



КОНФЕРЕНЦИЯ  
ФАСИЛИТАТОРОВ  
2023 командное  
лидерство

Лучший внешний фасилитатор года  
Сессия по технологии дизайн-мышления  
Конкурс «Log-Top»



Елена  
Шляхова

# Запрос Заказчика

**Запрос:** разработать сценарий и провести в период с 17 по 18 ноября 2022 г. на полигоне Восточно-Сибирской железной дороги для транспортно-логистического бизнес блока холдинга ОАО «РЖД» мероприятие - конкурс «Log-Top».

**Цель:** генерация инновационных и технологических идей, потенциально применимых в ОАО «РЖД», направленных на создание новых и улучшение уже существующих сервисов/продуктов, для повышение эффективности взаимодействия между клиентом и поставщиком транспортных услуг.

# Входные данные от Заказчика

**Ожидаемый результат** - прототип, концепт новых сервисов/продуктов или улучшения существующих, в том числе с применением IT составляющей, проработанные и оформленные в форме презентации, согласно шаблона.

**Итог мероприятия** - отобранные по результатам представления перед экспертной комиссией предложения, в том числе для участия в общероссийском финале конкурса, и последующей реализации.

## Критерии отбора идей

1. Актуальность
2. Оригинальность, наличие аналогов
3. Перспективы практической реализации
4. Проработанность идеи – концепт/прототип (характеристики, обоснование, технологии)
5. Логическая связанность проблем/задач и решения
6. Качественная защита.

**Участники:** сотрудники различных подразделений Заказчика и представители Клиентов

# СЛОЖНОСТИ И ВЫЗОВЫ

- Ограниченные временные ресурсы на подготовку и проведение мероприятия (10 дней);
- Большое количество участников (более 40 человек), необходимость участия со-модераторов при ограниченном бюджете;
- Разный уровень вовлеченности участников;
- «Косность» мышления, связанная с сильной за регламентированностью работы сотрудников Заказчика;
- Низкая готовность сотрудников Заказчика слушать своих клиентов, поведение «монополиста»;
- Статус мероприятия – конкурс, предполагающий состязательность команд;
- Недостаточная площадь помещения для комфортной работы участников.

# Мои задачи

1. Создать «боеспособные» команды, чтобы достичь требуемого результата
2. Разработать сценарий, содержащий рабочие инструменты, которые в короткий период времени смогу провести команды от генерации идей до разработки концептов/прототипов, востребованных рынком сервисов/продуктов.
3. Вовлечь участников в активную работу на мероприятии
4. Разъяснить важность участия клиентов и учета их мнения для разработки востребованных сервисов и продуктов
5. Подготовить помощников из числа участников мероприятия

# Требования к участникам и составу команд

- Участниками мероприятия должны быть люди непосредственно взаимодействующие с сотрудниками Клиентами/сотрудниками Заказчика при оказании услуг. Они должны знать как организован процесс сотрудничества, обладать высоким уровнем профессионализма и быть готовыми к совместной работе.
- Наличие в каждой команде представителя Клиента и Партнёра Заказчика, представителей разных служб ВСЖД - Заказчика;

Для выполнения этих требований подготовили соответствующие приглашения руководителям Клиентов и служб Заказчика, утвердили заранее списочный состав команд

# Инструменты



# Сценарий мероприятия

Начало	Окон.	Прод.	Описание	Дополнительно
10:00	10:35	35	<b>Вовлекающие выступления</b> 1. Информационное, актуализирующее выступление Начальника территориального центра фирменного транспортного обслуживания Восточно-Сибирской железной дороги 2. Вдохновляющее выступление Начальника Восточно-Сибирской железной дороги Владимира Владимировича	<b>Результат</b> Участники находятся в одном информационном поле, замотивированы понимают важность
10:35	10:50	15	<b>Цель, ожидаемый результат, итог мероприятия, критерии отбора проектов и идей, правила работы и карта пути на два дня сессии</b>	
10:50	12:30	100	<b>Командное многоборье "Креативный марафон"</b>	Участники знакомы, взаимодействовали, позитивны
12:30	13:30	60	<b>Обед</b>	
13:30	13:45	15	<b>Трейлер.</b> Вопрос (визуальный шаблон): Насколько продукты и услуги Территориального центра фирменного транспортного обслуживания Восточно-Сибирской железной дороги удовлетворяют	<b>Результат</b> Включение, проявление отношения к теме,
13:45	14:00	15	<b>Эмпатия.</b> Демонстрация ролика о важности изучения потребностей клиентов, при проектировании продуктов для них	Понимают необходимость слушать клиента, и учитывать его интересы при генерации продуктов/услуг и идей
14:00	14:20	20	<b>Сторителлинг</b> Расскажи свою самую яркую историю взаимодействия с клиентом - худшую практику, когда вы не смогли помочь клиенту, он остался недоволен, предъявлял жалобы и претензии.	<b>Результат</b> Узнали/рассказали истории негативного клиентского обслуживания, услышали друг друга, получили инсайты.
14:20	15:00	40	<b>Глубинное интервью по шаблону.</b> Какой пользовательский опыт и потребности/задачи/проблемы есть у наших клиентов и партнеров?	<b>Результат</b> Услышали друг друга, узнали реальные истории, инсайты
15:00	15:50	50	<b>Фокусировка.</b> Расшифровка интервью, работа с найденными инсайтами	<b>Результат</b> Сформулировали проблемы, сгруппировали в кластеры
15:50	16:00	10	<b>Голосование метками для определения приоритетного кластера</b>	<b>Результат</b> Про ранжировали проблемы, определили "лидера"
16:00	16:20	20	<b>Кофе-брейк</b>	
16:20	16:35	15	<b>Друдлы.</b> Активация творческого мышления, через домысливание того, что изображено на рисунке. "Соревнование" команд.	<b>Результат</b> Включили креативность, разогрелись
16:35	17:15	40	<b>Мозговой штурм для генерации идеи и вариантов решения клиентских проблем/ трудностей /нерешенных задач - 1 раунд.</b> Вопрос: "Какие новые продукты и услуги мы можем предложить нашим клиентам и партнерам, чтобы эффективнее удовлетворять их потребности/проблемы/задачи, какие изменения мы можем внести в существующие продукты, услуги и сервис?"	<b>Результат</b> Поле идей, предложений по обсуждаемому вопросу
17:15	17:55	40	<b>Расширение поля идей, путем рассмотрения их под разными углами по методу SCAMPER - 2 раунд</b> Вопрос: "А какие еще идеи новых продуктов и услуг мы можем предложить нашим клиентам и партнерам, чтобы эффективнее удовлетворять их потребности/ проблемы/задачи, какие еще идеи можем предложить для изменения существующих продуктов, услуг и сервиса?"	<b>Результат</b> Расширение поля идей, вариантов решений пользовательской задачи/нерешенных запросов по обсуждаемому вопросу
17:55	18:00	5	<b>Подведение итогов дня</b>	
18:00	18:00	0	<b>Окончание 1 дня</b>	



# Сценарий мероприятия

Начало	Окон.	Прод.	Описание	Дополнительно
10:00	10:10	10	Открытие дня	
10:10	10:30	20	Разминка 33 или мяч по кругу	Создана энергия, актуализировано внимание
10:30	10:45	15	Обсуждение работы 1 дня	Вспомнили поле идей, предложений по обсуждаемому вопросу
10:45	10:55	10	Голосование метками для выделения приоритной идеи для проекта	Проранжировали, приоретизировали идеи, определили топ 5 идей
10:55	11:20	25	Матрица критериев. Оценка отобранных идей по 3-м критериям. Критерии: актуальность, реализуемость, потенциал	Проранжировали, приоретизировали идеи, отобрали идею для проекта
11:20	11:40	20	Кофе-брейк	
11:40	13:00	80	Прототипирование для материализация идеи, проверки их на практике, формирования образа готового, работающего продукта без существенных вложений, в ко-дизайне с пользователями и экспертами. Сделайте свою идею "ощутимой", определите ее алгоритм работы, чтобы пользователи и эксперты могли ее понять, испытать	Формирование образа "готового, работающего продукта", доработка идей
13:00	14:00	60	ОБЕД	
14:00	14:40	40	Тестирование. Экспертная оценка прототипов идей	Доработка, корректировка идей/прототипов
14:40	15:40	60	Доработка идей по шаблону, переформулирование, уточнение и оформление для представления.	Презентация с проработанной идеей
15:40	16:00	20	Кофе-брейк	
16:00	17:40	100	Представление результатов командной работы и определение лучших из них комиссией экспертами.	Комиссия знакома со всеми идеями, отобраны идеи/проекты победители, сформирован пул идей проектов для последующей проработки и внедрения Заказчиком
17:40	18:00	20	Заккрытие сессии. 1. Выступление Начальника территориального центра фирменного транспортного обслуживания Восточно-Сибирской железной дороги 2. Обратная связь от участинков с формате свободного микрофона Что для вас было самым важным и ценным на этом мероприятии?	Общая удовлетворенность от мероприятия понимание участниками важности проделанной ими работы и дальнейшая ее судьбы.

# Обучение со-модераторов, сотрудников Заказчика

Скриншоты интерфейса обучающей сессии. В центре — браузерное окно с PDF-документом «Дизайн мышления» (Design Thinking) и видеоплеером с участием ведущей. Слева — документ с инструкциями по проведению мозгового штурма. Справа — панель управления сессией с таймером и списком мероприятий.

**Инструкция по проведению мозгового штурма:**

**Как делать?**

1. Никакой критики. Участники должны чувствовать себя свободно в выражении своих мыслей.
2. Принцип «Да, и...». Поддерживайте и развивайте чужие мысли.
3. Поощряйте сумасшедшие идеи. Даже если они не реалистичны, это может воодушевить на другую отличную идею.
4. Визуализируйте свои идеи. Один простой эскиз может сказать больше, чем множество слов.
5. Высказывается один человек. Все идеи должны быть услышаны, поэтому не перебивайте.
6. Держите фокус на поставленной теме.
7. Стремитесь к наибольшему количеству идей. Хороший результат — 15 идей от каждого члена команды.

**Параметры сессии:**

- 45-60 минут
- 2-6 человек
- Маркеры, стикеры, доска или стена для записей, правила мозгового штурма.

**Совет:** Перед началом мозгового штурма запишите на видном месте вопросы, на которые вы хотите найти ответ.

**Панель управления сессией:**

- 13:00 - 13:35 (35') **Открытие сессии**
- 13:10 (10') **Согласование маршрута сессий**
  - Маршрут движения на сессии**
  - Описание методики работы на сессии на слайде.
  - Просмотр видеоролика - что такое дизайн мышление и его этапы.
  - Визуальный шаблон на флипчарте, этапы сессии на модерационных картах.
  - Выступление руководителей - актуализация темы
  - Командообразующее мероприятие
  - Эмпатия/понимание - поиск/выявление проблем/потребностей
  - Фокусировка - формулирование задачи/проблемы
  - Генерация идей проекта и их отбор
  - Прототипирование - разработка концепции проекта и ее оформление
  - Тестирование - оценка работ клиентами
  - Представление работ и оценка их экспертами
- 13:10 (10') **Установите правила обсуждений**
  - Правила совместного обсуждения и групповой работы**
  - Правила сессии на слайде презентации.**
  - Быть здесь и сейчас
  - Быть вовлеченным и активным
  - Иметь позитивный настрой - хлеб нужно печь в хорошем настроении
  - Уважать говорящего - правила одного микрофона

# Результат

- Проведенное в срок, эффективное и результативное мероприятие, по оценке Заказчика.
- Пул интересных предложений, идей, концептов с большим потенциалом для дальнейшей реализации, взятых в работу Заказчиком.
- Проект, отобранный для участия в общероссийском финале конкурсе.
- Дружеские связи, налаженные коммуникации между сотрудниками разных подразделений и клиентами Заказчика.
- Запущенный в реализацию в 2023 году проект новой услуги «Локо такси», прошедший процедуру защиты у заместителя генерального директора - начальника Центра фирменного обслуживания филиала ОАО РЖД.

# Конкурс Log-Top в цифрах

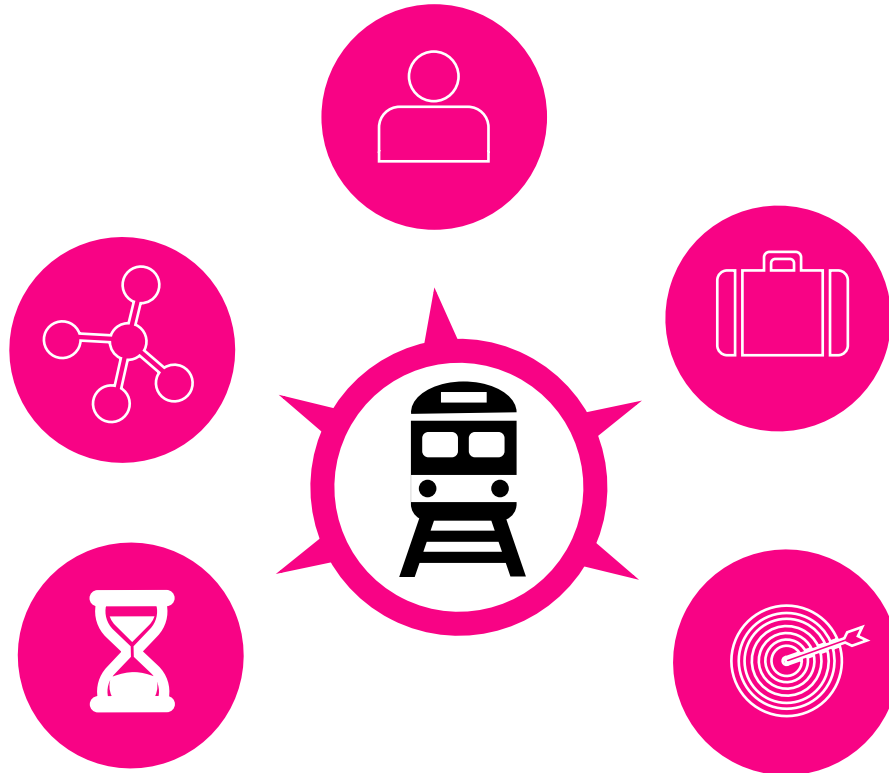
42 участника

7 команд

16 часов

14  
представителей  
клиентов

9 проектов  
(прототипов)



# Самооценка

Мероприятие прошло в плановом режиме, в рабочей атмосфере, с соблюдением тайминга, требуемый результат был получен, динамика работы и вовлеченность участников была высокой.

## Мои уроки

- Упрощать механику и язык коммуникаций для больших групп.
- Использовать больше визуализации, особенно с непрофессиональными со-модераторами.
- Размещать на стенах и других доступных поверхностях визуальные результаты предыдущих этапов работы для их нахождения в постоянной зоне видимости участников.
- Этапы, связанные с генерацией идей, не ставить на конец активного сессионного дня.

# Участники

