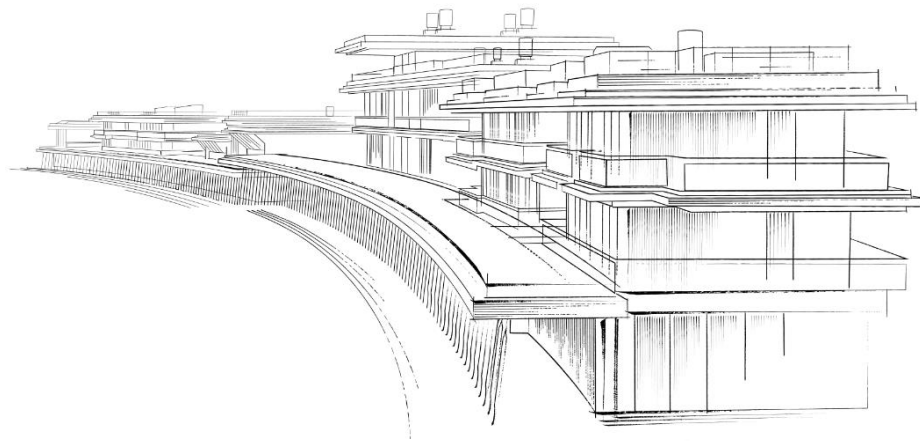


Дизайн-мышление: Трансформация через эмпатию

Юлия Коновалова
Руководитель Школы дизайн-мышления
Корпоративный университет Сбербанка

7 апреля 2017



ПРЕДПОСЫЛКИ ПОЯВЛЕНИЯ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ В СБЕРБАНКЕ

- Максимальная УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ



Источник: <https://www.shoppercritique.com/dont-assume-a-quiet-customer-is-a-happy-customer/>

- Лучший на рынке КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ



Источник: <http://www.efficients.nl/>

- Непрерывные и быстрые улучшения продуктов и процессов за счет внешних и внутренних ИННОВАЦИЙ



Источник: <http://www.news.ucsb.edu/2016/01/07/3/central-coast-innovation-awards-recognize-area-tech-entrepreneurs>

- СУПЕР-КОРОТКИЙ Time-to-Market



Источник: <http://www.wearabletechnology-news.com/news/2015/oct/01/hilkrest-labs-software-boost-time-market-wearable-manufacturers/>

О ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИИ

Это подход к разработке новых или совершенствованию существующих продуктов, услуг или процессов, в основе которого лежат следующие принципы:

- выявление скрытых потребностей клиента, понимание его мотивов и ценностей
- активное экспериментирование на самых ранних стадиях процесса
- создание среды, способствующей творчеству или командной работе

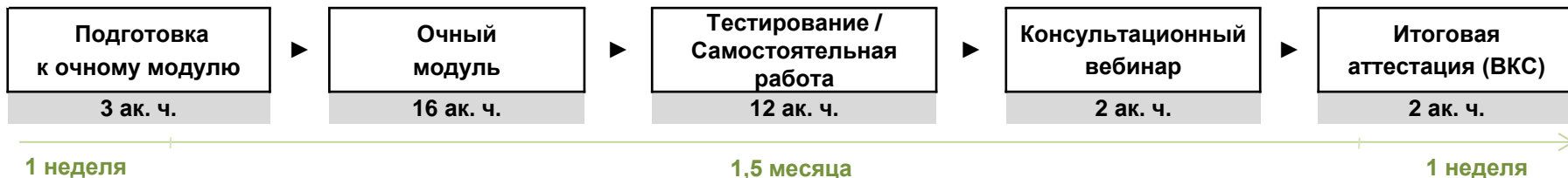
«Вам не нужно менять профессию или переезжать в Кремниевую долину, чтобы начать думать по-другому»

Т. Келли, Д. Келли
«Креативная уверенность»
(Азбука Бизнес, 2015 г.)

Методология позволяет ...

- Найти **свежие решения** для трудновыполнимых задач
- **Улучшить** методы решения многих проблем
- Раскрыть **творческие способности**, выработав правильную настройку и изучив новые навыки
- Формировать культуру творчества и создавать внутренние системы, необходимые для поддержания **новаторства**
- Не забывать о том, что мы создаем для **реальных людей**

ЦЕЛИ, ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ, СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ



Цели:

Обучить руководителей методологии дизайн-мышления на примере задач бизнес-подразделений

Способствовать формированию культуры создания инновационных решений

Результаты обучения:

Знания:

- принципы методологии дизайн-мышления
- этапы применения методологии
- особенности проведения интервью с клиентами
- правила проведения мозгового штурма

Умения:

- анализ информации, полученной в ходе интервью с клиентами
- формулирование гипотез об особенностях услуги, продукта, на основе выявленных скрытых потребностей клиента
- создание быстрых прототипов решений
- тестирование созданных решений

Формируемые навыки:

- создание решений с применением методологии дизайн-мышления

ФОРМАТ ОБУЧЕНИЯ

Очное обучение

Содержание

- Введение в методологию дизайн-мышление
- Эмпатия: интервьюирование клиентов
- Анализ и синтез. Карта эмпатии.
- Генерация идей
- Прототипирование
- Тестирование прототипов
- Сторителлинг
- Корпоративная культура, поддерживающая инновации.

Дистанционное обучение

Просмотр видеороликов

- **Том Хальме**, «Стартапы».
- **Паола Антонелли**, «Дизайн и гибкое мышление»



Изучение литературы

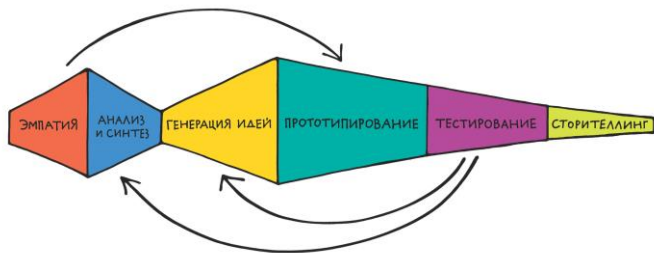
- Инновация начинается с эмпатии.
- Учебное пособие Корпоративного университета

*Дизайн-мышление.
Думай по-новому
(авторы: Н.Журавлева,
И.Кутенева)*



Самостоятельная работа

- **Подготовка к программе:** прочитать статьи, посмотреть видеолекцию
- **После программы:** выбрать тему для применения метода дизайн-мышления в рабочей практике, начать применять методологию.
- **Итоговая аттестация:** подготовить итоговую работу об опыте применения методологии.



ПРИМЕРЫ ЗАДАЧ БИЗНЕС-ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ДЛЯ ПРОРАБОТКИ НА ОЧНОМ МОДУЛЕ

- Дизайн мобильного приложения для клиентов страховых и пенсионных продуктов
- Дизайн сервисов взаимодействия клиентов между собой и клиентов с банком на основе технологии геолокации
- Редизайн страховок для молодежи
- Редизайн управления личными финансами с помощью онлайн-сервисов
- Редизайн опыта взаимодействия сотрудников Банка по сервисам "заработная плата" и "расчеты по командировкам"
- Редизайн клиентского опыта при обращении в банк в условиях ограничения мобильной связи
- Редизайн клиентского опыта в ВСП
- Редизайн проведения онлайн платежей
- Редизайн текущего счета
- Редизайн пространства ВСП для клиентов инвалидов
- Дизайн HR-сервисов самообслуживания



