



**Конкурс
«Лучший фасилитатор года 2017»**

Номинация
«Лучший корпоративный
фасилитатор года»

Баженова Ирина Евгеньевна
Сбербанк,
Мастерская дизайн-мышления

**Проект
Карты «Аэрофлот»
Сбербанка**

Тайминг проекта

Для проведения проекта была применена методология Дизайн-мышления.

ПЛАН ПРОЕКТА:

- Установочная встреча – 1 встреча 3 часа
- Эмпатия – 8 часов
- Анализ и синтез – 5 встреч по 3 часа
- Генерация идей – 2 встречи по 3 часа
- Прототипирование – 3 встречи по 3 часа + домашняя работа
- Тестирование – 8 часов
- Итоги проекта – 1 встреча 3 часа

ИТОГО:

7

недель, в среднем по 2 встречи в неделю

12

групповых встреч продолжительностью 36 часов

16

часов общения с клиентами

Команда проекта

Мастерская дизайн-мышления

Ирина
Баженова

ФАСИЛИТАТОР

Константин
Калёнов

ЗАКАЗЧИК/ЛИДЕР

Наталья
Захаренко

Ольга
Линник

Дарья
Цибина

Константин
Калёнов

Олег
Цыцарев

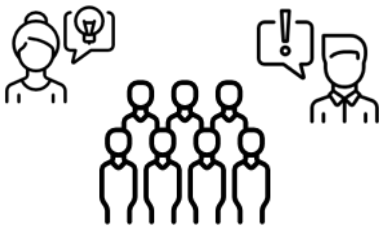
Станислав
Поспелов

Сергей
Ходинский

Установочная встреча



3 часа



7 участников
и фасилитатор

ЧТО СДЕЛАЛИ НА УСТАНОВОЧНОЙ ВСТРЕЧЕ:

[определили цели и задачи проекта;](#)

рассказала команде что такое дизайн-мышление и как при помощи методологии будет проходить проект;

определили, [что знаем о теме проекта, что хотим выяснить](#), на основе чего были составлены вопросы для интервью;

составили [карту стейкхолдеров](#), которая позволила понять, с какими клиентами нужно общаться в ходе проекта;

[подготовились к этапу «Эмпатия»;](#)

составили график интервью с клиентами.

Цели проекта

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА:

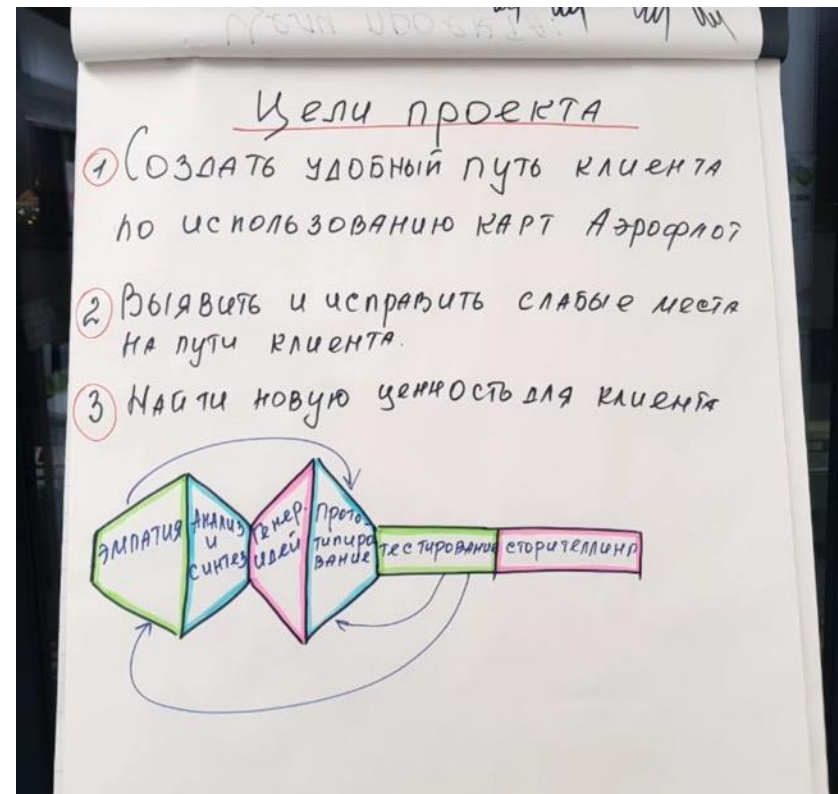
создать удобный путь клиента по использованию карт «Аэрофлот» Сбербанка.

ЗАДАЧИ ПРОЕКТА:

Выявить болевые точки на пути клиента при использовании карт «Аэрофлот» Сбербанка.

Определить решения для исправления болевых точек на пути клиента.

Найти новую ценность для клиента при использовании карт «Аэрофлот» Сбербанка и программы «Аэрофлот бонус».



Что знали

Сбербанк – самый крупный эмитент ко-брендинговых банковских карт для Аэрофлота.

У 50% участников программы «Аэрофлот бонус» нет никаких ко-брендинговых банковских карт.

Есть проблемы при выпуске карты «Аэрофлот» Сбербанк, если клиент не знает свой номер участника и/или написание ФИО латинскими буквами в программе «Аэрофлот бонус».

Аэрофлот присылает зарегистрированным клиентам СМС с номером участника.

Для тех клиентов, кому всё равно с какой авиакомпанией летать, есть Тревел-портал Сбербанка.

Некоторые клиенты копят и мили «Аэрофлот бонус», и бонусы «Спасибо от Сбербанка», начисляемые у партнеров.

Клиенты осознанно выбирают карту Аэрофлот, обращаясь в отделение банка за ее открытием.

Что хотели бы узнать

Почему клиенты выбирают дебетовую или кредитную карту?

Для чего клиенту нужно иметь две банковские карты?

Есть ли разница для менеджеров по продажам в предложении карт «Аэрофлот» или обычных?

Какой опыт у клиентов есть в других авиакомпаниях и авиаальянсах?

Как клиенты выбирают лететь или ехать на поезде, машине в ближние города?

Какой у клиентов опыт использования других бонусных карт, сравнивают ли они условия и выгоды по ним?

С какими трудностями сталкиваются клиенты при использовании карты и миль?

Как клиенты пользуются милями, как их отслеживают?

Знают ли клиенты о сроках действия миль и что можно сделать, чтобы мили не «сгорели»?

Знают ли клиенты, что мили по транзакциям по карте не могут «спасти» от сгорания миль за полеты?

Насколько клиенты знают о выгодах программы «Аэрофлот бонус»?

Важен ли клиентам статус в программе «Аэрофлот бонус»? Как они его достигают и отслеживают?

Есть ли возможность продажи миль? Нужна ли она клиентам?



Карта стейкхолдеров

Карта стейкхолдеров показывает, кто и что влияет на клиента при принятии решения об оформлении, использовании или закрытии карт «Аэрофлот» Сбербанка, а также использовании миль программы «Аэрофлот бонус».



Подготовка к этапу «Эмпатия»

1

На установочной встрече с командой составили план глубинных интервью с клиентами (внутренними и внешними) в Москве и других регионах, по каким критерия и где будем искать клиентов:

- участники программы «Аэрофлот бонус», имеющие карты «Аэрофлот» Сбербанка;
- участники программы «Аэрофлот бонус», имеющие ко-брендинговые карты других банков;
- участники программы «Аэрофлот бонус» платинового уровня;
- участники программы «Аэрофлот бонус» – сотрудники банка;
- сотрудники ВСП, обслуживающие клиентов-держателей карт «Аэрофлот» Сбербанка;
- сотрудник службы клиентского сервиса компании «Аэрофлот».

2

Рассказала об основных принципах интервью с клиентами (внутренними и внешними).

3

После встречи **направила команде короткую памятку по проведению интервью.**

4

Поставила задачу проведения интервью с клиентами и сотрудниками отделений банка коллегам, которые работают в Сбербанке в других регионах.

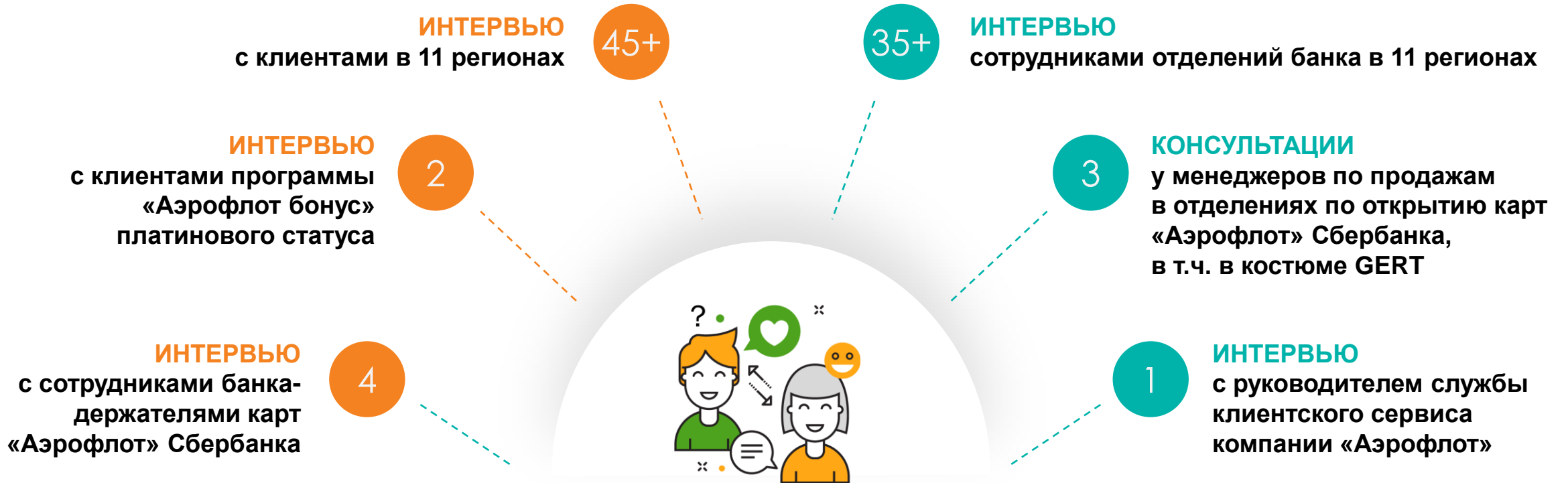
5

После встречи мной были **составлены и направлены команде ориентировочные вопросы** для клиентов, сотрудников банка, сотрудников Аэрофлота.

ЭМПАТИЯ



Проведенные исследования



В ходе общения интервью записывались на диктофон.
После общения команда оцифровывала результаты интервью.

Пример оцифрованных интервью

Выводы по этапу «Эмпатия»

Для проведения глубинных интервью команда разделилась на пары/тройки, чтобы построить более доверительное общение с респондентами.

ЧТО НОВОГО/ НЕСТАНДАРТНОГО БЫЛО НА ЭТОМ ПРОЕКТЕ



Пригласили в центральный офис на глубинные интервью 2-х клиентов программы «Аэрофлот бонус» платинового статуса, чтобы понять, как клиенты такого статуса используют программу.

Провели интервью в офисе «Аэрофлот» с руководителем службы клиентского сервиса компании «Аэрофлот», чтобы услышать, с какими проблемами к нему обращаются клиенты.

Проконсультировались в офисе банка у менеджера по продажам в костюме GERT, имитирующем возрастные изменения человеческого организма, чтобы понять, с чем сталкиваются люди с ограниченными возможностями, в т.ч. и пожилые, при посещении офисов банка и общении с менеджерами.

**Особенность этапа «Эмпатия» –
большое количество
проведенных исследований**

около
100

АНАЛИЗ И СИНТЕЗ



Карта эмпатии

После проведенных интервью команда встретилась, чтобы поделиться друг с другом полученной информацией.

Участник интервью с клиентом рассказывал, что говорил клиент, остальные участники проекта – фиксировали это на стикерах. И так были разобраны все интервью.

ЗАДАЧИ КАРТЫ ЭМПАТИИ:

- Все участники находятся в одном информационном поле и слышат все итоги интервью.
- Участники начинают понимать клиента, его мысли и чувства.
- Карта эмпатии – основа для дальнейшего составления персон клиентов и пути клиента.

СОСТАВЛЕНА КАРТА ЭМПАТИИ: что клиент думает, делает, говорит и чувствует.



Путь клиента



Путь клиента – систематизация полученной и разложенной на карте эмпатии информации.

Информация из карты эмпатии командой была перенесена на путь клиента.

Были определены шаги, которые проходит клиент на полном цикле использования карты «Аэрофлот» Сбербанка от совершения полетов, до использования миль программы «Аэрофлот бонус».

По итогам встречи команда оцифровала всю информацию со стикеров в Excel по разработанному [мною шаблону](#).

Путь клиента

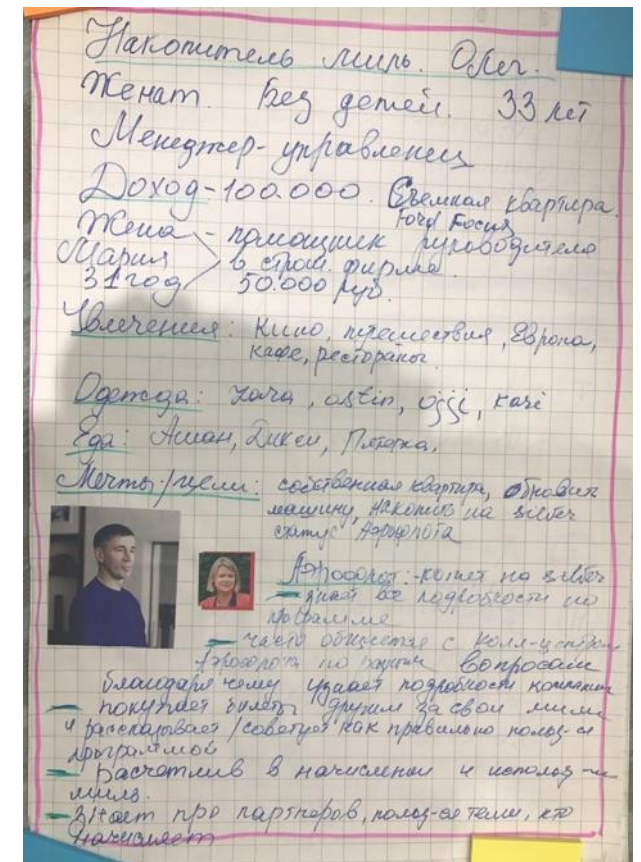
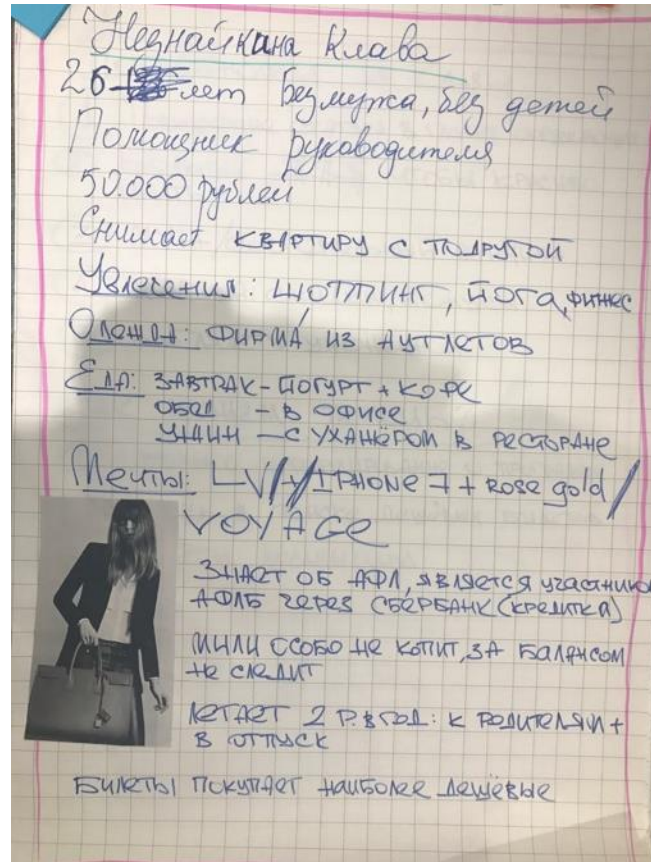


Персоны

Команда составила 2 основные персоны, которые получились по итогам всех интервью.

- Зафиксировали яркие цитаты, которые помогали команде представить своего клиента и поставить себя на его место.
 - Определили потребности персон.
 - Сформулировали вопросы «Как мы можем помочь?» этим персонам.
- Эти вопросы помогли команде перейти на этап «Генерация идей».

По итогам встречи команда оцифровала всю информацию с листов флипчарта в PowerPoint, по разработанному мной шаблону (представлен ниже).



Персона. Олег. «Накопитель миль»



33 года

**Менеджер-
управленец.**

**Доход
100 000 руб.**

Жена Мария, 31 год. Сын Артем, 2 года.

Жена – помощник руководителя в строительной фирме.
Доход – 50 000 руб.

Живут в съемной квартире.
Есть Ford Focus.

УВЛЕЧЕНИЯ

кино, путешествия в Европу, кафе, рестораны.

ОДЕЖДА

Zara, Ostin, Ojji, Kari.

ЕДА

Ашан. Дикси, Пятерочка.

МЕЧТЫ/ЦЕЛИ

собственная квартира, обновить машину, накопить на Silver статус Аэрофлот бонус.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММЫ «АЭРОФЛОТ БОНУС»

- Копит на Silver статус.
- Есть карта «Аэрофлот» Сбербанка, которая помогает копить на статус.
- Знает все подробности по программе.
- Часто общается с колл-центром программы «Аэрофлот бонус» по разным вопросам, благодаря чему узнает подробные условия программы.
- Рассказывает друзьям, как надо пользоваться программой.
- Расчетлив при начислении и использовании миль.
- Копит мили у партнеров программы «Аэрофлот бонус».

Персона. Олег. «Накопитель миль»



**«Пока
не столкнешься
с конкретной какой-
либо ситуацией,
не узнаешь
все нюансы»**

ПОТРЕБНОСТИ:

- Повысить свой статус – быть особенным.
- Экономить время.
- Обслуживаться в комфорте.
- Экономить денег при покупке билетов.
- Получать «халяву».

КАК МЫ МОЖЕМ ПОМОЧЬ?

- Рассказать, как можно быстро повысить статус.
- Предлагать нужные направления полета.
- Быстрая покупка билетов.
- Оптимизировать время нахождения в аэропорту.
- Добраться в аэропорт со скидкой.
- Помочь в выборе билетов со скидкой.

Персона. Клава. «Незнающая»



26 лет

Помощник
руководителя.

Доход
50 000 руб.

Не замужем. Детей нет.

Снимает квартиру с подругой.

УВЛЕЧЕНИЯ

шоппинг, йога, фитнес.

ОДЕЖДА

бренды из аутлетов.

ЕДА

завтрак – кофе + йогурт

обед – в офисе

ужин – с женщиной в ресторане.

МЕЧТЫ

сумка от Louis Vuitton; iPhone 7+ rose gold;

путешествовать.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММЫ «АЭРОФЛОТ БОНУС»

- Стала участником программы «Аэрофлот бонус» с помощью кредитной карты «Аэрофлот» Сбербанка;
- Подробности программы «Аэрофлот бонус» не знает;
- За балансом в программе «Аэрофлот бонус» не следит, мимолетно не копит;
- Летает два раза в год: к родителям и в отпуск;
- Билеты покупает наиболее дешевые.

Персона. Клава. «Незнающая»



«Я не понимаю, сколько раз мне нужно слетать до Москвы, чтобы заработать себе на билет»

«Будет здорово, если сотрудник банка будет более подробно рассказывать про эту карту: какие начисляются мили, за что, как тратятся.»

ПОТРЕБНОСТИ:

- Повысить статус в глазах окружающих;
- Получать больше денег, чтобы красиво жить;
- Найти мужа/состоятельного мужчину;
- Получать «халяву»: скидки, бонусы;
- Выглядеть ухоженной.

КАК МЫ МОЖЕМ ПОМОЧЬ?

- Постоянное информирование о программе «Аэрофлот бонус»;
- Помощь в поиске дешевых билетов;
- Простой сервис в поиске и покупке билетов;
- Найти мужчину.

Основные инсайты и выводы



Многие сотрудники отделений банка не знают подробные условия программы «Аэрофлот бонус», в связи с чем при консультировании клиента по картам «Аэрофлот» Сбербанка не могут предоставить интересующую клиентов информацию (как, где копить и тратить мили, как быстро накопить мили на полет и пр.).



У некоторых клиентов при оформлении карты «Аэрофлот» Сбербанка возникали проблемы с ее выпуском в связи с некорректным указанием при открытии номера участника и/или ФИО в программе «Аэрофлот бонус».



Большинство клиентов не знают подробные условия программы «Аэрофлот бонус»:

- возможность накапливать мили не только за оплату покупок по карте «Аэрофлот» Сбербанка, но и за совершенные полеты;
- накопление и использование миль у партнеров Аэрофлота (в ресторанах, гостиницах, магазинах и пр.), в каталоге премий;
- сроки действия миль, а также «заморозка» миль;
- способы настройки СМС уведомлений от Аэрофлота в личном кабинете и пр.



У некоторых клиентов возникали проблемы с перевыпуском карты «Аэрофлот» Сбербанка в связи с изменением фамилии, т. к. многие клиенты и сотрудники отделений банка не знают действующую схему по порядку изменения фамилии на карте «Аэрофлот» Сбербанка и в программе «Аэрофлот бонус».



Большинство клиентов не понимают, какими способами можно накопить мили на нужный им полет.



Все проинтервьюированные клиенты и сотрудники банка не знали о том, что по картам «Аэрофлот» можно копить баллы «Спасибо от Сбербанка» у партнеров программы «Спасибо от Сбербанка».



Многие клиенты хотели бы иметь возможность покупать билет частично за рубли, частично за мили, а также иметь возможность переводить мили другому человеку.

Выводы по этапу «Анализ и синтез»

Нестандартным было то, что оцифровка материала перенесена в Excel в разработанный мной формат пути клиента, подходящий для этого проекта.

Информация после карты эмпатии была структурирована и перенесена на путь клиент на стикерах.



Сложностями в ходе этапа было то, что не все участники проекта могли принимать участие во всех встречах.

Выход был следующим: на всех встречах было хотя бы по одному участнику из пары/тройки, кто принимал участие в интервью с клиентами.

Таким образом, информация из всех интервью была перенесена на путь клиента.

A grayscale photograph of a desk workspace. The desk is covered with numerous sticky notes, some of which have hand-drawn diagrams or icons. A computer mouse is visible in the center, and a pen holder containing several pens and markers is on the right. The overall scene suggests a creative or brainstorming environment.

Генерация идей

Генерация идей



Команда генерила идеи в формате мозгового штурма, отвечая на вопросы «Как мы можем помочь» и представляя потребности клиентов с инструмента «Персоны».

Получилось

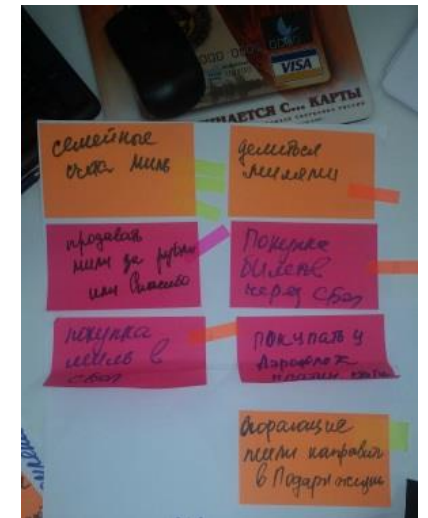
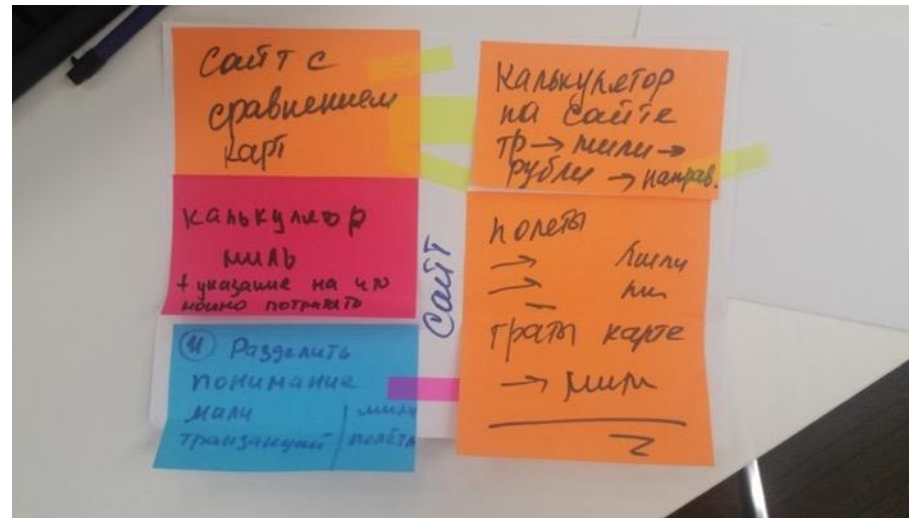
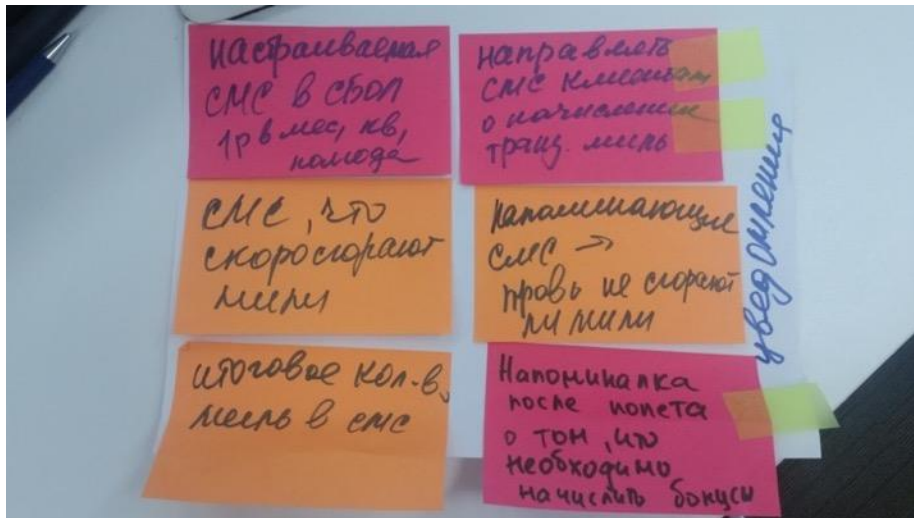
более
50
идей

Идеи были распределены на этапы пути клиента, чтобы понять, какие задачи мы помогаем решить клиенту.

Осуществлен выбор идей для прототипирования путем голосования.

У каждого участника проекта было 6 голосов по 2 голоса каждого цвета. Критерии для голосования: быстрота реализации, выгодно банку, удобно клиенту.

По итогам голосования определились 5 групп идей для прототипирования и еще 2 группы идей находились в разработке до начала данного проекта.





Выводы по этапу «Генерация идей»

Особенностью этого этапа проекта стало то, что все придуманные идеи были распределены на соответствующий этап пути клиента, и далее перенесены в Excel.

Ранее, до этого проекта я не составляла путь клиента сразу с идеями и прототипами.

Прототипирование



Прототипирование

БЛОКИ ПРОБЛЕМ НА ПУТИ КЛИЕНТА

ИДЕИ НА СТЫКЕ ТРЕХ СФЕР (быстрота реализации, выгодно банку, удобно клиенту)

ВОПЛОЩЕНИЕ РЕШЕНИЙ

Невыпуск карты «Аэрофлот» Сбербанка из-за несовпадения клиентских данных в Сбербанке и Аэрофлоте.

Настройка файлообмена с Аэрофлотом по номерам участника и написания ФИО клиентов.

Данная договоренность с Аэрофлотом была достигнута ранее, идет процесс разработки данного проекта.

Недостаточное знание клиентами подробных условий по карте «Аэрофлот» Сбербанка и программы «Аэрофлот бонус», в т. ч. начисления и использования миль.

1. Страница на сайте Сбербанка с подробными условиями по карте «Аэрофлот» Сбербанка и программы «Аэрофлот бонус».
2. Калькулятор накопления и использования миль.
3. Направление клиентам после открытия карты Welcome Email с основными условиями.

1. Корректировка страницы сайта Сбербанка с учетом пожеланий клиентов по итогам тестирования прототипов.
2. [Прототип №1](#)
3. [Прототип №2](#)

Недостаточное информирование клиентов в виде СМС-уведомлений по начисленным милям.

1. СМС от Аэрофлота о состоянии счета.
2. СМС от Сбербанка о начислении миль.

1. [Прототип №3.1](#)
2. [Прототип №3.2](#)

Наибольшее количество проблем и пожеланий клиентов связано с использованием миль.

Интеграция личных кабинетов клиента в СБОЛ и программе «Аэрофлот бонус».

[Прототип №4](#)

Недостаточное знание сотрудниками отделений банка при консультировании клиентов подробных условий по карте «Аэрофлот» Сбербанка и программы «Аэрофлот бонус», в т. ч. схемы изменения фамилии клиента.

Памятка с подробными условиями использования карт «Аэрофлот» Сбербанка и условиями программы «Аэрофлот бонус» для размещения во внутренних системах банка.

[Прототип №5](#)

Прототип №1. Калькулятор накопления миль

КАЛЬКУЛЯТОР НА САЙТЕ СБЕРБАНКА ПОЗВОЛЯЕТ КЛИЕНТАМ ПОНЯТЬ, КАК МОЖНО НАКОПИТЬ МИЛИ НА НУЖНЫЙ ИМ ПОЛЕТ:

- выбрать интересующее их направление полета Аэрофлота,
- определить нужное для покупки билета количество миль,
- а также рассчитать накопление миль от использования карты Сбербанка и предполагаемых полетов.

В калькуляторе отражаются ссылки на сайт Аэрофлота с подробной информацией о том, как можно накопить и потратить мили программы «Аэрофлот бонус».

Было проведено две итерации тестирования с 8 клиентами. В ходе тестирования клиенты сказали, что стали бы пользоваться подобным калькулятором, но не просто для расчетов накопления миль, а для быстрого понимания, как накопить мили именно на интересующий их полет, что было добавлено в прототип.

Калькулятор накопления миль

Сколько Вы уже набрали миль?

10 000

Покупки по Вашей карте, руб. в мес.

Тип карты

50 000

Visa Classic

Период расчета, мес.

12

Выберите планируемые полеты

Тариф

Москва-Париж-Москва

Эконом, Бюджет

Москва-Мадрид-Москва

Эконом, Бюджет

Москва-Рим-Москва

Эконом, Бюджет

Карта Сбербанка поможет Вам быстрее копить мили

Через 12 месяцев у Вас будет

32 862 мили

[Посмотреть, как можно потратить мили.](#)

Выберите направление, куда Вы хотите полететь

Нужно миль

Москва-Барселона-Москва

30 000

Копить мили Вы можете еще и у партнеров компании «Аэрофлот».

Полный список партнеров можно найти на [сайте Аэрофлота](#).

* Условные обозначения полей

Заголовки полей

Поля для ввода информации клиентом

Рассчитываемая сайтом информация

Прототип №2. Welcome Email для клиента

После получения карты «Аэрофлот» Сбербанка клиенту направляется на e-mail письмо с основной информацией по условиям использования карты «Аэрофлот» Сбербанка и программы «Аэрофлот бонус»:

- порядок начисления миль по карте Сбербанка,
- порядок начисления и использования миль от Аэрофлота,
- у партнеров Аэрофлота и пр.

В письме расположены ссылки на сайт Сбербанка и Аэрофлота для того, чтобы клиент в любое время смог быстро найти нужную информацию.

было проведено

2 итерации
тестирования

с **8** клиентами

В ходе тестирования прототипа большинство клиентов позитивно восприняли возможность получения данного письма, но только после получения карты, и в письме хотят получать краткую информацию об основных условиях. После первого тестирования формат Email был переделан из текстового в блочный.

Олег Николаевич! Поздравляем, Вы стали обладателем кредитной карты Visa Gold «Аэрофлот» Сбербанка!
1 000 приветственных миль
1,5 мили за каждые 60₽/1\$/1€
300 000₽ возобновляемый кредитный лимит
50 дней беспроцентный период кредитования
Скидки и бонусные мили от партнеров
Участие в альянсе SkyTeam

Подробнее о программе и правилах использования миль Вы можете ознакомиться в своем личном кабинете на [сайте Аэрофлота](#), об условиях использования карты – на [сайте Сбербанка](#).

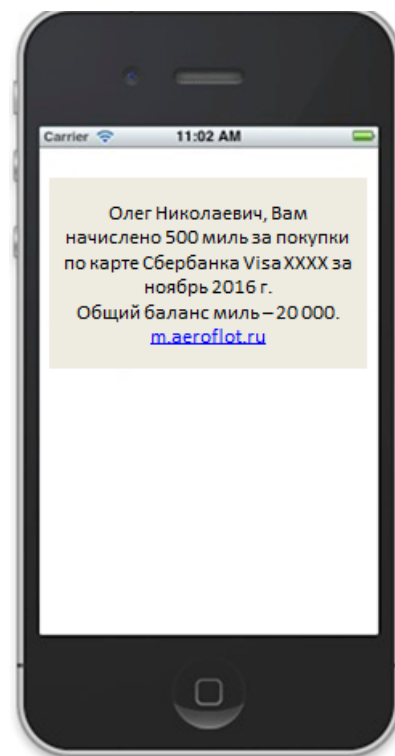
Прототип №3.1. СМС от Аэрофлота о состоянии счета

было проведено

2 итерации
тестирования

с **8** клиентами.

По итогам тестирования клиенты положительно отнеслись к ежемесячному получению СМС от Аэрофлота с информацией о начислении миль за определенный период. Также клиентам нужно в этом СМС знать общий баланс на бонусном счете Аэрофлота.



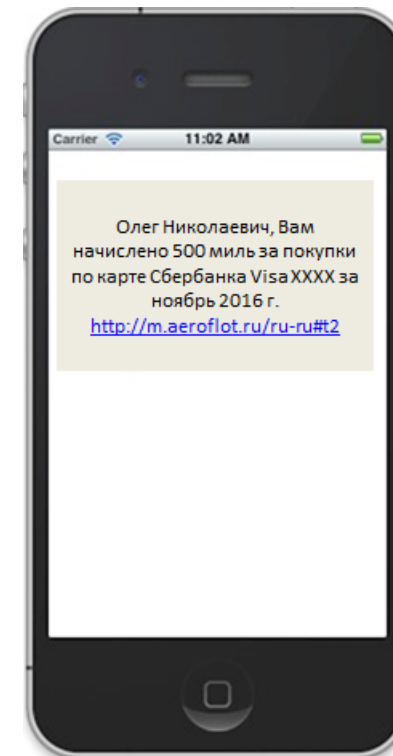
Прототип №3.2. СМС от Сбербанка о начислении миль

было проведено

2 итерации
тестирования

с **8** клиентами.

При тестировании клиенты положительно отнеслись к получению СМС о начислении миль от использования карты Сбербанка.



Прототип №4. Интеграция личных кабинетов клиента в СБОЛ и в Аэрофлот бонус

The image displays three overlapping screenshots of a user interface for the Aeroflot Bonus program, integrated with the Sberbank Online account.

Left Screenshot (Sberbank Online): Shows the 'Операции по милиам' (Mileage Operations) section. A Visa Classic Aeroflot Bonus card is shown with a balance of 20,000 miles. Below are links for 'Баланс Аэрофлот бонус', 'Купить мили за рубли или баллы Спасибо (не более стоимости билета)', 'Перевести мили члену семьи', and 'Начислить мили за перелет'. A 'Назад' button is at the bottom left.

Middle Screenshot (Sberbank Online): Shows a detailed table of mileage transactions. A 'Перевести' button is next to the 'Скоро сгорают мили' row.

Вид миль	Период начисления	Кол-во миль
Транзакционные по карте ****5989	05.10-05.11	1120
Транзакционные по карте ****5989	05.11-05.12	1000
Полетные: Москва-Париж	18.11	3000
Партнерские: Park Inn	18.11-19.11	1000
Скоро сгорают мили	28.12	1500
Итого на текущую дату		20000

Right Screenshot (АЭРОФЛОТ БОНУС): Shows the 'АЭРОФЛОТ БОНУС' interface with a calendar for February 2019. The 10th is selected, showing 22,500 miles. Below is a flight search section for 'Пересадки' (Transfers) and 'Прямые рейсы' (Direct flights). The 'Эконом класс' (Economy class) is selected. The search results table shows two flight options from SVO to CDG.

Отправление	Прибытие	Информация о рейсе	Общее время в пути	В рублях	В милях	Доп. сборы
SVO 08:45 (10 Фев)	CDG 10:45 (10 Фев)	SU 2450 SVO в CDG Без пересадок: Выполняется АЭРОФЛОТ	4 час. 0 мин.	Продано	Продано	Продано
SVO 10:20 (10 Фев)	CDG 12:25 (10 Фев)	SU 2454 SVO в CDG Без пересадок: Выполняется АЭРОФЛОТ	4 час. 5 мин.	18 915 руб.	22 500 миль	2730 руб.

A red box highlights a note: 'Купить недостающие мили. Не более 30% стоимости билета' (Buy missing miles. No more than 30% of the ticket price). A 'Назад' button is at the bottom left.

Прототип №4. Интеграция личных кабинетов клиента в СБОЛ и в Аэрофлот бонус

ПРОТОТИП ПОЗВОЛЯЕТ КЛИЕНТУ:

видеть информацию об общем количестве миль, а также подробную выписку о движении миль на бонусном счете Аэрофлота; переходить из личного кабинета в Сбербанк Онлайн в личный кабинет Аэрофлот бонус для покупки билета; покупать мили за рубли или бонусы «Спасибо от Сбербанка»; перевести мили члену семьи или в фонд «Подари жизнь».

В ИТОГЕ:

Было проведено две итерации тестирования с 8 клиентами.

Большинство клиентов в ходе тестирования прототипа положительно восприняли все указанные выше возможности, в большей степени им понравилась возможность видеть все свои операции по движению миль в личном кабинете Сбербанк Онлайн.

ЧТО БЫЛО ИСПРАВЛЕНО ПО ИТОГАМ ТЕСТИРОВАНИЯ:

- Объединили возможность покупки миль за рубли или баллы «Спасибо от Сбербанка» в один интерфейс;
- В блоках, связанных с начислением миль за полеты исправили ФИО с английского написания на русский;
- Мили скоро сгорают – добавлены варианты их перевода и использования;
- В сервисе покупки билетов добавлена их стоимость в рублях, милях и сборы.

Прототип №5. Памятка для сотрудников ВСП

Памятка с подробными условиями использования карт «Аэрофлот» Сбербанка и условиями программы «Аэрофлот бонус» для размещения в внутренних системах банка.

Памятка составлена таким образом, что сначала показывается основная информация по карте «Аэрофлот» Сбербанка, а далее при желании клиента узнать больше подробностей о программе «Аэрофлот бонус» сотрудник может в соответствующем разделе найти нужную информацию.

было проведено

2 итерации тестирования с **5** сотрудниками Банка

Что было изменено по итогам тестирования:

- добавлена информация по порядку изменения фамилии клиента;
- добавлен порядок начисления миль по доп. картам.

По итогам тестирования всем менеджерам по продажам и руководителям отделений банка понравилась данная памятка и возможность открыть ее сразу при консультировании клиентов.



Выводы по этапу «Прототипирование»



Участники проекта
распределились
на мини-группы
для создания прототипов.

На этом этапе было создано

5

прототипов,
которые после
тестирования
были доработаны.



Некоторые прототипы,
например, текст СМС,
сначала составляли на бумаге,
потом переносили в Power Point.

Шаблоны СМС и личных
кабинетов мной были
предоставлены команде
для удобства.

Тестирование



Тестирование

Команда провела

2 итерации
тестирования

с **8** клиентами

и **5** сотрудниками Банка.

После каждой итерации тестирования прототипы дорабатывались.

Тестирование фиксировалось на аудио/видео запись.

На встрече по подведению итогов тестирования команда доработала прототипы. О доработках прототипов указано ранее в описании каждого прототипа.

ПО ИТОГАМ ТЕСТИРОВАНИЯ КОМАНДОЙ БЫЛИ СОСТАВЛЕНЫ МАТРИЦЫ ТЕСТИРОВАНИЯ, в которых описаны плюсы, минусы, вопросы и предложения клиентов по каждому прототипу.

Александра, 42

Переводчик с английского, португальского, испанского.

В программу Аэрофлот бонус вступила в 2009 году в Сбербанке, оформив карту.

За мили покупала билет в Америку, 70000 миль, 15000 руб доплатила сборы. Считает, что это не честно, т. к. не полностью билет за мили.

Билеты покупает через Авиасейсл, в том числе и билеты Скайтим. Знает приблизительное кол-во миль на билеты в Европу и Америку.

Однажды была проблема, когда не начислились мили за перелет. Звонила в Аэрофлот и отправляла нужные сканы билетов, после этого мили начислили. 15 лет каждое лето летает в Польшу на фестиваль. В Аэрофлоте ценит норму багажа.

Копит мили еще и у партнеров: Холодильник.ру, Самсонфарма.

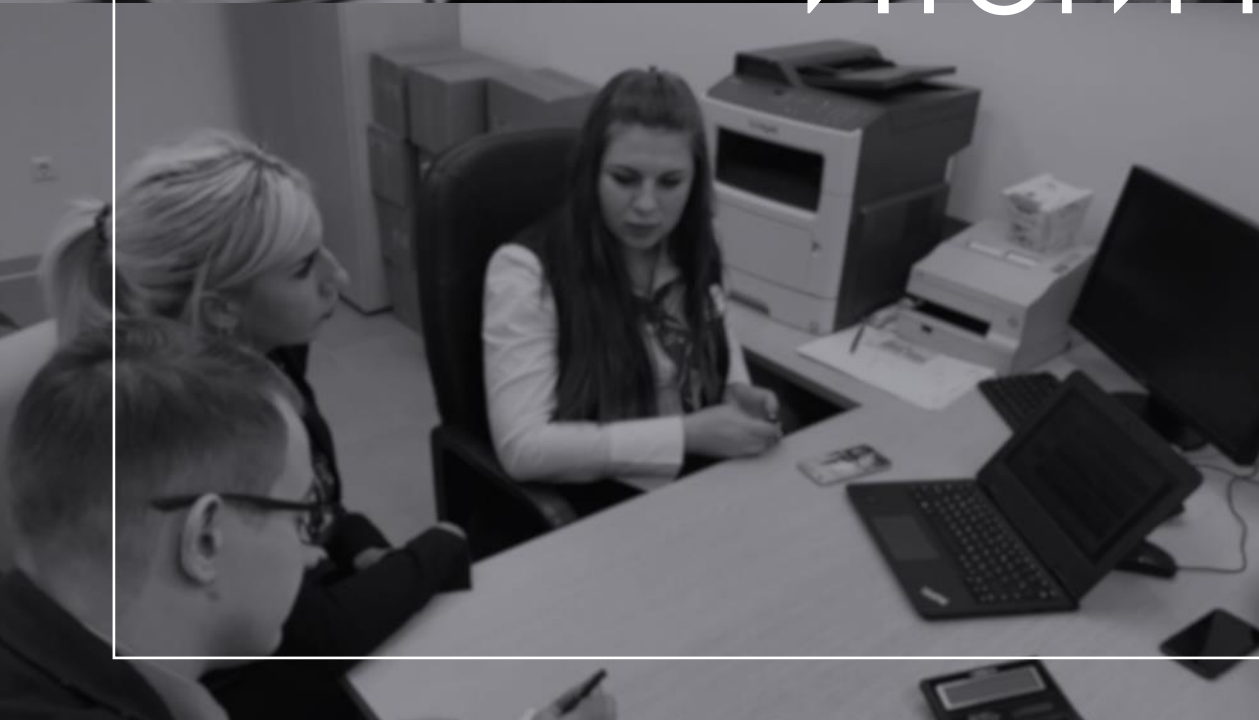
Знает про Спасибо, тратит их в Бургеркинге.

Не нравится, что по дебетовой карте не приходят отчеты на почту.

<p>Плюсы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Считает, что калькулятор – хорошая возможность, но она в нем не нужна, т. к. знает приблизительное кол-во миль для полета. 2. Понравился Email, т. к. всегда нравятся подобные рассылки. Считает, что банк о ней заботится. 3. Перевела бы Спасибо в мили при условии выгодного обмена. 4. Удобно, что в личном кабинете СБОЛ можно видеть общий баланс миль. 5. Понравилась возможность переводить мили родственникам, если без потери миль. Один раз бы прикрепил подтверждающие документы. 6. Понравилась возможность регистрации полетов через личный кабинет СБОЛ. 	<p>Минусы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. За рубли не стала бы покупать мили, т. к. ей обычно не нужно срочно тратить мили. Тратит мили, когда их на что-то хватает. 2. В фонд Подари жизнь не стала бы переводить мили, т. к. обычно предпочитает помогать конкретным людям, а не фондам.
<p>Вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 	<p>Предложения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В СМС не хватает общего баланса миль. Напоминания про сгорание миль в СМС не нужно.



Итоги проекта



Итоги проекта

Составлен [путь клиента](#) со всеми проблемами, идеями, прототипами.

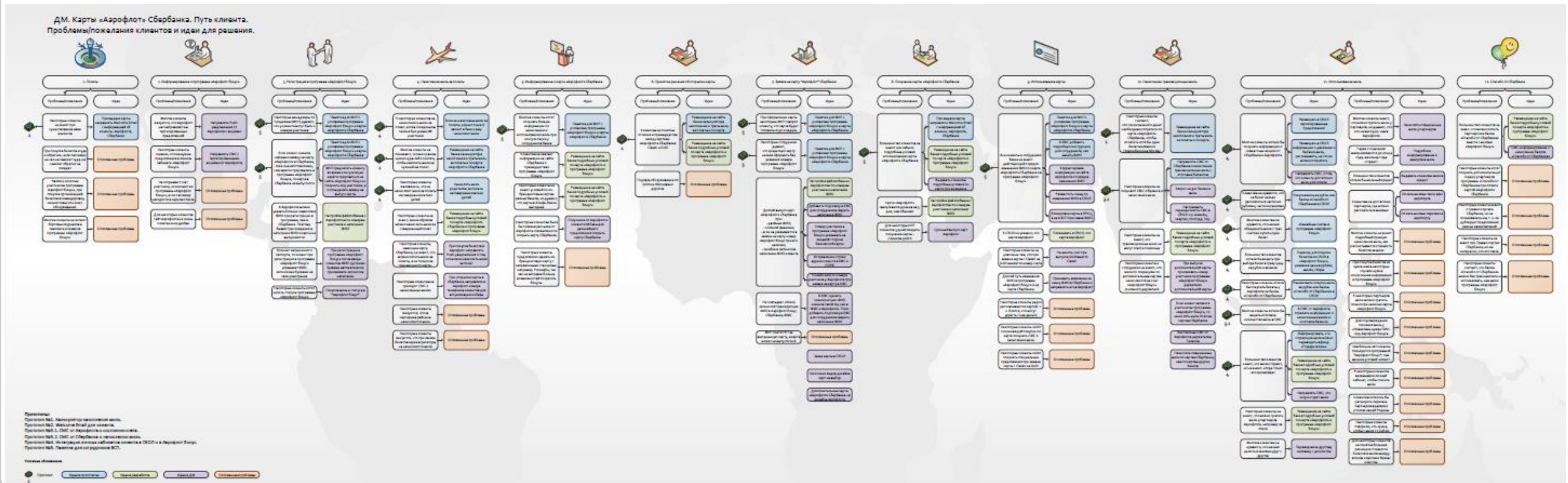
По итогам проекта все проблемы и идеи командой были перенесены в разработанный мной [файл Excel](#).

Далее я перенесла их в наглядно отрисованный путь клиента.

Путь клиента разбит на 12 шагов. В каждом шаге есть проблемы клиента, напротив каждой проблемы указаны идеи, их закрывающие.

Цветами закрашены идеи, вошедшие в прототипы, идеи, которые возникли в ходе проекта, а также идеи, которые команда и так прорабатывала и отложенные решения.

Этот путь клиента команда использует в своей постоянной работе.



Что дальше?

ПРИОРИТЕТЫ ВНЕДРЕНИЯ РЕШЕНИЙ

Памятка с подробными условиями использования карт «Аэрофлот» Сбербанка и условиями программы «Аэрофлот бонус» для размещения во внутренних системах банка [\(прототип №5\)](#).

Страница на сайте Сбербанка с подробными условиями по карте «Аэрофлот» Сбербанка и программы «Аэрофлот бонус», в т. ч. калькулятор накопления и использования миль [\(прототип №1\)](#).

СМС от Аэрофлота о состоянии счета [\(прототип №3.1\)](#)

Направление клиентам после открытия карты Welcome Email с основными условиями [\(прототип №2\)](#).

СМС от Сбербанка о начислении миль [\(прототип №3.2\)](#).

Интеграция личных кабинетов клиента в СБОЛ и в Аэрофлот бонус [\(прототип №4\)](#).

ШАГИ ВНЕДРЕНИЯ

Памятка уже внедрена в работу сотрудников отделений банка.

Страница на сайте банка откорректирована, калькулятор включен.

СМС откорректирована и поступает клиентам.

Рассматривается решение о направлении Welcome Email клиентам. При принятии решения о внедрении данного прототипа макет Email будет прорабатываться с подразделением маркетинга банка.

Рассматривается решение о направлении СМС.

В связи с рядом сложностей, связанных с интеграцией личных кабинетов, на начальных этапах рассмотреть возможность проведения встреч с представителями Аэрофлота для достижения договоренности по внедрению отдельных сервисов, указанных в прототипе.



внедрено



внедряется

Цитаты участников проекта



Интереснейшая работа, давшая удивительные результаты.

Интерактивность и динамичность процесса дизайн-мышления дали четкое понимание о дальнейших необходимых шагах в развитии карточного продукта Сбербанк-Аэрофлот Бонус и видение клиентского опыта и ожиданий.

Надеемся, что полученная от прямого контакта с клиентами, работниками отделений банка, сотрудников Аэрофлота информация даст новый виток развития одному из наиболее востребованных карточных продуктов Сбербанка и улучшит показатели клиентской удовлетворенности.

Всем коллегам рекомендую использовать в своей работе методику дизайн-мышления, дающую возможность по-новому осмыслить хорошо знакомые продукты банка.

Заказчик/Лидер проекта, Константин Калёнов

Выводы по всему проекту. Чем запомнился



**ИССЛЕДОВАНИЙ
С КЛИЕНТАМИ**



Общение с менеджерами по продажам в костюме GERT, имитирующем возрастные изменения человеческого организма.



Общение с клиентами программы «Аэрофлот бонус» платинового статуса



Общение с руководителем службы клиентского сервиса компании «Аэрофлот».



Составлен и отрисован путь клиента с указанием проблем, идеями и прототипами.

Быстрота внедрения идей с проекта командой:

1. памятка с подробными условиями использования карт «Аэрофлот» Сбербанка и условиями программы «Аэрофлот бонус» для размещения во внутренних системах банка;
2. страница на сайте Сбербанка с подробными условиями по карте «Аэрофлот» Сбербанка и программы «Аэрофлот бонус», в т. ч. калькулятор накопления и использования миль;
3. СМС от Аэрофлота о начислении миль по операциям Сбербанка и общим балансом миль.



Ирина Баженова

IEBazhenova.osb7811@sberbank.ru

+7/909/951-94-24

<https://www.facebook.com/irina.bazhenova.528>