

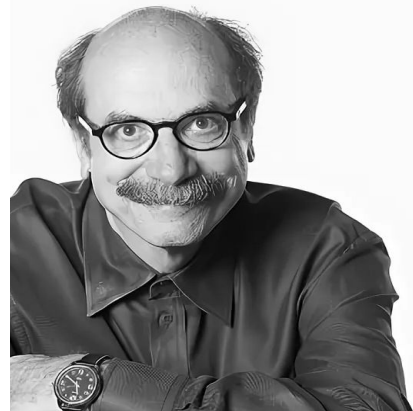


ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ

ФИЛОСОФИЯ - МЕТОДОЛОГИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

Елена Иванова
Исполнительный директор
Дивизион «Особенные решения»

STANFORD UNIVERSITY



Дэвид Келли
(David M. Kelley)

Дизайнер, инженер,
преподаватель и основатель IDEO
Развивал метод дизайн-мышления
для бизнеса

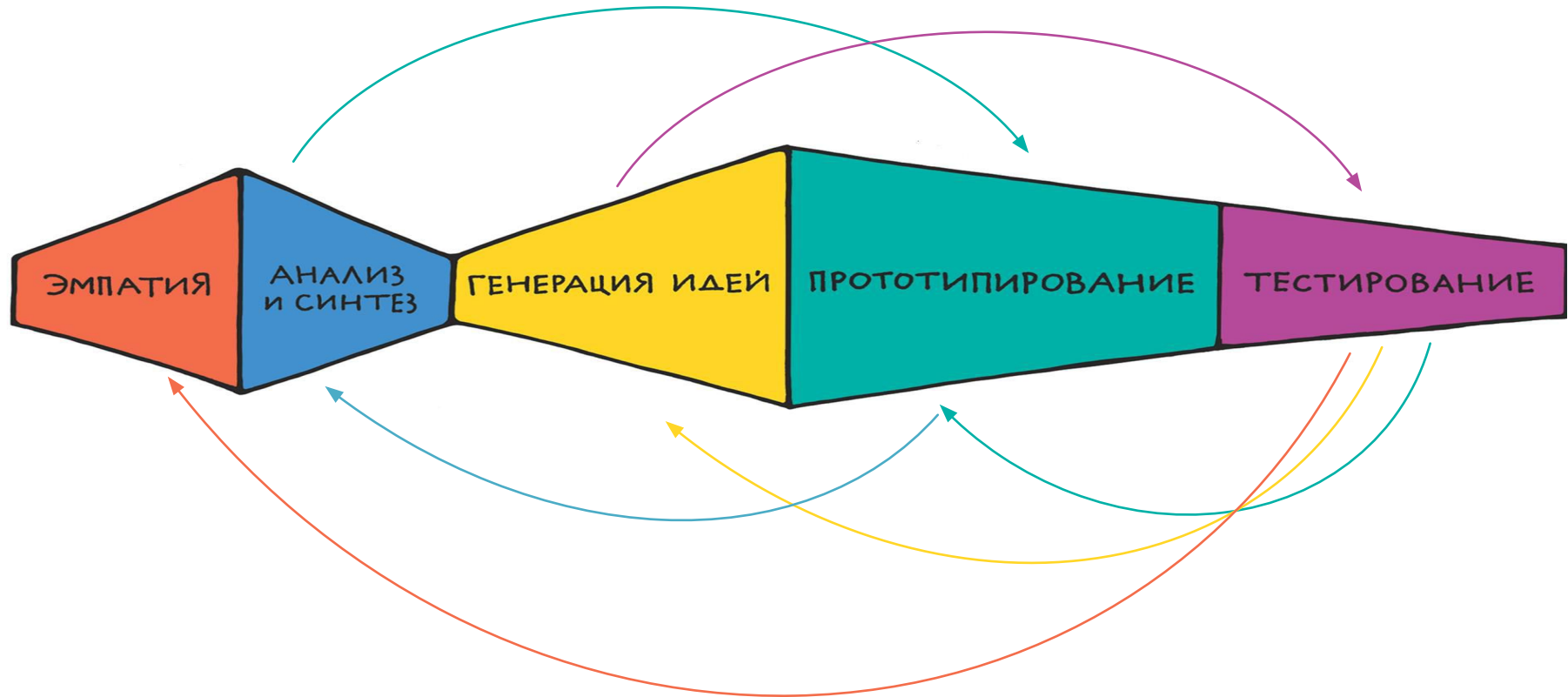


Дизайн-мышление – это
здоровый смысл, упакованный в
простую технологию и мощный
инструмент для решения от
самых простых до сложных и
порой непонятных проблем
клиента

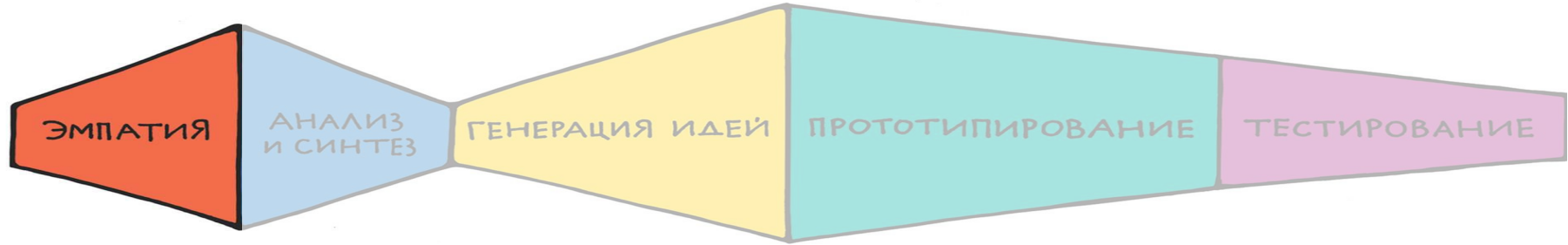


«Суть новаторства – переход от мысли
к действиям»

Метод дизайн-мышления

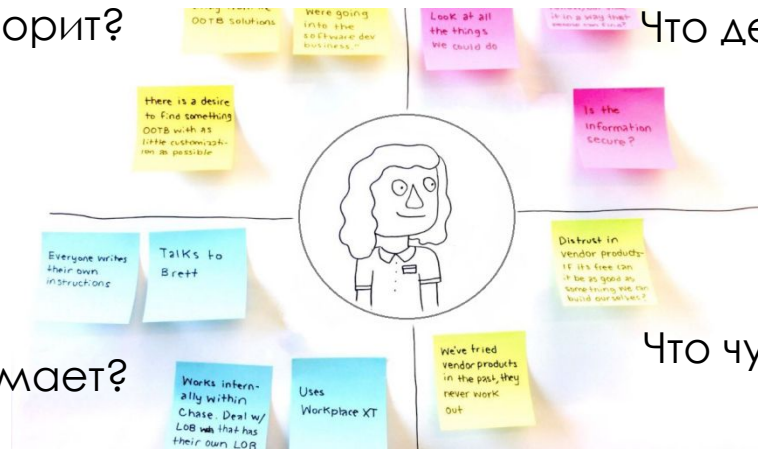


Первый этап «Эмпатия»



Что говорит?

Что делает?



Инструменты:

- Интервью
- Слушание
- Наблюдение



Второй этап «Анализ и Синтез»

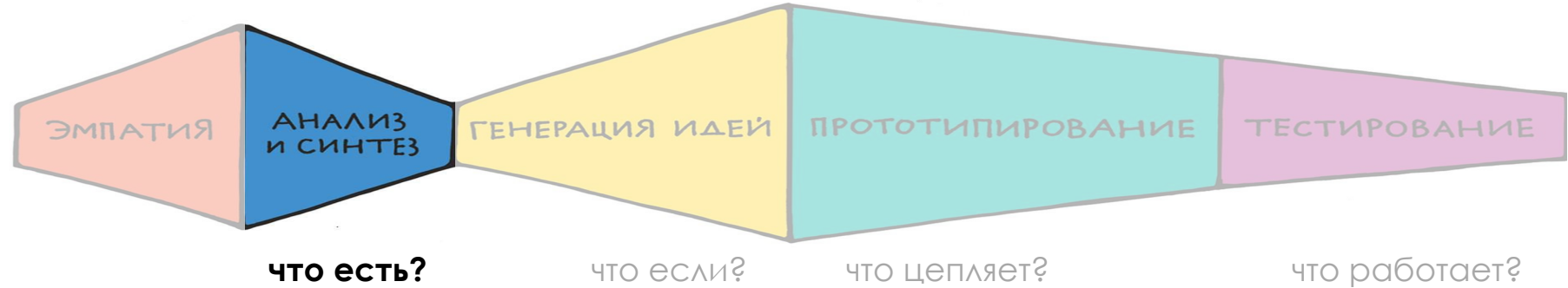
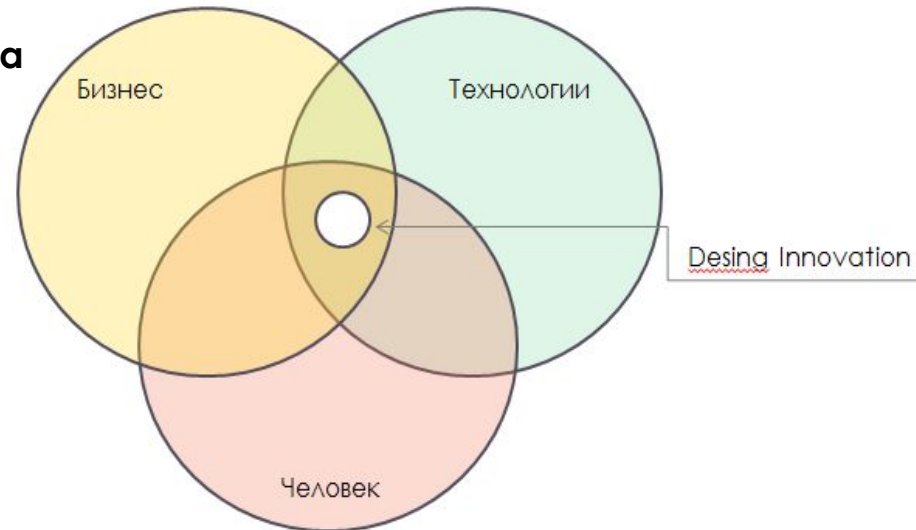
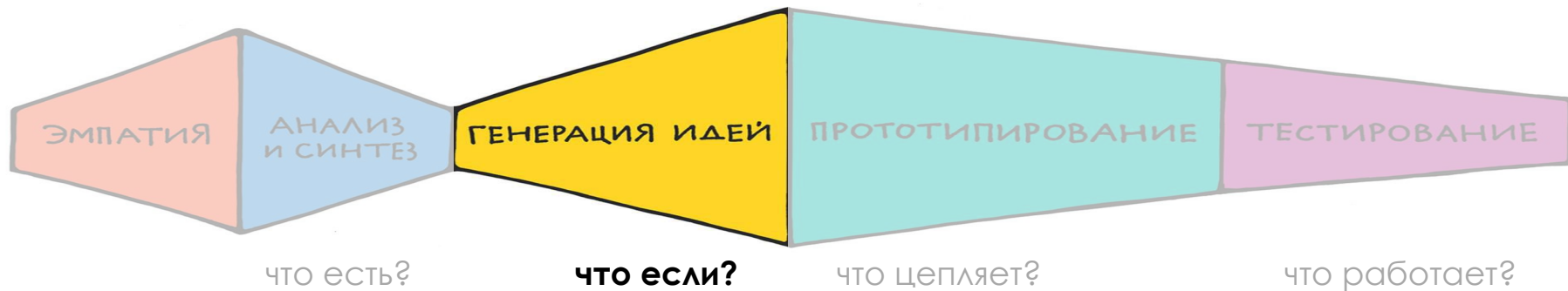


Диаграмма Венна



Выявление инсайтов и проблемы, которую разрешит будущий продукт или услуга

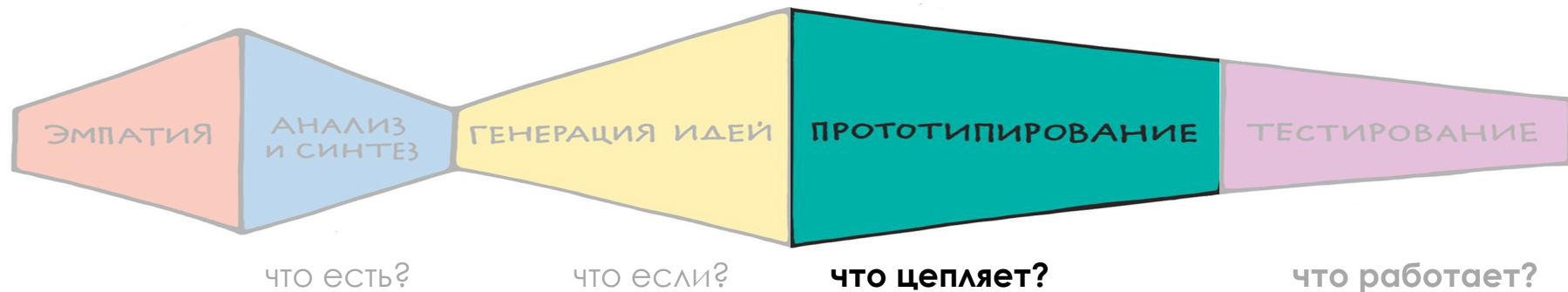
Третий этап «Генерация идеи»



Мозговой штурм
Выбор идеи для прототипирования



Четвертый этап «Прототипирование»



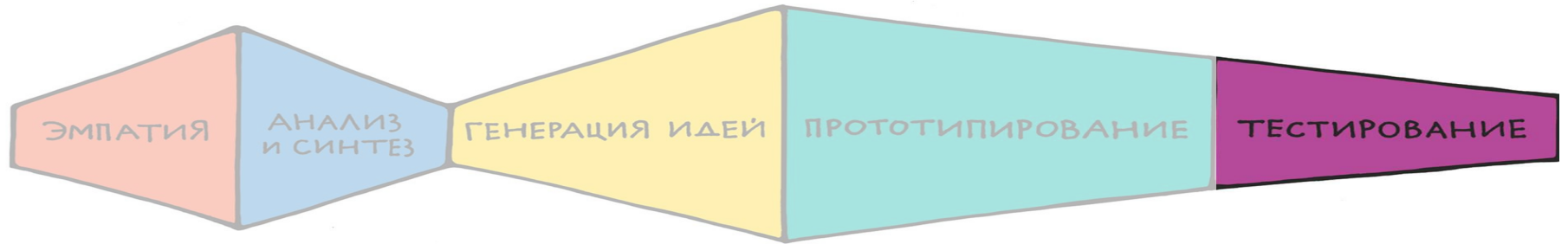
«Мышление руками»

Инструменты:

- Создание макета
- Ролевая игра



Пятый этап «Тестирование»



что есть?

что если?

что цепляет?

что работает?

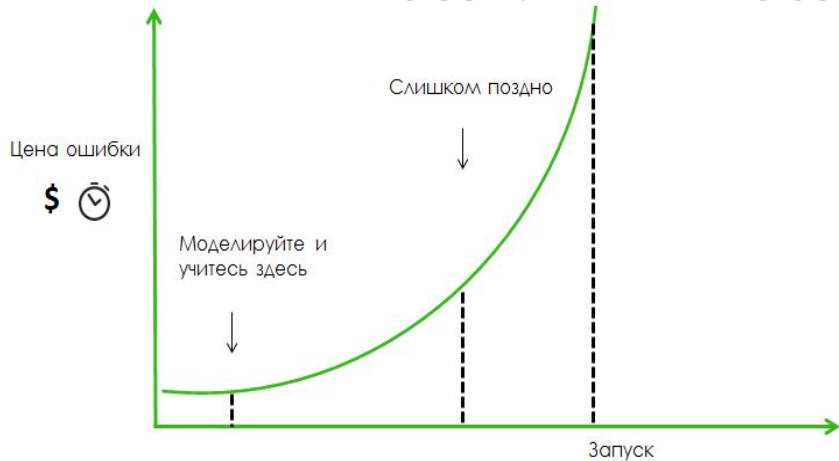


График реализации проекта



Минимизация рисков сбоя, финансовых потерь во время реального запуска

Дизайн-мышление в Сбербанке



Если ДЕНЬГИ
ЛЕЖАТ В БАНКЕ,
ТО БАНК ПОЛНОСТЬЮ
НЕСЕТ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
ЗА ИХ
СОХРАННОСТЬ,
А КЛИЕНТ ПОЛНОСТЬЮ
СНИМАЕТ ЕЕ
С СЕБЯ

КАК МОЖНО
ПОМОЧЬ
КЛИЕНТАМ
НЕ СОЗДАВАТЬ
УДОБНЫЕ ДЛЯ
МОШЕННИКОВ
СИТУАЦИИ?

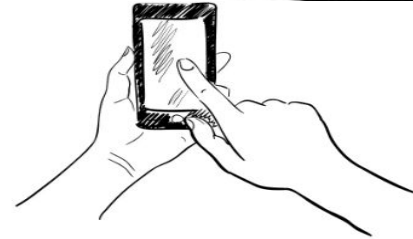
КАК МОЖНО
ОБУЧИТЬ
КЛИЕНТОВ
ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ
В УДОБНОЙ
ДЛЯ НИХ ФОРМЕ?

ПОДКЛЮЧЕНИЕ
МОБИЛЬНОГО
БАНКА



ПОДКЛЮЧЕНИЕ МОБИЛЬНОГО БАНКА:
ВАШ ТЕЛЕФОН:
8 (---) --- ---
! ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ

900:
Было:
Сбербанк Онлайн. Пароль
для подтверждения входа в
систему - 92975.
Стало:
Пароль для входа в Сбербанк
Онлайн 49537. Не сообщайте
пароль НИКОМУ.



Список литературы

1. «Дизайн мышление. От разработки новых продуктов до проектирования бизнес моделей», Тим Браун
2. «Придумай. Сделай. Сломай. Повтори. Настольная книга приемов и методов дизайн-мышления», М. Томич
3. «Креативная уверенность», Дэвид Келли, Том Келли
4. «Думай как дизайнер», Жанна Лидтка и Тим Огилви



Обладать знаниями
ЭТО ТОЛЬКО НАЧАЛО.....