



Думай как дизайнер

Подход, который работает

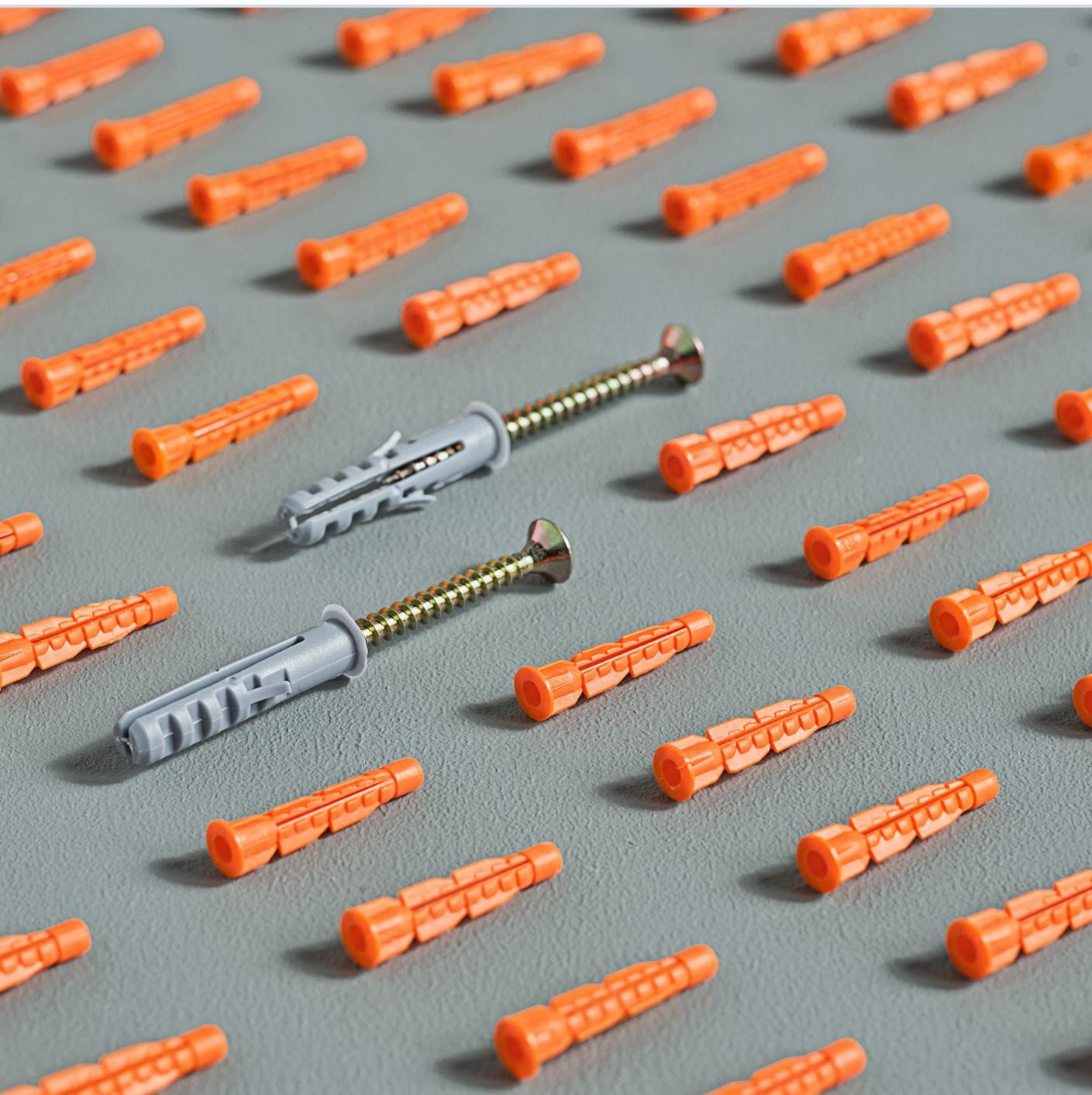
Дмитрий Черемисин

- **Консультант** по внедрению клиентоцентричности
- **Лидер UX-практики** лаборатории клиентского опыта Wonderfull
- **Эксперт и преподаватель** международного Центра Дизайн-мышления
- **Спикер** федеральных образовательных проектов Российского общества «Знание»
- **Бизнес-трекер** школы стартапов Skolkovo
- Выпускник международной сертификационной программы по дизайн-мышлению **d.standards**
- Профессиональный спикер с **2007** года и сертифицированный бизнес-тренер с **2015** года. С опытом проведения более **2000** мероприятий с количеством участников **от 5 до 7000 человек**
- Среди клиентов: Правительство Москвы, Счётная палата РФ, КУПНО, Правительство Татарстана, Правительство Якутии (Саха), Сбербанк, РЖД, Leroy Merlin, Softline, Lanit, IKEA, АФК Система, Mastercard, Райффайзенбанк, Норникель, Альфа-банк, X5 Group, Яндекс, Дом.рф, Ингосстрах, Газпром Нефть, Siemens, ВТБ, МТС, Газпром ИД и другие.



Программа урока

- Что такое дизайн-мышление?
- Как креативное мышление улучшает рабочие процессы?
- Этапы дизайн-мышления и их значение
- Правила дизайн-мышления



Случай на одном заводе

Один небольшой завод производил качественные и недорогие крепёжные материалы, но столкнулся со снижением удовлетворённости и потерей клиентов, которые пользовались самовывозом.

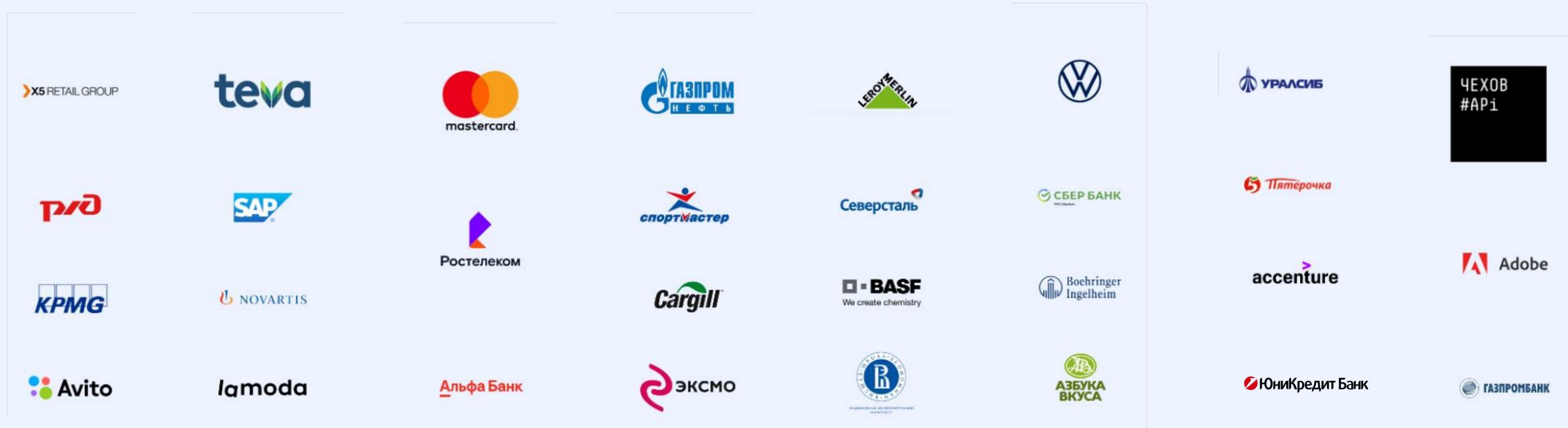


Что такое ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ?

Дизайн-мышление – метод создания вещей и услуг, которые учитывают потребности людей

Главная цель дизайн-мышления – понять, как ваш продукт или услуга могут помочь людям в их повседневной жизни

Кто использует дизайн-мышление?



Чем уникально дизайн-мышление?

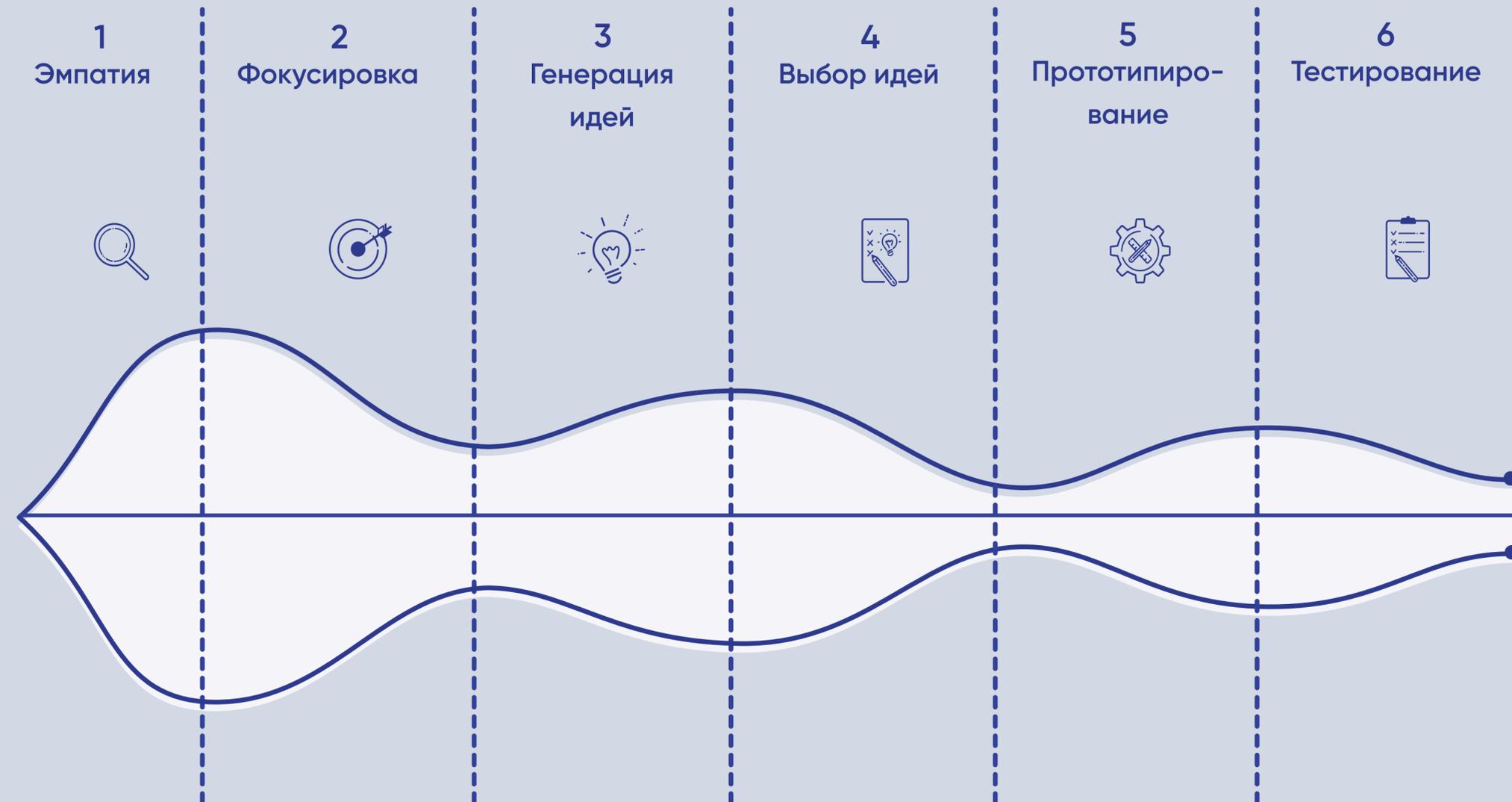
Дизайн-мышление – это практика быстрых и полезных действий

01. Дизайн-мышление предполагает постоянный контакт с пользователями
02. Использование прототипов на самых ранних стадиях
03. Движение к цели небольшими шагами
04. Проверка идей самыми экономичными способами

А причём тут дизайнеры?



Метод 6-ти шагов



Вспомним про завод...

Этап 1. Эмпатия

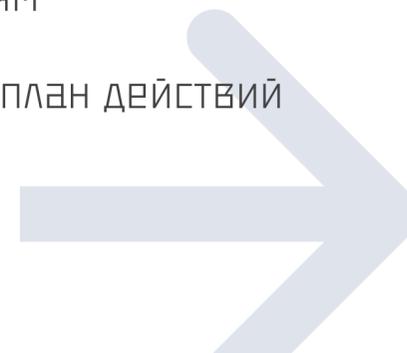
- Сотрудники провели интервью с клиентами
- Наблюдали за клиентами
- Изучили отзывы
- Попробовали «встать их ботинки»

Этап 2. Фокусировка

- Сформулировали вопрос и проблемы
- Определили, где нужны улучшения
- Установили цели и задачи по улучшениям
- Разработали план действий

Этап 3. Генерация идей

- Позволили каждому участнику команды высказаться
- Провели мозговой штурм
- Отобрали наиболее перспективные идеи



Вспомним про завод...

Этап 4. Выбор идеи

Сотрудники оценили каждое предложенное решение с точки зрения его жизнеспособности и потенциальных проблем при реализации

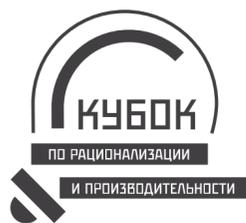
Этап 5. Прототипирование

Сотрудники оценили каждое предложенное решение с точки зрения его жизнеспособности и потенциальных проблем при реализации

Этап 6. Тестирование

Сотрудники оценили каждое предложенное решение с точки зрения его жизнеспособности и потенциальных проблем при реализации





Думай как дизайнер. Подход, который работает

11

Правила ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ



Думай как дизайнер. Подход, который работает

| 12

5 правил дизайн-мышления

01. «Больше ошибок хороших и частых», или «Правило полной корзины»
02. Один прототип стоит тысячи слов
03. Первым делом – спросите пользователя
04. Делайте вместе!
05. Да, и!..



Думай как дизайнер. Подход, который работает

| 13

**Один хороший совет,
почти конец..**



Думай как дизайнер. Подход, который работает

14

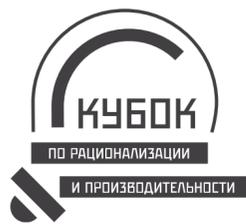
**Смело применяйте дизайн-мышление на производстве!
Применение дизайн-мышления на производстве может
привести к улучшению процессов, созданию инноваций
и повышению эффективности**



Думай как дизайнер. Подход, который работает

15

Что мы узнали?



Думай как дизайнер. Подход, который работает

| 16

А теперь задание!



Задание на развитие дизайнерской мысли

- Представьте, что вы пользователь вашего собственного продукта или услуги, которые производит или оказывает ваша организация
- Поразмышляйте и выпишите на листок или в заметку на телефоне пять проблем или неудобств, с которыми вы сталкиваетесь при его использовании
- После этого предложите пять идей по улучшению продукта или услуги, которые решат эти проблемы или улучшат его функциональность.



Думай как дизайнер. Подход, который работает

Спасибо!