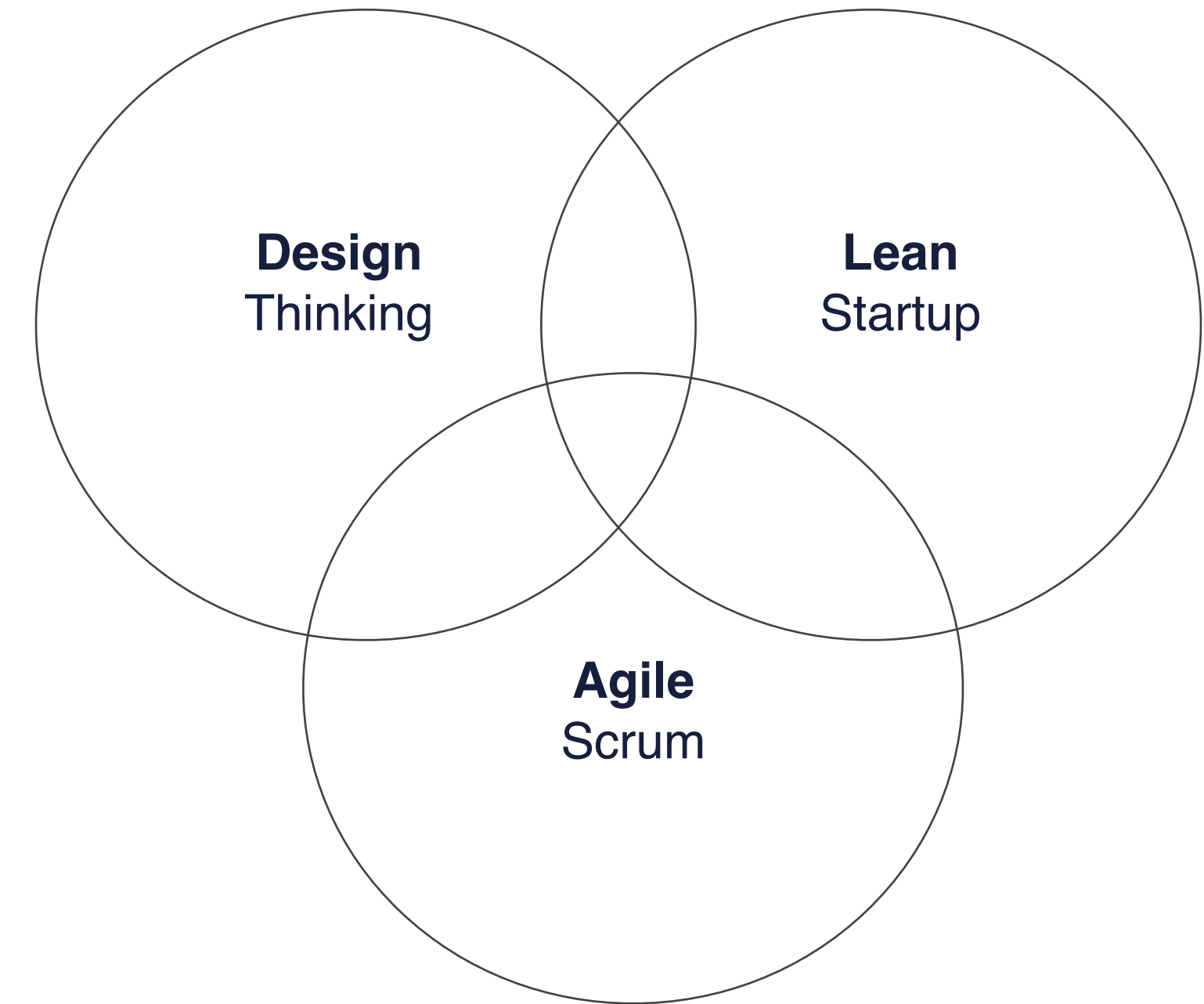


**Дизайн мышление  
Прототипирование**

**dthink**

**мы создаем вдохновляющие решения для клиентов**

**Улучшаем и создаем опыт, услуги и digital-сервисы для ваших клиентов с помощью инновационных методов**



**Представляем экспертизу и являемся сертифицированными сервис-дизайнерами и фасилитаторами от крупнейшего агентства DesignThinkers Amsterdam**

### Ecosystem

Over 150 Professionals

Bringing Different Expertises Together In 25 Countries

DesignThinkers is one of the leading design driven innovation agencies helping organizations around the world making the transition from being strictly product oriented and sales driven, towards being service oriented and human-centered.

### Design Thinking Is The Glue Between All Disciplines

Our mission is to empower teams & professionals to adopt **human-centered design** to kick-start bold innovation and drive positive change

### We're global

Leading Design Driven Innovation Agency represented in 25 Countries

**Teams**

Amsterdam Global Head Office

Australia, Belgium, Brazil, Canada, Chile, Dubai, Greece, Hong Kong, India, Ireland, Israel, Mexico, New Zealand, Nigeria, Portugal, Russia, Serbia, Singapore, South Africa, Spain, Ukraine, United Kingdom, United States

### DT Academy

Learning-by-doing as approach to develop a **human-centered mindset**

Our Curriculum provides teams & professionals with a hands-on learning experience to develop the right mindset and capabilities needed to kick-start bold innovation. DT Global Bootcamp, DT Facilitation Course, Future Leadership Skills Program, Employee Experience Design Course, DT Fundamentals Course, Creative Thinking.

DT VIRTUAL STUDIO LIVE INTERACTIVE ONLINE

### DT Agency

Driving change through sustainable innovation

**+25** Countries **75.000** Global Reach **+500** Client Base

For our innovation projects we tap into our global DT Network of expertise. Our network of practitioners, creators, navigators, leaders, changemakers & innovators. Trusted by Fortune 500 and leading innovators all over the globe.

**Innovation Framework & Strategy**

**Capability Building**

**Design Sprint Solutions**

**Let's connect**

DESIGNTHINKERSACADEMY.COM DESIGNTHINKERSCONFERENCE.COM DESIGNTHINKERSAGENCY.COM

# Команда и опыт



## ЧАДИН ИЛЬЯ

Country manager & fasilitator, dthink  
ex Руководитель отдела обучения, ГУМ  
ex Директор по клиентскому опыту,  
BORK  
ex Директор по клиентскому опыту,  
Кофемания

**дизайн мышление - это тип мышления от потребности клиентов,  
подход для создания и улучшения продуктов**

**сервис - дизайн = метод создания и улучшения  
впечатлений, опыта, сервисов и услуг**



**service design создаёт новые впечатления  
для ваших клиентов на всех уровнях**

**Функциональные**

**Простота**

**Эмоциональные**

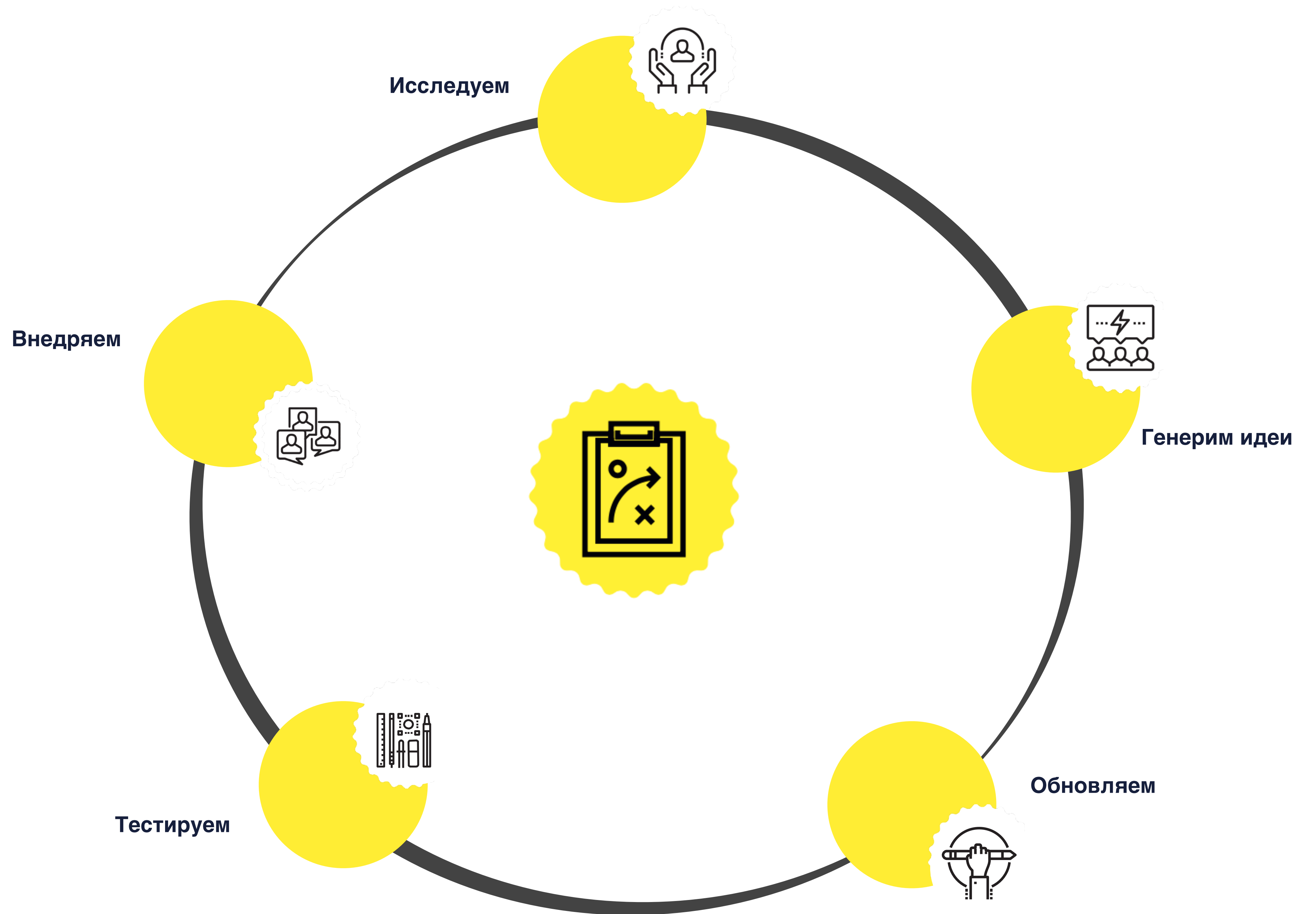
**Чувства**

**Социальные**

**Принадлежность**

**Трансформационные**

**Инновации**



# четыре онлайн-встречи

17.03

**Дизайн мышление.**

Что это? Как использовать? Кейсы

29.03

**Блок исследований в дизайн мышлении.**

Почему это важно? Какие лучше?  
Роль команды? С чего начать?

+ КОФЕМАНИЯ



14.04

**Генерация идей для создания инноваций.**

Способы генерации идей? Как провести? Как оцифровать и приоритезировать?

+ TLN (TOMMY HILFIGER, Calvin Klein, Strellson)



+ АЙКРАФТ Оптика

**ЕКАТЕРИНА МЕДВЕДИЦЫНА**  
Директор по маркетингу, Айкрафт



28.04

**Прототипирование и упаковка результатов.**

Почему это важно и как это минимизирует риски? Виды прототипов? Как провести фокус группу и оценить тест?



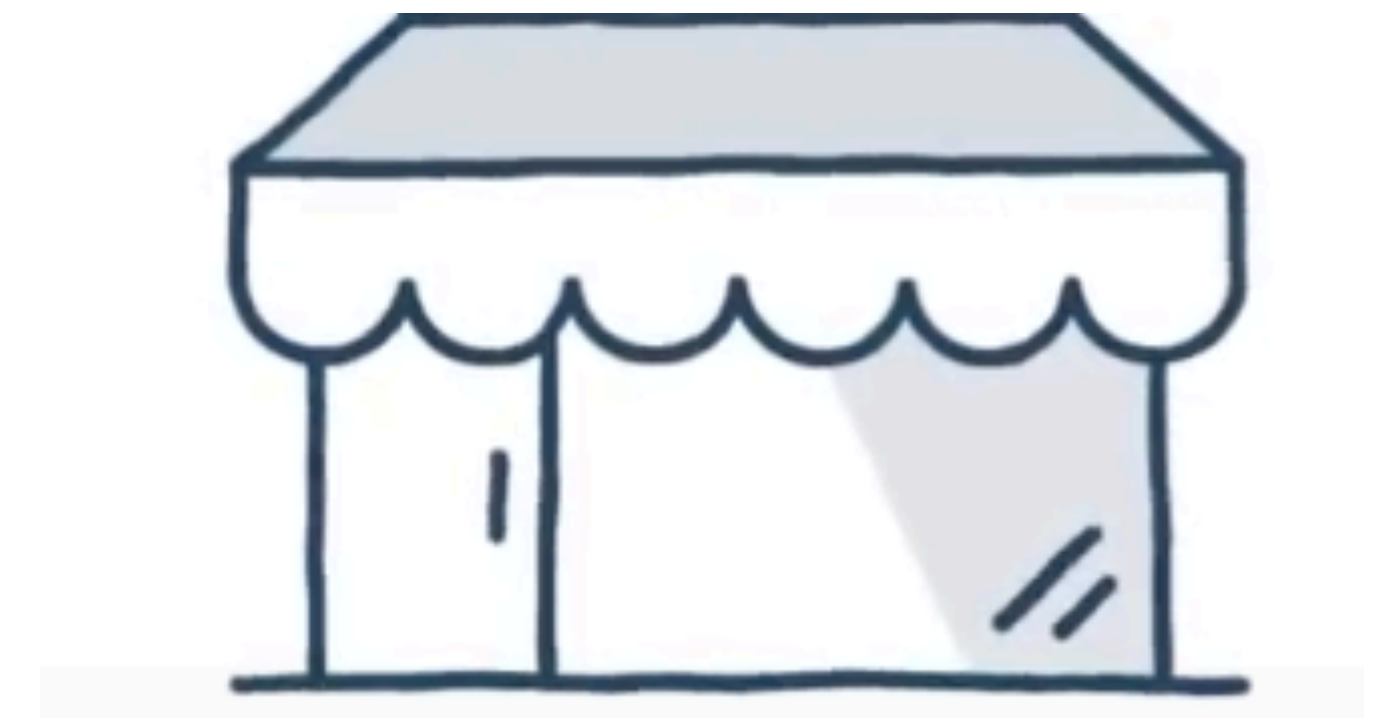
## **Почему мы пришли к дизайн мышлению**

**потому что хотели сделать продукты и услуги, которые будут хорошо восприняты клиентами и принесут пользу бизнесу**



## Как было

- **Использовали стандартные метрики**
- **Решение об инновациях принимали решения на основе мнения сотрудников**
- **Взгляд на сервис и услуги со стороны владельца, а не клиента**



# Провели следующие виды исследования

- 40 + интервью
- 15 + интервью с сотрудниками
- Бенчмарк с двумя компаниями
- Аудит 20+ магазинов
- Трендвотчинг

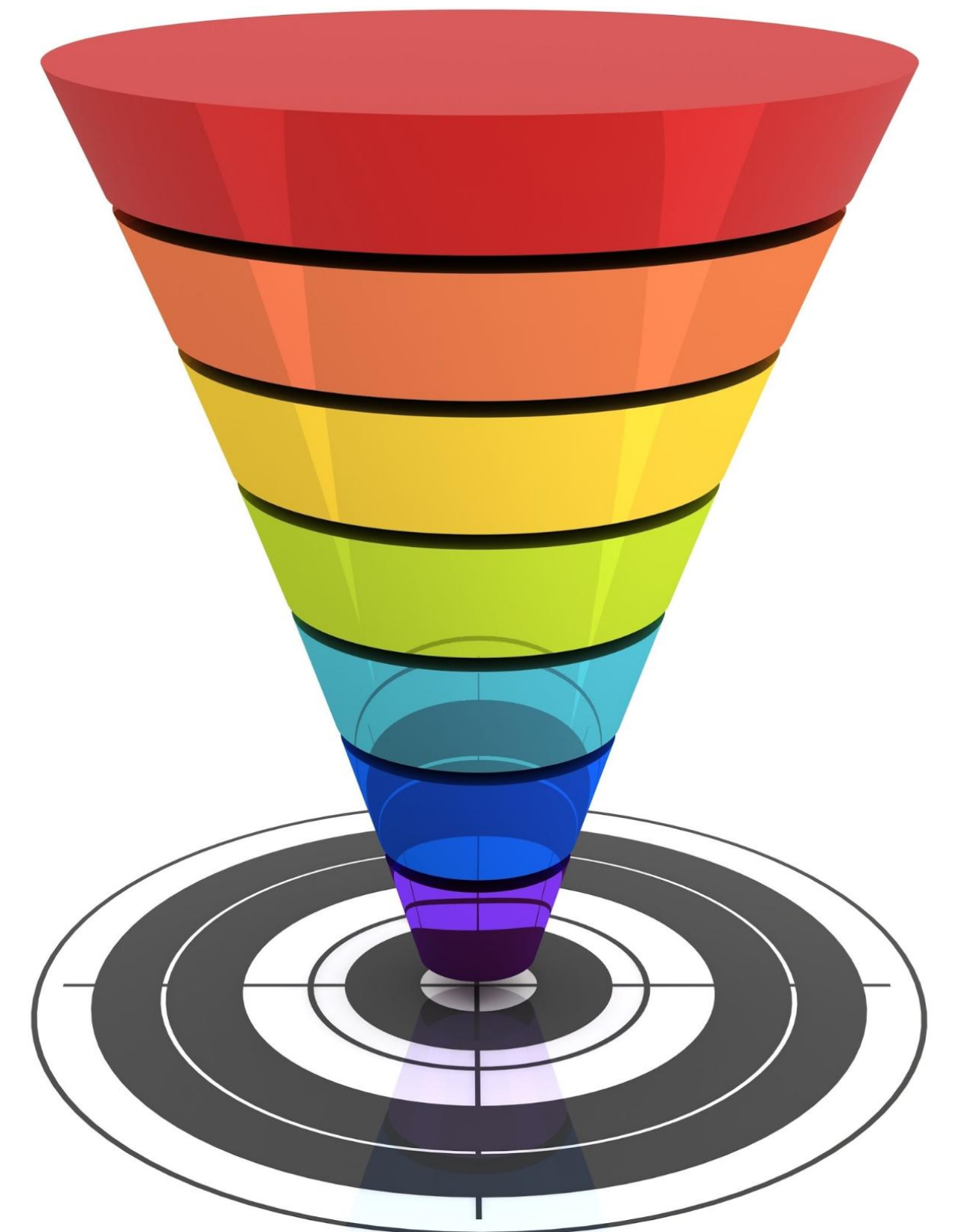


*В итоге:  
СJM, ПЕРСОНЫ, "ТОЧКИ БОЛИ"*



# Сгенерировали идеи

- Проведено несколько сессий генерации идей
- 100+ идей
- 10+ идей взято в работу



# Сервисные сценарии

## Прототипирование

### Что это

- описание бизнес процессов по ранее придуманной идеи
- цепочки взаимодействия клиента с вашей идеей
- понимание интерфейсов в рамках каждой точки контакта

### Зачем

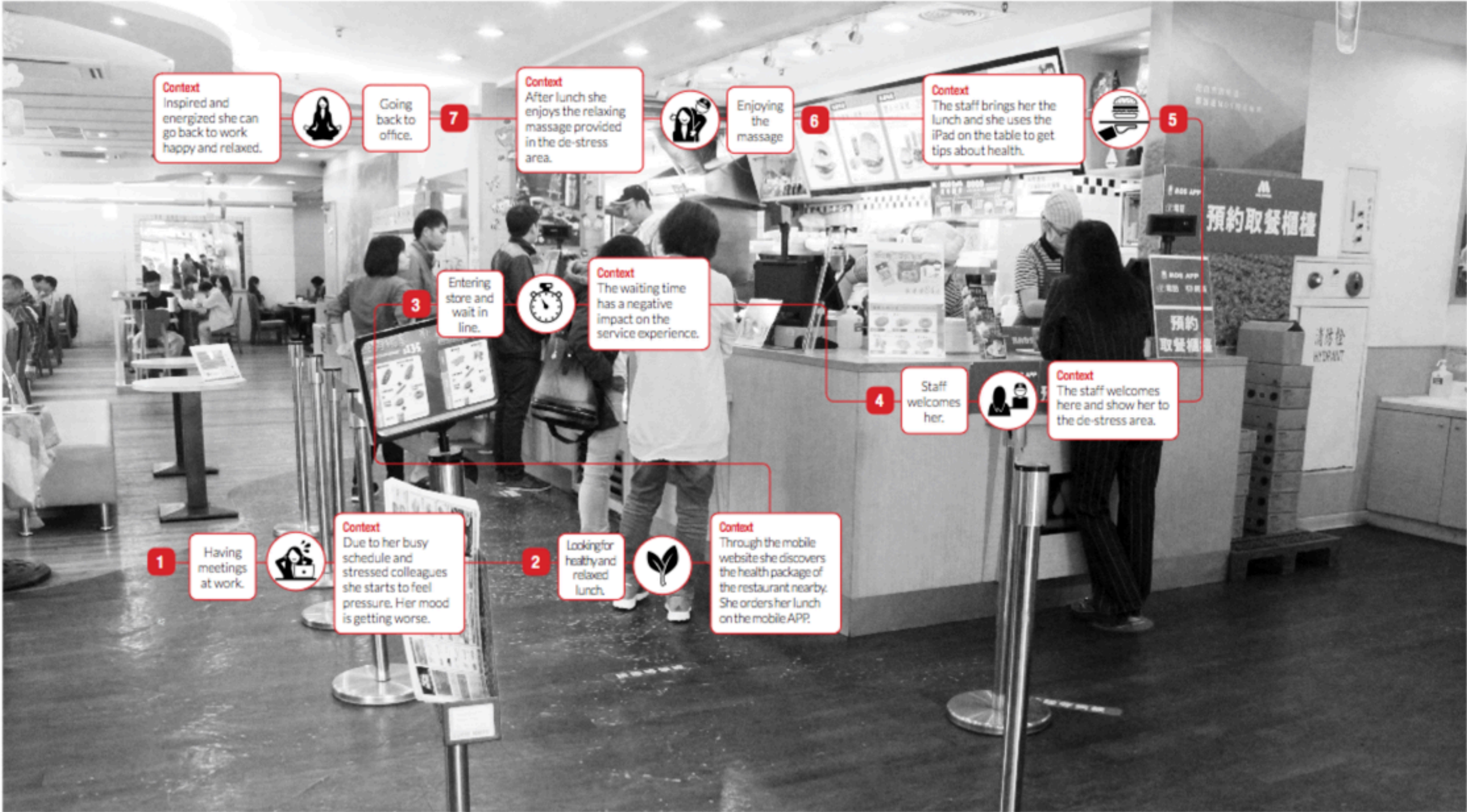
- понять, что в себя включает прототип
- какие типы прототипов нужны
- где и с кем прототипы проверять

*Как наш клиент проходит все этапы взаимодействия с новой идеей*



# Сервисные сценарии

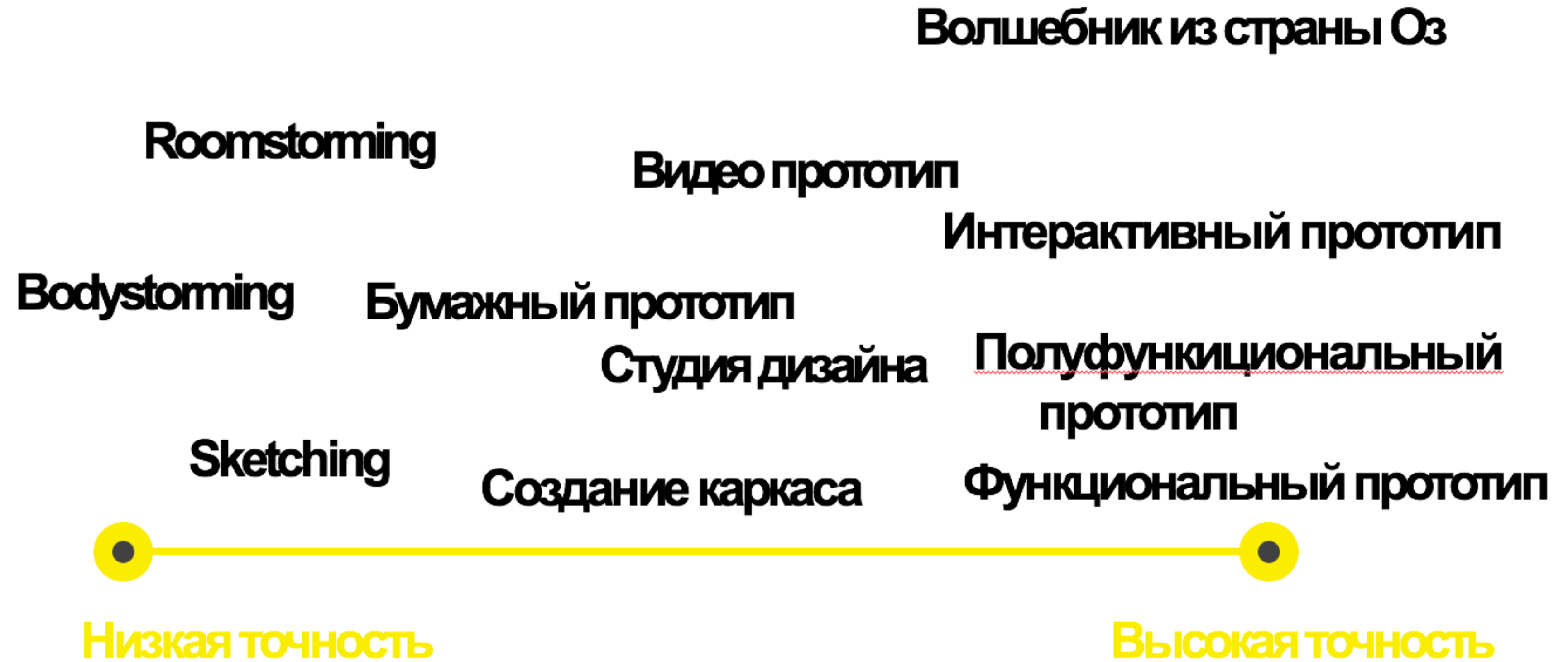
## 3 | 4 restaurant case >> experience scenario





# Создание прототипов

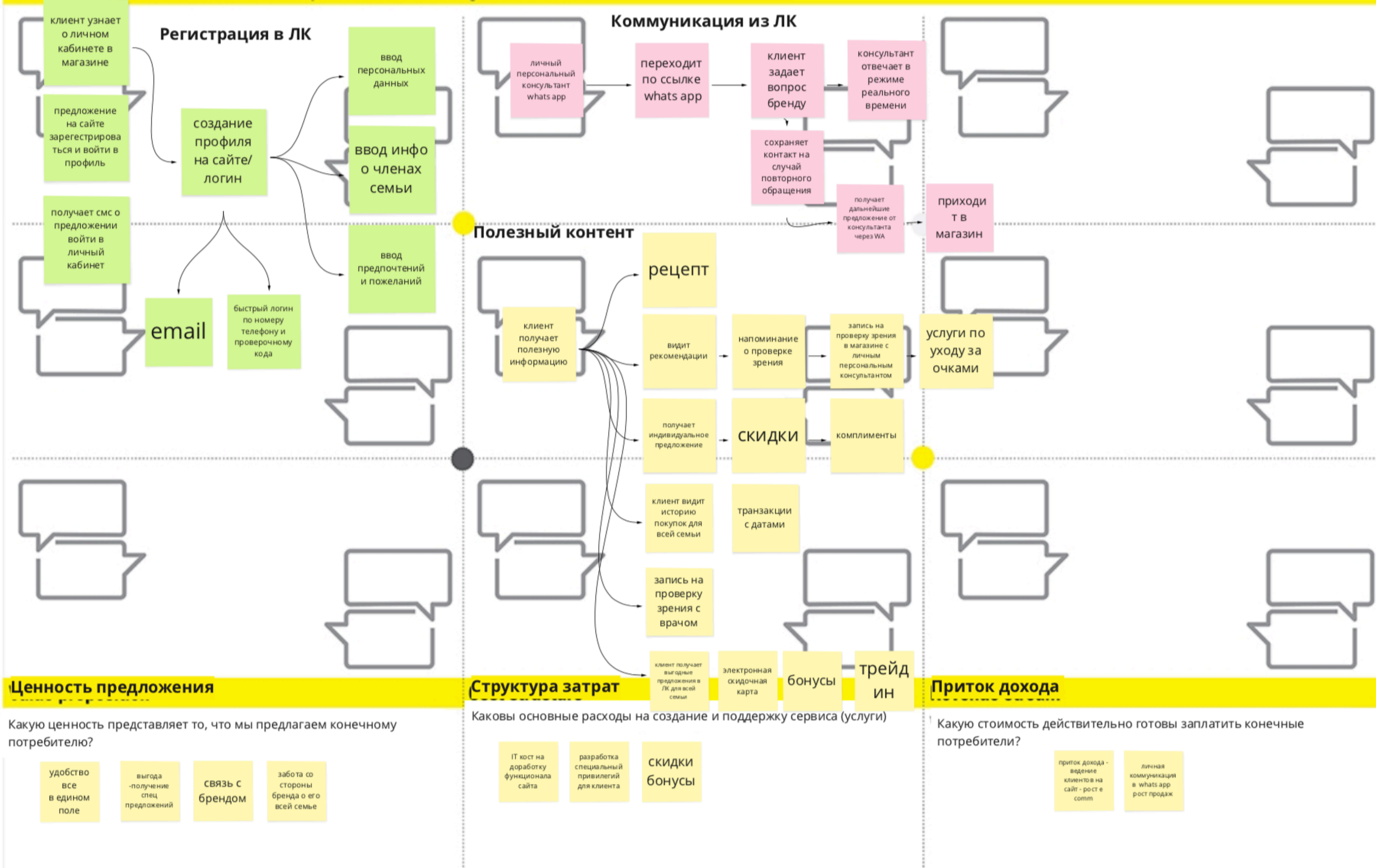
## Точность



# Сервисные сценарии

## Service Scenario Map

Сделайте сценарий клиентского опыта: как клиенты будут пользоваться новым сервисом



# Подготовка к прототипированию

## Прототипирование

- Первый прототип делается "сырой" на скорую руку. Для тестирования и отработки пользовательского опыта
- На основе сервисного сценария делается верхнеуровневое ТЗ



# Создание прототипов



# Исследование прототипов

## Прототипирование

### Фокус-группы:

- 5-6 человек
- длительность 1,5 - 2 часа
- гайд
- профессиональный модератор
- аудио запись

### Глубинные интервью:

- 1 человек
- длительность 40 мин - 1 час
- гайд
- профессиональный модератор или сотрудник
- аудио запись

# Анализ прототипов

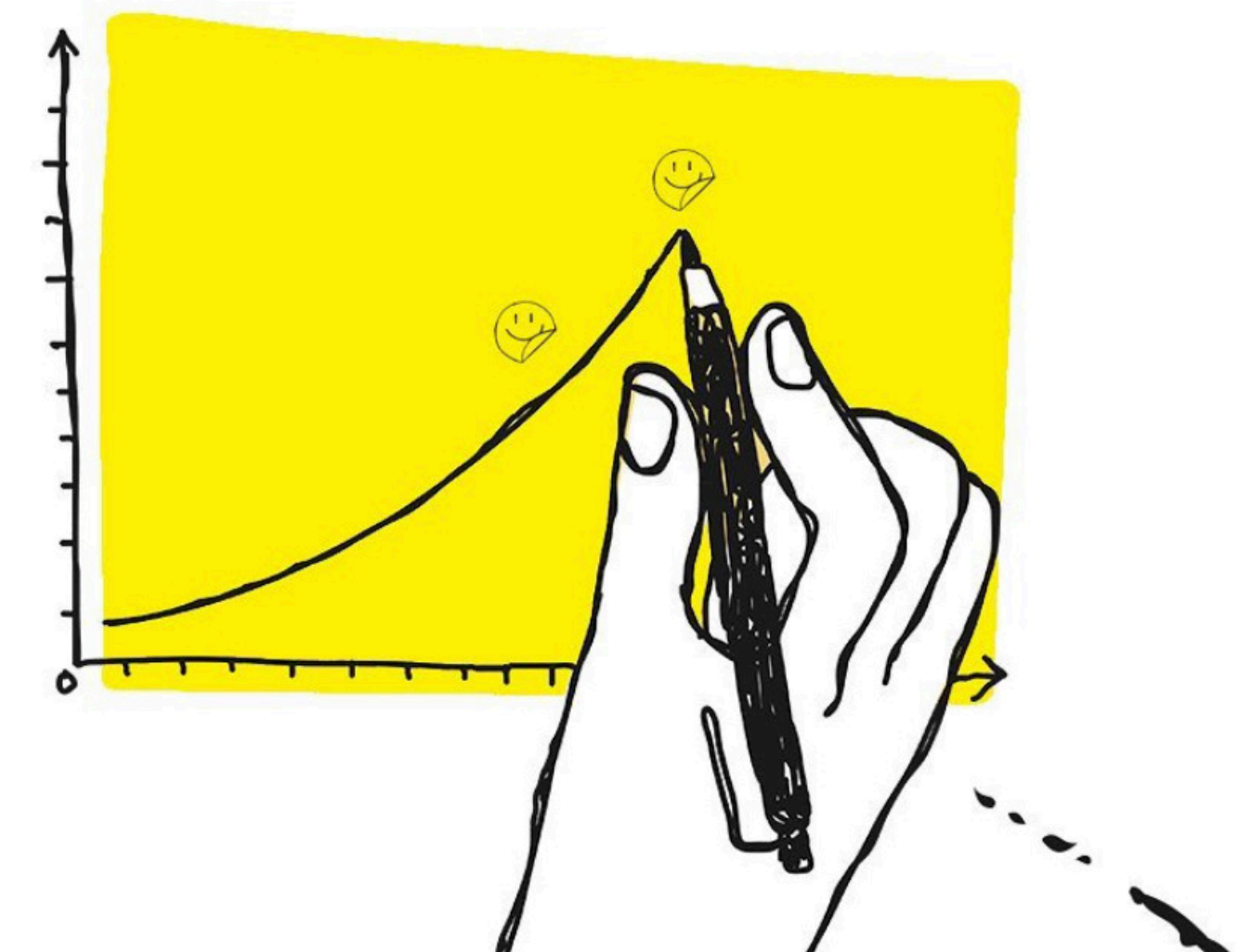
## ACES Analysis Map

Give feedback on the presented concepts



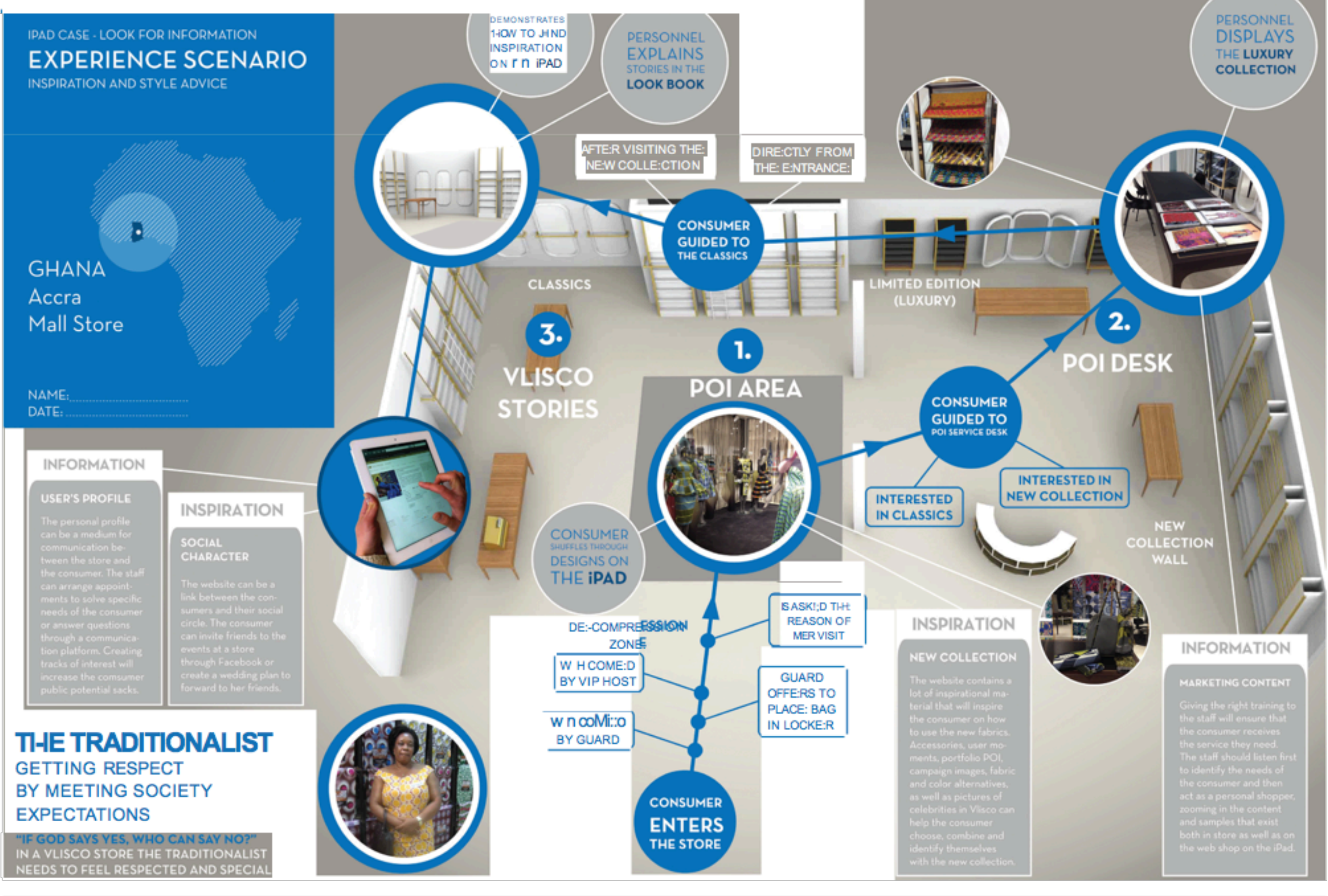
## Что дальше?

- делаем CJM TO BE
- понимаем этапность запуска - роадмэп
- формируем проектные команды
- разрабатываем план запуска по каждому направлению



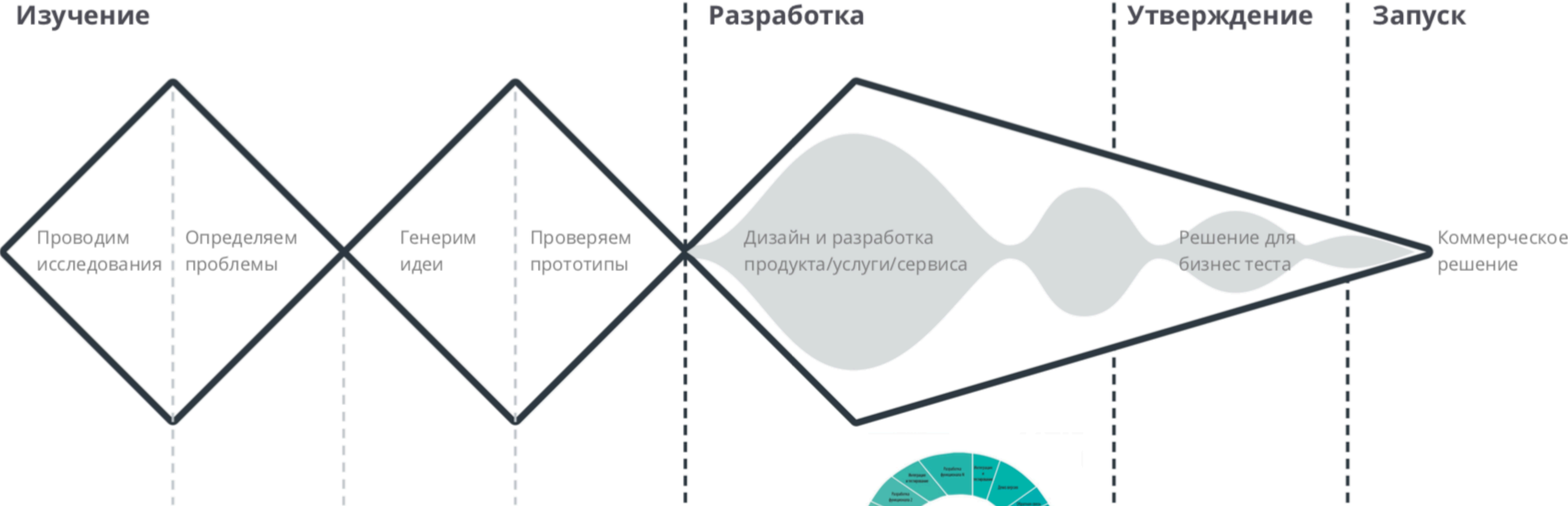


# Сервисный сценарий TO BE

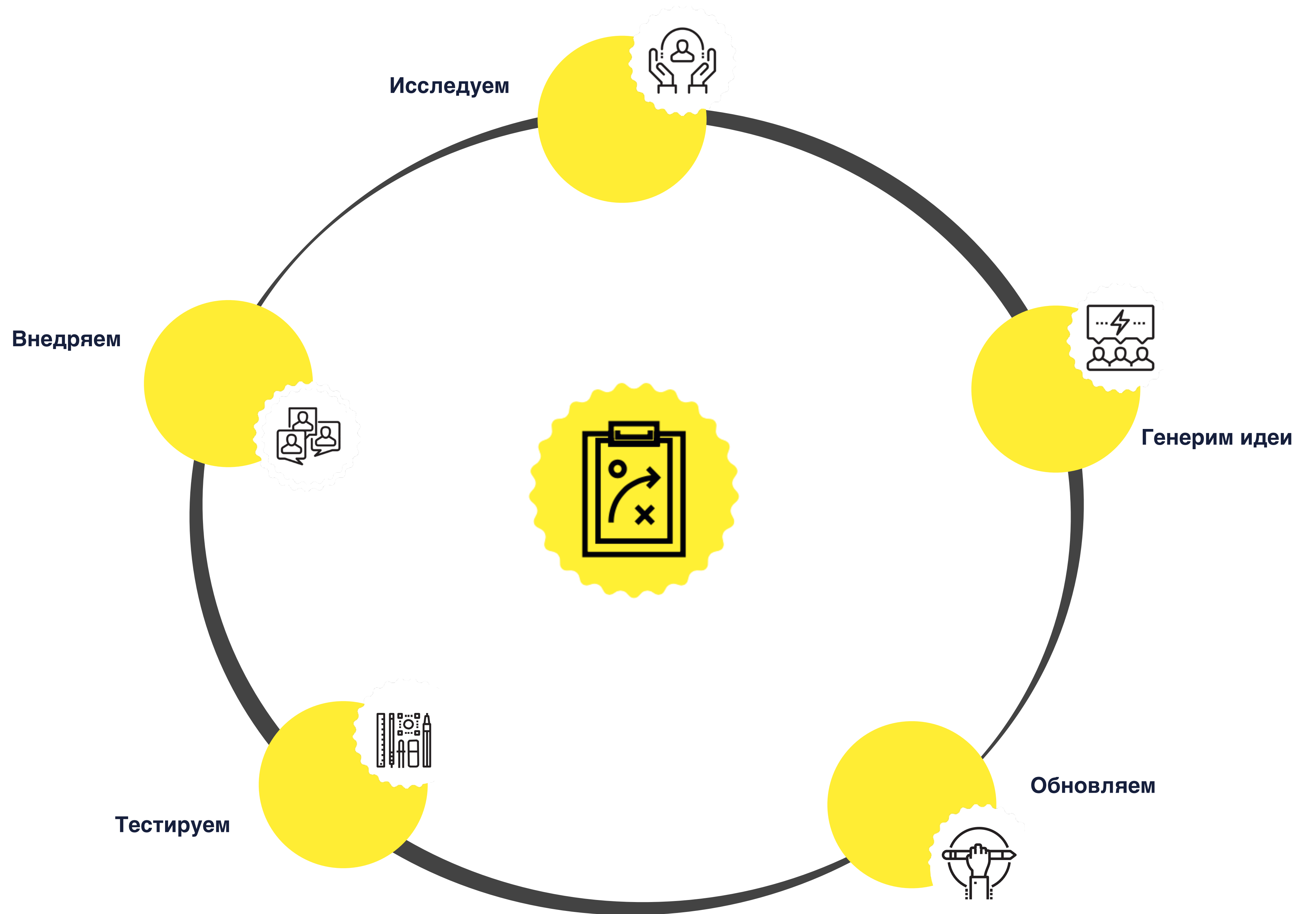




# Методология запуска проектов







# четыре онлайн-встречи

17.03

**Дизайн мышление.**

Что это? Как использовать? Кейсы

29.03

**Блок исследований в дизайн мышлении.**

Почему это важно? Какие лучше?  
Роль команды? С чего начать?

+ КОФЕМАНИЯ



14.04

**Генерация идей для создания инноваций.**

Способы генерации идей? Как провести? Как оцифровать и приоритезировать?

+ TLN (Tommy Hilfiger, Calvin Klein, Strellson)



28.04

**Прототипирование и упаковка результатов.**

Почему это важно и как это минимизирует риски? Виды прототипов? Как провести фокус группу и оценить тест?

+ АЙКРАФТ Оптика



# Услуги dth!nk

Мы всегда максимально персонализировано подходим к решению задачи бизнеса и предоставляем индивидуальное предложение на основе цели бизнеса и желаемого результата. Ниже представлены самые популярные продукты dth!nk

## Сервис - дизайн

Исследование и улучшение клиентского опыта.

Проектирование и улучшение сервиса, услуг и продуктов для клиентов, основанных на их потребностях.

## CRM и коммуникация с клиентами

Создание и улучшение стратегии развития отношений с клиентами.

Аудит и создание CRM стратегии, разработка карты коммуникации с клиентами.

## Развитие команды

Улучшение опыта сотрудников и обучение команды.

Формирование стандартов сервиса и продаж, обучение и поддержка команды.

## CX консалтинг

Разработка и внедрение индивидуальных CX-решений (развитие клиентского опыта).

FAQ: Ключевые компоненты CX стратегии компании, роль команды в CX. HR стратегия и опыт сотрудников. Кейсы в других компаниях и их «приземление» на текущие задачи.

# dthink

Узнайте больше об инструментах, кейсах и сервисе  
Подписывайтесь на тг канал



@WTFWITHSERVICE

На связи в WhatsApp  
Илья Чадин  
i.chadin@dthink.ru  
+7 (995) 790-07-88

