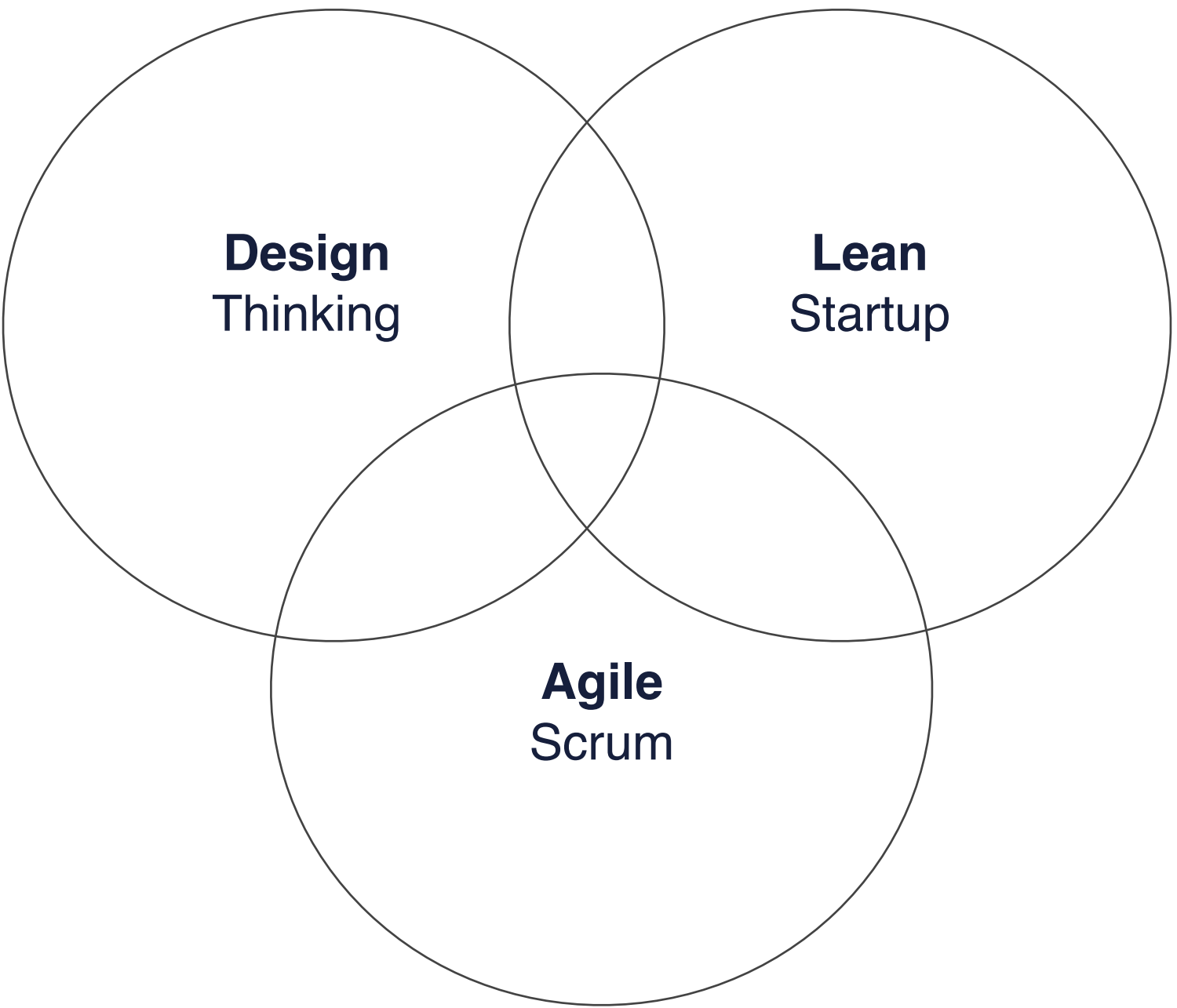


**Дизайн мышление
Генерация идей**

dth!nk

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

“Our experts take pride in guiding you through a structured design approach and establish a *new way of working* to sustain innovation.”

DT Agency

Driving change through sustainable innovation

+25 Countries
For our innovation projects we tap into our global DT Network of expertise.

75.000 Global Reach
Our network of practitioners, creators, navigators, leaders, changemakers & innovators.

+500 Client Base
Trusted by Fortune 500 and leading innovators all over the globe.

1 Innovation Framework & Strategy

2 Capability Building

3 Design Sprint Solutions

Let's connect

DESIGNTHINKERSACADEMY.COM

DESIGNTHINKINGCONFERENCE.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

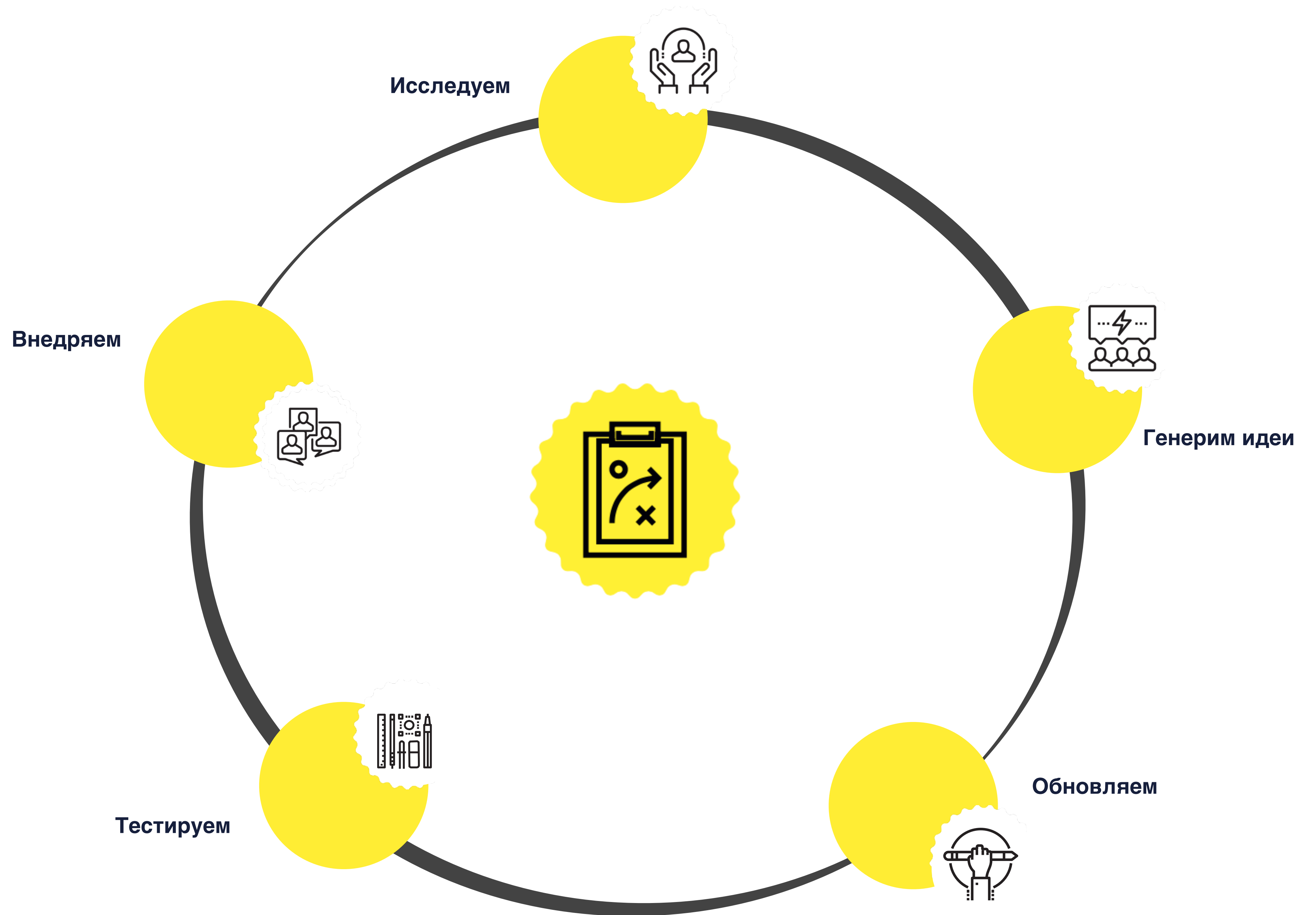
Чувства

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)

ЮЛИЯ ВЕДРОВА

Директор по маркетингу,
TLN



~~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





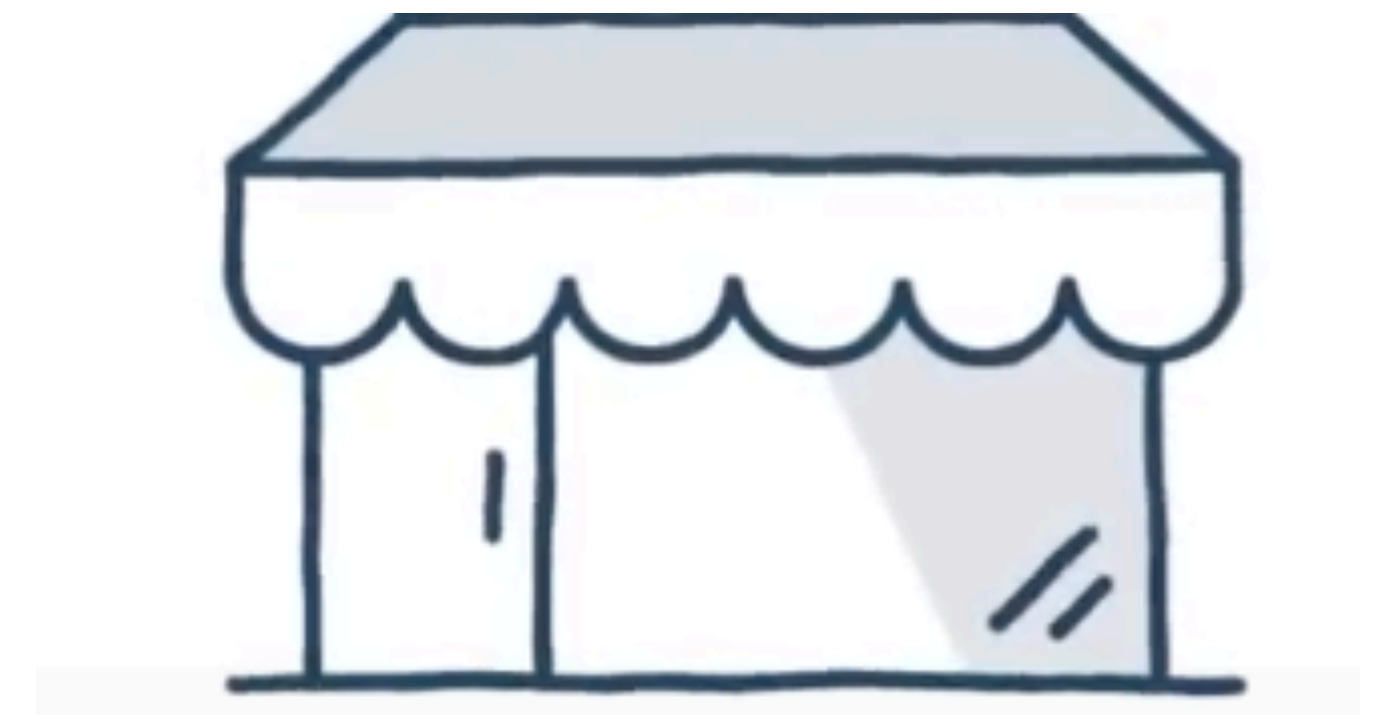
Почему мы пришли к исследованиям

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



Контекст

- Не знали свою аудиторию, думали что она другая
- Делали акции и предложения на основе показателей продаж и сезонности



Провели следующие виды исследования

- Интервью
- Бенчмарк
- Аудит
- Фокус-группы



Почему важно делать исследования

- **Не всегда, то что мы думаем о клиентах = реальность**
- **Верная и полноценная картина бизнеса после исследований**
- **Понимание аудитории, для создания решений под них**

Подготовка

Генерация идей

Кто участвует



- команда: разные бренды и департаменты. важно слышать все стороны
- владелец: "плюс", полезно слушать команду

Погружение команды



- для чего мы это делаем
- рамки генерации идей
- предварительное знакомство с результатами исследований: персоны, CJM, бенчмарк, аудит

Дать всем выходной, творческая атмосфера, кофе, отдельный день от других задач

Генерация идей

Генерация
идей

- Рамки генерации идей
- Формулировка проблемы
- Творческое пространство
- Правило "ДА, И"
- Лавина идей
- Инструмент квадрат доработки идеи

Формулировка проблемы

Учитывая (ситуация, контекст)...

Как мы можем помочь (персоне)...

Сделать / достичь (ее главная цель)...

Чтоб он/ она могли себя чувствовать, ощущать (глубокая эмоциональная цель)...

И преодолеть/ избежать ... (ограничения, барьеры)?



ВЫБОР ПРОБЛЕМЫ

Это достаточно сложная проблема для решения

Это достаточно конкретная проблема

Это комплексная проблема (когда решение не очевидно)

Это выгодно с многофункциональной точки зрения

Это вдохновляет участников (и потребителей) - они хотят это решить.

Формулировка проблемы

Сформулируйте вопрос, отображающий Проблему, используя следующие формулировки

Учитывая, что <Контекст>

Как мы можем помочь <Персоне / аудитории>

Сделать / Быть / Чувствовать / Достичь <Первоочередная цель>

Чтобы они могли <Более глубокая / глобальная / личная / эмоциональная цель>

И преодолеть / избежать <Барьеры /ограничения / возможные сложности>

Формулировка проблемы



Лавина и квадрат доработки идей

АВСЛавина. Подсказки:

Важно количество
Не оцениваем
Избегайте самых очевидных идей
Ищите нечто особенное
Устанавливайте связи

Нет оценкам и критике
Дополняйте идеи друг друга

A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

L

M

N

O

P

Q

R

S

T

U

V

W

X

Y

Z

Команда 2

Раунд 1
«Ваша идея»

Идея

Раунд 2
«Улучшение идеи»

Раунд 3
«Критика идеи (почему не работает)»

Раунд 5
«Вишенка на торте»

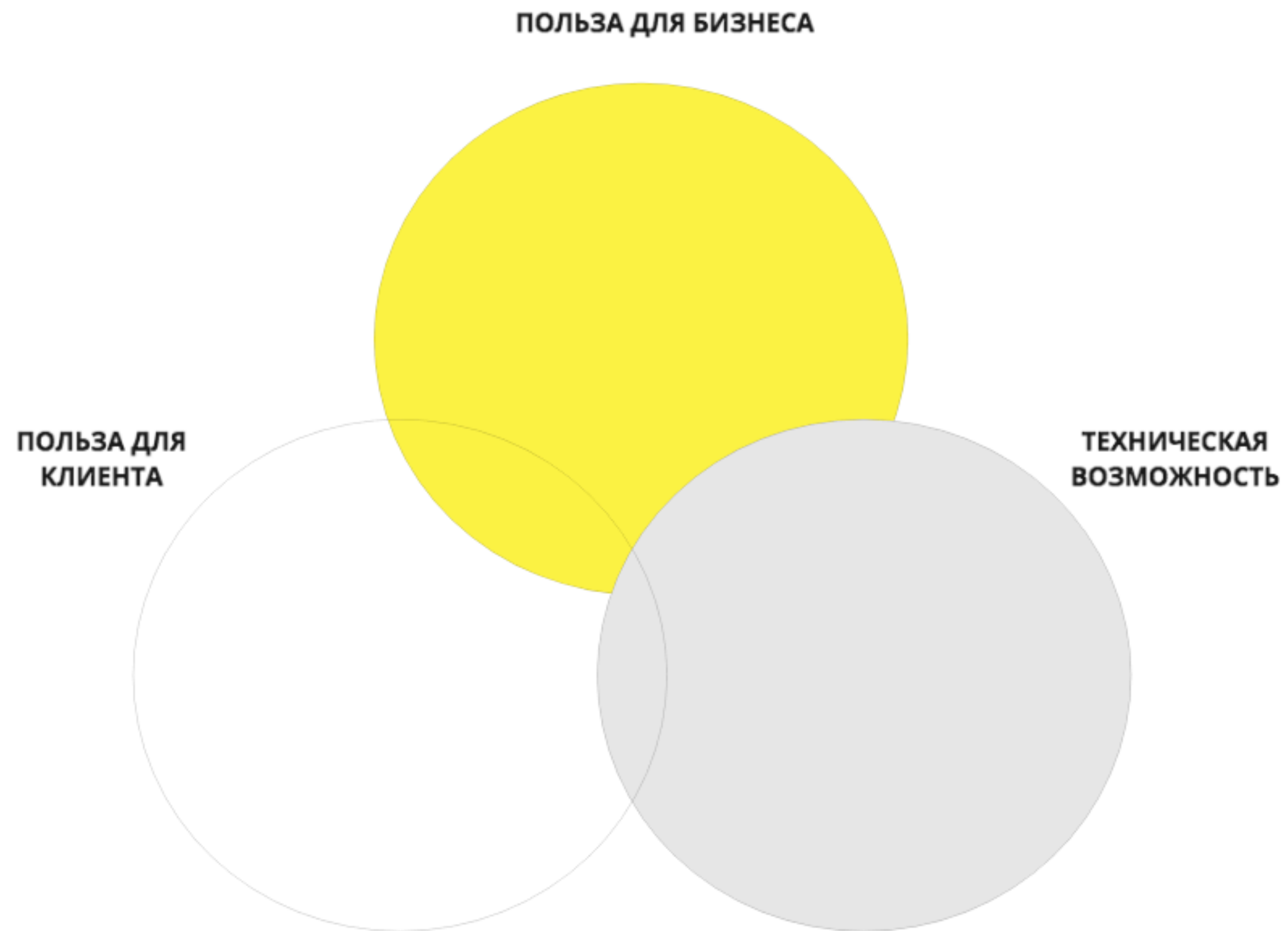
Раунд 4
«Защита идеи (почему работает)»

После генерации идей

Генерация
идей

- Узкая команда
- Выбор, отбор и кластеризация идеи
- Приоритезация: время, важность
- Диаграмма Венна

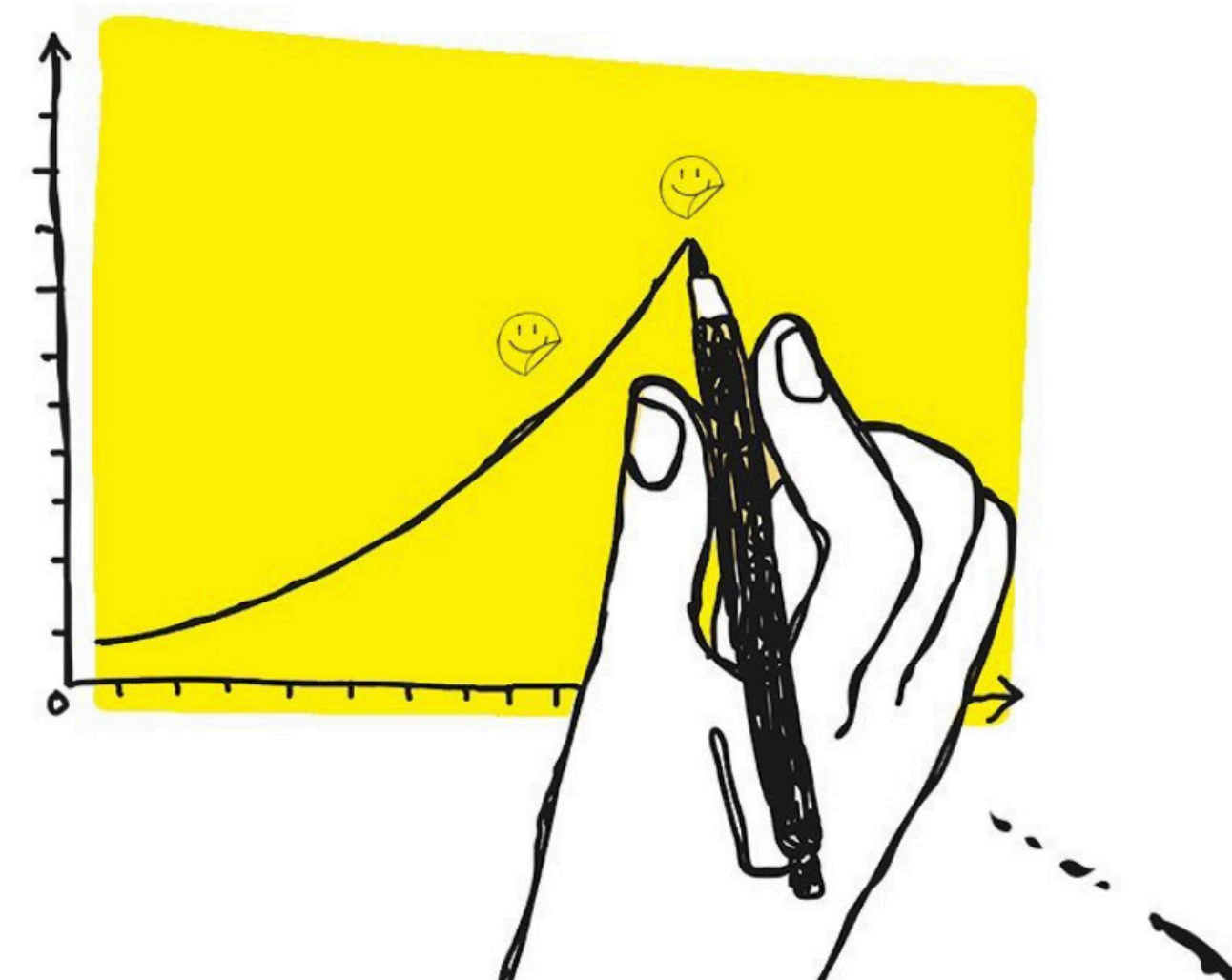
Диаграмма Венна

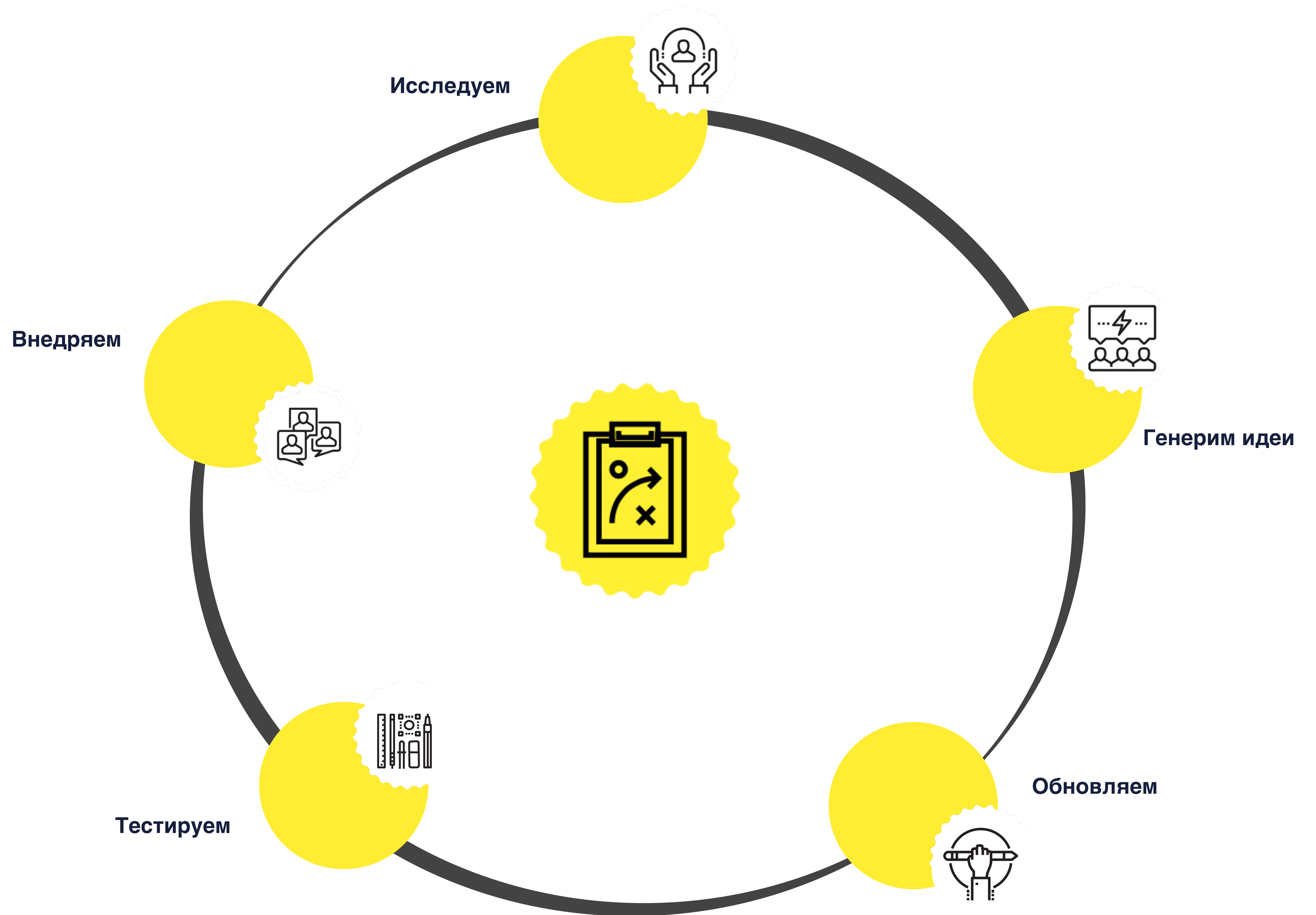


Генерация
идей

Что дальше?

- "миллион" идей - 15 идей
- идеи → сервисные сценарии
- сервисные сценарии → прототипы
- прототипы → фокус группы





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

~~28.04~~

Прототипирование и упаковка результатов.

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



ЕКАТЕРИНА МЕДВЕДИЦЫНА
Директор по маркетингу, Айкрафт

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

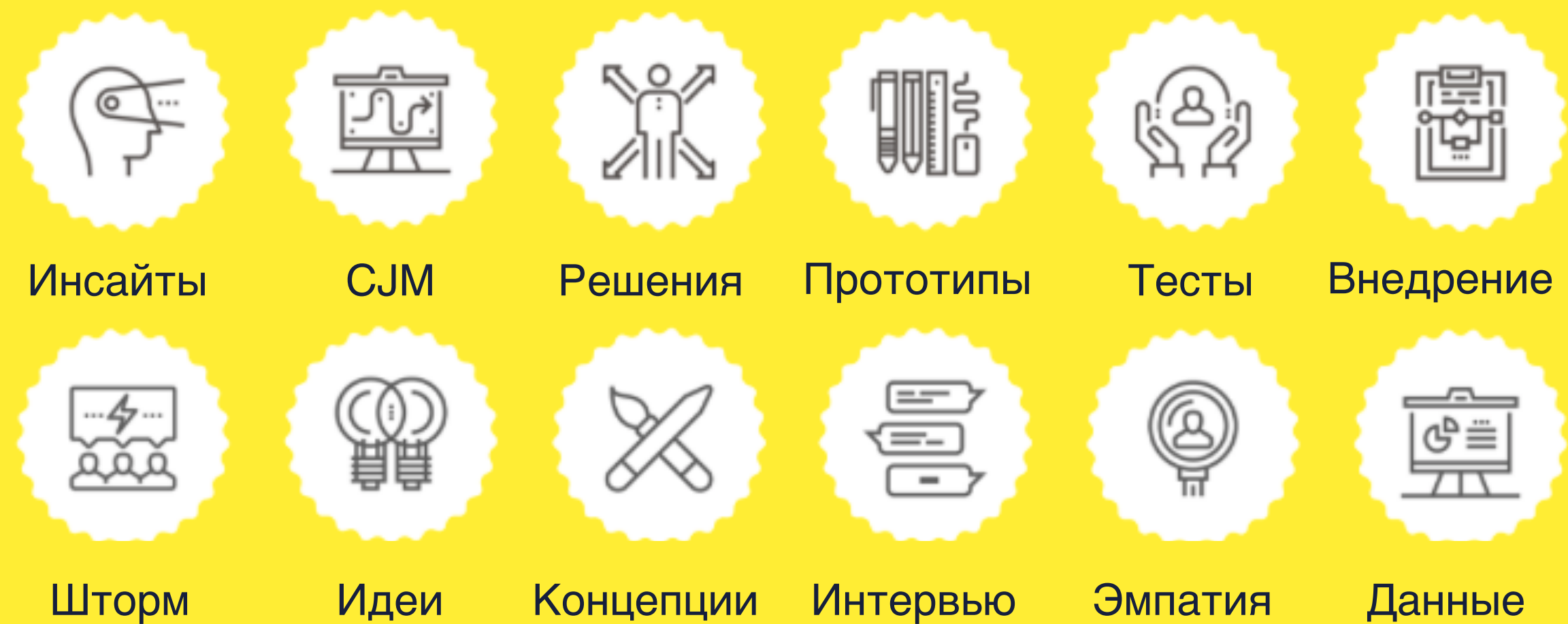
Улучшение опыта сотрудников и обучение команды.

Формирование стандартов сервиса и продаж, обучение и поддержка команды.

CX консалтинг

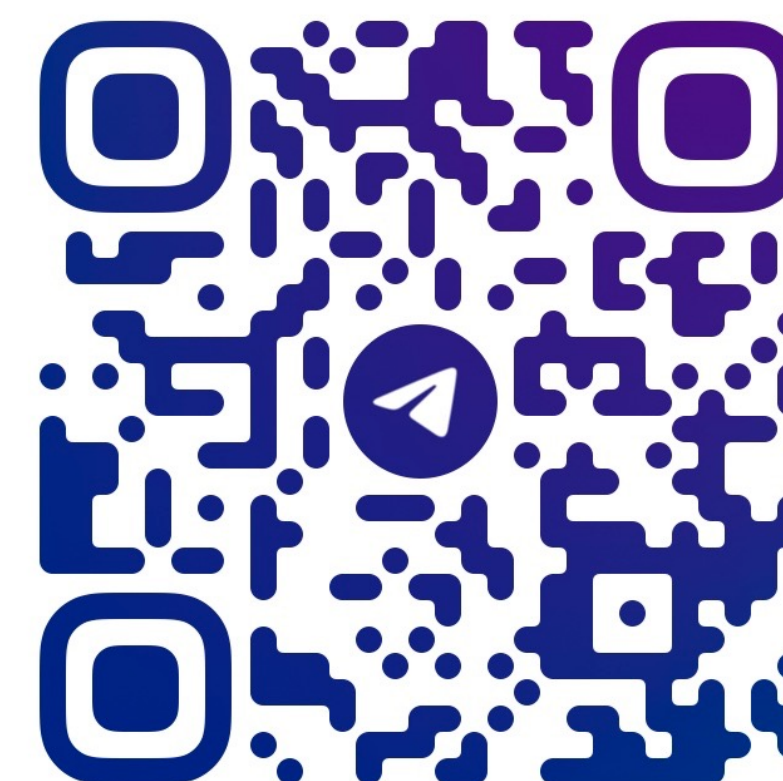
Разработка и внедрение индивидуальных CX-решений (развитие клиентского опыта).

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