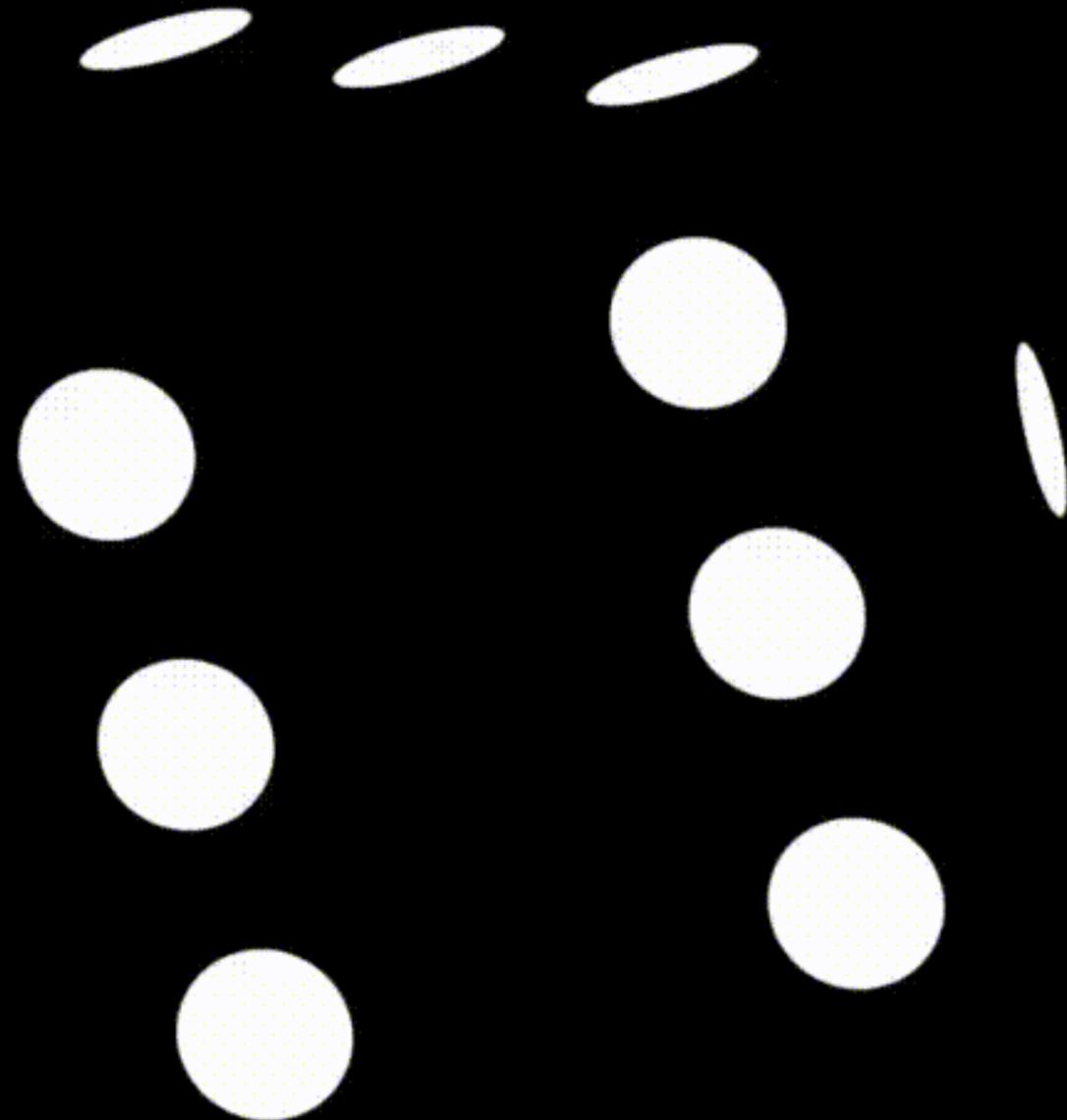


*aic.*

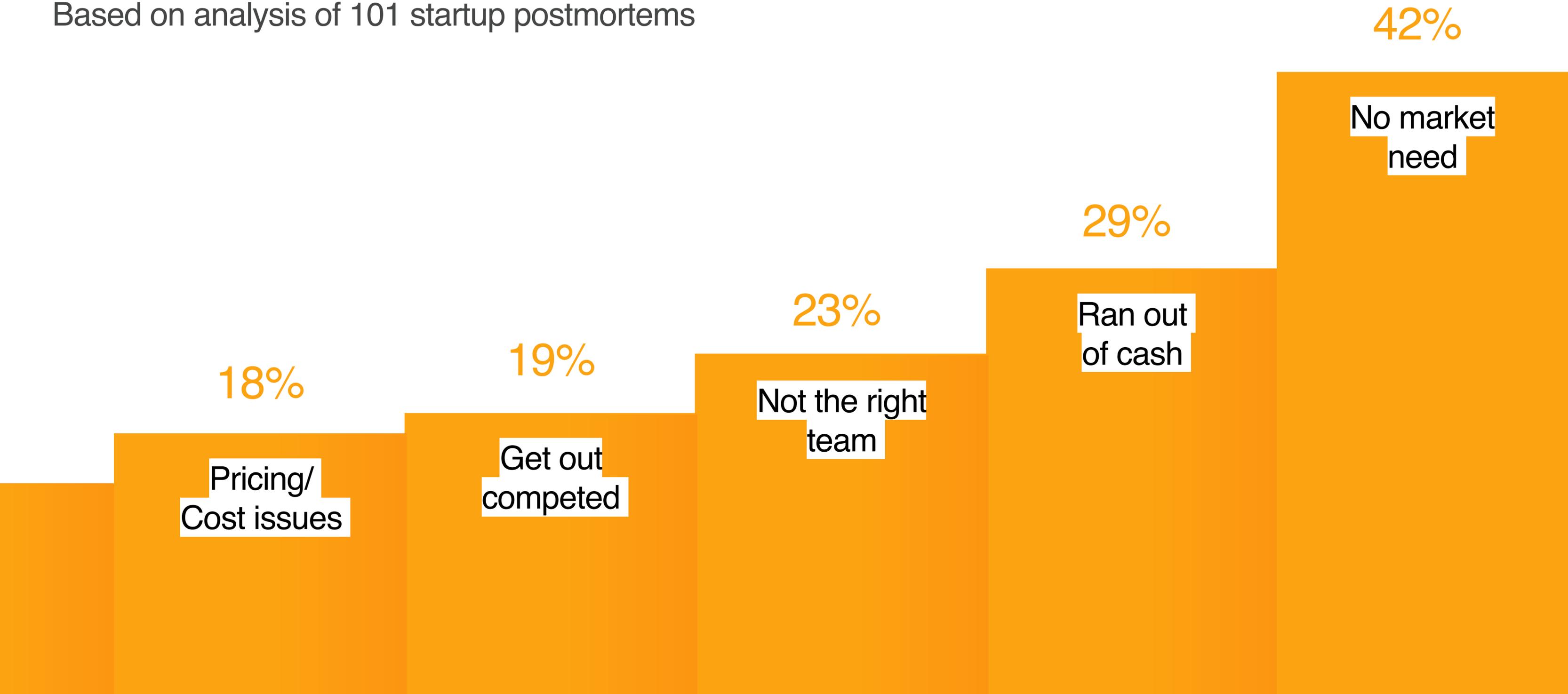
# СJM как каргокульт

AIC, Валерия Курмак



# Top 20 reasons startups fail

Based on analysis of 101 startup postmortems



«Клиентов изучаем, СJM делаем,  
но проекты не взлетают».





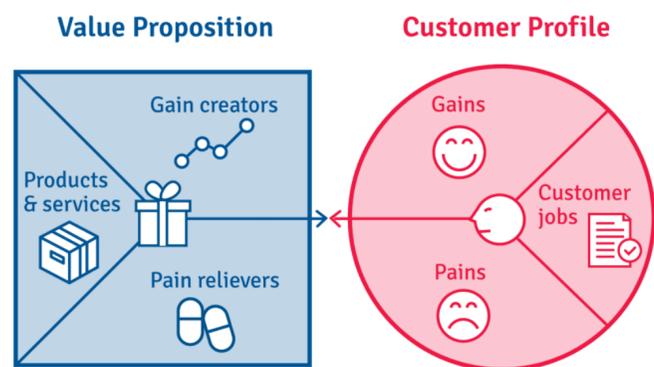
*aic.*

# Подмена одной деятельности другой

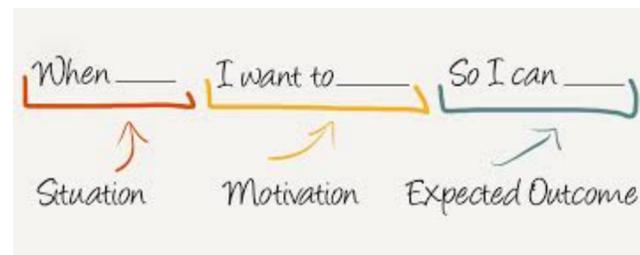


# Почему это важно?

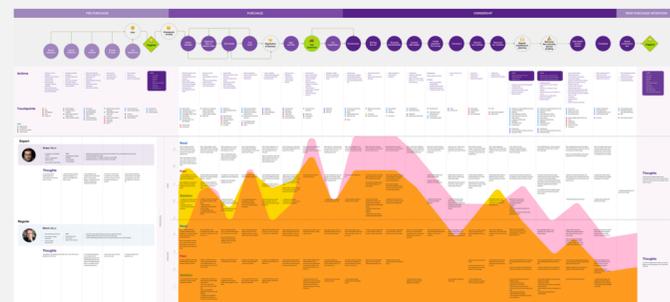
## Value Proposition Canvas



## JTBD



## CJM



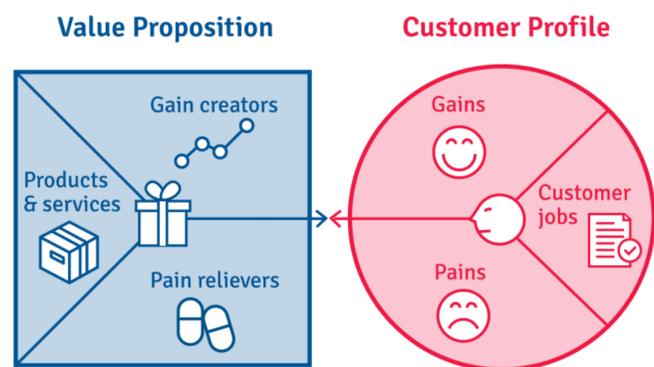
## Персоны

The personality card for "Сергей Пермяков, 24 года" (Sportswoman) includes the following sections:  
**Мотивация:** Quality, Speed, Cost, Location.  
**Способы покупки еды:** Delivery to door, Self-pickup, In-store pickup.  
**Используемые приложения:** Yandex, MTC, Telegram.  
**Поведенческая модель:** Сергей - молодой человек. Увлекается спортом и следит за питанием. Не обидит еду с собой / спорт и кафе / фудкорт.  
**Цели:** Стратегические: поддерживать здоровый образ жизни. Тактические: быстро и сытно поесть в перерыве между занятиями.  
**Сложности:** Не всегда есть поблизости кафе со здоровым питанием. Долгая очередь в кафе из-за очереди в кафе. Мало времени на обед/ужин - есть риск не успеть на работу или учебу.  
**Что влияет на выбор сервиса:** Вкусность и доступность. Скорость обслуживания. Наличие здоровой еды. Наличие и скорость доставки. Предоставляемый положительный опыт.  
**Jobs to be done:** Когда Сергей поедает он хочет заказать еду. Быстро чтобы не тратить время и поддерживать себя в форме.  
**Предложения:** Сервисы, которые позволяют сэкономить время. Продукты с информацией о калориях. Больше точек для активных людей. Позиция фудка в кафе, которая не занимает много места.

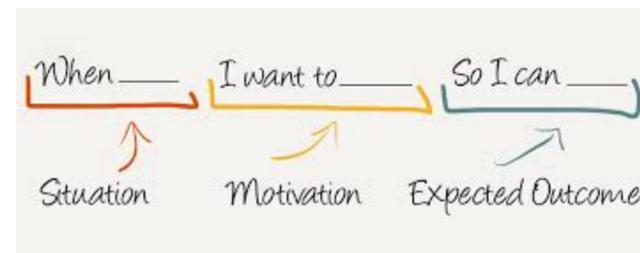
# Почему это важно?

Результаты будут ограничены заданным фреймворком направлением

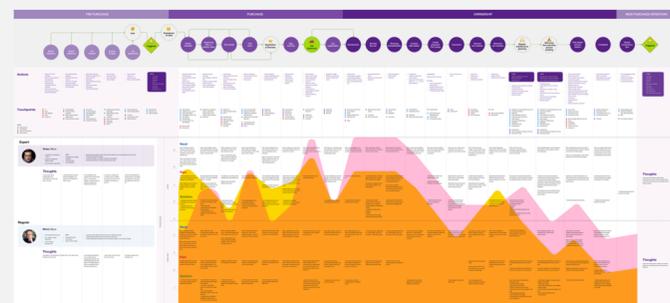
## Value Proposition Canvas



## JTBD



## CJM



## Персоны

The Personality card for Sergey Permyakov, 24 years old, a sports fan, includes the following information:

- Мотивация:** Качество, Скорость, Цена, Ассортимент.
- Способы покупки еды:** Доставка на дом, Свой магазин, Покупка в кафе.
- Используемые приложения:** Яндекс.Еда, Сбербанк, VK.
- Поведенческая модель:** Сергей - молодой человек. Увлекается спортом и следит за питанием. Не обидит еду с собой / спорт и кафе / фудкорт.
- Цели:** Стратегические: поддерживать здоровый образ жизни. Тактические: быстро и сытно поесть в перерыве между занятиями.
- Сложности:** Не всегда есть поблизости кафе со здоровым питанием. Долгая очередь в кафе за едой и кофе. Мало времени на обед/ужин - есть риск не успеть на работу или учебу.
- Что влияет на выбор сервиса:** Когда Сергей поедает за счет компании или быстрого ужина на работе, важно и поддерживать себя в форме.
- Jobs to be done:** Скорость, которая позволяет сэкономить время. Продукты с информацией о калориях. Возможность для активных людей. Возможность заказать еду, которую можно откусывать.

# Anex tour

объект сайт anextour.com

задачи

- исследовать процесс выбора туров, отелей и доп. услуг
- разработать дизайн сайта и сверстать его

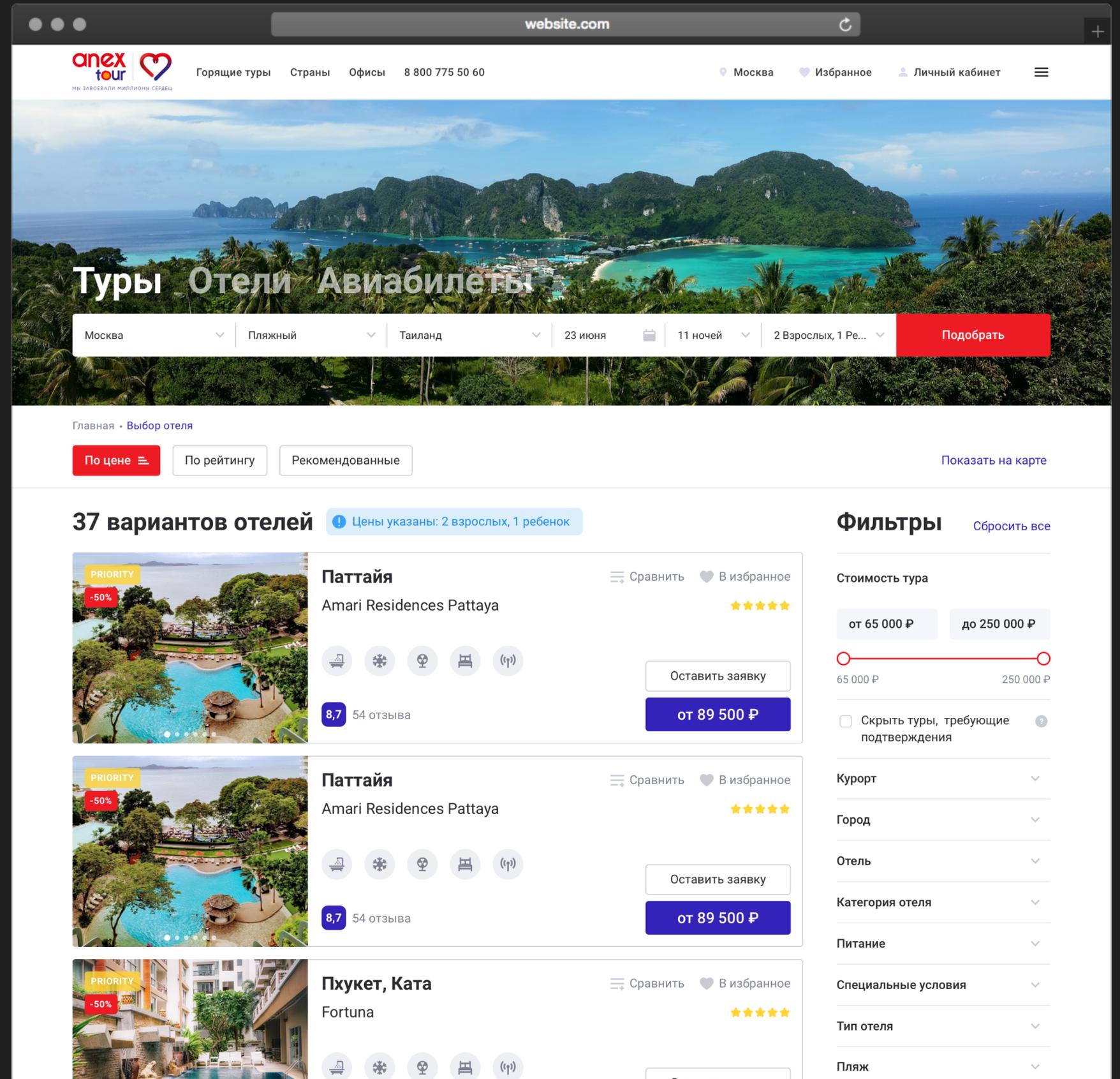
- проверить гипотезы через серию A/B-тестов
- увеличить конверсию в бронирование тура

виды работ исследования, проектирование, дизайн, верстка, A/B-тестирование, копирайтинг

результат **+23%** успешных бронирований туров

созданная дизайн-система удешевила разработку других сайтов компании

*aic.*

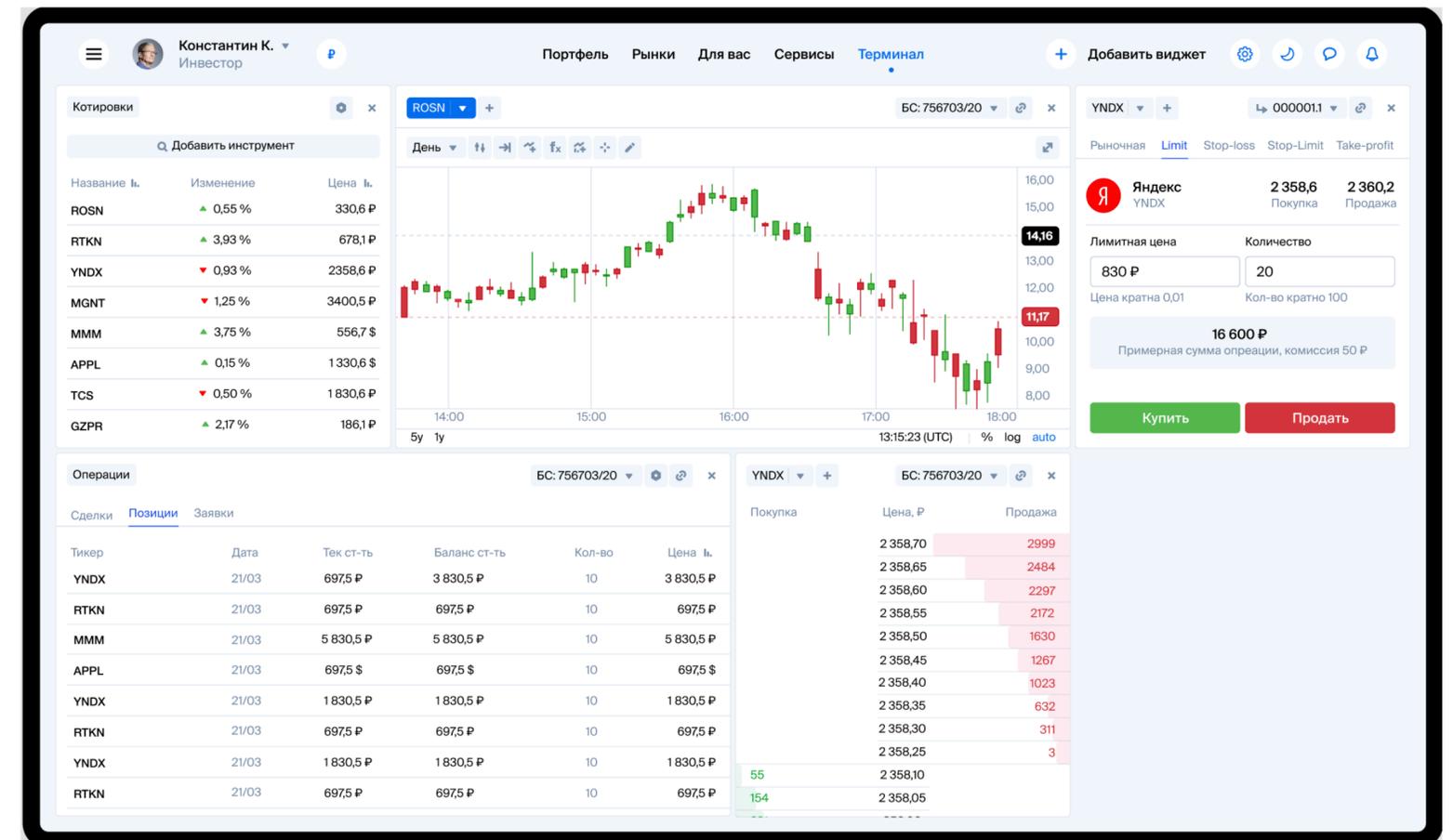


# БКС Мир Инвестиций

Исследования, проектирование, дизайн,  
верстка

## задачи клиента

- совместить в одном продукте 5 разных существующих интерфейсов: БКС Премьер, БКС Брокер, терминал QUIK, БКС Онлайн
- создать одно приложение, которое учитывает потребности 3 совершенно разных аудиторий: новички, активные трейдеры и долгосрочные инвесторы
- сделать продукт, понятным для новичков



# Simplewine

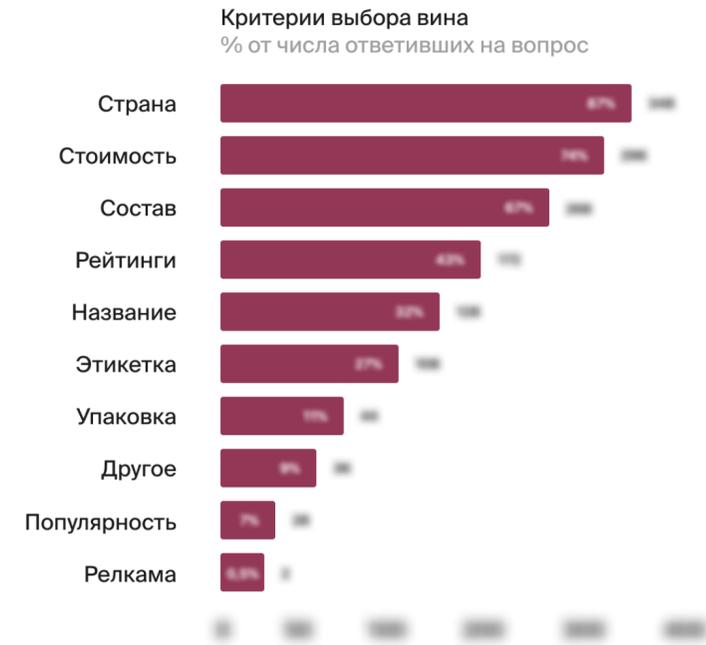
Ух-исследование (глубинное интервью, онлайн-опросы), анализ данных(воронки и сценарий), проектирование, дизайн

задачи клиента

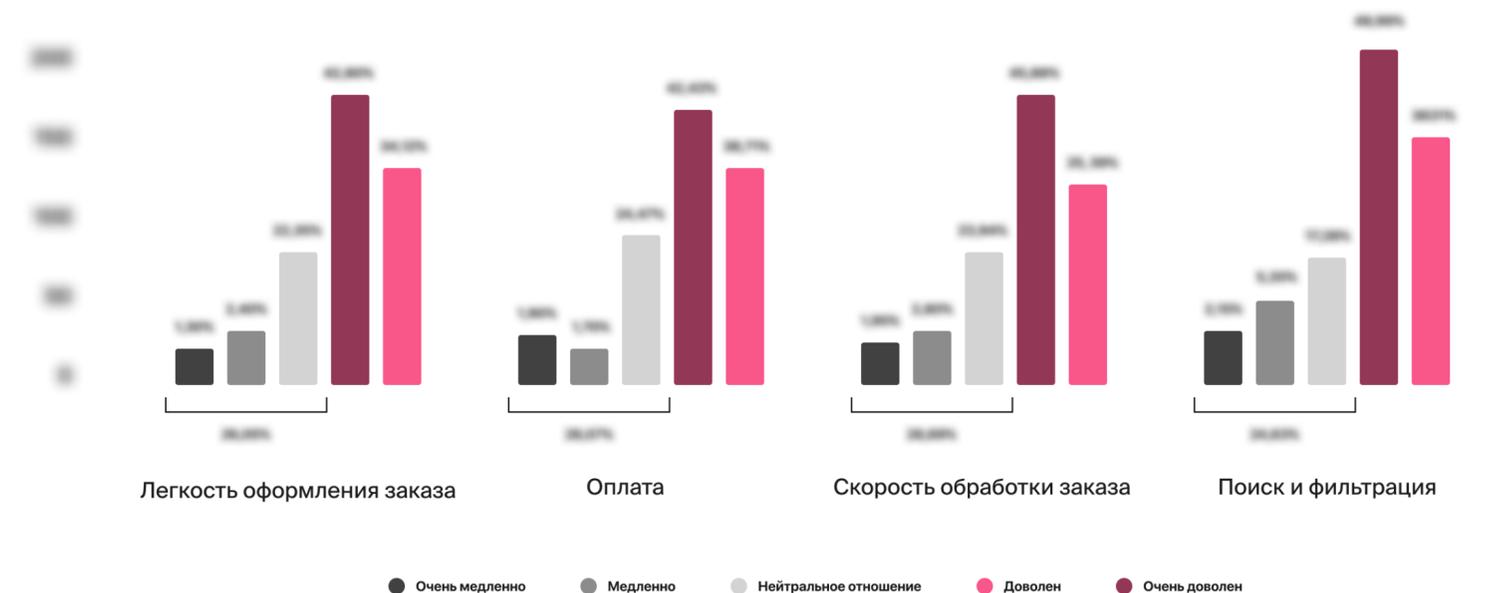
Редизайн сайта для повышения конверсии в оформление онлайн-заказов

Результат

## Критерии выбора вина в Simplewine



## Сервис



# Что делать?

Как понять, в какой момент я начинаю заниматься профанацией?

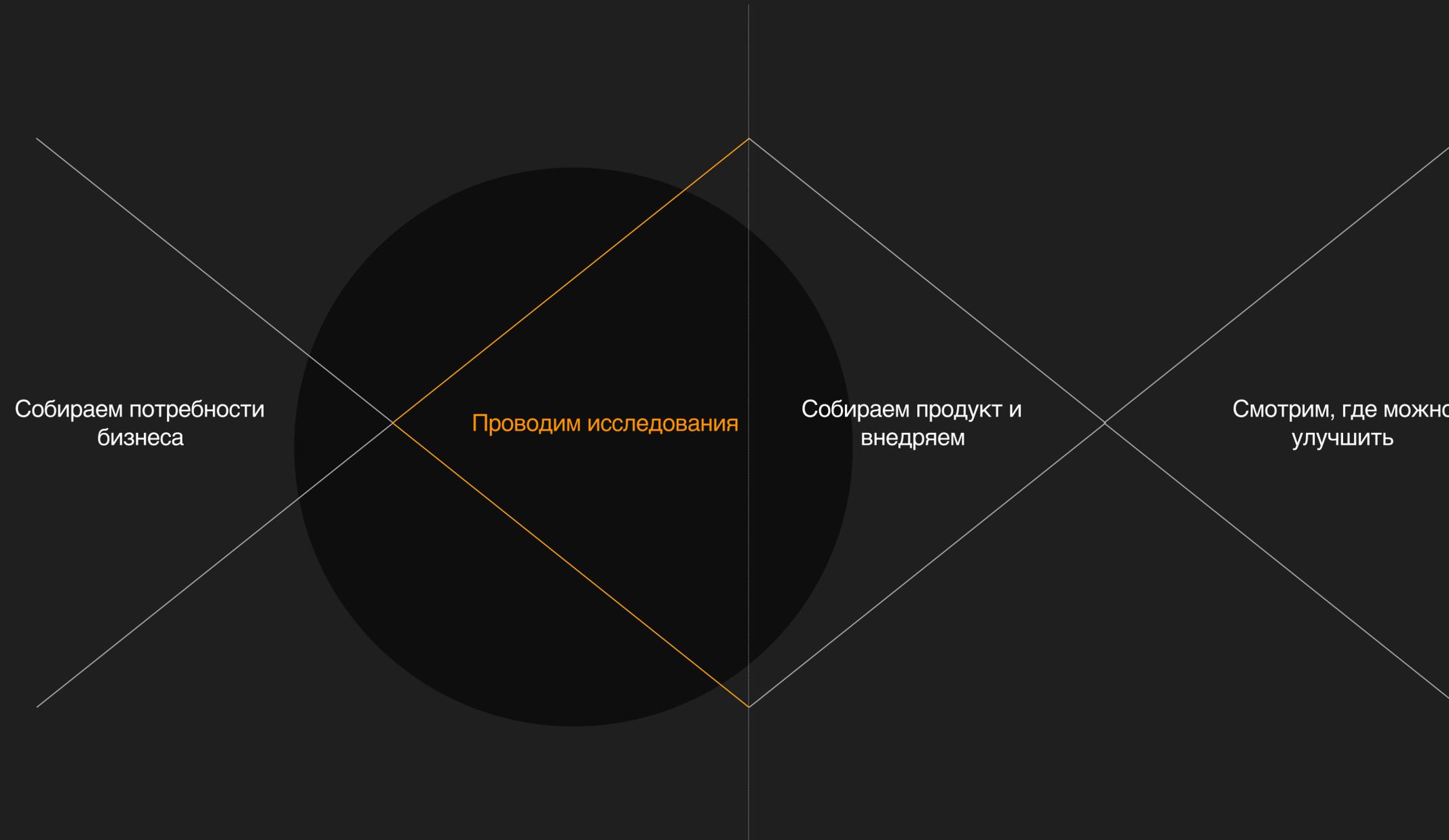
# AIC Process



# Что делать?



# AIC Process



# Инструменты

всегда зависят от задачи и подбираются под нее

## КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ

- количественный опрос
- карточная сортировка
- treetesting
- сравнительное тестирование
- тестирование визуальной концепции
- ...

## качественные

- анализ конкурентов и бенчмаркинг
- глубинное интервью
- тестирование юзабилити очное/  
дистанционное
- метод дневника
- наблюдения
- фокус-группа
- ...

## результаты

- персоны
- CJM
- service blueprint
- jobs to be done
- workshop
- ...



# Сеть кафе паназиатской кухни быстрого питания



**Сергей Пермяков, 24 года**  
Младший юрист, Посетитель ланчей

Волгоград | Холост | Достаток средний | Детей нет

**Мотивация**

Качество ██████████  
Скорость ██████████  
Цена ██████████  
Акция ██████████

**Цели**

- Поддерживать здоровое питание и здоровый образ жизни.
- Быстро и сытно поесть в перерыве недалеко от работы.

**Способы покупки еды**

Доставка на дом ██████████  
Доставка в офис ██████████  
Самовывоз ██████████  
Посещение кафе ██████████

**Используемые приложения**

**Биография**

Сергей - молодой специалист на государственной службе. Он увлекается спортом и следит за своим питанием. На обед берет еду с собой или ходит в кафе или на фудкорт. При выборе кафе ориентируется на цены, наличие ланча и местоположение кафе.

Ему важно успеть поесть во время перерыва, чтобы хватило энергии до конца дня. Поэтому иногда он ест фастфуд или берет вок с собой. Периодически Сергей задерживается допоздна на работе и заходит в кафе перекусить. Сергею важно быстрое обслуживание, так как у него ненормированное расписание.

**Что влияет на выбор**

- Выбор блюд
- Местоположение
- Стоимость
- Скорость обслуживания
- Положительный опыт
- Наличие ланча

**Сложности**

- Не всегда есть поблизости кафе с относительно здоровым питанием.
- Долгая готовка блюд из-за очереди в кафе.
- Мало времени на обед/ужин - есть риск не успеть на работу из-за обеда.

**Характеристики**

- Целеустремленный
- Строит карьеру
- Ценит свое время



**Марина Киреева, 36 лет**  
Сотрудник банка, Прагматик

Тверь | Замужем | Выше среднего | 1 ребенок

**Мотивация**

Качество ██████████  
Скорость ██████████  
Цена ██████████  
Акция ██████████

**Цели**

- Быть заботливой мамой и женой
- Вносить разнообразие в повседневную жизнь семьи
- Заботиться о себе и иногда баловать себя

**Способы покупки еды**

Доставка на дом ██████████  
Доставка в офис ██████████  
Самовывоз ██████████  
Посещение кафе ██████████

**Используемые приложения**

**Биография**

Марина работает полный день и следит за благополучием семьи. Часто готовит обычные домашние блюда, потому что считает это здоровой пищей. Ей важно, чтобы все в семье были сыты и довольны. Иногда вечером Марине не хватает сил и времени на готовку, а по пятницам и в выходные хочется уделить время более приятным делам, поэтому с мужем заказывают еду на дом. Стараются выбирать то, что нравится всем. Хотела бы придерживаться здорового образа жизни, но не всегда удается. Иногда ходит с друзьями и семьей в кафе, чтобы приятно провести время и пообщаться.

**Что влияет на выбор**

- Члены семьи
- Друзья
- Предпочтения
- Положительный опыт
- Качество

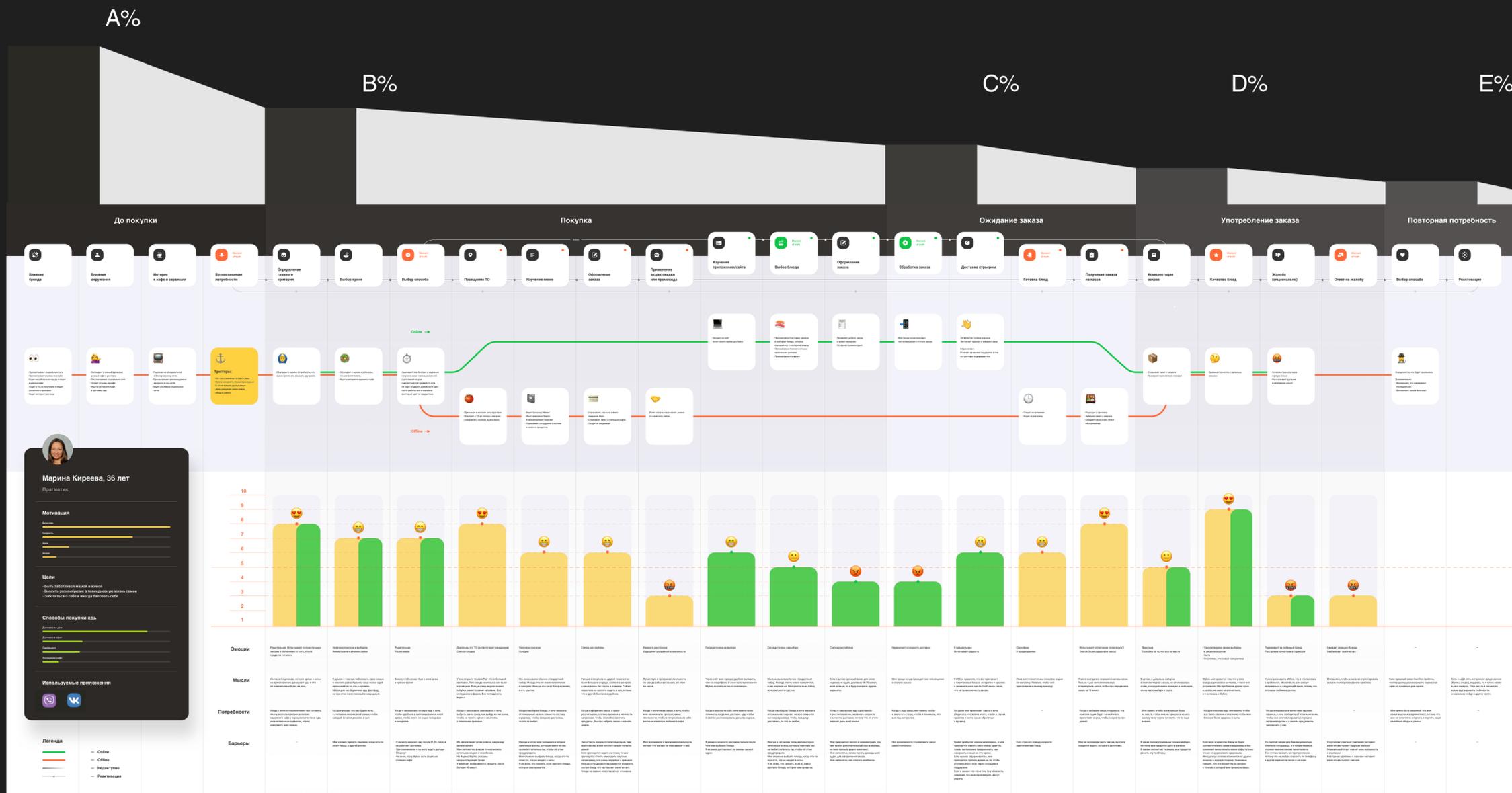
**Сложности**

- В сервисах доставки еды ухудшается качество и скорость доставки
- Сложно выбрать кафе, когда всем хочется разных блюд

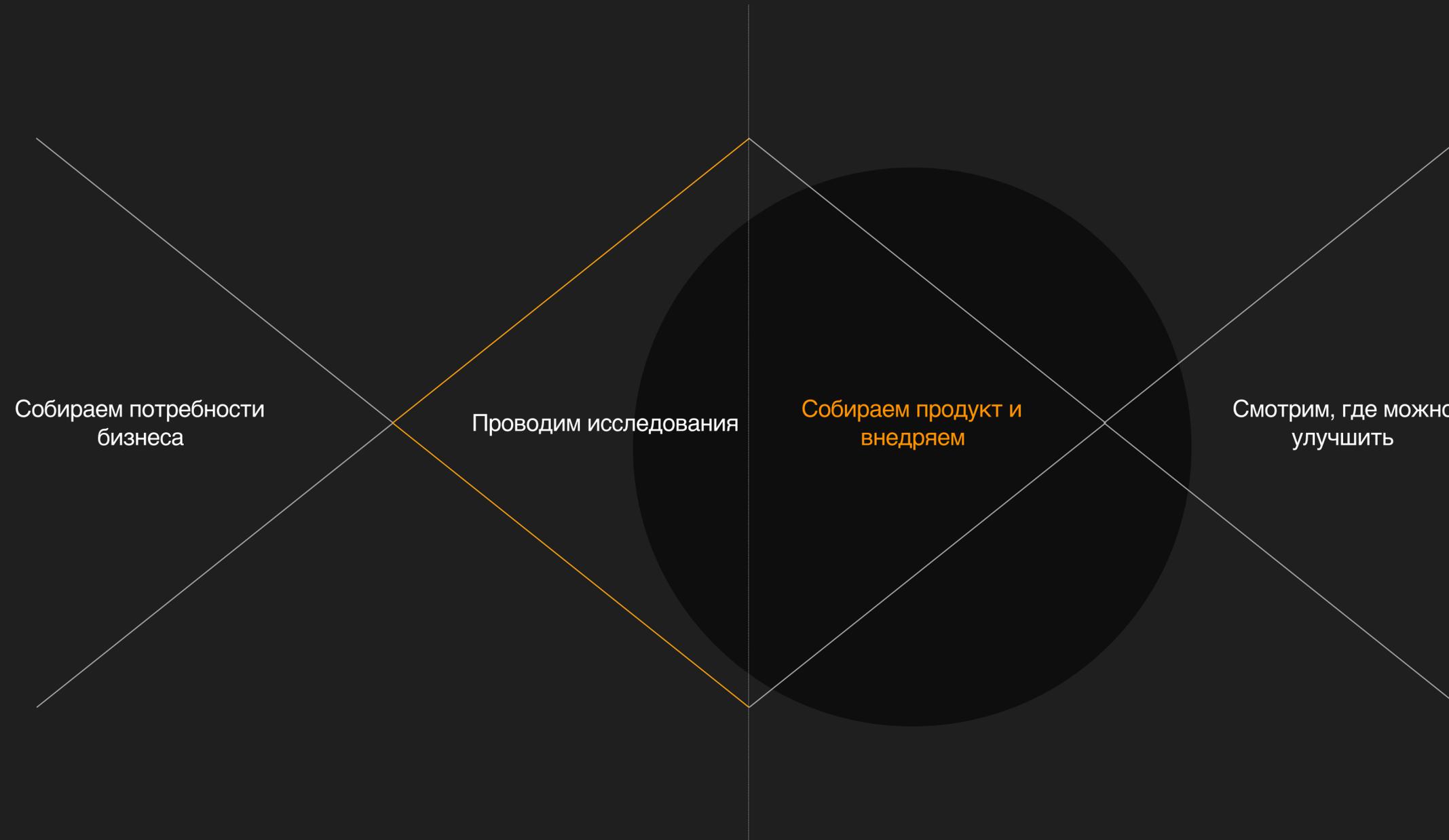
**Характеристики**

- Прагматичная
- Заботится о близких
- Качество проверяет опытным путем
- Требовательная к сервису

# Увеличение прибыли за счет работы с воронкой Customer Journey Map



# AIC Proces

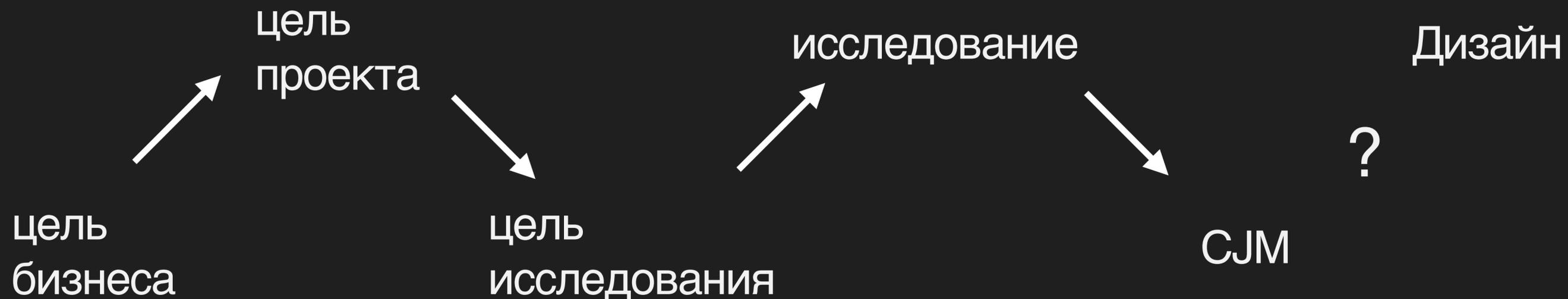


Само не взлетает и не едет



*aic.*

# Почему это важно?



# Почему это важно?

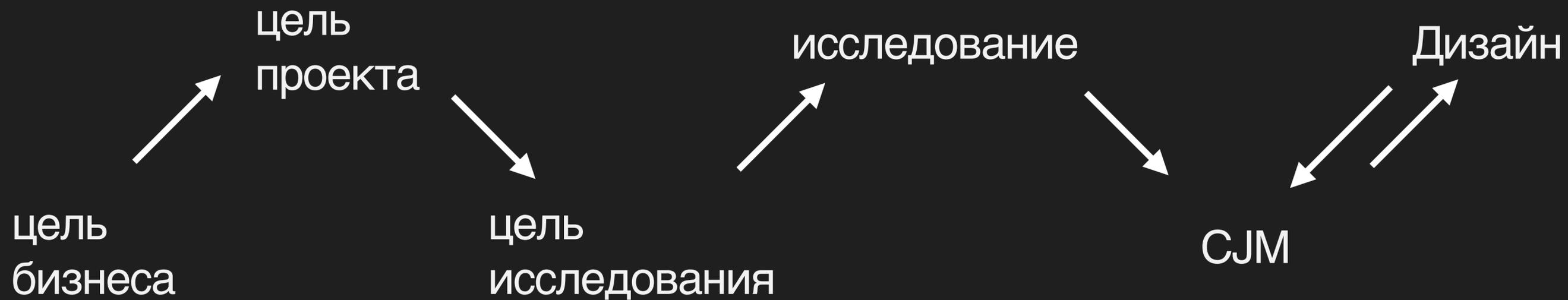


# M. Видео

Роль	Стажер, продавец								Наставник					Руководитель								
Процесс	Адаптация								Прохождение курса (аттестация)					Мониторинг прохождения курсов в процессе адаптации					Мониторинг			
Этапы	Получает данные учебной записи	Вводит данные и попадает на портал	Видит курсы и тесты, обновляет данные к прохождению	Проводит обучающие курсы, проводит тесты, читает документы (FAQ)	Видит результаты пройденных тестов курсов	Проводит итоговый тест (УП)	Адаптирует записывается, Проверяется категория	Заполняет опрос по адаптации	Видит список назначенных курсов и может назначить на себя курс из каталога	Параметризирует на странице курса	Начинает выполнять курс	Закрепляет обучение, проходит тест	Видит результаты оценки	Получает информацию о назначении стажера	Мониторит процесс прохождения отдельных курсов	Проводит встречу по результатам прохождения курсов и проставляет оценки (0-0,5-1)	Ставит оценку по трудовой дисциплине	В интерфейсе остаются истории по сотрудникам	Видит информацию о новых сотрудниках (неизвестно как это происходит)	Назначает нового сотрудника наставника	Видит полный отчет по обучению всех стажеров-подчиненных и видит как наставник	Подтверждает категорию (именно не делает), которую предоставляет система на основании оценок, наставника. Может поменять категорию.
Эмоции	😊 → 😐 → 😐 → 😞 → 😞 → 😐 → 😐 → 😞								😞 → 😐 → 😐 → 😐 → 😐					😊 → 😐 → 😐 → 😐					😊 → 😐 → 😐 → 😐			
Проблема	<ul style="list-style-type: none"> <li>Много лишней информации, которая не мне не относится, сложно ориентироваться</li> <li>Нет оповещений о новых курсах</li> <li>Много не актуальных тестов</li> <li>Не полная информация о курсе в тестах</li> <li>Не знает свои результаты по тестам и по программе перед проведением теста</li> <li>Ничего не назначает</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Синергетика от какого бага с заданием</li> <li>Не понятно до какого числа необходимо пройти курс</li> <li>При прохождении курсов и тестов отсутствует разный ряд наставника и баги</li> <li>Не ясно откуда от наставника</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Далеко, что все курсы обязательные, но это не так</li> <li>Не полная ссылка информация для меня</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Искать курсы трудно, нет фильтров</li> <li>Долгий переход к началу курса</li> <li>Устаревшие курсы, актуальные открыты и своевременно обновлять</li> <li>Не полная информация с другим и тестами</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не понимаю сколько потребуется времени для прохождения курса для планирования</li> <li>Нет подробного описания курса</li> <li>Есть опечатки и несоответствия при взаимодействии с контентом в курсе</li> <li>Нет возможности переоткрыть курс без теста</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дублирует себя курс</li> <li>Далеко, что все курсы обязательные, но это не так</li> <li>Нет быстрого доступа к результатам пройденных тестов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не понимаю сколько осталось от программы выполнить по плану</li> <li>Не удобно переходить и какое-то количество для оценки его прогресса</li> <li>Нет возможности увидеть результаты</li> <li>Нет возможности увидеть результаты</li> <li>Нет возможности увидеть результаты</li> <li>В итоговой таблице предоставлена разрозненная информация</li> <li>Нет возможности увидеть себя во время на тест</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Много лишнего материала в карточке сотрудника</li> <li>Неудобный поиск сотрудника</li> <li>По поиску определено кто стажер</li> <li>Нет возможности быстро найти сотрудника по тестам</li> <li>Нет возможности быстро найти сотрудника по тестам</li> <li>Нет возможности быстро найти сотрудника по тестам</li> </ul>														
Потребность	<ul style="list-style-type: none"> <li>Получить курсы напарника</li> <li>Пройти курс заново без повторения тестирования</li> <li>Видеть свой прогресс прохождения курсов</li> <li>Проводить курсы на телефоне</li> <li>Хочу удобный набор материалов FAQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Назначать себе курс</li> <li>Проводить курсы на телефоне</li> <li>Проматривать ранее пройденные курсы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Видеть прогресс по всем сотрудникам сразу</li> <li>Хочу видеть историю по тестам</li> <li>Видеть шкалу оценивания</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Иметь общую таблицу сотрудников с фильтрами и важными показателями</li> <li>Важно видеть информацию по сотрудникам</li> <li>Важно видеть историю по тестам и по менеджерам</li> <li>Хочу видеть историю по тестам и по менеджерам</li> </ul>																		
Идеи	<ul style="list-style-type: none"> <li>Панель быстрого поиска и уведомления</li> <li>Быстрое продвижение курса</li> <li>Единый доверенный интерфейс</li> <li>FAQ</li> <li>Баннеры графика в сторис, добавление избранное</li> <li>Личный кабинет, скидки</li> <li>Видеть всю программу курсов</li> <li>Профиль сотрудника с достижениями, геймификация, награды за выполнение курсов</li> <li>Персонализация</li> <li>Включить тренировки/непрерывный курс по пути</li> <li>Мотивация на промежуточные вопросы</li> <li>Добавить юзер</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Единый каталог курсов</li> <li>Добавить подробное описание для курсов с временем прохождения</li> <li>Использовать главные кнопки для курсов</li> <li>Дать возможность открывать из курса</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>История прогресса по всем сотрудникам сразу</li> <li>История прогресса по тестам</li> <li>История прогресса по тестам</li> <li>История прогресса по тестам</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Иметь общую таблицу сотрудников с фильтрами и важными показателями</li> <li>Важно видеть историю по тестам и по менеджерам</li> <li>Хочу видеть историю по тестам и по менеджерам</li> </ul>																		

😊 Легко
😐 Привно
😞 Ужас
🔥 Частое замечание
⚡ Частое предложение
📄 Отлично процесс
✅ Учено в макете

# Почему это важно?



Работа только над внешним слоем



*aic.*

# Что делать?

Процедура Pre Mortem

“ Давайте представим себе, что произошло два года – мы приняли это решение, и у нас все пошло не так. Постарайтесь представить, почему так случилось, и напишите, когда и что вызвало провал

*Гэри Кляйн*

# Что делать?

Этап 1

Этап 2

Этап 3

Этап 4

Эмоции



Проблемы

Потребности

# Госуслуги

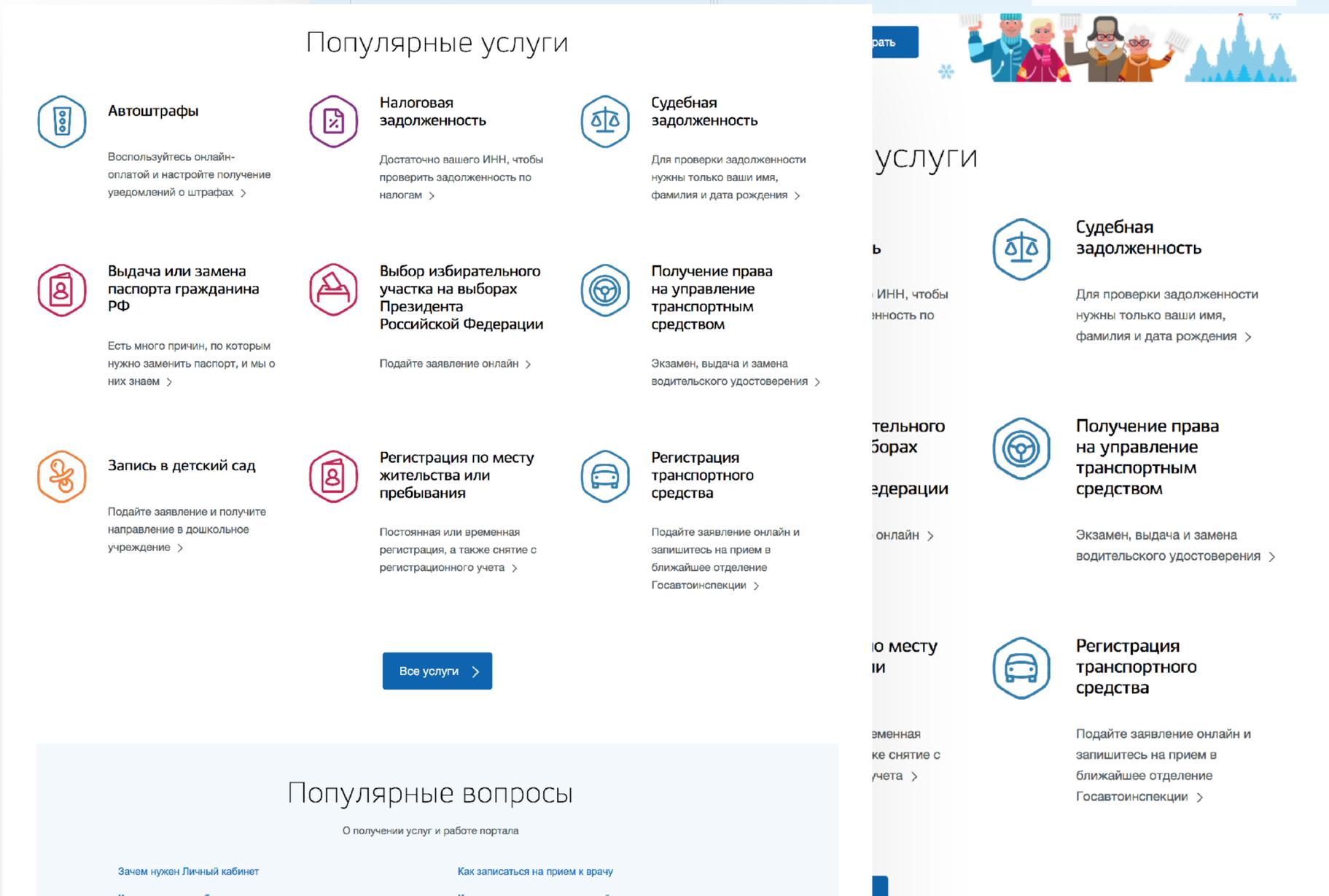
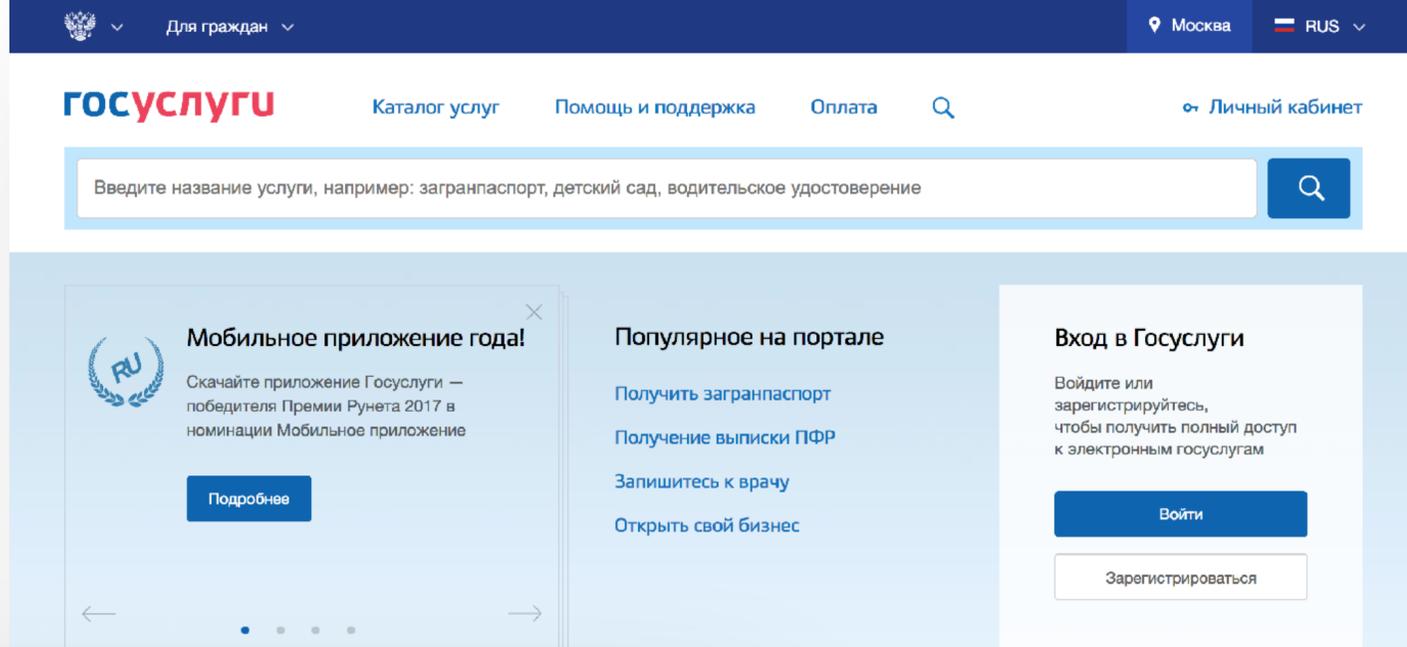
## Ух-исследования, проектирование интерфейса, дизайн

### задачи клиента

- создание единой дизайн- системы
- перераспределение потока пользователей из офлайн каналов в онлайн

### результаты

- единая система по получению госуслуг
- увеличение числа зарегистрированных пользователей на сайте



# Что делать?

Этап 1

Этап 2

Этап 3

Этап 4

Эмоции



Проблемы

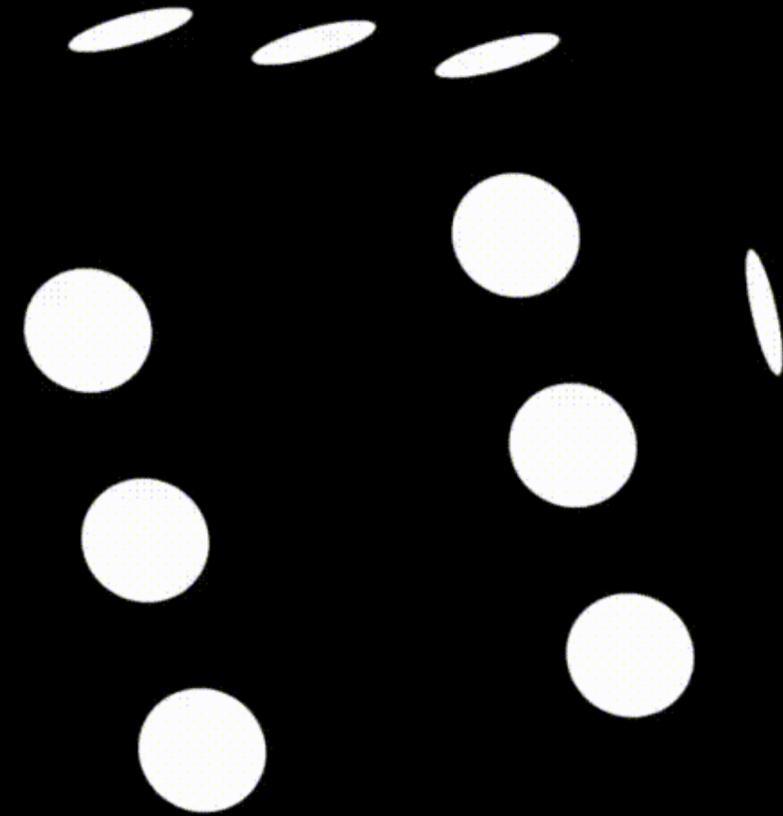
Потребности

Back stage

# СJM как каргокульт

- 01 Тот ли метод я сейчас использую
- 02 Заранее спланируйте как ваша команда будет использовать СJM
- 03 Изучите не только опыт клиента, но и тех, кто будет внедрять и реализовывать ваш проект

from AIC with love 🥰



*aic.*