РОЛЬ КОМАНДЫ В СОЗДАНИИ НОВЫХ СЕРВИСОВ, ПРОДУКТОВ И ОПЫТА ДЛЯ КЛИЕНТОВ С ПОМОЩЬЮ СЕРВИС-ДИЗАЙНА





Екатерина **Медведицына**

Директор по маркетингу «АЙКРАФТ Оптика»







Илья Чадин

Управляющий и фасилитатор в dth!nk, ex-директор по клиентскому опыту в Кофемании, BORK и ГУМ

ПРОБЛЕМАТИЗАЦИЯ: ПОЧЕМУ МЫ ПРИШЛИ К НОВОМУ ВИДУ ИССЛЕДОВАНИЯ?



Как мы подходили к проектам до 2021 года







ЗНАКОМСТВО С ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕМ



В рамках проекта по дизайн-мышлению важна команда



Участие собственника увеличивает успех проекта в 1 млн раз!



Лидер проекта открыт к изменениям, готов слышать и менять



Перед стартом важно сделать анализ, кого включать в команду проекта

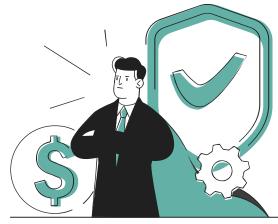
ВЫБОР КОМАНДЫ ВНУТРИ КОМАНДЫ



60% розницы + 40% офис Важно привлечь розницу как финальное звено соприкосновения с клиентом



Участники=промоутеры изменений (драйверы: те, кто внедряет)



Ключевые сотрудники, которые могут работать руками



«Любители поспорить», имеющие своё мнение, очень важны в процессе

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

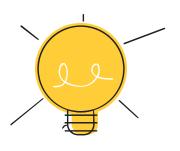


5 ключевых проектов в работе

«Мы начнем с результатов, а не задач»



Программа привилегий / Личный кабинет



Новый продукт (нет аналогов в рознице)



CRM



VORC



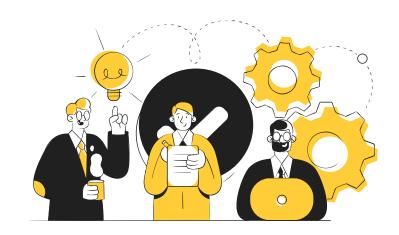
РОЛЬ КОМАНДЫ НА КАЖДОМ ЭТАПЕ СЕРВИС-ДИЗАЙНА

Команда вместе с агентством прошла все этапы. Учились и шли в практику



Исследование:

- 1. В каждом интервью принял участие сотрудник.
- 2. Каждый сотрудник участвовал в бенчмарках.



Генерации идей:

- 1. Несколько сессий генерации идей.
- 2. 100+ идей от команды.
- 3. 10+ идей взято в работу.



Прототипирование:

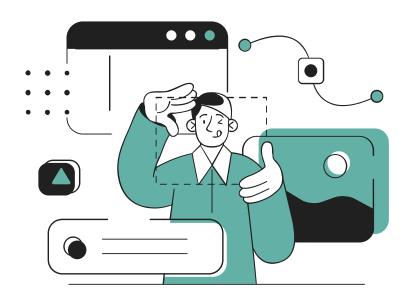
- 1. Четыре фокус-группы.
- 2. 10+ интервью.
- 3. Совместная доработка прототипов.

ИССЛЕДОВАНИЕ НЕ РАДИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Часть идей уже в работе | Понятная Road Map реализации проектов на год Проектные команды в режиме Agile + реализация по направлениям



СЛОЖНОСТИ ПРОЕКТА



- Длительность проекта
- Чёткие рамки
- Поиск релевантных респондентов для интервью Лучше меньше, но качественнее



- Вес мнения собственника + лидер проекта, который имеет кредит доверия
- Мотивация команды
- Один раз в две недели встреча на воркшопах + жизнь в мессенджере от команды

ТРАНСФОРМАЦИЯ МЫШЛЕНИЯ У СОТРУДНИКОВ



Разворот на 180 градусов в сторону клиента



Изменение типа мышления от «я знаю лучше» к «спрошу у клиента»



Команда драйверов изменений в компании

ВЫВОДЫ, РЕЗУЛЬТАТЫ И ГЛАВНАЯ ЦЕННОСТЬ – ПРИВЛЕЧЕНИЕ КОМАНДЫ





Должны совпасть потребности клиента + польза бизнесу



В работе
5 глобальных проектов,
создано
5 проектных команд



Определен понятный срок внедрения проектов

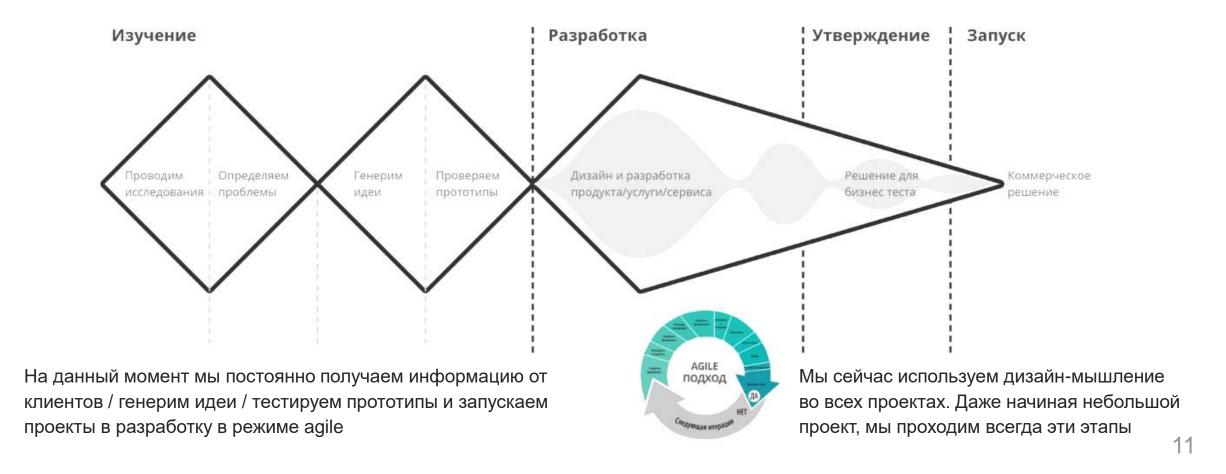




PR внутри компании: регулярный анонс и подогрев интереса к проекту

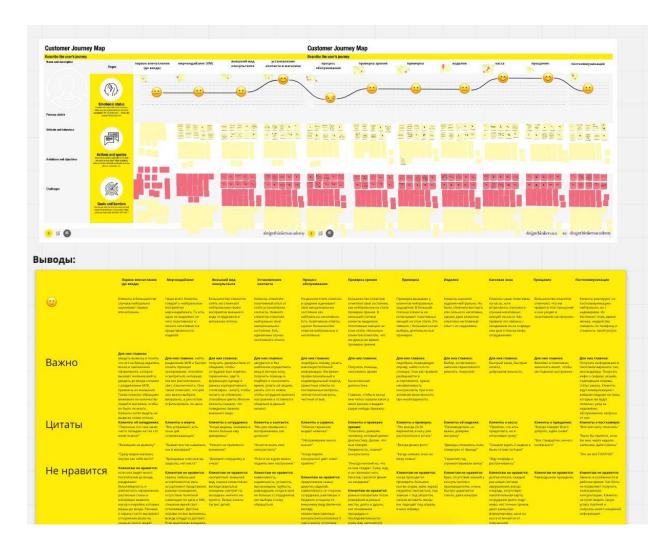
НАШ НОВЫЙ ПОДХОД К ПРОЕКТАМ

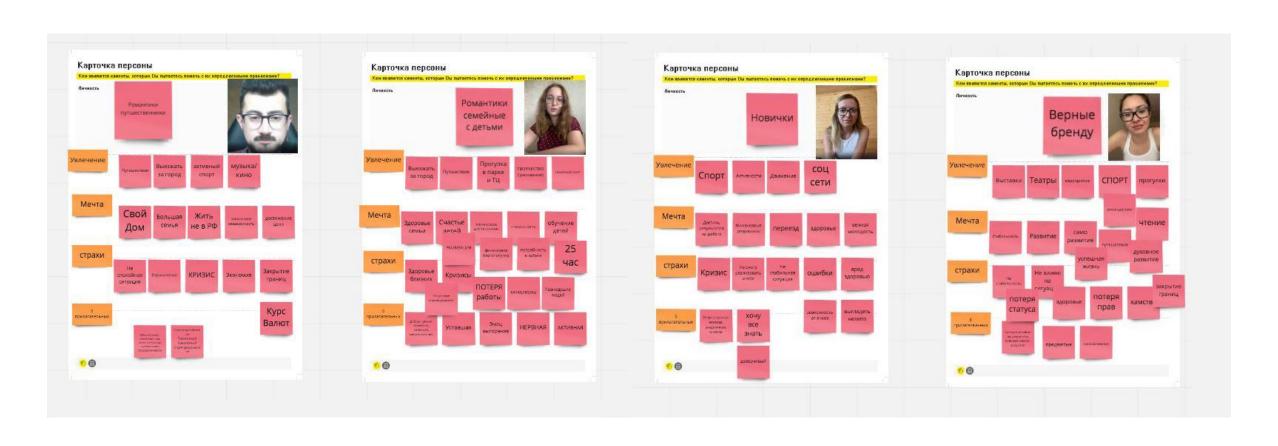
Но на этом работа не заканчивается, а только начинается: после понимания концепта начинается самое интересное – разработка и запуск





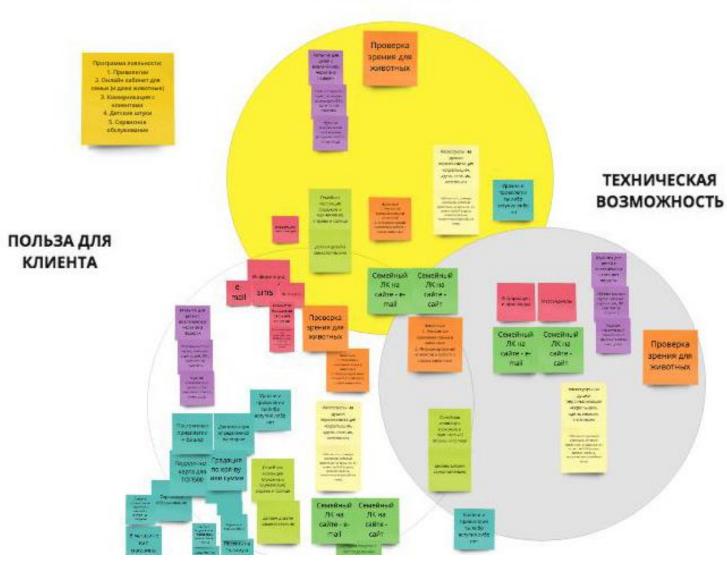
Так из инструментов, которые используются на этапах исследований, – путей клиента, персон, идей и сервисных сценариев, – рождаются реальные проекты





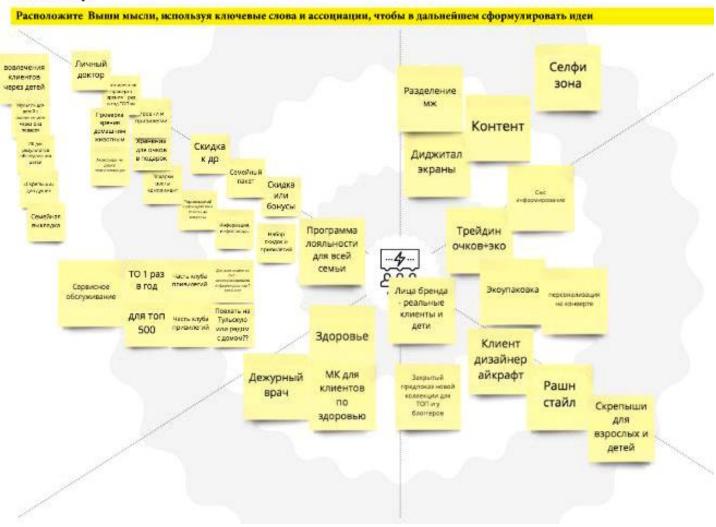


ПОЛЬЗА ДЛЯ БИЗНЕСА



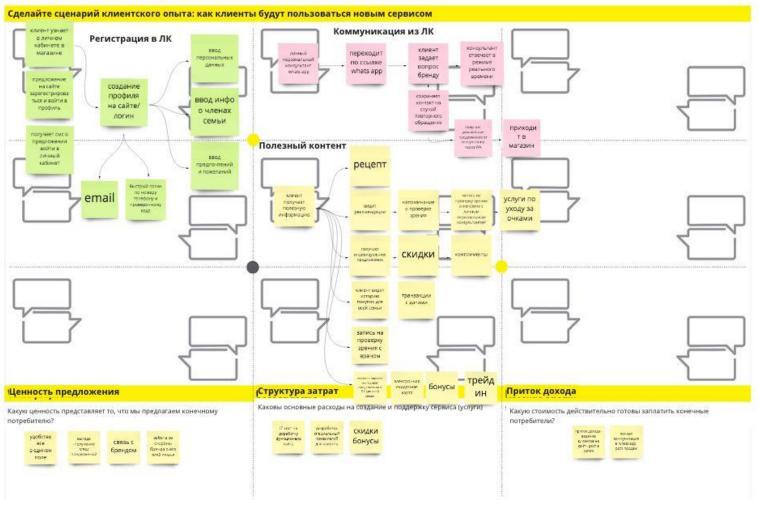


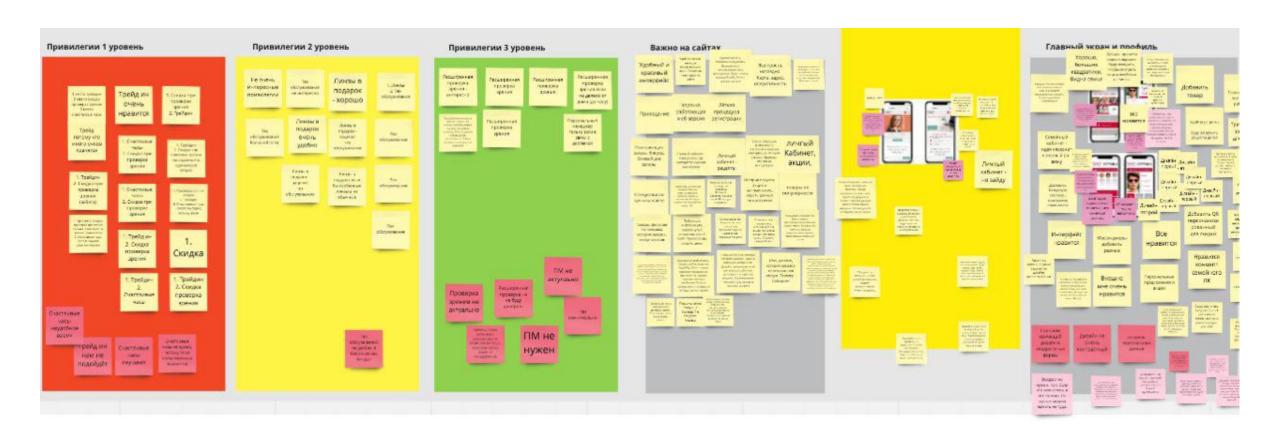
Mind Map



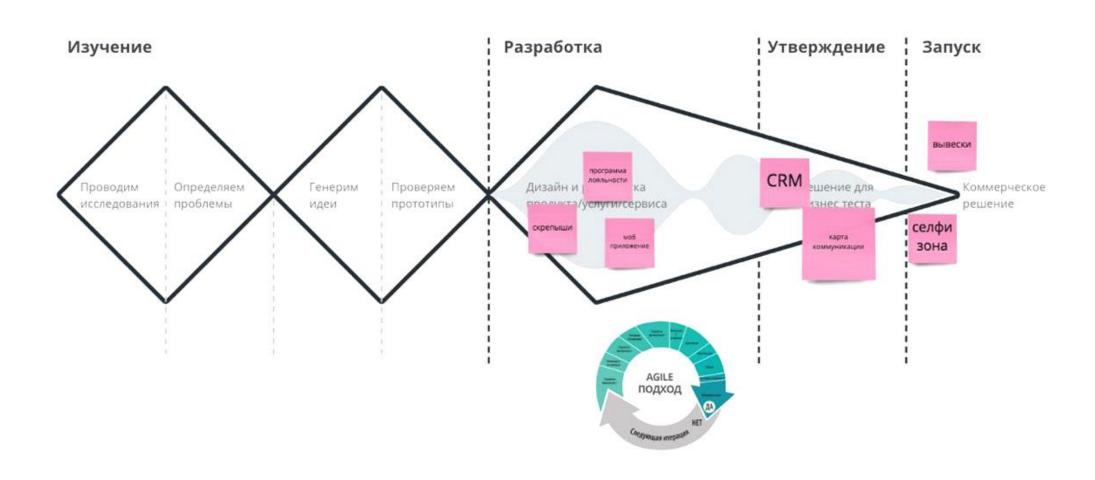


Service Scenario Map





НАШ НОВЫЙ ПОДХОД К ПРОЕКТАМ



СЕЙЧАС ВАЖНО БЫТЬ ВМЕСТЕ



Ждем экспертов, чтобы создавать сообщество профессионалов!



@WTFWITHSERVICE