

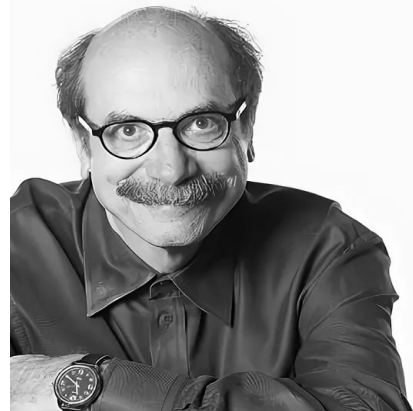


# ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ

ФИЛОСОФИЯ - МЕТОДОЛОГИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

Елена Иванова  
Исполнительный директор  
Дивизион «Особенные решения»

# STANFORD UNIVERSITY



**Дэвид Келли**  
**(David M. Kelley)**

Дизайнер, инженер,  
преподаватель и основатель IDEO  
Развивал метод дизайн-мышления  
для бизнеса

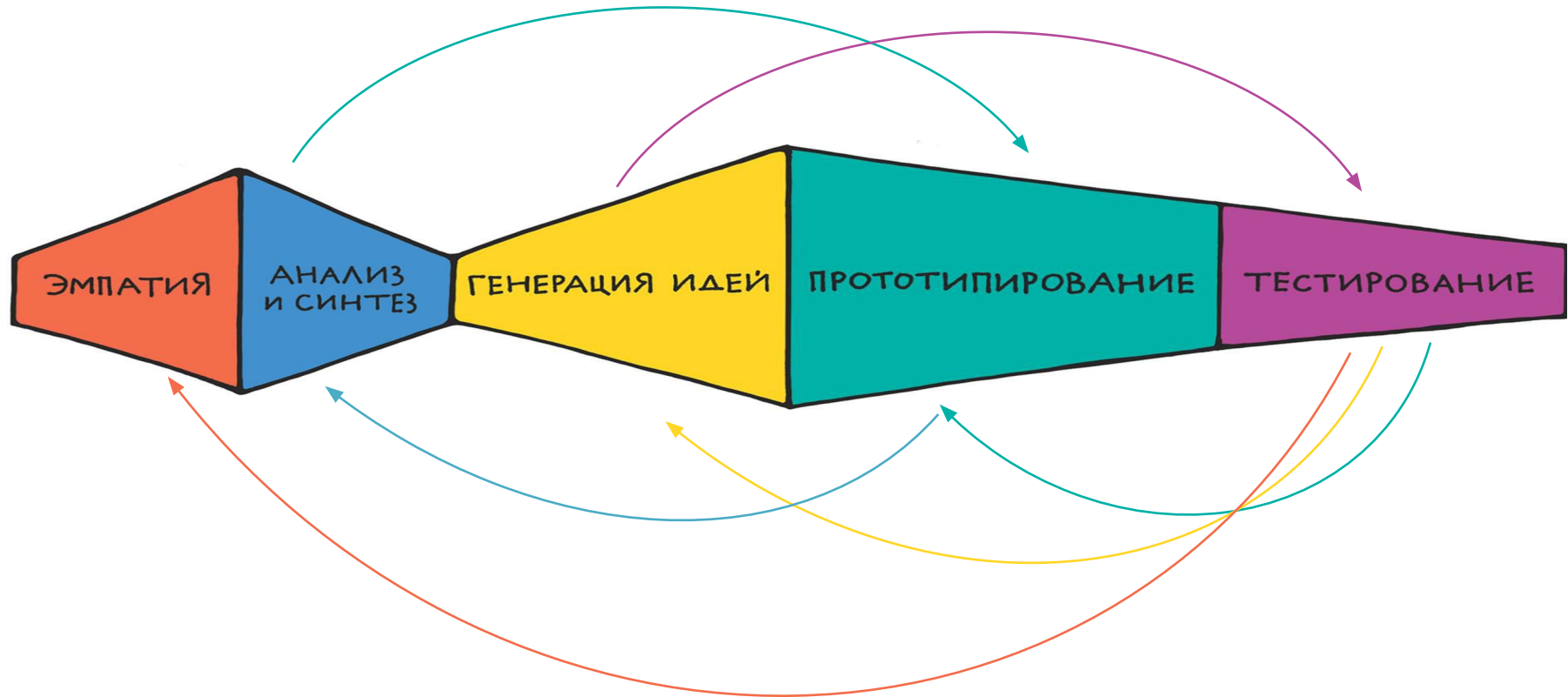


Дизайн-мышление – это  
здоровый смысл, упакованный в  
простую технологию и мощный  
инструмент для решения от  
самых простых до сложных и  
порой непонятных проблем  
клиента

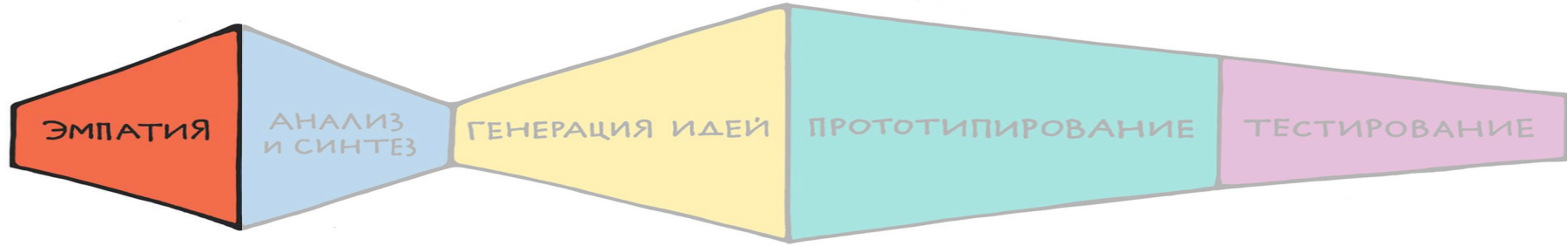


«Суть новаторства – переход от мысли  
к действиям»

# Метод дизайн-мышления



# Первый этап «Эмпатия»



Что говорит?

Что делает?

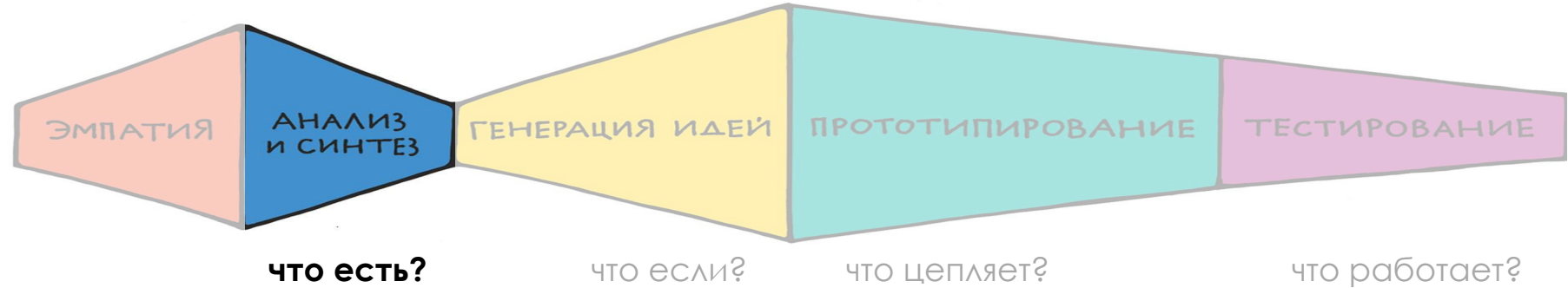


Инструменты:

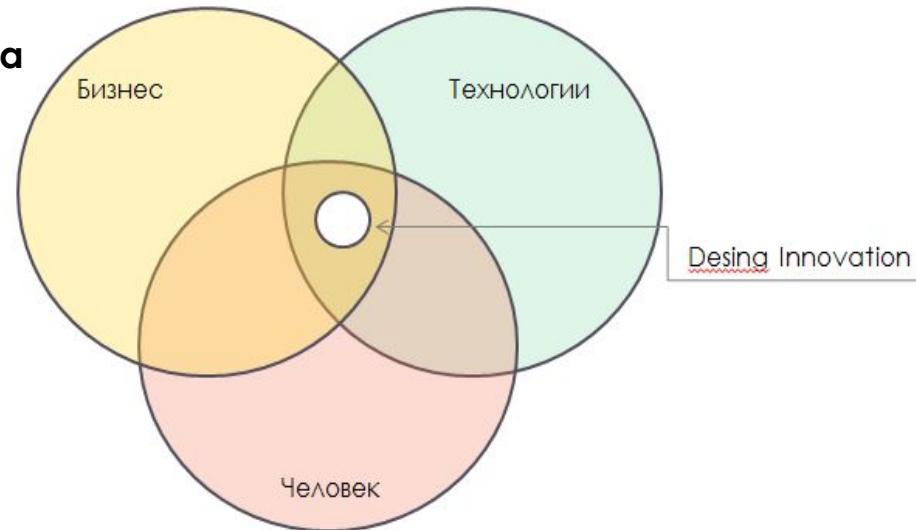
- Интервью
- Слушание
- Наблюдение



## Второй этап «Анализ и Синтез»

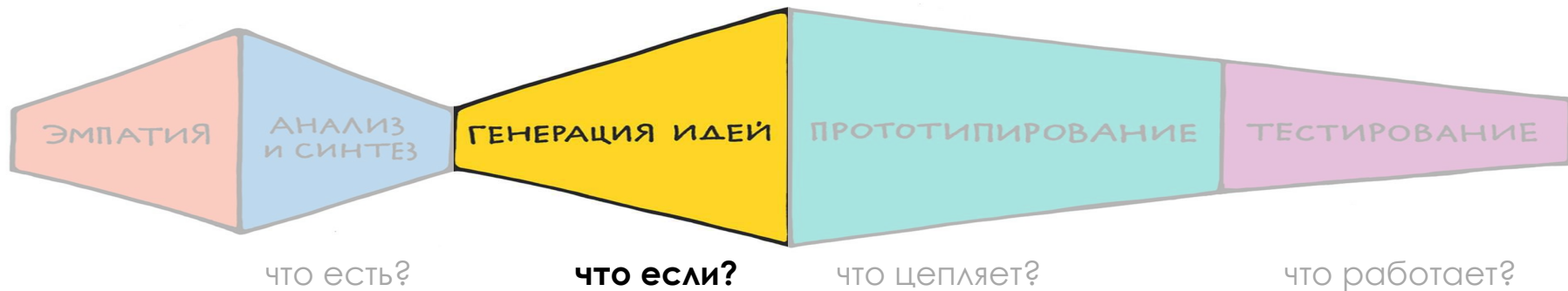


### Диаграмма Венна



Выявление инсайтов и проблемы, которую разрешит будущий продукт или услуга

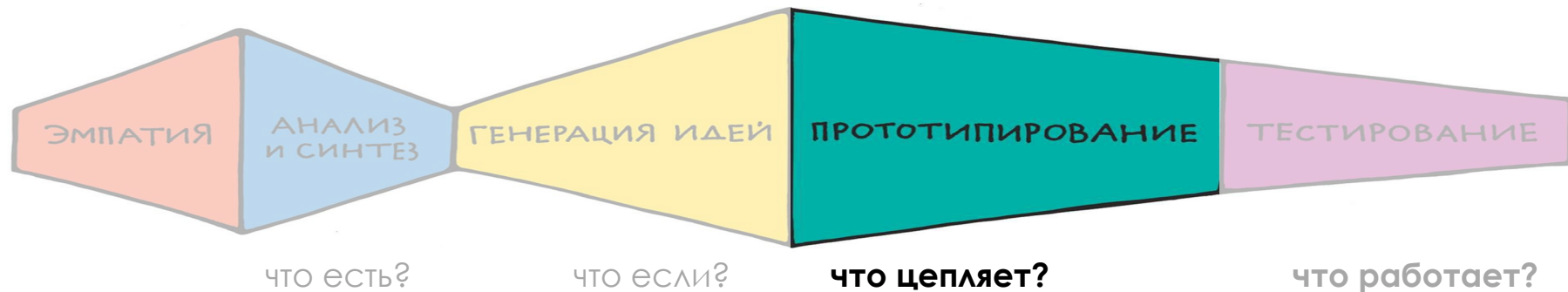
# Третий этап «Генерация идеи»



Мозговой штурм  
Выбор идеи для прототипирования



# Четвертый этап «Прототипирование»



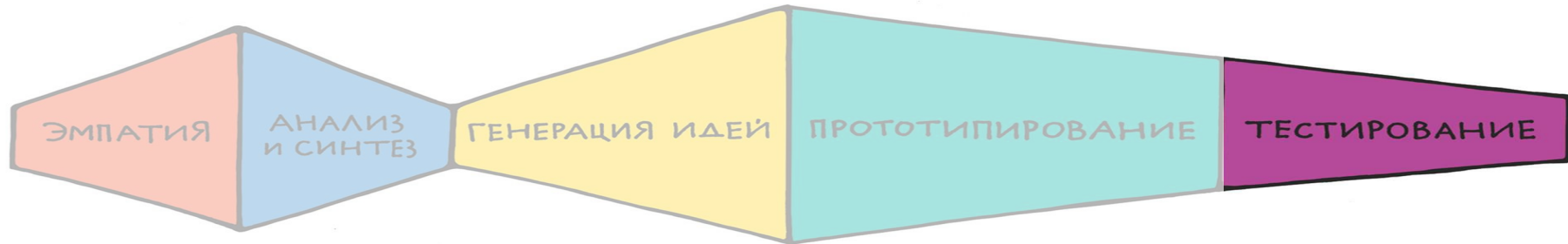
«Мышление руками»

Инструменты:

- Создание макета
- Ролевая игра



# Пятый этап «Тестирование»



что есть?

что если?

что цепляет?

что работает?

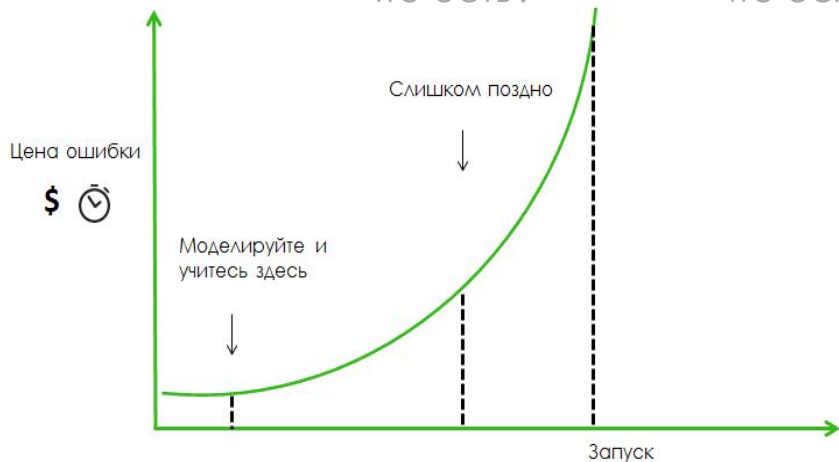


График реализации проекта

Минимизация рисков сбоя, финансовых потерь во время реального запуска





# Дизайн-мышление в Сбербанке



Если ДЕНЬГИ  
ЛЕЖАТ В БАНКЕ,  
ТО БАНК ПОЛНОСТЬЮ  
НЕСЕТ  
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ  
ЗА ИХ  
СОХРАННОСТЬ,  
А КЛИЕНТ ПОЛНОСТЬЮ  
СНИМАЕТ ЕЕ  
С СЕБЯ

КАК МОЖНО  
ПОМОЧЬ  
КЛИЕНТАМ  
НЕ СОЗДАВАТЬ  
УДОБНЫЕ ДЛЯ  
МОШЕННИКОВ  
СИТУАЦИИ?

КАК МОЖНО  
ОБУЧИТЬ  
КЛИЕНТОВ  
ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ  
В УДОБНОЙ  
ДЛЯ НИХ ФОРМЕ?

ПОДКЛЮЧЕНИЕ  
МОБИЛЬНОГО  
БАНКА



ПОДКЛЮЧЕНИЕ МОБИЛЬНОГО БАНКА:  
Ваш ТЕЛЕФОН:  
8 (---) ---  
! ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ

900:  
Было:  
Сбербанк Онлайн. Пароль  
для подтверждения входа в  
систему - 92975.  
Стало:  
Пароль для входа в Сбербанк  
Онлайн 49537. Не сообщайте  
пароль НИКОМУ.



# Список литературы

1. «Дизайн мышление. От разработки новых продуктов до проектирования бизнес моделей», Тим Браун
2. «Придумай. Сделай. Сломай. Повтори. Настольная книга приемов и методов дизайн-мышления», М. Томич
3. «Креативная уверенность», Дэвид Келли, Том Келли
4. «Думай как дизайнер», Жанна Лидтка и Тим Огилви



Обладать знаниями  
ЭТО ТОЛЬКО НАЧАЛО.....