



ТИНЬКОФФ

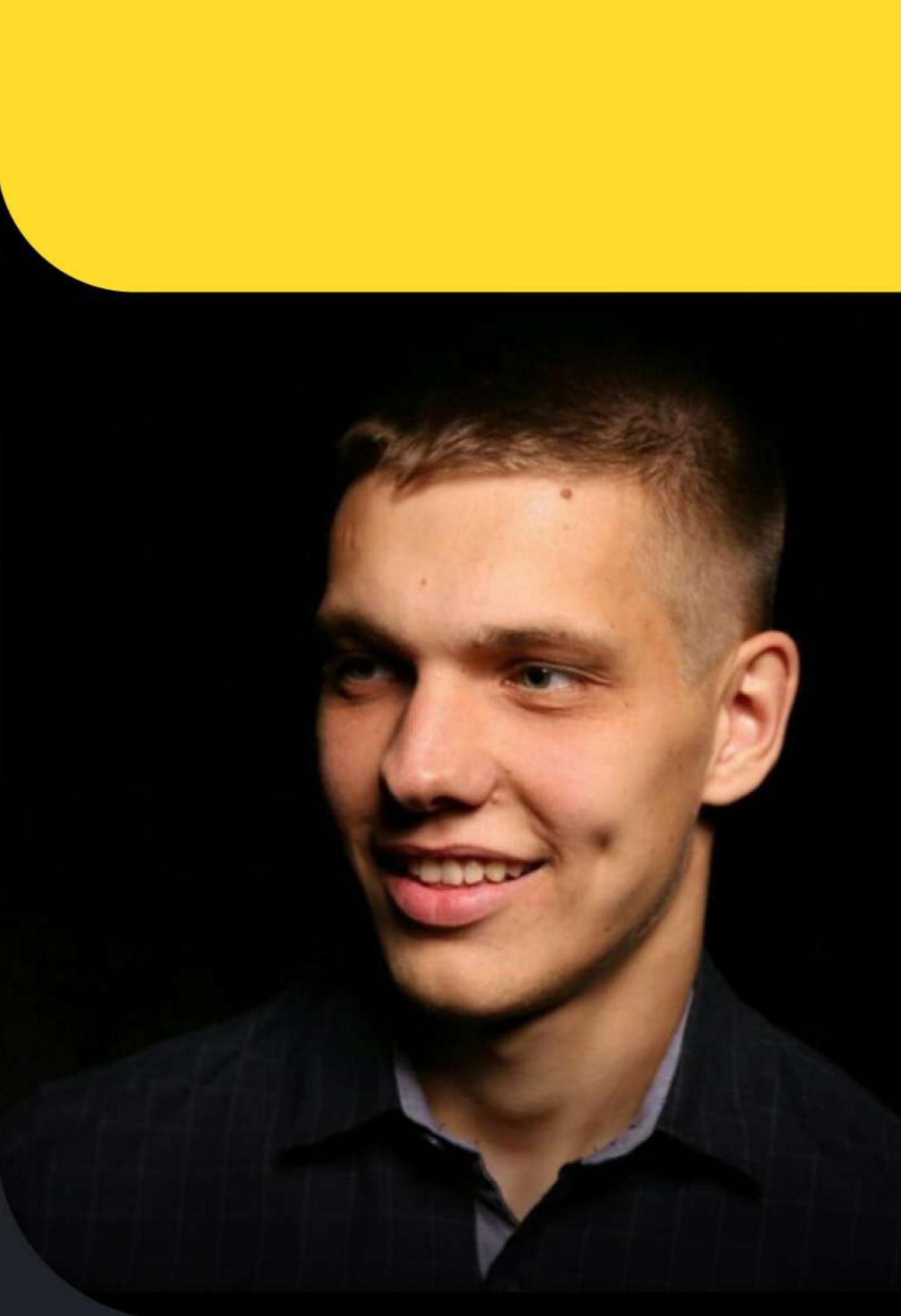
Дизайн, как инструмент решения задач бизнеса

Финтех Школа, 2023



Солнцев Евгений

Продуктовый дизайнер



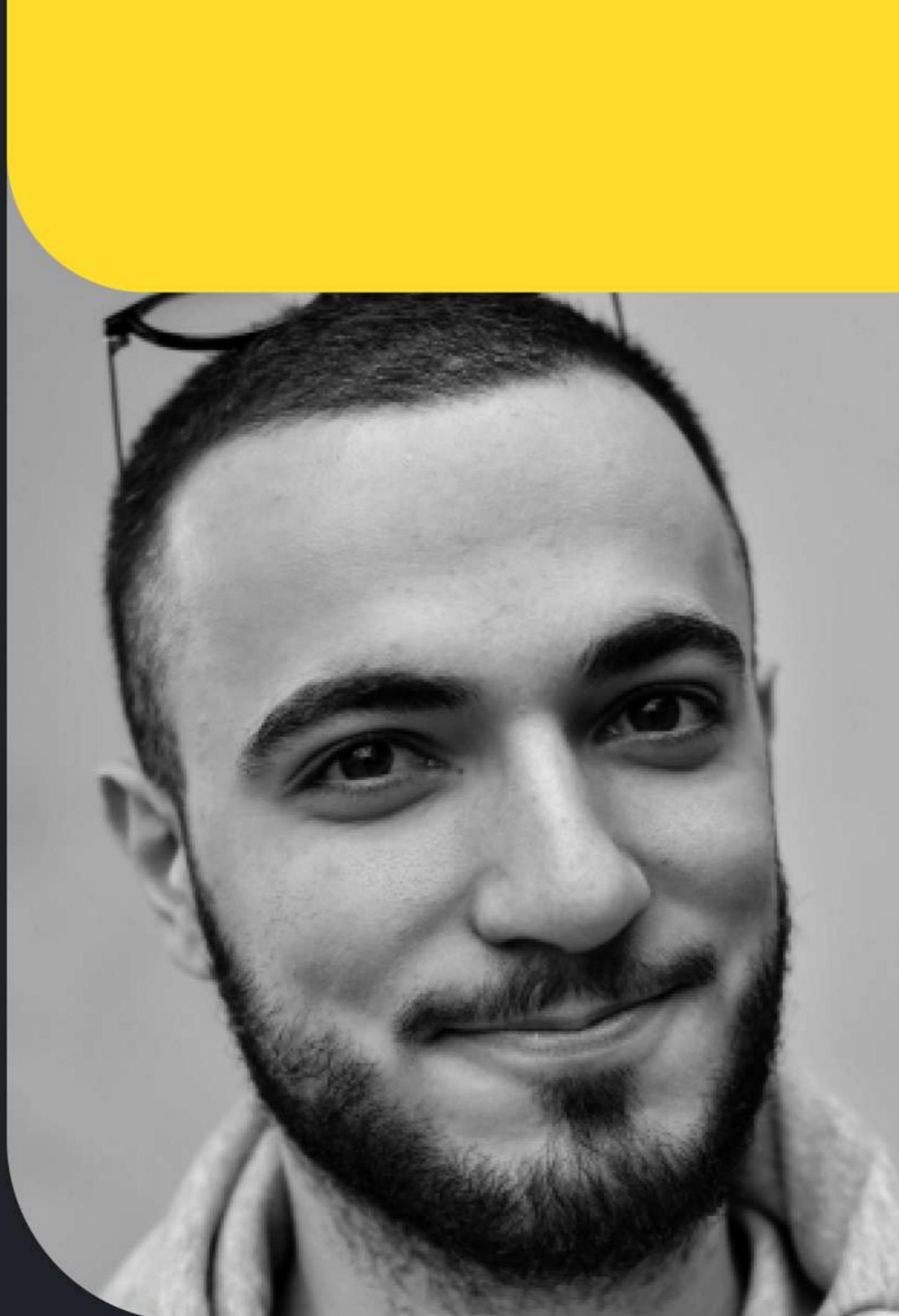
Управление дизайна
внутренней разработки

Работал над сервисами для
операционных сотрудников.
Сейчас развиваю CoreTech сервисы
для разработчиков и аналитиков

Нарек Петросян

Продуктовый дизайнер

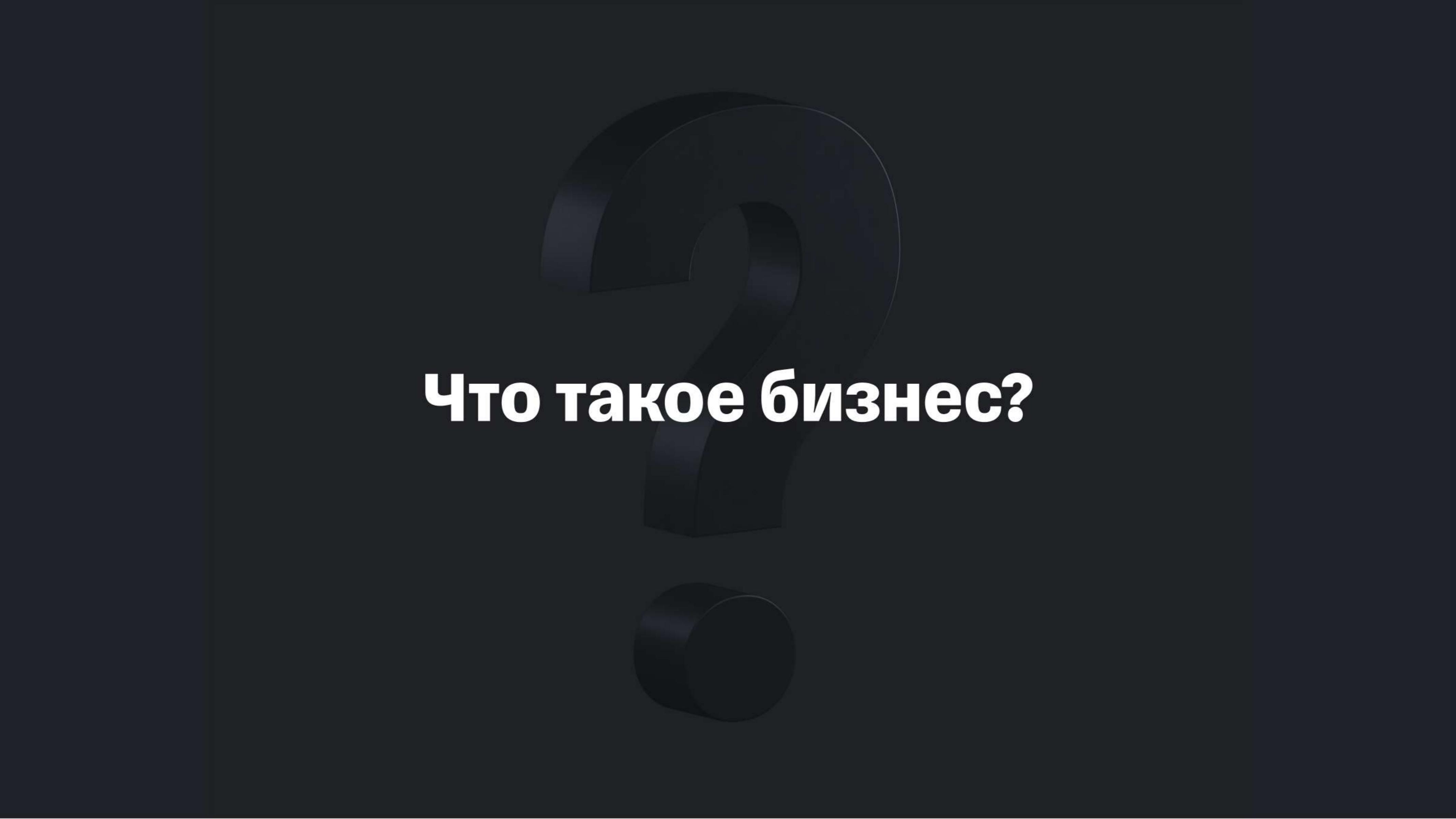
Управление дизайна
внутренней разработки



Занимаюсь сервисами
для операционных сотрудников
в направлениях:

- Телефония
- Тинькофф Мессенджер
- Отдел взыскания
- Сервисы уведомлений

Продуктовый дизайнер



Что такое бизнес?

Как прийти к прибыли?



Максимизация прибыли

Увеличение доходов путем оптимизации расходов и увеличения выручки



Качество продуктов или услуг

Использование современных методик разработки



Лояльности клиентов

Систематическое улучшение продуктов на основе обратной связи пользователей



Благоприятная рабочая среда

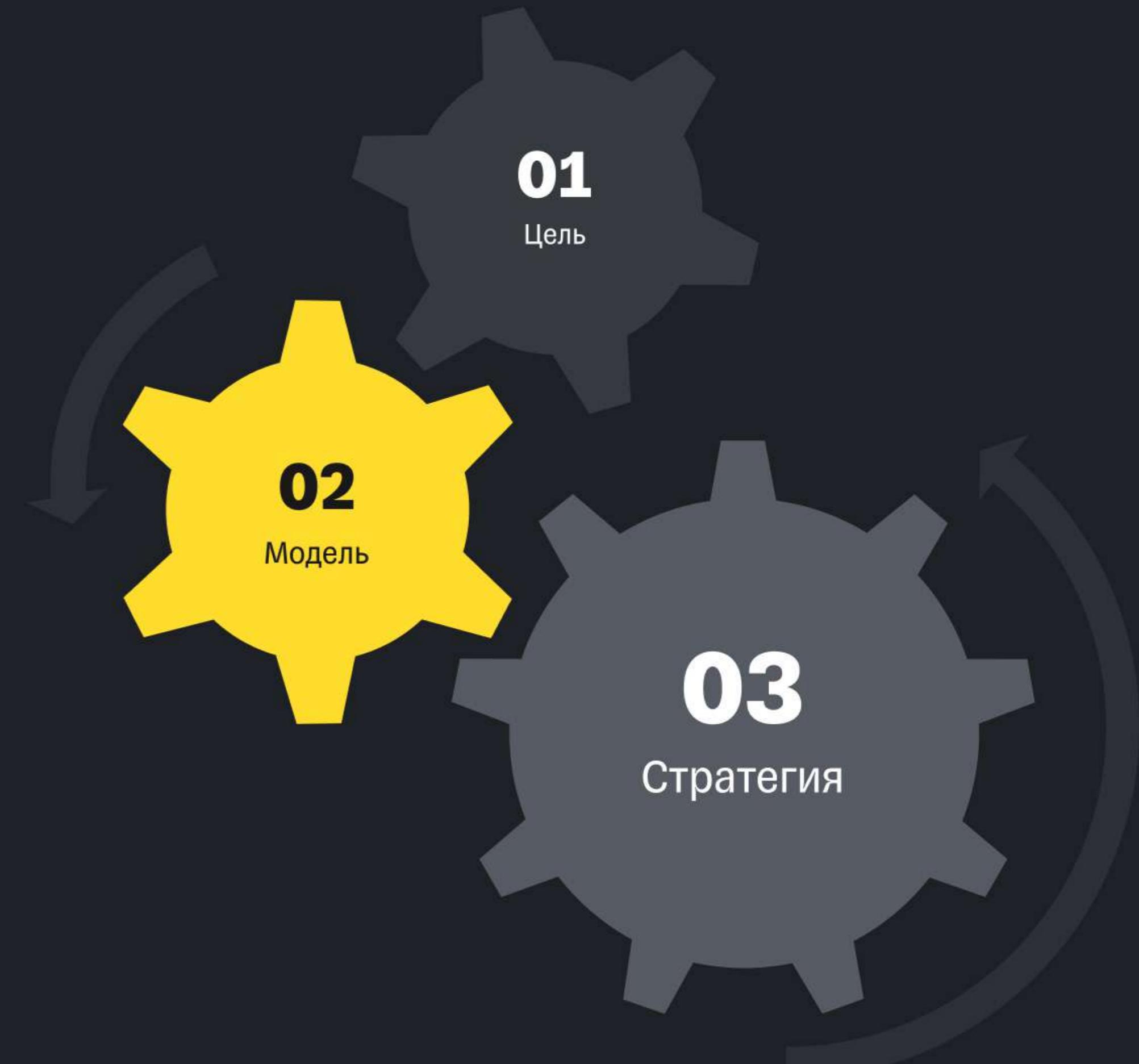
Повышение производительности, мотивации и здоровья сотрудников

Из чего состоит бизнес?

Бизнес-модель

Это концепция того, как бизнес будет зарабатывать деньги.

Она определяет, какие товары или услуги будут предоставляться, кому и как они будут продаваться, а также какие ресурсы и партнеры потребуются для достижения успеха



Модель On-demand

1. По требованию

Компания предоставляет услуги или товары только тогда, когда есть спрос со стороны клиентов.

Фактически модель подразумевает платформу для связи заказчика и владельца продукта

Uber

 airbnb

 Avito

Модель Subscription

2. По подписке

Компания предоставляет продукты или услуги потребителям за регулярно устанавливаемую плату.

Это помогает бизнесу удерживать клиентов на долгосрочной основе и минимизирует риски

Apple Music

NETFLIX

Яндекс Музыка

Модель Freemium

3. Условно бесплатно

Компания предоставляет базовую версию продукта или услуги бесплатно, но взимает плату за дополнительные функции, возможности или премиум-версию



Telegram



tinder



Dropbox

Модель Hook and Bait

4. Виртуальные товары

Модель предполагает продажу цифровых товаров, которые не имеют материальной формы, например, игровых элементов, виртуальной валюты, подписок на цифровые сервисы и контент



Игры



NFT

Вопрос №1

Основной источник дохода Microsoft ?

Вопрос №1

Основной источник дохода Microsoft ?



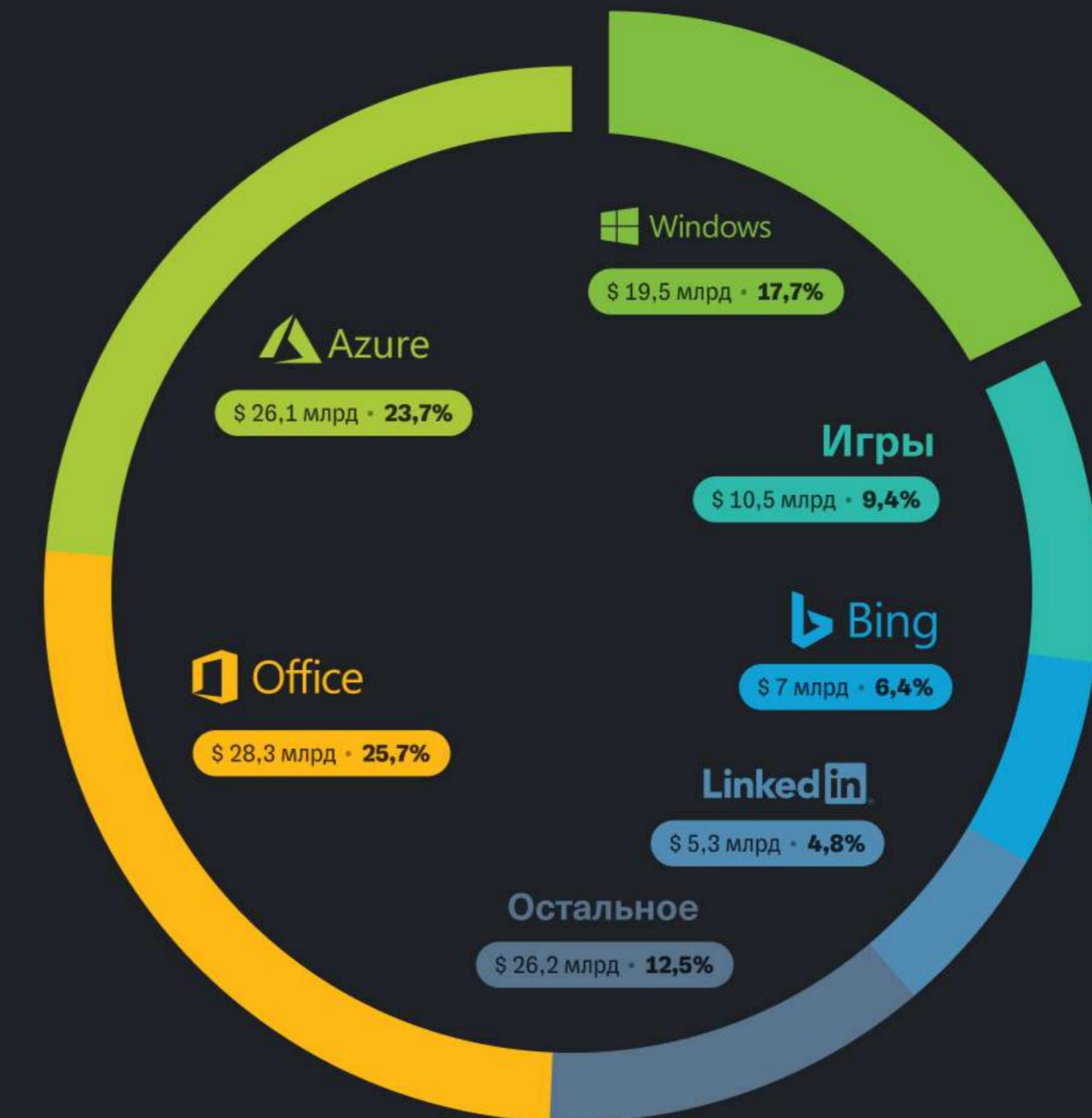
#1 Microsoft Office

Офисный пакет приложений,
а также облачные сервисы

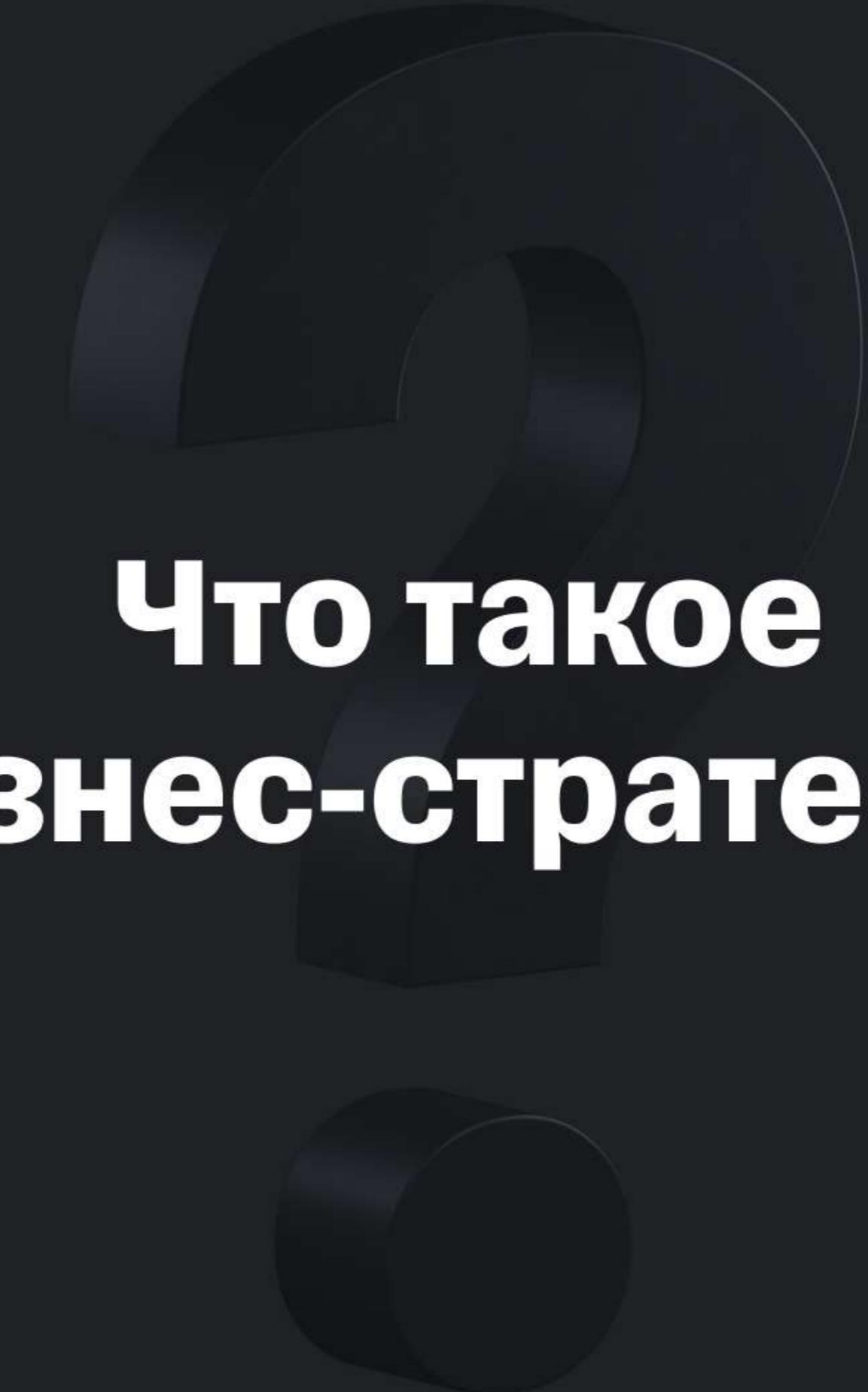


#2 Microsoft Azure

Облачная платформа,
инструменты для вычислений,
размещение приложений







**Что такое
бизнес-стратегия?**

Стратегии обретения конкурентного преимущества



Минимизация расходов

Сделать расходы на маркетинг, производство товара и его реализацию ниже, чем у конкурентов



Отстроиться от конкурентов

Создание уникальных продуктов, повышение узнаваемости и доверия к бренду



Фокус на определенную аудиторию

Ориентация на определенную нишу в клиентской базе

Конкурентные реалии

Конкурентные реалии

Как Яндекс.Такси завоевал 70% рынка



Старт конкуренции

Яндекс Такси имело всего 2,5% рынка.
Нелегалы — 73,2%

Объединение с Uber

Яндекс.Такси + Uber — 10,3%
Нелегалы — 73,2%
Другие агрегаторы — 22,5%

Устраниены нелегалы

Яндекс.Такси + Uber — 63%
Ситимобил — 28,7%
(убыток 9,5 млрд ₽ за два года)
Gett — 3,7%,
Остальные — < 1%

Выкупили “Везет”

Сейчас доля "Яндекс.Такси" составляет около 70%
(и до 80% в некоторых регионах)

Новые виды конкуренции



ДОДО
ПИЦЦА



**Где ещё
скрывается
дизайн ?**



**ДОДО
ПИЦЦА**

Где ещё скрывается дизайн ?



**ДОДО
ПИЦЦА**



CRM для автоматизация бизнес-процессов

Отчеты по продажам, складские документы, технологические карты и многое другое



Терминалы для кассы и кухни

Все типы заказов в одном понятном интерфейсе.
Экономия времени, уменьшение ошибок



Сервис поддержки

Телефония и чаты поддержки для клиентов и внутренних сотрудников



Приложение для курьеров

Автоматизация процессов логистики, построение маршрутов



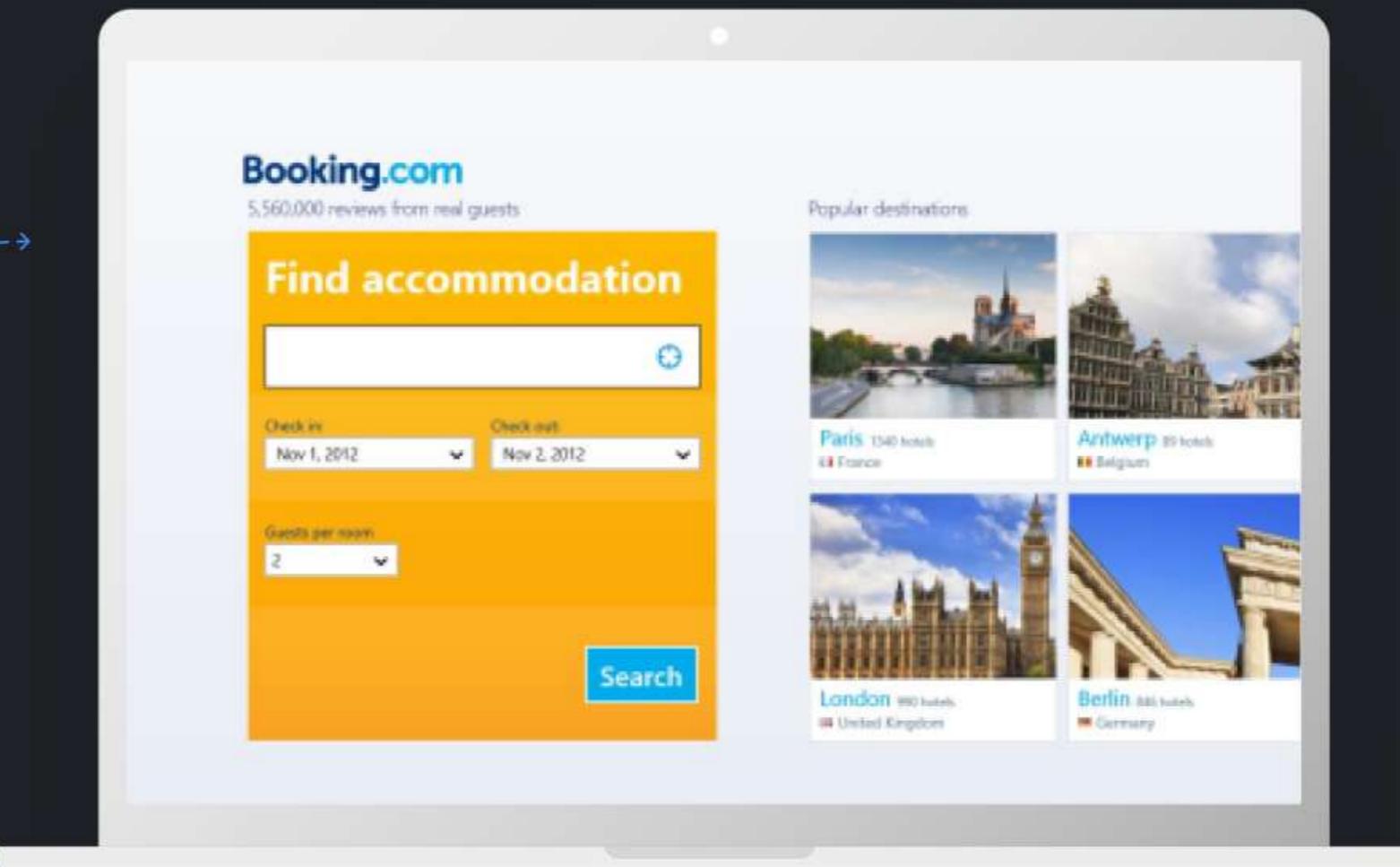
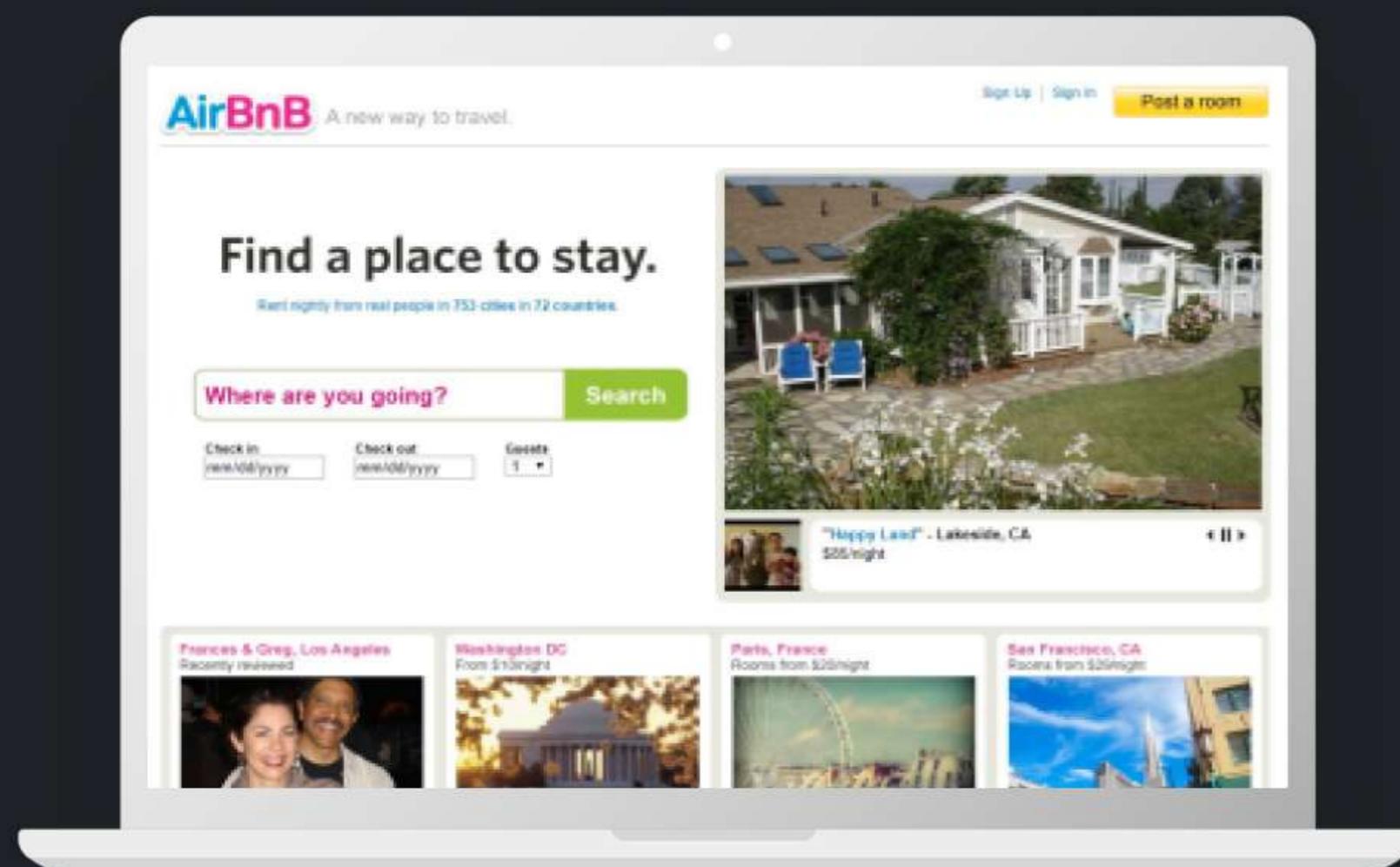
Я – дизайнер!

**Дизайн — это не только то,
что мы видим**



Кейс Airbnb

Проблема низкой конверсии



В начале своей деятельности компания низкую конверсию бронирования. Клиенты выбирали другие платформы

Кейс Airbnb

Решение проблемы конверсионности

Компания сделала редизайн сайта.

Новый интерфейс был сосредоточен на визуале и опыте путешественников.

Конверсия бронирования выросла на 30%

The screenshot shows the Airbnb search interface. At the top, there are search fields for location ("Искать везде"), date ("Неделя в любое время"), and guests ("Сколько гостей?"). To the right are buttons for "Сдать жилье на Airbnb" and user profile icons. Below the search bar is a row of category filters: Отличные виды, У пляжа, Дизайн, Серфинг, Luxe, Отдельные комнаты, Микродома, Лодки, Супербассейны, Bay!, Популярные, Тропики, B&B, Дома на дереве, Нацио... (partially visible), and a "Фильтры" button. The main content area displays a grid of five travel listings:

- Abiansemal, Индонезия** ★ 4,86
Расстояние: 2 966 километров
12–17 нояб.
\$350 ночь
- Sindun-myeon, Icheon-si, Южная ...** ★ 4,81
Расстояние: 3 733 километра
1–6 мар.
\$82 ночь
- Hua Hin District, Таиланд** ★ 4,97
Расстояние: 155 километров
4–9 мар.
\$128 ночь
- Selat, Индонезия** ★ 4,89
Расстояние: 2 971 километр
8–13 нояб.
\$237 ночь
- Râşnov Romacril, Румыния** ★ 4,82
Расстояние: 7 764 километра
12–17 мар.
\$108 ночь

Самые популярные

[Показать \(136\)](#)

★ 4,92 (658) · ЮАР
Виртуальное сафари по дикой природе Южной Африки
От 1547₽ за человека



★ 4,96 (144) · США
Искусство и душа черного Бродвея
От 1445₽ за человека



★ 4,97 (2 264) · Ирландия
Ирландия: история, культура и образ жизни (ко Дню святого Патрика)
От 1283₽ за человека



★ 4,98 (4 564) · Мексика
Готовим мексиканские уличные тако с профи
От 2 067₽ за человека



★ 4,86 (702) · Польша
Детективный квест: раскройте убийство...
От 1274₽ за человека



★ 5,0 (34) · Ирландия
Святые и грешники: игра ко Дню святого Патрика
От 1 203₽ за человека

В ближайшие 6 часов

[Показать \(123\)](#)

★ 5,0 (7) · Вьетнам
Урок димсама от подсолнуха Ли/отлично подходит для тимбилдинга
От 1853₽ за человека

21:30 22:30 23:30



★ 5,0 (1) · Вьетнам
Урок китайской каллиграфии
От 1 583₽ за человека

21:30 22:30 23:30



★ 5,0 (7) · Вьетнам
Кулинарный мастер-класс по апельсиновой курице от шеф-повара подсолнуха Ли
От 1 588₽ за человека

21:30 22:30 23:30

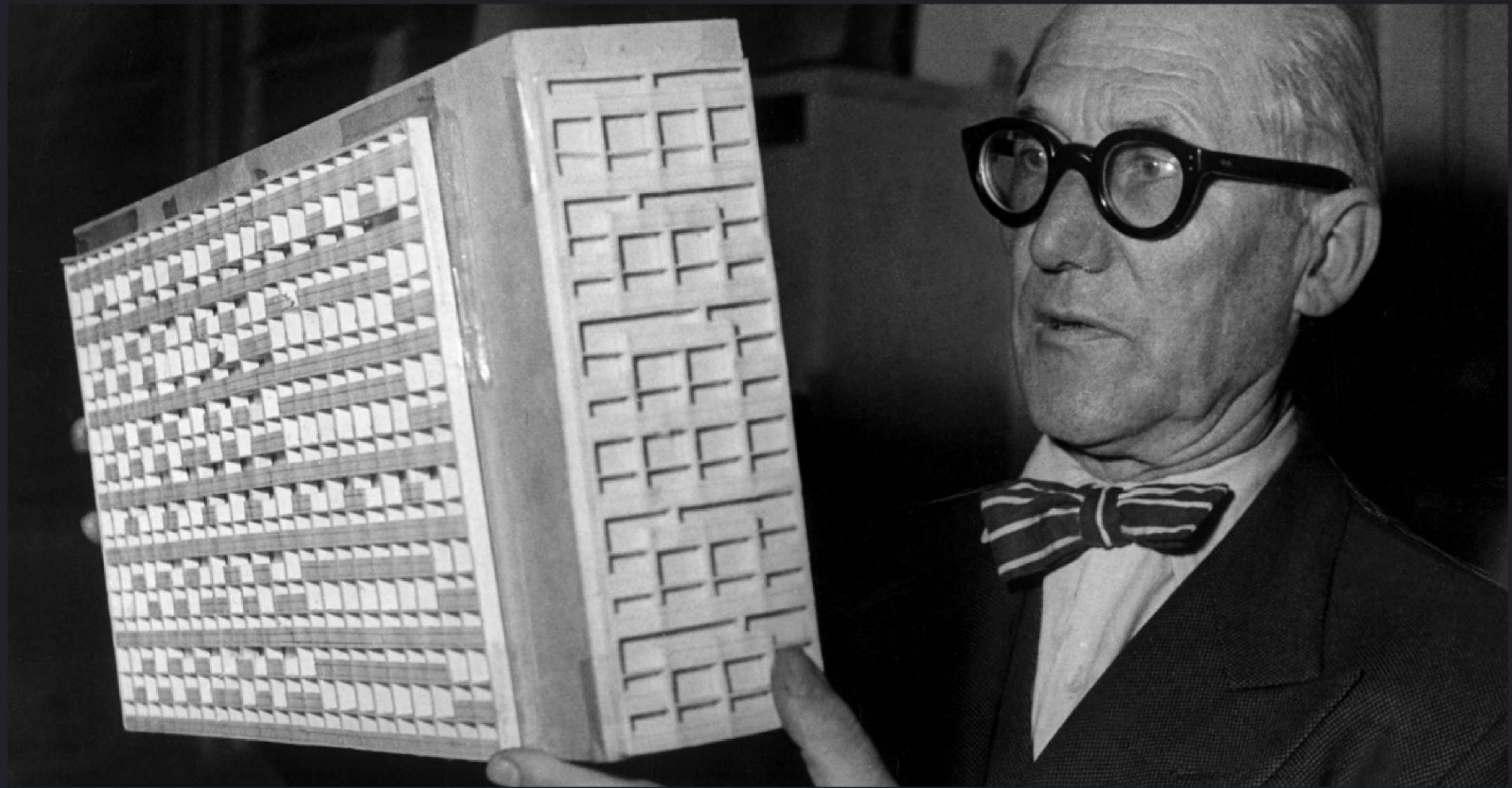


**СКОЛЬКО НУЖНО дизайнеров,
чтобы заменить одну лампу?**

А нужна ли вообще лампа?









Составляющие продуктового дизайна

Технические
ограничения

Пользовательское
удобство

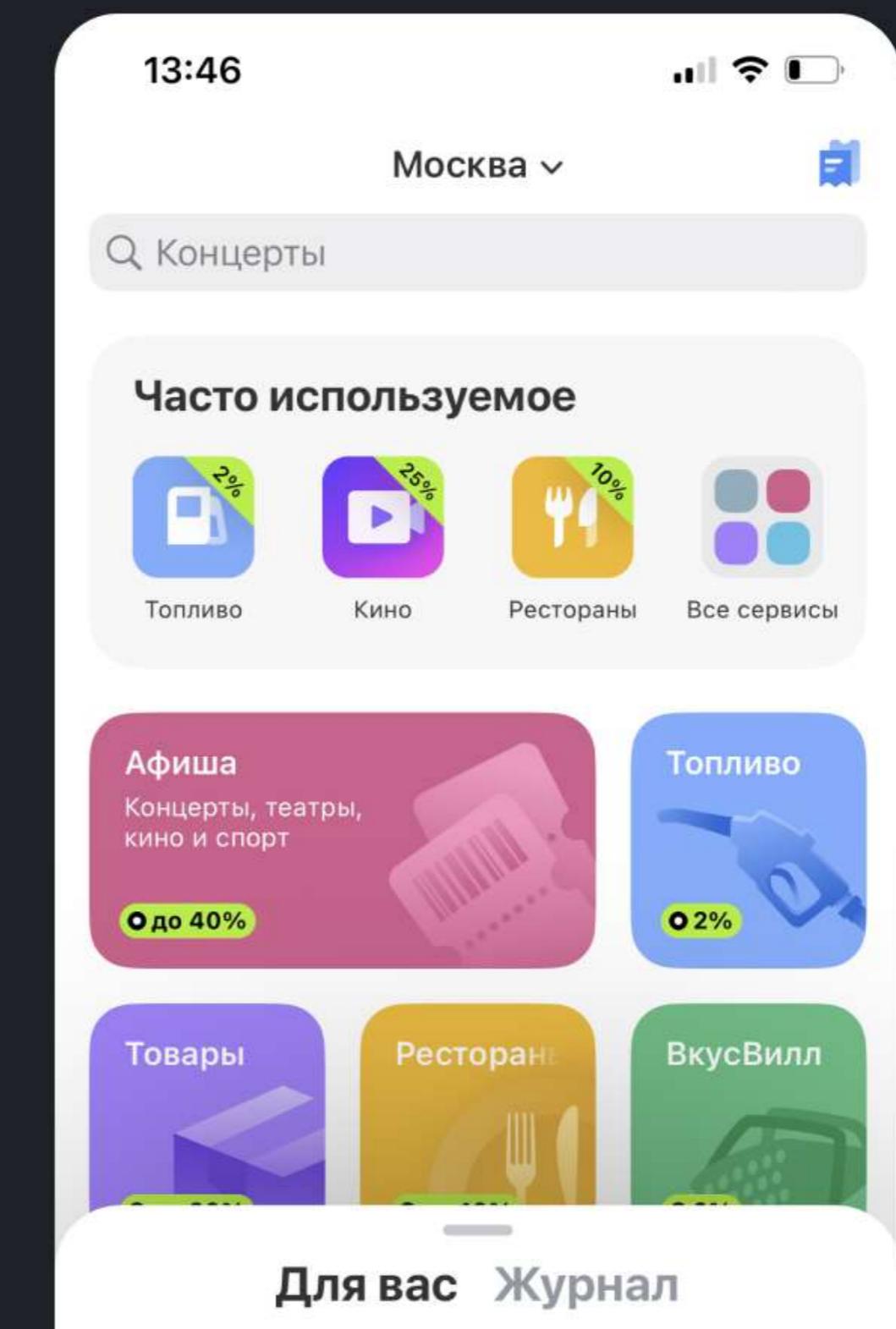
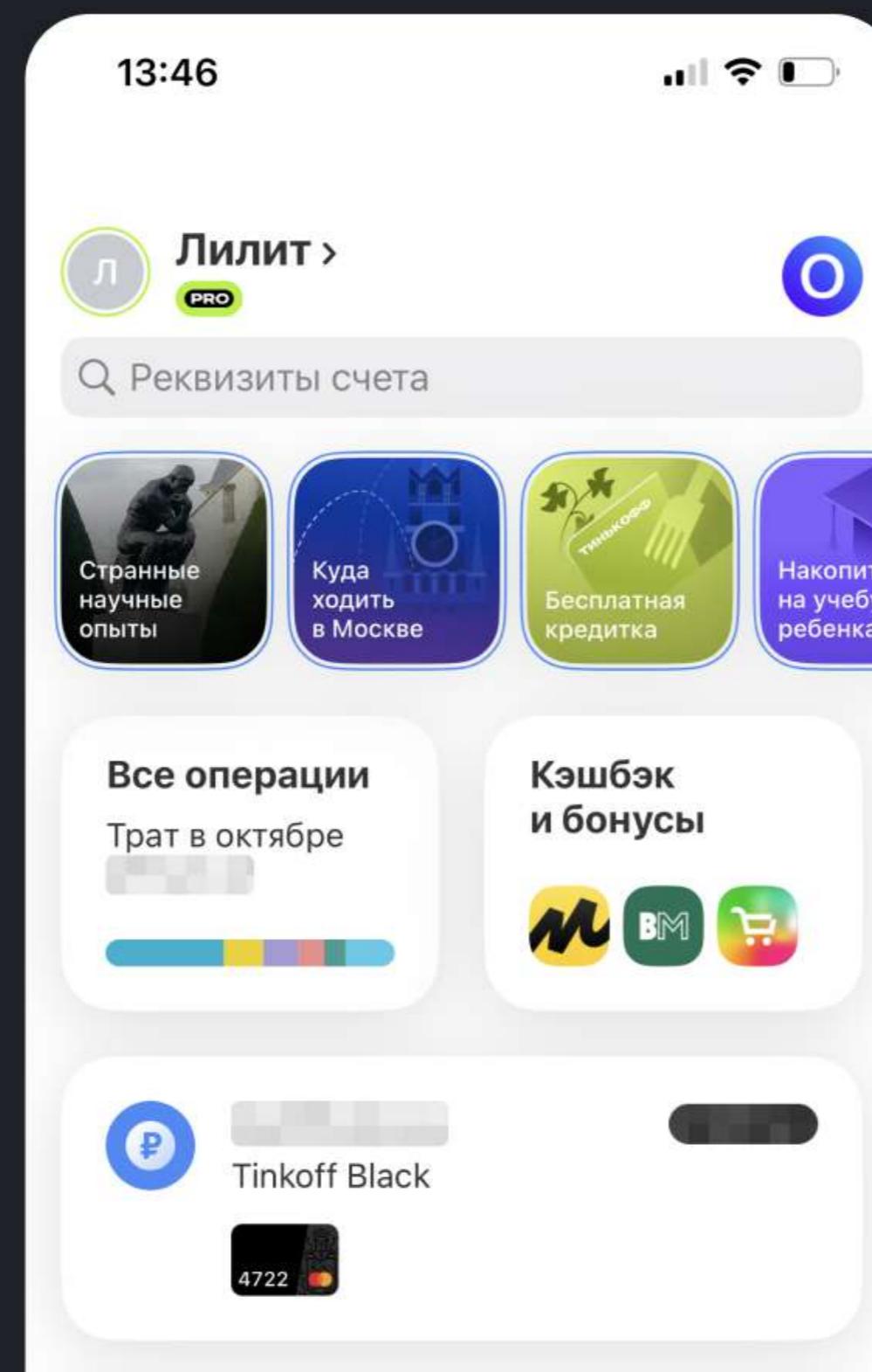
Бизнес
требования

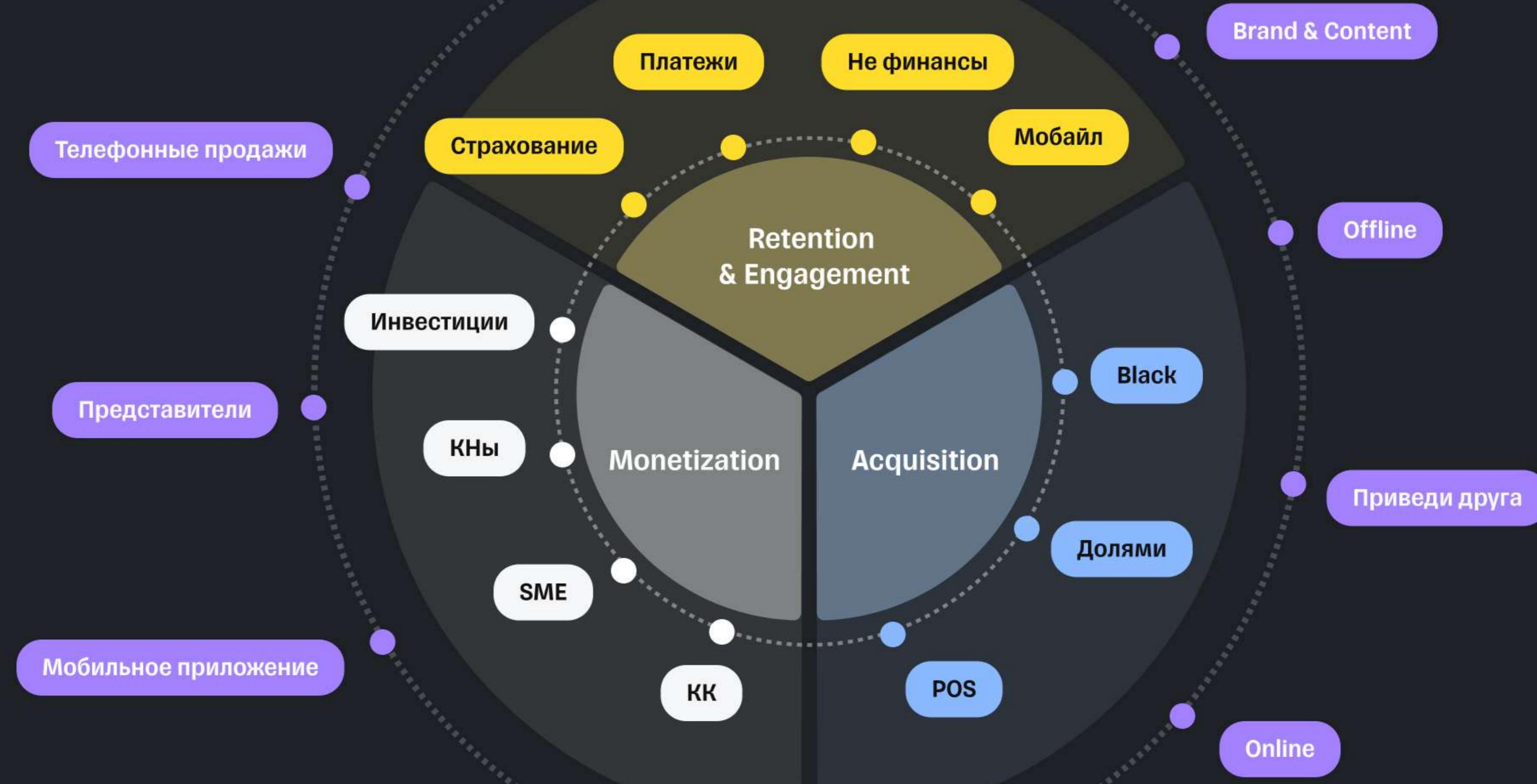
**Антракт
3-4 минуты**

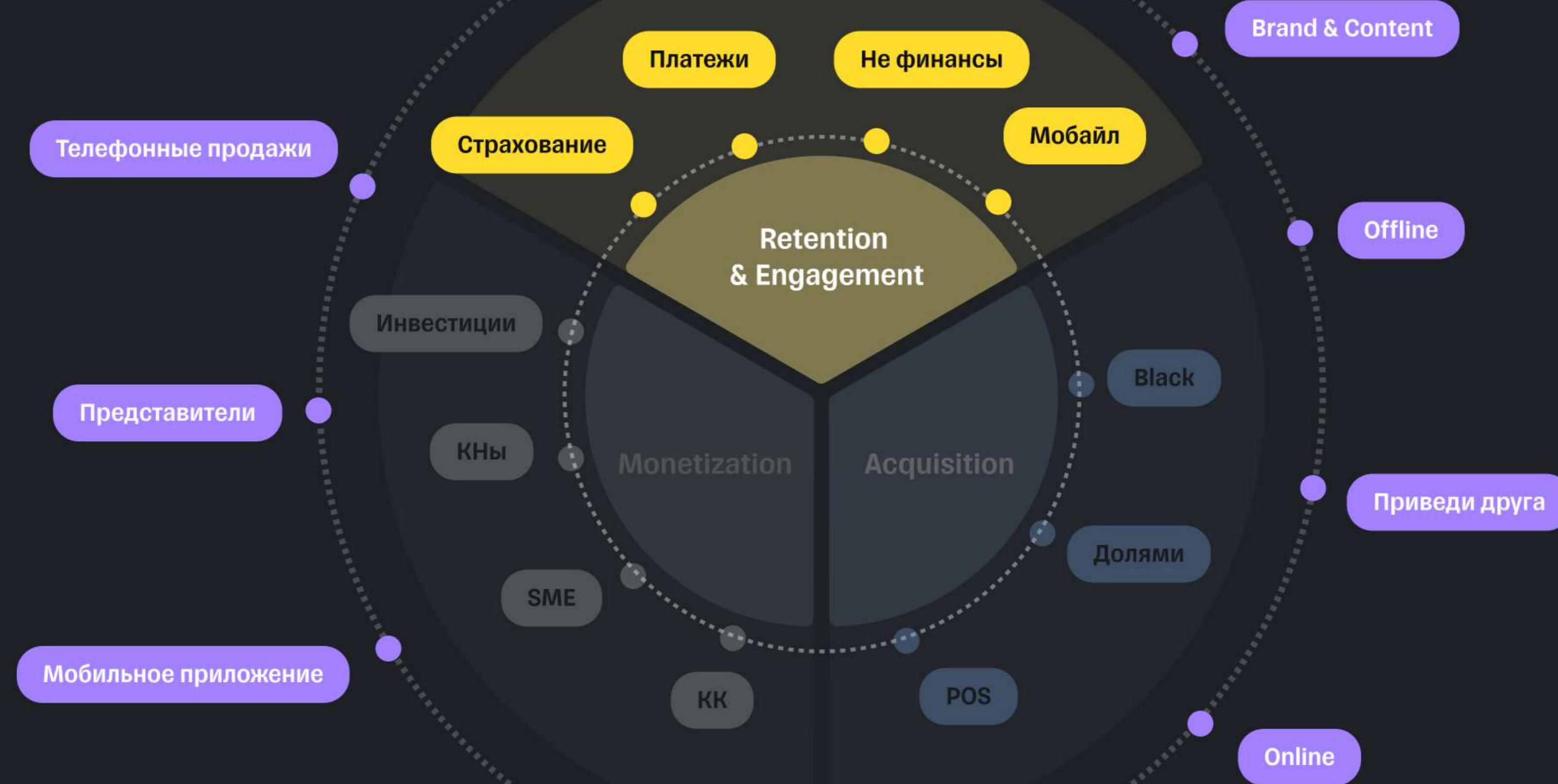
Продолжаем

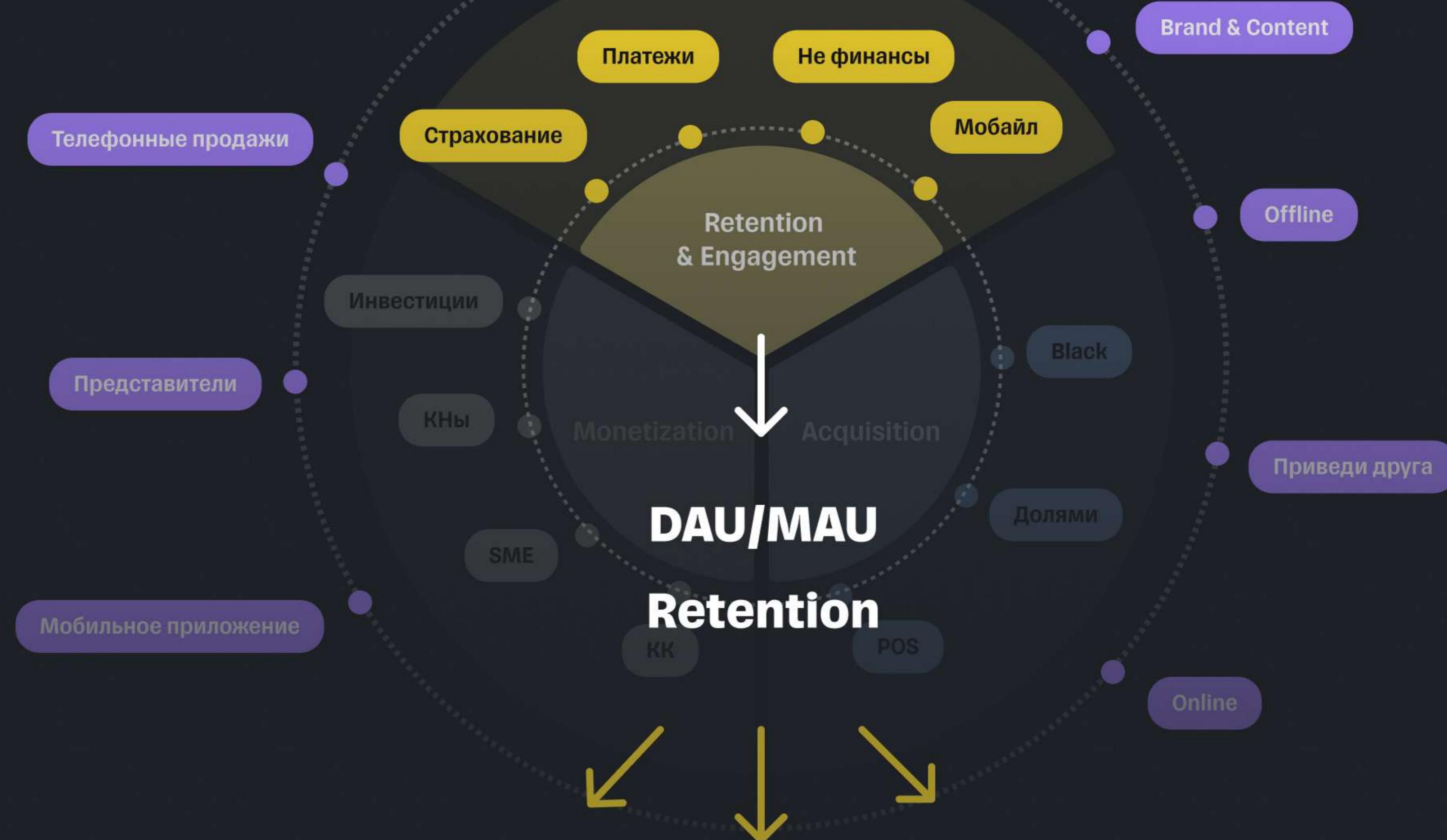


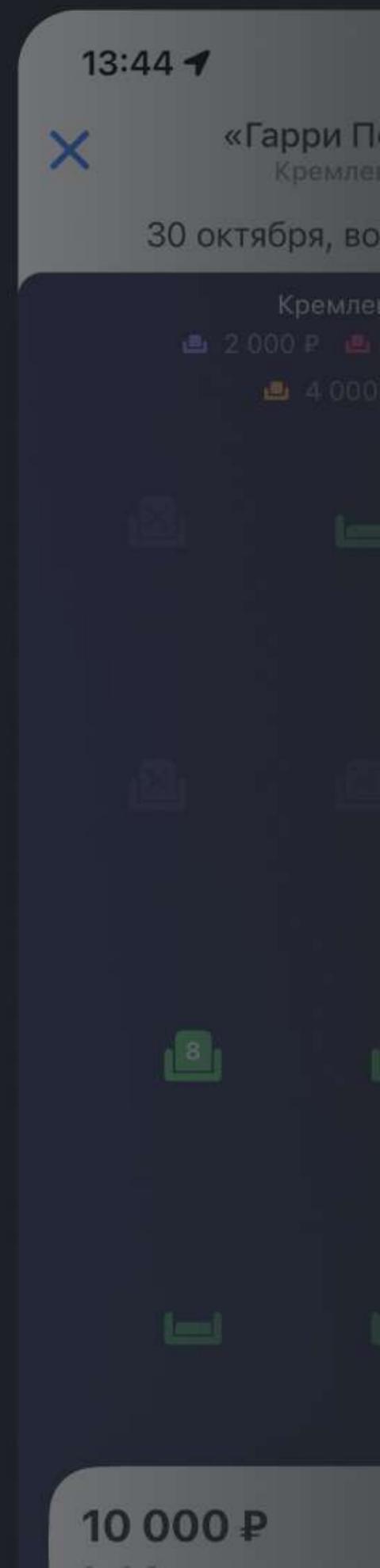
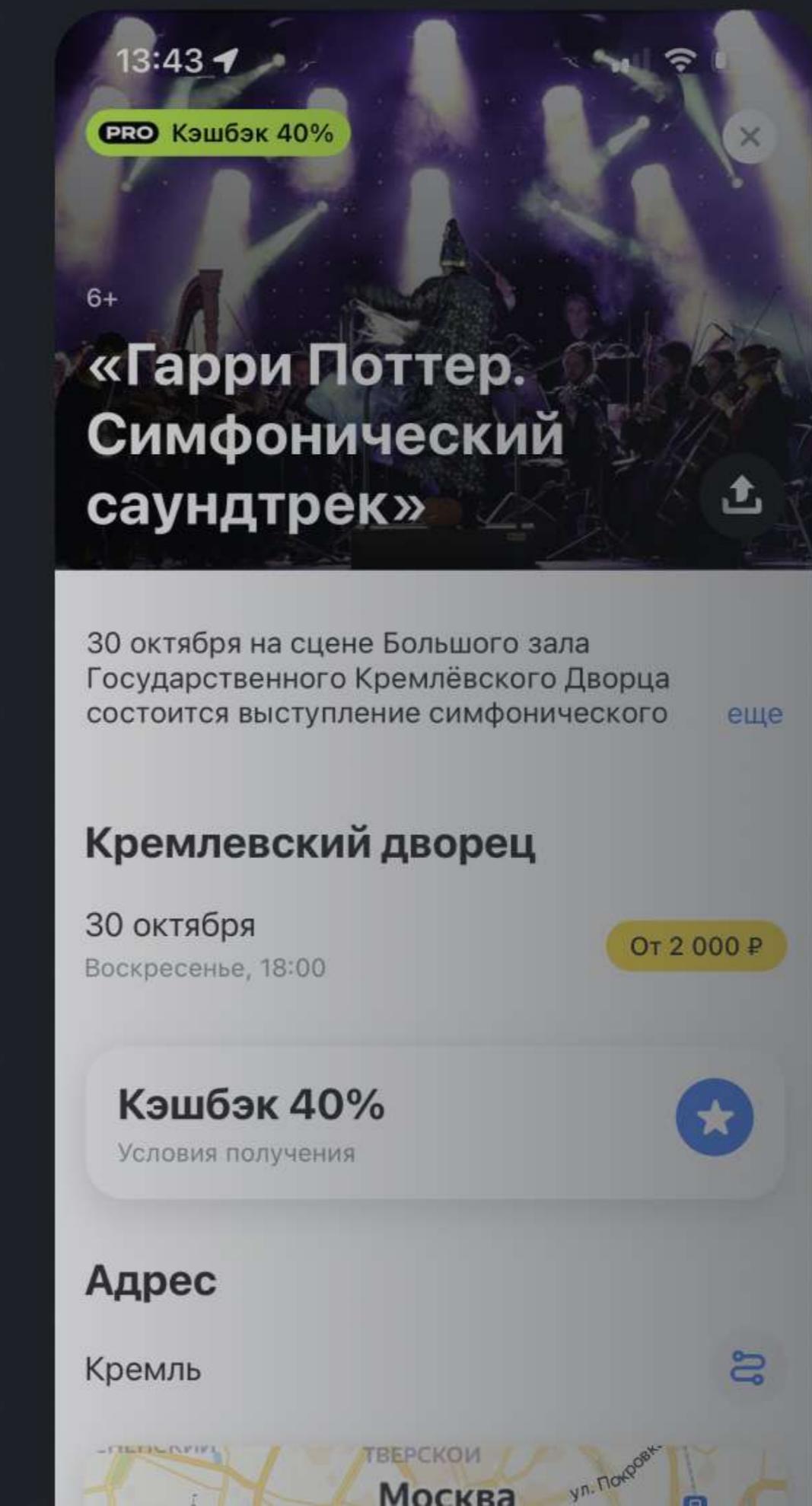
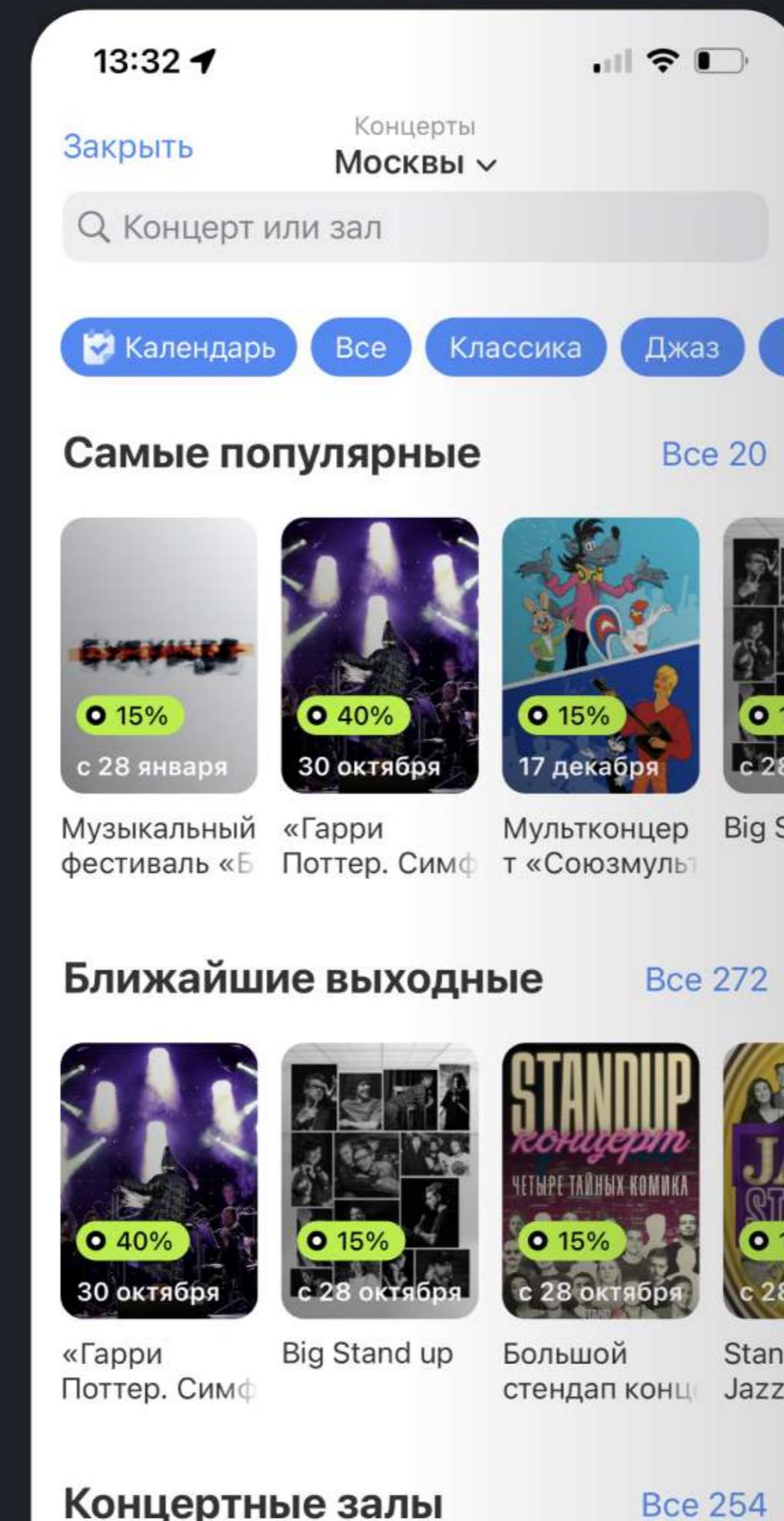
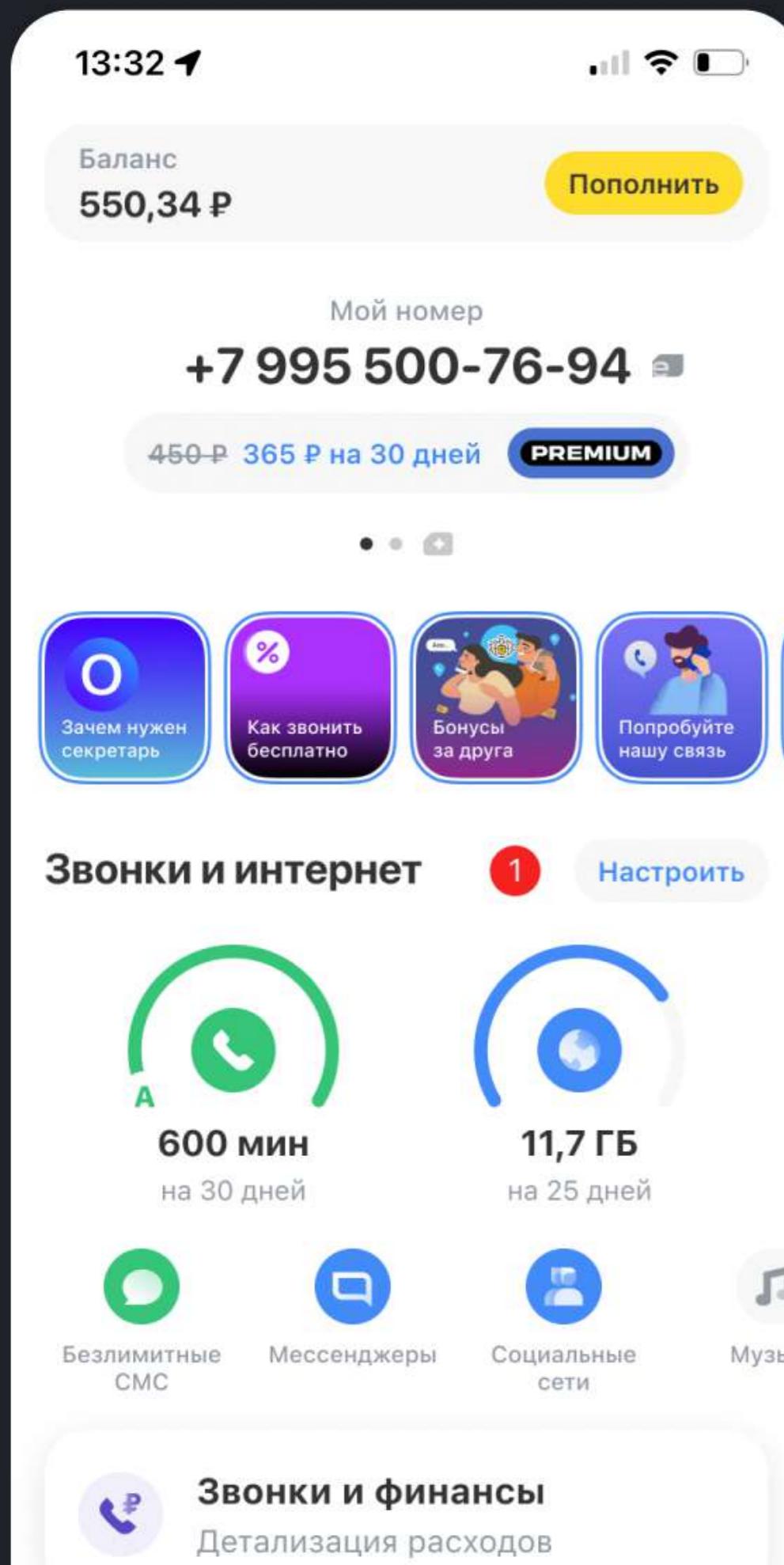
ТИНЬКОФФ











Департамент развития бизнеса

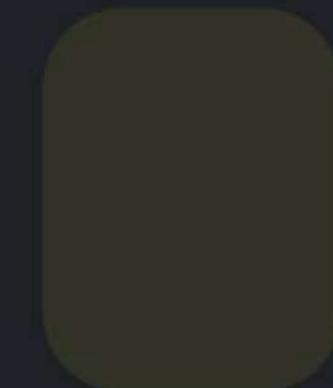
Департамент клиентского обслуживания

Департамент информационных технологий

...

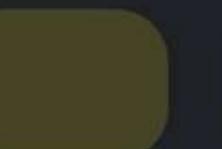
Управления

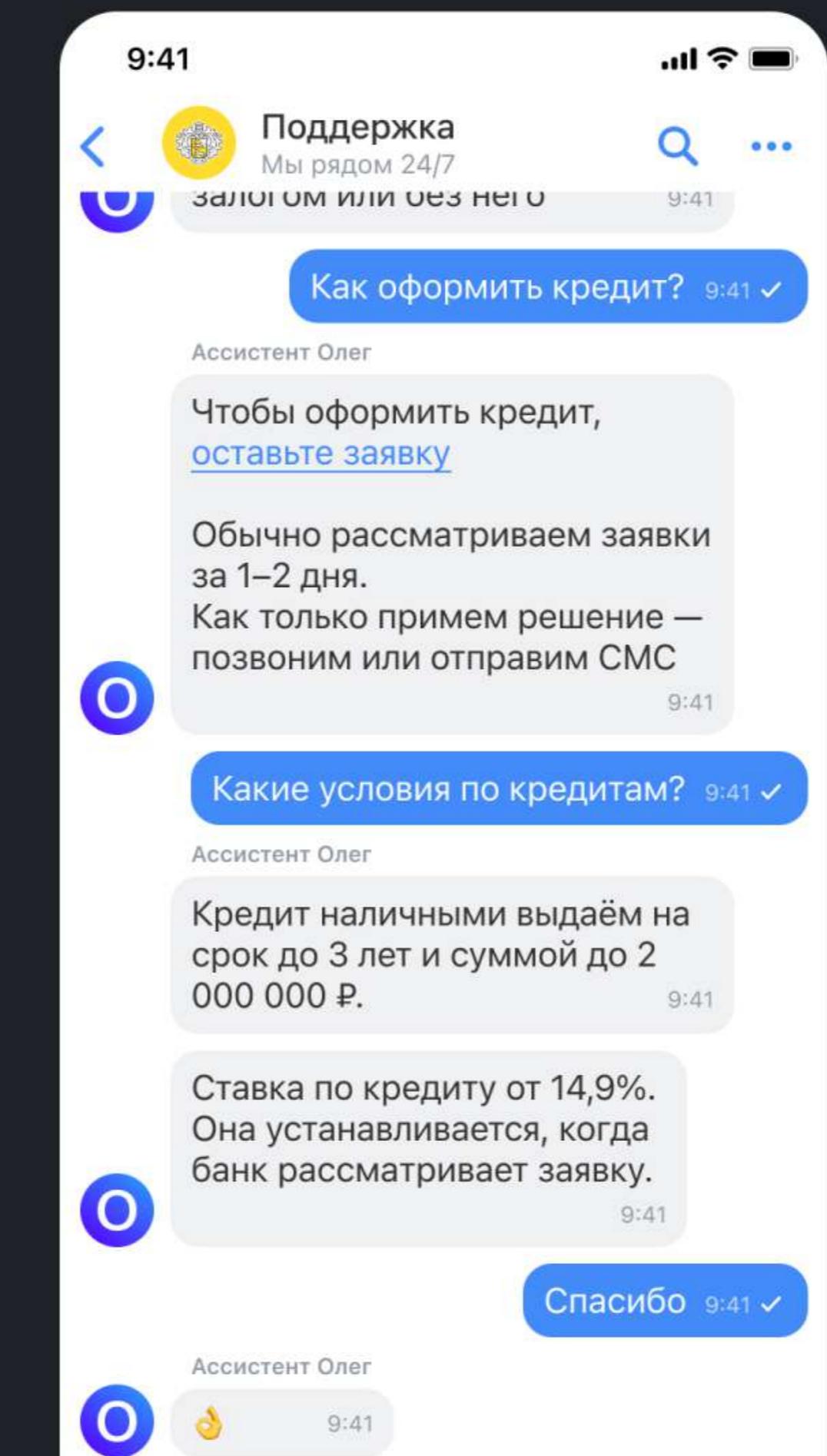
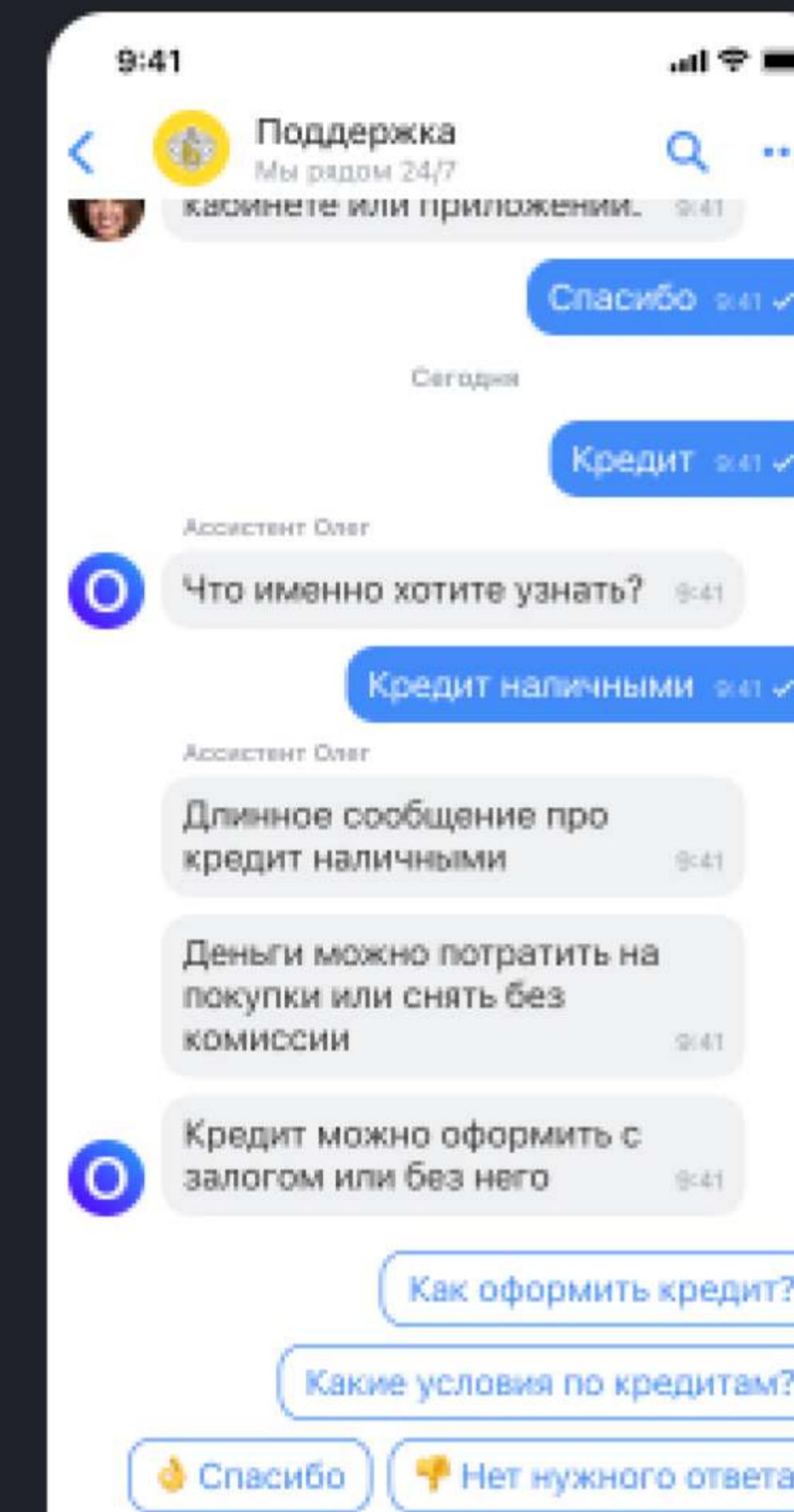
Коммуникации, маркетинга, продаж, развития сервисов, разработки продуктов и другие

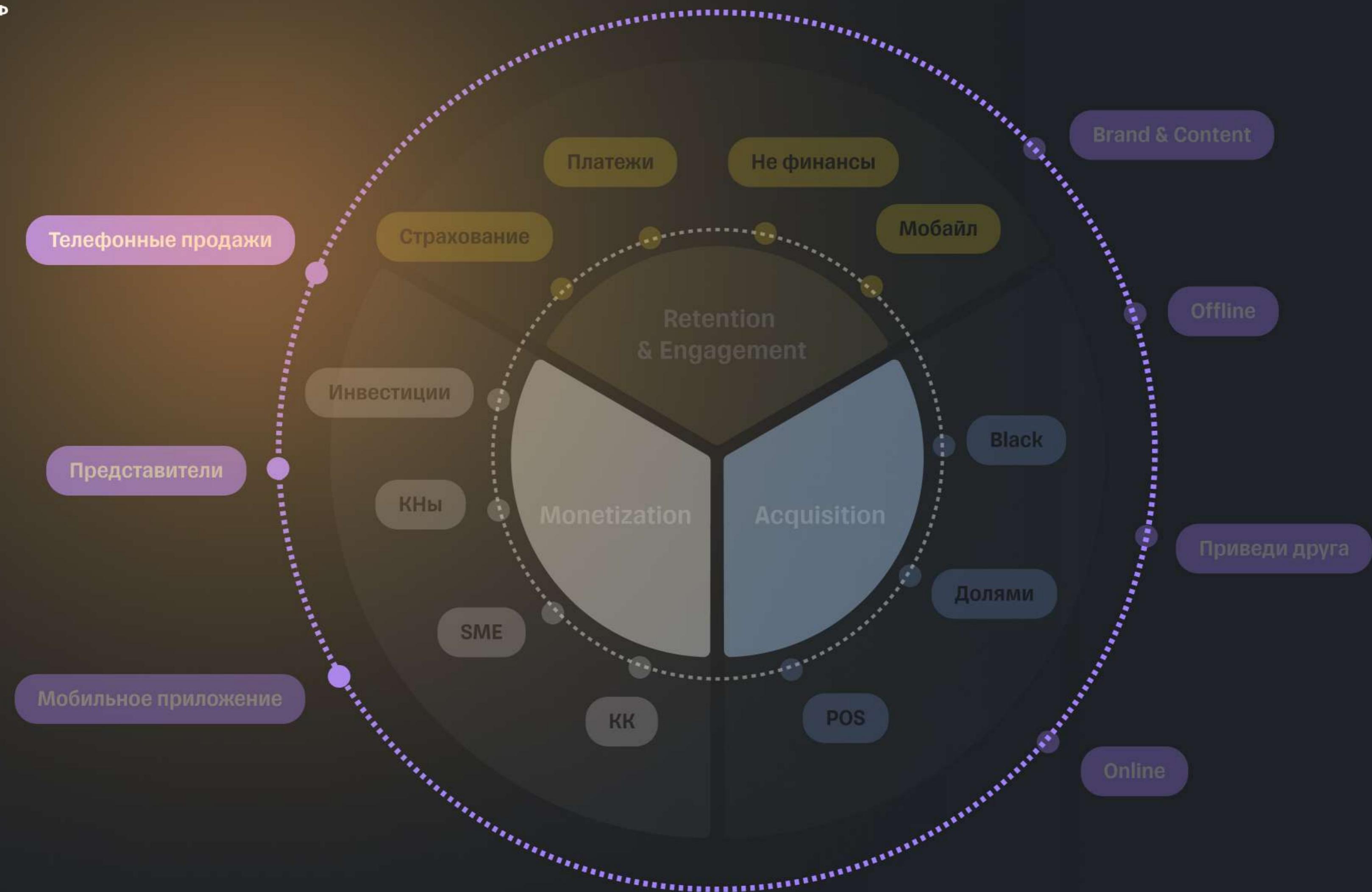


Отделы

Коммуникации, маркетинг, продажи, внутреннего дизайна и другие







Телефонные продажи

- ➡ Операторы быстро перегорают. Работа монотонная, в основном рутинные процессы
- ➡ Нет понимания, что нужно делать для работы и обучения
- ➡ Нет понимания эффективности своей работы
- ➡ Нет креатива и творчества, где люди могут себя проявить
- ➡ Заметный отток операторов
- ➡ И другие...

Департамент развития бизнеса

Департамент
клиентского
обслуживания

Департамент
информационных
технологий

...

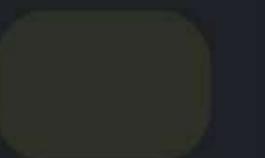
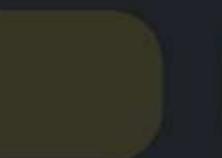
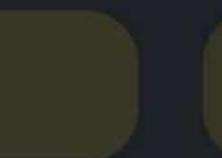
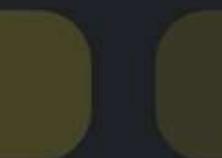
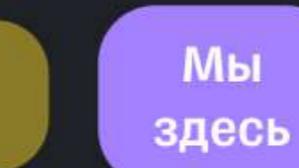
Управления

Коммуникации, маркетинга, продаж, развития сервисов, разработки продуктов и другие



Отделы

Коммуникации, маркетинг, продажи, внутреннего дизайна и другие



Департамент развития бизнеса

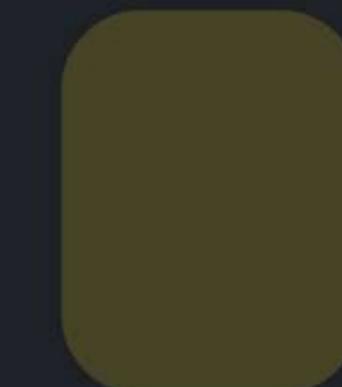
Департамент
клиентского
обслуживания

Департамент
информационных
технологий

...

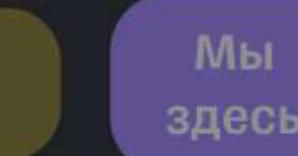
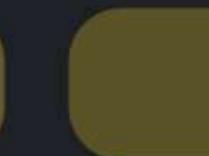
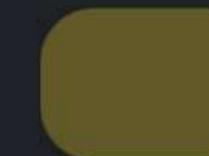
Управления

Коммуникации, маркетинга, продаж, развития сервисов, разработки продуктов и другие

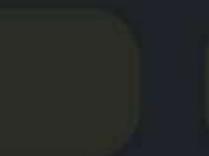
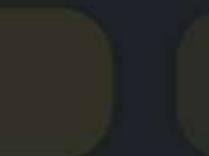
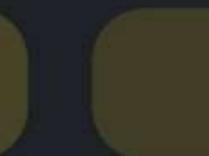
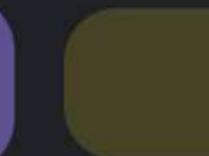


Отделы

Коммуникации, маркетинг, продажи, внутреннего дизайна и другие



Мы
здесь



*Ремарка

Геймификация

*Внедрение игровых форм в неигровой контекст: работу, учебу и повседневную жизнь

S

Sonya 16:52

Привет! Ура, мы защитили ресурсы на геймификацию*. Сначала для операторов, затем будем пробовать масштабировать на всех сотрудников. Закинула встречу, давай все обсудим)

ES

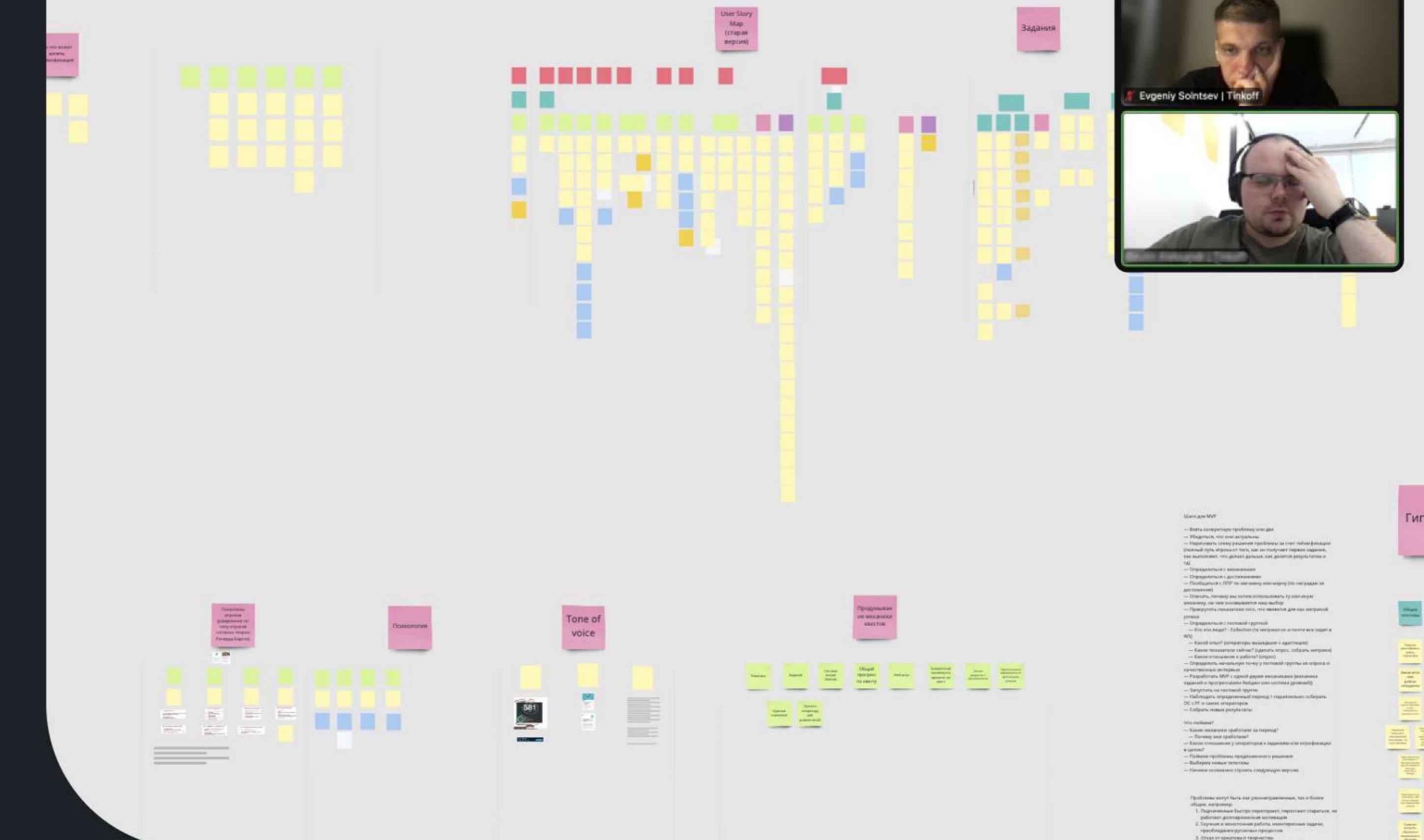
Evgeniy Solntsev 19:56



Обсуждаем

Думаем. Углубляемся. Планируем

MVP



MVP

Minimum Viable Product

Больше про бизнес

Быстрее создать

Часто выглядит как получается

Направлен на решение проблемы

MLP

Minimum Loveable Product

Больше про пользователей

Создать быстро, но дольше

Выглядит аккуратно и современно

Направлен на решение проблемы
и создает эмоциональную связь



**Текущая
геймификация**





ТИНЬКОФФ

Работа

HR-портал

Фамильев Имен.



Главная Уведомления 1 Операторы Баз знаний Обучение Опросы Публикатор ...

Задания

Начинай работать с нами

Работайте и мы вас наградим вас за результат

Нужны только компьютер, интернет и гаджет

Челленджи для операторов?

Начать работу

Привет, Софья!

Примите вызов, испытайте свои навыки
и получите награду

Что за вызов

Это задание, которое поможет вам стать еще лучше как профессионалу. Вызов входит в рабочее время, так что сон и отдых не пострадают

Как участвовать

- Ознакомьтесь со своим вызовом
- Примите его и выполните задание в срок
- Оставьте обратную связь в специальной форме
- Ждите награды

Что делать, если я боюсь
участвовать?

1

- Взять конкретные проблемы
- Убедиться, что они актуальны и приоритетны
- Сформулировать гипотезы и как их валидировать

2

- Придумать схему решения
- Определиться, что делаем конкретно

3

- Пrikрутить показатели успеха
- Определиться как будем тестировать
- Разработать первое решение
- Снять выводы
- Запуститься на тестовой группе
- Собрать результаты

Получить первые результаты

Беремся за работу

Гипотезы

- * Если геймификация будет где-то рядом с рабочей зоной оператора, то больше сотрудников будет узнавать, участвовать и вовлекаться
- * Если мы будем давать задания на показатели операторов и выдавать награды (нематериальная мотивация), это будет влиять на их показатели (в тч и бизнесовые)
- * Если мы будем ограничивать период выполнения заданий на достижение цели, это позволит разнообразить работу и вытащить сотрудников из рутины и монотонности на этот период
- * Если мы добавим возвращающие механики в задания, то это позволит увеличить вовлеченность в задание

Появляются после обсуждений
и брейштурмов с командой

Как хотим проверить гипотезы и решение



Измерить охват нового инструмента геймификации и утилизации наград. Повышать этот охват за счет разных бизнес-линий



Сверить тестовые и контрольные группы, чтобы оценивать эффект и выдвигать новые предположения



Смотреть на качественную обратную связь, что пишут сотрудники



Смотреть уровень возвращаемости и оценку CSAT

При этом, чтобы было
не слишком дорого

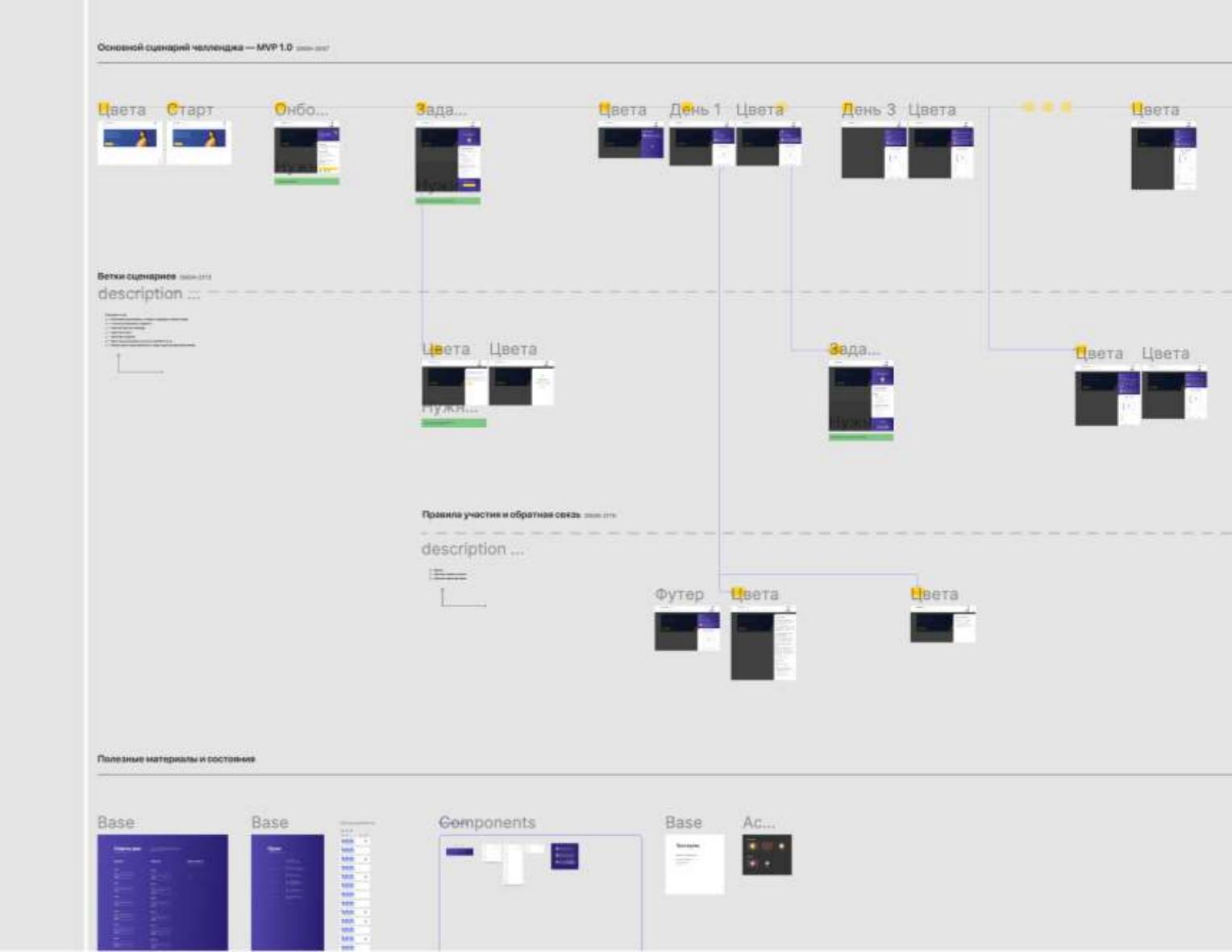
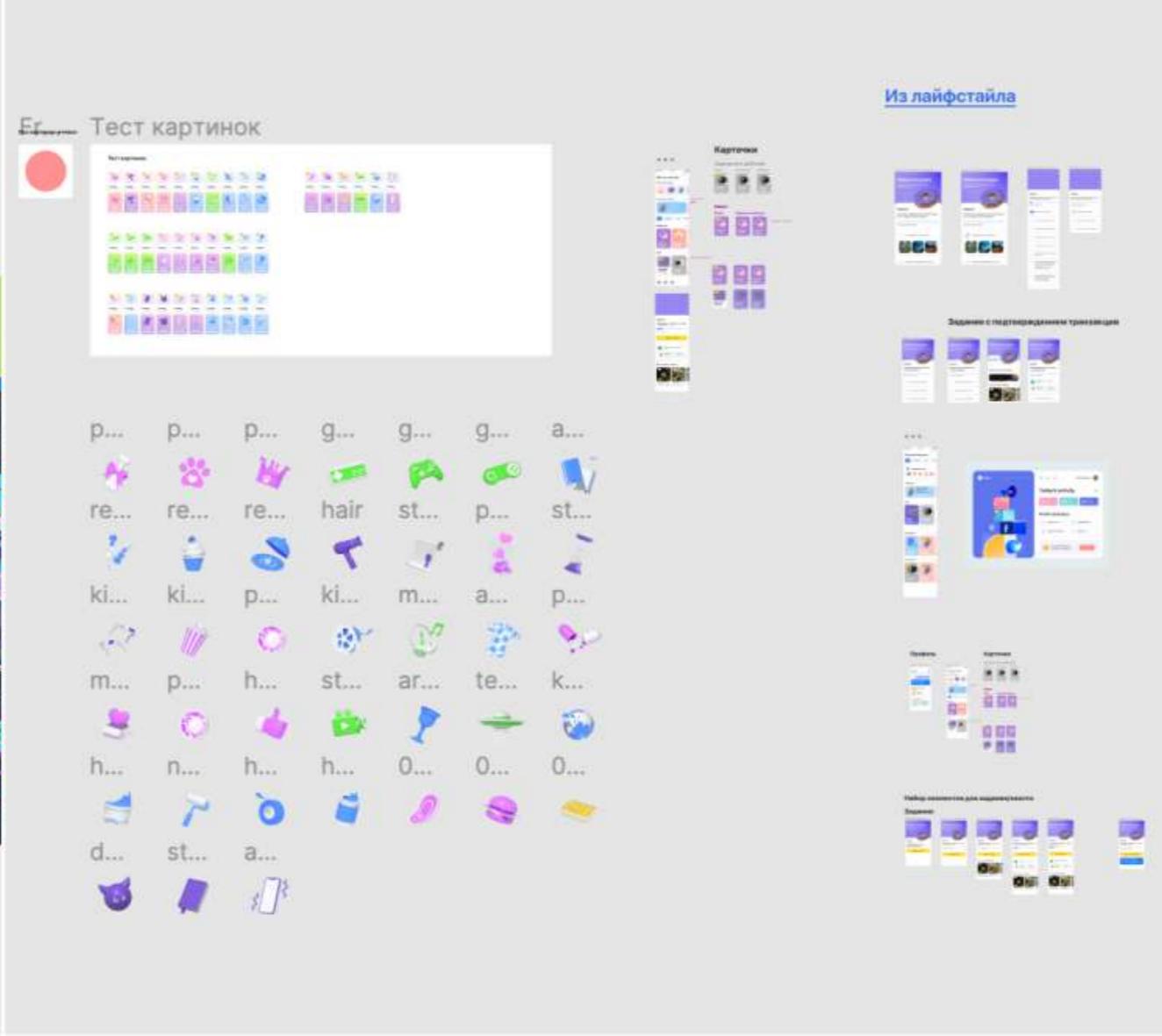
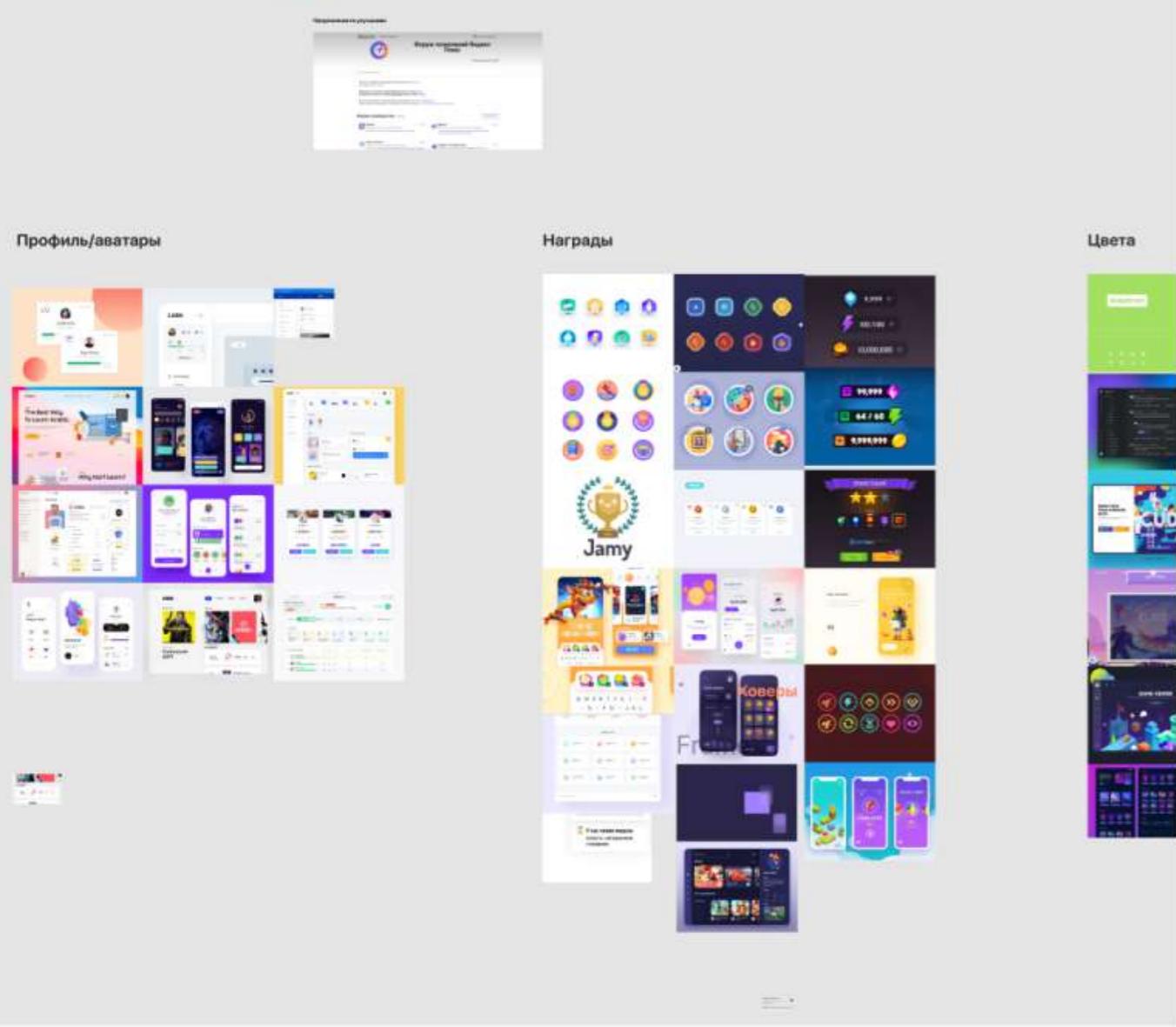
Прорабатываем решение

- Раскладываем путь игрока
- Как оператор приходит к нам в игру
 - как будет понимать, что вообще происходит
 - какие конкретно задания будут
 - как будем начинать выполнять задания
 - как будем следить за прогрессом
 - какие данные будем использовать и откуда их брать
 - как будем заканчивать
 - как будем собирать обратную связь
 - как будем выдавать награду
 - как будем отслеживать у кого уже есть награда, у кого нет
 - как действуем, если у нас какие-то проблемы



Еще

Исследования, мудборды, черновики,
концепты, доработка логики и другое





Название направления

Начинай работать с нами

Работайте и мы вознаградим вас за результат.
Нужны только компьютер, интернет и тишина.

[Начать работу](#)[Потренироваться](#)

Привет, Софья!

Примите вызов, испытайте свои навыки
и получите награду



Что за вызов

Это задание, которое поможет вам стать еще лучше как профессионалу. Вызов входит в рабочее время, так что сон и отдых не пострадают

Как участвовать

- Ознакомьтесь со своим вызовом
- Примите его и выполните задание в срок
- Оставьте обратную связь в специальной форме
- Ждите награды

Что делать, если я боюсь участвовать?

С этого чувства начинается любой путь к победе.

Смелее — узнайте свой вызов



Название направления

Начинай работать с нами

Работайте и мы вознаградим вас за результат.
Нужны только компьютер, интернет и тишина.

[Начать работу](#)[Потренироваться](#)

День 3

До окончания 11 дней

Совет дня

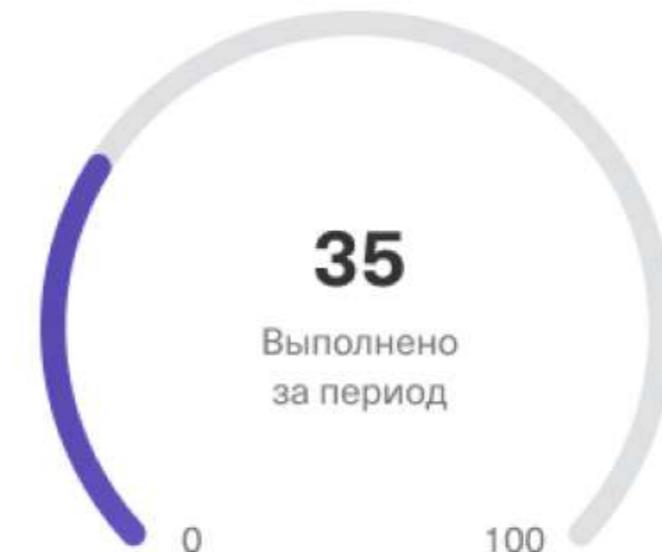
Горячие клавиши позволяют быстрее работать с интерфейсом. Можно увеличить скорость до 2 раз

[Подробнее](#)

Задание

Отработай 50 часов (разговор+ожидание)

Прогресс по заданию



1 версия



Начинай работать с нами

День 3

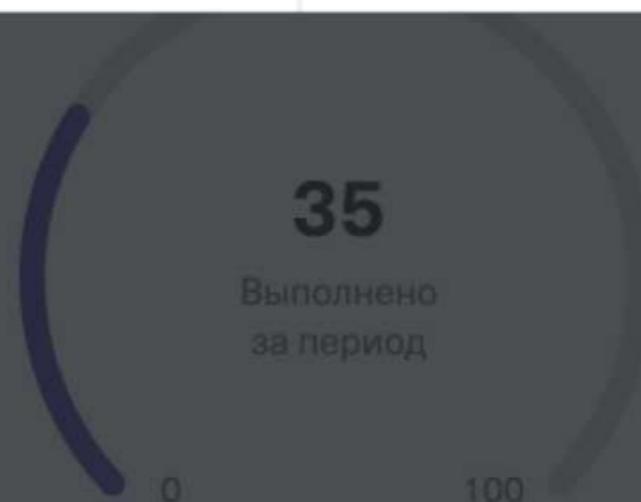
До окончания 11 дней

Совет дня

Бот-помощник всегда рядом, будь готов к работе с клиентами

A	B
1 Текст для совета дня (максимум - 135 символов)	Есть/нет ссылки
2 Если долго мучиться, что-нибудь получится. Никогда не переставай пробовать, только вперед!	нет
3 Знаешь как управлять своим временем эффективно? Хочешь сбалансировать работу и личное время? Мы тебе поможем! Смотри курс тут и следуй рекомендациям.	да
4 Организация рабочего места - залог комфортной и эффективной работы. Оглянись! Твое рабочее место в порядке? Если нет, то разберись с этим! Хочешь совет? Пройди курс тут.	да
5 Максимально вовлекайся в рабочий процесс! Убедись, что тебя никто не отвлекает. Даже кот или друг :)	нет
6	нет
7	нет
8	нет
9 Бот-помощник лучший друг. Он доступен 24/7. Испытываешь сложности - он тебе сразу поможет. Будь уверен в себе, дерзай!	нет
10 Никто не сделает тебя лучше и быстрее, чем ты сам. Эффективные операторы знают: чтобы улучшить качество переговоров, слушай звонки с оценкой ниже 100 баллов. Анализируй ошибки и будь еще круче, чем сейчас!	да
11	нет
12 Инвестируй в себя - проходи обучения. Более 60% операторов после обучения увеличивают свою эффективность 10% уже в следующем РП	нет
13 Побалуй себя! Это залог твоего хорошего настроения и высокой эффективности! Спросишь как? Зарабатывай T-money, а тратить будешь здесь	да
14 Кто хорошо работает, тот хорошо отдыхает. Вливайся в корпоративную жизнь и участвуй во всех развлекательных активностях! Веселись!	нет
15	нет
16	нет
17 Усталось и стресс снижает работоспособность. Загляни в себя, есть такая проблема? Мы тебе поможем, пройди курс тут.	да
18	да
19	нет
20	
1	

35

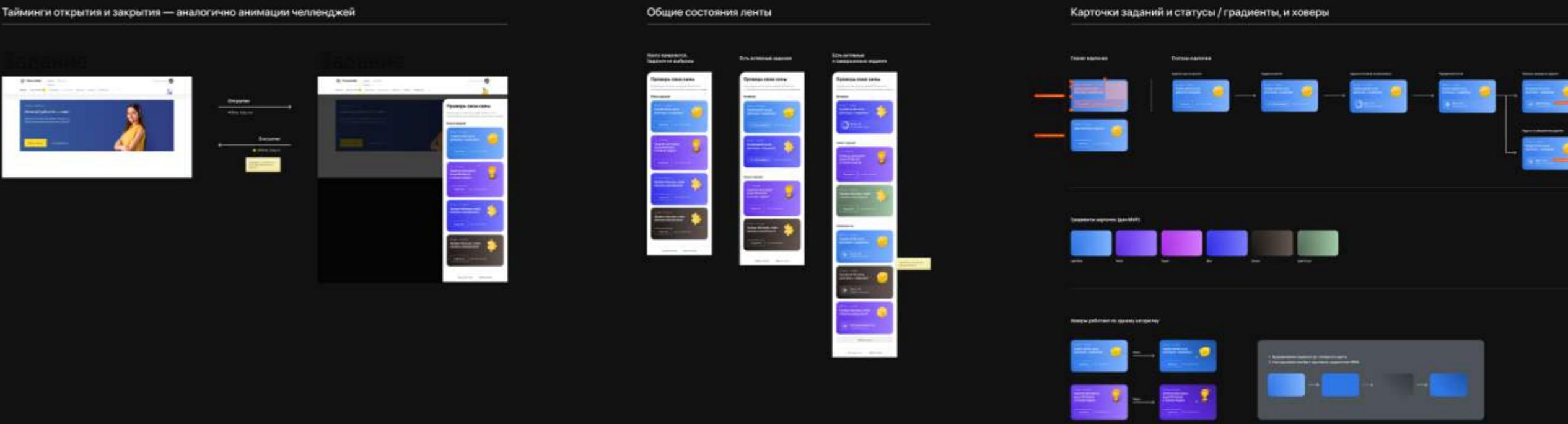
Выполнено
за период

1 версия

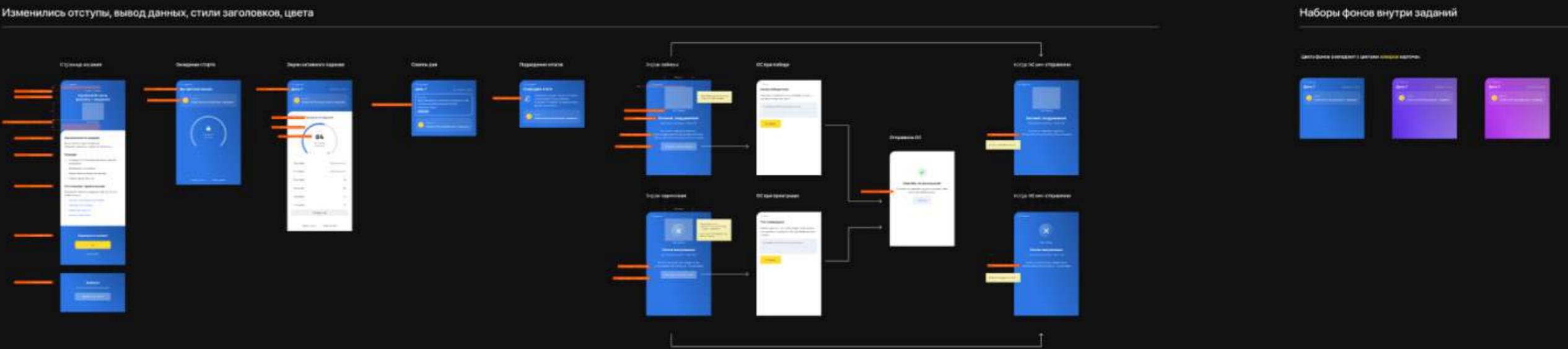
Передаем в разработку

Спецификация

1. Лента заданий (новое)



! 2. Изменения в текущей структуре заданий



Состояния, поведения, тексты,
компоненты и другое полезное

Запустили челленджи

Результаты

Ответ по гипотезам

Появляются после обсуждений
и брейштурмов с командой



Если геймификация будет где-то рядом с рабочей зоной оператора, то больше сотрудников будет узнавать, участвовать и вовлекаться

Количество принявших наши задания варьировалось от ~30 до 90%. Т.е люди обращают внимание на наш виджет, кликают по нему, и затем либо вовлекаются, либо нет



Если мы будем давать задания на показатели операторов и выдавать награды (нематериальная мотивация), это будет влиять на их показатели (в тч и бизнесовые)

Количество победителей в этих заданиях меняется от 10% до 90%.

В каких-то тестах мы видим влияние и считаем их значимыми, но какие-то тесты не показывают изменений в бизнес-показателях сотрудников



Если мы будем ограничивать период выполнения заданий на достижение цели, это позволит разнообразить работу и вытащить сотрудников из рутины и монотонности на этот период

Видим по обратной связи, что операторы говорят о мотивации, драйве, интересе



Если мы добавим возвращающие механики в задания, то это позволит увеличить вовлеченность в возврат к заданию

Видим по обратной связи, что операторы упоминают советы дня и считают их полезными

**Что говорят о нас
пользователи**

Понравилось

Увидели, что действительно людей
мотивирует и вытаскивает из рутины.
Дарит настроение



Понравилась геймификация и
отслеживание своих показателей



Есть стимул...



Соревновательный процесс, бонусы в
виде t-money



Все понравилось, соревнуешься сам с
собой



Начисление бонусов



Азарт на протяжении всего времени
задания



Появилась мотивация, чтобы получать
больше вознаграждение



Было интересно достигать цель и
стремиться ее выполнять



Понравились полезные советы



Было полезно и интересно получить
советы



Интерактивность заданий, игровой
формат



Дух соревнования, возможность
получить бейдж

Что не так

Оказалось много технических проблем.
При этом пользователи не делят дизайн
и такие проблемы



Нет распределения в челлендже на участников



Данные не всегда корректны



Полностью независящий от тебя челлендж.



Неактуальность данных в прогрессе.
Несвоевременное обновление данных



Актуальность информации – большой минус



Медленная обработка в начале события



Не каждый день подгружалась статистика



Слишком сложное задание для новичков



Не понравилось, что в процессе отражаются разные данные



То, что не удалось добиться результата



Отчеты не сразу обновляются.
Пожалуйста, поправьте



То, что не удалось добиться результата

**Потом было еще
много фич**

Проверь свои силы

Выбери одно или несколько заданий. Выполни его в указанный срок и получи крутое настроение и награды!

Активные

25 мая — 11 июня

**Отработай 50 часов
(разговор + ожидание)**



✓ Вы участвуете

До начала 12 часов

26 мая — 3 июня

**Отработай 50 часов
(разговор + ожидание)**



✓ Вы участвуете

До начала 48 часов

Возможная награда
(очки опыта)

Возможная награда
(трофеи)

[◀ К заданиям](#)

День 3

До окончания 10 дней



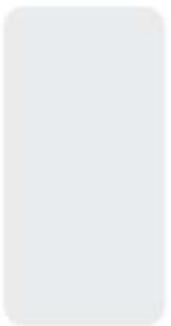
Задание

Средний чек взятого обещания не меньше
5000 рублей за период

Мой результат (в рублях)

3201

5000



22 октября

Обрабатывается

21 октября

875 ₽

20 октября

4892 ₽

[◀ К заданиям](#)

День 3

До окончания 10 дней



Задание

Средний чек взятого обещания не меньше
5000 рублей за период

Мой результат (в рублях)

5642

5000



22 октября

Обрабатывается

21 октября

875 ₽

20 октября

4892 ₽

зад

к вам задание?



Комментарий (необязательно, но очень
полезно)

Отправить

◀ Назад

Как вам задание?



Комментарий (необязательно, но очень
полезно)

Отправить

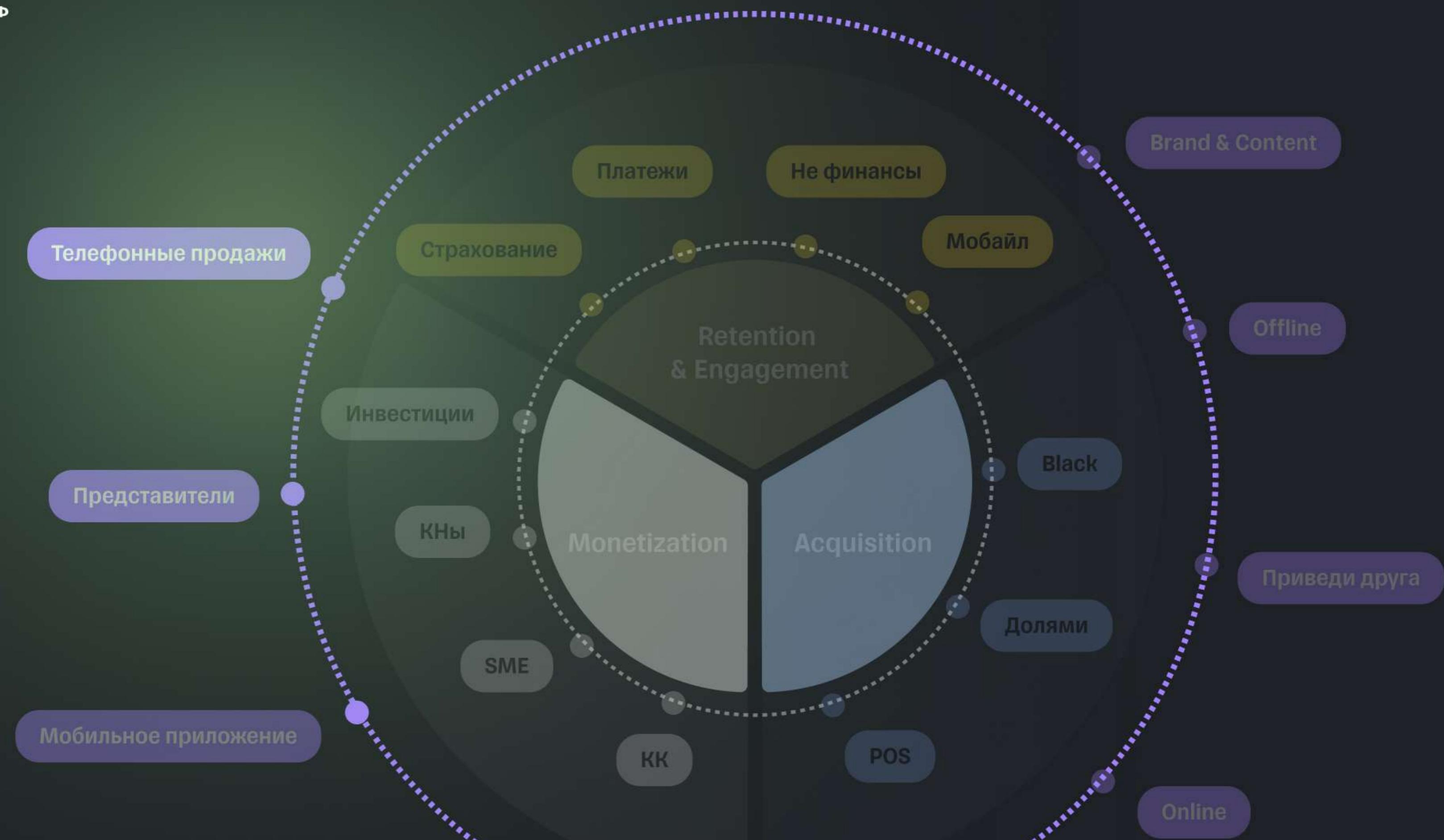
◀ Назад

Как вам задание?



Комментарий (необязательно, но очень
полезно)

Отправить

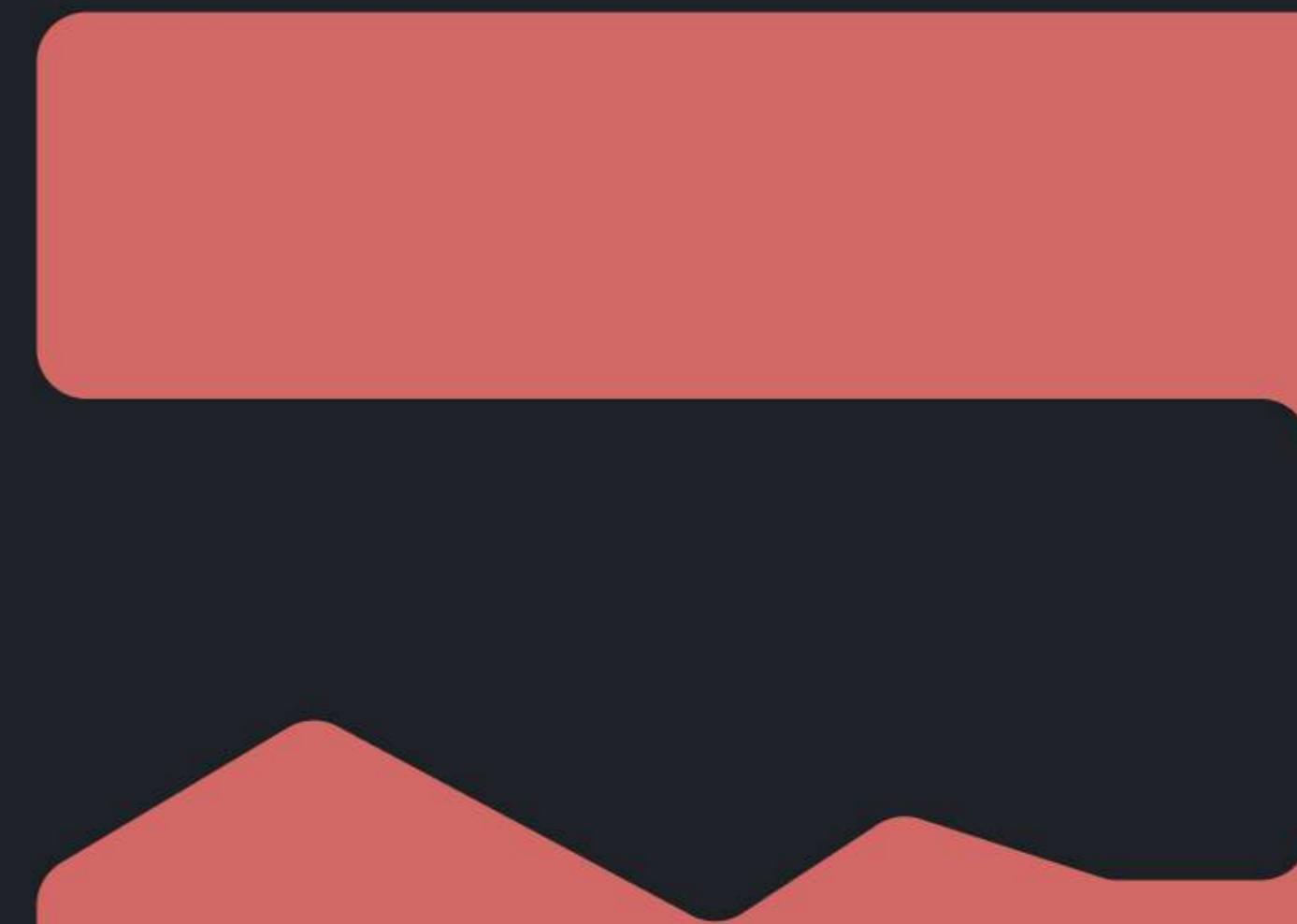


Роль дизайнера

Ментальная и концептуальная модель



Нужно клиенту

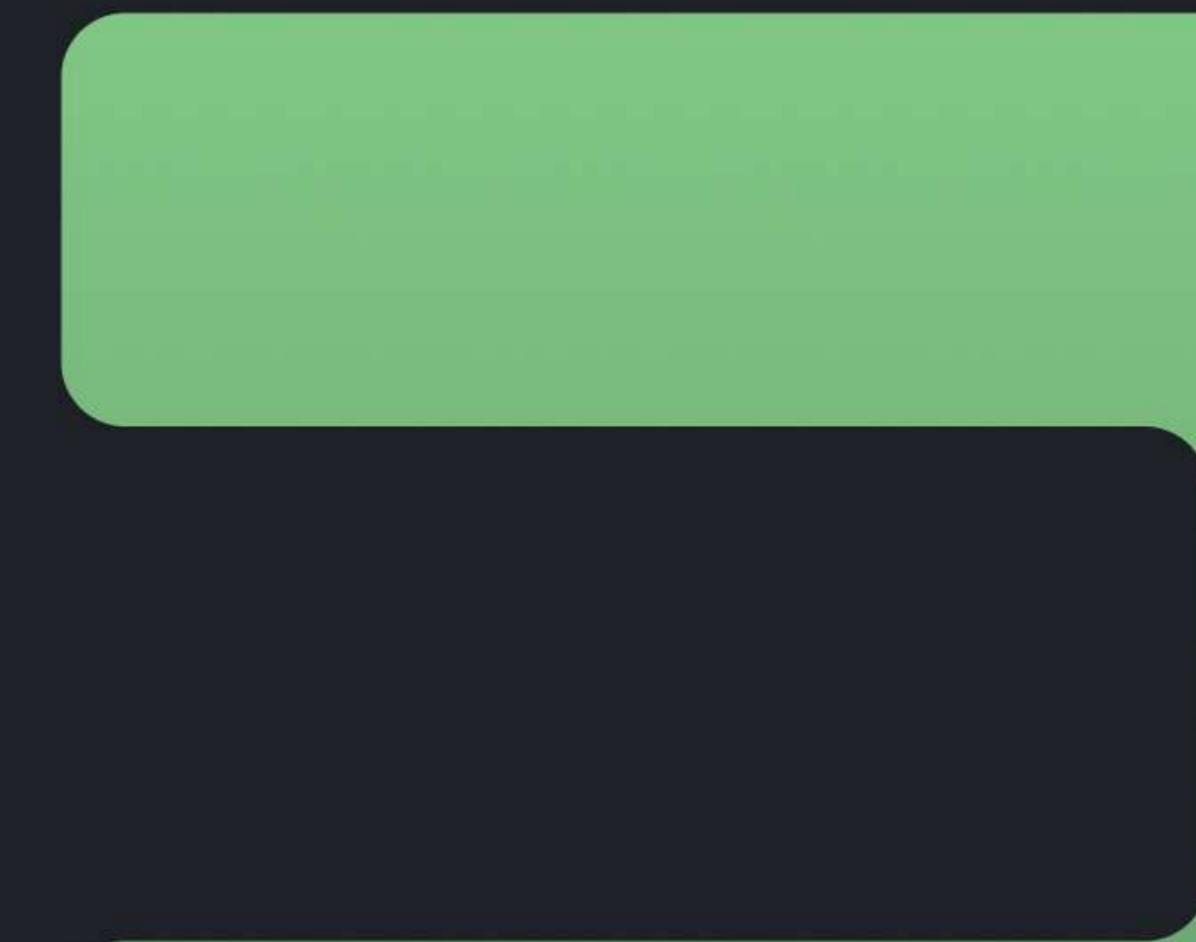


Предлагаем клиенту

Ментальная и концептуальная модель



Нужно клиенту

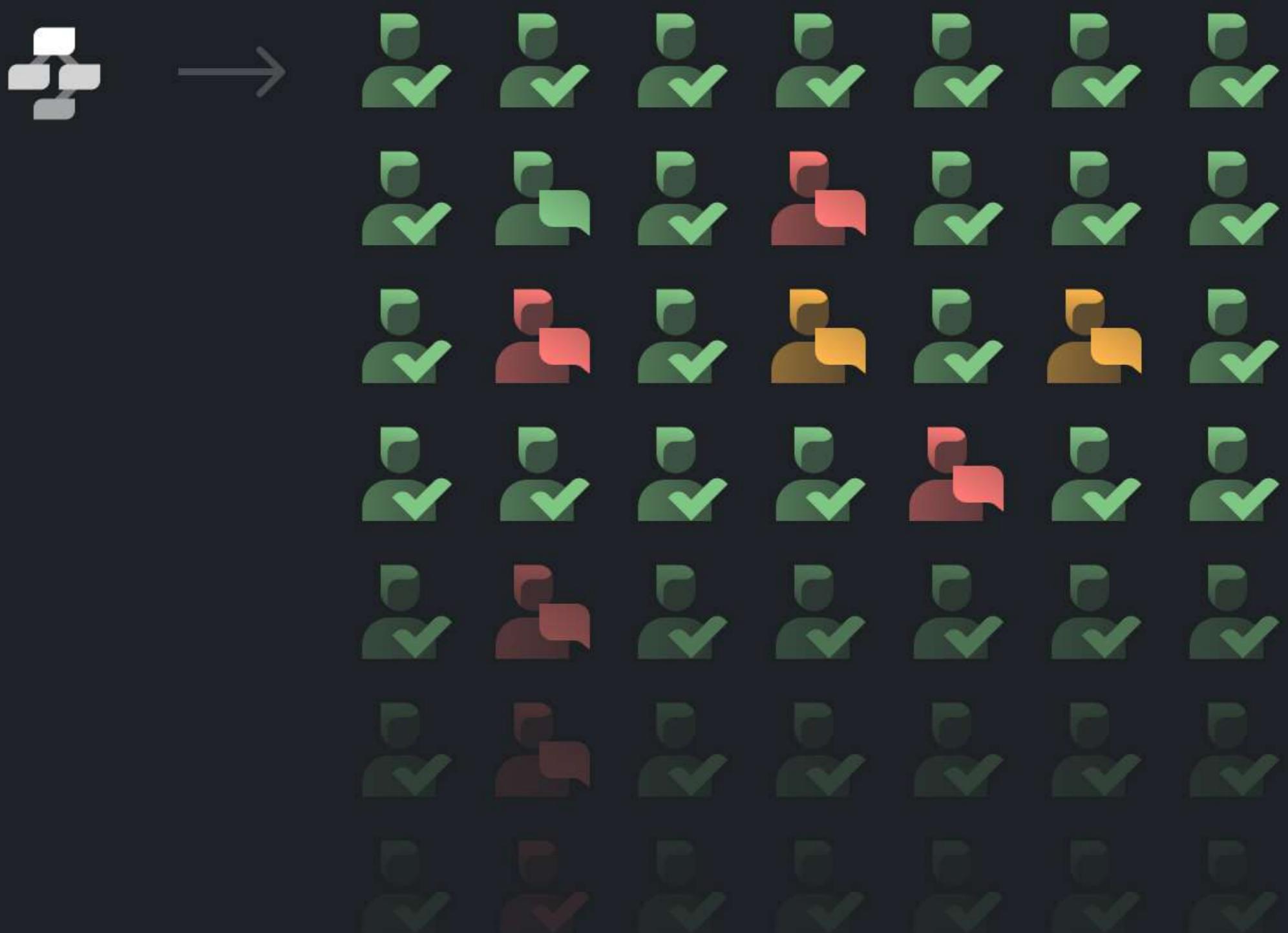


Предлагаем клиенту

Влияние на бизнес

Система и её использование

Та же продуктовая команда может
создавать отрицательный или
положительный опыт для оператора



**Неочевидный
момент**

Этика

Даже, когда не видят

Отношение

Честность

Решения

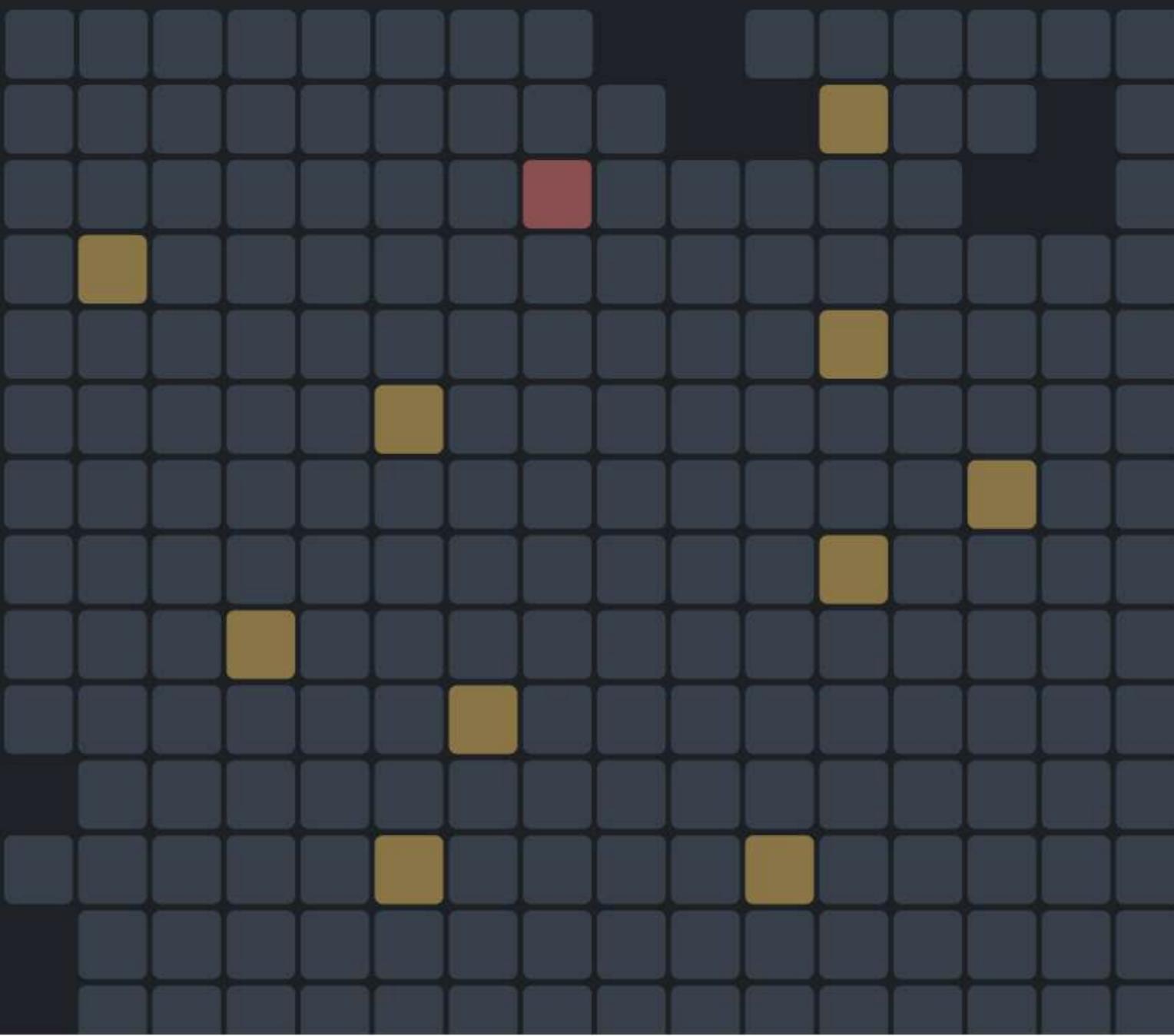
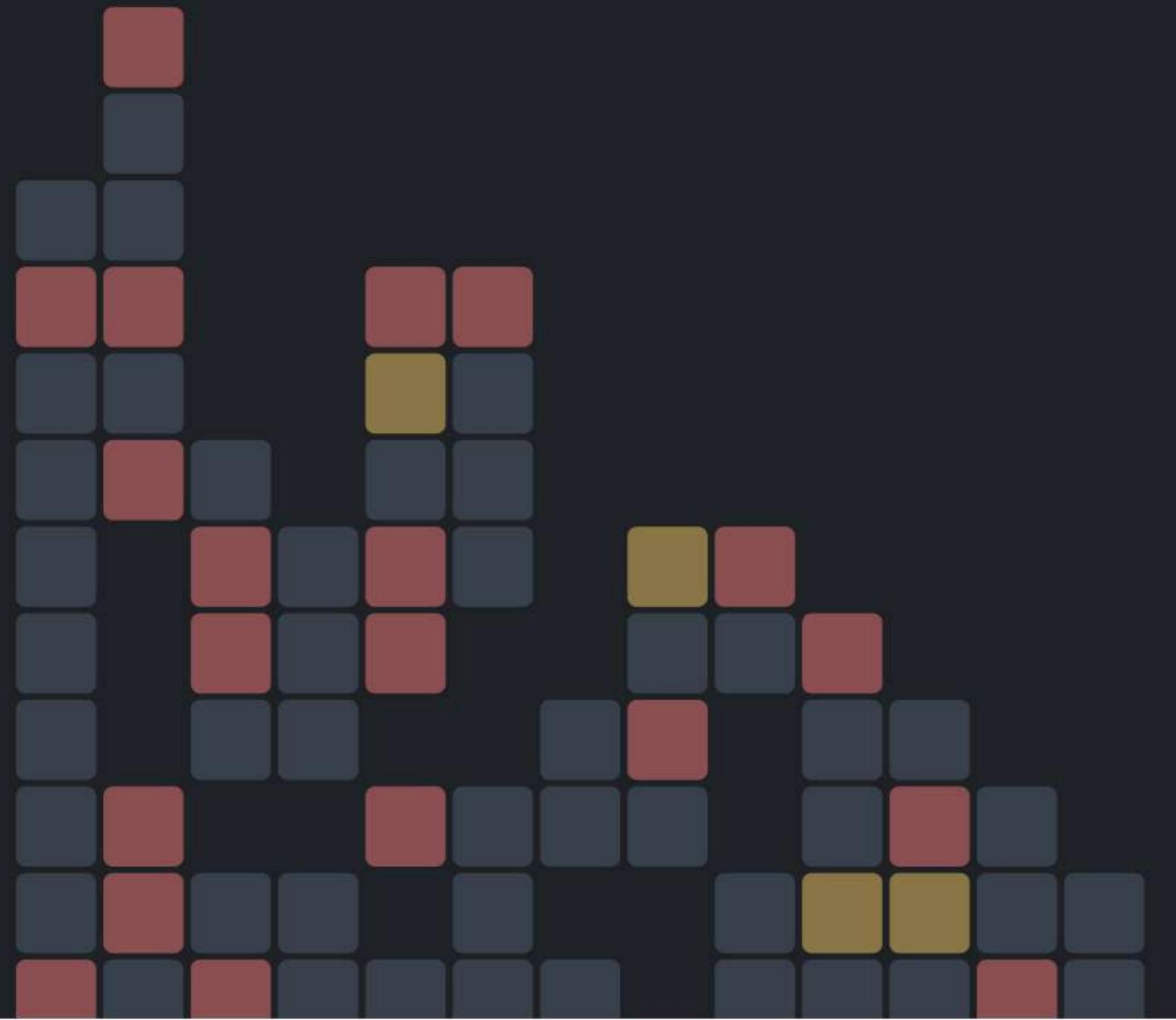
Внимание

Доступность

Конфиденциальность

Паттерны

По кусочкам собираем продукт



Домашнее задание

Описание

Давайте посмотрим на то решение, которое вы готовили в тестовом задании и на этом шаге попробуем связать его с бизнесом.

Задание состоит из 2 частей

1 часть

Необходимо описать ответы на вопросы. Важны рассуждения, но пожалуйста, оставьте только суть, чтобы не размывать

- Зачем вообще бизнесу разрабатывать свой интерфейс для операторов? Какие могут быть альтернативы?
- Какие показатели могут быть интересны бизнесу, когда мы проектируем интерфейс для оператора?
- Что если у нас большой объем звонков, на что можно было бы обратить внимание?
- Как интерфейс может помогать поддерживать уровень качества работы операторов. Учитываем, что люди работают из дома по всей стране и у нас много звонков
- Если я как оператор ничем не могу помочь клиенту, что мне делать?

2 часть

Взять 2-3 экрана из своего тестового задания, и с учетом ответов на вопросы критически посмотреть на то решение, которое готовили.

Далее

- Внести несколько изменений, которые связывают решение с интересами бизнеса
- Показать До/После и описать, почему это следовало бы изменить

Критерии оценивания

На оценку слабовато

Есть разумные ответы, но
не видно размышлений и нет
изменений в макетах

На оценку хорошо

Есть ответы, есть качественные
размышления и изменения
в макетах До/После

На оценку отлично

Есть качественные
размышления, макеты
До/После и связка с позицией
бизнеса

Вопросы