

встраивание СХ-исследований в жизненный цикл продукта

Ирина Баженова

Sbergile Talks, 2020





Ирина Баженова

Лидер направления UX-Research
Дивизион Корпоративные клиенты 360

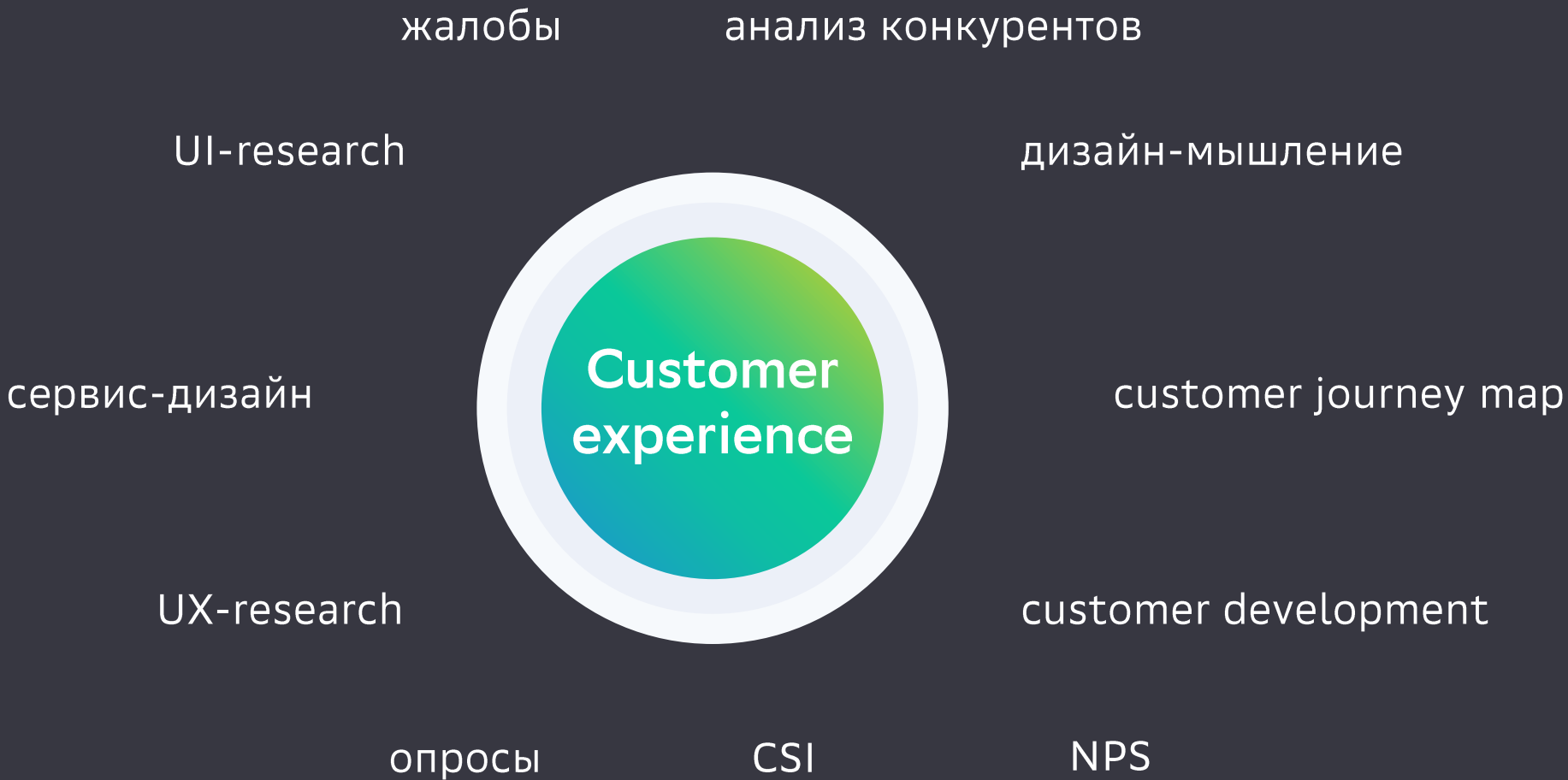
За 4 года

> 70 проектов по проектированию клиентского опыта физических, юридических лиц, сотрудников Сбера с применением методик: дизайн-мышление, customer journey map, UX-тестирование, количественные опросы и др.

> 500 интервью/тестирований с клиентами

> 300 руководителей обучила дизайн-мышлению в Корпоративном университете Сбера

> около 100 студентов обучила дизайн-мышлению в Высшей школе экономики



жалобы

анализ конкурентов

UI-research

дизайн-мышление

сервис-дизайн

Customer
experience



customer journey map

UX-research

customer development

опросы

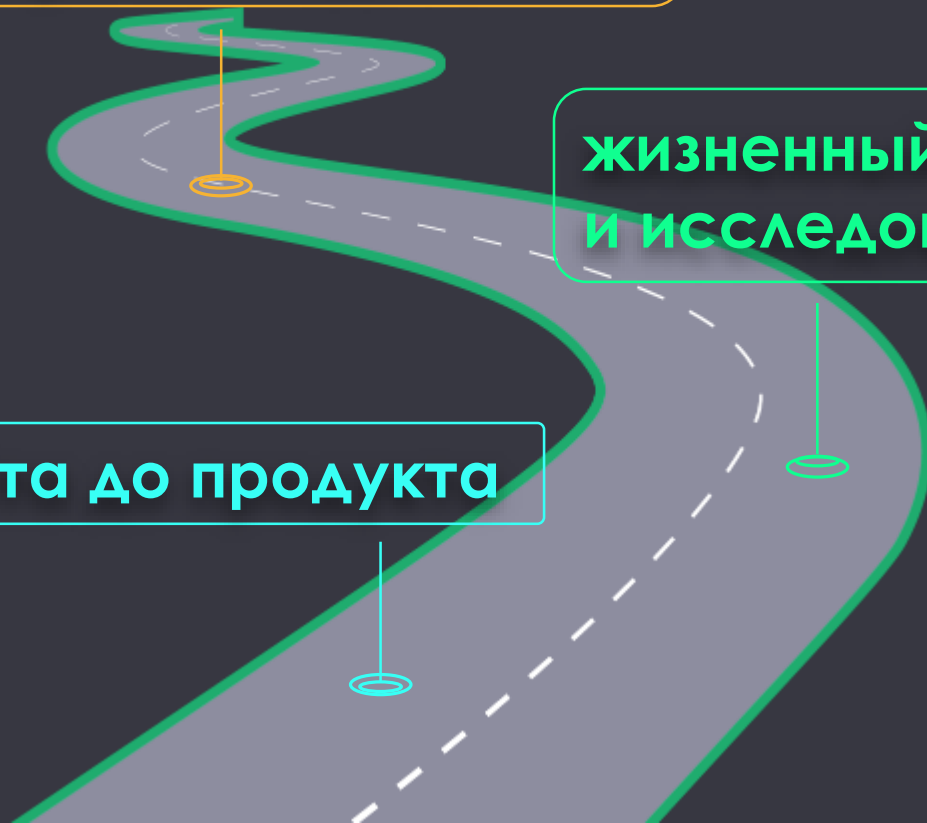
CSI

NPS

**кросс-функциональные
команды при исследованиях**

**жизненный цикл продукта
и исследования**

от инсайта до продукта



Запускали ли вы пилотные проекты?

Были ли у вас НЕуспешные
пилотные проекты?

сокращение рисков



ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ

это подход к проектированию решений,
ориентированный на понимание
потребностей человека

Что изучаем (хотим улучшить)?

Чувства, эмоции, потребности людей

Кто и как рождает идею?

Специалисты из разных областей + клиенты

Когда применятся
методология?

Для изменения или создания продуктов, услуг, сервисов,
процессов

Кто клиенты?

Внешние и внутренние

Как узнать, правильное ли
решение найдено?

Создать прототип → Показать клиентам → **Переделать** →
Показать клиентам → **Исправить ошибки** → Показать
клиентам → Ура! → **Внедрить**

Как передать идею в
реализацию?

**Прототип передается от создателей
к исполнителям и наглядно демонстрирует идею**



когда применять дизайн-мышление?

- запуск нового продукта
- что-то не то с текущим продуктом 😊
 - упали продажи
 - снизалась конверсия
 - увеличились жалобы клиентов
 - ...

кейс «Защита дома»

Предпосылки к проекту дизайн-мышления:

- коробочная страховка с 3 вариантами цен
- нет гибкости выбора нужных страховок клиентом
- по защите дома – большое количество разных продуктов

Цель проекта:

создать для клиента удобный, понятный и быстрый в оформлении продукт по страхованию имущества в СберБанк Онлайн



шаг 1

ИССЛЕДОВАНИЯ

Определили профиль клиента:

- оформляли страхование имущества в Сбере
- оформляли страхование имущества не в Сбере
- был страховой случай
- не было страхового случая

6

глубинных
интервью в
Москве

5

глубинных
интервью в
других городах

100

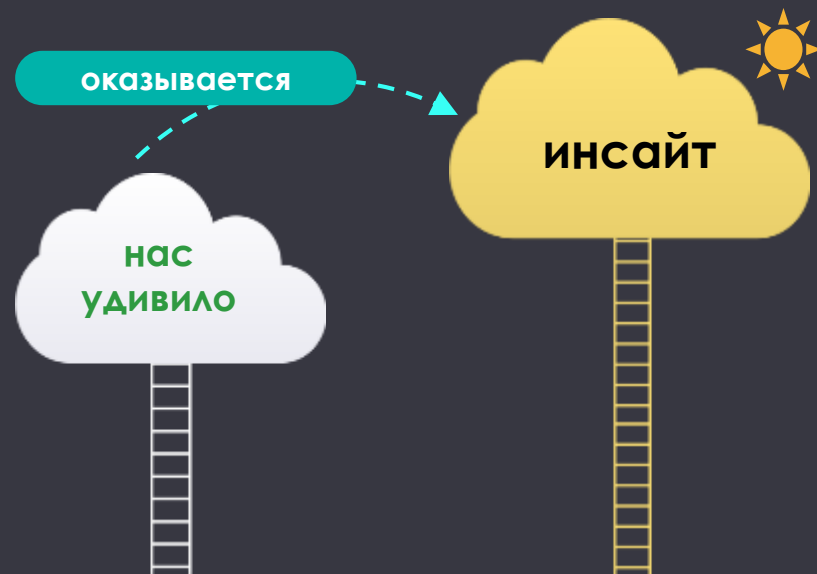
респондентов
в опросе

шаг 2

КАК ВЫЯВИТЬ ИНСАЙТ

Инсайт – это не то, что нам сказал клиент, а то, что на самом деле стоит за его словами

1. выбираем то, что удивило команду
2. находим инсайт:
«Почему клиент это делает?»



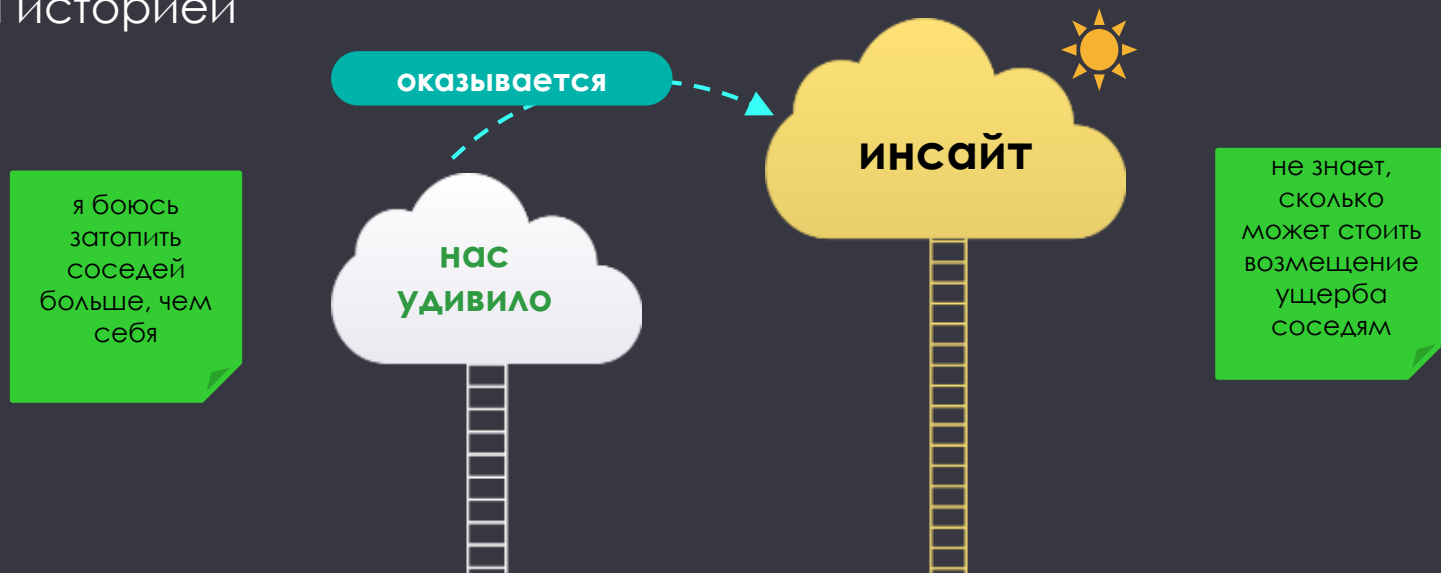
НАХОДИМ ИНСАЙТ

Мы встретили Полину, 32 года,
живет в Самаре вдвоем с сыном.
Из банков пользуется только
Сбербанком, т.к. Сбербанк – это
имя с долгой историей



НАХОДИМ ИНСАЙТ

Мы встретили Полину, 32 года,
живет в Самаре вдвоем с сыном.
Из банков пользуется только
Сбербанком, т.к. Сбербанк – это
имя с долгой историей



выявляем потребность



Выражается глаголом

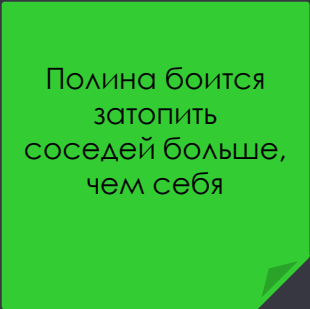
Нужно клиенту, а не бизнесу

Потребность \neq решение

выявляем потребность

Мы встретили Полину, 32 года,
живет в Самаре вдвоем с сыном.
Из банков пользуется только
Сбербанком, т.к. Сбербанк – это
имя с долгой историей

Нас удивило, что



Полина боится
затопить
соседей больше,
чем себя

удивление

выявляем потребность

Мы встретили Полину, 32 года,
живет в Самаре вдвоем с сыном.
Из банков пользуется только
Сбербанком, т.к. Сбербанк – это
имя с долгой историей

Нас удивило, что

Полина боится
затопить
соседей больше,
чем себя

удивление

Мы думаем, это
может означать, что

она не знает,
сколько может
стоять
возмещение
ущерба
соседям

инсайт

выявляем потребность

Мы встретили Полину, 32 года,
живет в Самаре вдвоем с сыном.
Из банков пользуется только
Сбербанком, т.к. Сбербанк – это
имя с долгой историей

Нас удивило, что

Полина боится
затопить
соседей больше,
чем себя

удивление

Мы думаем, это
может означать, что

она не знает,
сколько может
стоять
возмещение
ущерба
соседям

инсайт

Было бы здорово
помочь

Полине быть
уверенной в
сумме, которая
может быть
выплачена
соседям, самой
ей управлять

потребность

шаг 3

выработка решений

10

ключевых
потребностей

>180

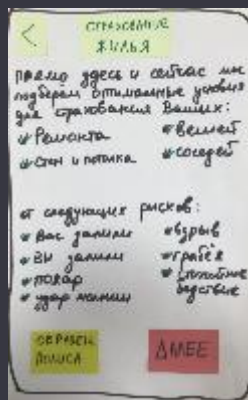
идей

2

итерации
прототипирования

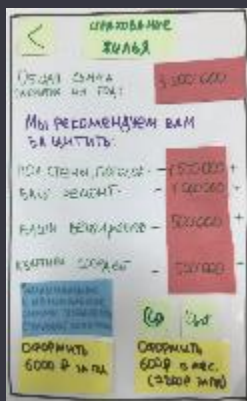
шаг 4

прототипирование



9 участников из разных подразделений:
продуктовая команда, департамент
маркетинга, Сбербанк страхование

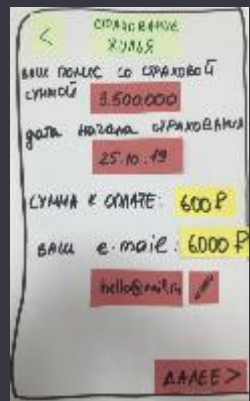
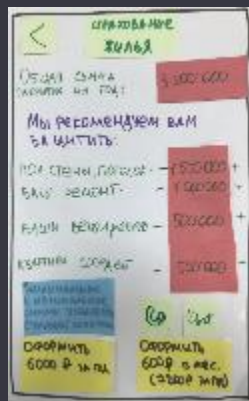
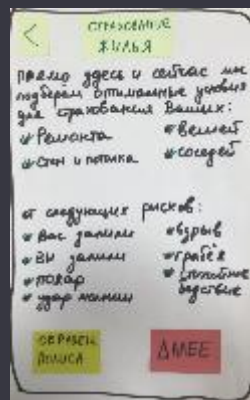
> 20 отрисованных экранов



В удаленном формате поможет создать простой прототип www.miro.com

шаг 5

ТЕСТИРОВАНИЕ



6 клиентов для тестирования

2 итерации доработки прототипа

реализация

выявленная потребность

Мы встретили Полину, 32 года,
живет в Самаре вдвоем с сыном.
Из банков пользуется только
Сбербанком, т.к. Сбербанк – это
имя с долгой историей

Нас удивило, что

Полина боится
затопить
соседей больше,
чем себя

удивление

Мы думаем, это
может означать, что

она не знает,
сколько может
стоять
возмещение
ущерба
соседям

инсайт

Было бы здорово
помочь

Полине быть
уверенной в
сумме, которая
может быть
выплачена
соседям, самой
ей управлять

потребность

реализовано в СберБанк Онлайн

Билайн 21:49 63 %

<

Настройка защиты

Шаг 1 из 5

Страховая сумма

0 Р

Распределить по умолчанию

Ремонт, электрика, сантехника, трубы, ок...

465 000 Р

Минимум 300 000 Р, максимум 900 000 Р

Мебель, техника и ваши вещи

390 000 Р

Минимум 200 000 Р

Стены и перекрытия

300 000 Р

Минимум 300 000 Р

Ответственность перед соседями

345 000 Р

Минимум 300 000 Р

ПРОДОЛЖИТЬ

реализовано в СберБанк Онлайн

Билайн 21:49 63%

Настройка защиты
Шаг 1 из 5

Страховая сумма
0 Р

Распределить по умолчанию

Ремонт, электрика, сантехника, трубы, ок...
465 000 Р

Минимум 300 000 Р, максимум 900 000 Р

Мебель, техника и ваши вещи
390 000 Р

Минимум 200 000 Р

Стены и перекрытия
300 000 Р

Минимум 300 000 Р

Ответственность перед соседями
345 000 Р

Минимум 300 000 Р

ПРОДОЛЖИТЬ

Билайн 22:51 51%

Настройка защиты
Шаг 1 из 5

Страховая сумма
0 Р

Распределить по умолчанию

Ремонт, электрика, сантехника, трубы, ок...
300 000 Р

Минимум 300 000 Р, максимум 900 000 Р

Мебель, техника и ваши вещи
200 000 Р

Минимум 200 000 Р

Стены и перекрытия
300 000 Р

Минимум 300 000 Р

Ответственность перед соседями
700 000 Р

Минимум 300 000 Р

ПРОДОЛЖИТЬ

от прототипа к реализации

СТРАХОВАНИЕ
ЖИЛЬЯ



ДОМ

КВАРТИРА

СТРАХОВАНИЕ
ЖИЛЬЯ

правильно здесь и сейчас мы
подберем оптимальные условия
для страхования Вашего:

и Ресурса «Великий»
и Стен и Потолка «Соседи»

от следующих рисков:

и Вас заливает «Обрыв»
и Вы залили «Грабёж»
и Пожар «Потопные»
и Удар молнии «Водосток»

ОБРАЩАТЬСЯ
ПОЖАРА

ΔΔΔΔΔ

СТРАХОВАНИЕ
ЖИЛЬЯ

Адрес: [REDACTED] [REDACTED]
КВАРТИРА: [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

для получения оптимального
владельца объекта. Наши условия:

и Я + РЕНДОВА [OK]
и НОМЕД ЕСТЬ ДОКЛАДЫ [OK]
и НОМЕД ЕСТЬ ДОКЛАДЫ [OK]
и НОМЕД ЕСТЬ ДОКЛАДЫ [OK]

[OK] [OK]

ΔΔΔΔΔ

ОБРАЩАТЬСЯ
ПОЖАРА

ΔΔΔΔΔ

СТРАХОВАНИЕ
ЖИЛЬЯ

УСЛОВИЯ СМЕРИ
СМЕРТИ НА ПОЖАРЕ

Мы рекомендуем Вам
защитить:

ПОЖАР, ПОЖАР - 1500000 +
БЛИЗ ПОЖАРА - 1500000 +
БЛИЗ ПОЖАРА - 500000 +
БЛИЗ ПОЖАРА - 500000 +

Оформить
6000 руб. в год
(забор 1000)

Оформить
6000 руб. в год
(забор 1000)

ОБРАЩАТЬСЯ
ПОЖАРА

ΔΔΔΔΔ

СТРАХОВАНИЕ
ЖИЛЬЯ

Ваше право со страхового
суммы 3.500.000

дата начала страхования
25.10.19

сумма к оплате: 600 Р

ваш e-mail: 6000 Р

hello@mir.ru [OK]

ОБРАЩАТЬСЯ
ПОЖАРА

ΔΔΔΔΔ

СТРАХОВАНИЕ
ЖИЛЬЯ

Ваше право со страхового
суммы 3.500.000

дата начала страхования
25.10.19

сумма к оплате: 600 Р

ваш e-mail: 6000 Р

hello@mir.ru [OK]

ОБРАЩАТЬСЯ
ПОЖАРА

ΔΔΔΔΔ

от прототипа к реализации

15:28

Расчёт стоимости
Защита дома

Где находится недвижимость?

г. Москва

Что будет застраховано

Дом Квартира

Укажите особенности объекта

Расположена на первом или последнем этаже

Сдаётся в аренду

Установлена охранная сигнализация

ПРОДОЛЖИТЬ

15:28

Стоимость полиса
Защита дома

Страховая сумма

1 500 000 Р

1 500 000 6 000 000

Промокод

Полис

Стоимость полиса в год

4 388 Р

Полис начнёт действовать

05.12.2020

Период страхования

1 год

НАСТРОИТЬ ЗАЩИТУ

15:29

Настройка защиты
Шаг 1 из 5

Страховая сумма

0 Р

Распределить по умолчанию

Ремонт, электрика, сантехника, трубы, окна, двери

300 000 Р

Минимум 300 000 Р, максимум 900 000 Р

Мебель, техника и ваши вещи

200 000 Р

Минимум 200 000 Р

Стены и перекрытия

300 000 Р

Минимум 300 000 Р

Ответственность перед соседями

700 000 Р

Минимум 300 000 Р

ПРОДОЛЖИТЬ

15:30

Адрес объекта
Шаг 2 из 5

Совпадает с адресом постоянной прописки

Адрес объекта страхования

МОСКВА, г МОСКВА, улВА, д.-., к. 2, кв. 78

ПРОДОЛЖИТЬ

15:30

Проверьте данные полиса
Шаг 4 из 5

Стоимость полиса в год

4 388 Р

Страховая сумма

1 500 000 Р

Полис начнёт действовать

05.12.2020

Период страхования

1 год

Перед оплатой отправим полис на email

IRINKA-2003@MAIL.RU

Что будет застраховано

Адрес

МОСКВА, г МОСКВА, улВА, д.-., к. 2, кв. 78

Квартира

расположена на первом или последнем этаже, установлена охранная сигнализация

Я даю согласие на обработку моих персональных данных

ПРОДОЛЖИТЬ

15:30

Оплата полиса
Шаг 5 из 5

Счёт списания

Visa Platinum

24 087,04 Р

9126

Стоимость в год

4 388 Р

Номер полиса

001WS 2610004022

Я подтверждаю получение полной информации о страховой услуге и соглашаюсь с указанными условиями

ОПЛАТИТЬ 4 388 Р

цифры после реализации нового вида оформления Защиты дома в СБОЛ

+41%

договоров «Защита дома»,
подключенных в СберБанк
Онлайн в месяц

июль к маю 2020

что говорит product owner

Мы с командой построили крепкую базу на сессии ДМ в октябре 2019 г. для работы в 2020 г. По итогам проекта у нас появились инсайты касательно продуктового наполнения, и в ходе их реализации мы **поняли, насколько сложным этот процесс является и с технической точки зрения.**

Чтобы вывести на рынок ценности, которые будут для клиента действительно важными и востребованными, мы **сначала положили технологические «рельсы»**, на которые в дальнейшем поставили три клиентских сегмента.

Теперь мой продукт выглядит **просто, понятно, безопасно снаружи**, при этом он **технологически сложный и новый внутри**. И меня, как владельца, это очень вдохновляет на дальнейшие улучшения.

Очень советую чаще проверять гипотезы, коллеги, в том числе с помощью инструментов ДМ и UX, так как это помогает делать востребованные продукты, а не то, что кажется интересным узкому кругу экспертов.



Татьяна Радостева,
владелец продукта
«Защита дома»

принципы дизайн-мышления

кросс-функциональная команда



Источник: Михаэль Леврик, Патрик Линк, Ларри Лейфер. Дизайн-мышление. От инсайта к новым продуктам и рынкам

ПРИНЦИПЫ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ

Помогает построить продукт или сервис от потребностей человека



Фокусируйся на
человеческих ценностях

Показывайте, не
говорите

Действуйте
немедленно

Итерации

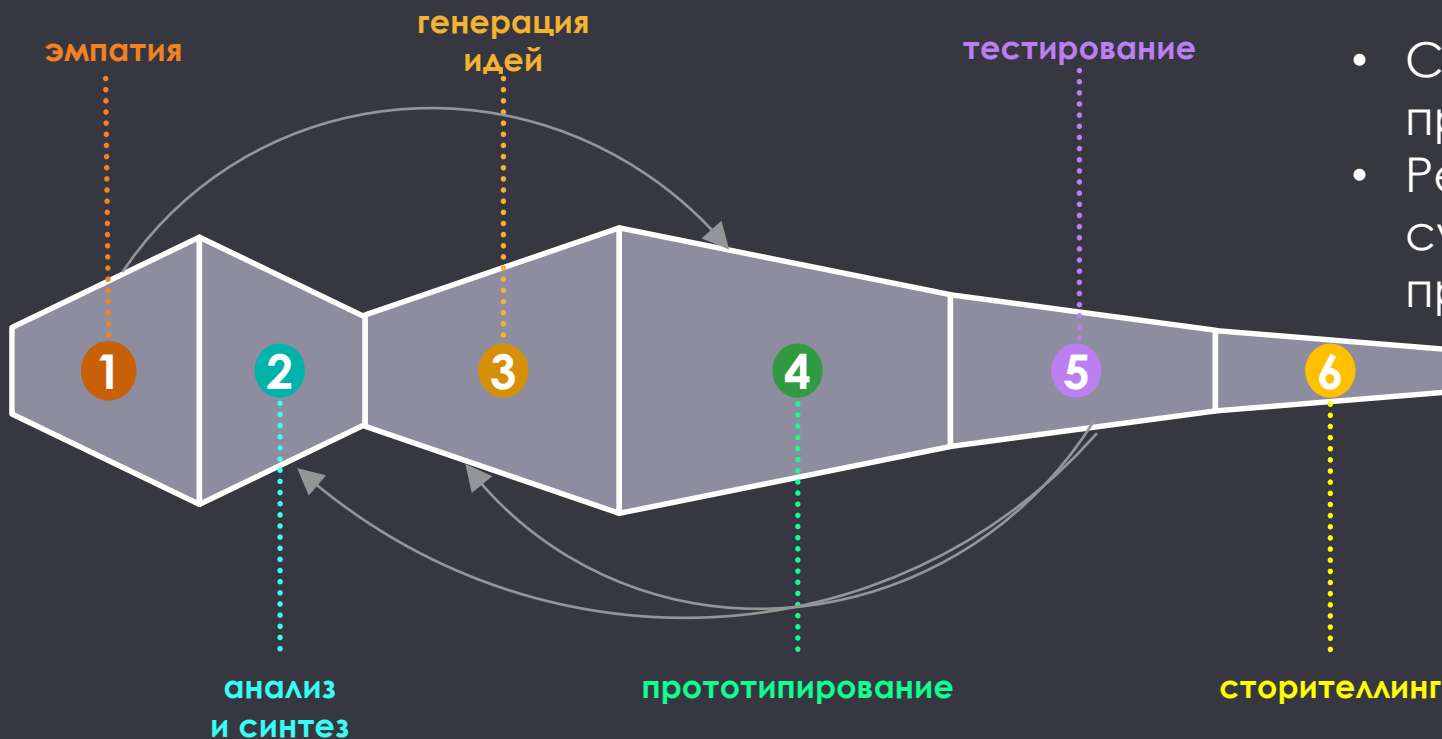
Используйте радикальное
сотрудничество

5

ПРИНЦИПОВ

дизайн-мышление и жизненный цикл продукта

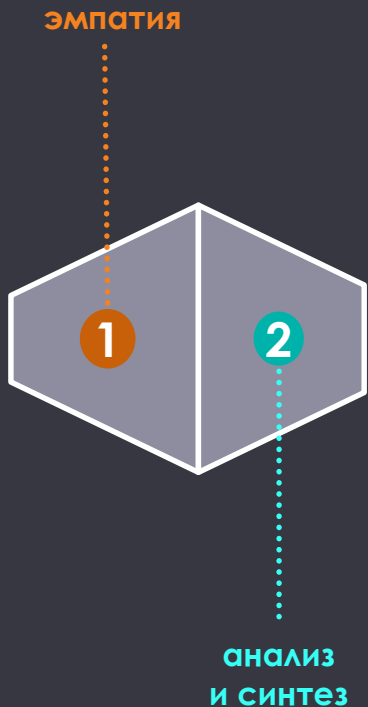
ЭТАПЫ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ



Задачи:

- Создать новый продукт
- Редизайн существующего продукта

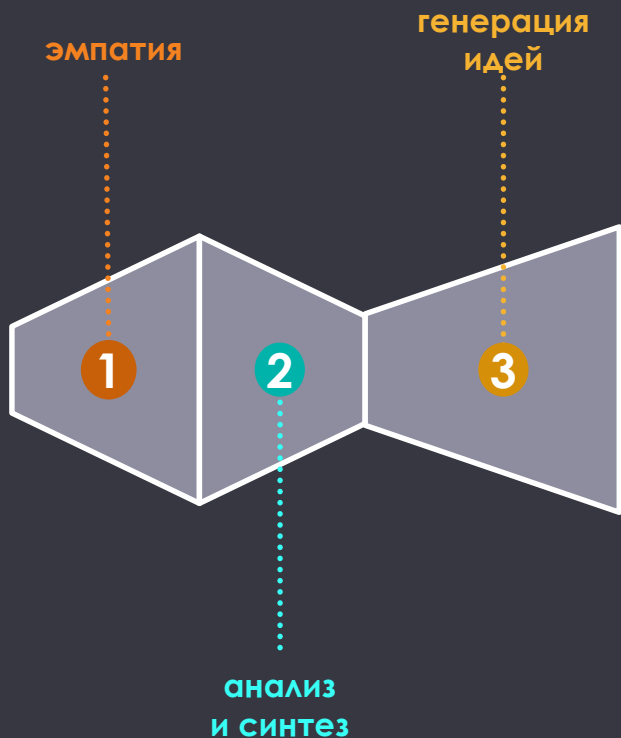
ЭТАПЫ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ



Задачи:

- Провести диагностику использования продукта
- Выявить боли клиентов и их потребности в использовании продукта

ЭТАПЫ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ

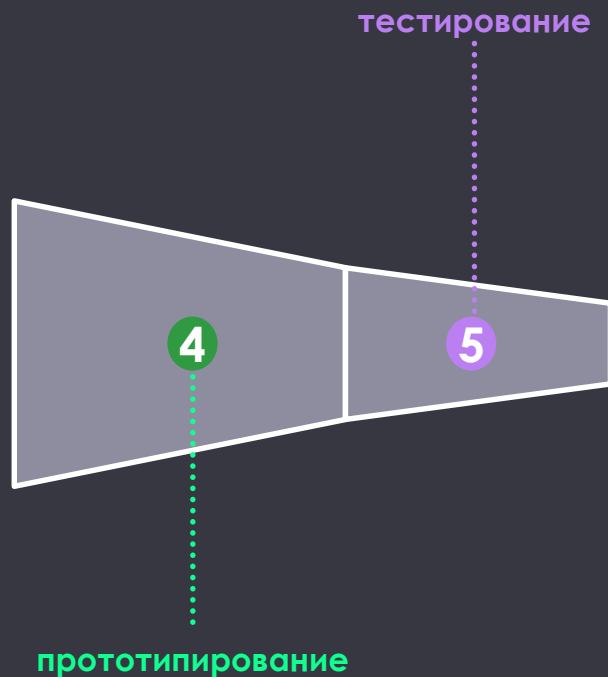


Задачи:

Улучшить существующий продукт:

- найти болевые точки
- выявить инсайты и потребности клиентов
- составить список идей по улучшению продукта

ЭТАПЫ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ



Задачи:

Протестировать решение/проверить гипотезу:

- визуализировать решение
- проверить на востребованность у клиента

ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОДУКТА И ДМ



с чего начать?

сокращение рисков



Источник: Оливер Кепкенс. Дизайн-мышление. Все инструменты в одной книге

сокращение рисков



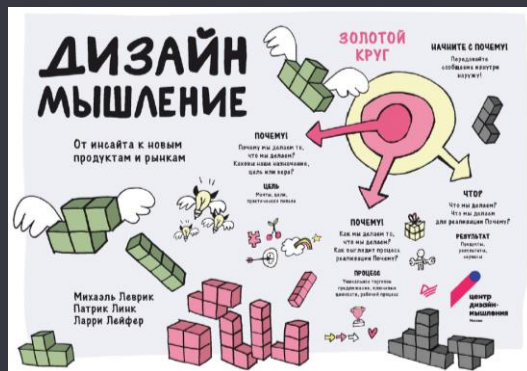
Источник: Оливер Кепкенс. Дизайн-мышление. Все инструменты в одной книге

с чего начать первый проект?

- выбрать небольшую тему для быстрого результата
- определить профиль вашего клиента
- провести 5-6 глубинных интервью



КНИГИ ПО ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЮ



Ирина Баженова

UX-Research Lead

Дивизион «Корпоративные клиенты 360»

IEBazhenova@sberbank.ru



SBERGILE
TALKS 2020