

СJM как каргокульт

Валерия Курмак

29 февраля 2020. Санкт-Петербург

Валерия Курмак

Inclusive design expert / Head of human experience in AIC

исследование о людях
с инвалидностью

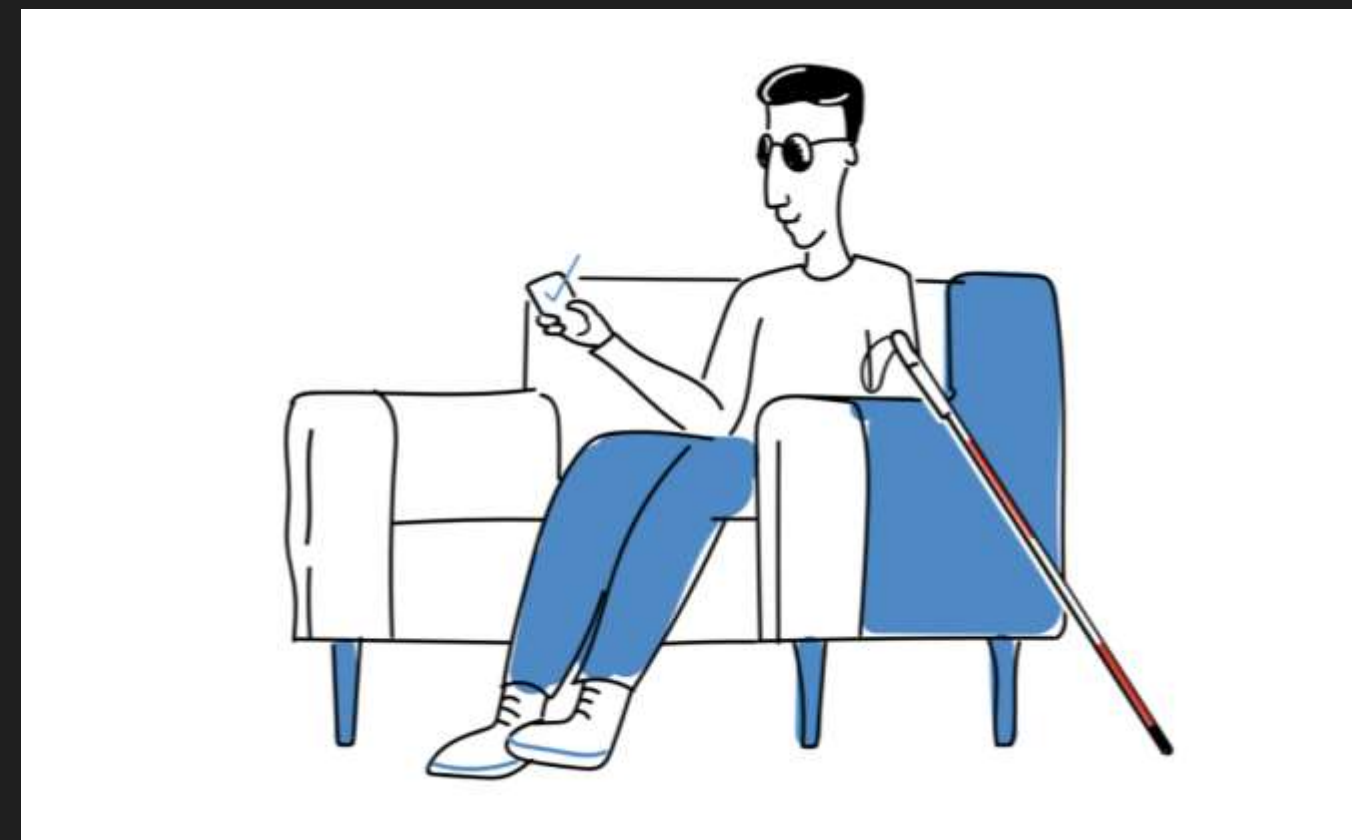
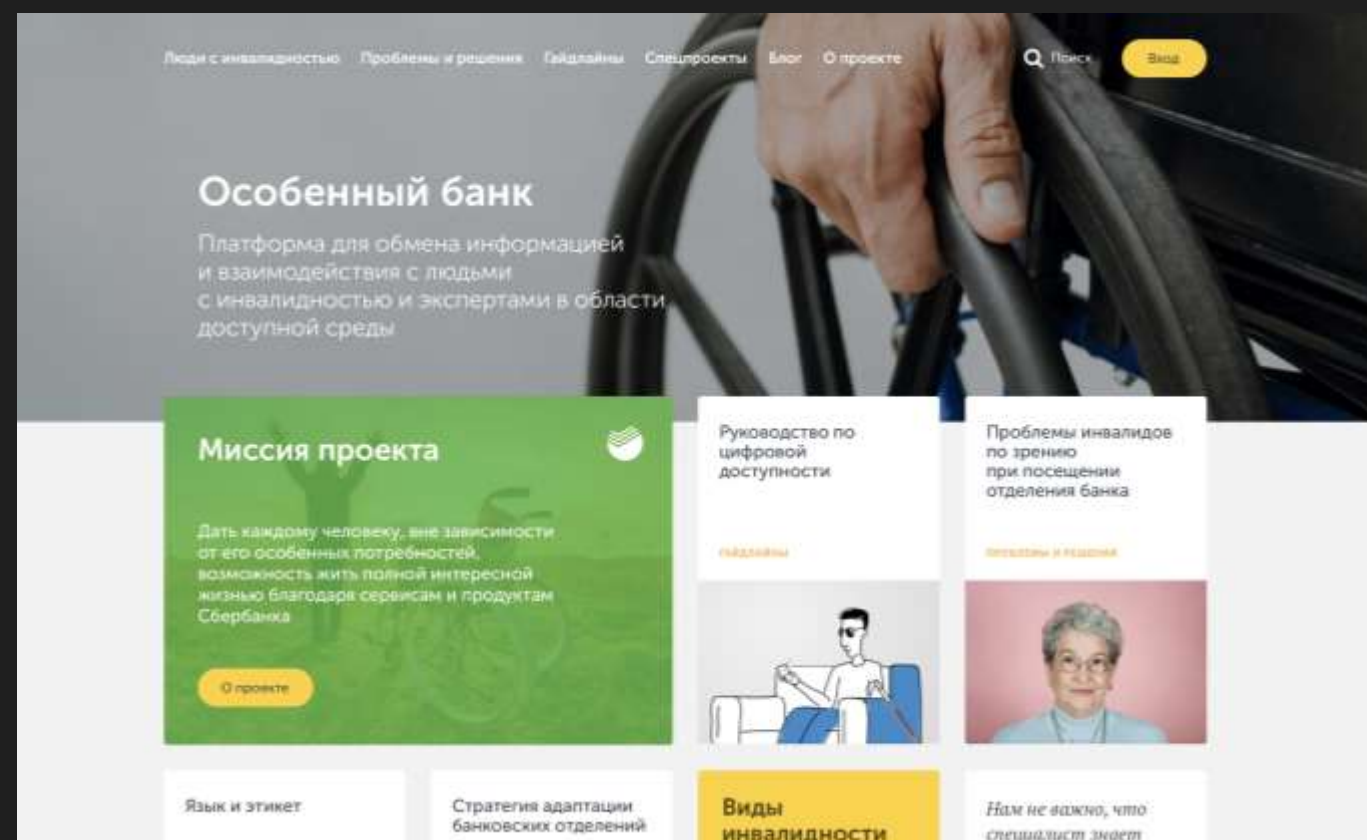
specialbank.ru

гайдлайн
по цифровой доступности

specialbank.ru/guide

не исключение

t.me/neiskluchenie





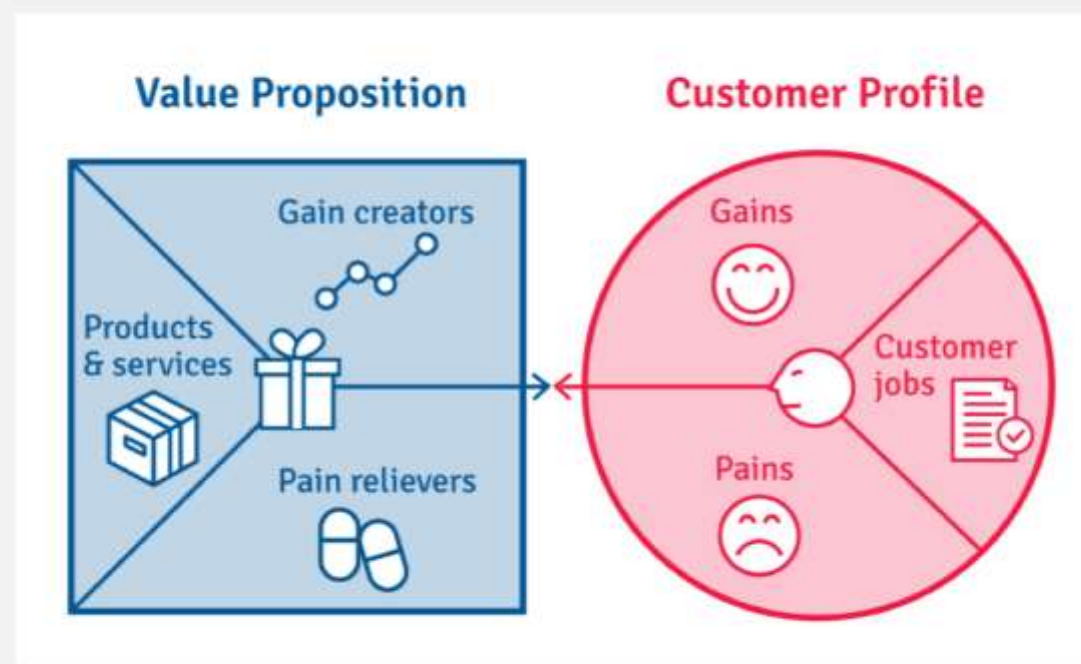
«Клиентов изучаем, СДМ делаем,
НО ПРОЕКТЫ НЕ ВЗЛЕТАЮТ».



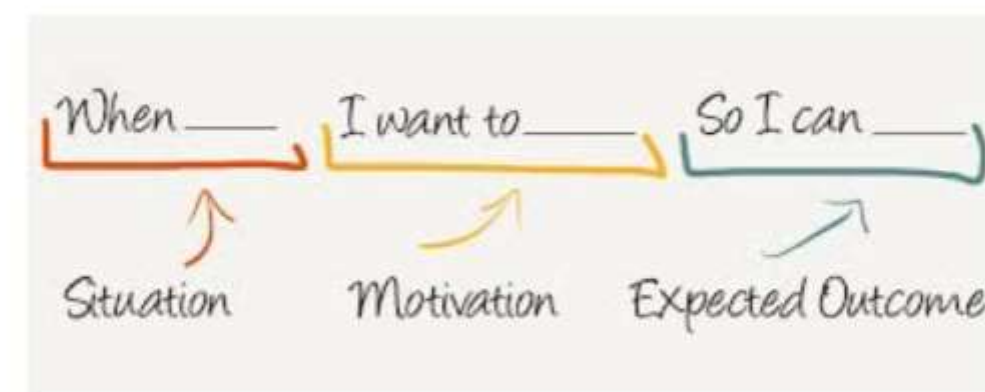
#1 Подмена одной деятельности другой

ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО?

Value Proposition Canvas



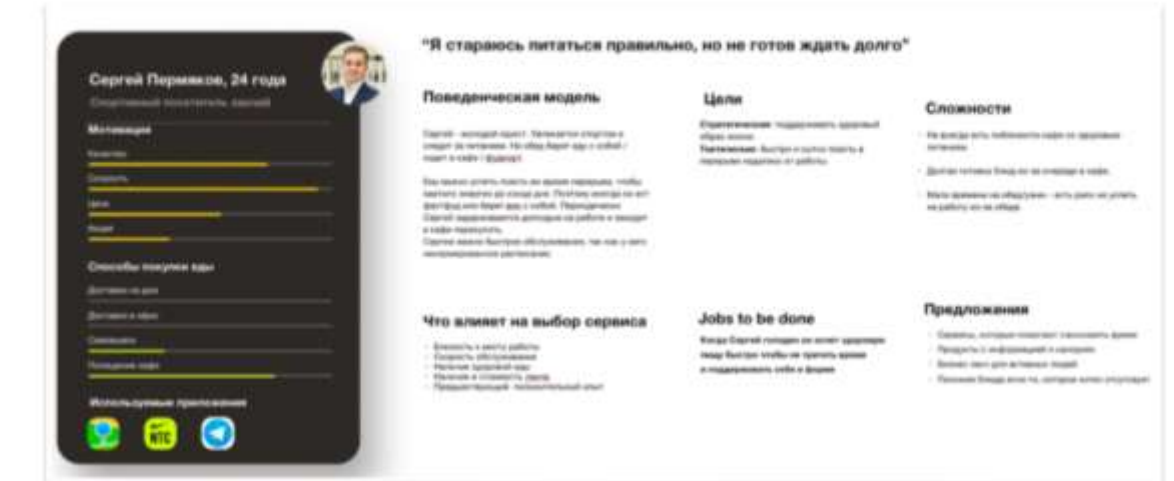
JTBD



CJM



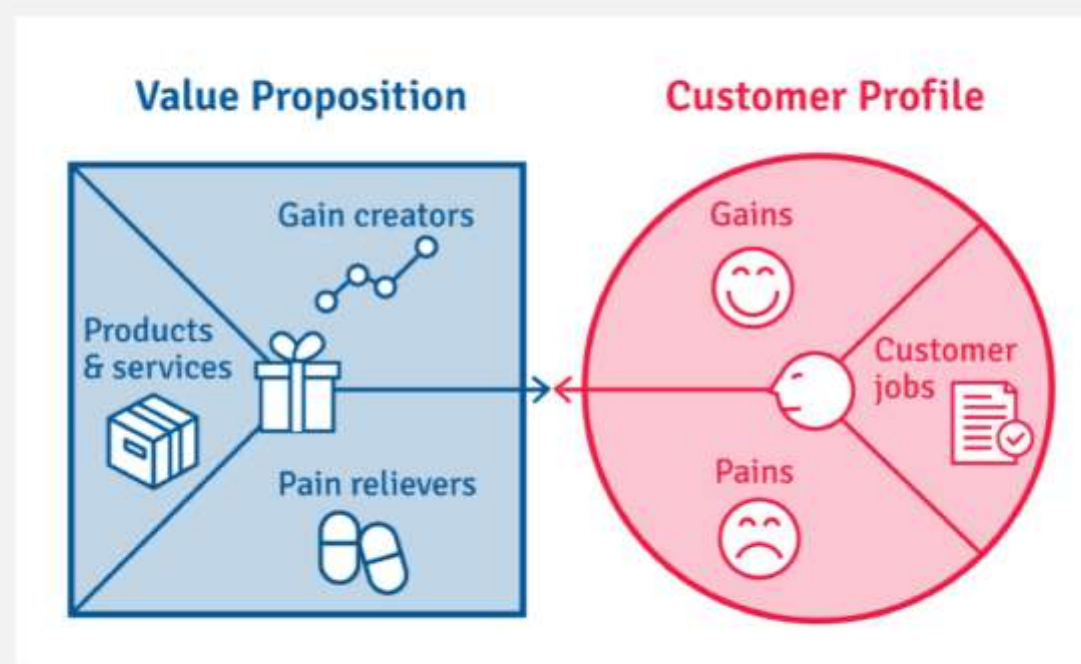
Персоны



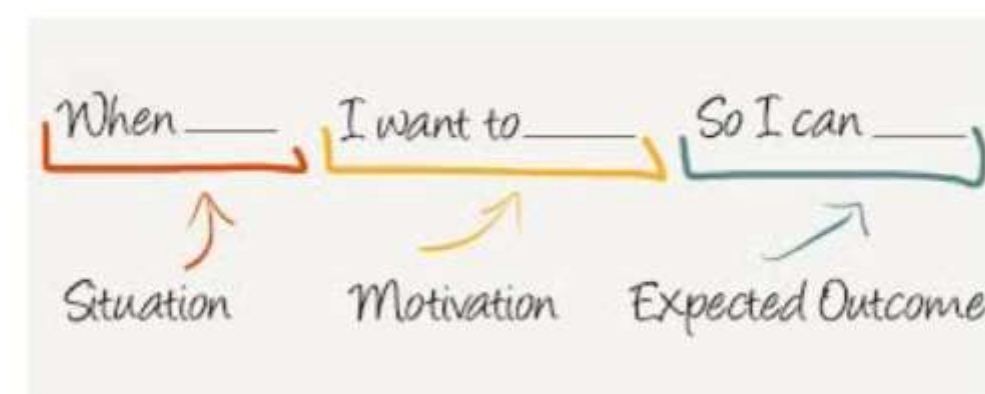
ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО?

Результаты будут ограничены заданным фреймворком направлением

Value Proposition Canvas



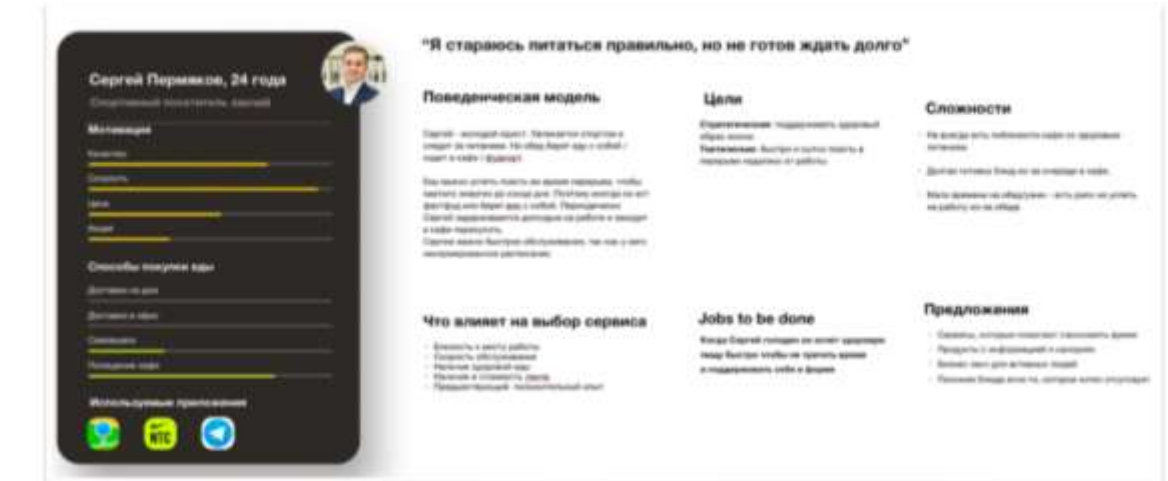
JTBD



CJM



Персоны



ЧТО ДЕЛАТЬ?

Как понять, в какой момент я начинаю заниматься профанацией?

Что сказать b2b заказчику?

ЧТО ДЕЛАТЬ?

Цель
бизнеса



Цель
проекта

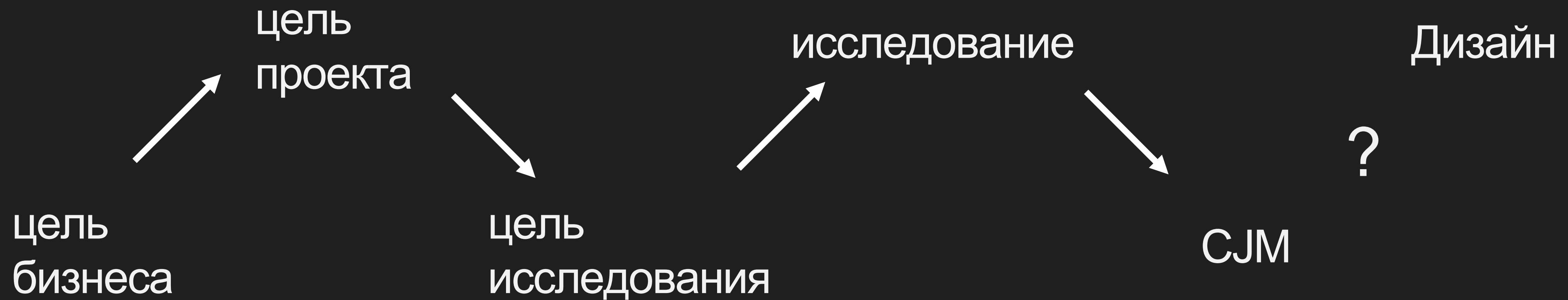


Цель
исследования

#2 Само не взлетаєт и не едет

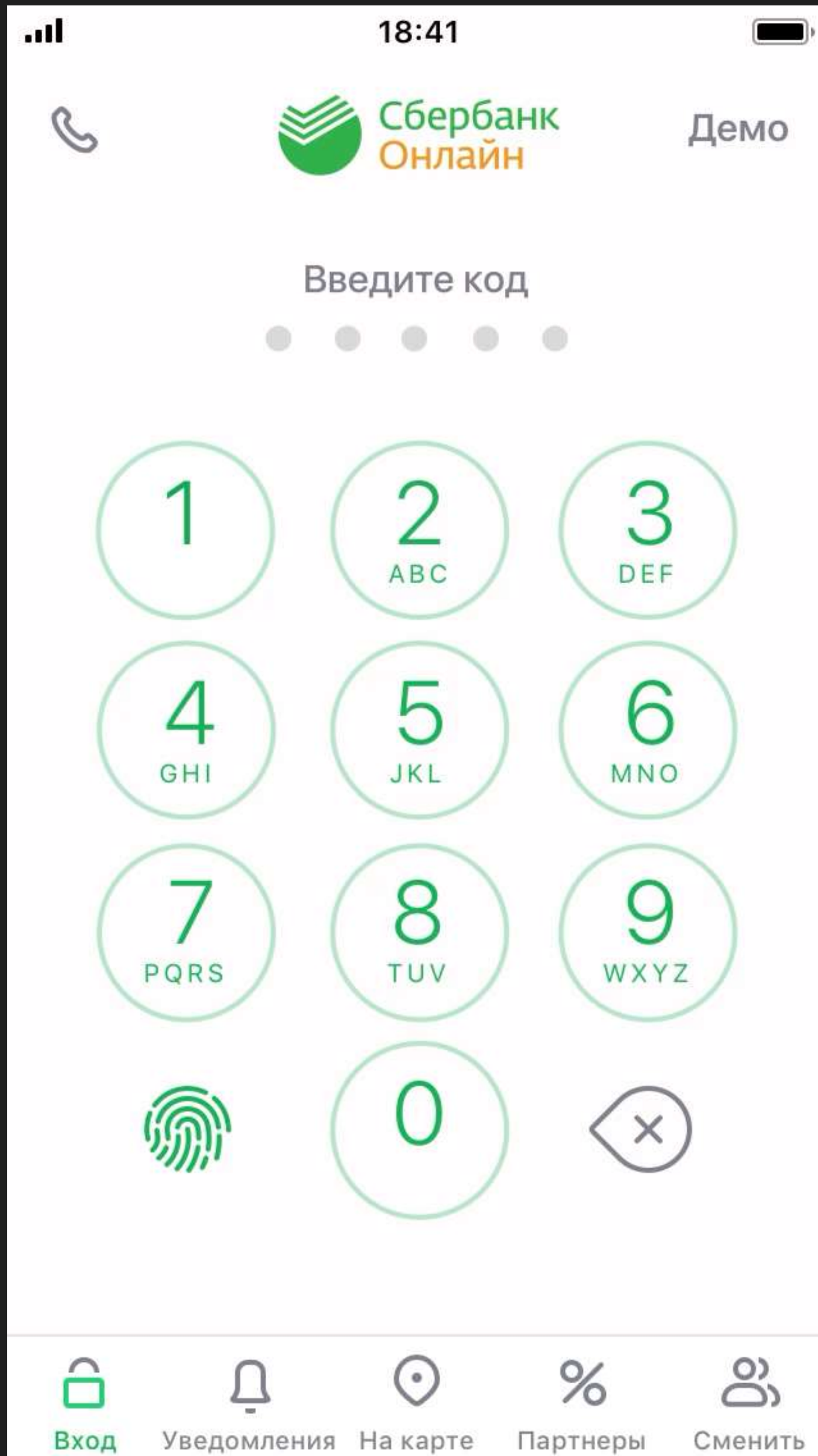


ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО?

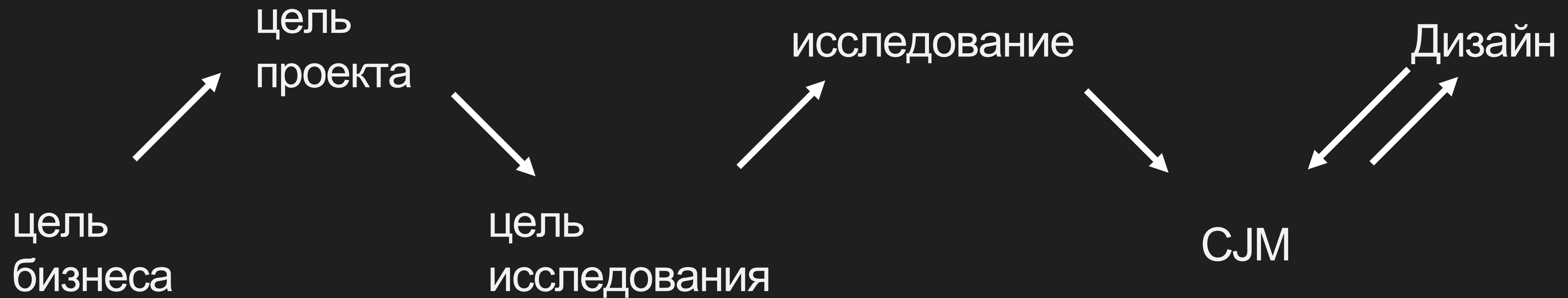


ЧТО ДЕЛАТЬ?





ЧТО ДЕЛАТЬ?



Работа только над внешним слоем



ЧТО ДЕЛАТЬ?

Процедура Pre Mortem

Гэри Кляйн:

«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».

ЧТО ДЕЛАТЬ?

	Этап 1 😊	Этап 2 😐	Этап 3 😞📱	Этап 4 😊
Эмоции				
Проблемы				
Потребности				

ЧТО ДЕЛАТЬ?

	Этап 1 😊	Этап 2 😐	Этап 3 😞📄	Этап 4 😊
Эмоции				
Проблемы				
Потребности				
Back stage				
KPI				

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

А еще мы ищем исследователя ;)



Валерия Курмак



Не исключение

