

# Как дизайн-мышление помогло хорошему сервису

Александр Ненашев, HCD  
Ксения Макарова, PM

Конференция UXPeople, 2015

# Пользовательское исследование для стартапа

Александр Ненашев, HCD  
Ксения Макарова, PM

Конференция UXPeople, 2015

# Как улучшить сервис за 24 часа

Александр Ненашев, HCD  
Ксения Макарова, PM

Конференция UXPeople, 2015



**WONDER  
FULL**

Лаборатория  
Дизайн-Мышления  
и Творческого Интеллекта

# 1 ПОИСК И ЗАПИСЬ

## НА СЦЕНЕ

Атрибуты сервиса

Сценарий пользователя

Сайт клиники

Действия сервиса

Демонстрирует сайт, на главной странице которого находится таблица с расписанием врачей

Предлагает внести свое имя, телефон и почту

Заходит на сайт

Выбирает врача и время приема

Вносит свое имя, телефон и почту

Фирменная почтовая и sms рассылка

Получает на почту и по sms сообщение с адресом, именем врача, датой и времени записи

За 2 часа до приема получает sms-напоминание

Сообщает об удачной записи

Отправляет информацию о записи по sms и на почту

Отправляет sms-напоминание

Автоматическое создание профиля в CRM-системе

Цифровой профиль клиента

Запуск сервиса yclients.com

## ЗА СЦЕНОЙ

Действия сервисмена

Обслуживание сайта

Документы

Поддерживающие процессы

## Этап 2

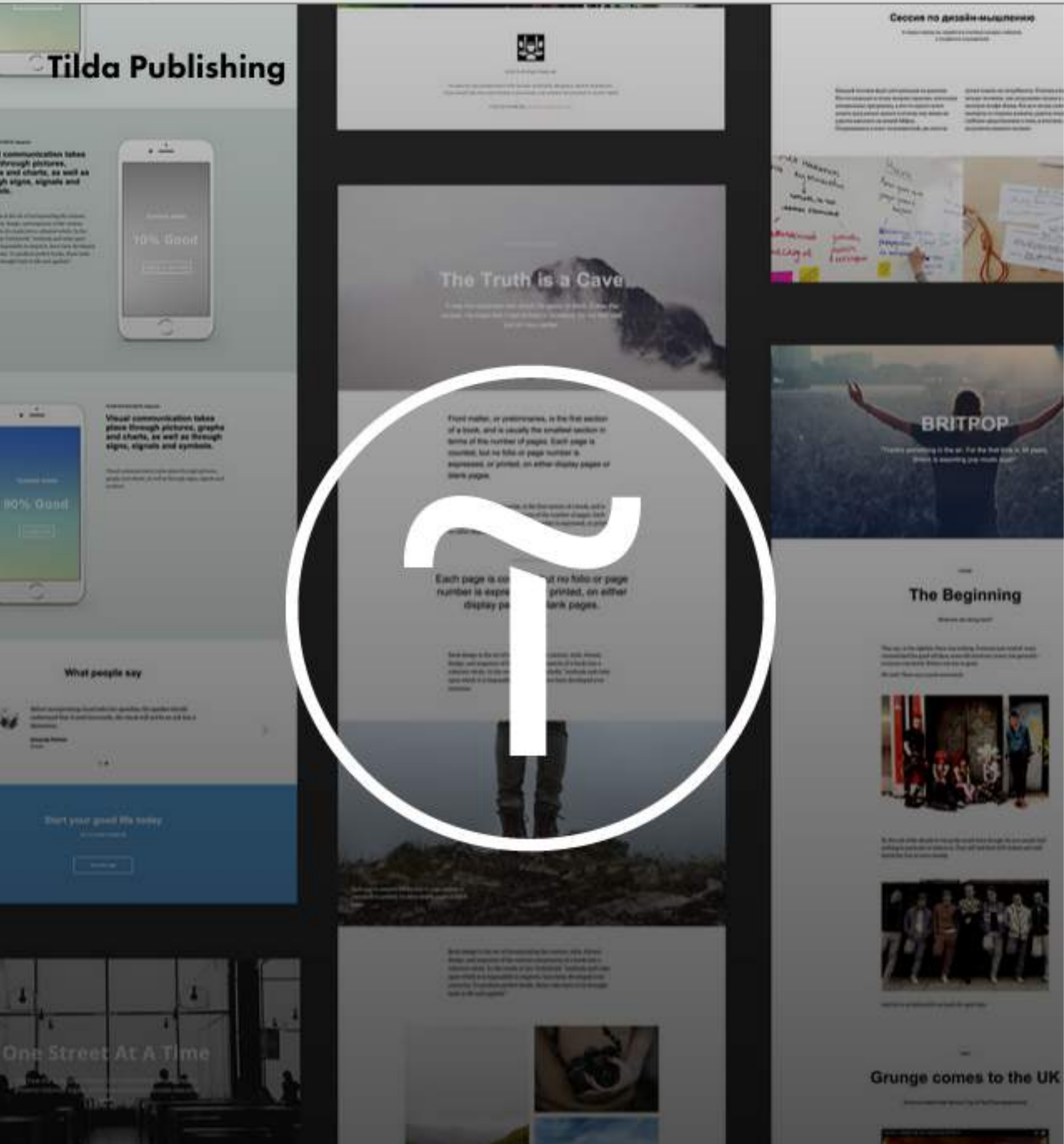
### посещение клиники

Атрибуты сервиса

Приветствие

Не записывать к врачу без регистрации на сайте или без захода в личный кабинет

**F** **N**  
**K** stay true **K**  
**N** **P**

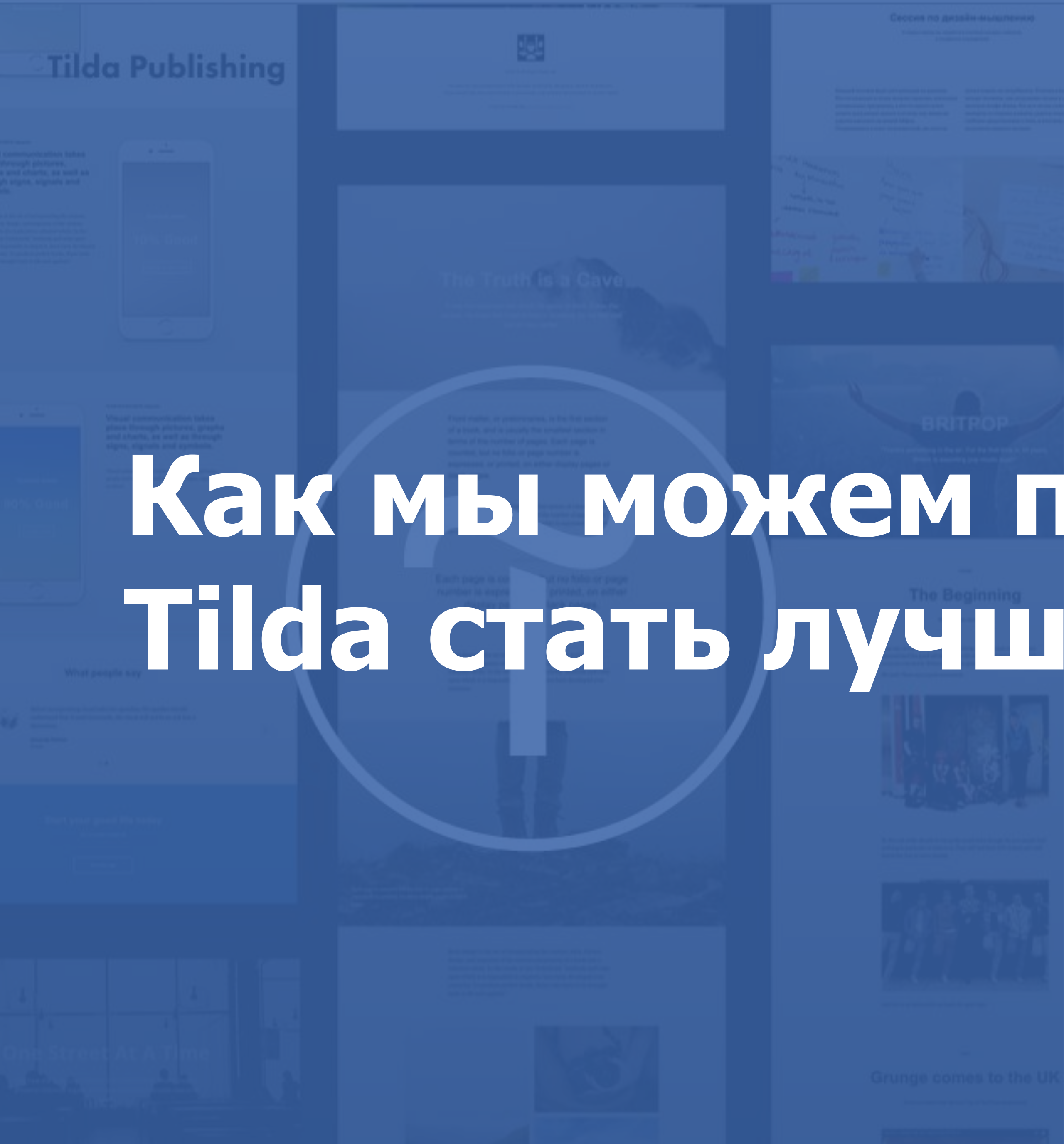


# Tilda помогает создавать контенто-ориентированные проекты и публиковать их онлайн

140+ профессиональных блоков готовы для ваших веб-проектов

[Обзор платформы](#)

[Зарегистрироваться](#)



# Как мы можем помочь Tilda стать лучше?

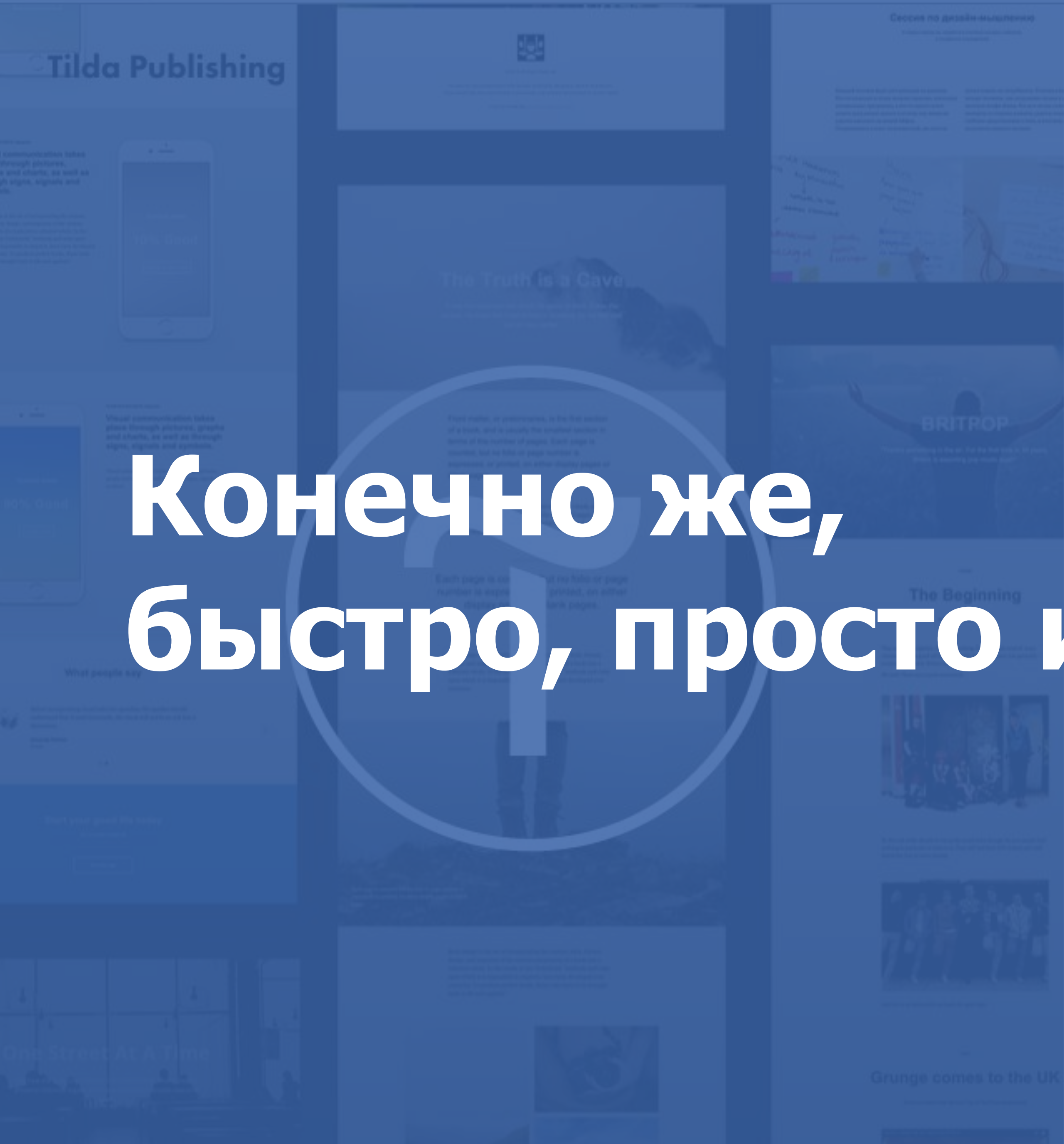
Tilda помогает создавать  
контенто-ориентированные  
проекты и публиковать их  
онлайн

140+ профессиональных блоков готовы для ваших веб-проектов

Обзор платформы

Зарегистрироваться





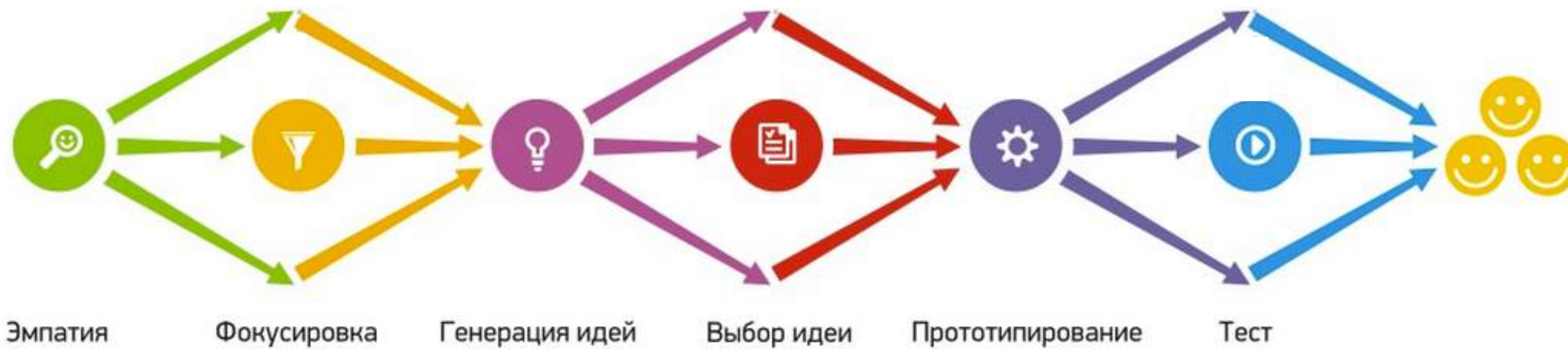
# Конечно же, быстро, просто и дешево

Tilda помогает создавать  
контенто-ориентированные  
проекты и публиковать их

140+ профессиональных блоков готовы для ваших веб-проектов

Обзор платформы

Зарегистрироваться



# Процесс

Наблюдение и интервьюирование

Эмпатия

Фокусировка

Генерация идей

Gap-Map

Прототипирование

Тест

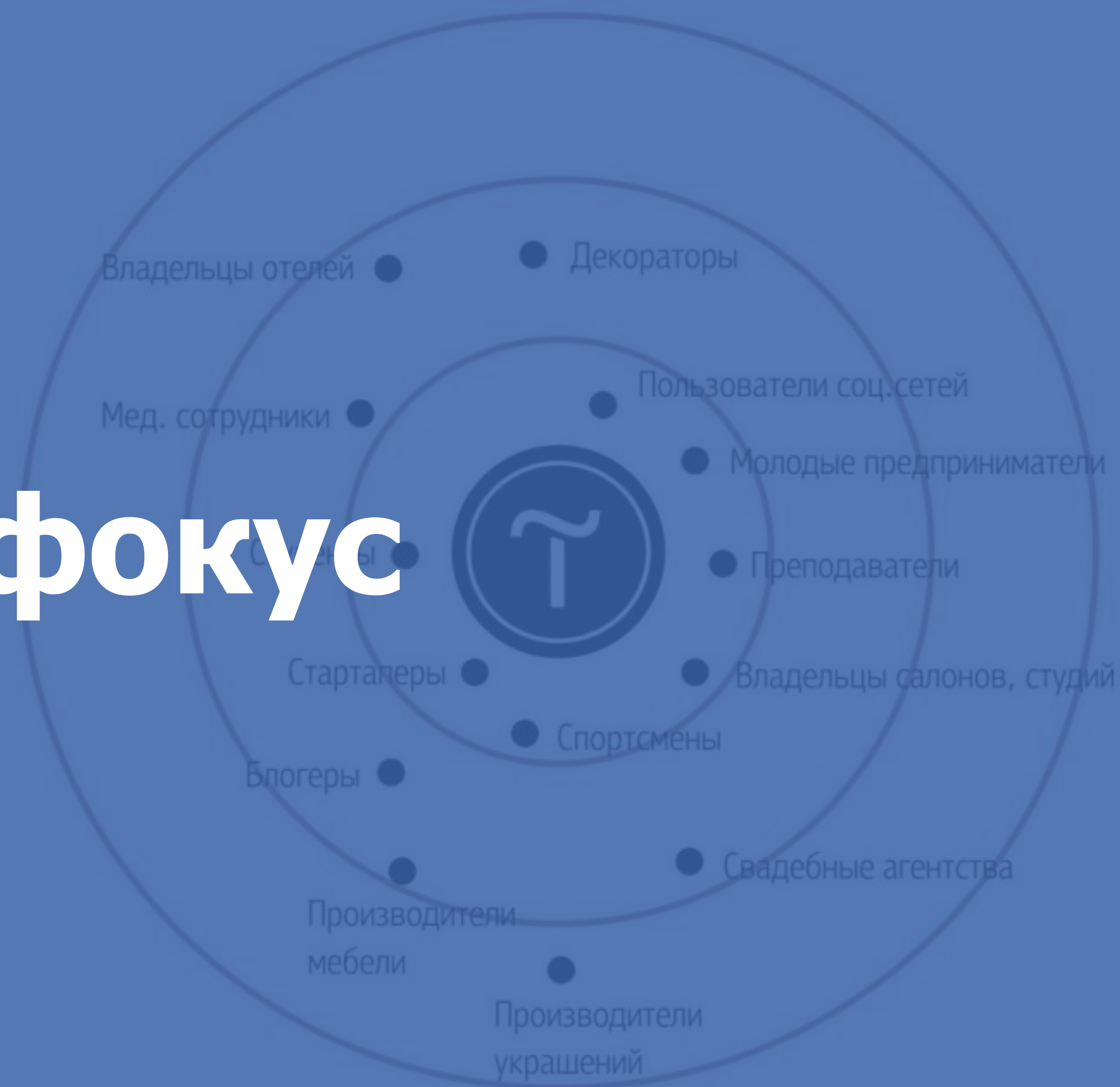
# Продукт

- Профили
- Сценарии As is
- Интуитивные сценарии
- Gap-Map

# Действие

Карта выводов

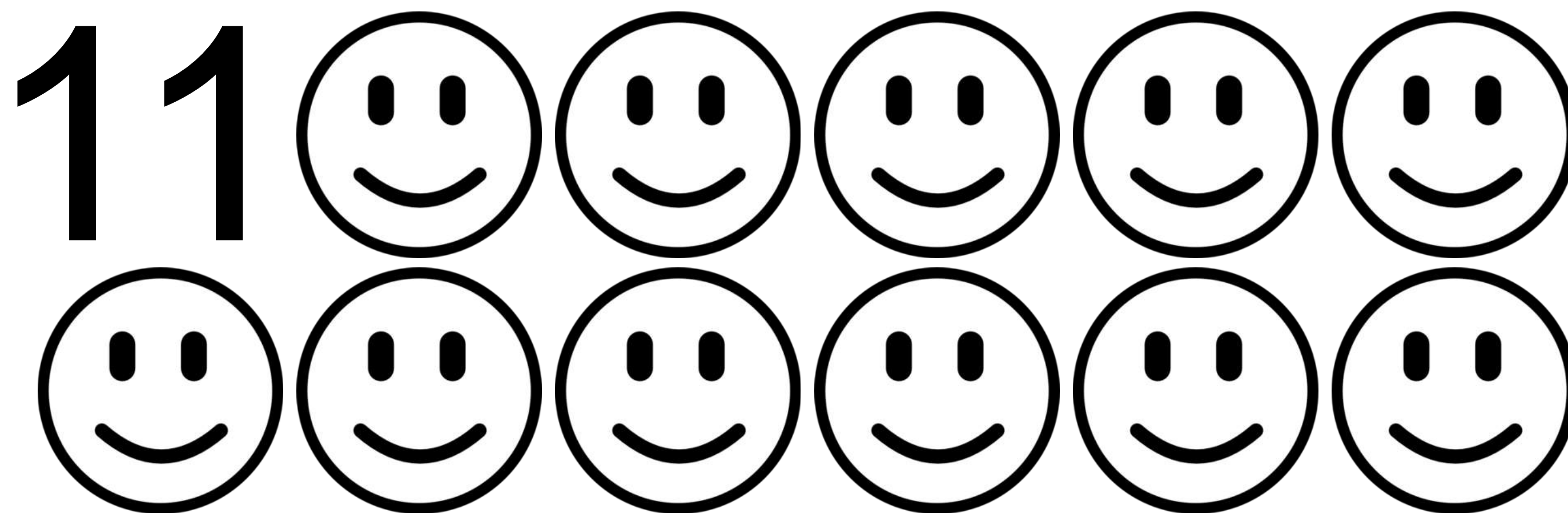
# Грубый фокус





11  
Приближение





**11**  
Владельцы молодых бизнесов, творческие предприниматели,  
создатели лендингов, пользователи других платформ, музыканты,  
консультанты, блоггеры, журналисты, студенты, путешественники



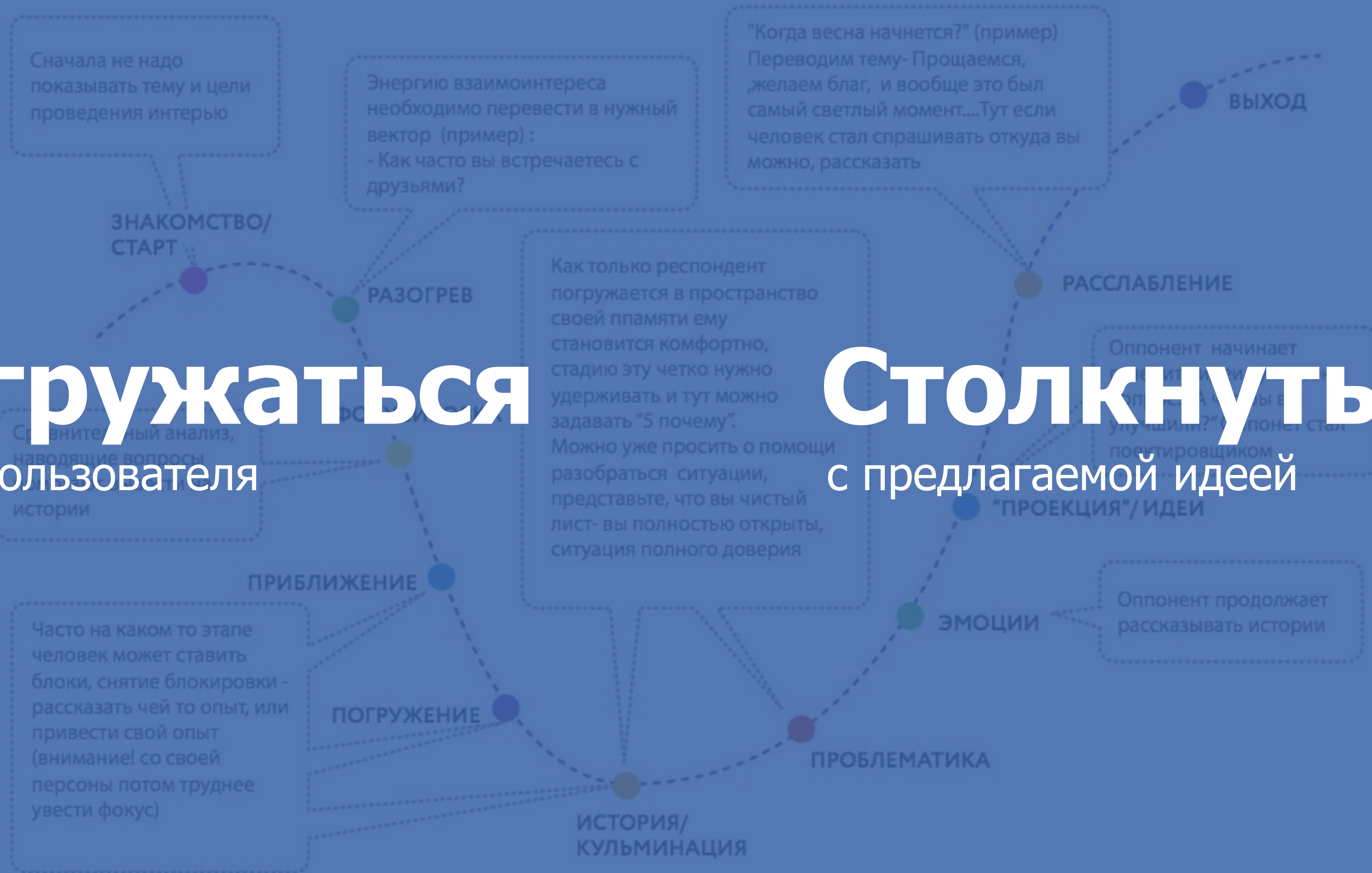


# Погружаться

в мир пользователя

# Столкнуться

с предлагаемой идеей





# Наблюдать

за действиями и эмоциями

# Спрашивать

почему такие действия и эмоции

# Профили

## УМЕЕТ:

Фокусироваться на работе. Писать тексты на любые темы. Вкусно готовить. Честно высказывать свое мнение. Учить других вести блоги

## БОИТСЯ:

(страхи и беспокойства)

Потерять понимание жизни других. Потерять возможность продолжать свое дело.

## ЛЮБИТ:

общаться с самыми разными людьми в сети, путешествовать. Писать о своем жизненном опыте и читать о других.

## УВЕРЕН В ТОМ, ЧТО

Важно не обращать внимание на людей, которые негативно относятся к твоей работе.

## НЕ ПОНИМАЕТ:

Людей, которые торгуют своим мнением

## МЕЧТАЕТ О:

(хочет) Продолжать свою жизнь в том же ключе, чтобы все оставалось как есть

## КУМИР:

Много известных блогеров, которые пишут о интересном и важном.

## НЕ УСПЕВАЕТ:

Организовать свое время так, чтобы успевать все важное

### УМЕЕТ:

Фокусироваться на работе. Писать тексты на любые темы. Вкусно готовить. Честно высказывать свое мнение. Учить других вести блоги

### УВЕРЕН В ТОМ, ЧТО

Важно не обращать внимание на людей, которые негативно относятся к твоей работе.

### БОИТСЯ:

(страхи и беспокойства)

Негативно повлиять на жизнь других.  
Не иметь возможности продолжать свое дело.

### НЕ ПОНИМАЕТ:

Людей, которые торгуют своим мнением

### ЛЮБИТ:

общаться с самыми разными людьми в сети, путешествовать. Писать о своем жизненном опыте и читать о других.

### МЕЧТАЕТ О:

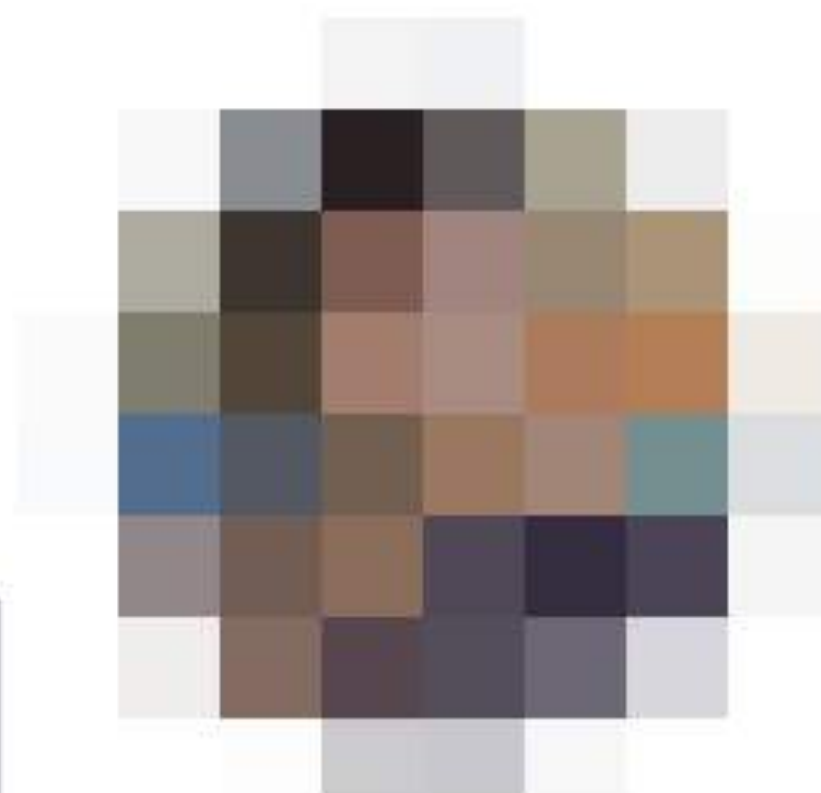
(хочет) Продолжать свою жизнь в том же ключе, чтобы все оставалось как есть

### КУМИР:

Много известных блогеров, которые пишут о интересном и важном.

### НЕ УСПЕВАЕТ:

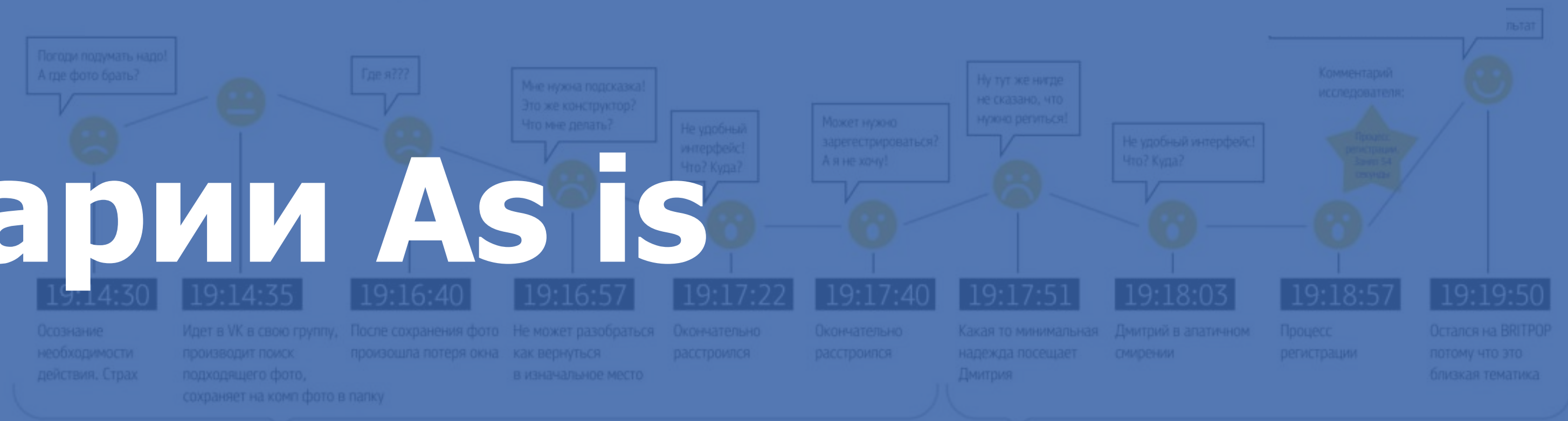
Организовать свое время так, чтобы успевать все важное



# Сценарии As is

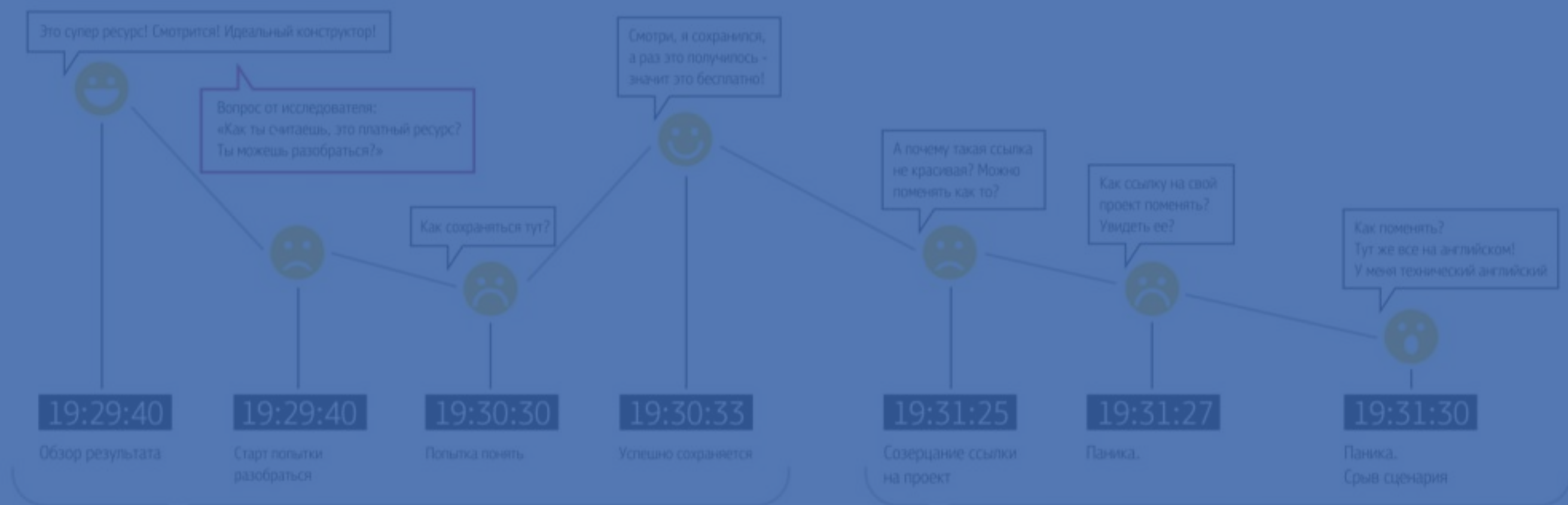


## Ознакомление и созерцание



## Манипуляции и попытки что-то сделать

## Регистрация



## Сохранение проекта

## Выход



Ознакомление и созерцание



Манипуляции и попытки что-то сделать

Регистрация



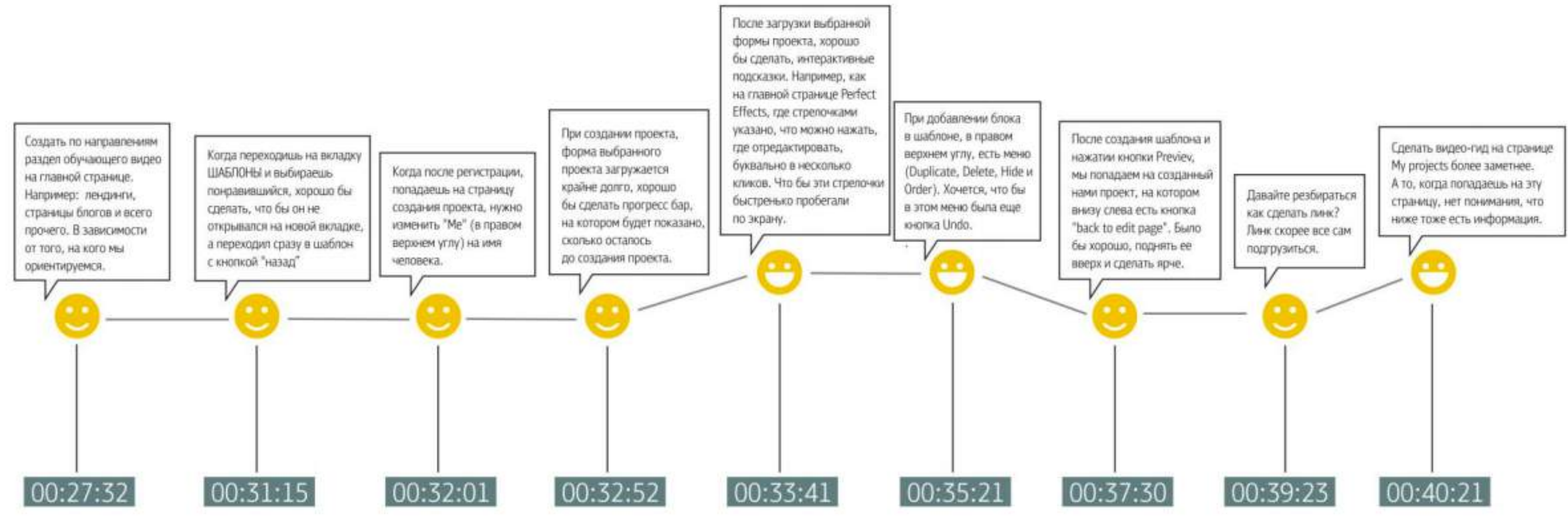
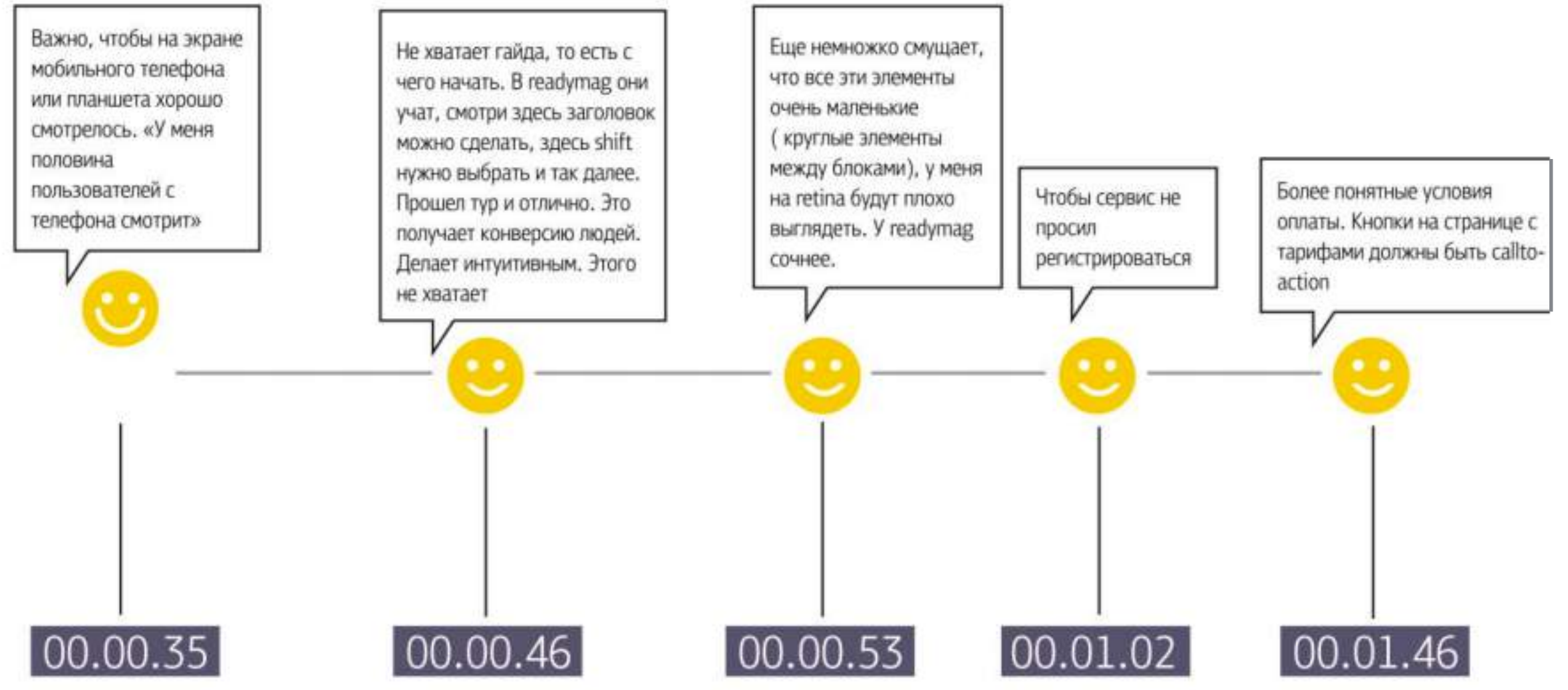
Сохранение проекта

Выход

# Интуитивные сценарии







# Gap-Map



- GAP-MAP**
1. Директор компании определяет все аспекты своего бизнеса
  2. Выбирает партнеров
  3. Выбирает партнеров по интересам
  4. Определяет возможности
  5. Выбирает тех, кто соответствует интересам, возможностям, ресурсам
  6. Выбирает тех, кто соответствует своим интересам
  7. Так или иначе приходится выбирать между собой и другими

**GAP-MAP**

1. Директор компании определяет все аспекты своего бизнеса

2. Выбирает партнеров

3. Выбирает партнеров по интересам

4. Определяет возможности

5. Выбирает тех, кто соответствует интересам, возможностям, ресурсам

6. Выбирает тех, кто соответствует своим интересам

7. Так или иначе приходится выбирать между собой и другими

**GAP-MAP**

**LEMC**

5

**LEMC**

5

Дорогой, разработчик!

Это я, твой потенциальный пользователь.

Я хочу начать пользоваться Tilda, но не пойму как <sup>1</sup>стартовать. Я теряюсь на твоих страницах и не так быстро переключаюсь с <sup>2</sup>русского на англ. как ты. Твое <sup>3</sup>видео очень красивое, но хочу его <sup>4</sup>понимать и слышать.

Хочется уже скорее создать <sup>5</sup>страницу, а ты присилишь меня регистрироваться и <sup>6</sup>даже приходится долго ждать загрузку.

К сожалению, я не профи по сайтостроению и для меня сложны твои термины <sup>7</sup>, я не понимаю как вставить видео или фотографии. <sup>8</sup>Help me!!! <sup>9</sup>

Я не пробук, что система насколько умна, что <sup>10</sup>сохранит все сама. Часто сливаются цвета и текст, а на <sup>11</sup>моем экране мобильного все <sup>12</sup>смешивается.

<sup>13</sup>Разработчик, я хочу поддержать тебя финансово, но кнопка в плате неактивна и с <sup>14</sup>выбором тарифа - затруднение.

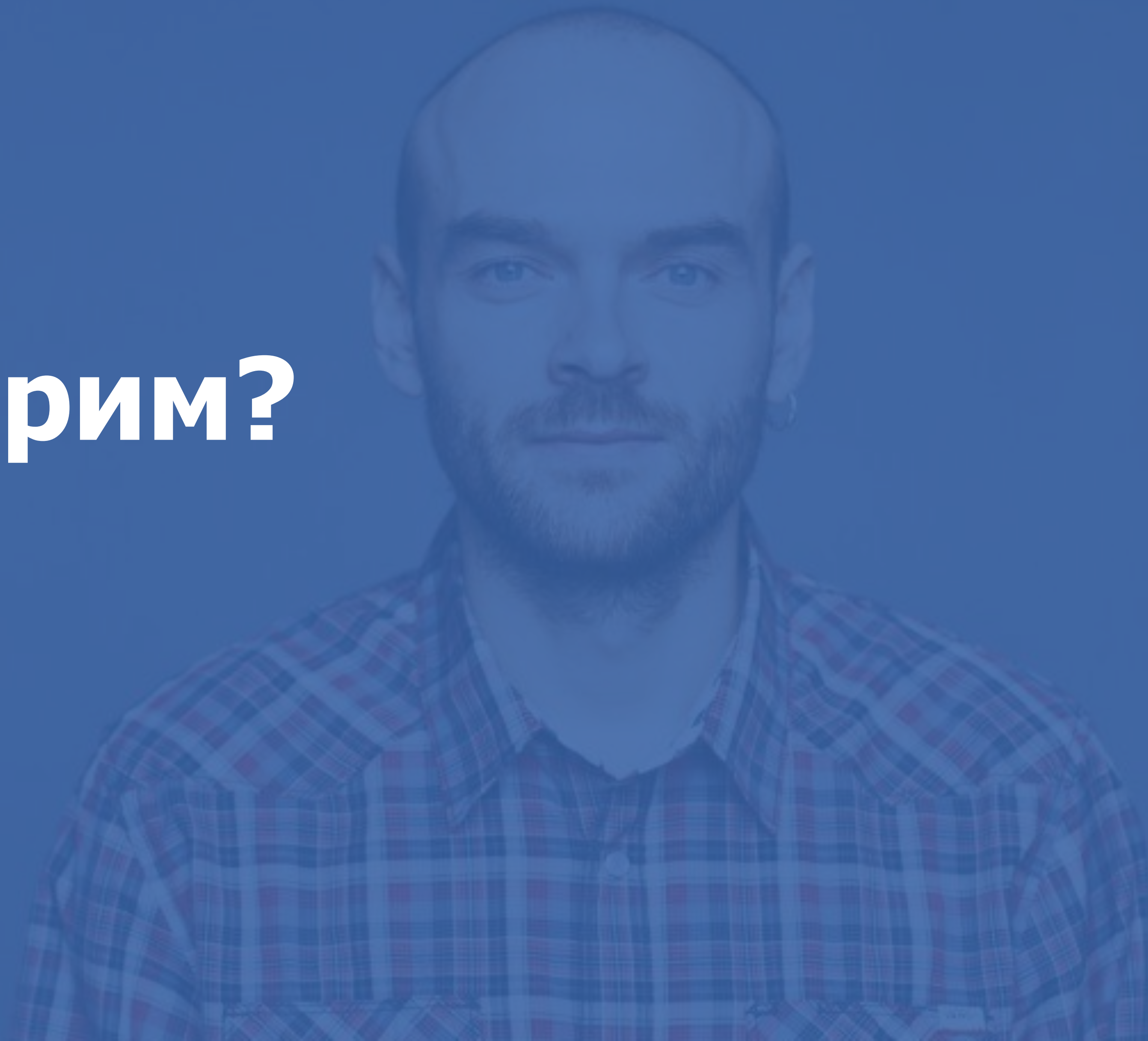
Давай вместе сделаем Tilda лучше!

КОМАНДА W

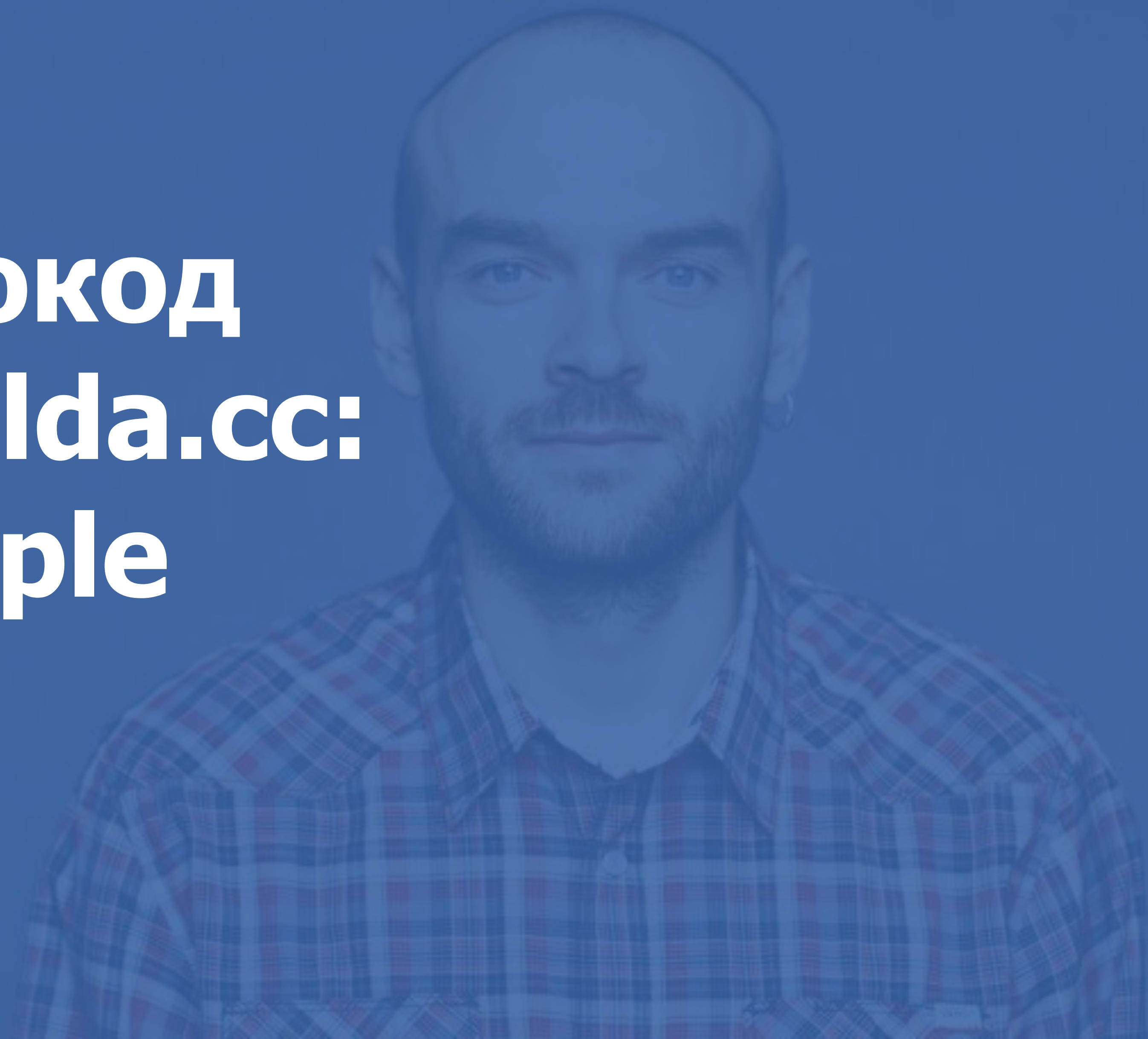
# 14 ключевых проблемных зон

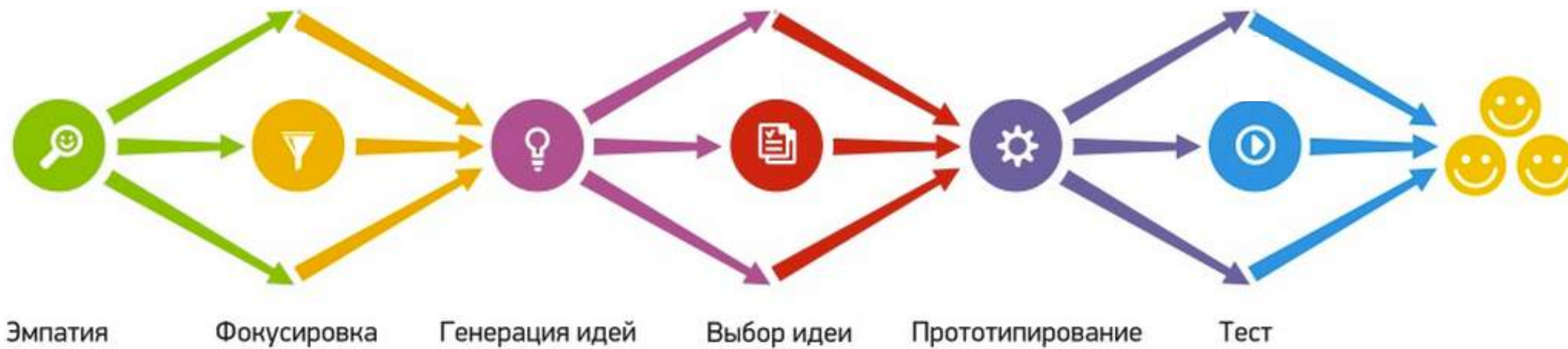
9 уже исправлено  
за эти 1,5 месяца

**Повторим?**



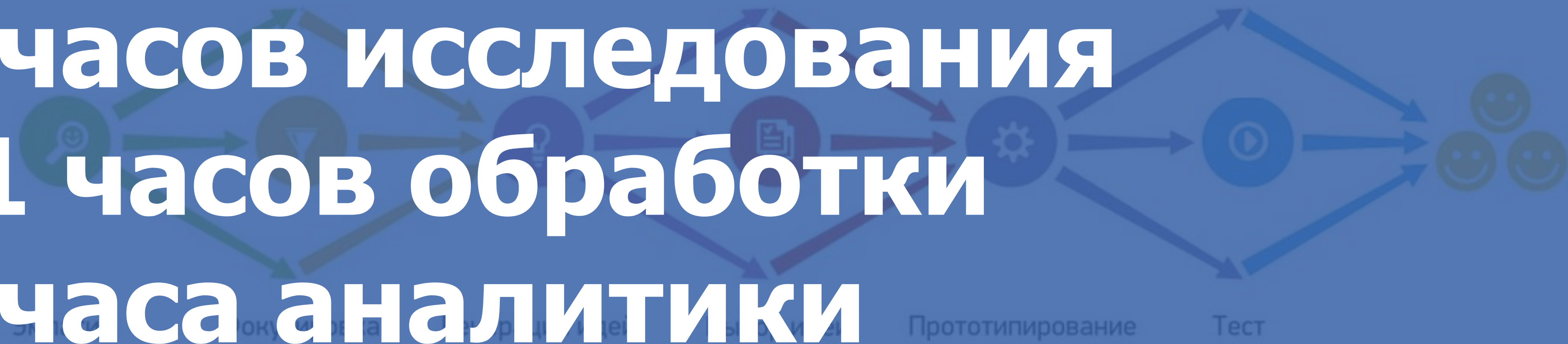
**Промокод  
для Tilda.cc:  
ихреорле**







**9 часов исследования**  
**11 часов обработки**  
**4 часа аналитики**



24

часа

пользовательских  
исследований

14

ключевых  
проблем  
для развития



**WONDER  
FULL**

Лаборатория  
Дизайн-Мышления  
и Творческого Интеллекта