

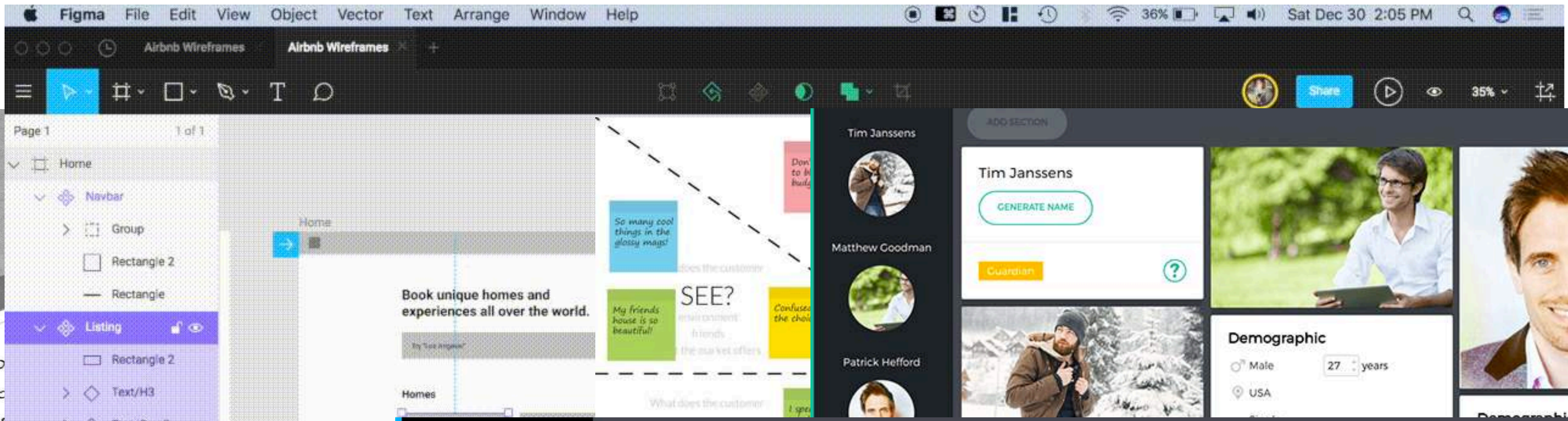
КАК КОММУНИ- ЦИРОВАТЬ ДИЗАЙН



Илья
Трегубов

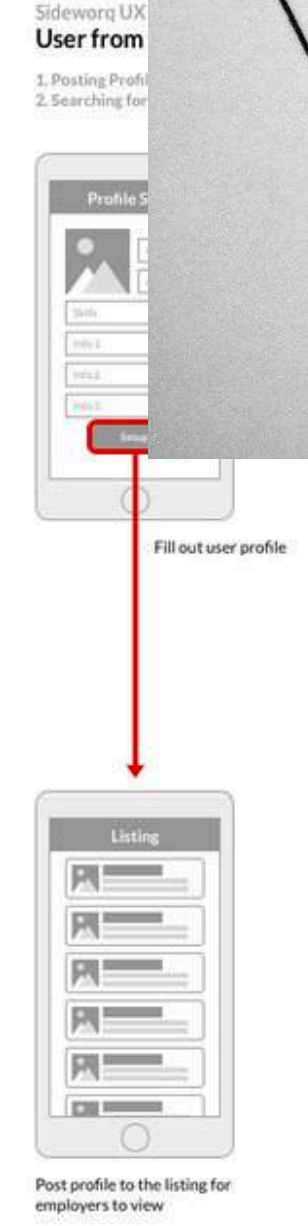
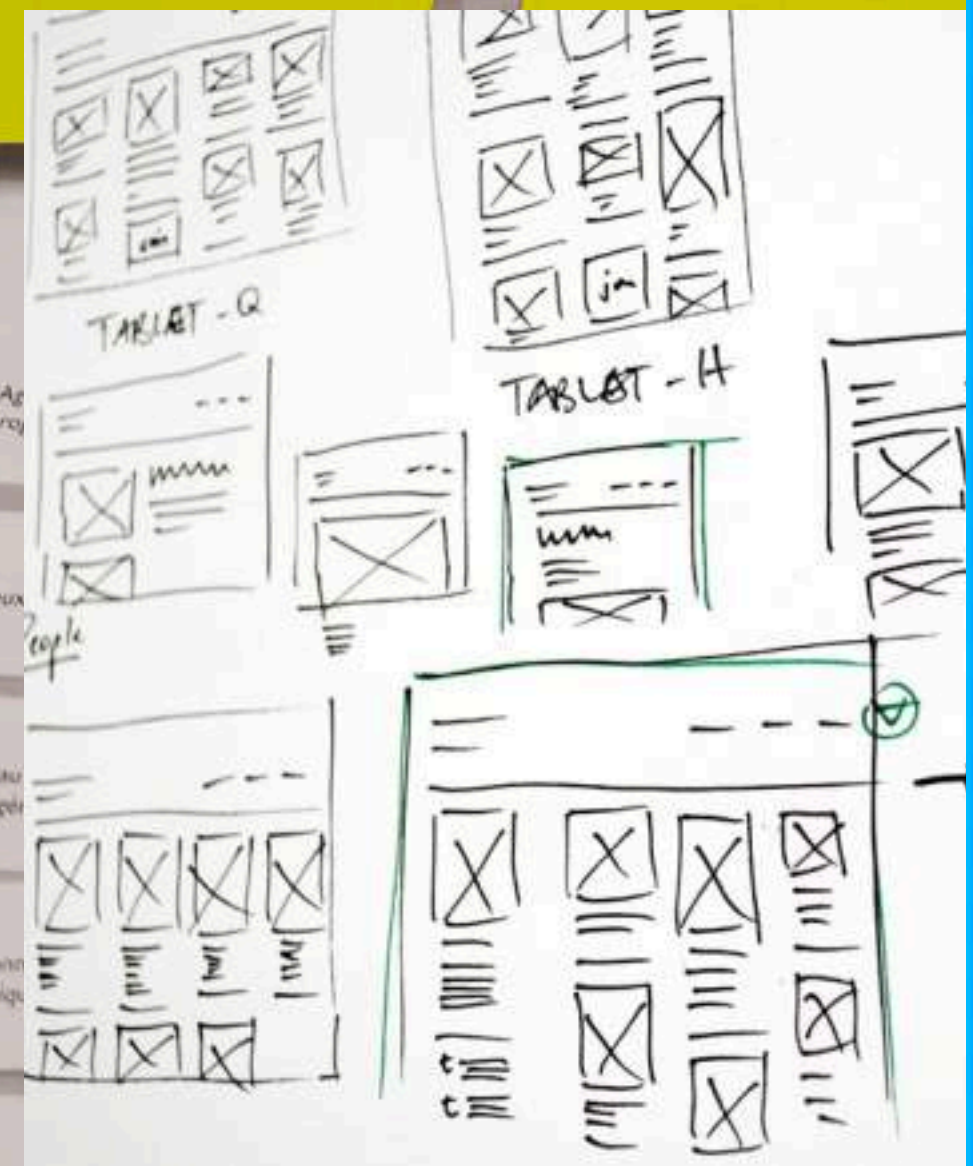
Head of Product, Teachbase

ОБИДЕТЬ
ДИЗАЙНЕРА
МОЖЕТ
КАЖДЫЙ



CHOOSE FROM LIST OF PO FITNESS

Handwritten notes on yellow sticky notes: "Vacancies" and "Santé".



Maria Johnson

Meet Maria!

Maria is a mid level manager at some company. Her working hours are from 9 a.m. till 6 p.m. She goes to the sea twice a year when having a vacation. Her income is quite good so Maria can afford simple little pleasures (and delicacies)

Maria lives with her fiancée and for two years anniversary of moving in together they got a tabby cat named Kuzya. Maria loves chatting with her friends and having a tasty snack after dinner.

	AWARE	SEARCH	WAY TO CAFE	
User goals	<ul style="list-style-type: none"> To taste good coffee in an interesting place 	<ul style="list-style-type: none"> Find cafe nearby 	<ul style="list-style-type: none"> Get there fast by feet Quickly find cafe on site 	<ul style="list-style-type: none"> Fas
Quote	<p>“ All right, now I want coffee ”</p>	<p>“ I have 15 minutes to grab my coffee and return to the office. ”</p>	<p>“ I have 15 minutes to grab my coffee and return to the office. ”</p>	<p>“ It is sm ”</p>
Process	<ul style="list-style-type: none"> Maria completed an important stage of her work and decided to have something yummy as a reward. A thought of tasty coffee nearby crossed her mind. 	<ul style="list-style-type: none"> Maria asked workmates whether there is anything interesting nearby. Someone recalled takeaway coffee house has been opened recently. She looked it up in a smartphone 	<ul style="list-style-type: none"> Noticeable sign. Not to break a leg while getting there on high-heeled shoes. 	<ul style="list-style-type: none"> Ac Tra
Experience				
Visual journey				
Problems	<ul style="list-style-type: none"> There was another coffee house before and now she will inevitably compare new coffee to the old one. 	<ul style="list-style-type: none"> People working nearby may do not know about the opening of a new coffee house. 	<ul style="list-style-type: none"> There is no way to save customer contacts to get in touch and inform them about promotions 	<ul style="list-style-type: none"> No par Pro
Ideas	<ul style="list-style-type: none"> Provide the possibility to impart coffee odor outside so that passers-by were reminded of coffee and wanted to drink it. 	<ul style="list-style-type: none"> Print and distribute advertisements with 20% discount on the first purchase. 	<ul style="list-style-type: none"> Provide the possibility to impart coffee odor outside so that passers-by were reminded 	<ul style="list-style-type: none"> Ask on Kno

A cartoon illustration of a man with a large, round, pink face, wide eyes, and a hand on his chin, appearing to be in deep thought or confusion. He is wearing a blue suit jacket and a blue shirt. The background is a blurred blue and white pattern.

Не поняли
(Неправильно поняли)

Не приняли

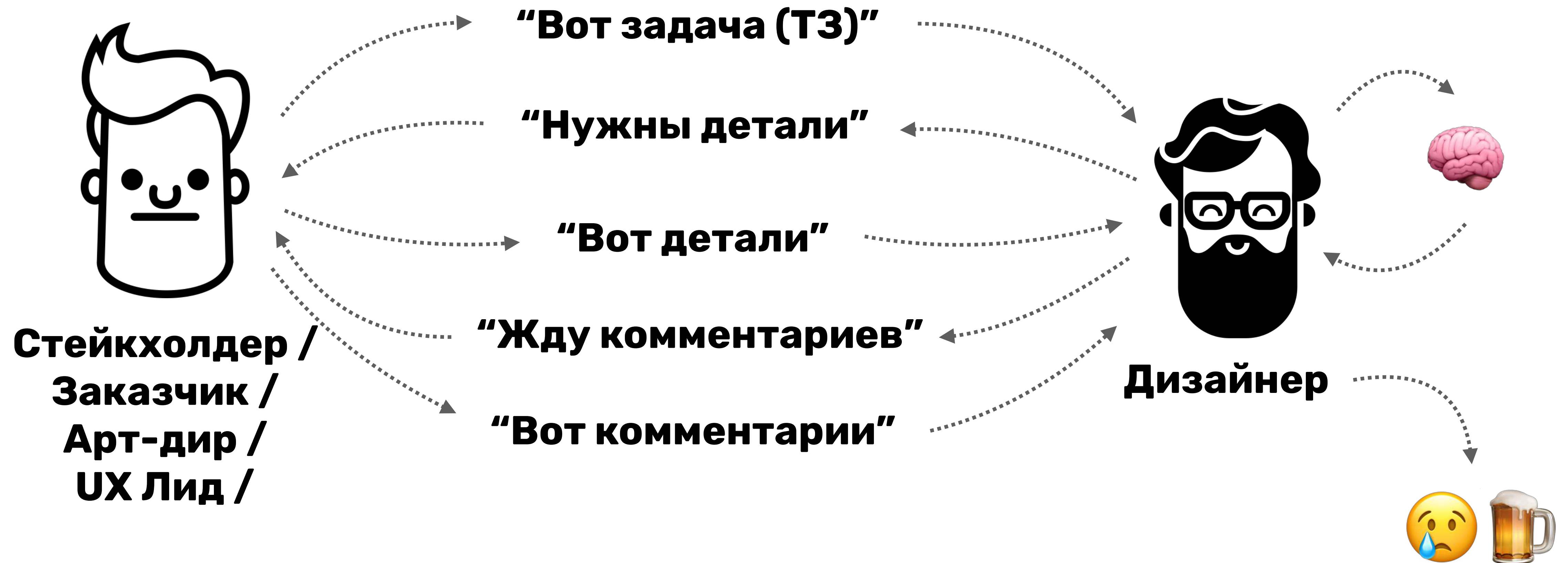
Не оценили

Не изучили
(даже не посмотрели)

Не согласились

ОБИДЕТЬ
ДИЗАЙНЕРА
МОЖЕТ
КАЖДЫЙ

Типично-утрированная история:



**ПОЧЕМУ ТАК
ПРОИСХОДИТ?**

СТОЛКНОВЕНИЕ РАЗНЫХ МИРОВ



ЗЕМЛЯ



ЗЕМЛЯ



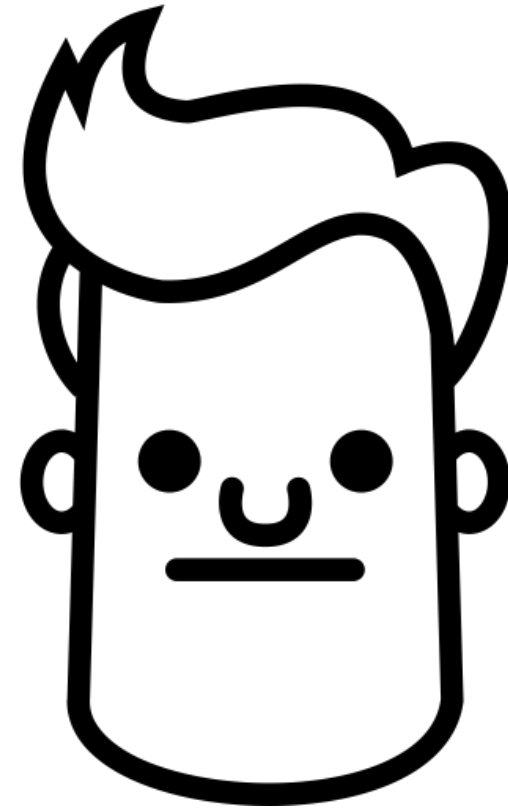
ЗЕМЛЯ



ЗЕМЛЯ



ЗЕМЛЯ



- **Непонимание дизайн принципов и ценности дизайна**
- **Субъективное восприятие**
- **Плохой опыт работы с дизайнерами**
- **Жесткое лидерство во всех сферах**
- **Страх ошибки и потери денег**



- **Непонимание бизнес-задач**
- **Страх критики**
- **Эмоциональная привязанность к решению**
- **Восприятие личное, а не профессиональное**
- **“Кто тут дизайнер!?”**
- **Неумение давать и принимать обратную связь**



!?

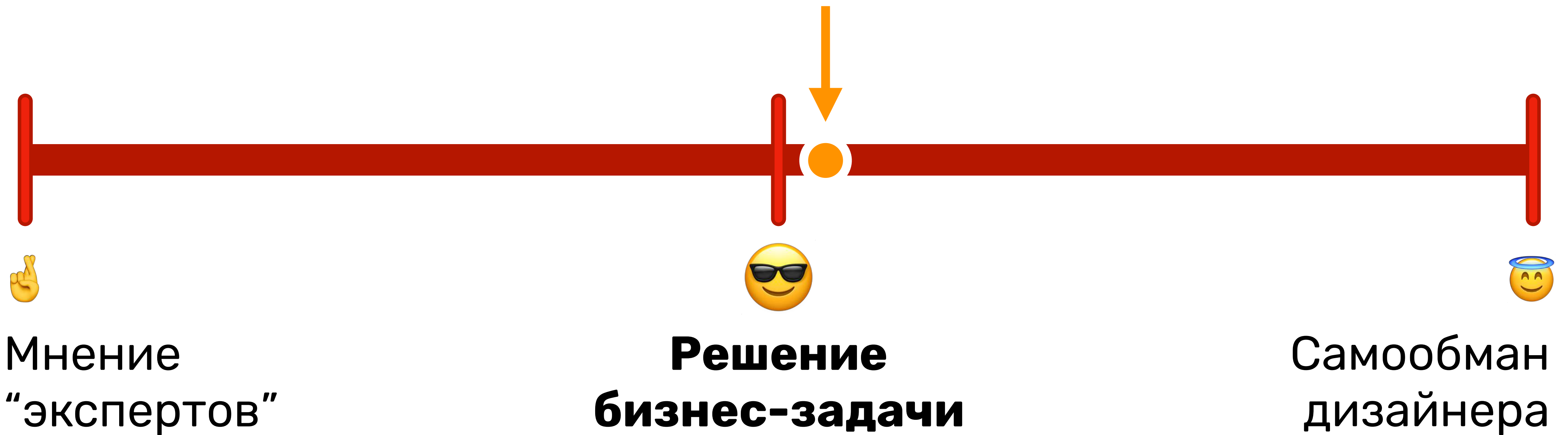
ШКАЛА НЕАДЕКВАТНОСТИ



ШКАЛА НЕАДЕКВАТНОСТИ



ШКАЛА НЕАДЕКВАТНОСТИ



ФРЕЙМВОРК КОММУНИКАЦИИ

1

**Синхро-
низация
миров**

2

**Проз-
рачный
процесс**

3

**Презен-
тация**

1 Синхронизация миров

Спрашивать

- Какая предыстория задачи? Откуда появился запрос?
- Какая бизнес-задача стоит за этим?
- В каком виде нужен результат?

Делиться

- Процессом работы
- Своим пониманием бизнес-задачи и видением результата
- Примерами результатов по схожим задачам

А какая бизнес-задача стоит за всем этим?

Правильно ли я понимаю, что на выходе от меня ожидается концепт решения проблемы лояльности в виде прототипа?

А какая задача у подложки и рыб?

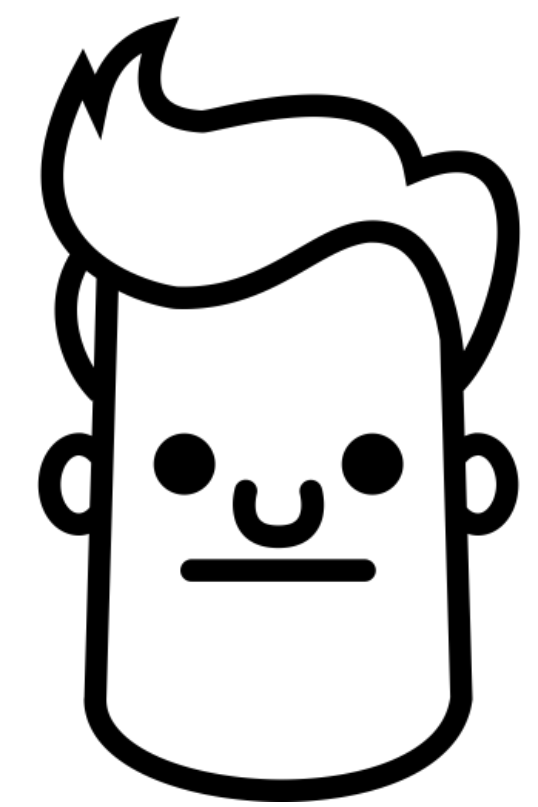
Хорошо, тогда я предлагаю опустить подложку и рыб, так как придется потратить время, и это сойдёт с решения бизнес-задачи и восприятия концепции.

Мы хотим повысить лояльность клиентов к нашему продукту.

Да, всё верно. В виде прототипа на радужной подложке с вкраплениями камбалы и осетра.

Да никакой, просто хочется.

Ок.



МЕНЕДЖЕР



ДИЗАЙНЕР

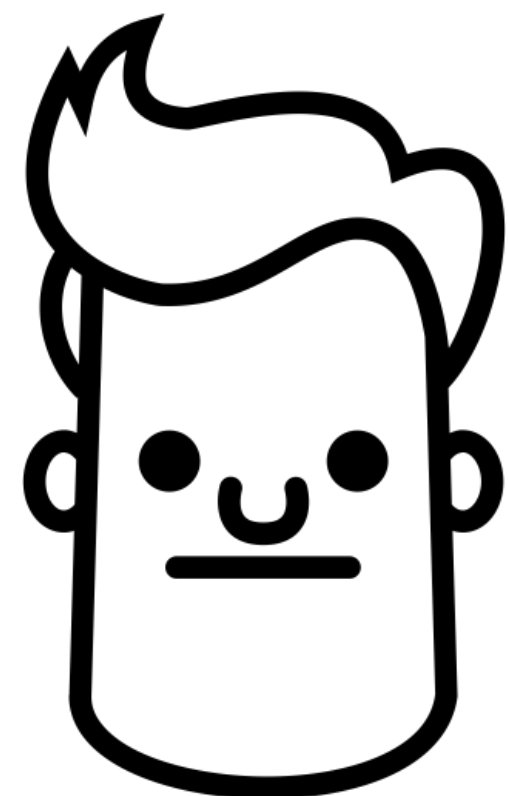
2 Прозрачный процесс

Спрашивать

- Всё ли понятно по ходу работы?
- Появились ли дополнительные вводные?
- С кем нужно ещё поговорить по задаче?

Делиться

- Процессом и прогрессом работы
- Сложностями и потребностью в помощи
- Идеями и предложениями



МЕНЕДЖЕР

Так, что тут у нас. О, таблица
какая-то большая. А зачем
она нам?

Точно, читал статью
Никиты Ефимова об
этой штуке, он плохого
не посоветует!

Да, есть одна –
ты уволен.

Ха-ха, повёлся. Да всё хорошо,
иди делай свои сиджиэмы.

Чтобы сделать прототип
качественно, мы провели ряд
интервью и составили СЖМ, хочу
показать результаты. И может
быть появились доп вводные?

Это Customer Journey Map. Он
помогает увидеть всю карту
взаимодействия пользователя
с нашим продуктом и детальнее
проработать прототип.

Всё так!
А что там по вводным?

О_О

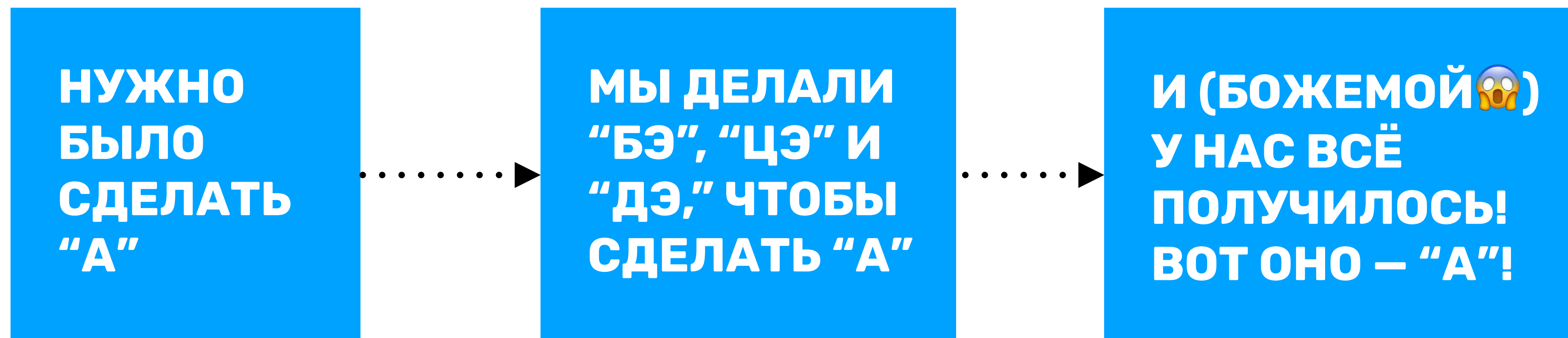


ДИЗАЙНЕР

3 Презентация

- Сложная и важная часть (про которую многие забывают)
- Смесь навыков продажи, сторителлинга и логичной аргументации.

ПРЕЗЕНТАЦИЯ – ЭТО ИСТОРИЯ:

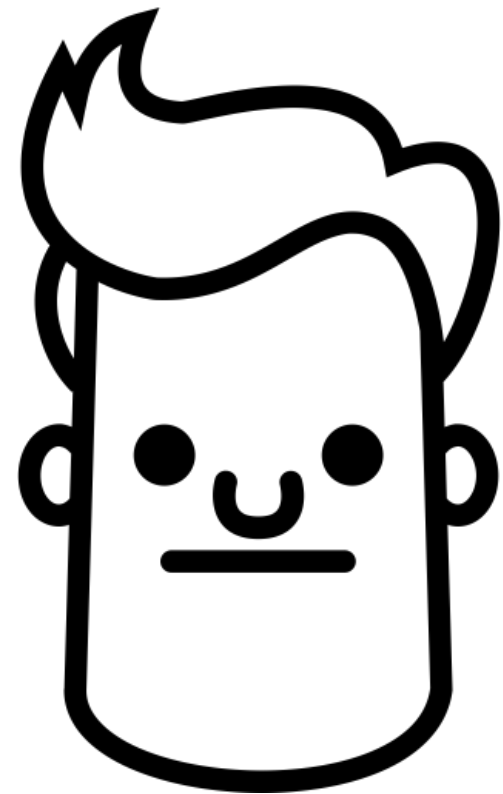


Напомню, что наша задача была повысить лояльность наших клиентов к продукту.

И мы выбрали следующую стратегию, которую утвердили вместе: интервьюируем пользователей, составляем CJM и далее к гипотезам и прототипу решения.

Напоминаю, что здесь можно посмотреть наши промежуточные результаты (ссылка), но сегодня речь про итоговый результат – прототип решения.

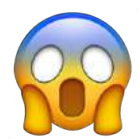
Мы выстроили флоу таким образом, что лояльность будет расти как грибы после дождя. Это видно на прототипе здесь и здесь. Предлагаю следующим шагом переходить к тестированию прототипа на пользователях – так мы сэкономим время разработки и получим ценную обратную связь.



МЕНЕДЖЕР



ДИЗАЙНЕР

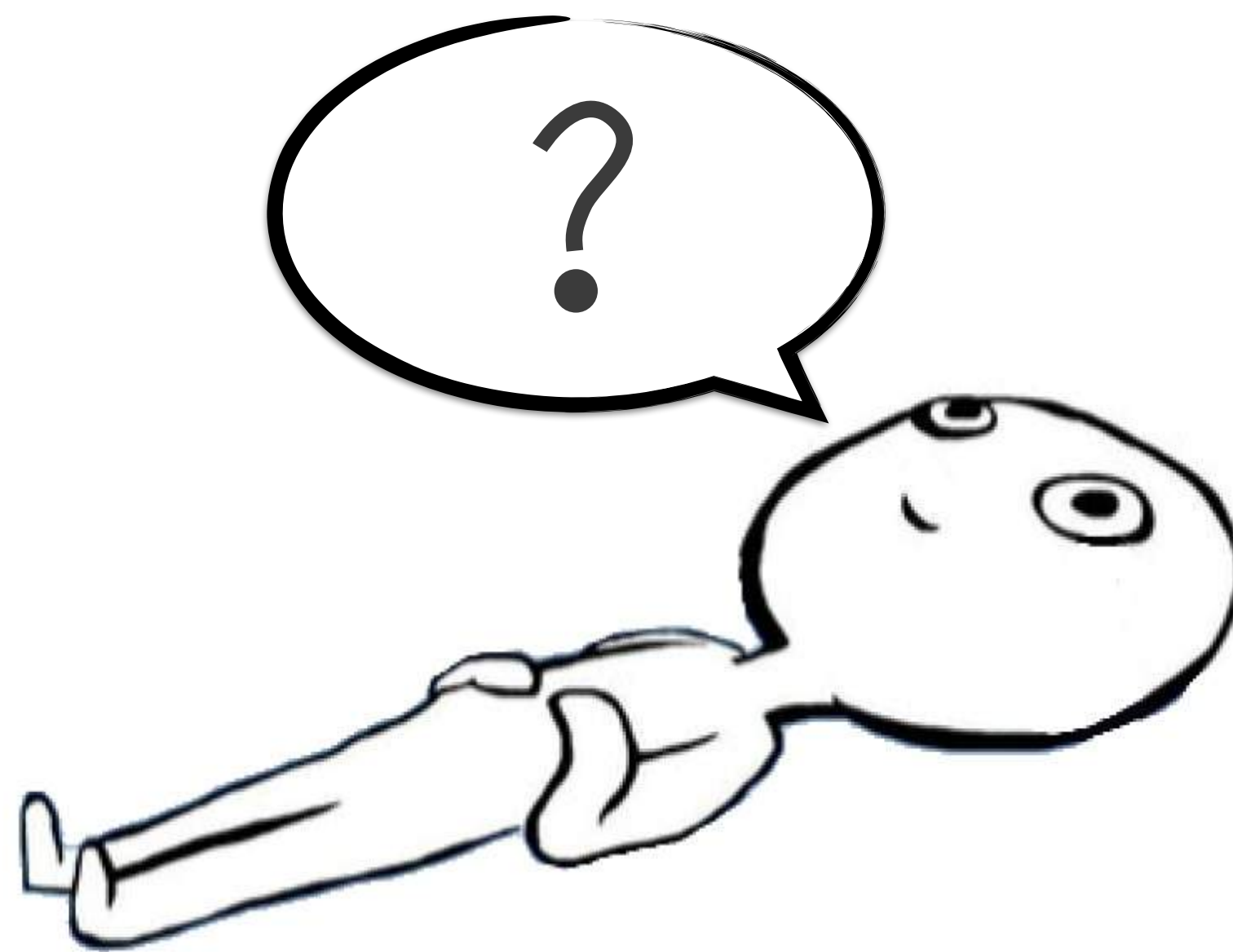


Wow!

БОЛЬНО

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДИЗАЙНЕРА

СПАСИБО!



**Илья
Трегубов**

fb.com/webtroj
telegram: @ellorian

Head of Product
Teachbase

А ещё – **обучаю команды**
продуктовому мышлению

troj.ru