



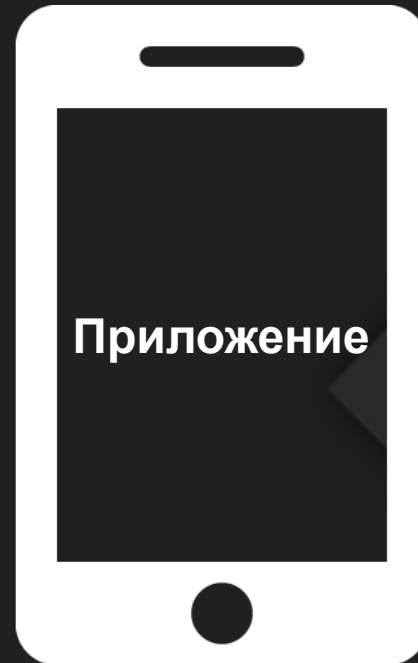
Гарипов Олег
IBM iX RUSSIA

Практика **Design Thinking** в проектах по созданию и модернизации сложных цифровых продуктов и решений.



Как предоставляется услуги сейчас?

Клиент / Пользователь



Аналитик



Разработчик



Дизайнер



Поддержка



Кто-то еще



Наш продукт будет успешен, если он:

- Нужен
- Удобен
- Понятен
- Полезен
- Своевременен

Нужно подумать и понять ценность для
пользователя **до запуска решения.**

Что это требует от нас?

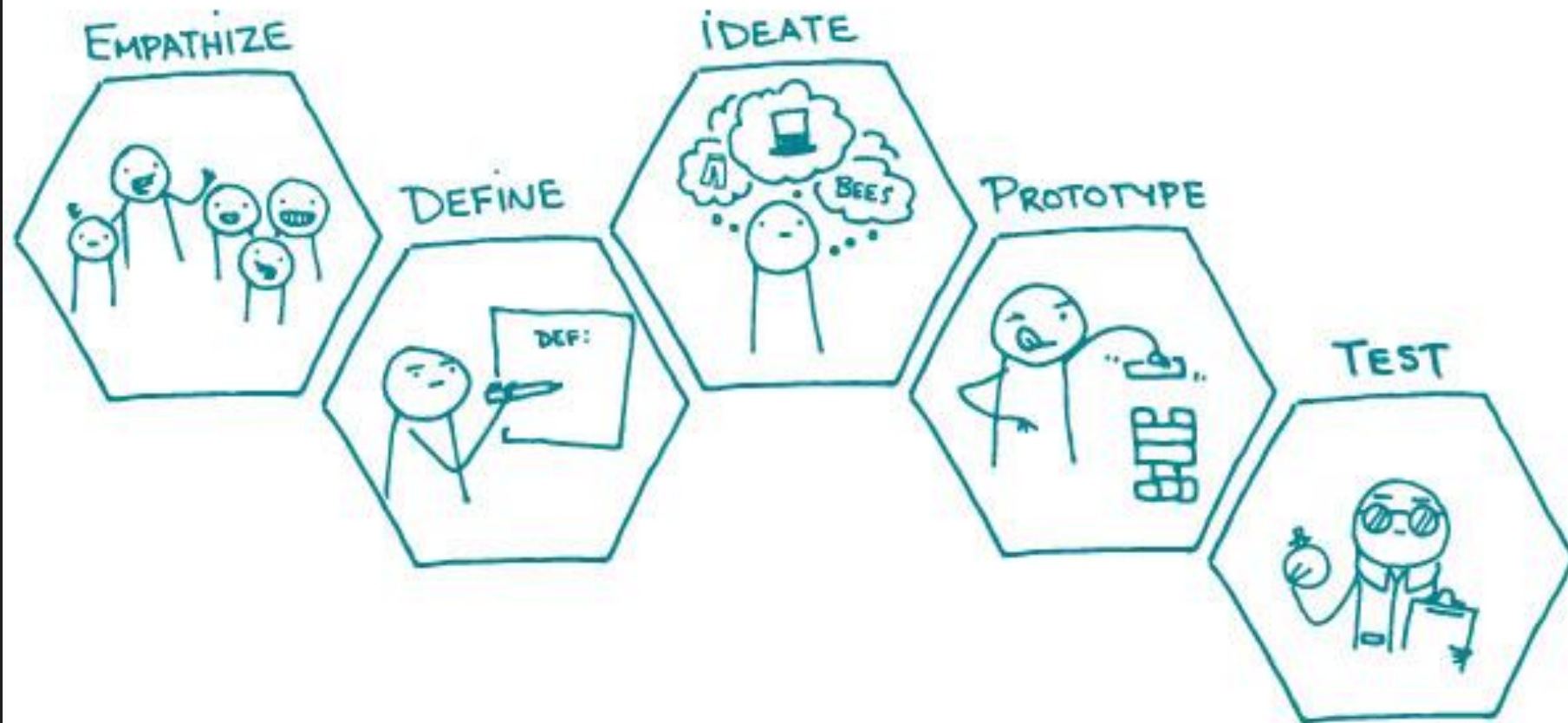
Challenge 1: Сгенерировать и выявить бесконечное количество ситуаций, в которых окажется пользователь. Выявлять явные и неявные мотивы, которые преследует пользователь.

Challenge 2: Уметь проверять и отбирать варианты. Выбирать оптимальный вариант взаимодействия, приоритезировать

Challenge 3: Каждый член команды разработки должен понимать ценность и мотивы пользователя.

Design Thinking – позволяет понять мотивы и ценность для пользователя, о чем он думает, слышит и видит, когда использует нашу услуг.

DESIGN THINKING!





2 ситуации применения **Design Thinking**

Сервис «Заказ кофе»



Сервис «Заказ кофе»

- Клиент – единственное лицо.
- Услуга одна.
- Услуга «понятна и осязаема» вами на кончиках пальцев.
- Нет проблем с привлечением ЦА (почти не ограничена).
- Мало ограничений в бизнес-процессах изначально.
- Пользователь открыт к новым идеям.
- Полет фантазии не ограничен (технически и идейно)

Сервис «Казначейские операции»

Рабочее место казначея (Основная) - Бухгалтерия предприятия 3.0.19.15 - БИТ-ФИНАНС 3.0.9.1(ДЕМО) / Агличев В.В. / Бухгалтерия предприятия, редакция 3.0 ... (1С:Предприятие)

Рабочее место казначея (Основная)

Настройки | Панель настроек | Дополнительно - 67

Банковские счета/кассы

Уровни - Отметить текущие Обновить Создать - В оплату -

Группировка	Платежная позиция	Валюта	За период		22.04.2013	23.04.2013	24.04.2013	25.04.2013
			Факт	План				
<input type="checkbox"/> Аглицкая								
<input type="checkbox"/> Наличные								
<input type="checkbox"/> Безналичные								
<input type="checkbox"/> АКБ "БАЛТИКА" (ЗАО) (Иной, EUR)		EUR			-800,00	-800,00	-800,00	
<input type="checkbox"/> АКБ "БАЛТИКА" (ЗАО) (Иной, USD)		USD			204 880,00	204 880,00	204 880,00	
<input type="checkbox"/> АКБ "БАЛТИКА" (ЗАО) (Расчетный)		руб.			2 526 152,95	2 326 952,95	2 326 952,95	2
Денежный поток		руб.		-643 818,42	-199 200,00			
<input type="checkbox"/> Расход		руб.		733 818,42	269 200,00			
Прогноз		руб.						
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0012 от 27...	Платежная поз...	руб.		900,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0013 от 27...	Платежная поз...	руб.		900,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0016 от 01...	Платежная поз...	руб.		700,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0020 от 24...	Платежная поз...	руб.		4 240,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0021 от 24...	Платежная поз...	руб.		12 000,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0022 от 24...	Платежная поз...	руб.		2 200,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0024 от 24...	Платежная поз...	руб.		7 000,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0025 от 25...	Платежная поз...	руб.		7 000,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0027 от 30...	Платежная поз...	руб.		2 000,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0028 от 01...	Платежная поз...	руб.		300,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0035 от 08...	Платежная поз...	руб.		3 000,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0043 от 13...	Платежная поз...	руб.		110,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0047 от 18...	Платежная поз...	руб.		1 000,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0047 от 18...	Платежная поз...	руб.		1 000,00				
<input checked="" type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0003 от...	Платежная поз...	руб.		1 000,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0008 от 17...	Платежная поз...	руб.		3 000,00				
<input type="checkbox"/> Заявка на расходование ДС РА00-0009 от 17...	Платежная поз...	руб.		6 000,00				

Перенести в оперативный день Ctrl+O

Перенести на дату Ctrl+D

Перенести на счет Ctrl+S

Изменить платеж

Разбить платеж

Сервис

«Казначейские операции»

- Потребители и ЛПР разные лица.
- Сервис комплексный и включает много услуг.
- Нужно погрузиться в суть работы казначея.
- Влияние правил, бизнес-процессов, регуляторов значительно.
- Пользователь «привык» и тяжело воспринимает новые идеи, ввиду давления процессов, ответственности
- Влияние легаси-архитектуры, внутренних решений и правил

Почему мы слышим много кейсов с «Кофе»,
но мало слышим про «Казначейский сервис»?

Боль использования Design Thinking в комплексных решениях

- **«Эмпатия»:** требуется время для погружения в предметную область.
- **«Определения решения»:** сталкиваемся с проблемой объёма и сложности услуги.
- **«Ideation»:** «архитектура сложная». Каждая идея требует детальной технической проработки.
- **Прототипирование:** слишком долго и сложно, ввиду бизнес-правил, логики с сотнями состояний.
- **Тестирование:** нужны реальные реальные данные

Применим ли **Design Thinking** в случае сложной системы?

Мы столкнулись с конфликтом
Creative vs. Рабочее решение

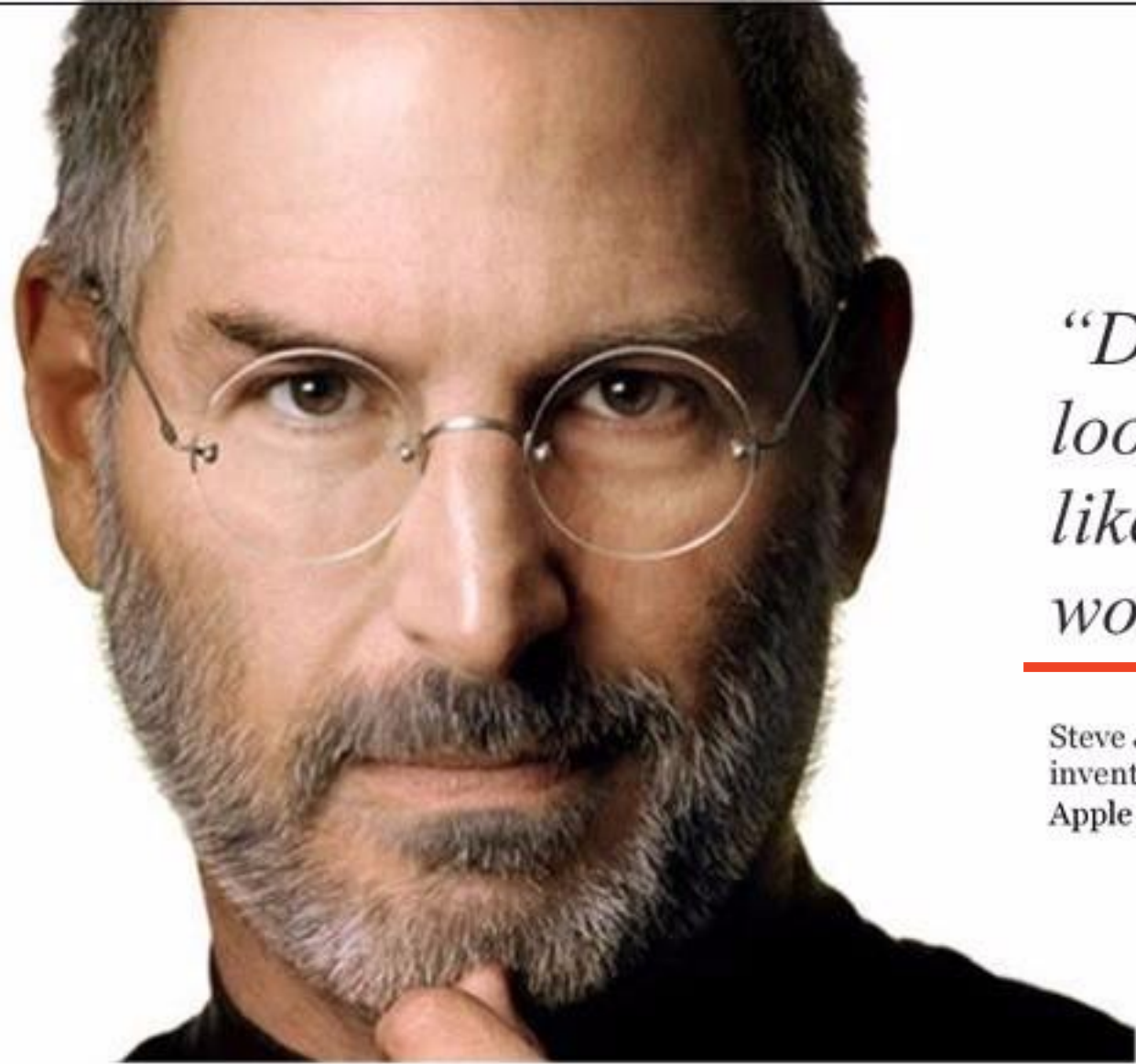
Что мы слышим в разговоре с клиентом и пользователями?

Пользователь: Не знает что он хочет, он уже пережил и смирился с тем что есть.
«Главное не трогайте, то что работает»

Архитекторы: «Главное не сломайте, то что работает»

ЛПР: «Во что мы инвестировали. Это вообще будет работать?»

Ваша команда: «Сложно принимать решения, получать информацию.
Нужно администрировать и выстроить процесс»



“Design is not just what it looks like and feels like. Design is how it works.”

Steve Jobs, American entrepreneur, marketer, and inventor, who was the cofounder, chairman, and CEO of Apple Inc. [Apple Inc.](#)

«А что если...»

Мы покажем, как может **работать**, создав функциональный прототип, но **по канонам Design Thinking?**

Добавляем в **Design Thinking** разработку

Решение

Дизайн Сессия

Разработка функционального прототипа

Собираем инфу:

- Hopes & Fears
- Empathy Map
- Stakeholders map
- User Profile / Roles
- Journey Map
- Big Ideas

Сценарий 1:

Ideation - Доработка- Тест

Ideation - Доработка- Тест

Сценарий 2:

I -Д - Т

I -Д - Т

I -Д - Т

I -Д - Т

I -Д - Т

I -Д - Т

Сценарий 3:

I -Д - Т

I -Д - Т

I -Д - Т

I -Д - Т

Внедрение

Если применяем Design Thinking + функциональное прототипирование, то

- До **30%** увеличиваем скорость исследований
- До **60%** сокращаем стоимость реализации

Как мы это достигаем?

1. Важные решения, создающие «новый бизнес», должны проходить через фазы «**Design Session**» и «**Функциональный прототип**».

«Поиск и креатив»

«Реализация и контроль»

Дизайн
Сессия

Разработка
рабочего
прототипа

Принятие
решения

Подготовка
артефактов

Реализация

2. Правила разработки «функционального прототипа» приближены к созданию «боевого» решения

- **Функционал:** Не надо делать в прототипе весь функционал.
- **Визуальная часть:** Функциональный прототип должен быть в дизайне.
- **Технологии:** При прототипировании используется целевой стек технологий. Если стек - не определен, работайте над его стандартизацией. Сэкономите на последующем внедрении.
- **Качество кода:** Доработки через Pull Request, проводите code-review. Многие из того, что вы создадите в прототипе, будет переиспользовано во внедрении.
- **Процесс:** Если у вас Scrum, Agile – соблюдайте ритуалы и в прототипировании.

3. Создайте **экосистему** под Design Thinking

- **Инфраструктура:** Аналогично prod/test/dev окружению, создавайте и выделите отдельную инфраструктуру по функциональное прототипирование и Дизайн мышление (travis/jenkins, guthub, jira).
- **Акселераторы:** Starter-kit, UI Kit, Pattern Library, библиотеки, API, модели данных, дизайн стандарты, внедрите их – это ваши акселераторы, как в рамках реализации так и прототипирования.
- **Инструменты:** Инструменты для дизайнеров, аналитиков - тоже должны стать вашим инструментами DevOps (Box, InVision + Craft + Sketch).

4. Заранее продумайте о «повторном использовании» и «акселераторах»

- **Asset Creation:** Внедрите шаг Asset Creation сразу после «Функционального прототипирования».
- **Акселераторы:** Обновляйте и расширяйте акселераторы постоянно после фазы «Функционального прототипирования». Все что вы сделали в прототипе, может вам пригодиться если не сейчас, то в будущем.
- **Акселераторы:** Идеально, когда ваши акселераторы и библиотеки используются равноценно и в прототипировании и в промышленном решении

5. Расширьте **кругозор** команды

- **Кросс-функциональное обучение:** Каждый участник команды должен понимать ремесло другого члена команды. Каждый участник команды должен понимать бизнес.
- **События:** Кросс-функциональные события. Приглашайте на Design Review разработчиков и тестировщиков, на архитектурные обсуждения – дизайнеров и т.д.

Итого:

- Используйте **Design Thinking**.
- Инвестируйте **в исследования**.
- Создавайте **«рабочие прототипы»**.

Спасибо!

Мои контакты:

ogaripov@ru.ibm.com

