

Skillbox

Double Diamond.

Как делать действительно крутые фиши

О чем пойдет речь

- Как построить работу над проблемами и возможностями своего продукта
- Как снизить риски запустить бесполезное решение

Пример

- Вы продуктовый менеджер банка, в вашей зоне ответственности онлайн форма для подачи заявок на кредит.
- Коллеги предлагают сделать распознавание паспортных данных по фотографии.
- Все звучит крайне логично, заполнение паспортных данных - один из самых сложных шагов в форме. Вы начинаете разработку.
- После запуска оказывается, что распознаванием пользуются только 5% пользователей, время заполнения формы и конверсия значительно не улучшаются.

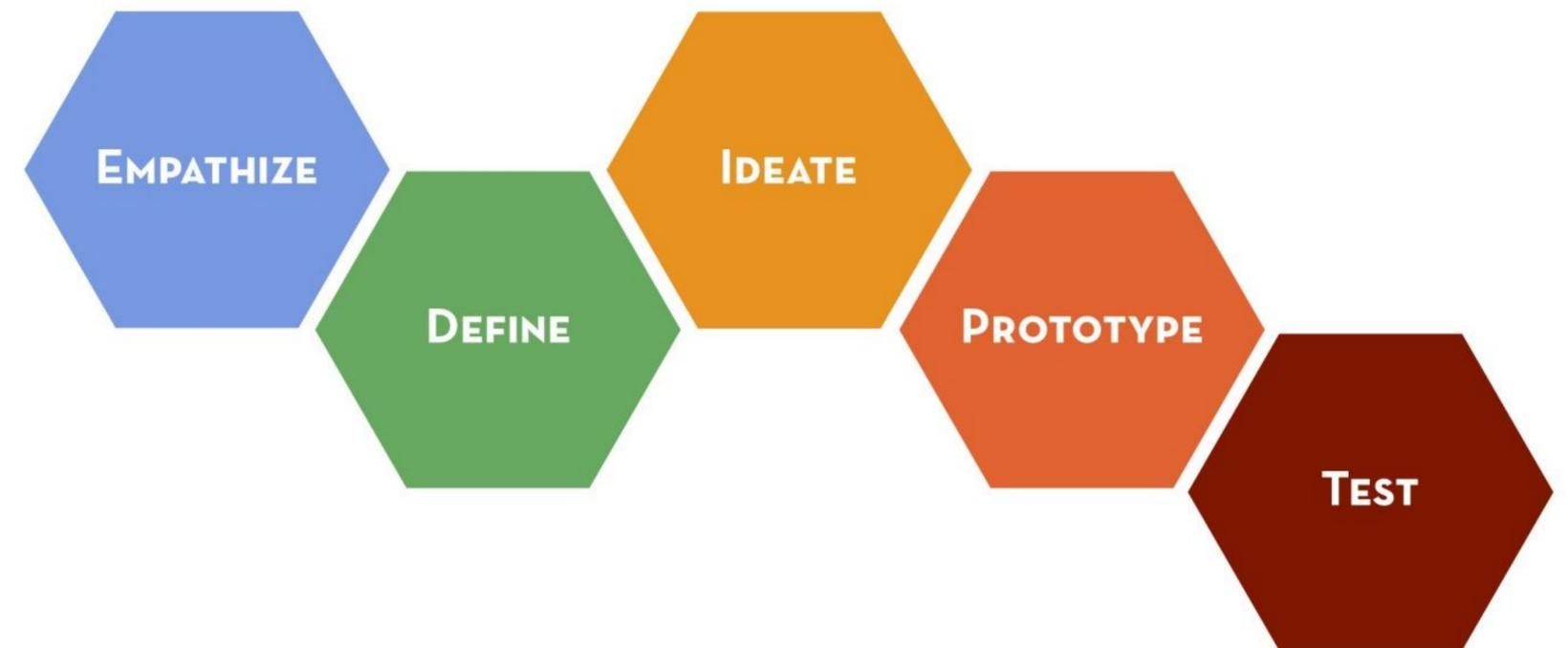
В чем ошибка?

Skillbox

Методология Double Diamond

Double Diamond

Часть концепции дизайн мышления

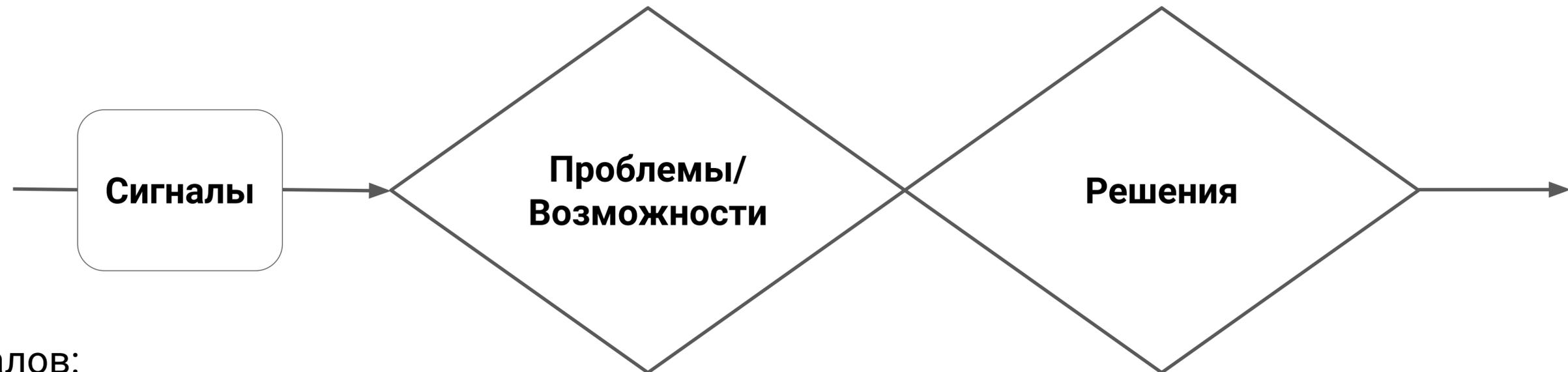


Основные принципы:

- Решение != Проблема
- Чередование творческого и аналитического мышления

Проблемы, возможности и решения

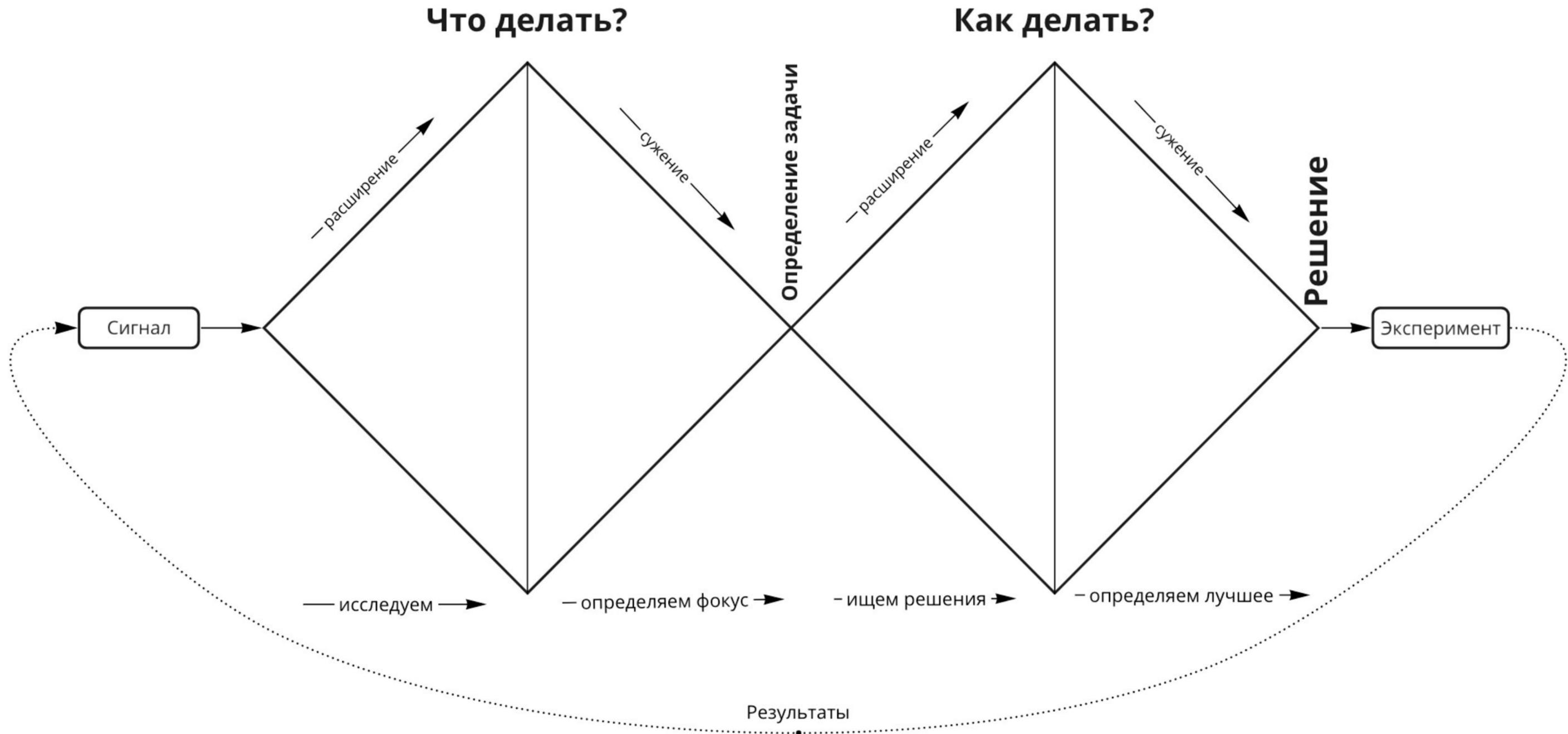
Важно идти последовательно



Варианты сигналов:

- плохие продуктовые метрики
- обращения в поддержку
- отзывы пользователей
- действия конкурентов
- появление технологий и возможностей их применить

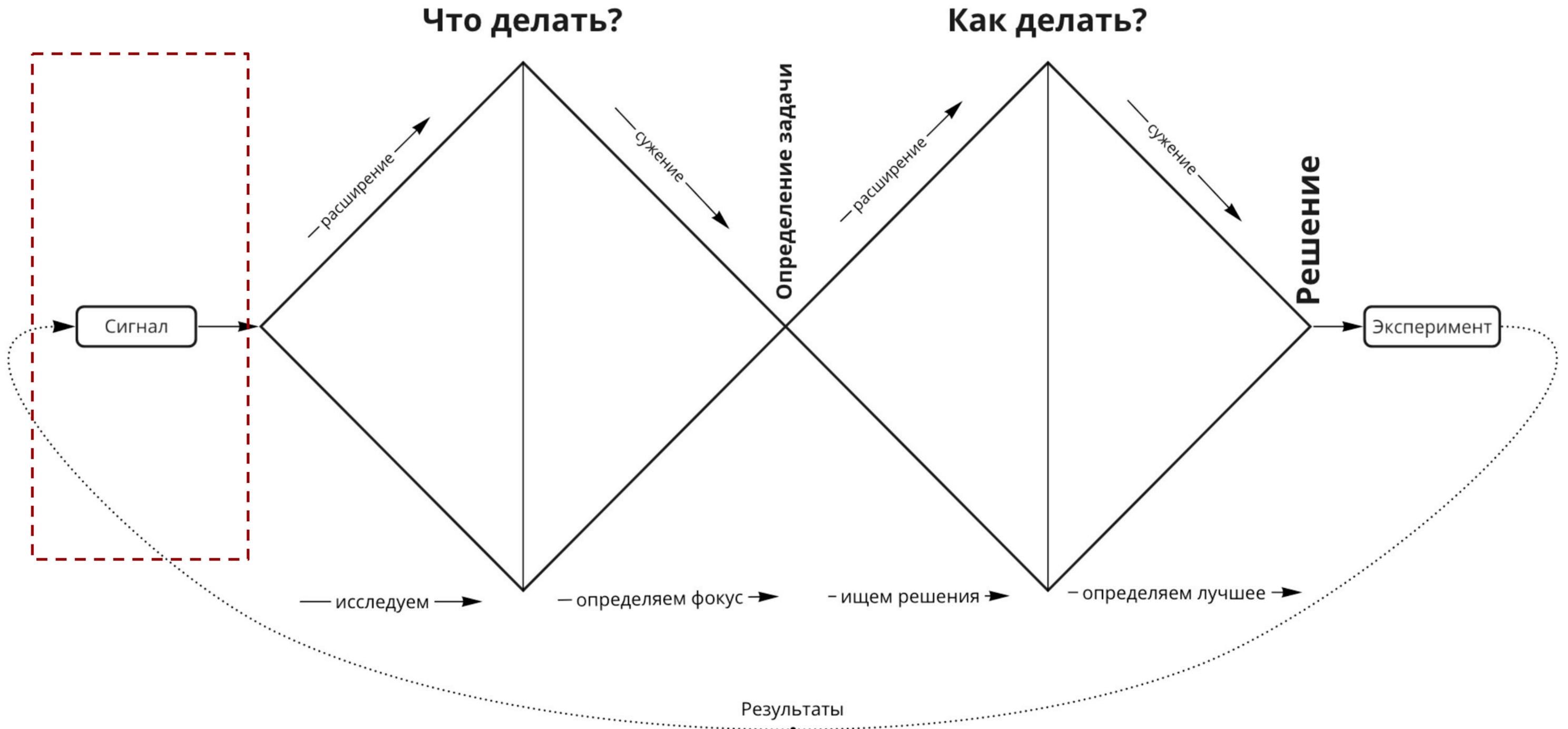
Double Diamond



Skillbox

Как стоило действовать?

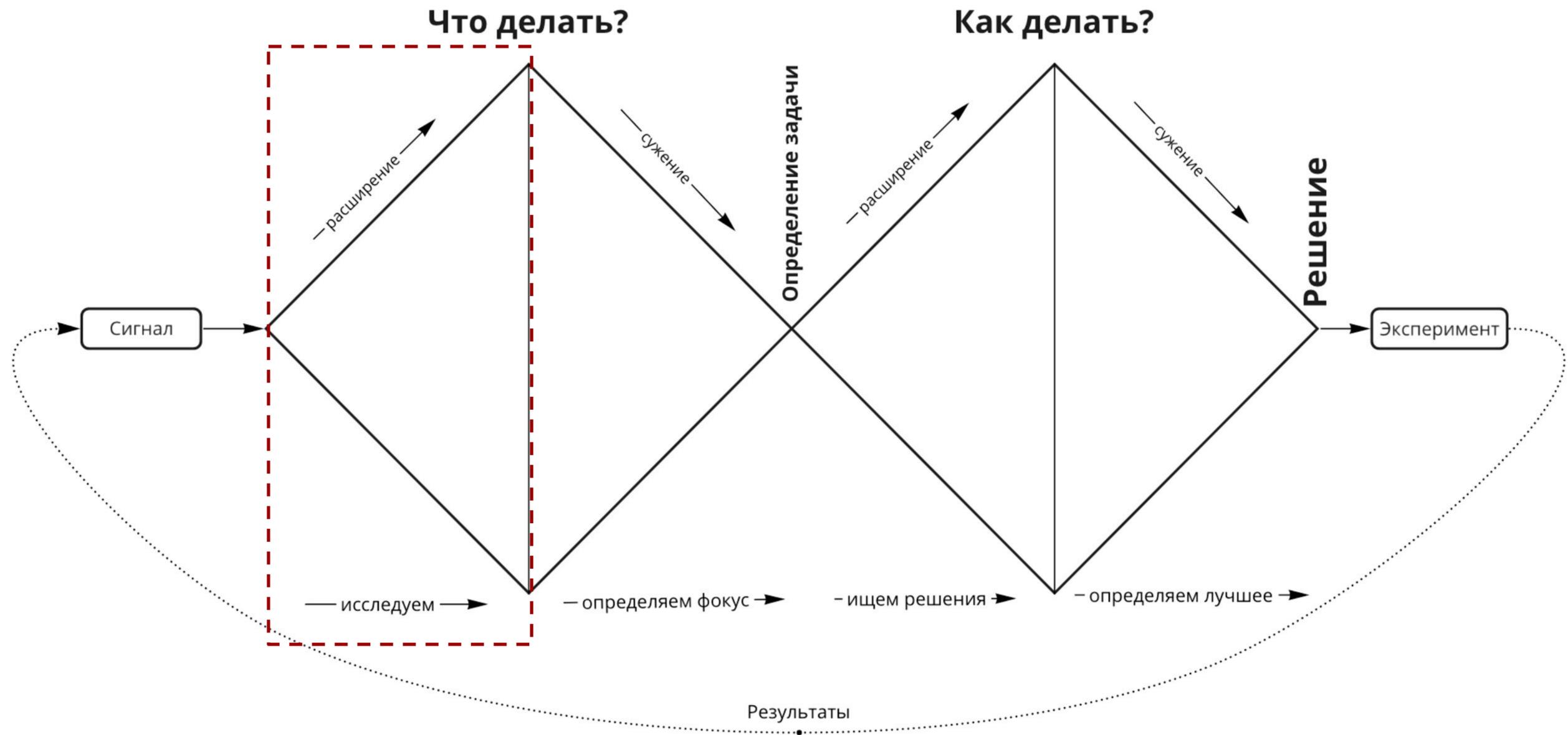
Skillbox



Сбор сигналов

- Конверсия на форме подачи на кредит низкая (кстати какая именно?).
- Пользователи жалуются на неудобство формы.
- У конкурентов формы намного быстрее и технологичней.
- Возможность создавать ML модели для упрощения заполнения формы.

Skillbox



Исследование проблем

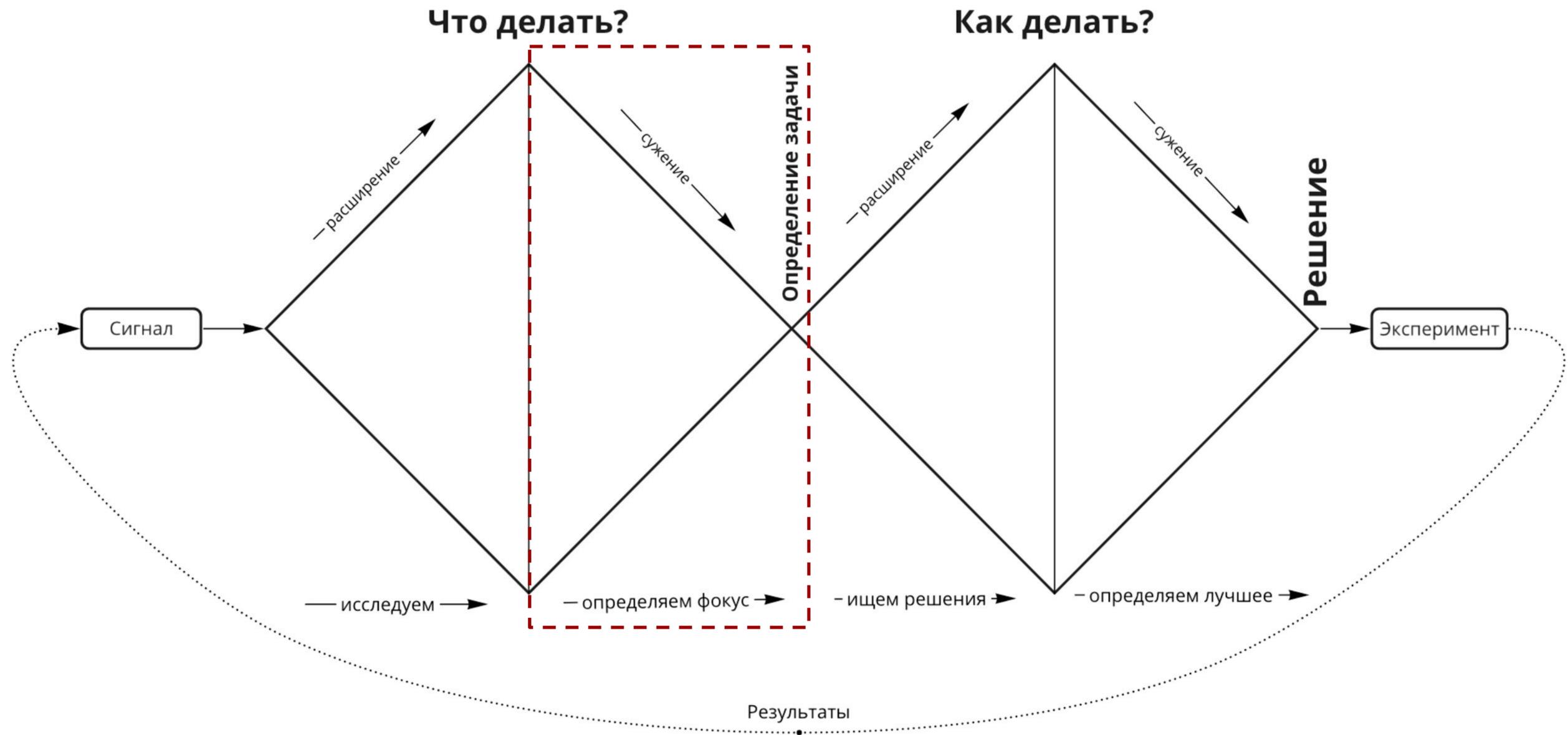
- Запись видео реальных пользователей
- Задаем вопросы, обзвон/опрос
- Общаемся с теми, кто не пользуется нашим продуктом
- Смотрим на конкурентов

Получаем полный список проблем

Проблемы в нашем примере

- Нет под рукой подтверждающих документов
- Страх выкладывать личные данные в интернет
- Взрослые люди очень долго заполняют форму, редко успешно
- Повторные заемщики не хотят вводить данные еще раз

Skillbox



Определяем фокус

- С чем столкнулись в разных исследованиях?
- Какие основные сценарии?

Аналитика:

- Строим воронку с каждым полем формы
- Время заполнения каждого поля
- Ошибки на форме

1-3 ключевые проблемы

Наш фокус

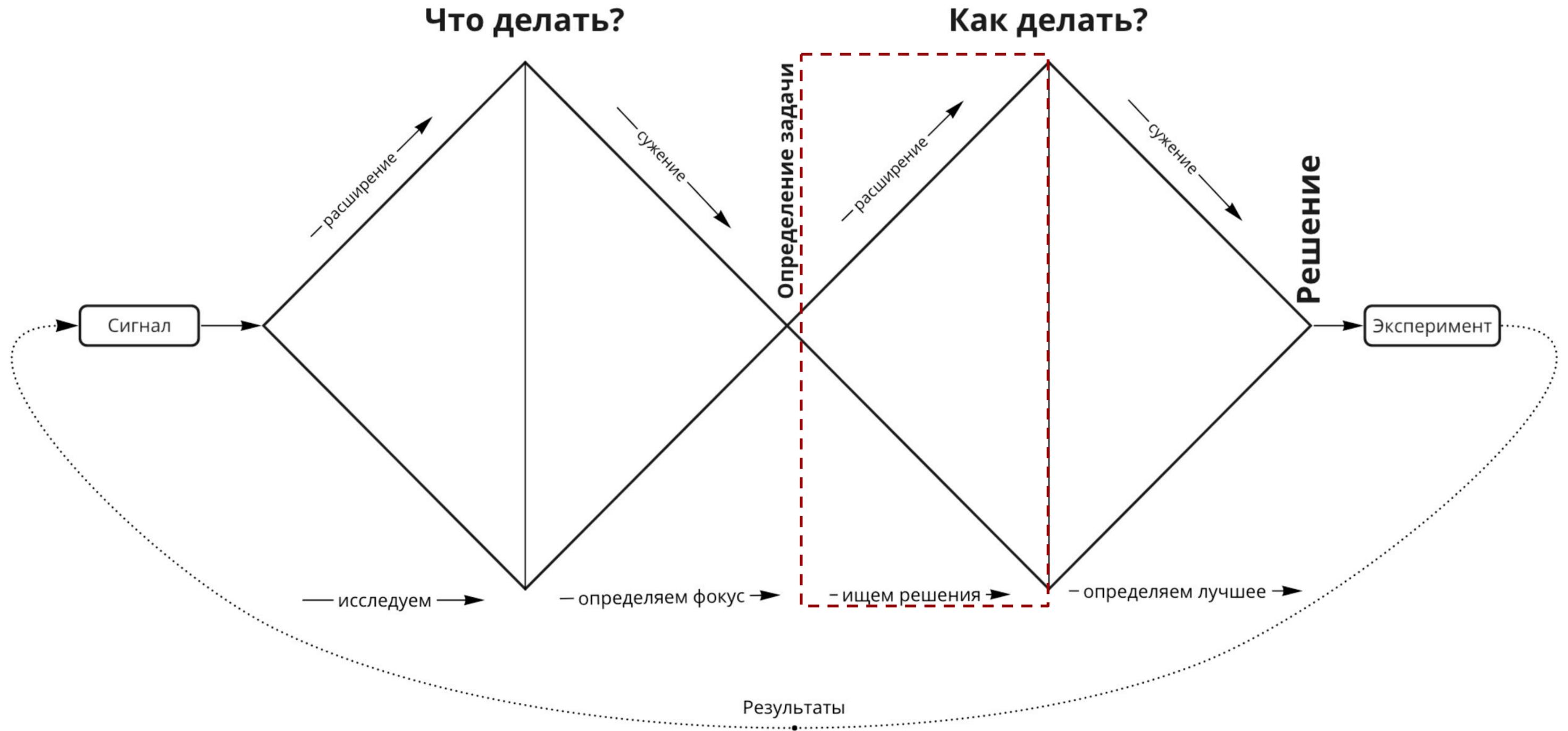
Нет под рукой подтверждающих документов

- У 40% пользователей есть проблема,
- 60% из них прекращают заполнение

Повторные заемщики заново вводят свои данные

- 20% пользователей ранее успешно брали у нас кредит
- 15% из них прекращают заполнение

Skillbox



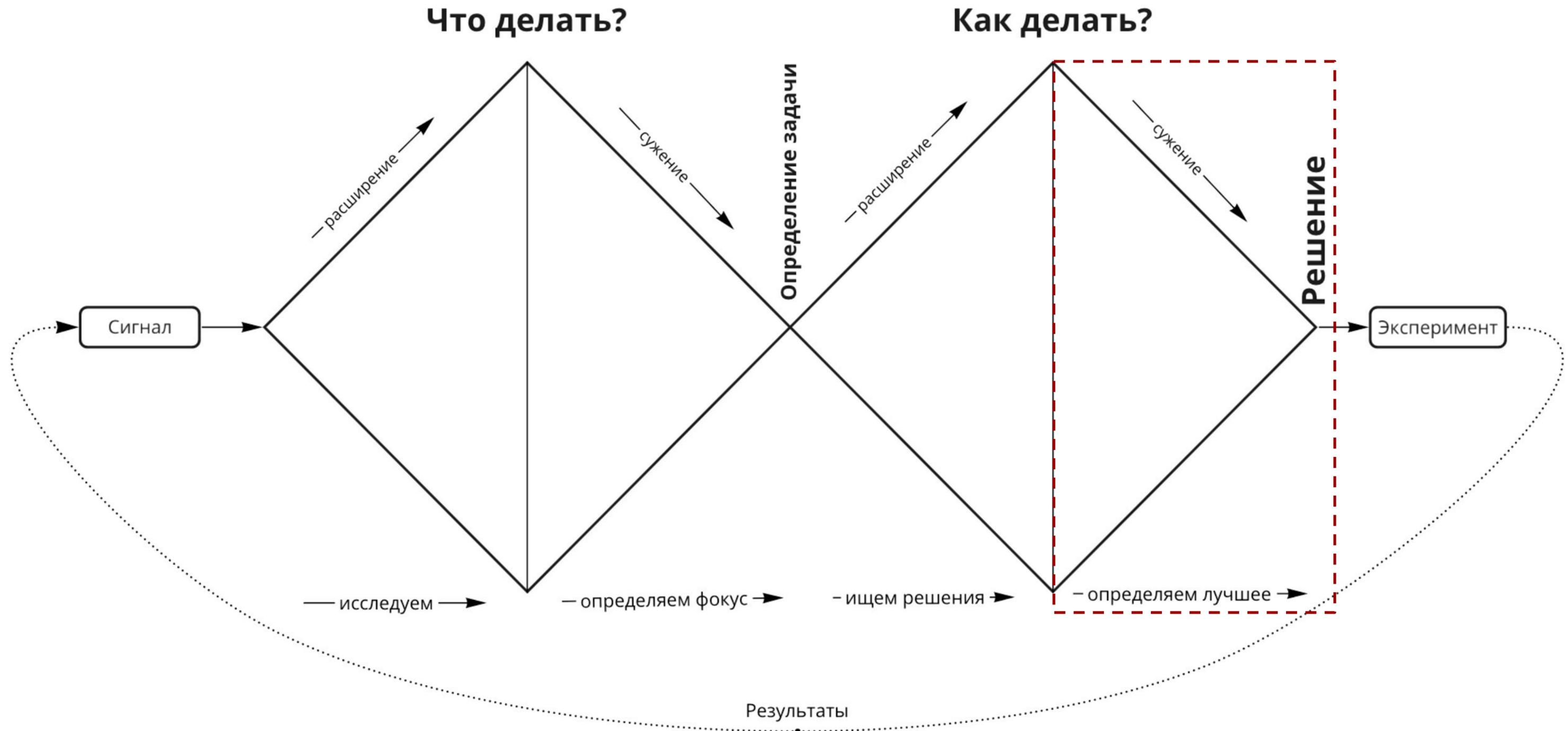
Skillbox

Ищем решения

- Брейншторм
- Погружаем в контекст и фокусные проблемы
- Генерируем решения
- + Конкурентный анализ

Понимаем спектр решений

Skillbox



Выбираем итоговое решение

- Сложность/Эффективность
- Делаем прототип, показываем пользователям
- Определяем ожидания улучшения метрик

Получаем финальную версию

Наши решения

Нет под рукой подтверждающих документов:

- делаем поля необязательными, звоним в удобное время и спрашиваем данные
- **даем возможность настроить напоминание в удобное время и дозаполнить форму**

Повторные пользователи заново вводят свои данные:

- **после подтверждения номера телефона заполняем форму прошлыми данным**
- повторные пользователи запрашивают обратный звонок

Skillbox

После запуска

- Собираем результаты
- Понимаем ошибки
- Уходим на новый цикл

Double Diamond



Варианты сигналов:

- плохие продуктовые метрики
- обращения в поддержку
- отзывы пользователей
- действия конкурентов
- появление технологий и возможностей их применить

Вместе с технической командой



Skillbox

Итог

- Изучили глубинные проблемы пользователей, выбрали ключевые
- Провели командный брейншторм, использовали знания участников
- Действовали системно и логично, можем защитить решение перед коллегами
- Максимизировали вероятность успеха запуска

Skillbox

Ссылки

<https://www.coursera.org/learn/uva-darden-design-thinking-innovation> - курс Design Thinking

<https://www.testingtime.com/en/blog/double-diamond-process/> - подробней про этапы Double Diamond

<https://medium.com/digital-experience-design/how-to-apply-a-design-thinking-hcd-ux-or-any-creative-process-from-scratch-b8786efbf812> - применение Double Diamond при работе на дизайном

Skillbox

Спасибо