

Глубинные интервью



Ольга Рябкова и Наталья Лукичева



О чем мы сегодня поговорим

Когда и зачем
проводить
интервью?

Какие вопросы
задавать?

Как проводить
интервью?

... и что попробуем

Демонстрация
интервью

4

Проведение
интервью в парах

5

Спикеры



Ольга Рябкова

СХ-трекер, фасилитатор, сертифицированный коуч по дизайн-мышлению НРІ

Клиентские исследования в В2В, Сбер



Наталья Лукичева

СХ-трекер, дизайн-мыслитель, фасилитатор

Клиентские исследования в В2В, Сбер

О нас

Мы CX-трекеры Сбера, ориентируясь на клиентов, мы помогаем продуктовым командам создавать и улучшать продукты и услуги экосистемы Сбер

5+

лет

развиваем клиентский опыт

1000+

интервью

300+

проектов

в разных областях

Networking



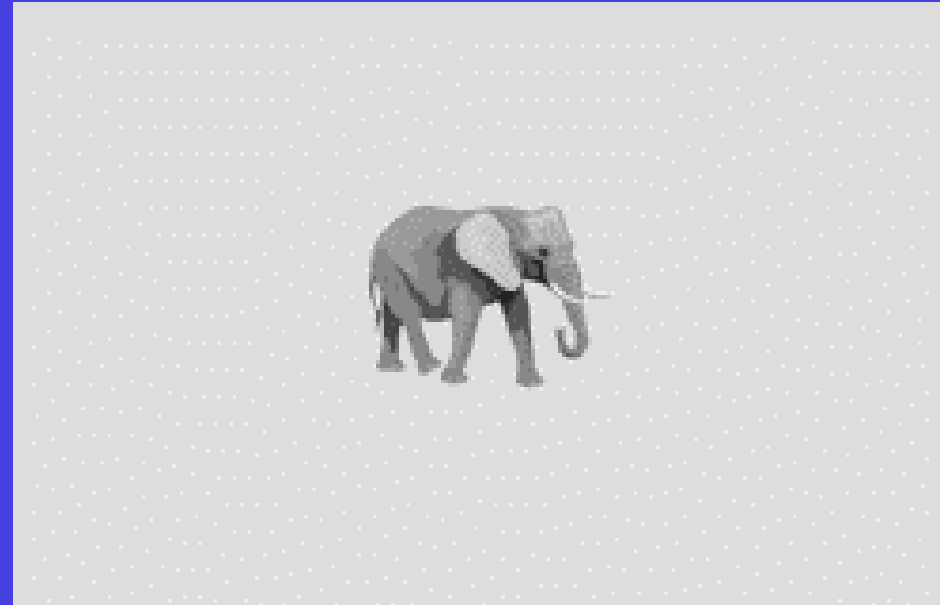
3 мин

Шаг 1 Переходим **в сессионные залы**. Знакомимся в парах

Шаг 2 Представьтесь – **кто вы** и чем занимаетесь

Шаг 3 Расскажите один **удивительный факт** о себе

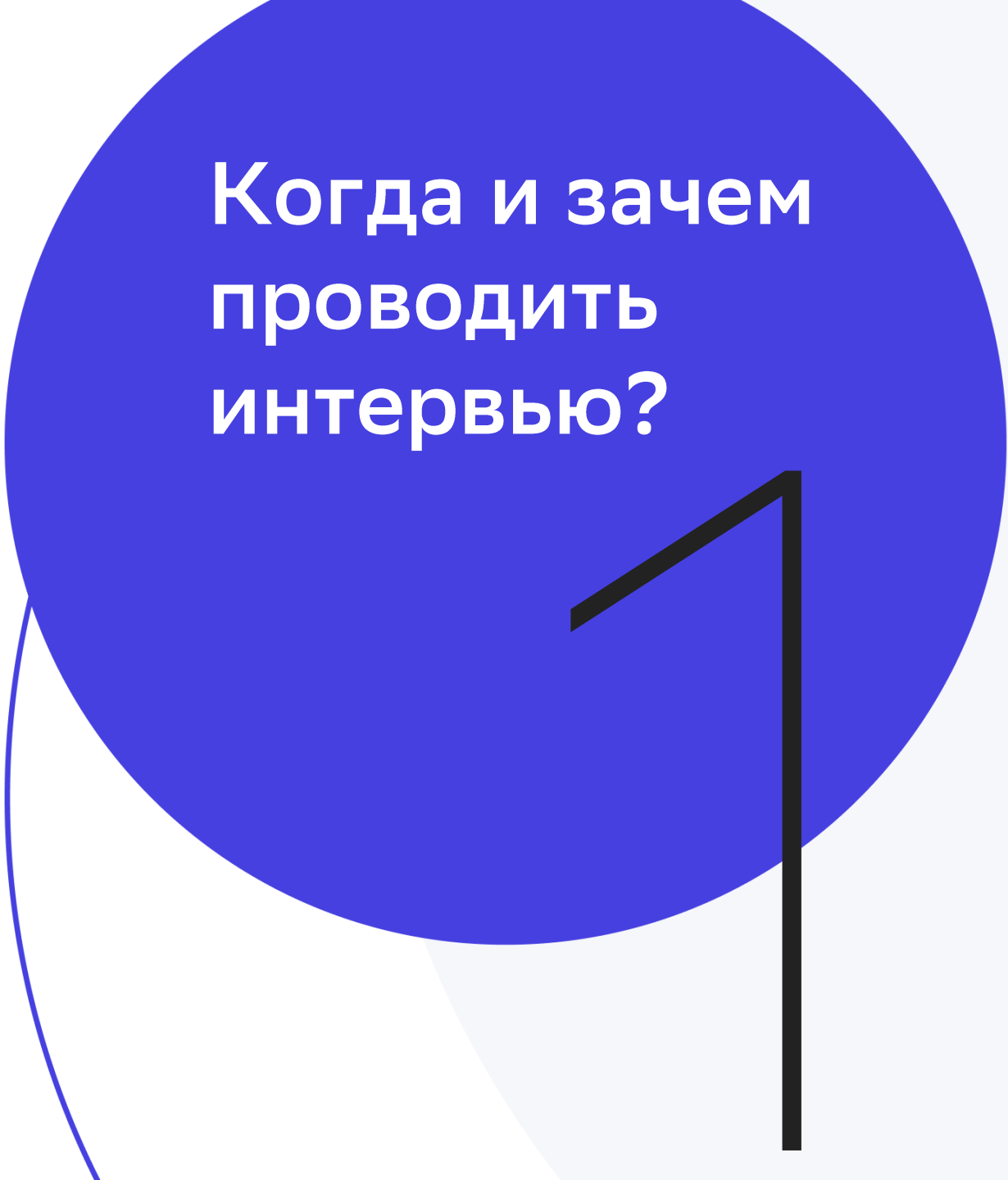
Фокус Гарри Гудини



**Что помогло узнать
много интересных фактов
за короткое время?**

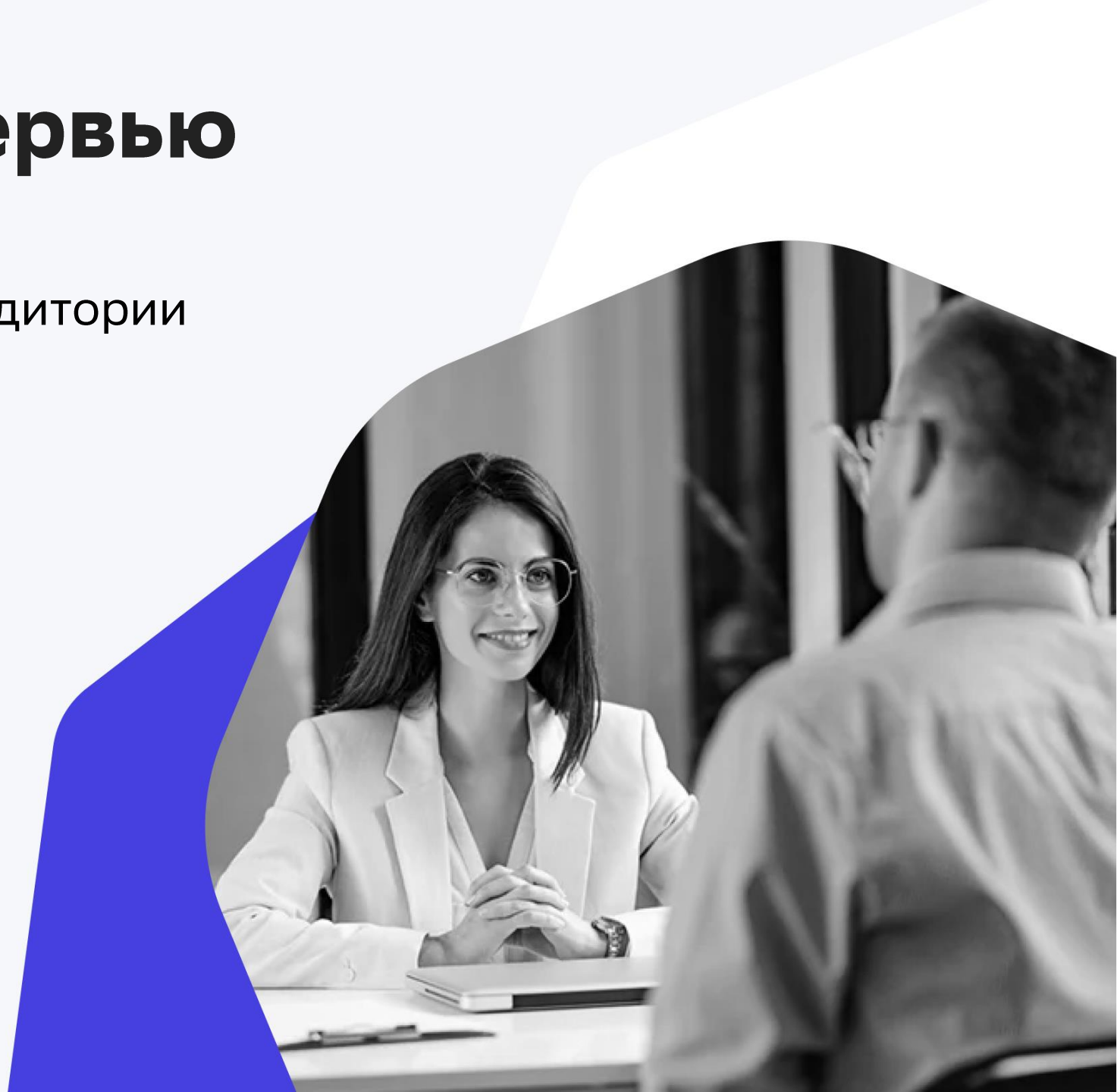


**Когда и зачем
проводить
интервью?**

A blue circle containing the text 'Когда и зачем проводить интервью?' in white. A black arrow points from the bottom of the circle towards the right. The circle is partially overlapped by a larger, faint blue circle on the right side of the image.

Глубинное интервью

это живая и открытая беседа
с представителем целевой аудитории
вашего продукта



Сфера применения



Создание **нового продукта**
с нуля



Развитие уже
существующего продукта

Создание нового продукта



Проблемы

Когда лекарств много, необходимо рассортировать лекарства по приемам. В контейнерах неудобно, особенно, если в течение дня нужно принимать разные комбинации лекарств.

Неудобно носить лекарства с собой, они могут портиться и теряться.



Решение - Фирма Pill Pack

Все необходимые лекарства предварительно согласованные с лечащим врачом приходят по подписке тогда, когда нужно.

Все лекарства рассортированы по датам и времени приема.

Мобильное приложение напоминает о необходимости приема лекарств.

Развитие уже существующего продукта



Проблема

Руки заняты покупками, не может открыть багажник.



Решение

Багажник открывается, если провести под ним ногой.

**Какие вопросы
задавать?**



Какие вопросы задавать



Открытые

Как часто вы используете данный сервис?

Как вы выбираете услугу?



Закрытые

Вы часто используете данный сервис?

Вы выбираете услугу, ориентируясь на стоимость?

Какие вопросы задавать



Вопросы о прошлом и настоящем

Как вы решаете эту задачу сейчас?

С какими проблемами сталкиваетесь, когда решаете эту задачу?



Вопросы о будущем

Вы бы использовали?

Насколько будет востребована функция?

Как вам кажется это хорошая идея?

Как проводить
интервью?



Структура интервью



Интервью с клиентом – это истории из опыта респондента

Используйте формулировки:

Расскажите подробнее, что произошло?

Поясните, что вы имеете ввиду, говоря «не удобно»?

Опишите по шагам, как это было?

Покажите, как вы это делаете в приложении?

Демонстрация интервью



Проведение интервью



15 мин

Шаг 1 2 мин

Работаем в парах. **Выбираем тему**, в которой у вас есть недавний опыт и есть чем поделиться.

Например: путешествия, онлайн-покупки, такси и т.д.

Шаг 2 3 мин

Формулируем **2-3 вопроса** друг к другу.

Цель - узнать о проблеме, с которой столкнулся респондент.

Шаг 3 10 мин

Проводим **2 мини-интервью**. **Обсуждаем успешность**.

**Какую пользу вашей компании
может дать понимание проблем
и потребностей клиентов?**



Запустите клиентские исследования с нами

Обучение команды
на совместном проекте

СХ-трекинг команды
по ведению клиентских
исследований

Мастер-классы по методам
клиентских исследований

Глубинные интервью

UX-тестирование

Построение CJM

Подайте заявку на консультацию
по запуску клиентских исследований
в вашей компании



https://www.sberbankidea.ru/client_research

Остаёмся на связи



Ольга Рябкова



@OlgaRyabkova

Telegram



Наталья Лукичева



@natalialukicheva

Telegram