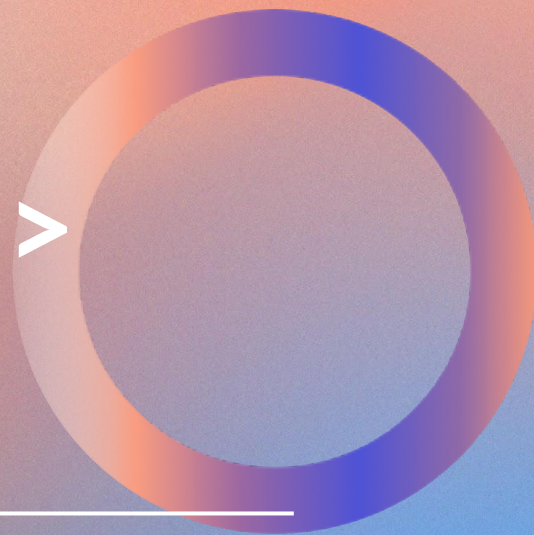


Фокус.

От продукта —>
к человеку



FOOD DELIVERY



RETAIL



GENERATION



ДИЗАЙН / СЕРВИС-ИССЛЕДОВАНИЯ



Эмпатия



Фокуси-
ровка



Генерац-
ия
идей



Прототи-
пировани-
е



Тестиро-
вание

Steps

Путь до отделения банка

Ориентация и направление в отделении

Консультация с менеджером

Сдача и прием документов

Финальное получение услуги

Doing

Поиск ближайшего отделения на сайте

Парковка у банка

Первое впечатление от отделения

Встреча в банке первого сотрудника

Ориентация

Ожидание

Сажусь

Задаю вопросы

Рассматриваю промо-продукцию

Передаю документы

Заполняю и подписываю документы

Беру контакт менеджера



Оплачиваю услугу

Узнаю о дополнительных возможностях

Получаю реквизиты

Thinking

	Евразийский	Сбер	БЦ	Альфа-Банк	БЦК Актау	Евразийский Алматы???	Сбербанк Алматы	БЦК Алматы	Альфа-Банк Актау	Евразийский	Сбер	БЦ	Альфа-	Евразийский Астана	Сбербанк Алматы	БЦК Актау	Альфа-Банк Актау	Евразийский
Список на сайте	Недобный пугающий список отделений	Классные фильтры для поиска	Карта и список совмещены	Хорошо сверстаный и список	Большие ожидания людей. "Успели ли я открыть сайт?"	Визуальное оформление, но не встречает. Навигация нет.	Где обслуживают юридических лиц? Отсутствие навигации.	Полное направление в менеджера, не отвечает на вопросы. Присутствует вывеска.	Что было в Сбере?	"Я так и думал, всем не до юриции!"	Все идет по плану!	Не ясно, есть ли менеджер	Не ясно, есть ли менеджер	Не ясно, есть ли менеджер	Не ясно, есть ли менеджер	Не ясно, есть ли менеджер	Не ясно, есть ли менеджер	Не ясно, есть ли менеджер
Карта на сайте	Отображение картой убогой	Карта ужасно неудобна	Приходится смотреть и то, и другое	Неудобная неинтерактивная карта	Старое здание, требует ремонта	Все менеджеры заняты	А мне дают талон? Юридические лица ждут в порядке очереди	Минутка ожидания	15 минут ожидания	Бедные менеджеры, задерживают и загружены	Получаю 2 выписки, менеджер.	Вексил	Вексил	Вексил	Вексил	Вексил	Вексил	Вексил
	Не сайту есть. Банков есть. Убого. Отображает. Карточка. Фото. Фото.	Не сайту есть. Банков есть. Убого. Отображает. Карточка. Фото. Фото.	Не сайту есть. Банков есть. Убого. Отображает. Карточка. Фото. Фото.	Не сайту есть. Банков есть. Убого. Отображает. Карточка. Фото. Фото.	Очень шумно вокруг	Очереди в кассы (совмещены с кассой для физ и юр лиц)	Очереди в кассы (совмещены с кассой для физ и юр лиц)	Очереди в кассы (совмещены с кассой для физ и юр лиц)	Очереди в кассы (совмещены с кассой для физ и юр лиц)	Очереди в кассы (совмещены с кассой для физ и юр лиц)	Очереди в кассы (совмещены с кассой для физ и юр лиц)	Очереди в кассы (совмещены с кассой для физ и юр лиц)	Очереди в кассы (совмещены с кассой для физ и юр лиц)	Очереди в кассы (совмещены с кассой для физ и юр лиц)	Очереди в кассы (совмещены с кассой для физ и юр лиц)	Очереди в кассы (совмещены с кассой для физ и юр лиц)	Очереди в кассы (совмещены с кассой для физ и юр лиц)	Очереди в кассы (совмещены с кассой для физ и юр лиц)

Feeling

Нетерпение

Раздражение

Растерянность

Злость

Жалость

Растерянность

Доверие

Сожаление о выборе

Привилегированность

Благодарность

Легкое раздражение

Раздражение о выборе банка

Благодарность

Вход в банкинг

Осуществление
платежа

Конвертация

Doing



Запуск
интернет-б
раузера и
приложени
я

Ввод
логина и
пароля

Ожидание
загрузки

Формировани
е платежа

Отправка и
подтвержде
ние платежа

Добавление
заявления
на конвертаци
ю

Заполнени
е заявления

Отправка
заявления

Решение проблем с
конвертацией по
телефону

Thinking



Евразий

Сбер

Б

Альфа

Легкий вход

Просто ввод
пароля и логина

Наличные карты и чеки
не принимаются
счета, которые
нельзя пополнить в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Разрешено
добавление карт из 10
банков, которые
можно пополнить в
банкомате

Возможность
добавления карт из 10
банков, которые
можно пополнить в
банкомате

Возможность
добавления карт из 10
банков, которые
можно пополнить в
банкомате

Возможность
добавления карт из 10
банков, которые
можно пополнить в
банкомате

Получить ли
быстро и без
ошибок?

Получить ли
быстро и без
ошибок?

Получить ли
быстро и без
ошибок?

Получить ли
быстро и без
ошибок?

Вход 2
минуты

Вход 2
минуты

Вход 1
минута

Вход 2
минуты

350
тысяч

400
тысяч

350
тысяч

до 10
тысяч
минуты

Евразий

Сбер

Б

Альфа

Наличные карты и чеки
не принимаются
счета, которые
нельзя пополнить в
банкомате

Наличные карты и чеки
не принимаются
счета, которые
нельзя пополнить в
банкомате

Наличные карты и чеки
не принимаются
счета, которые
нельзя пополнить в
банкомате

Наличные карты и чеки
не принимаются
счета, которые
нельзя пополнить в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Платежи в кассе и чеки
принимаются, но время
ожидания в очереди в
банкомате

Евразий

Сбер

Б

Альфа

Куда деньги? Конвертер,
покупка, продажа
и т.д.

Куда деньги? Конвертер,
покупка, продажа
и т.д.

Куда деньги? Конвертер,
покупка, продажа
и т.д.

Куда деньги? Конвертер,
покупка, продажа
и т.д.

Три варианта
внести сумму без
толканий

Три варианта
внести сумму без
толканий

Три варианта
внести сумму без
толканий

Три варианта
внести сумму без
толканий

Менеджер
консультирует
различные случаи

Менеджер
консультирует
различные случаи

Менеджер
консультирует
различные случаи

Менеджер
консультирует
различные случаи

Менеджер
консультирует
различные случаи

Менеджер
консультирует
различные случаи

Менеджер
консультирует
различные случаи

Менеджер
консультирует
различные случаи

Менеджер
консультирует
различные случаи

Менеджер
консультирует
различные случаи

Менеджер
консультирует
различные случаи

Менеджер
консультирует
различные случаи

15-20
минут

7 минут

Менеджер 3 раза
консультирует на
экранном
информационном
экране

Менеджер 3 раза
консультирует на
экранном
информационном
экране

Feeling



Скука

Тревога -
прогрузит
я ли без
ошибок?

Раздражени
е

Удобство и
комфорт

Раздражени
е от
множества
мелких
действий

Отважное
раздражени
е

Удобство и
комфорт

Злость

Неуверенно
е

Раздражени
е

Что есть сервис?

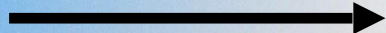
Человек



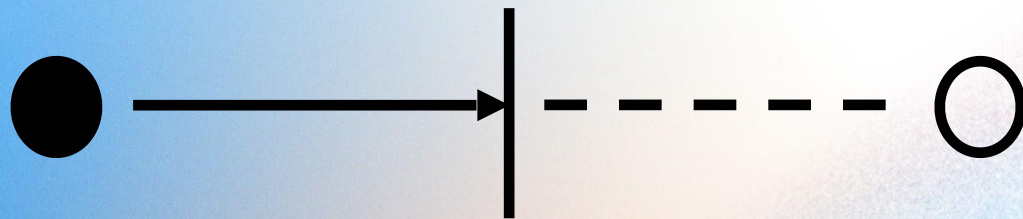
Образ будущего



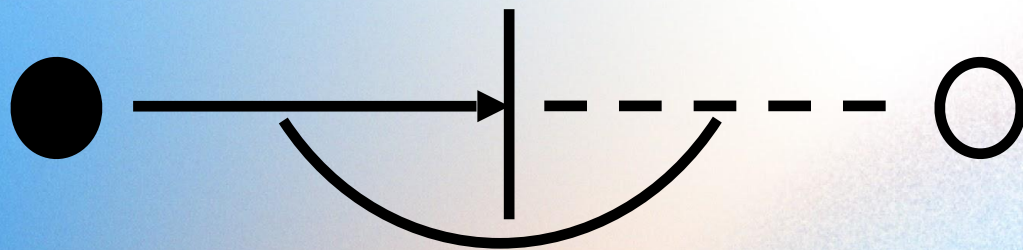
Путь



Препятствие



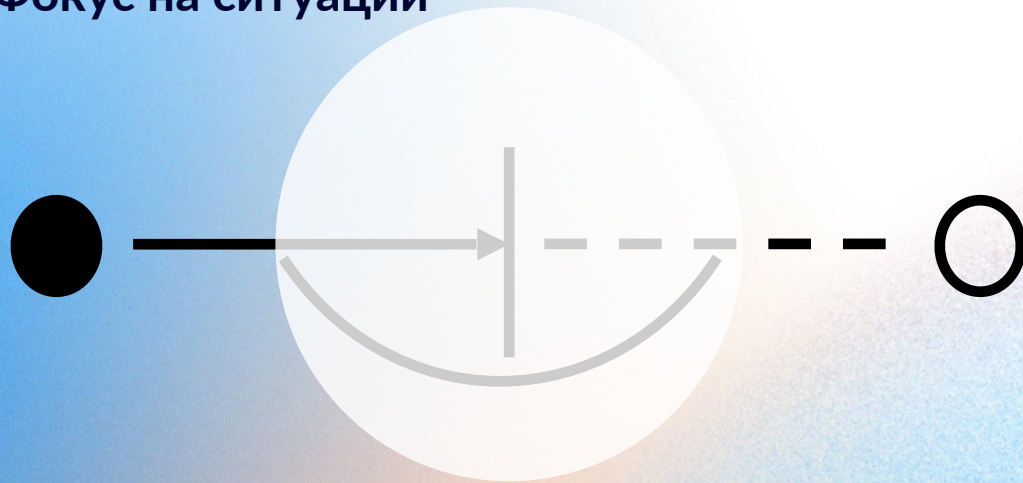
Сервис



Фокус на продукте



Фокус на ситуации



Фокус на човеке





Инсайты



01 Или мы, или они —> И то, и другое



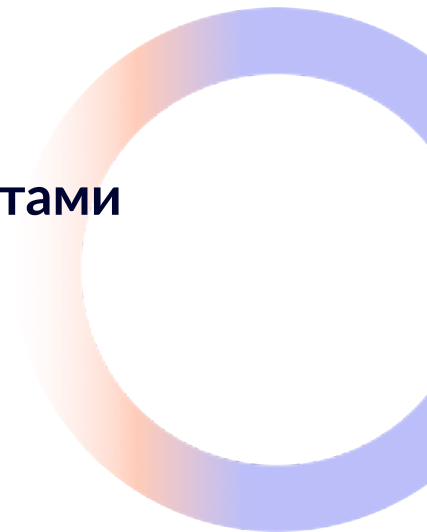


Инсайты



01 Или мы, или они —> И то, и другое

02 Ваше решение сравнивают не с конкурентами





Инсайты



- 01 Или мы, или они —> И то, и другое
- 02 Ваше решение сравнивают не с конкурентами
- 03 Конкурировать на функционале —> делать x10



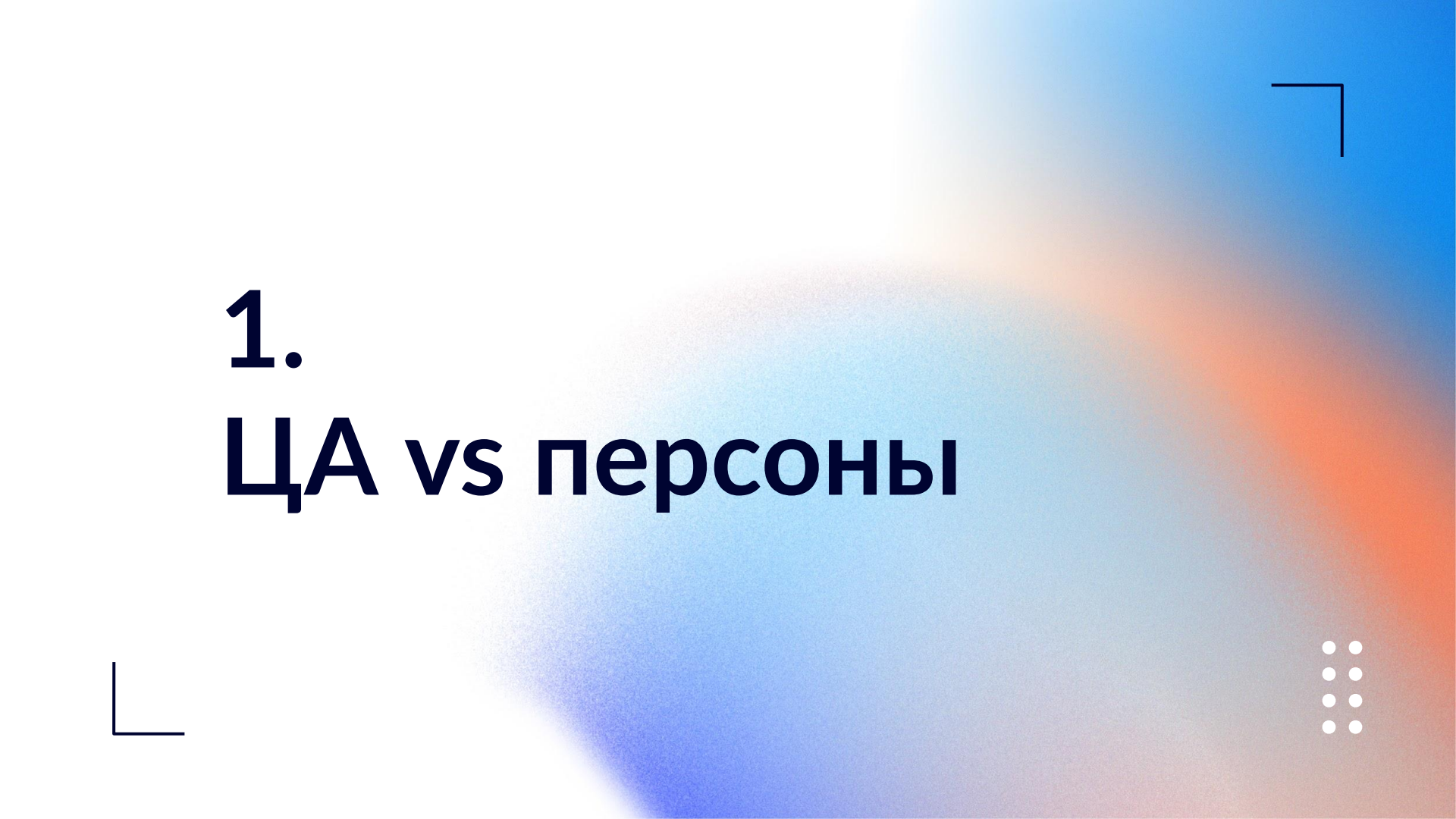


Инсайты



- 01 Или мы, или они —> И то, и другое
- 02 Ваше решение сравнивают не с конкурентами
- 03 Конкурировать на функционале —> делать x10
- 04 Быстрый запуск —> из человекоцентричности

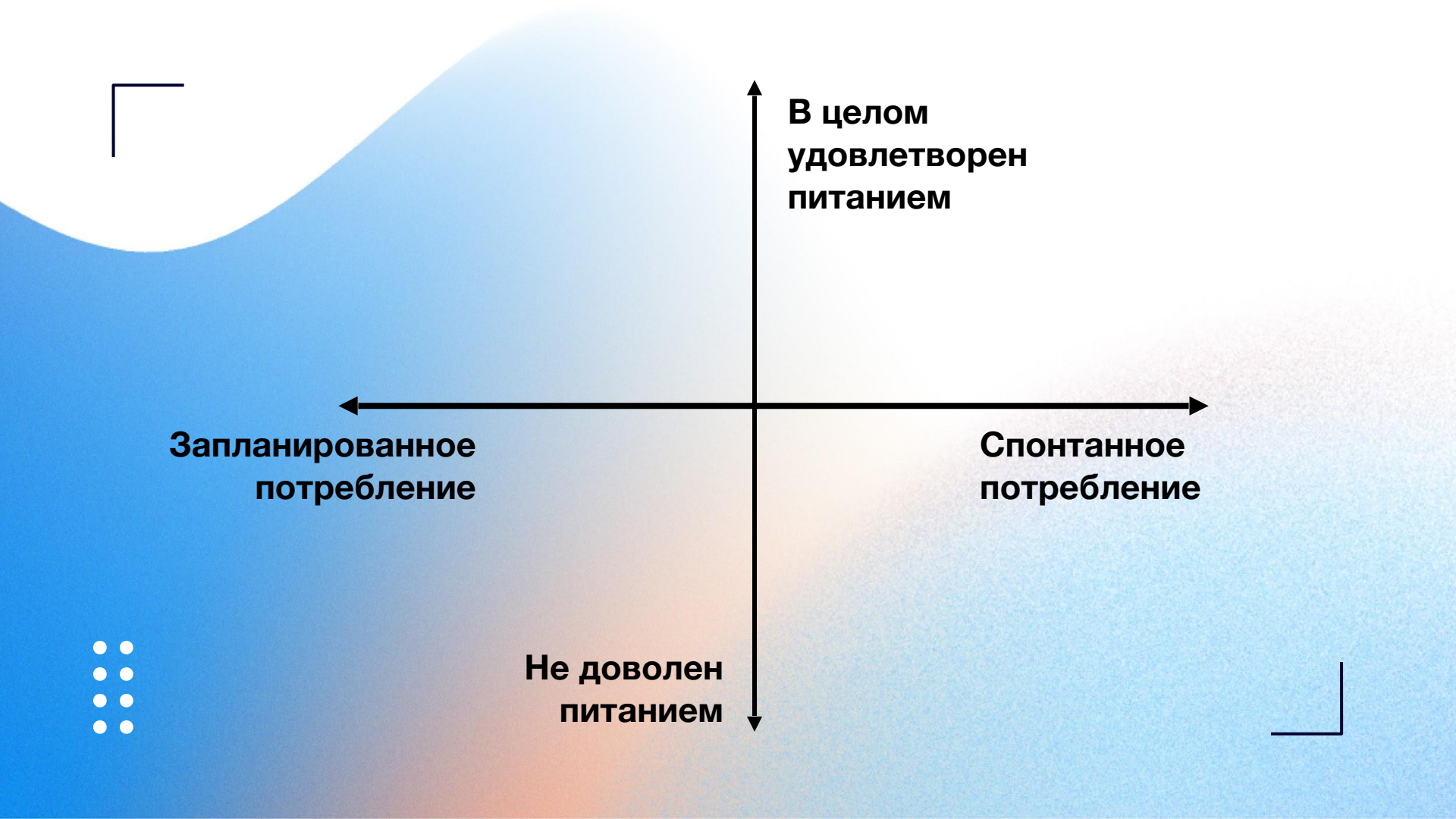




1.

ЦА vs персоны





**В целом
удовлетворен
питанием**

Большие регулярные чеки,
семейные еженедельные ритуалы,
хочет оптимизировать свою рутину

Маленькие частые чеки,
заказ готовой еды,
хочет оптимизировать свою рутину

**Запланированное
потребление**

**Спонтанное
потребление**

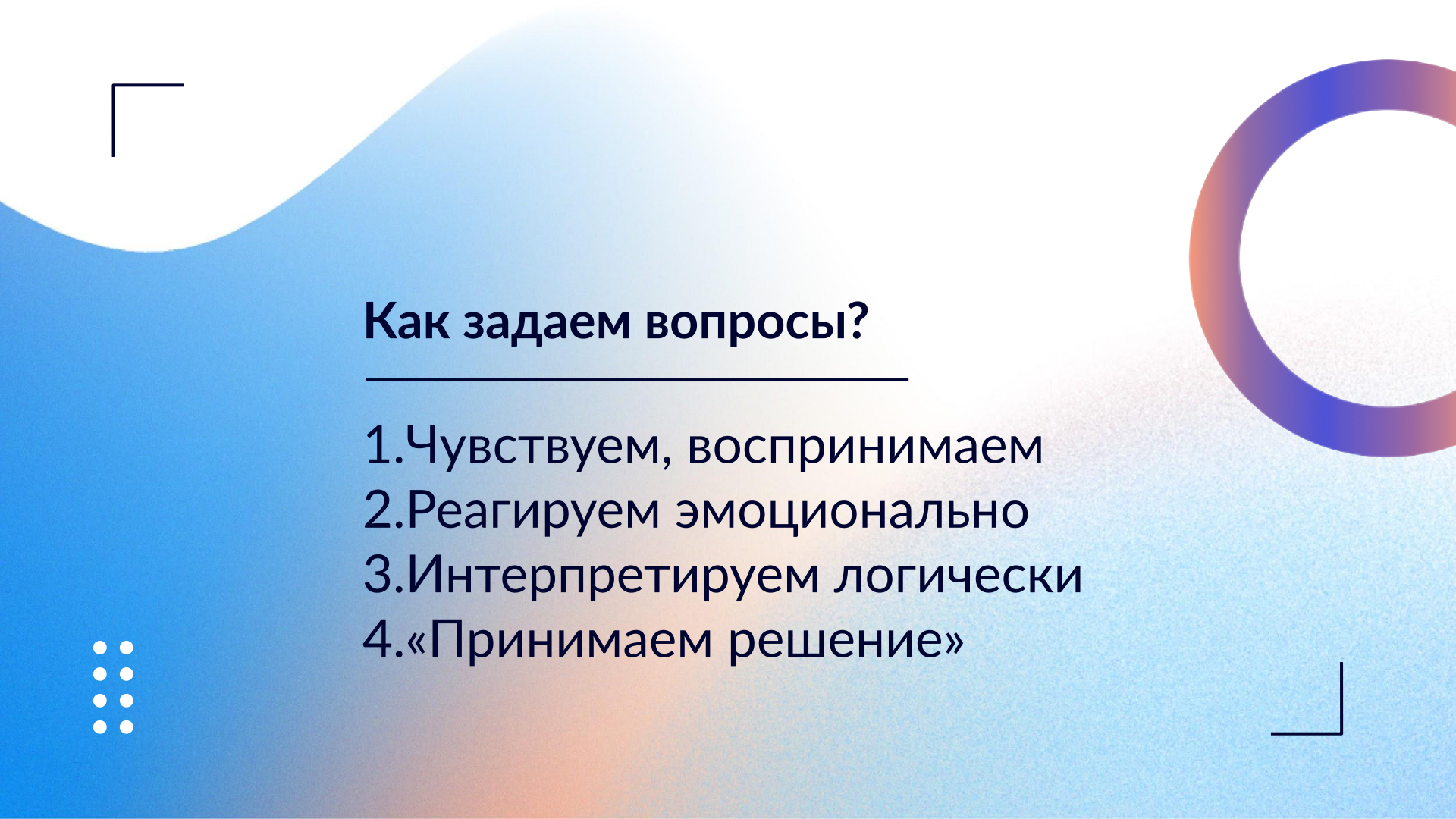
Базовый закуп раз в неделю/месяц,
есть готовность следовать рекомендациям

Маленькие частые чеки,
заказ готовой еды, есть готовность следовать
рекомендациям

**Не доволен
питанием**

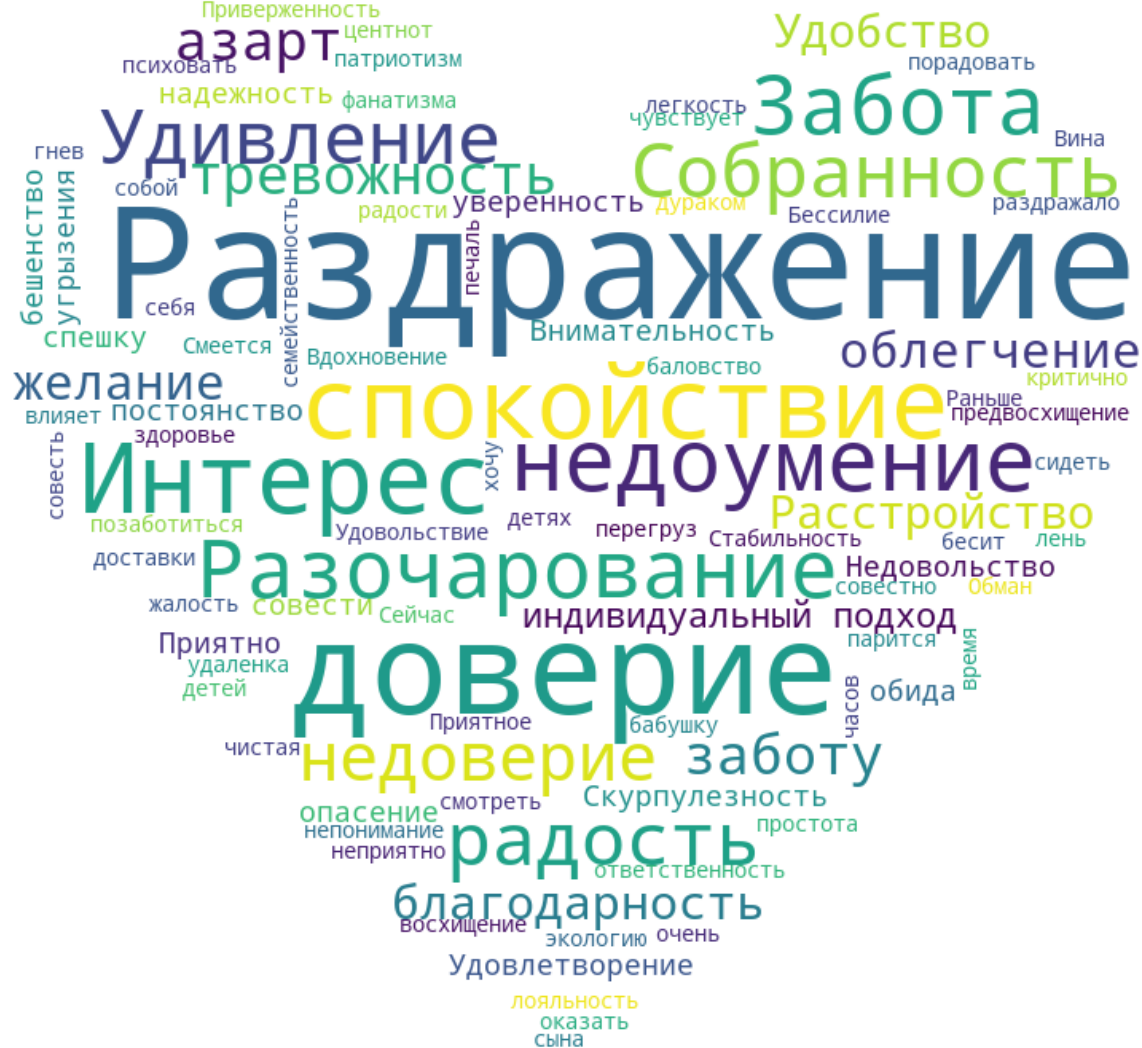
2. Как мы задаем вопросы?





Как задаем вопросы?

1. Чувствуем, воспринимаем
2. Реагируем эмоционально
3. Интерпретируем логически
4. «Принимаем решение»





OBJECTIVE

SENSES



The Facts.
See, hear, taste,
feel and smell.



REFLECTIVE

HEART



Emotions and feelings
stir, associations are
made, memories rise to
the surface.



INTERPRETIVE

HEAD



Make conscious
connections, thoughts
and ideas form.

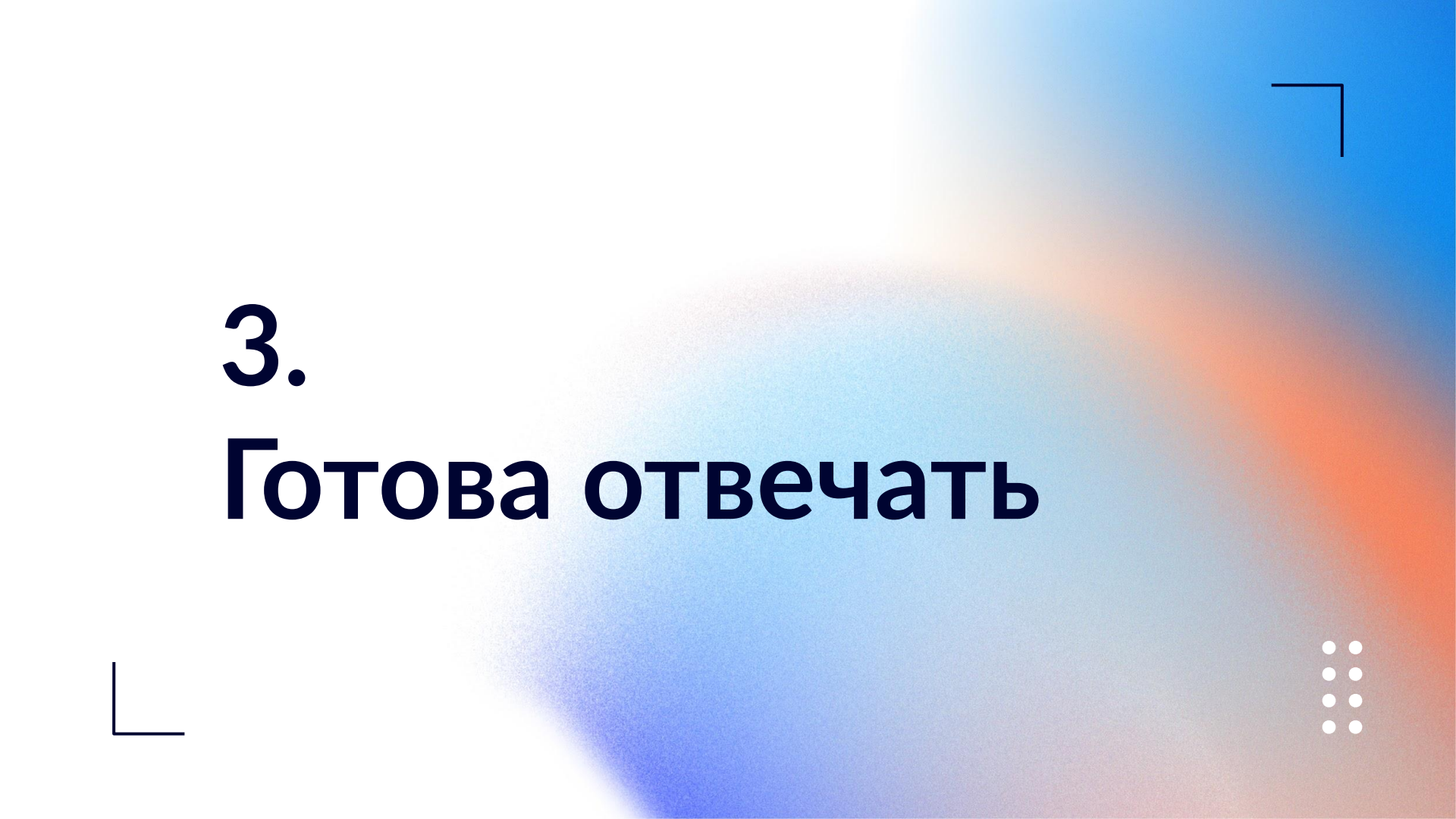


DECISIONAL

ACTION



Consider actions,
decisions, choices,
what to do,
how to respond,
how to relate.



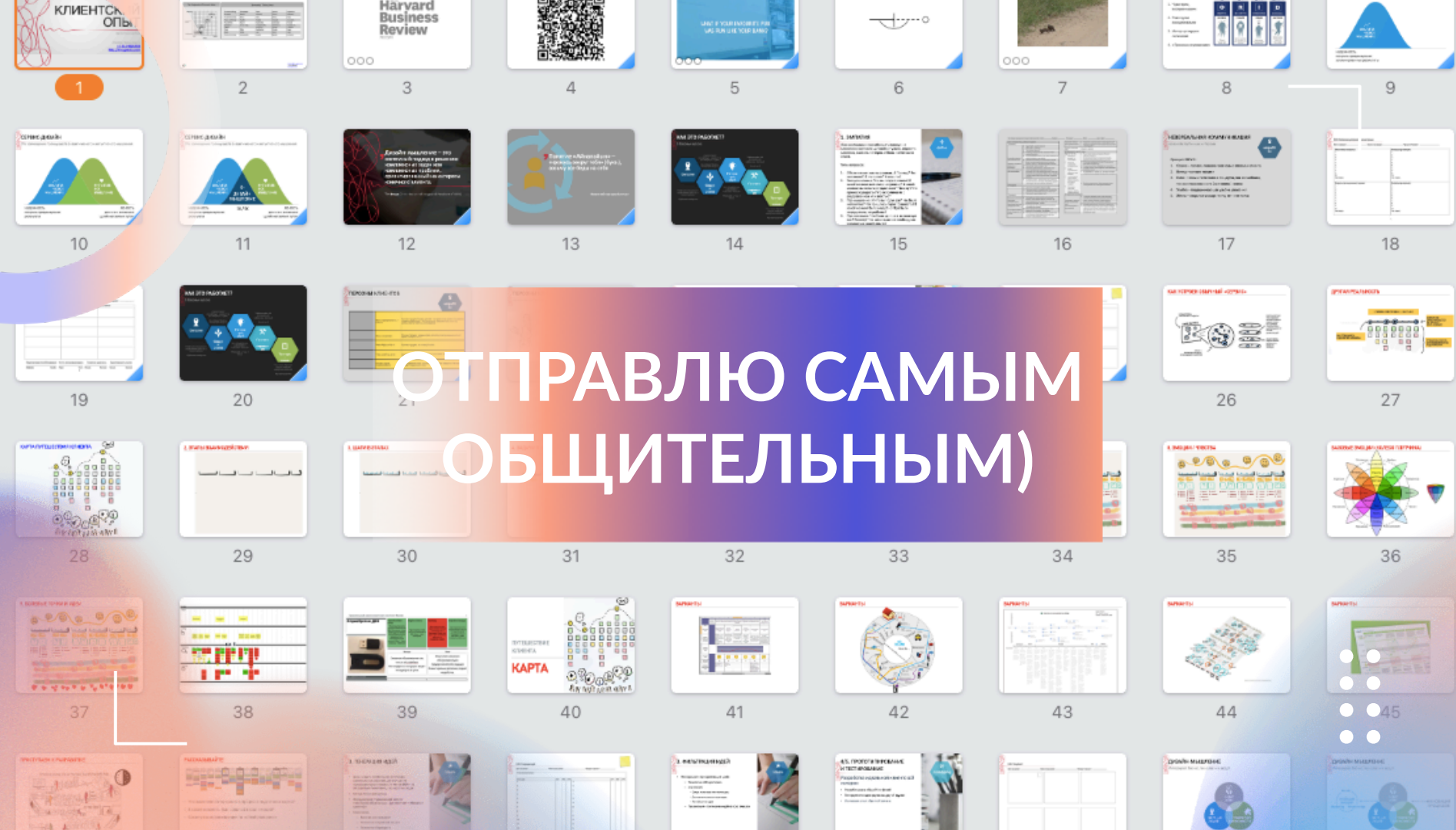
3.

Готова отвечать



ПРОВЕСТИ СЕРВИС-ХАКАТОН ЭТОЙ ВЕСНОЙ







3 действия



- 01 Сделайте прямо сейчас селфи с вашим соседом - 30 сек
- 02 Сделайте сториз сегодня
- 03 Отметьте @profitevents.kz, @jeanne_prashkevich и акаунт вашего соседа

