



Роль CJM в Agile разработке

Апрель 2019

IBM Global Business Services | Консалтинговые услуги ИБМ ВЕА



Алексей Мордасов

Старший UX-консультант в IBM IX

2015 – настоящее время

10 лет занимаюсь проектированием, дизайном и исследованиями

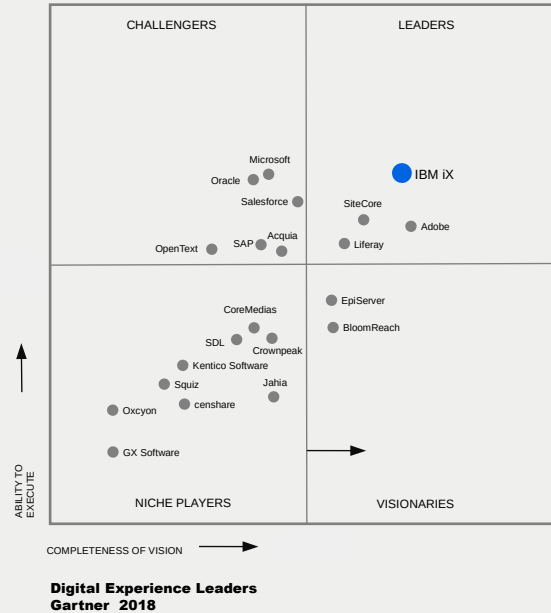


IBM IX

Leader in Digital Marketing Agencies



Leader in Digital Experience Platforms



Leader in Customer Experience

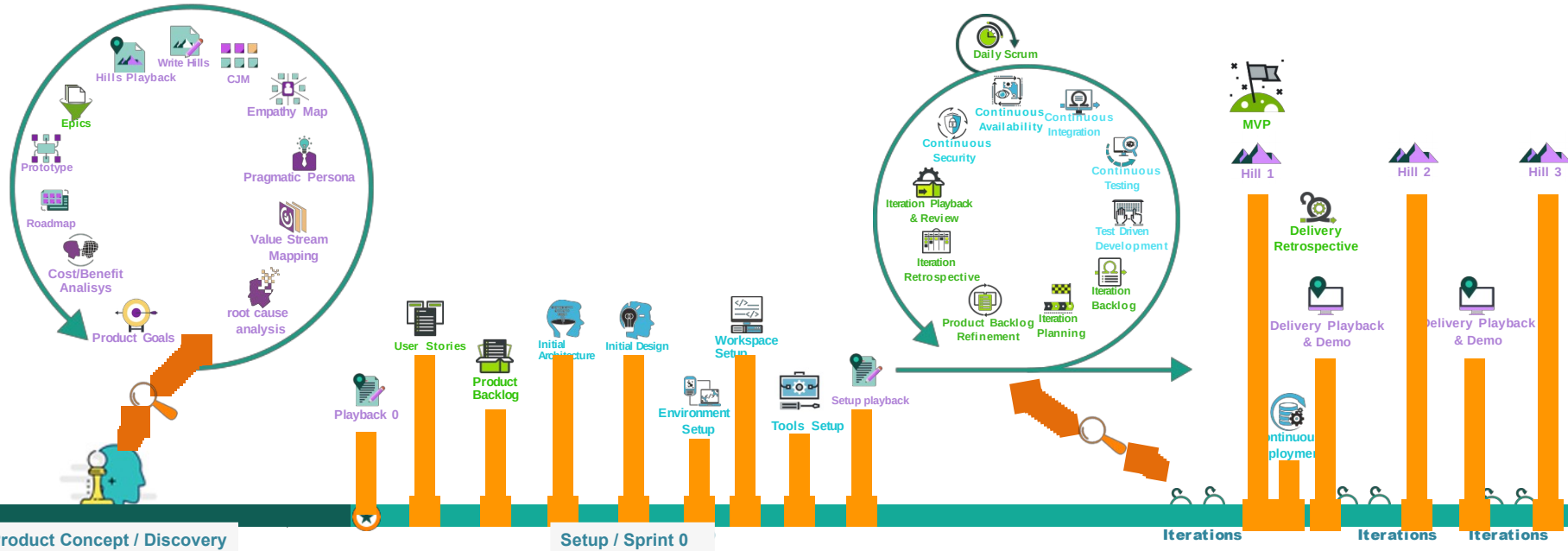


Процесс создания и разработки продукта

Design Thinking

Agile

DevOps



Discovery

Бизнес

Кто клиент?

Каково их ценностное предложение?

Каков объем проекта?

Кто является основными заинтересованными сторонами (stakeholders)?

Какой бюджет?

Какие активы у бизнеса в настоящее время есть?

Какие показатели будут использоваться для измерения успеха?

Итоговое value для пользователя?

Какие ресурсы есть? Команда.

Риски? Управление рисками.

Финансовые показатели?

Формирование гипотез.

Последовательность реализации?

Пользователь

Какие ключевые проблемы пользователей мы пытаемся решить?

Какие решения существуют сегодня, если таковые имеются?

Как работает текущее решение?

Какие есть конкурентные решения?

Итоговое value для пользователя?



Методы Discovery

Карта стэкхолдеров

Карта эмпатии

Customer Journey Map

User Story Mapping

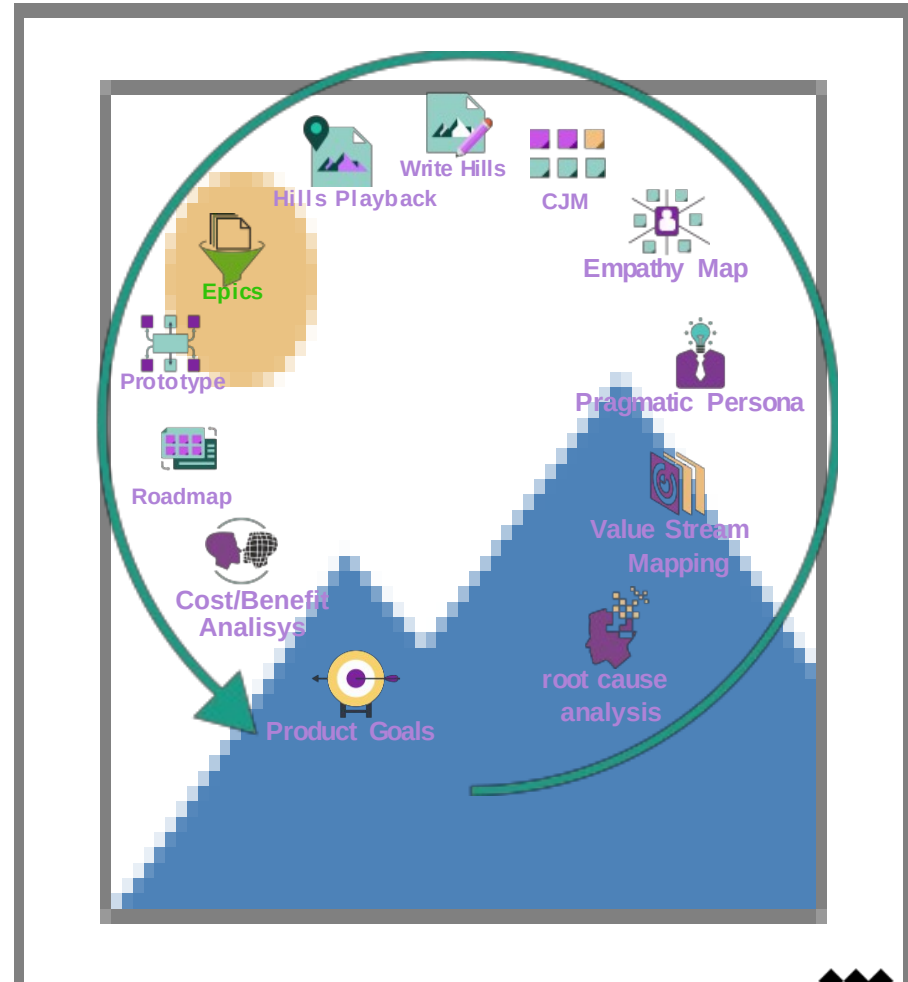
Исследования пользователей (качественные и количественные)

Конкурентный анализ

Анализ кадровых резервов

etc

Drag picture to placeholder or click icon to add



CJM · Userflow · Бизнес процесс · Mind Map

В чём разница?



Driving Digital Reinvention in Leading Corporate Bank in Azerbaijan

Первая цифровая лаборатория в стране

Совместная команда с более чем 40 экспертами

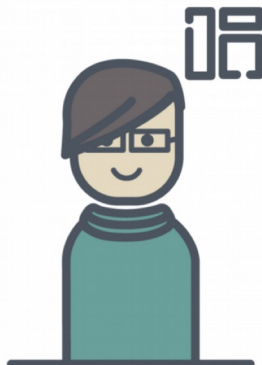
4 месяца от идеи до реализации



Кросс-функциональная команда



Продакт-оунер



Дизайнер



Разработчик



Agile Coach



