

Проектирование опыта взаимодействия

Дмитрий Сатин

День, когда было очень жарко?



День, когда вы совершили открытие?



День, когда вы утратили близкого?



Чем являются для вас эти воспоминания?

- Почему вы помните эти события до сих пор?
- Почему держите их в себе?
- Ваши воспоминания – это то, из чего вы состоите!
- События – это то, что наполняет вашу жизнь!



События формируют опыт



Опыт формирует смысл

- Мы все формируем опыт.
- События наслаиваются.
- С какого момента в них видна структура.
- Направление нашего опыта определяет смысл нашей жизни.
- С появлением смысла опыт становится целенаправленным!



ЖИЗНЬ СО СМЫСЛОМ



Смысл виден в том, что вызывает гордость

Мы не всегда осознаем
смысл, он проявляется в
том, что вызывает наши:

- Гордость
- Радость



Как мы выбираем то, чем гордиться?



Наш пользователь. Такой же, как мы?



История пользователя

- Напишите историю пользователя.
- Обоснуйте её данными:
 - Интервью
 - Наблюдения
 - Опросы...
- Найдите в истории место для изменений.
- Убедитесь, что изменения будут к лучшему.



Пользователь обретает лицо



Контакт!

- Новый продукт.
- Новый пользователь.
- Новая история.



Точки контакта

Для выстраивания взаимодействия необходимо знать последовательность точек соприкосновения с потребителем.



Контакт, как барьер

Существуют
естественные барьеры
для перехода из одного
состояния в другое:

- Тачпоинт может
оказаться не
пройденным.
- Контакт разрушится.

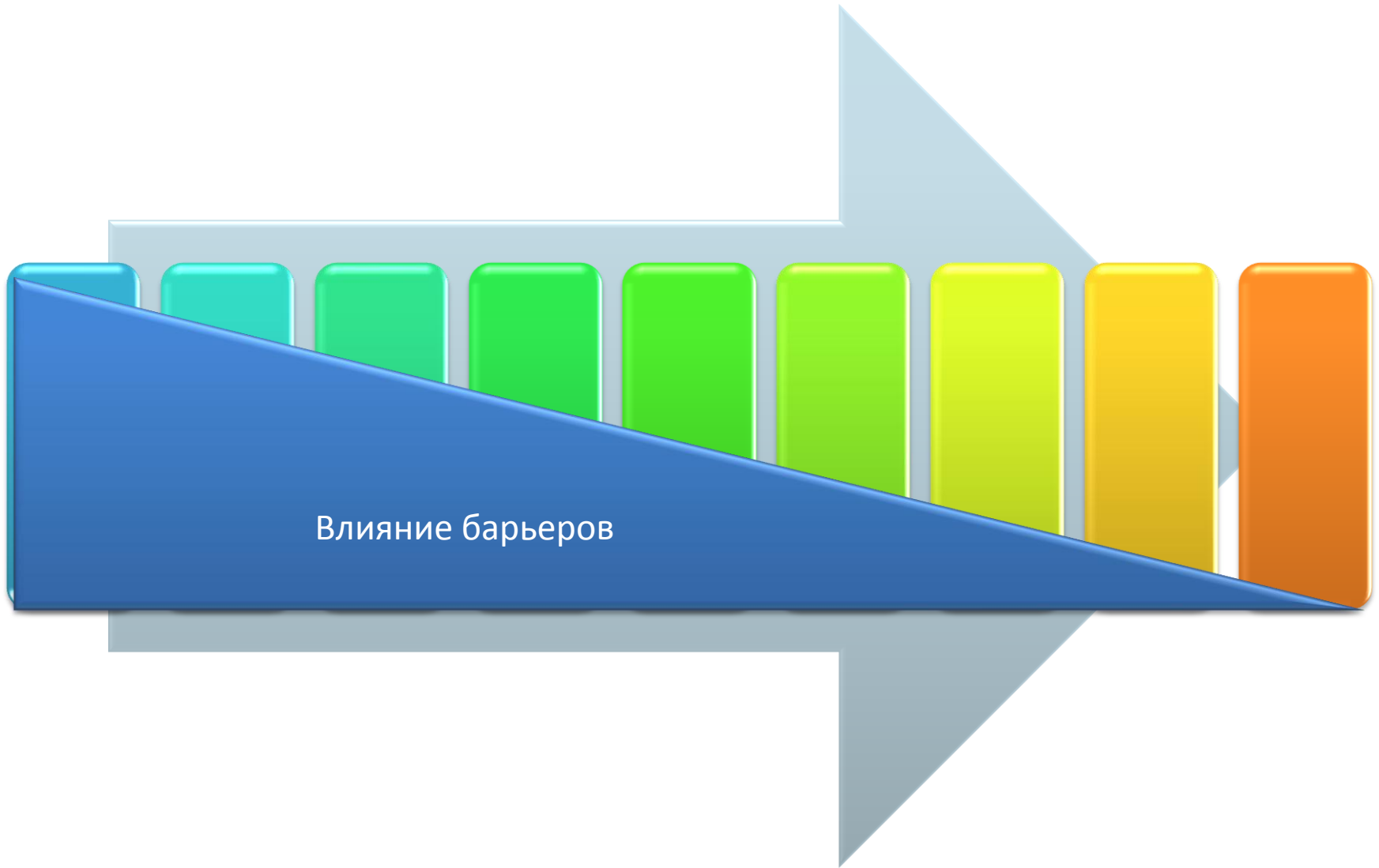


Мотиваторы – преодоление барьеров

- Преодолевать барьеры помогают мотиваторы.
- Сила мотиватора должна быть больше отталкивающей силы барьера.



Проектирование точек контакта



Жизнь – это Жизнь

- Жизнь – это опыт.
- Опыт – это события.
- События – это контакт.
- Контакт – это переживание.
- Переживание – это развитие.
- Развитие – это Жизнь.



Проектирование опыта!

- Планирование событий.
- Организация контакта.
- Управление переживаниями.
- Направление развития.
- Повышение качества жизни.



Вопросы?

Дмитрий Сатин