

**ЭКСПЕРТЫ**

## МАЙКЛ ЛЕВРИК

#Дигитализация #Комбинация подходов  
#Дизайн-мышление



### РЕЗЮМЕ

Последние несколько лет Майкл занимал разные должности. Отвечал за стратегический рост, исполнял обязанности директора по инновациям и закладывал основу для инициатив в переходных секторах.

В качестве приглашенного профессора он преподает дизайн-мышление в разных университетах. Помог ряду международных компаний разработать радикальные инновации и извлечь из них прибыль. Уверен, что в дигитализации нужно применять конвергентный подход.

### ПОЧЕМУ ВЫ ЭКСПЕРТ ПО ДИЗАЙН- МЫШЛЕНИЮ

Моя первая встреча с дизайн-мышлением произошла в 2005 году в Мюнхене. В то время речь шла о поддержке стартапов, разрабатывающих новые продукты. В последние годы я принимал участие в разных проектах, которые находил через Стэнфордский университет. Я смог провести множество воркшопов по сотворчеству, в которых участвовали крупные клиенты, стартапы и другие участники экосистемы.

### ВАШ СОВЕТ ЧИТАТЕЛЯМ

Нужно постоянно пересматривать и совершенствовать свой способ мышления. Новые технологии предлагают много возможностей для разработки идей и вариантов пользовательского опыта. На отдельных этапах проектирования активнее используйте большие данные и их анализ, а также системное мышление. Интегрируйте существующие сегодня критерии проектирования в разработку будущих инноваций.

## ПАТРИК ЛИНК

#Гибкая разработка #Идея для масштабирования  
#Дизайн-мышление



С 2009 года Патрик занимал должность профессора по товарным инновациям на кафедре технологии производства в университете прикладных наук Люцерна. Он изучал машиностроение в Швейцарской высшей технической школе Цюриха, а до получения докторской степени в области управления инновациями работал инженером-проектировщиком. После восьми лет в компании Siemens он начал преподавать управление товарным производством и продвигать Agile, дизайн-мышление и бережливые стартапы.

Я сразу почувствовал высокий потенциал дизайн-мышления для междисциплинарного сотрудничества. С тех пор мы много раз применяли этот подход в модулях обучения и повышения квалификации. Особенно полезна комбинация интуитивных, циклических подходов с аналитическими методами.

Вместе с коллегами мы продвигаем дизайн-мышление и другие гибкие методы, проводим воркшопы и курсы.

В гуманитарных науках всегда есть опасность появления экспертов, которые начинают обращать в свою веру и убеждать остальных в реальности исповедуемых подходов. Мышление и его адаптация к контексту намного важнее процессов и методов. Так как в основе всех гибких и бережливых методов лежит, по сути, один и тот же способ мышления, мы можем многому научиться у экспертов, практикующих другие подходы. Поэтому я рекомендую использовать гибридную модель.

## ЛАРРИ ЛЕЙФЕР

#Дизайн-мышление



### РЕЗЮМЕ

Ларри — профессор кафедры машиностроения, основатель центра дизайн-исследований (CDR) и программы исследований дизайн-мышления Хассо-Платтнера в Стэнфорде. Одна из самых влиятельных личностей и пионер дизайн-мышления. Именно он показал миру эту методику, сосредоточив внимание на работе в междисциплинарных командах.

### ПОЧЕМУ ВЫ ЭКСПЕРТ ПО ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЮ

Я более десяти лет посвятил дизайн-мышлению и его исследованиям. Они включают в себя глобальную групповую динамику, проектирование взаимодействий и адаптивные мехатронные системы. В рамках программы ME310 мне довелось наблюдать культурные различия при реализации проектов и в разных случаях применения и сделать из этого примечательные выводы, которые послужили основой для дальнейших исследований в Стэнфорде.

### ВАШ СОВЕТ ЧИТАТЕЛЯМ

Как лаконично выразился Стив Джобс, «думай иначе!» Этим он выразил суть дизайн-мышления. Вовсе не обязательно делать то, что от тебя ожидают и что считается правильным. В будущем на первый план выйдет проектирование взаимодействий робот — человек, и важно будет делать акцент на эмоциональном компоненте.

## НАДЯ ЛАНГЕНСАНД

#Визуализация



Проектирование. дизайн. музыка

#визуализация

#пользовательскийопыт

#экспериментальныйдизайн

#musicproduction

#dj

Бакалавр бизнес-проектирования

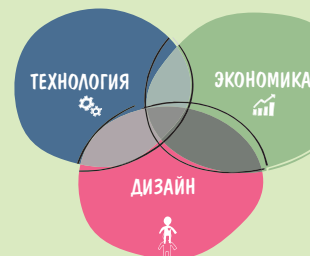
Университет прикладных наук  
Люцерна

Магистр ПРОМЫШЛЕННОГО  
ДИЗАЙНА

Колледж искусства и дизайна имени  
Святого Мартина, Лондон



#detroit313love



## ПОКАЗЫВАЙ И ВИЗУАЛИЗИРУЙ



СМЕЛОСТЬ РИСОВАТЬ И БЫСТРО  
СОЗДАВАТЬ ПРОТОТИПЫ



## АРМИН ЛЕДЕРГЕРБЕР

#3.7. Новые технологии и улучшенный клиентский опыт



### РЕЗЮМЕ

С 2015 года Армин занимал должность разработчика сервисов в компании Swisscom, занимаясь социальными сетями и когнитивными вычислениями. До этого он работал руководителем проекта и научным сотрудником в Цюрихском университете прикладных наук.

### ПОЧЕМУ ВЫ ЭКСПЕРТ ПО ДИЗАЙН- МЫШЛЕНИЮ

С дизайн-мышлением, точнее, с картами путешествий пользователя и персонами я познакомился, работая над своей магистерской диссертацией. После этого я применял и другие методы дизайн-мышления в разных проектах для итеративного проектирования, тестирования и реализации клиентоориентированных решений.

### ВАШ СОВЕТ ЧИТАТЕЛЯМ

При первой же возможности вступайте в контакт с потенциальными клиентами. В идеале это должно происходить уже на фазе создания концепции, так как позволит использовать новые данные на следующей итерации. Не ждите слишком долго, чтобы выйти в реальный мир.

## БИТ КНУСЕЛЬ

#Бизнес-инновации



Бит — изобретатель, основатель и лектор в разных университетах. Он исследует идеальный сервис и бизнес-инновации. Как дипломированный инженер-электрик с последующим образованием в области микроэлектроники, разработки ПО и менеджмента, он поднялся от исследований и разработок до высшего руководства. Его консалтинговая компания ErfolgPlus помогает в осуществлении цифровых преобразований. В стартапе TRINOW он изучает использование умных сенсорных помощников в дизайн-мышлении.

Я обнаружил, что во многих компаниях между людьми и технологиями лежит пропасть. Много болтовни и мало дела. Предлагаемые дизайн-мышлением осязаемые прототипы способствуют лучшему пониманию, раскрытию творческих способностей и радости командной работы. Проблема в том, как вернуться от осязаемости к рабочим процессам. Наверное, это самый важный компонент цифрового преобразования, объединяющий людей, бизнес и культуру.

Дизайн-мышление задействует все чувства. Все время думайте, как это можно применить оптимальным образом. Будьте смелым и не бойтесь переходить от размышлений к действию. Используйте пространство, мастерски применяйте все средства, позволяющие придать мыслям форму. Это лучший способ перехода от я к мы.

## ДЭНИЭЛЬ ОСТЕРВАЛЬДЕР

#2.5. Фасилитация и визуализация



## ДОМИНИК ХАРНИ

#1.5. Как развить эмпатию



### РЕЗЮМЕ

Дэниэль работает в своей собственной компании Osterwalder & Stadler GmbH в качестве фасилитатора, сторонника дизайн-мышления и специалиста по графической фасилитации. Он создает различные лаборатории мышления, участники которых учатся работать в незнакомых ситуациях. Известен он и своими впечатляющими записями на метровых бумажных листах.

В Бернском университете прикладных наук Доминик преподает управление инновациями и изменениями. Он основал компанию INNOLA GmbH, которая разрабатывает инновации для пожилых людей. Доминик был садовником в Ирландии, медиком в Антигуа, инструктором в федерации СПИДа в Берне и менеджером по процессам в Швейцарии. В дизайн-мышлении Доминик увидел возможность T-образного развития.

### ПОЧЕМУ ВЫ ЭКСПЕРТ ПО ДИЗАЙН- МЫШЛЕНИЮ

Как фасилитатора и профессионального спортивного тренера меня интересуют способы коучинга и поддержки инновационных процессов, а также достижения максимальных результатов. Я обучаю дизайн-мышлению так, чтобы общая картина преобразования не терялась в массе деталей.

С дизайн-мышлением я познакомился в 2010 году, когда работал над магистерской диссертацией. С тех пор я практиковал его в различных проектах и областях, например в здравоохранении, страховании и образовании. Контекст дизайн-мышления позволяет переключить фокус с методов решения задач на передачу мышления, особенно в больших компаниях.

### ВАШ СОВЕТ ЧИТАТЕЛЯМ

Диалог начинается со слушания. По словам Уильяма Айзека, это искусство совместного мышления. А я бы хотел добавить, что это еще и искусство совместного действия. Управляя проектами в стиле дизайн-мышления, важно присутствовать, но не навязывать. Поэтому следите за происходящим, уделяя пристальное внимание возможностям продвижения и поощрения такого способа мышления.

У человека два уха и один рот. Поэтому слушайте в два раза больше, чем говорите. Ошибка — считать, что вы знаете, чего хочет клиент. Не бойтесь задавать вопросы, даже если они кажутся вам глупыми. Только так можно получить ответ и возможность чему-то научиться. Не стоит думать, что клиент сам скажет о своих желаниях. Обычно клиенты говорят о своих мечтах или о том, что их раздражает. Инновационные решения они предлагают крайне редко. Так что важно вырабатывать эмпатию.

## ЕЛЕНА БОНАНОМИ

#1.6. Выбор точки зрения



### РЕЗЮМЕ

Как партнер швейцарской компании Innoveto, Елена поддерживает инновационные проекты своих клиентов. Она без устали предлагает идеи, делающие процесс поучительным и вдохновляющим. Ключевые источники ее собственного вдохновения — дизайн-мышление и Agile-инновации. Раньше Елена генерировала идеи в агентстве BrainStore и научилась переключаться с процесса генерации на решение задач клиентов.

### ПОЧЕМУ ВЫ ЭКСПЕРТ ПО ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЮ

С 2013 года дизайн-мышление стало частью моей профессиональной жизни. Я поддерживаю инновационные процессы у моих клиентов, используя подходы из разных дисциплин. Разрабатываю новые проекты, в рамках которых превращаю теоретические знания в практические навыки. С дизайн-мышлением я познакомилась во время учебы в магистратуре. Эта концепция сразу увлекла меня. Проанализировав ряд научных работ, я углубила свои знания.

### ВАШ СОВЕТ ЧИТАТЕЛЯМ

Меня часто спрашивают, не слишком ли рискованно так открыто и прозрачно работать с идеями. Но идея — это еще не продукт и не бизнес-модель. Впереди еще процесс, в котором чередуются фазы разработки и тестирования с активным участием как пользователей, так и заинтересованных лиц. Важны обратная связь и активный вклад. Только так идея может стать продуктом, соответствующим реальным потребностям пользователей и имеющим ценность.

## ЭММАНУЭЛЬ СОВУННЕТ

#3.2. Бизнес-модели и инновации



Эммануэль является основателем и управляющим партнером консалтинговой фирмы neueBerating GmbH, которая занимается разработкой и расширением новых областей бизнеса и бизнес-моделей. Сразу после университета он с энтузиазмом занялся разработкой и внедрением новых бизнес-моделей.

Первый опыт применения дизайн-мышления состоялся в 2011 году. Меня восхитил тот факт, что отдельные, прекрасно знакомые мне компоненты оказались встроенными в общую концепцию и давали импульс к новому движению. По сути, дизайн-мышление объединяет существующие элементы и успешно связывает их. Вот почему это больше, чем просто инструмент инноваций.

Чтобы достичь хороших результатов методами дизайн-мышления, жизненно важно отказаться от иерархии. Но это не всегда возможно. Трудность не только в том, как заставить руководителей принять такой порядок, но и в том, как научить сотрудников развивать и передавать собственные идеи. Они не должны ждать указаний от менеджеров.

## ИЗАБЕЛЬ ХАУЗЕР

#1.7. Генерация идей



## ЯН-ЭРИК БААРС

#2.6. Подготовка организации к новому типу мышления



### РЕЗЮМЕ

Изабель — лектор факультета инженерного искусства и архитектуры в Университете прикладных наук Люцерн. Ее лекции — на стыке технологий, экономики и дизайна. В своем агентстве она консультирует клиентов малого и крупного бизнеса в технических областях, предлагая решения для промышленного дизайна. Еще она проводит воркшопы по проектированию и разработке продуктов.

В настоящее время Ян-Эрик преподает курс управления проектированием в Университете Люцерн. Также он консультирует и поддерживает компании, занимающиеся проектированием. Он делится своим опытом и пытается продвигать клиентоориентированный дизайн, а также его принятие в качестве ключевого компонента оценки качества работы.

### ПОЧЕМУ ВЫ ЭКСПЕРТ ПО ДИЗАЙН- МЫШЛЕНИЮ

Промышленному дизайнеру не так уж сложно перейти к дизайн-мышлению. Курсы, конференции и визиты в Стэнфорд помогли мне получить глубокие знания в этой области. Сейчас я отвечаю за международные междисциплинарные команды с партнерами из отрасли. На моих воркшопах предприниматели могут получить представление о дизайн-мышлении и опробовать его.

Я учился дизайн-мышлению с нуля после долгих лет работы дизайнером в Philips. В мои обязанности в числе прочего входила ориентация на потребности клиентов при разработке продуктов. Там я узнал, что компания хорошо воспринимается клиентом только в случае первоклассного сотрудничества всех вовлеченных по принципу: «Что посеешь, то и пожнешь».

### ВАШ СОВЕТ ЧИТАТЕЛЯМ

Рекомендую на первое место поставить действия. Не попробовав на практике, что такое дизайн-мышление, невозможно оценить его преимущества. После воркшопов я нередко получала положительные отзывы даже от самых закоренелых скептиков. Дизайн-мышление может быть полезно всем и каждому.

Как консультант, я не понаслышке знаком с дизайн-мышлением. Оно зачастую утверждается лицами, принимающими решения и даже руководством. К сожалению, дальнейшее внедрение затрудняется из-за отсутствия опыта. Поэтому при реализации дизайн-мышления я всегда советую ориентироваться на текущую ситуацию. Это можно сделать, изучив степень клиентоориентированности.

## ЯНА ЛЕВ

#2.2. Достоинства междисциплинарных команд



### РЕЗЮМЕ

Яна работает менеджером по инновациям и старшим консультантом по управлению в страховой компании Die Mobiliar. С междисциплинарной командой она разрабатывает новые товары и услуги. Кроме того, она читает лекции по дизайн-мышлению и инновациям в университетах и рассказывает на конференциях о способах трансформации в клиентоориентированную компанию.

### ПОЧЕМУ ВЫ ЭКСПЕРТ ПО ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЮ

Как структурированный метод я изучала дизайн-мышление в школе дизайна в Потсдаме. До этого с помощью картона, ножниц и клея я создавала вместе с клиентами жилое пространство. Дополнительный опыт получила, работая агентом изменений в веб-агентстве, а также консультируя различные корпорации, которые хотели стать более клиентоориентированными.

### ВАШ СОВЕТ ЧИТАТЕЛЯМ

Дизайн-мышление привлекает людей, когда они испытывают его на практике. Становится очевидной ценность эмпатии, междисциплинарного сотрудничества и быстрого итеративного прототипирования. Любопытный и заинтересованный в применении дизайн-мышления в собственной компании должен как можно быстрее попробовать его в деле (например, на курсах или на воркшопе).

## МАРИО ГУРШЛЕР

#1.10. Способы тестирования прототипов



С 2000 года Марио работает менеджером по маркетингу продуктов и развитию бизнеса. Он активно проектирует портфолио стартапов и многонациональных технологических корпораций, удовлетворяющие требованиям электронной коммерции и цифровой трансформации. Как инженер-технолог, он хорошо разбирается как в бизнесе, так и в технологиях, что очень важно в дизайн-мышлении.

Работая менеджером по продукту, я понял, как падает популярность решений, ориентированных на технологии, и что инвестиционные решения теперь принимаются не теми, кто отвечает за технологии. Этот парадокс мне помогло разрешить дизайн-мышление, которое ставит в центр внимания людей и их проблему, которую вы хотите решить. Дизайн-мышление присутствует в инструментариум любого человека.

Зачастую дизайн-мышление идет вразрез с проверенными методами. Поэтому часто вызывает неприятие. Записывать идеи цветными карандашами на бумаге вместо того, чтобы показывать слайды, считается непрофессиональным. Тем не менее не сдавайтесь! И результат убедит даже сомневающихся.



## МАРКУС БЛАТТ

#3.2. Бережливый стартап методами дизайн-мышления



## МАЙК ДЖОНСОН

#3.1. Применение системного мышления



### РЕЗЮМЕ

Основатель и управляющий партнер компании neueVerating GmbH, уже 15 лет работает бизнес-консультантом. Еще студентом организовал стартап и приобрел бесценный опыт в электронной коммерции. Интернет и инновационные бизнес-модели по-прежнему являются неотъемлемой частью его работы: он проектировал цифровое преобразование многих СМИ. Имея степень MBA, он чувствует себя своим среди дизайнеров.

Майк живет в Швейцарии с 2011 года, работает в сфере здравоохранения менеджером по системной инженерии. Еще у него есть опыт работы в аэрокосмической и оборонной промышленности. Он является соучредителем Швейцарского общества системотехники (SSSE) и Совета по системной инженерии (INCOSSE). Обожают проектировать продукты и имеет впечатляющий список реализованных сложных проектов.

### ПОЧЕМУ ВЫ ЭКСПЕРТ ПО ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЮ

В своих проектах я стараюсь придерживаться принципов дизайн-мышления. Настоящие инновации могут появиться только путем слияния технологии, экономической целесообразности и согласованности с целевой аудиторией. Я реализую это в на воркшопах и в схемах открытых инноваций, сразу же тестируя результаты на ЦА.

Я не эксперт в дизайн-мышлении! Я занимаюсь системотехникой. Но некоторое время назад я обнаружил существенные совпадения между дизайн-мышлением и системным проектированием. Я реализовал много сложных проектов. И этот опыт помогает мне обучать других и продвигать подход дизайн-мышления в профессиональных организациях, таких как SSSE.

### ВАШ СОВЕТ ЧИТАТЕЛЯМ

Быстро отбрасывайте! Лучше всего быстро и с наименьшими усилиями создать 80%-ный прототип и протестировать его с ЦА. Мне как перфекционисту это достаточно сложно. Но только так можно обеспечить скорость работы и избежать опасности загнать себя в тупик на ранней стадии.

В сложных проектах по разработке продуктов не следует недооценивать важность команды инженеров. Самая сложная из известных нам систем — люди. Поэтому для целенаправленного руководства системами, состоящими из людей (например, командами), необходим руководитель или помощник, обладающий отличными социальными навыками.

## НАТАЛИ БРАЙТШМИД

#1.9. Как создать хороший прототип  
#2.1. Пространство и среда



### РЕЗЮМЕ

Натали любит использовать дизайн-мышление в неизвестных областях и несколько лет отвечала за команды по клиентоориентированному обслуживанию и проектированию продуктов в компании Swisscom. Она заражает своим энтузиазмом других и любит экспериментировать с самыми сумасбродными идеями. Много лет она применяла и преподавала метод FlowTeam®.

### ПОЧЕМУ ВЫ ЭКСПЕРТ ПО ДИЗАЙН- МЫШЛЕНИЮ

С 2010 года меня привлекает концепция дизайн-мышления. Изначально я начала экспериментировать с ним в рамках собственных проектов, совмещая любопытство, сбалансированный творческий и аналитический подходы и вдохновляющие инструменты. Я сделала несколько открытий в сфере разработки сервисов, и эти открытия до сих пор вдохновляют меня и многих других. Больше всего меня интересуют новые, пока неизвестные области применения этого метода.

### ВАШ СОВЕТ ЧИТАТЕЛЯМ

Дизайн-мышление завораживает меня. Это возможность объединить интуитивные и аналитические способности. Но иногда участники этого процесса не знают, куда двигаться дальше. Поэтому мне нравится принцип быстрого отбрасывания, например, при тестировании прототипа. Если вы научитесь спокойно воспринимать неудачи и трансформировать их в положительный опыт, то гораздо быстрее сможете достичь цели.

## НАТАЛИ ДЖАГГИ

#3.7. Персонализация обслуживания клиентов  
с помощью ИИ



Натали руководит отделом опыта обслуживания в компании Swisscom. Была научным сотрудником в Институте бизнес-информатики при Университете Берна и защитила докторскую диссертацию в области онлайн-маркетинга.

Еще при написании диссертации я занималась вопросами удержания клиентов и их поведения. После начала работы в Swisscom на воркшопе по клиентоориентированному проектированию я впервые столкнулась с дизайн-мышлением. Эта методика в Swisscom приоритетна, и следующие ей сотрудники получают большую поддержку. У каждого есть возможность применять дизайн-мышление в работе.

Какая бы идея ни взволновала вас и ваших коллег, ее ценность подтверждается только после тестирования на клиентах. Привлекайте клиентов к тестированию как можно раньше. Именно их отзывы показывают вам направление действий. Обычно первый же прототип позволяет получить потрясающую информацию.

## СОФИ БУРГИН

#1.4. Как узнать нужды пользователя



### РЕЗЮМЕ

Софи работает экспертом по пониманию пользователей в инновационной консалтинговой фирме INNOArchitects в Берне. У нее есть опыт международных проектов в области дизайн-мышления, проектирования услуг и бережливых проектов, а также багаж наблюдений, сделанных как в разных отраслях, так и в социальной сфере. Софи преподает дизайн-мышление. Для нее крайне важно сделать мышление осязаемым.

### ПОЧЕМУ ВЫ ЭКСПЕРТ ПО ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЮ

Во время работы в Deutsche Bank я обучалась стэнфордским методам дизайн-мышления и стратегического форсайта. Именно эти методы научили меня следить за работой междисциплинарных инновационных команд и содействовать ей. Я специализируюсь на работе с людьми, а также на методах определения потребностей пользователей.

### ВАШ СОВЕТ ЧИТАТЕЛЯМ

В повседневной работе решения часто принимаются на основе предположений. Дизайн-мышление учит нас сознательно обращаться с предположениями. Понять мир пользователя зачастую непросто. Не бойтесь, люди могут рассказать вам интересные истории, которые помогут вывести вашу идею на мировой уровень. Единственный способ узнать о потребностях и нуждах пользователей — выйти в их мир и изучить его.

## СТЕЙН ОССЕРВООРТ

#2.4. сторителлинг



Стейн преподает в Университете Люцерна. Он исследует клиентоориентированный дизайн, устойчивость и взаимодействие с продуктом. В центре нарративного искусства он работает как эксперт по взаимодействию пользователей и продуктов. Стейн увлечен проектированием и то и дело являет миру уникальные и функциональные прототипы.

Дизайн носит социальный характер. Настоящие инновации — результат социального взаимодействия за пределами нашей зоны комфорта. Мой опыт в дизайн-мышлении сводится к созданию простых прототипов или визуальных идей, с которыми пользователь может взаимодействовать и делать из них правильные выводы.

Как можно чаще старайтесь получить отзывы о своем проекте, вступайте в диалог с пользователями и потенциальными клиентами. Обратная связь — не просто набор мнений. Это инструмент, с помощью которого вы учитесь лучше понимать собственные идеи и цели. Я всегда советую своим студентам показывать прототипы членам семьи. Это основа дизайн-мышления: привлекать и сотрудничать!

## ТАМАРА КАРЛТОН

#2.7. Важность стратегического форсайта



## ТОМАС ЭППЛЕР

# Методы дизайн-мышления



### РЕЗЮМЕ

Тамара — CEO и основатель Совета по инновациям. Она разрабатывает инструменты и процессы, способствующие радикальным инновациям. Была членом Консорциума науки и инноваций Bay Area и работала консультантом в фирме Deloitte Consulting. Ее специализация — клиентский опыт, маркетинговые стратегии и инновации. Тамара имеет докторскую степень и часто приглашается в качестве лектора, рассказывающего о своей работе и исследованиях.

Томас работает старшим менеджером по инновациям в SIX Payment Services и преподаёт инновационные методы. Он изучал философию и культурную антропологию, имеет степень магистра в области инновационных технологий. Сегодня он занимается созданием добавочной стоимости для клиентов. Он разрабатывает и программирует цифровые решения в области медицины, финансов, промышленности и HR. Недавно он выиграл международный хакатон.

### ПОЧЕМУ ВЫ ЭКСПЕРТ ПО ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЮ

Меня всегда интересовал вопрос о том, как возникают идеи, связанные с удовлетворением потребностей человека. Свою карьеру я начала в Центре исследований дизайна при Стэнфордском университете. За последние два года я превратила сеть SUGAR в глобальную инновационную сеть для вузов, которые объединяются с компаниями для решения насущных проблем.

Я хорошо понимаю конечных пользователей. С 1990-х годов мой стиль работы характеризуется творческим мышлением и быстрым созданием прототипов. Я не мог и представить, что позже для этого появится название. Несколько раз я приводил целые команды к Agile, клиентоориентированности и дизайн-мышлению. Я преподаю в технических колледжах стратегию «голубого океана», метод ведущего пользователя и дизайн-мышление.

### ВАШ СОВЕТ ЧИТАТЕЛЯМ

Интересные решения начинаются с интересных задач. Не ленитесь искать все новые и новые формулировки. Инструменты стратегического форсайта помогают лучше понять проблему, охватить ее пространство, найти неожиданные решения и поддержать мыслительный процесс команды.

Общайтесь с конечными пользователями. Интригующие и приводящие к инновациям идеи зачастую возникают, когда устанавливается доверие и твой собеседник становится более открытым. Не сводите личное общение к десятиминутному интервью. Не превращайте разговор в допрос. И никогда не заменяйте личный контакт телефонным звонком.

# УИЛЬЯМ КОКЕЙН

#2.7. Важность стратегического форсайта



## РЕЗЮМЕ

Билл — генеральный директор и основатель обучающей платформы Lead IX, которая передает знания в форме коротких лекций. Он руководил разными командами и успешно завершил 20 проектов. В Стэнфордском университете преподает стратегическое форсайта и технологические инновации. У Билла есть докторская степень, он зарегистрировал разные патенты и написал книгу *Playbook for Strategic Foresight and Innovation*.

## ПОЧЕМУ ВЫ ЭКСПЕРТ ПО ДИЗАЙН- МЫШЛЕНИЮ

Чтобы уверенно смотреть в будущее, невзирая на его неопределенность, нужно активно стремиться к изменениям. За последние 25 лет я изобрел, спроектировал, построил и поставил много продуктов. Из этого опыта я понял, что проектирование — основа всего инновационного процесса и что клиентоориентированность жизненно важна для успеха.

## ВАШ СОВЕТ ЧИТАТЕЛЯМ

Каждое изменение приносит возможности. Те, кто может распознать происходящие изменения в самом начале, могут реализовать свои решения и идеи или, по крайней мере, создать базу для их признания. Рассматривая мир как нечто постоянно меняющееся, мы можем лучше понять будущее. И даже сами сформировать его, получив таким образом конкурентное преимущество.