TiD2016
质量竞争力大会
软件研发顶级盛会

SOFTWARE DEVELOPMENT
下一代软件研发
更高 更新 更深

设计思维工作坊

师津锦, IBM
宋　宁, IBM

IBM

GCG GBS CTO Office
Nourishing Technical Vitality for Better Client Innovation

Agile DevOps COE

讲师介绍

师津锦（Jin）

1998年毕业于大连理工大学计算机系，目前是IBM咨询业务集团大中华区授权讲师，战略咨询师，管理咨询师。英国皇家工会CIPMT认证培训师。在设计思维，精益企业管理，流程改善，项目管理领域有着丰富的经验。曾任流程改善教练，精益六西格玛战略咨询师，并在2012年获得IBM精益大师认证。在项目管理方面，有3000人以上超大规模项目管理咨询经验，企业内美国项目管理资格认证培训讲师。并曾为多家知名公益机构提供项目管理培训。

专长的领域：

《设计思维》

《顾问技巧》

《项目管理》

《精益流程改善》

《引导技巧》

讲师介绍

宋宁（Susie）

宋宁女士毕业于山东大学，目前为IBM敏捷教练与顾问。拥有10年以上的通信、互联网及IT行业经验，从2007年开始实践敏捷，并带领团队进行敏捷转型，其在敏捷转型领域拥有丰富的经验，曾为多家保险金融集团提供敏捷转型咨询服务。拥有丰富的Scrum实施、敏捷软件开发、敏捷需求、敏捷测试、团队管理，课堂培训、工作坊及训练指导的经验，有丰富的组织级别项目管理经验与团队带领经验。除IT项目管理与实施以外，宋宁女士对金融领域也有浓厚的兴趣，并在2014年获得美国管理会计师（CMA）认证。

专长的领域：

《设计思维》

《项目管理》

《敏捷需求》

《大规模转型》

《引导技巧》

日程

- 设计思维介绍 （20分钟）
- 客户调研 / 同理心图演练 （30分钟）
- 同理心演练回放（30分钟）
- 休息（15分钟）
- 当前场景图演练（30分钟）
- 当前场景图演练回放 （30分钟）
- 设计思维—探索，原型，评估（25分钟）

原则

- 使用报事贴!
- 使用画笔!
- 写下来!

什么是设计思维?

IBM Confidential :: © 2014 IBM Corporation

2分钟设计一个花瓶

设计一个**方法**，让您的某位家人可以在家里更好地欣赏花。

讨论

- 2分钟设计一个花瓶
- 2分钟设计一个方法让你的某位家人可以在家更好的欣赏花
- 有什么不同？

"Designers…don't try to search for a solution until they have **determined the real problem**, and even then, instead of solving that problem, they stop to consider **a wide range of potential solutions**. Only then will they finally **converge upon their proposal**. This process is called '**design thinking**'. "

-Don Norman

IBM :: IBM Confidential :: ©2015 IBM Corporation

IBM设计思维是一个实现用户体验的框架

产品与体验： IBM设计思维原则

IBM Design Thinking 是驱动以用户体验为核心的业务设计的最佳方式

设计/业务/IT 紧密合作

在UNDERSTAND阶段与业务详细设计紧密结合

在Prototype阶段与IT框架设计方向保持一致

设计思维初体验

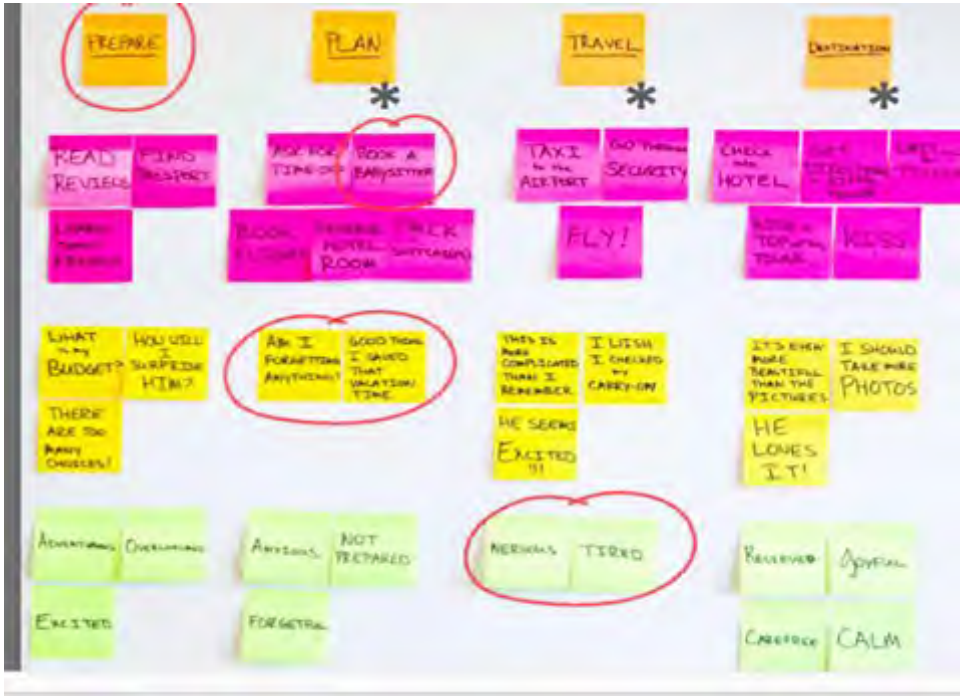
- 选组长(30秒)
- 组建团队(5分钟)
  - 在白板纸上画出您团队的LOGO，列出您团队的名字
- 选题，设定用户(10分钟）
  - 小组选出一个今天的创业主题，并且在组内设定1-3位目标用户
- 组长介绍您小组的创业主题(2分钟)

今天我们创业啦！

第一步：理解—梳理用户痛点

用户访谈，同理心图

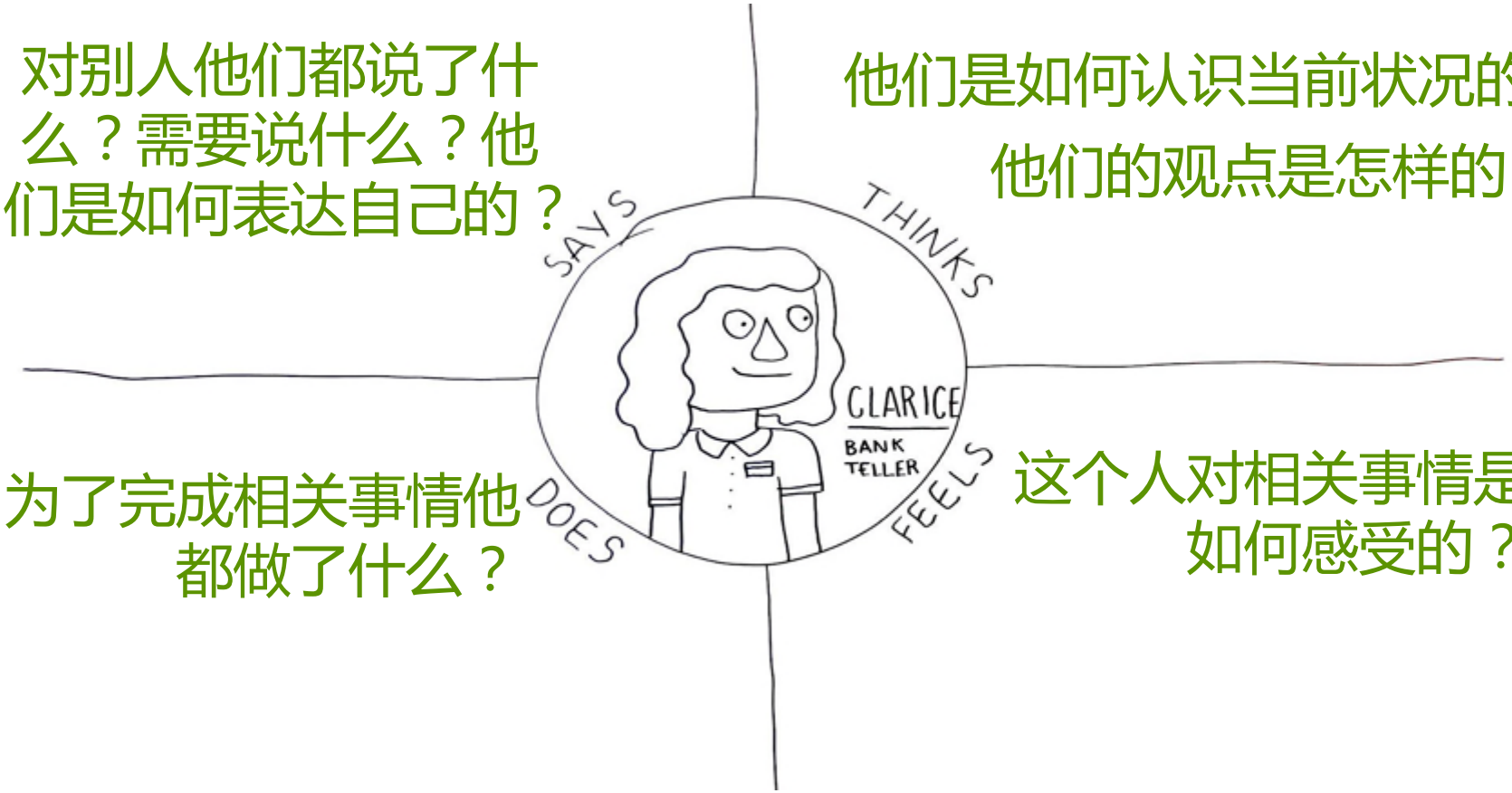
场景图



同理心图

对别人他们都说了什么？需要说什么？他们是如何表达自己的？

他们是如何认识当前状况的？他们的观点是怎样的？



为了完成相关事情他都做了什么？

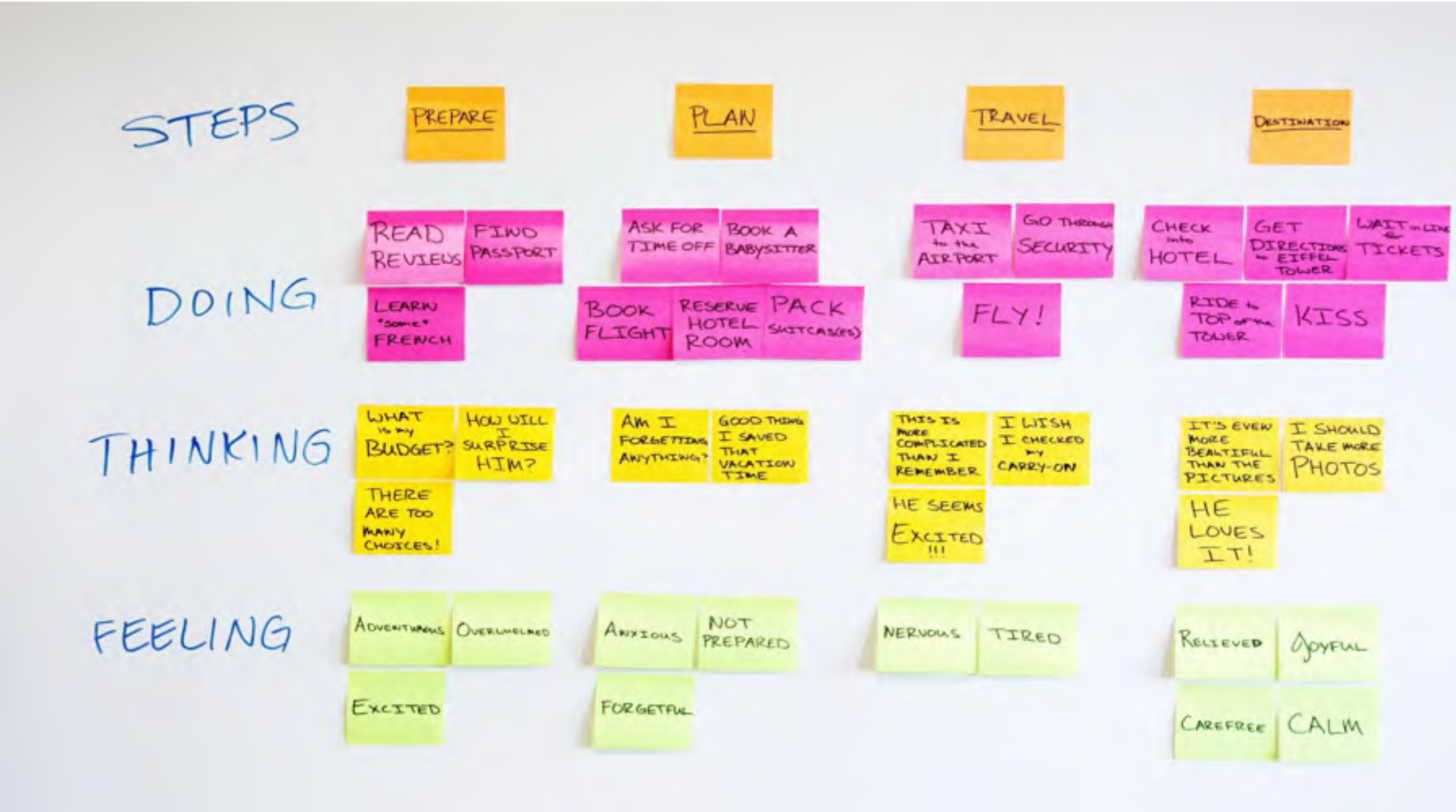
这个人对相关事情是如何感受的？

小组活动（访谈您的客户，建立同理心图）

小组活动(利用同理心图描述您的用户) 2分钟

IBM :: IBM Confidential :: ©2015 IBM Corporation

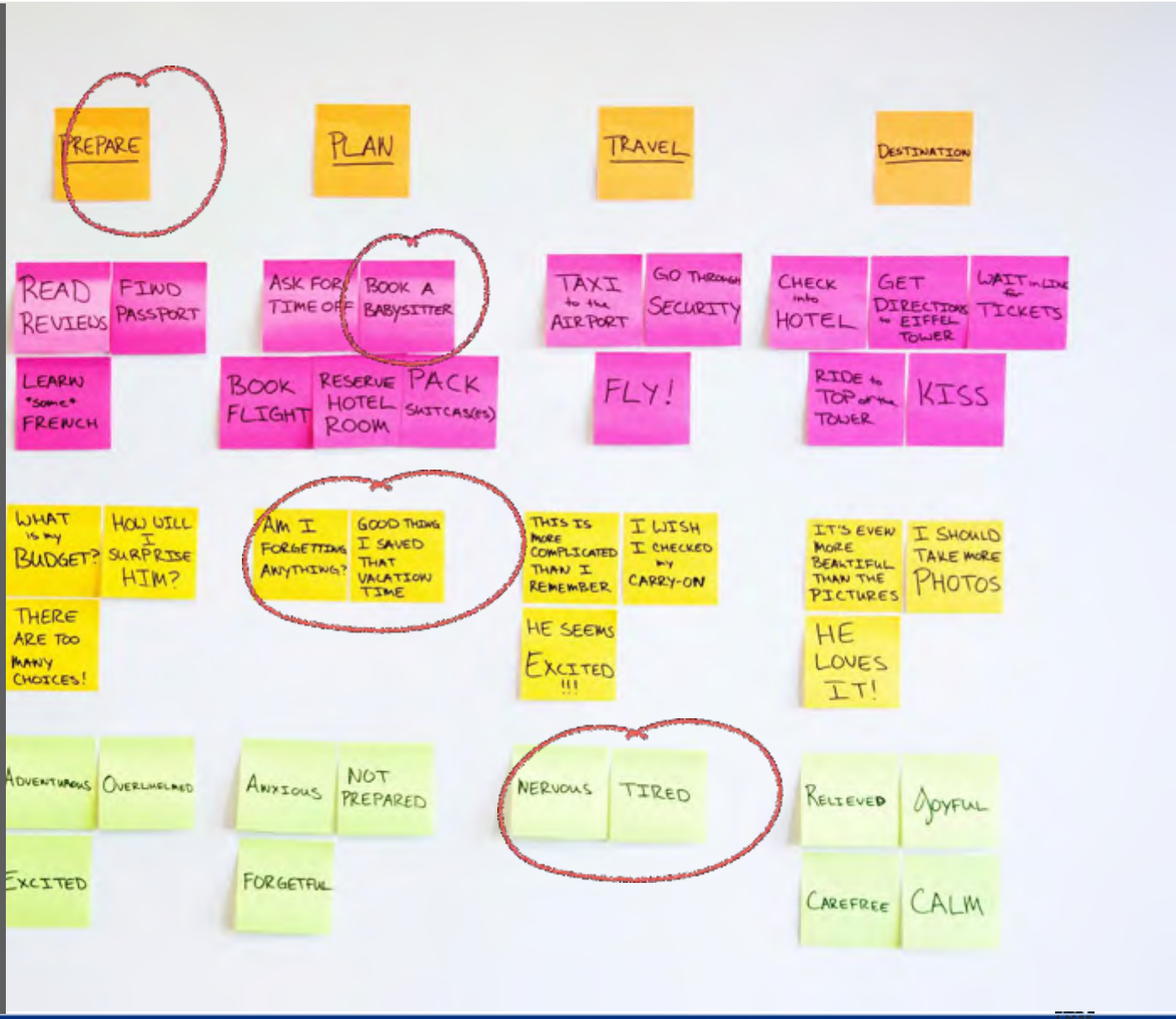
场景图


STEPS
PREPARE
PLAN
TRAVEL
DESTINATION
DOING
READ REVIEWS
FIND PASSPORT
LEARN "some" FRENCH
ASK FOR TIME OFF
BOOK A BABYSITTER
BOOK FLIGHT
RESERVE HOTEL ROOM
PACK SUITCASE(S)
TAXI to the AIRPORT
GO THROUGH SECURITY
FLY!
CHECK into HOTEL
GET DIRECTIONS to EIFFEL TOWER
WAIT in LINE for TICKETS
RIDE to TOP of the TOWER
KISS
THINKING
WHAT is my BUDGET?
HOW WILL I SURPRISE HIM?
THERE ARE TOO MANY CHOICES!
AM I FORGETTING ANYTHING?
GOOD THING I SAVED THAT VACATION TIME
THIS IS MORE COMPLICATED THAN I REMEMBER
I WISH I CHECKED MY CARRY-ON
HE SEEMS EXCITED !!!
IT'S EVEN MORE BEAUTIFUL THAN THE PICTURES
I SHOULD TAKE MORE PHOTOS
HE LOVES IT!
FEELING
ADVENTUROUS
OVERWHELMED
EXCITED
ANXIOUS
NOT PREPARED
FORGETFUL
NERVOUS
TIRED
RELIEVED
JOYFUL
CAREFREE
CALM

找到三个最大的改善机会

备选...

- “多余步骤
- 不充分的点(做什么)
- 困惑的点(想什么)
- 痛点(感受到什么)



IBM :: IBM Confidential :: ©2015 IBM Corporation

小组活动（30分钟）

1 基于小组的选择，角色扮演场景图中所体现的问题点以及痛点(准备：15分钟 + 表演：3分钟)

2 用户反馈 (2分钟)

设计思维工具

同理心图

Empathy Map

What opportunities are presented when we understand our users and their work?

场景图

As-Is Scenario Map

Visual representation of the user workflow for a task.

点子图

Big Idea

How can our team quickly collaborate to identify a range of possibilities to meet our user's needs?

点子矩阵

Idea Prioritization

Which of these ideas are most important and feasible within our given release or planning period?

故事板

Storyboarding

How can we iterate and communicate our ideas visually for team alignment while staying focused on the user?

体验路线图

Experience Roadmapping

Why do we think these ideas are so important and impactful for our user? What does our user actually seek?

GCG GBS CTO Office
Nourishing Technical Vitality for Better Client Innovation

IBM

TiD IBM设计思维工作坊

Thank you !

Thank you !

GBS INNOVA
CENTI