



ANALYST  
DAYS #9

# Практика применения Карты Опыта, Карты эмпатии и Карты продукта

Мастер класс Analyst Days #9  
Дмитрий Безуглый

# Безуглый Дмитрий



ИТ управление и Разработка ПО — 15 лет.

ООО «Системный подход» 10 лет — помогаем компаниям развивать компетенции и делать проекты



Стратегия



Команда



Продукты



aheadworks.



Яндекс



[system-approach.ru](http://system-approach.ru)

# План мастер класса

В основе успеха развития продукта стоит две ключевых проблемы :

- Мы НЕ репрезентативны.
  - Как понять интересы пользователей ?
  - Где брать идеи для объективного улучшения продукта ?
- За деревьями не видно леса. В процессе разработки целостное представление о решении теряется.
  - Как быстро и просто сформировать решение

13:15 - 13:25 Знакомство

13:25 - 13:50 Карта опыта

13:50 - 14:15 Карта эмпатии

14:15 – 14:40 Карта продукта

14:40 – 14:50 Подведение итогов

# Знакомство

1. В командах знакомимся
  - Пишем имена на Домиках (Малярном скотче etc)
2. Рассказываем о себе по кругу в формате «Самопрезентации». Экспромт ;))

- Самопрезентация
  - Чем горжусь ?
  - Что делаю сейчас ?
  - Что хочу делать лучше всех ?



# Карта опыта

1. Выбираем тему ( 2 минуты)
  - Регистрация Analyst Days
  - 1-й день конференции
  - Каршеринг (?)
2. Готовим поле (5 минут)
  - Цель
  - Группы действий
3. Мозговой штурм ( Собираем опыт внутри группы ) 10 минут
  - Действия
  - Эмоции
  - Мысли / идеи
4. Оставляем хозяина стола и идем к соседям (5 минут)

13:25 - 13:50



# Карта эмпатии

13:50 - 14:15

1. Выбираем тему ( 2 минуты)
  - Регистрация Analyst Days
  - 1-й день конференции
  - Каршеринг (?)
2. Готовим поле (5 минут)
  - Цель
  - Группы действий
3. Мозговой штурм ( Собираем опыт внутри группы ) 10 минут
  - Действия
  - Эмоции
  - Мысли / идеи
4. Оставляем хозяина стола и идем к соседям (5 минут)

Карта Эмпатии

Сегмент: \_\_\_\_\_ Продукт: \_\_\_\_\_

Исследуемый/Источник: \_\_\_\_\_ Итерация №: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

Краткое описание целевого сегмента: \_\_\_\_\_ Краткое описание продукта, идеи или потребности: \_\_\_\_\_

Необходимо привести краткое описание целевого сегмента, принципов его сегментации, известного контекста.

Необходимо привести краткое описание продукта, идеи или потребности, относящиеся к которому исследуется.

**Что думает и чувствует?**  
Постарайтесь представить, что его волнует. Что для него действительно важно (что он может не высказать на людях)? Представьте его эмоции. Что его трогает? Из-за чего он может не спать по ночам? Попробуйте описать его мечты и стремления.

**Что видит?**  
Что этот человек видит вокруг себя. На что похожа среда? Кто его окружает? С кем он дружит? С какими предложениями он сталкивается в повседневной жизни? С какими проблемами встречается?

**Что слышит?**  
Опишите, как среда воздействует на него. Что говорят его друзья? Его спутник жизни? Кто и как реально воздействует на него? Какие медицинские имеют на него влияние?

**Что говорит и делает?**  
Представьте себе, что человек рассказывает и как ведет себя на публике. Как он себя держит? О чём он может рассказать окружающим? Обратите особое внимание на потенциальный конфликт между тем, что он может говорить, и тем, что он на самом деле думает и чувствует.

**БОЛИ**  
Каковы его самые большие разочарования? Какие препятствия стоят между ним и его желанными и стремлениями? Чего он может бояться в жизни?

**УСТРЕМЛЕНИЯ**  
Чего он действительно хочет достичь, что ему нужно? Что является для него маршлом успеха? Подумайте, какие стратегии он мог бы использовать для достижения своих целей?

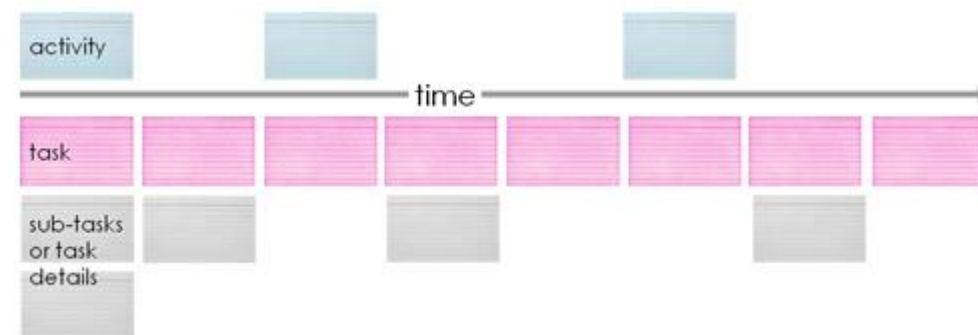
[Б5А](http://b5a.ru)

→ [system-approach.ru](http://system-approach.ru)

# Карта пользовательских историй

13:50 - 14:15

1. Выбираем Возможность (5 минут)
2. Мозговой штурм пользовательских историй (8 минут)
3. Группируем в Шаги (Activity)
4. Оставляем хозяина стола и идем к соседям (5 минут)



Я как *<роль пользователя>*  
хочу *<решить задачу>*,  
чтобы *<достичь цель>*.

# Спасибо за внимание!

Дмитрий Безуглый

[https://www.facebook.com/  
dmitry.bezuglyy](https://www.facebook.com/dmitry.bezuglyy)

