

Raskere og riktigere

Eller: Hvordan lage tjenester som folk elsker

Beth Stensen, leder Nye kundetjenester

Ruter#

**#1. Slutte å lage ting som vi vet ikke
funker.**

#2. Lage ting som funker.



Bruk og adferd
gir grunnlag
for prioritering
og nye
hypoteser

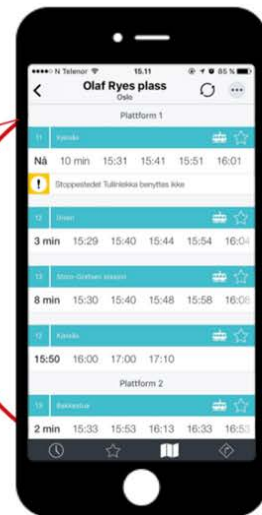
1. Hva bruker kundene?
2. Når bruker de det?
3. Hvordan bruker de det?

Kundeopplevelse (CX)

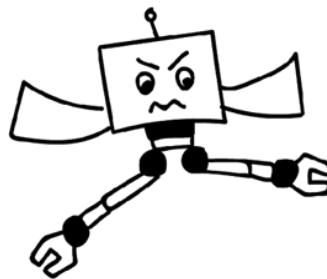
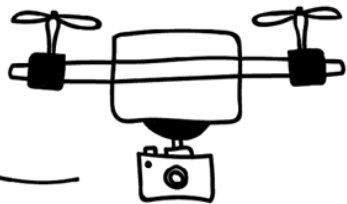


Jobbe med
tjenester –
ikke kanaler
eller
systemer

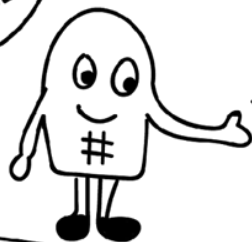
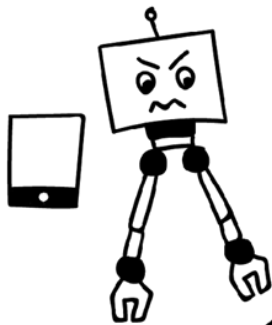
Brukeropplevelse (UX)



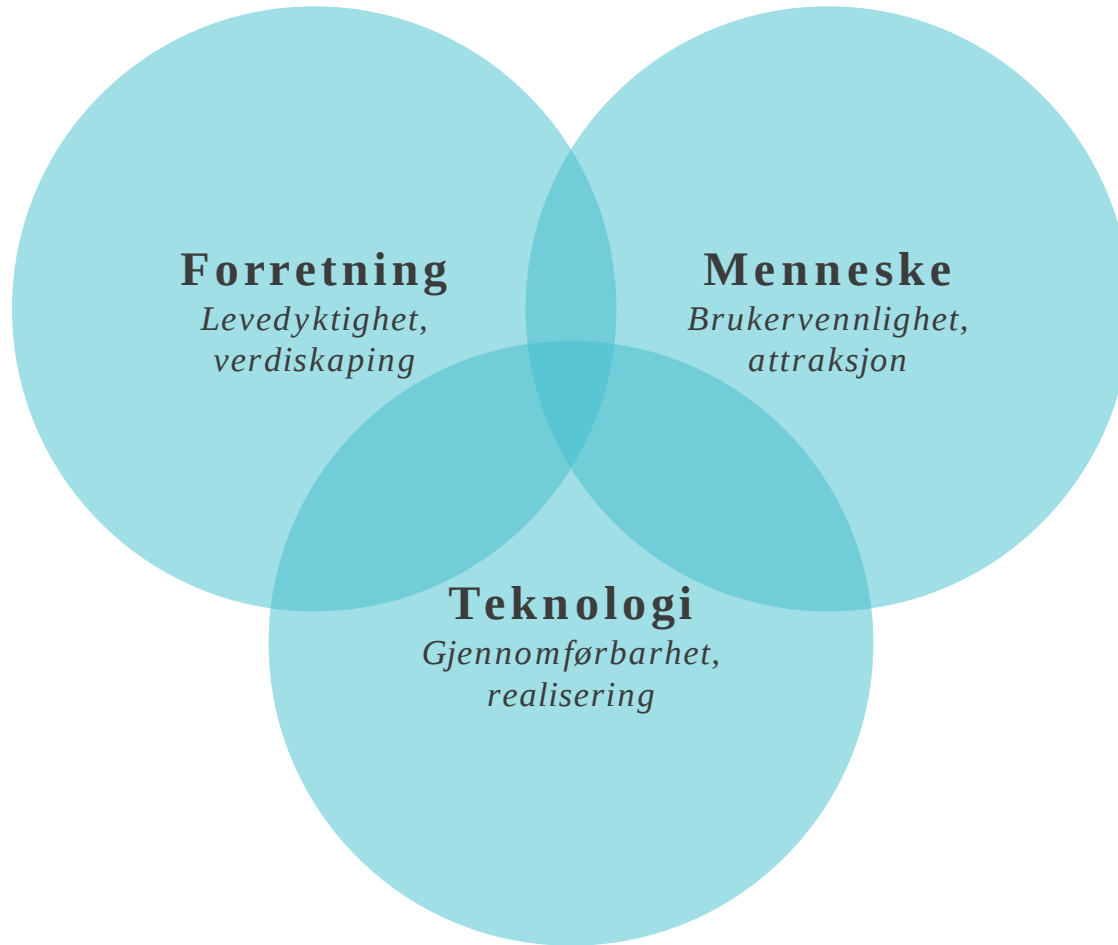
Ruter#



Teknologien
tar oss!



Ruter#



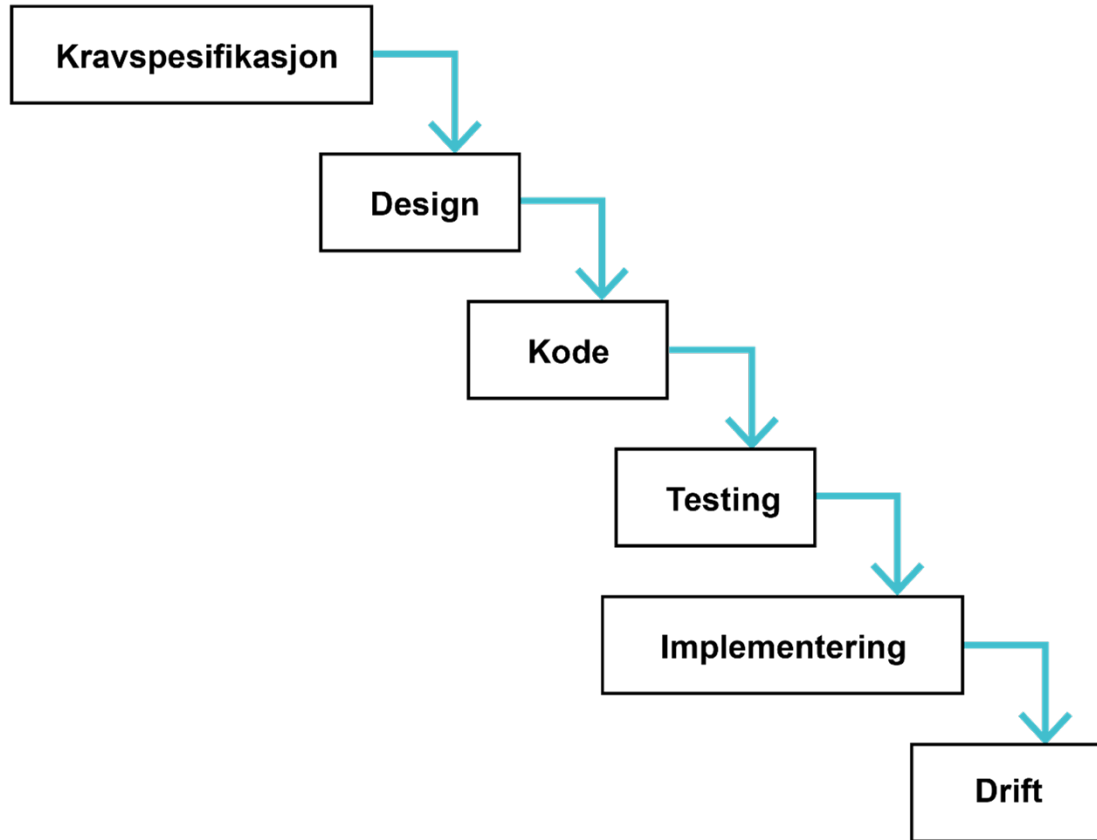
- Design thinking is a system that uses the designer's sensibility and methods to match people's needs with what is technologically feasible and what a viable business can convert into consumer value and market opportunity.

Tim Brown, IDEO (forf. *Change by design*)

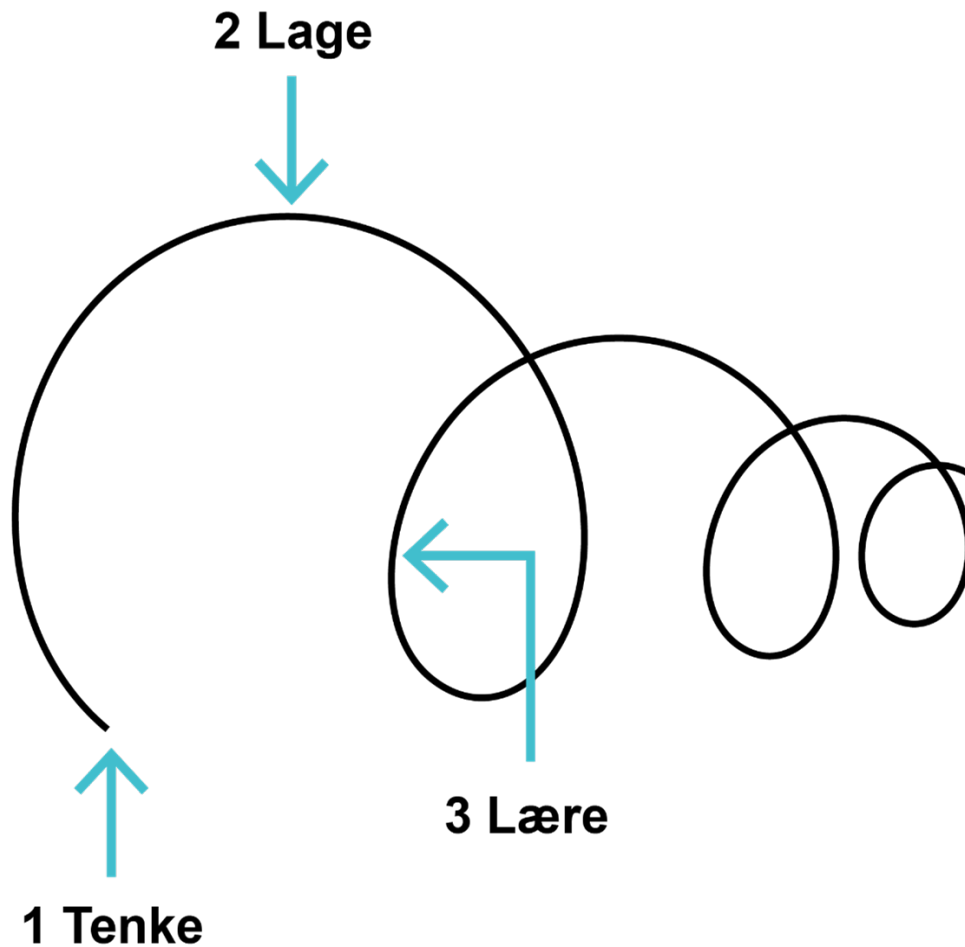
- Lag riktig løsning til riktig tid!

Ruters designprinsipper

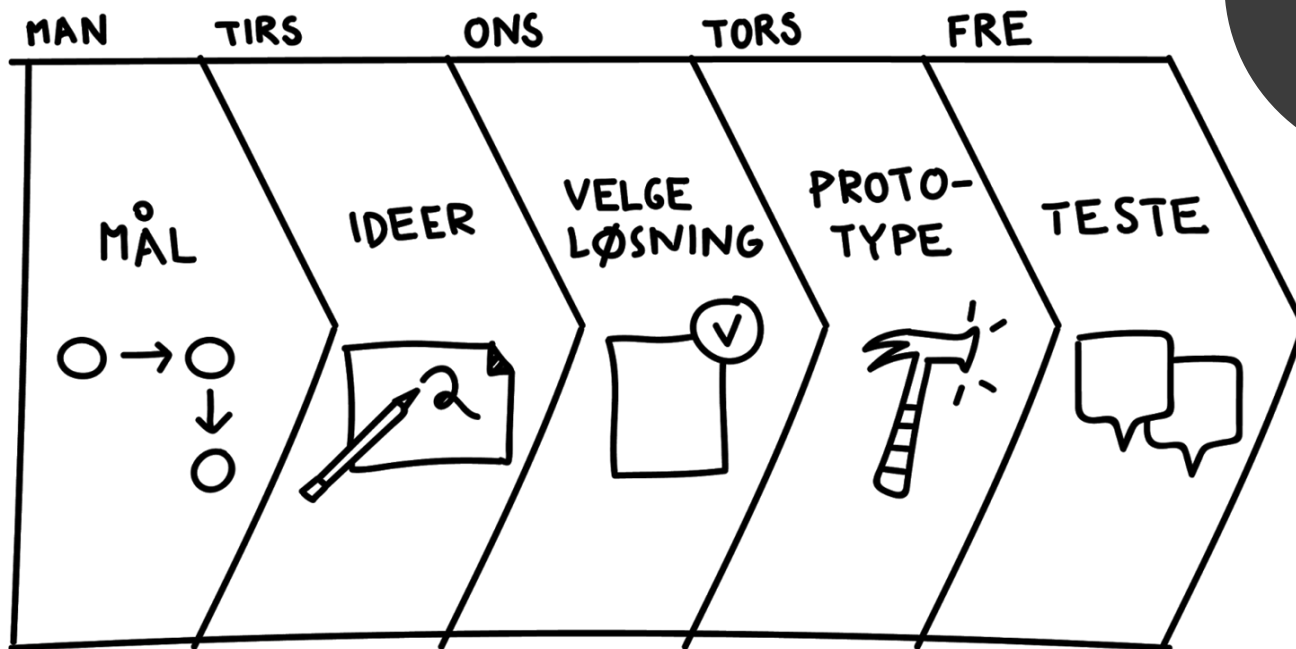
1. Lag det viktigste først
2. Prioritere effekt over leveranser
3. Kontinuerlig læring og forbedring
4. Tverrfaglige og dedikerte team
5. Mål kundens resultat - ikke organisasjonens produksjon
6. Lag helhetlige mål som forener organisasjonen rundt kunden
7. Test alt – alltid



Tenke,
lage, teste,
lære,
forbedre



Ruter#



Teste ny metodikk for å levere raskere og riktigere

Forretning

Teknologi

Design

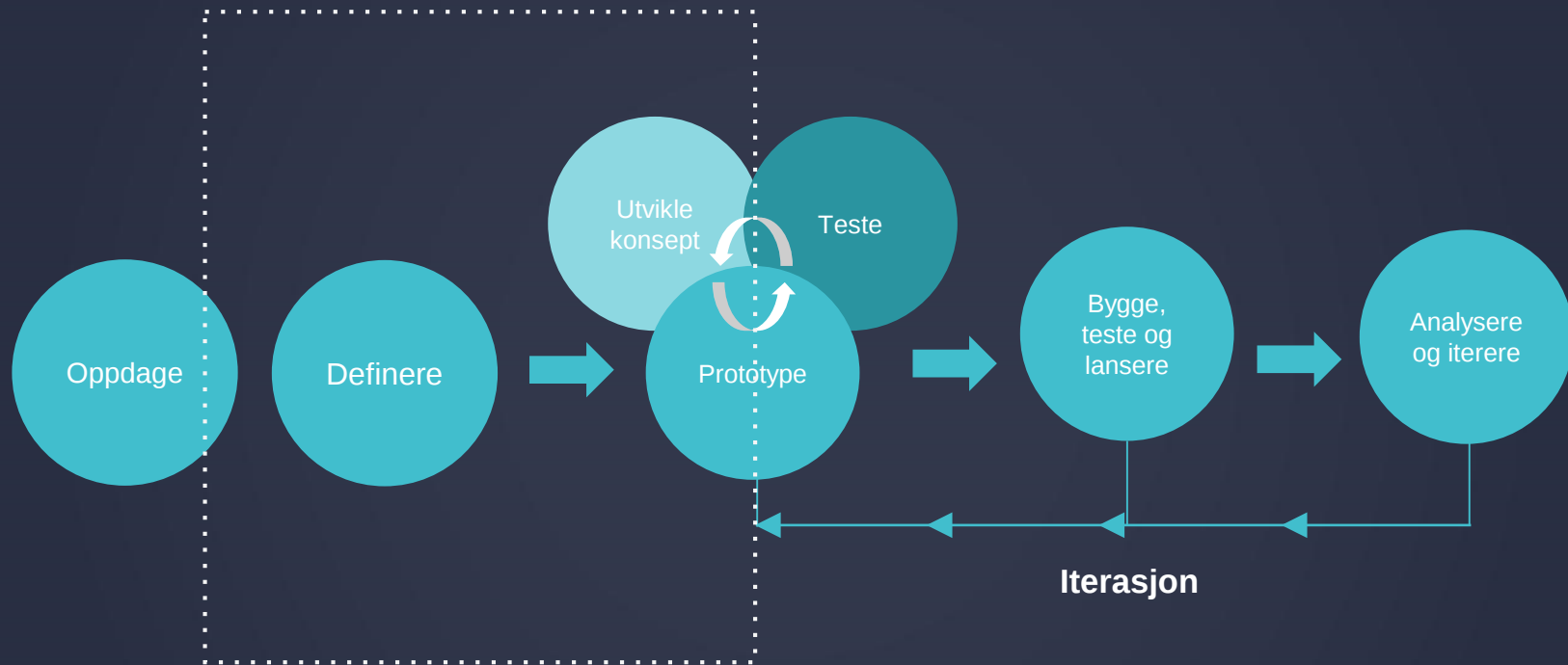
Analyse

Ruter#

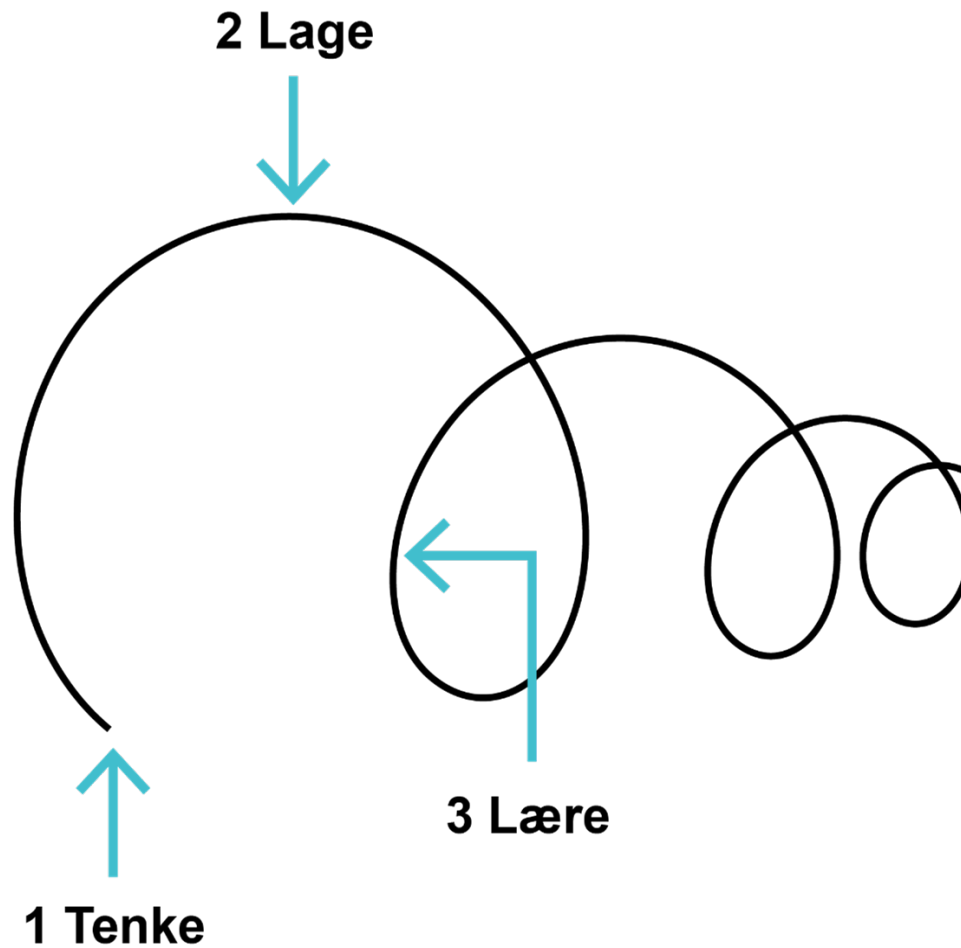




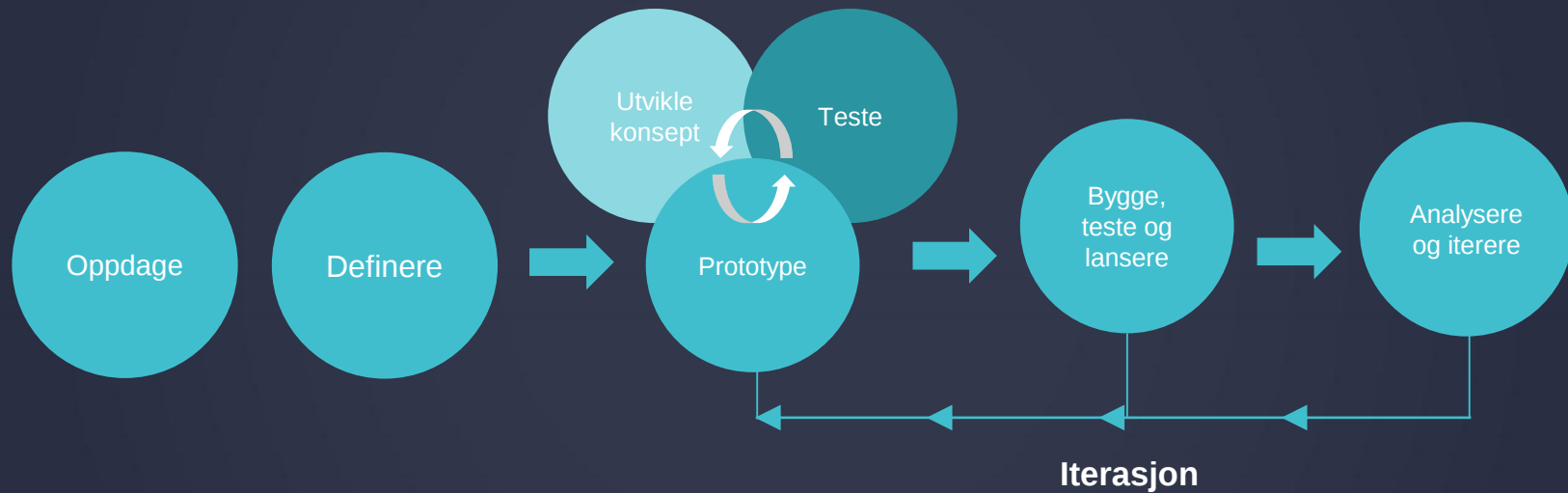
En eske full av
gode
intensjoner...



Gjelder også
organisasjoner,
prosesser og
mennesker



Ruter#

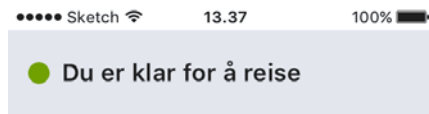
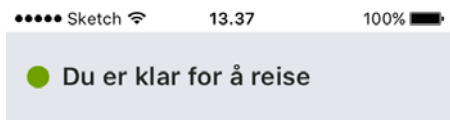


Før

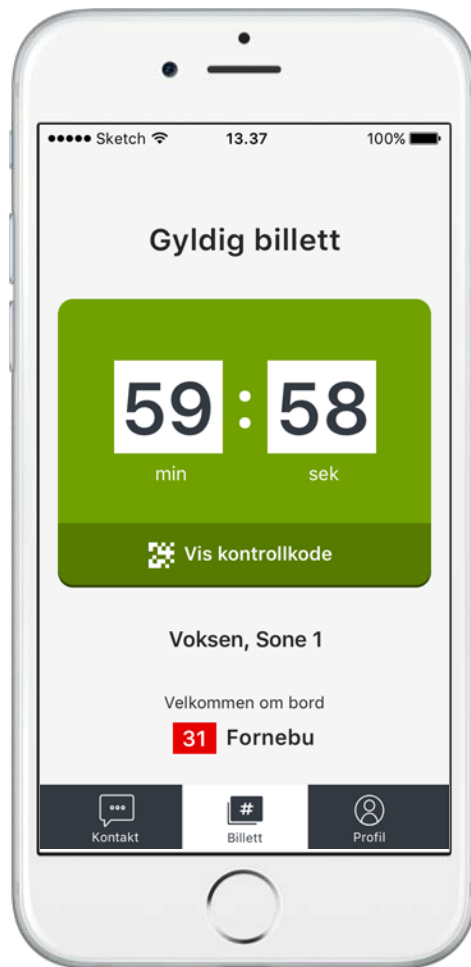


Nå

Fungerende
prototyper
som testes av
“ekte” kunder
og med “ekte”
penger



Ruter#



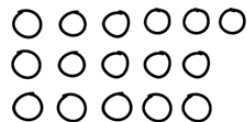
Ruter#

7



prosjekter

16

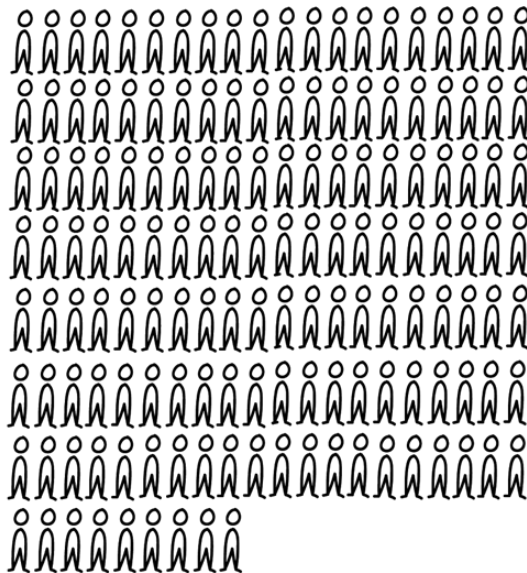


design-
sprinter



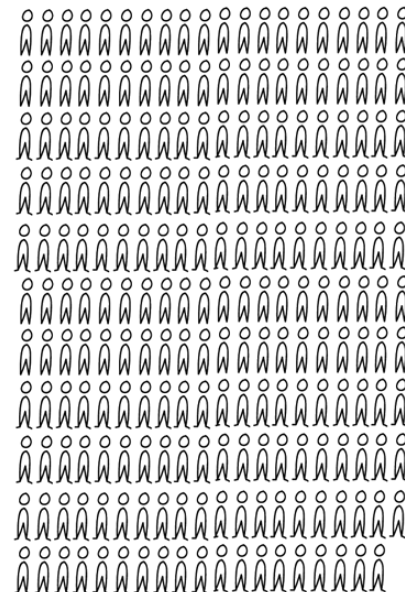
320

ideer



149

personer som har testet og
blitt dybdeintervjuet

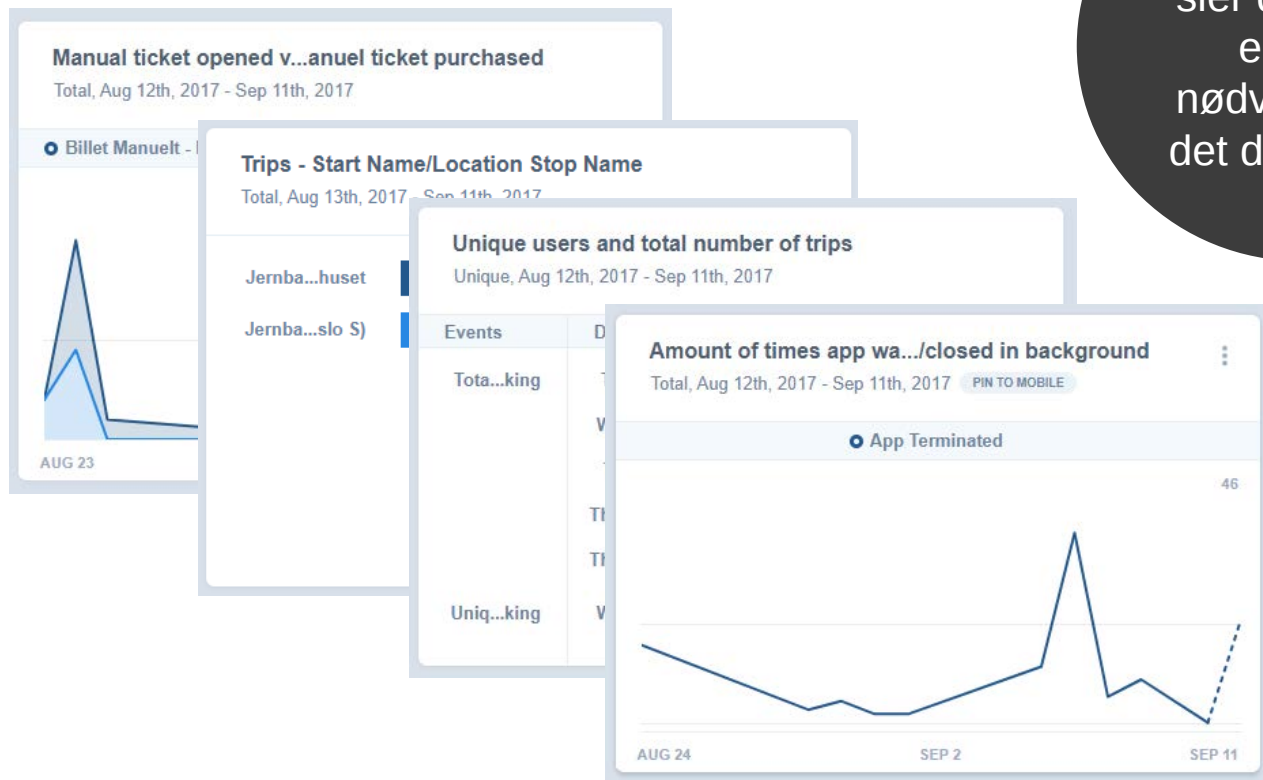


219

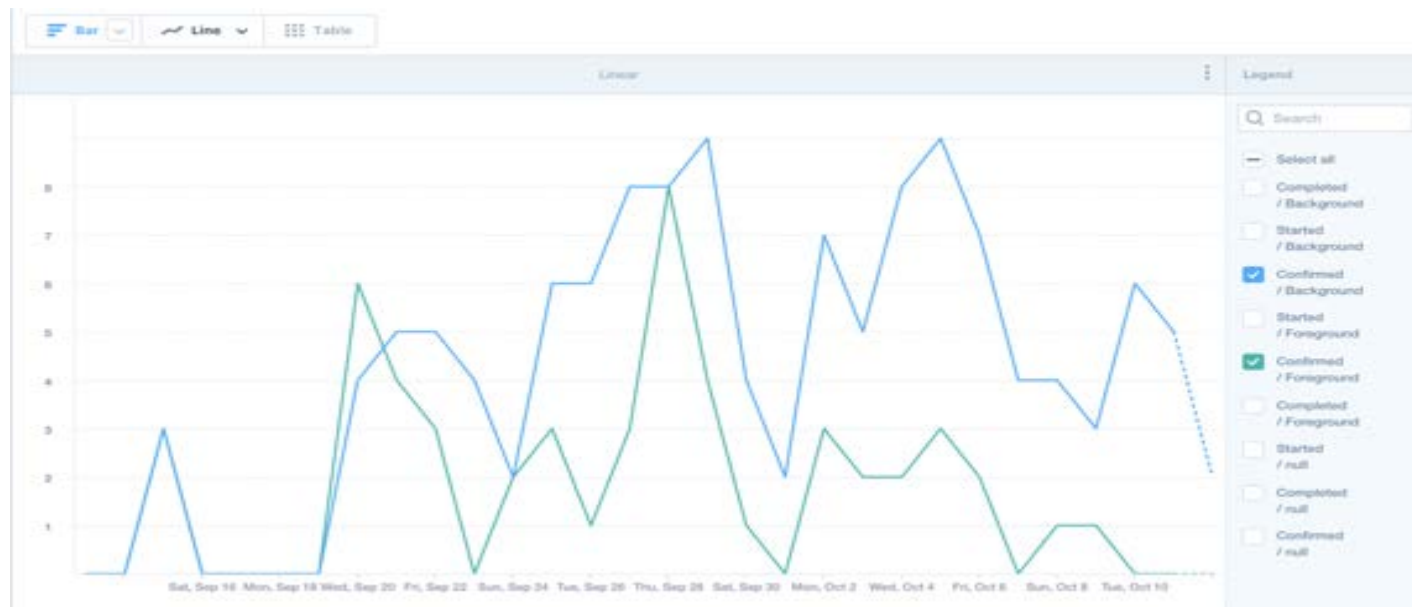
personer som har
geriljatestet og blitt
speed-intervjuet

Adferdsanalyse

Det brukere
sier de vil ha,
er ikke
nødvendigvis
det de trenger



Hvor lang tid tar det før de putter mobilen i lomma?



Ruter#



Sette
mennesker i
stand til å leve
sine liv

