escola de design thinking e gestão

DESIGN THINKING

INOVAÇÃO, CO-CRIAÇÃO E EMPATIA PARA GERAR VANTAGEM COMPETITIVA NOS NEGÓCIOS

ANA LIGIA FINAMOR

COMO TUDO COMEÇOU?

Em 2012, o desafio era:
Como melhorar a comunicação com os professores?

QUAL É A PROPOSTA DESSA PALESTRA?

VAMOS COMEÇAR?

escola de design thinking e gestão

DESIGN THINKING

Pensando como designers podemos transformar a forma como desenvolvemos produtos, serviços, processos e estratégias

DESIGN – ABORDAGEM CENTRADA NAS PESSOAS PARA CRIAR VALOR

Verbo *to design* = projetar

Observação

Entendimento

QUEM USA?

SAP®

Deutsche Bank

TIM

P&G

IBM

GE

Bank of America

Itaú

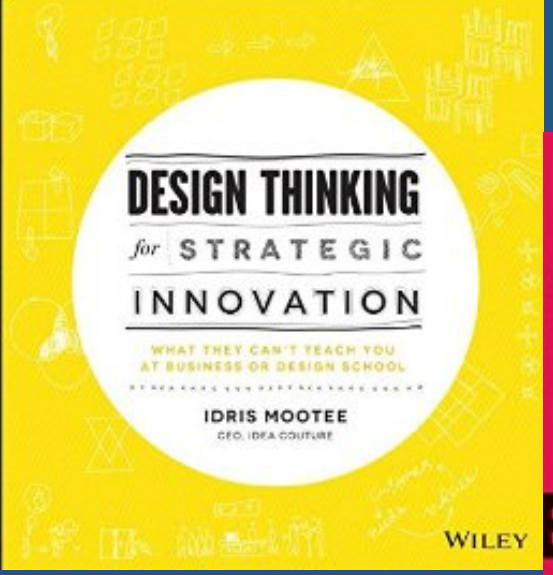
3M

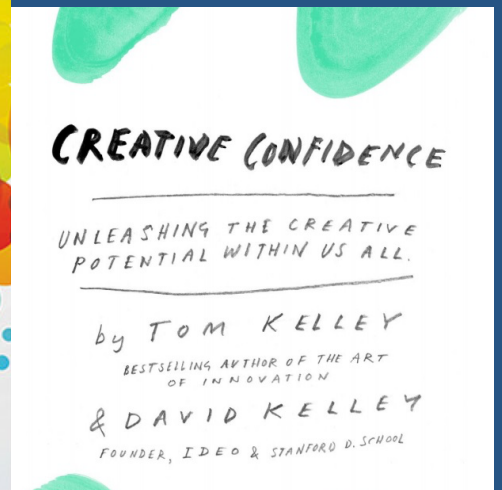
FIAT

Google

MULTI
escola de design thinking e gestão

escola de design thinking e gestão





“DESIGN THINKING É UM MODELO PARA A INOVAÇÃO ESTRATÉGICA CENTRADA NO SER HUMANO, É UMA NOVA FORMA DE CRIAÇÃO DE VALOR EM UM MUNDO DE MUDANÇAS RADICAIS CONSTANTES.”

BENEFÍCIOS DO DESIGN THINKING

- Utilizado para resolver problemas complexos
- Produz soluções centradas no ser humano, o que gera diferencial competitivo
- Integra disciplinas que dificilmente conversam

O DESIGN THINKING ESTÁ SE EXPANDINDO...

escola de design thinking e gestão

QUEM UTILIZA?

1. Líderes criativos que estão sempre em busca de alternativas viáveis tecnicamente e financeiramente para os negócios e para a sociedade.

2. Escolas de Negócios e de Engenharia, Escola de Administração de Rotman, Universidade da Califórnia, Berkley...

Instituto de Tecnologia de Massachusetts, Universidade de Carnegie Mellon, Instituto de Design – D.school standford, Universidade Técnica de Delft

Stanford e Harvard

escola de design thinking e gestão

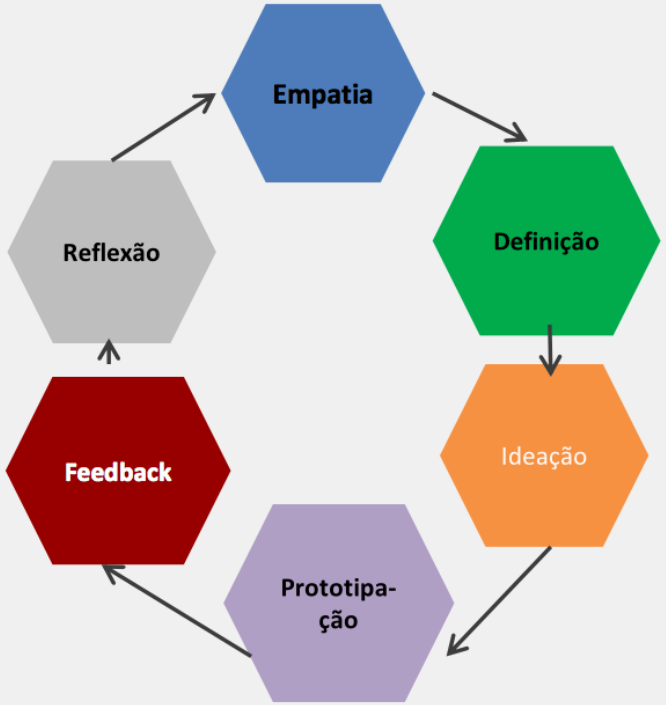
O QUE É DESIGN THINKING?

Crença na possibilidade real de mudança para resolução de um problema de forma criativa, buscando o equilíbrio entre o pensamento analítico e intuitivo.

DESIGN NOS NEGÓCIOS, GOVERNO, EDUCAÇÃO

IDEO

- Design como processo



- Design como abordagem

EMPATIA
COLABORAÇÃO
EXPERIMENTAÇÃO

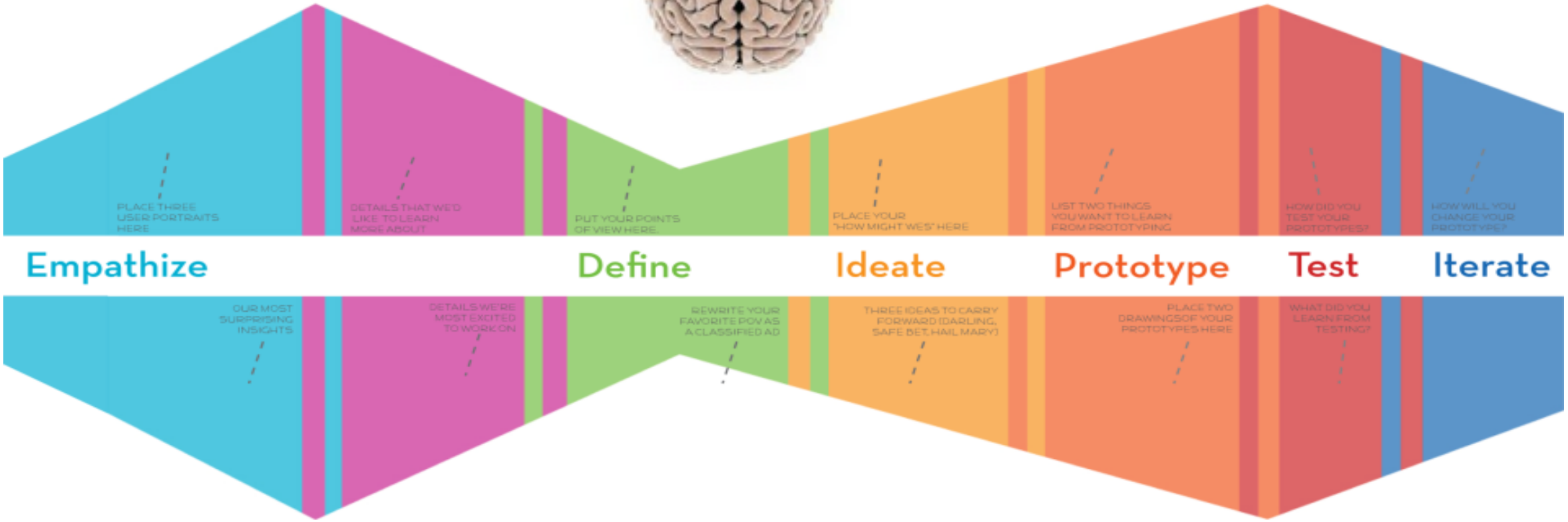
DESIGN THINKING

CONVERGENTE

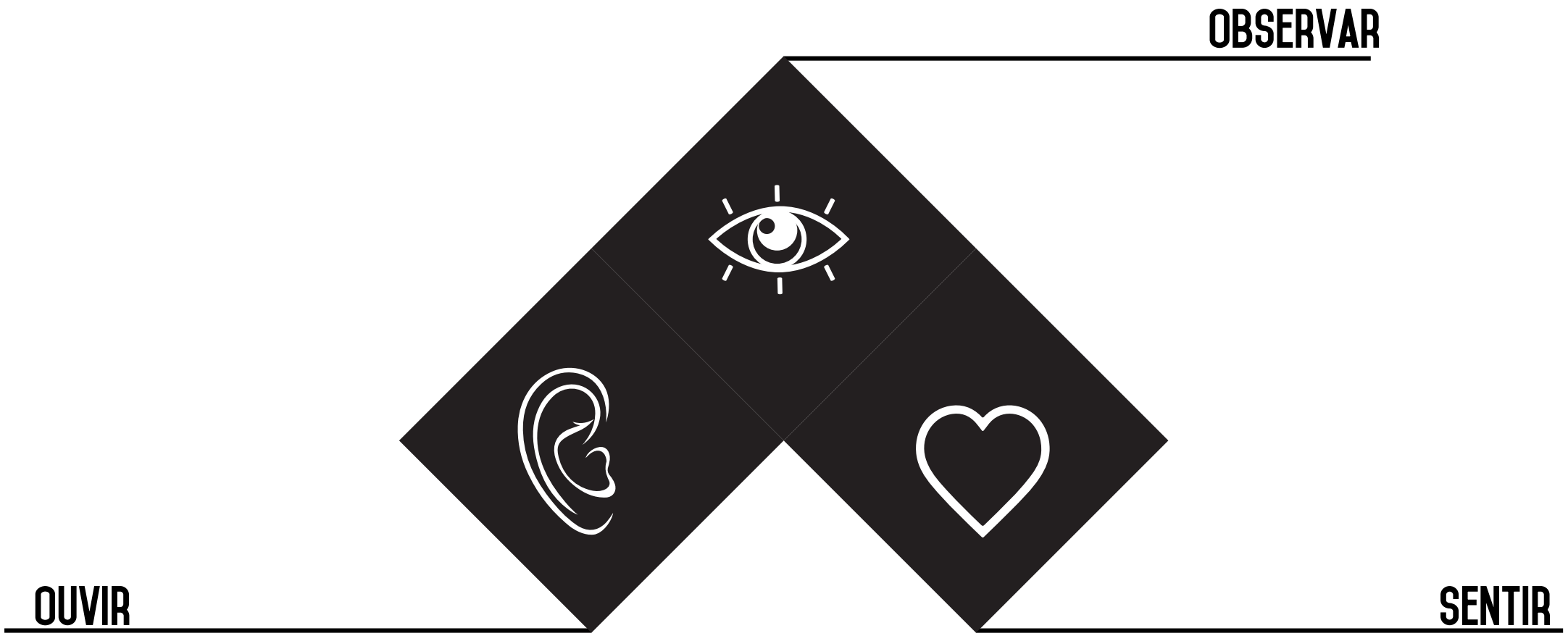
PENSAMENTO ANALITICO

PENSAMENTO INTUITIVO

DIVERGENTE



EMPATIA



VER/ OBSERVAR

Quando tem improviso, tem necessidade!

escola de design thinking e gestão

SENTIR

OUVIR EM ENTREVISTAS

- Gerar conexão empática
- Compreender pontos de vista
- Mapear os diversos stakeholders
- Buscar usuários extremos
- Saber ouvir

DEFINIÇÃO

escola de design thinking e gestão

USUÁRIO

Gestor

43 anos

Sem tempo

Tem novo desafio

Quer ser CEO

Ansioso pela crise

NECESSIDADES

Socializar-se c/ pessoas certas

De um atalho pro sucesso

Conhecimento de conteúdos especificos

Ganhar tempo

Segurança c/ outras rendas

INSIGHTS

Sucesso é ter segurança financeira

Segurança no trabalho só é conquistada c/ pessoas certas

P/ se suceder bem no novo desafio precisará influenciar pessoas

POINT OF VIEW

DEFINIÇÃO

escola de design thinking e gestão

USUÁRIO

Gestor

43 anos

Sem tempo

Tem novo desafio

Quer ser CEO

Ansioso pela crise

NECESSIDADES

Socializar-se c/ pessoas certas

De um atalho pro sucesso

Expôr-se aos influenciadores da empresa

Ser bem sucedido rápido

Conhecimento de conteúdos especifico

Ganhar tempo

Segurança c/ outras rendas

INSIGHTS

Sucesso é ter segurança financeira

Segurança no trabalho só é conquistada c/ pessoas certas

P/ se suceder bem no novo desafio precisará influenciar pessoas

POINT OF VIEW

Fulano... Precisa de... Porque...

DEFINIÇÃO

escola de design thinking e gestão

USUÁRIO

Gestor

43 anos

Sem tempo

Tem novo desafio

Quer ser CEO

Ansioso pela crise

NECESSIDADES

Socializar-se c/ pessoas certas

De um atalho pro sucesso

Expôr-se aos influenciadores da empresa

Ser bem sucedido rápido

Conhecimento de conteúdos especifico

Ganhar tempo

Segurança c/ outras rendas

INSIGHTS

Sucesso é ter segurança financeira

Segurança no trabalho só é conquistada c/ pessoas certas

P/ se suceder bem no novo desafio precisará influenciar pessoas

POINT OF VIEW

Gestor sem tempo precisa saber fazer networking p/ influenciar pessoas-chave pois p/ ele ter segurança no trabalho é preciso ter apoio das pessoas certas

E SE...

escola de design thinking e gestão

IDEAÇÃO

Pensar ao contrário – “segurança para os ciclistas”

O que eu deveria fazer se eu quisesse matar um ciclista?

60 min – 100 ideias – volume de ideias para fazer conexões entre elas!

VOTAÇÃO DA MELHOR SOLUÇÃO

INOVADOR
EFETIVO
FÁCIL DE EXECUTAR

escola de design thinking e gestão

escola de design thinking e gestão

HENRY FORD FOUDANTION -USA

PROTOTIPAÇÃO

Rápido

Sujo

Barato

FALHE MAIS RÁPIDO PARA TER SUCESSO MAIS CEDO!

ETAPA TESTE PROTÓTIPO

escola de design thinking e gestão

FEEDBACK E REFLEXÃO

APLICAÇÃO DO DESIGN THINKING

CASES

BROOKLYN SCHOOL FOR COLLABORATIVE STUDIES

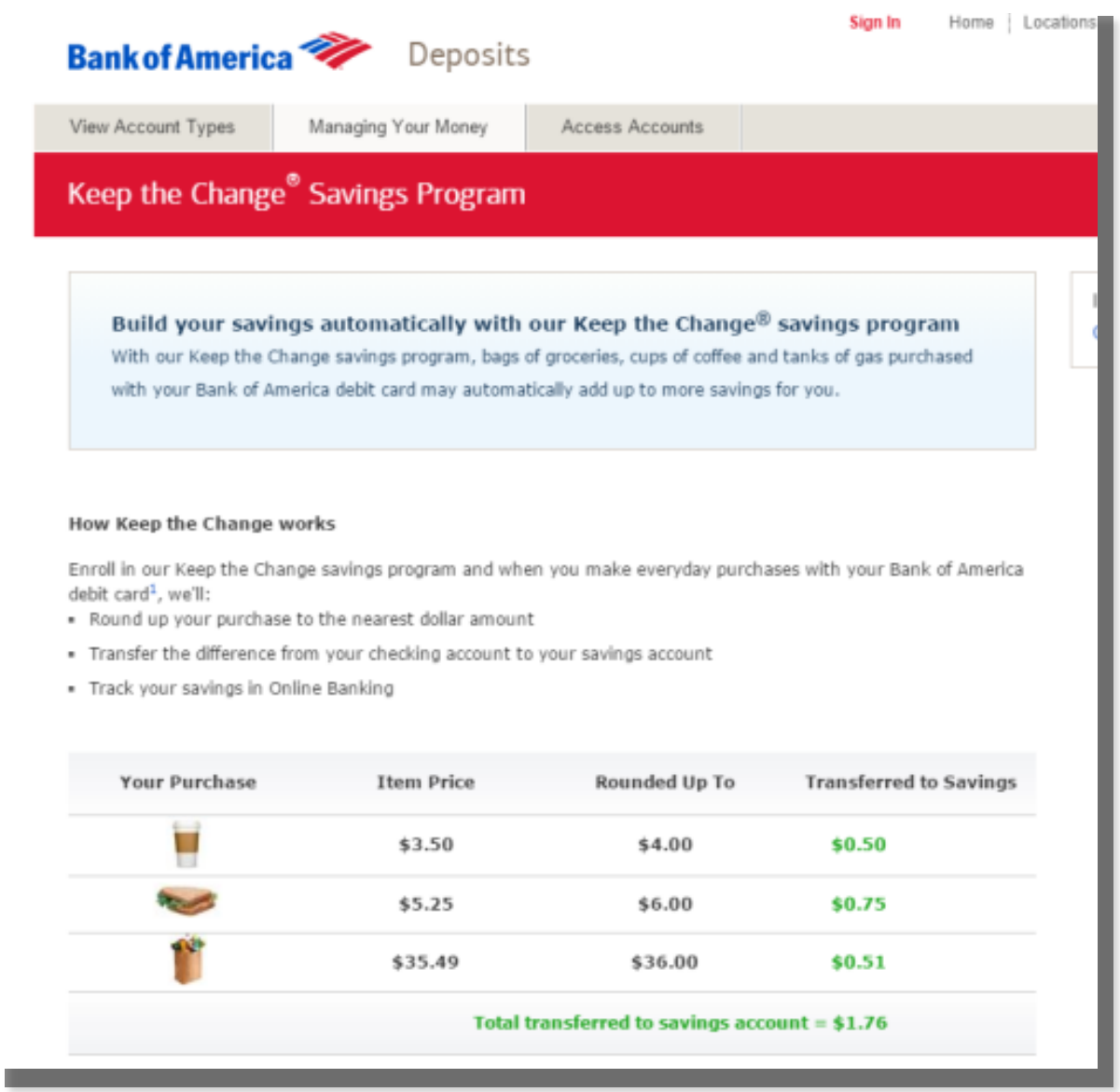
- Desafio: Como criar ambientes colaborativos em uma escola?
- A Pesquisa: Visita a várias incubadoras, universidades em NY, San Francisco e Rio
- Descoberta: os alunos querem desafios reais
- Solução: Designing a Classroom as a Business Incubator by Adam Chasen

DESAFIO

- DESAFIO: Melhorar a experiência do cliente
- DESCOBERTA: Melhor maneira de manter um padrão de serviço é trabalhar a cultura interna que dê suporte ao staff
- DESCOBERTA: Definição de personagem e encenação customizada

DESAFIO

- Desafio: Como fazer senhoras pouparem?
  - Solução: Keep the change



Sign In | Home | Locations

Bank of America Deposits

View Account Types | Managing Your Money | Access Accounts

Keep the Change® Savings Program

Build your savings automatically with our Keep the Change® savings program

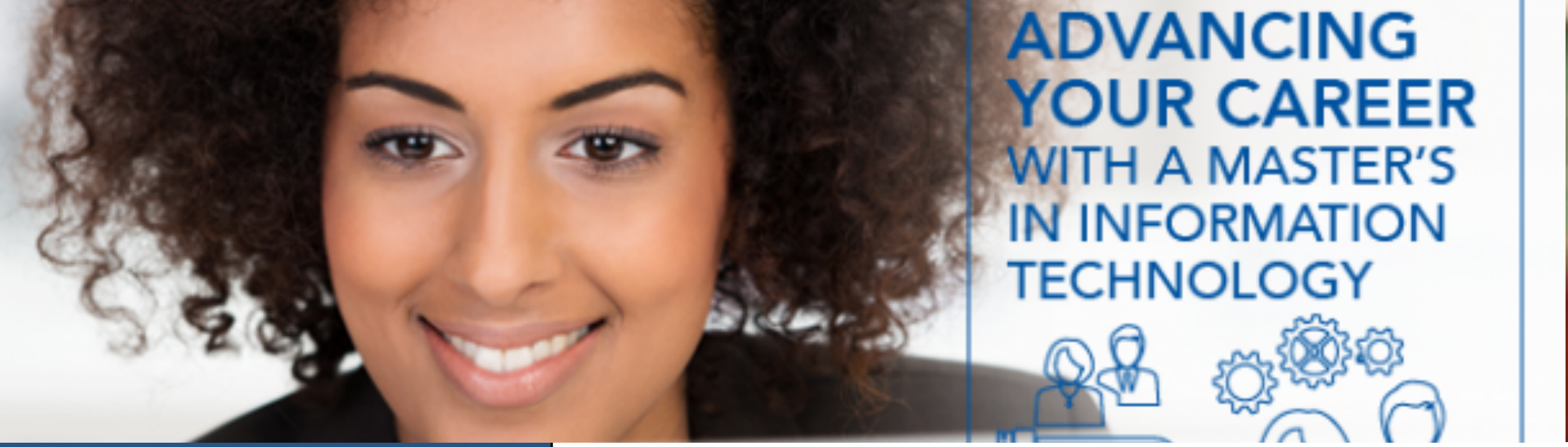
With our Keep the Change savings program, bags of groceries, cups of coffee and tanks of gas purchased with your Bank of America debit card may automatically add up to more savings for you.

How Keep the Change works

Enroll in our Keep the Change savings program and when you make everyday purchases with your Bank of America debit card[1], we'll:

- Round up your purchase to the nearest dollar amount
- Transfer the difference from your checking account to your savings account
- Track your savings in Online Banking

Your Purchase	Item Price	Rounded Up To	Transferred to Savings
	$3.50	$4.00	$0.50
	$5.25	$6.00	$0.75
	$35.49	$36.00	$0.51
		Total transferred to savings account = $1.76	



CAPELLA UNIVERSITY

- DESAFIO: Como criar uma forma sustentável para atrair, engajar e reter novos aprendizes?

- DESCOBERTA: aluno não atendem ou retornam os telefonemas
- SOLUÇÃO: Vídeos nas redes sociais com os atendentes da secretaria explicando os processos de matricula e informações mais relevantes

3 legs
Imagineer
You
PLASTIC!
KANGAROO CUP
FANTASTIC!
CREATE

escola de design thinking e gestão

DESAFIO

- DESAFIO
  Como melhorar o sistema de internet banking
- PESQUISA
  Relatório de acesso ao sistema, para procurar perfis extremos

- DESCOBERTA
  Algumas pessoas acessam o internet banking mais de 100 vezes por dia pois querem saber de algum depósito
- SOLUÇÃO
  Dispositivo de alerta quando houver deposito em conta

INSTITUTO EUROPEU DE DESIGN – IED – BARCELONA

escola de design thinking e gestão

DAY AT SCHOOL WITH "SENSEMPATHY" EXPERIENCE

escola de design thinking e gestão

HENRY FORD FOUDANTION -USA

DESIGN THINKING NOS NEGÓCIOS

DESIGN THINKING NA GESTÃO DE PESSOAS

escola de design thinking e gestão

EXPLORAÇÃO DO TEMA

EXPLORAÇÃO DO TEMA | ENQUADRAMENTO DO DESAFIO | OBSERVAÇÃO & PESQUISA DE USUARIO | ANÁLISE E SINTESE | BRAINSTORM DE SOLUÇÕES | PROTOTIPAÇÃO | COMUNICAÇÃO | APRESENTAÇÃO FINAL

DIAGNÓSTICO | WORKSHOP

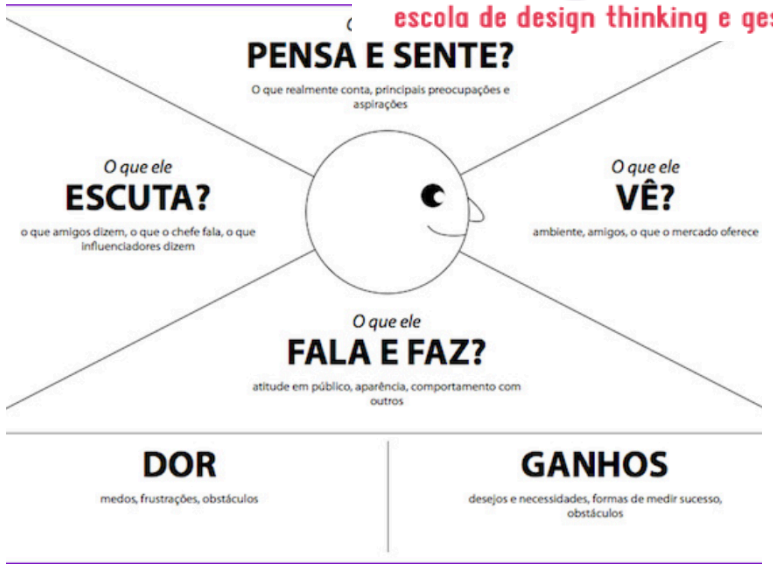
escola de design thinking e gestão

ENQUADRAMENTO DO DESAFIO

EXPLORAÇÃO DO TEMA | ENQUADRAMENTO DO DESAFIO | OBSERVAÇÃO & PESQUISA DE USUARIO | ANÁLISE E SINTESE | BRAINSTORM DE SOLUÇÕES | PROTOTIPAÇÃO | COMUNICAÇÃO | APRESENTAÇÃO FINAL

DIAGNÓSTICO | WORKSHOP

MAPA DE EMPATIA



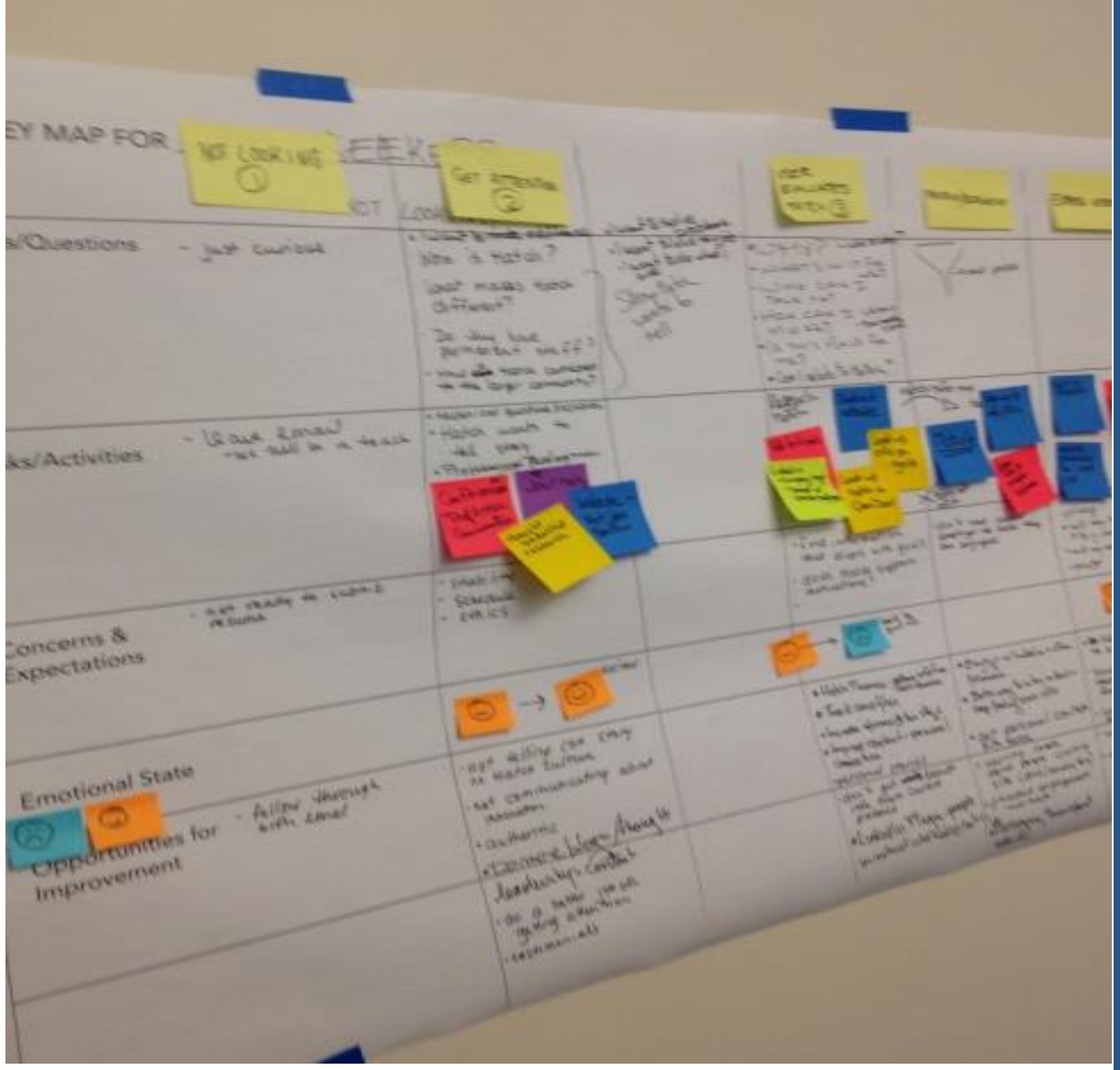
Um dia na vida do paciente

EXPLORAÇÃO DO TEMA | ENQUADRAMENTO DO DESAFIO | OBSERVAÇÃO & PESQUISA DE USUARIO | ANÁLISE E SINTESE | BRAINSTORM DE SOLUÇÕES | PROTOTIPAÇÃO | COMUNICAÇÃO | APRESENTAÇÃO FINAL

DIAGNÓSTICO | WORKSHOP

escola de design thinking e gestão

CONSTRUÇÃO E ANÁLISE DA JORNADA DO PACIENTE NA CLINICA



EXPLORAÇÃO DO TEMA | ENQUADRAMENTO DO DESAFIO | OBSERVAÇÃO & PESQUISA DE USUARIO | ANÁLISE E SINTESE | BRAINSTORM DE SOLUÇÕES | PROTOTIPAÇÃO | COMUNICAÇÃO | APRESENTAÇÃO FINAL

DIAGNÓSTICO | WORKSHOP

Processo de compra	DESCOBERTA/ PESQUISA	VALIDAÇÃO/ COMPARAÇÃO	DECISÃO/ COMPRA	IMPLEMENTAÇÃO	SUPORTE/ RENOVAÇÃO
Objetivos do consumidor					
Pontos de contato e responsabilidade emocional					
Pensamentos do consumidor					
Visão geral da experiência do cliente					
Recomendações					
Ideias para melhoras					

escola de design thinking e gestão

IDEAÇÃO DE SOLUÇÕES

1. Seleção de um ponto critico da jornada
2. Criação de soluções para este problema

EXPLORAÇÃO DO TEMA | ENQUADRAMENTO DO DESAFIO | OBSERVAÇÃO & PESQUISA DE USUARIO | ANÁLISE E SINTESE | BRAINSTORM DE SOLUÇÕES | PROTOTIPAÇÃO | COMUNICAÇÃO | APRESENTAÇÃO FINAL

DIAGNÓSTICO | WORKSHOP

PROTOTIPAÇÃO

1. Seleção das 4 melhores ideias / soluções
2. Encenação das 4 ideias

escola de design thinking e gestão

COMUNICAÇÃO E TESTE

EXPLORAÇÃO DO TEMA | ENQUADRAMENTO DO DESAFIO | OBSERVAÇÃO & PESQUISA DE USUARIO | ANÁLISE E SINTESE | BRAINSTORM DE SOLUÇÕES | PROTOTIPAÇÃO | COMUNICAÇÃO | APRESENTAÇÃO FINAL

DIAGNÓSTICO | WORKSHOP

DESIGN THINKING NA CO-CRIAÇÃO DE GRANDES EVENTOS

REPENSAR O CONGRESSO
ABRH RIO MAIO 2018

ABRH RJ

Associação Brasileira de Recursos Humanos

PARTICIPANTES:

- Conselho
- Diretoria
- Comitê Temático
- Convidados

COMO?

APLICAÇÃO DE FERRAMENTAS PARA ENTENDER AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DO USUÁRIO

ENTREVISTAS COM USUÁRIOS: ESTAGIÁRIA, DIRETOR RH, GESTORA DE PESSOAS E EXPOSITOR

escola de design thinking e gestão

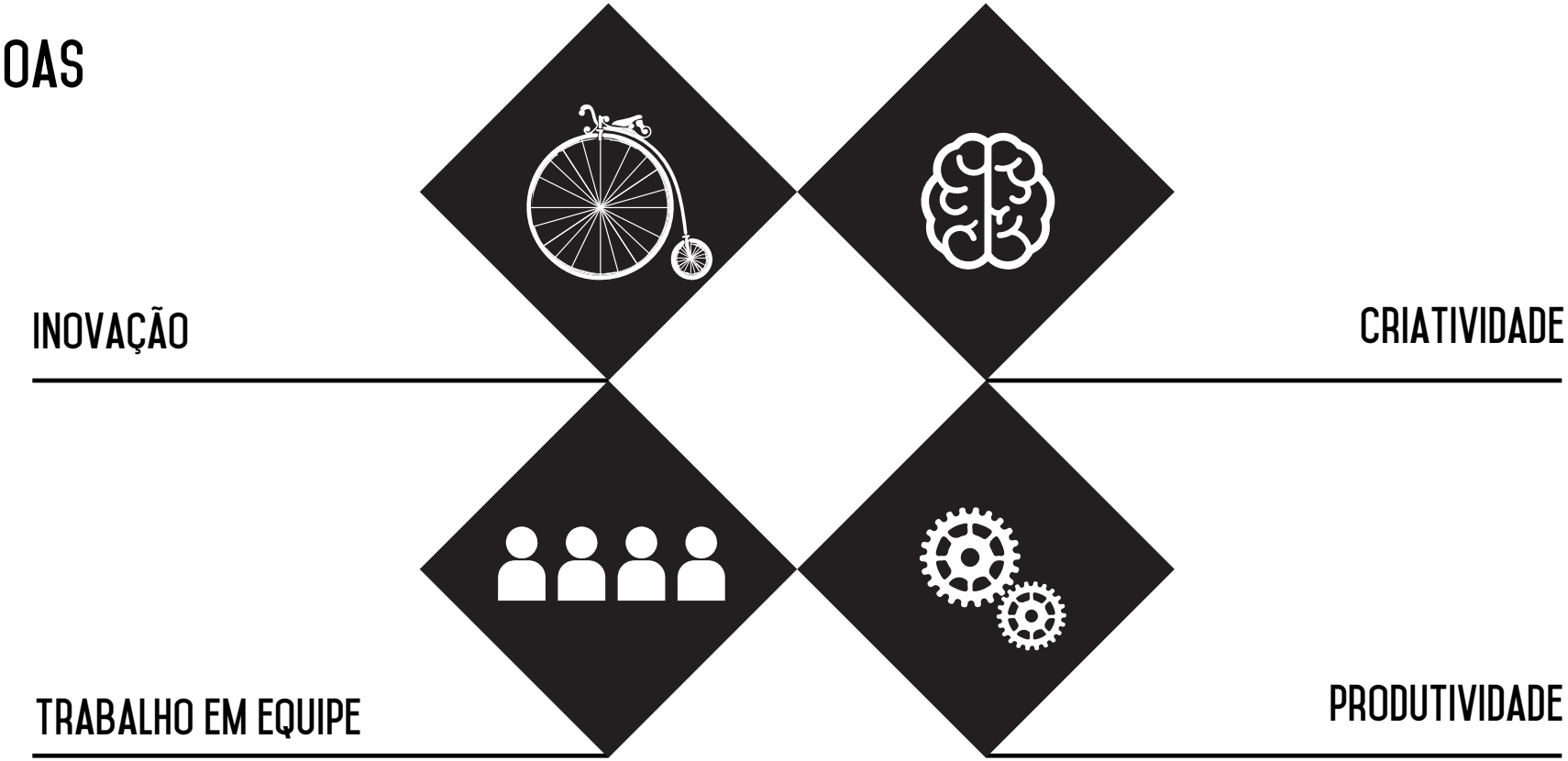
O MUNDO CORPORATIVO DEMANDA...

ESTRUTURAS MAIS PARTICIPATIVAS, INTEGRADAS, DESCENTRALIZADAS, AUTÔNOMAS E FLEXÍVEIS

ESTAMOS MUDANDO COM A MESMA *RAPIDEZ* EM QUE O MUNDO ESTÁ MUDANDO?

DESAFIO PARA OS NEGÓCIOS

GESTÃO DE PESSOAS

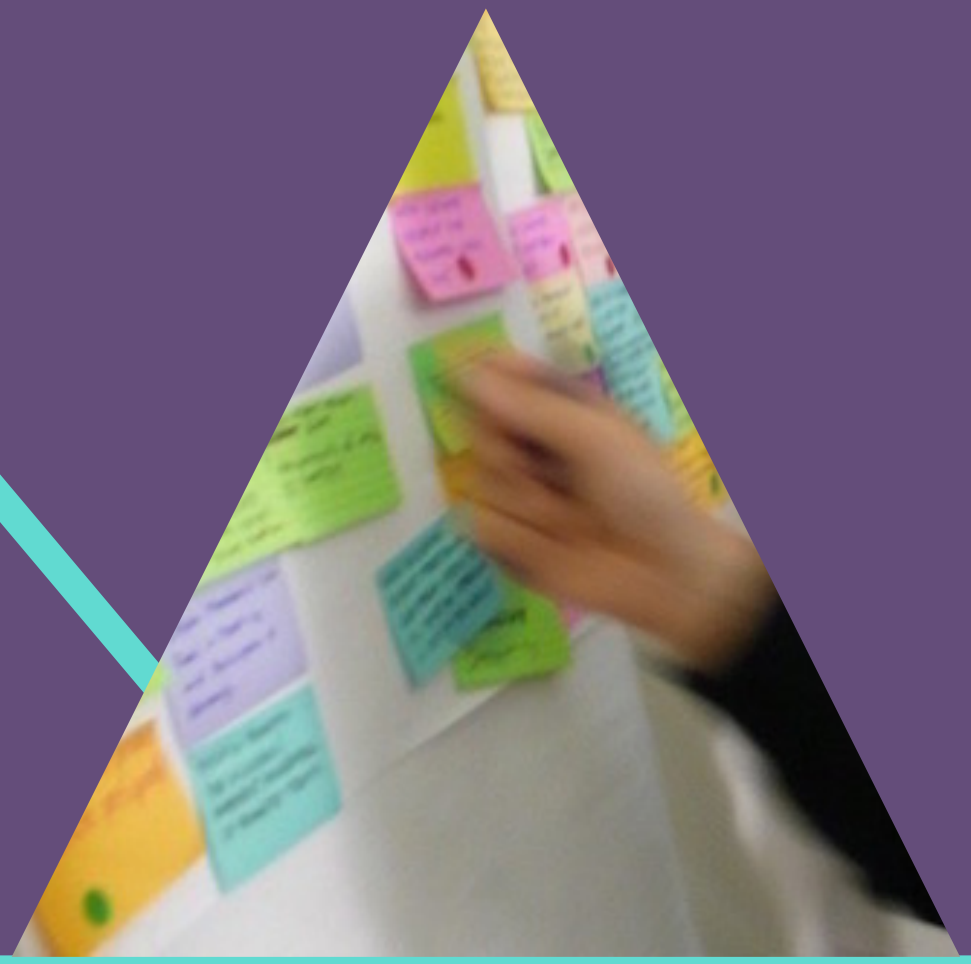


escola de design thinking e gestão

GESTÃO X DESIGN THINKING

GESTÃO	DESIGN THINKING
O foco são as pessoas	Human Centered Design
É precido observar, ouvir e sentir para saber o que as pessoas querem e precisam	Empatia
A competitividade aumentou e o tempo diminuiu, tem que fazer para pensar, deixando fluir a criatividade	Experimentação
Saber trabalhar em equipe se transformou em uma das principais competências requeridas pelo mercado	Colaboração

escola de design thinking e gestão



O QUE É DESIGN THINKING

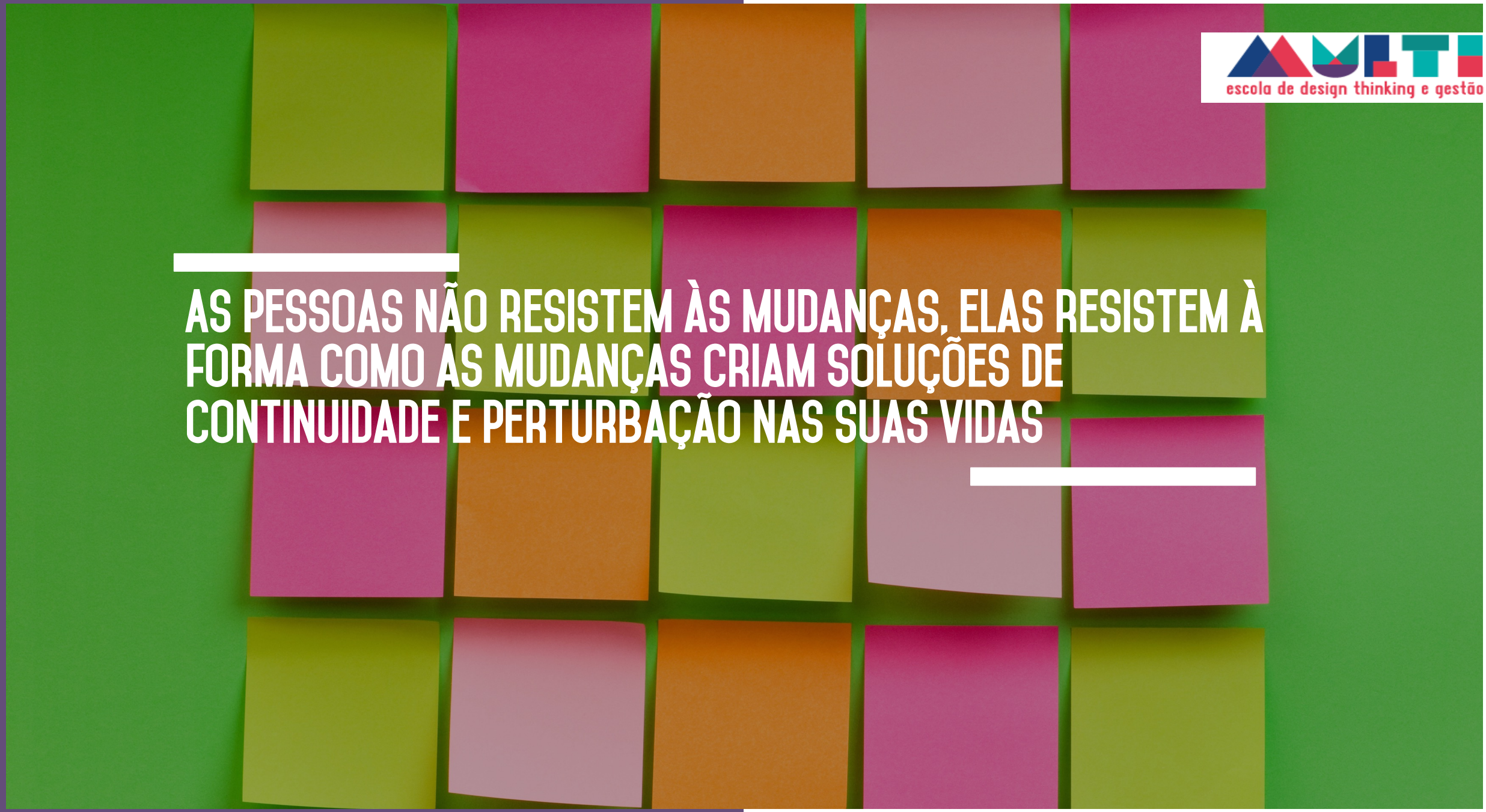
Co-criar

Engajar

Se colocar no lugar do outro

Valorizar

Buscar soluções



escola de design thinking e gestão

AS PESSOAS NÃO RESISTEM ÀS MUDANÇAS, ELAS RESISTEM À FORMA COMO AS MUDANÇAS CRIAM SOLUÇÕES DE CONTINUIDADE E PERTURBAÇÃO NAS SUAS VIDAS

escola de design thinking e gestão

ESTAMOS PRONTOS PARA PENSAR FORA DA CAIXA E FAZER A DIFERENÇA?

AS ÚNICAS GRANDES COMPANHIAS QUE CONSEGUIRÃO TER ÊXITO SÃO AQUELAS QUE CONSIDERAM OS SEUS PRODUTOS OBSOLETOS ANTES QUE OS OUTROS O FAÇAM. – BILL GATES

OBRIGADA!

ANAFINAMOR@CRIEMULTI.COM.BR
21 98197-4747
WWW.CRIEMULTI.COM.BR