

UX az iparban

Kutatás és terméktervezés nehezített pályán

Nárai Csilla

service design, stratégia, kutatás



Nárai Csilla

service design, stratégia, kutatás
freelancer



startupoktól multikig
gyáraktól NGO-kig



ESCP / HEC Paris



linkedin: csillanarai
twitter:csilla_n



csilla.narai@gmail.com

+ interjúk:

4 designert kérdeztem
UX & SD terület
in-house & ügynökségi
2 magyar, 2 külföldi



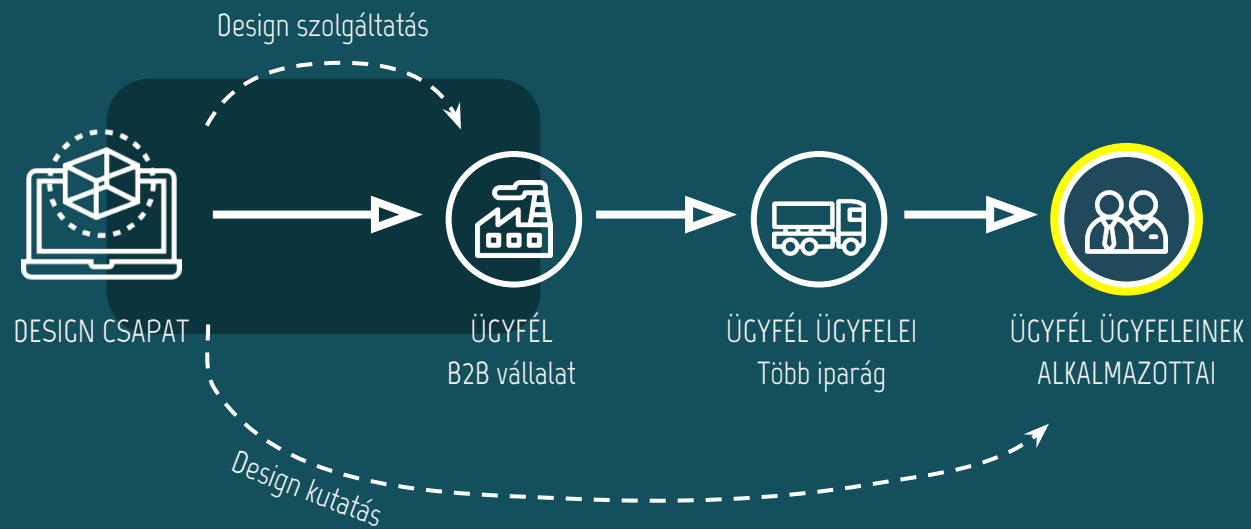
Amundsen kalandjai sem voltak különbek

Érintetlen terület

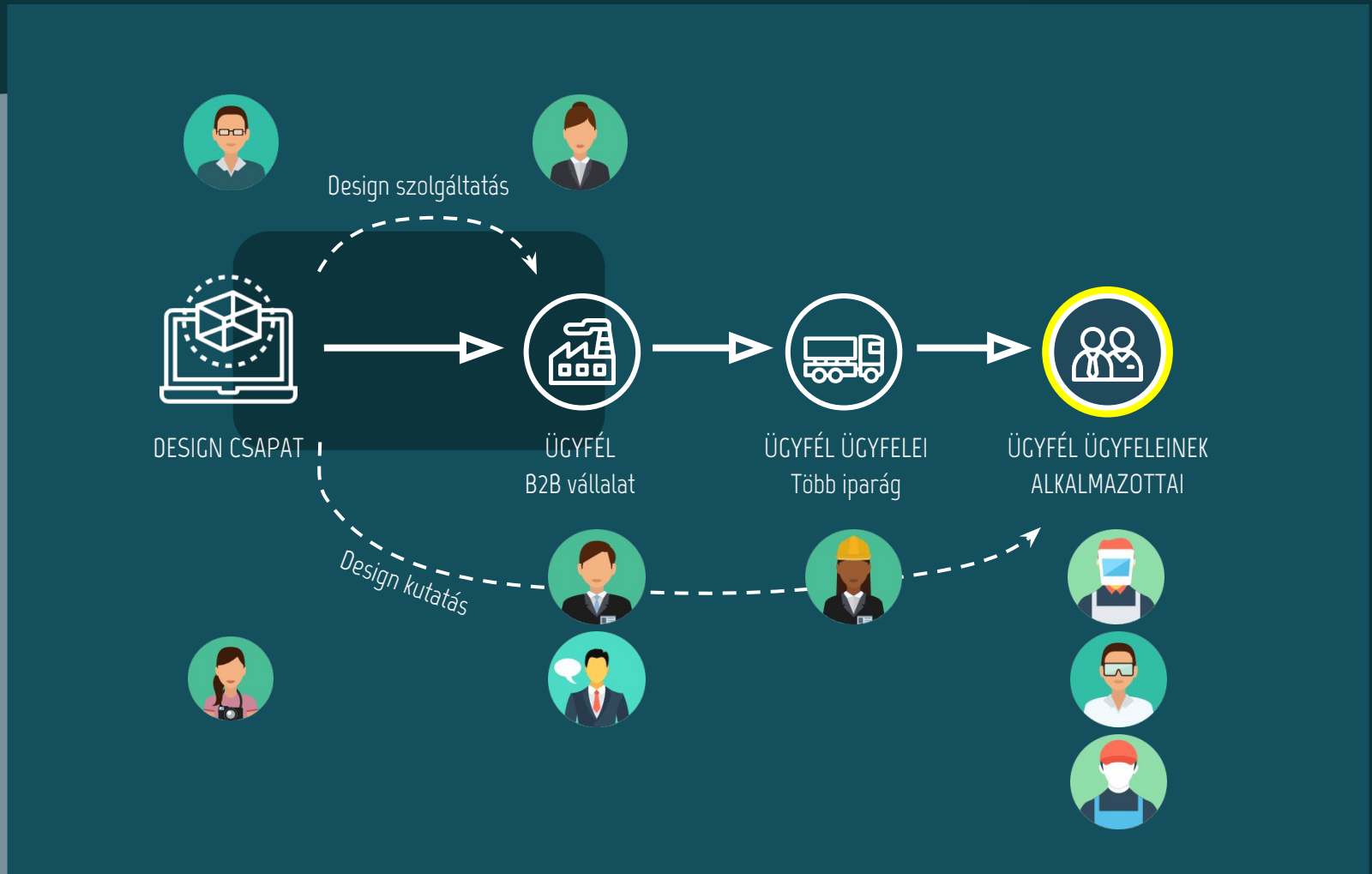
Életveszélyes tervezési hibák

Váratlan nehézségek jéghegyei

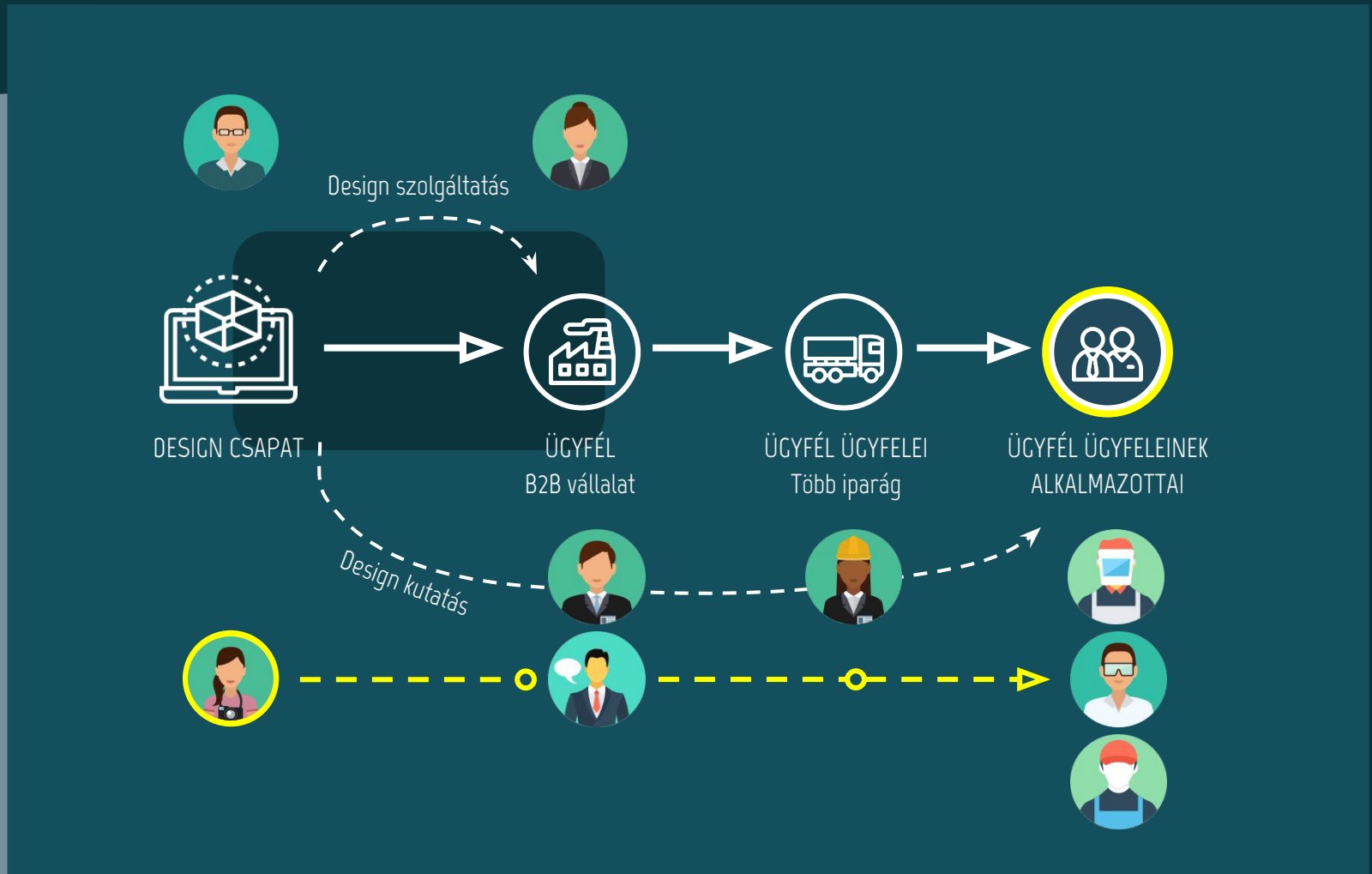
B2B terméktervezés = desszantos küldetés



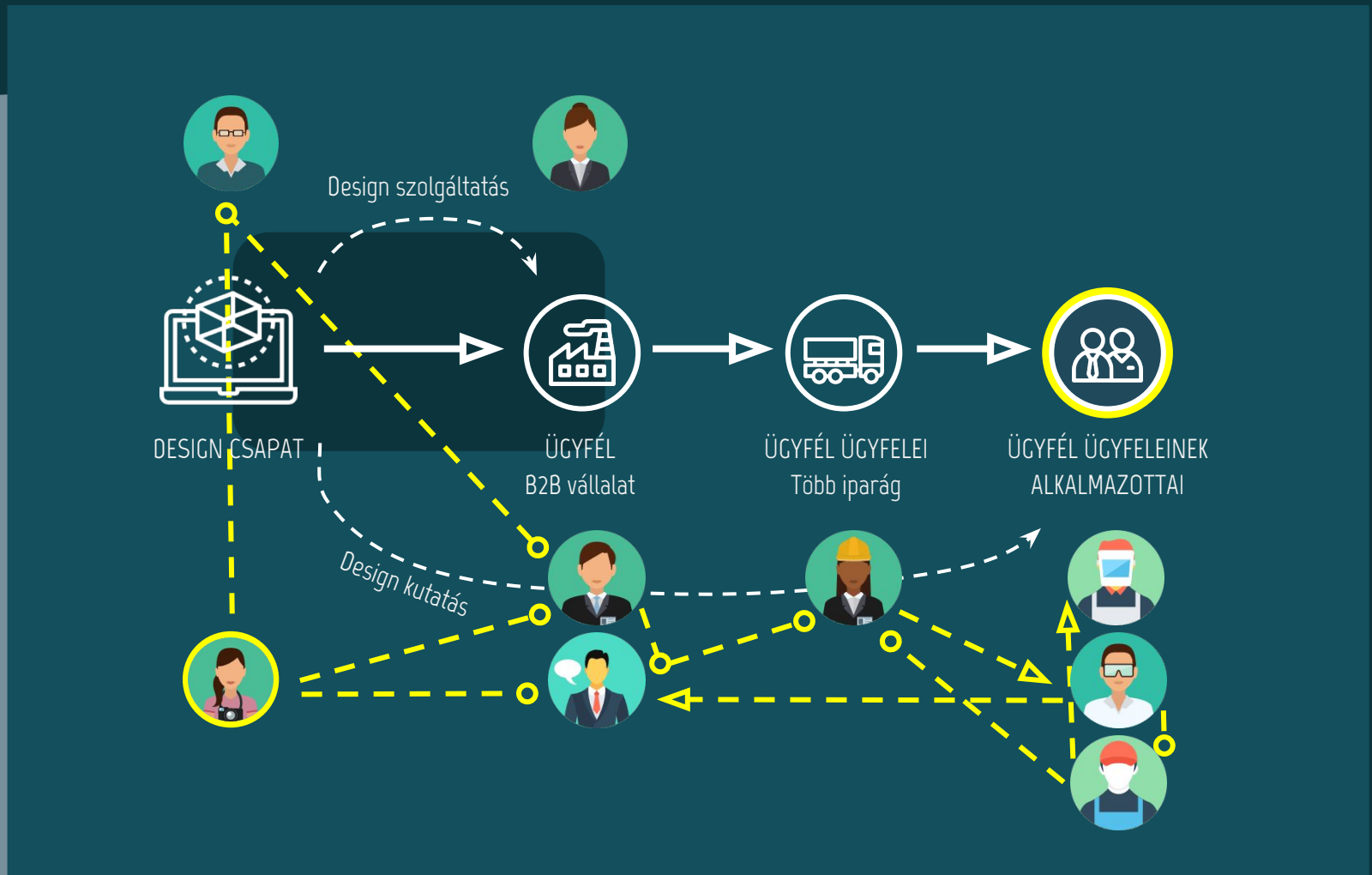
B2B terméktervezés = desszantos küldetés



B2B terméktervezés = dezzantos küldetés



...a dzsungel mélyén.



A full-page background image showing a man in a bright red waterproof suit, black beanie, and sunglasses. He is standing on a large, flat piece of white ice floating in blue water. He is holding a laptop in his left hand and a long, silver, mechanical tool with a hook-like end in his right hand. A black backpack is on his back. The scene is outdoors, likely in a polar region.

Vékony jégen járunk

Ismeretlen terepen mozgunk, számukra ismeretlen eszközökkel
Nagyon komoly szervezést igényel egy sikeres kutatás
Egy rossz mozdulat és sérül a drága ügyfélkapcsolat

The background features a dark blue field with several diagonal lines. A prominent red line runs from the top right towards the center. At the bottom, there are stylized mountain peaks: one in red on the left and three in white on the right, all with grey shading to create a 3D effect.

Hogyan csinálhatjuk eredményesen?



#1 Készítsd fel az ügyfeled

Magyarázd el mit, miért csinálsz, állíts mindenkit az oldaladra
Tedd világossá, hogy segíteniük kell a kutatásban
Térképezd fel a gatekeeper-eket és beszélj velük (is)



Tedd világossá a folyamatot a legelején:
Prezentáld (és újra meg újra emlékeztess rá), mi,
hogyan és *miért* történik a tervezésben!



Mutasd meg nekik, hol történik az innováció:
Hívd meg az ügyfél csapatát egy kick-off design
thinking workshopra! Imádni fogják.



Targetált kommunikációs anyagot is készíthetsz:
A design projektet, kutatást néha úgy kell eladni a
stakeholder-eknek, kutatási alanyoknak, mintha biztosítást
árulnál. Legyenek profi, informatív anyagaid, ha az segít.



#2 Készítsd fel saját magad (és a csapatod)

Tanuld meg a szakszavakat, ismerd meg a problémákat

Legyenek hipotézisek, vigyél magaddal példákat

Informáld le a helyszínt, a körülményeket, partnereket



Olvadj be, mint egy kém (vagy színész):

Olvasd a célcsoportnak szánt híreket, álláshirdetéseket, nézz videókat, tanuld meg a szakkifejezéseket.



Szaglássz körbe a piacon:

Ismerd meg a problémákat, megoldásokat, ajánlatokat. Nézz bele a trendekbe, webinar-okba, Adwords kulcsszavakba.



Ismerd meg a helyszínt, mint egy bankrabló:

Tudd meg, mik a biztonsági szabályok, pontosan hová kell menned, legyen egy helyi informátorod minden kutatásnál.



#3 Légy vérbeli projektmenedzser - majd improvizálj

Kevés interjú, keveset hibázhatsz: szervezd meg rendesen

Váratlan vendégek, alkalmatlan körülmények: keep calm and carry on

Sose felejtse el bevonni a területi illetékeseket



Tartsd meg a kontrollt az interjúk felett:

Vedd fel a közvetlen kapcsolatot az alanyokkal, magyarázd el, ismerd meg a körülményeket. Ügyelj a mintára, ragaszkodj a szakmai sztenderdekhez.



Mindig legyen vészforgatókönyv:

Készülj villáminterjúra, meglepetés fókusz csoportra: tartsd észben a top 3 kérdést, tárazz be többféle módszert, és legyen ötleted egy váratlan szünetben is.



Készülj a kifogásokra, véd magad:

Legyenek kész válaszaid az adatvédelemmel, ügyfélkapcsolattal, kereskedelmi ajánlatokkal vagy akár kockázatokkal kapcsolatban..

A person wearing a blue jacket, yellow helmet, and sunglasses is standing on a snowy field. They are working on a white electronic device mounted on a tripod. The device has various wires and components. In the background, there is a vast, flat, snowy landscape under a clear blue sky. A red flag is visible in the distance.

#4 Légy kreatív, de célorientált az eszközökkel

Funkcionális tervezés és használhatóság, döntéstámogató design eszközökkel

Vigyél UI példákat, vizuális triggereket, off-topic gyakorlatokat

Nézz a “jó szakember” maszk mögé: gerillázz, lépj ki a mintából



Funkcionális, jól prezentálható eszközöket válassz

Az output legyen döntést támogató, empatizáló és keveset torzító. Jól jöhetnek perszónák, workflow-k és JTBD, journey-k vagy akár egy service blueprint.



Vigyél prototípust, de csak óvatosan

Jó ötlet a korai prototípus "tesztelése", de ezt mindenképpen egyeztessünk az ügyféllel. Az interjún jelezzük, ez csupán példa, nincs köze a kész termékhez.



A workflow a lényeg, azért az embert se feledd

Nézz a munkafolyamatok, feature listák mögé off-topic feladatokkal, vizuális triggerekkel, esetleg informális vagy mintán kívüli szituációkkal.

Köszönöm!

Kérdésekkel nyugodtan keressetek:



linkedin: csillanarai

twitter:csilla_n



csilla.narai@gmail.com