

💡 INNOVATION



Define the Challenge

What is the original challenge

Finding Opportunities



FRAME
A QUESTION



GATHER
INSPIRATION



SYNTHESIZE
FOR ACTION

Creating Solutions



GENERATE
IDEAS



MAKE IDEAS
TANGIBLE

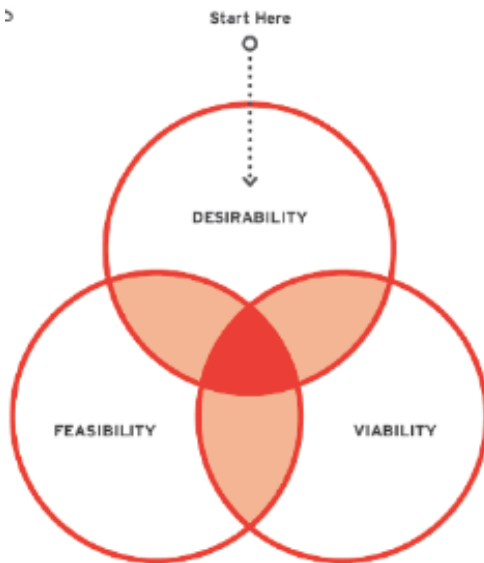


TEST
TO LEARN

“Always design a thing by considering it in its next larger context – a chair in a room, a room in a house, a house in an environment, an environment in a city plan”

- Eero Saarinen, Architect

>



User Focused



Broad enough



Narrow enough

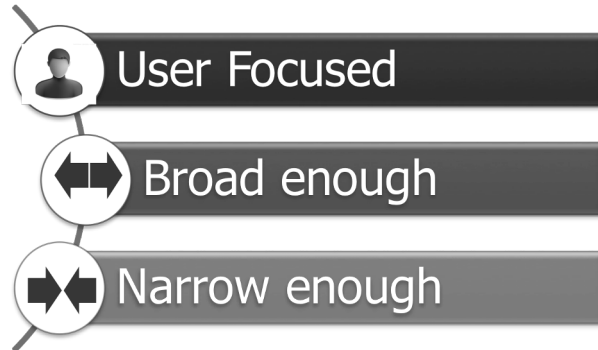
Frame a Question – Human centered



Για να κάνουμε το Αρχικό Ερώτημα πιο Ανθρωποκεντρικό, ρωτάμε «Ποια είναι η συμπεριφορά ή όφελος που θέλουμε να πετύχουμε;»

Στην συνέχεια αναδιατυπώνουμε το Ερώτημα με βάση τις συμπεριφορές ή οφέλη που σκεφτήκαμε στην παραπάνω ερώτηση

Frame a Question – Human centered



Παράδειγμα

Αρχικό Ερώτημα:

Πως θα μπορούσαμε να αυξήσουμε την επισκεψιμότητα της βιβλιοθήκης (στο πανεπιστήμιο);

Ποιες είναι οι **βασικές συμπεριφορές ή οφέλη** για τους users (φοιτητές);

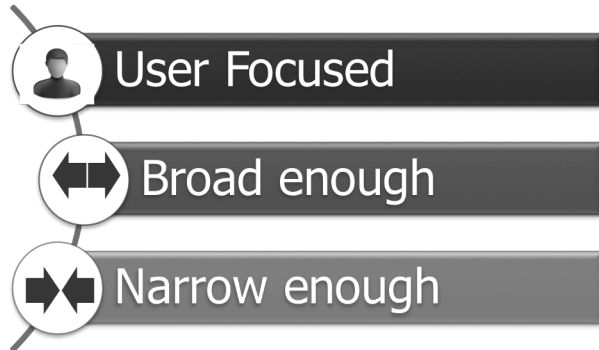
- Βρίσκουν εύκολα και συγκεντρωμένη την γνώση και πληροφορίες που χρειάζονται
- Συνεργάζονται με άλλους φοιτητές



Νέο Ερώτημα:

Πως θα μπορούσαμε να διευκολύνουμε τους φοιτητές να βρουν στην βιβλιοθήκη την γνώση που χρειάζονται;

Frame a Question – Broad enough

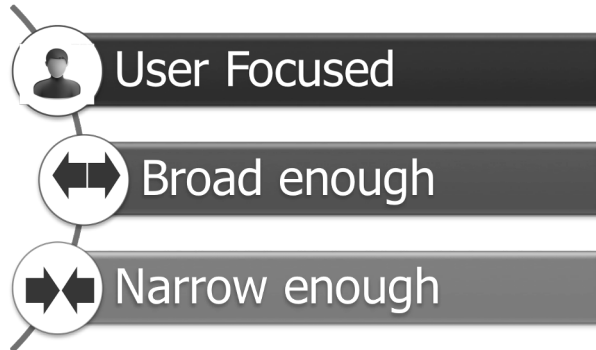


Για να κάνουμε το Αρχικό Ερώτημα πιο **Ευρύ**, ρωτάμε «**ΓΙΑΤΙ** θέλουμε να το κάνουμε αυτό;»

Στην συνέχεια αναδιατυπώνουμε το Ερώτημα με βάση τις απαντήσεις που δώσαμε στην παραπάνω ερώτηση

Frame a Question – Broad enough

Παράδειγμα



Αρχικό Ερώτημα:

Πως θα μπορούσαμε να αυξήσουμε την επισκεψιμότητα της βιβλιοθήκης (στο πανεπιστήμιο);

Γιατί το θέλουμε αυτό;

- Θα μπορούν να πιο εύκολα να ολοκληρώσουν την έρευνα, που καλούνται να κάνουν στο πλαίσιο των σπουδών τους
- Διαθέτουμε οργανωμένη όλη την γνώση και πληροφορία
- Είναι δύσκολο και χαοτικό για τους φοιτητές να αντλήσουν εξειδικευμένες πληροφορίες γενικά στο διαδίκτυο



Νέο Ερώτημα:

- Πως θα μπορούσαμε να διευκολύνουμε τους φοιτητές να βρουν τις πληροφορίες που χρειάζονται;
- Πως θα μπορούσαμε να διευκολύνουμε τους φοιτητές στην έρευνα τους;

Frame a Question – Narrow enough

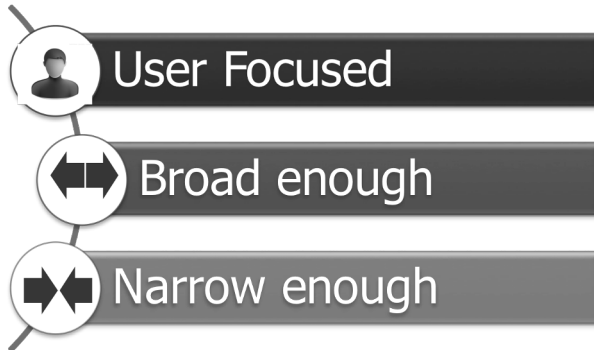


Για να κάνουμε το Αρχικό Ερώτημα πιο **Περιορισμένο**, ρωτάμε «**Τι μας σταματά** από το να το κάνουμε σήμερα;»

Στην συνέχεια αναδιατυπώνουμε το Ερώτημα με βάση τις απαντήσεις που δώσαμε στην παραπάνω ερώτηση

Frame a Question – Narrow enough

Παράδειγμα



Αρχικό Ερώτημα:

Πως θα μπορούσαμε να διευκολύνουμε τους φοιτητές να βρουν την γνώση που χρειάζονται;

Τι μας σταματά από το να το κάνουμε σήμερα;

- Σήμερα απαιτείται σημαντικός χρόνος για τον εντοπισμό της σχετικής πληροφορίας
- Η πρόσβαση για αυτούς είναι δύσκολη
- Πολλοί φοιτητές χρειάζονται καθοδήγηση για το πως να αξιοποιήσουν την βιβλιοθήκη
- Δεν έχουν συνηθίσει να δουλεύουν έτσι από το σχολείο



Νέο Ερώτημα:

- Πως θα μπορούσαμε να βοηθήσουμε τους φοιτητές γρήγορα να εντοπίζουν την πληροφορία που χρειάζονται
- Πως θα μπορούσαμε να τους βοηθήσουν να νιώσουν την εξοικείωση
- Πως θα μπορούσαμε να τους κάνουμε πιο άνετη την πρόσβαση

DT challenge: Αιτήματα ιδιωτών

Ποιο το όφελος για τον πελάτη;

Original challenge

Πως θα μπορούσαμε να παρέχουμε καλύτερη εξυπηρέτηση κατά την διεκπεραίωση των αιτημάτων;

Κερδίζει χρόνο

Ευκολία
επικοινωνίας

Αμεσότητα, το κάνει
στο δικό του χρόνο

Εμπιστευτικότητα, δεν
χρειάζεται να τα μοιραστεί
με εκπρόσωπο

Λιγότερη
ταλαιπωρία

Γνωρίζει που
βρίσκεται η
διαδικασία (tracking)

Δεν του είναι εύκολο
να επισκεφτεί
κατάστημα

Τι μας σταματά;

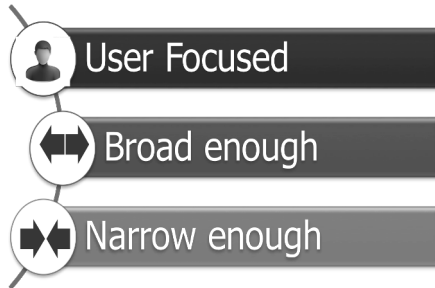
Δεν υπάρχουν εύκολα
προσβάσιμες
πληροφορίες

Δεν υπάρχει πλατφόρμα /
υποδομή

“Αιτήματα ιδιωτών” potential challenges

Original challenge

Πως θα μπορούσαμε να παρέχουμε καλύτερη εξυπηρέτηση κατά την διεκπεραίωση των αιτημάτων



Πως θα μπορούσαμε να ...

1. διευκολύνουμε τους πελάτες (ιδιώτες) στην επικοινωνία με την τράπεζα για τα αιτήματα τους;
2. βοηθήσουμε τους πελάτες για να έχουν μια πιο άνετη επικοινωνία, για την διαχείριση των αιτημάτων τους;
3. βοηθήσουμε τους πελάτες να επικοινωνούν χωρίς περιορισμούς για τα αιτήματα τους
4. βοηθήσουμε τους πελάτες να επικοινωνούν για τα αιτήματα τους, όταν και όποτε τους βολεύει;
5. βοηθήσουμε τους πελάτες να έχουν μια αδιάκοπη επικοινωνία με την τράπεζα, αναφορικά με τα αιτήματα τους;
6. βοηθήσουμε τους πελάτες ώστε να έχουν μια αυτοματοποιημένη εμπειρία εξυπηρέτησης για τα αιτήματα τους;

“Αιτήματα ιδιωτών” potential challenges

Original challenge

Πως θα μπορούσαμε να παρέχουμε καλύτερη εξυπηρέτηση κατά την διεκπεραίωση των αιτημάτων



User Focused



Broad enough



Narrow enough

Πως θα μπορούσαμε να ...

7. βοηθήσουμε τους πελάτες να έχουν εξυπηρέτηση χωρίς προσωπική επαφή με εκπρόσωπο

8. εξασφαλίσουμε στους πελάτες εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία που χρειάζονται για τα αιτήματα τους;

9. βοηθήσουμε τους πελάτες να γνωρίζουν όλες τις δυνατότητες που τους παρέχονται για τα τραπεζικά προϊόντα που διαθέτουν




10. βοηθήσουμε τους πελάτες να έχουν συνεχή και ξεκάθαρη εικόνα για την πορεία του αιτήματος τους;

11. διασφαλίσουμε ότι οι πελάτες θα έχουν την μέγιστη εμπιστευτικότητα για την υποβολή των αιτημάτων τους;

“Αιτήματα ιδιωτών” → Νέο challenge

Original challenge

Πως θα μπορούσαμε να παρέχουμε καλύτερη εξυπηρέτηση κατά την διεκπεραίωση των αιτημάτων;

-  User Focused
-  Broad enough
-  Narrow enough

Πως θα μπορούσαμε να διευκολύνουμε τους πελάτες στην επικοινωνία με την τράπεζα (για τα αιτήματα τους), βάσει των προσωπικών τους αναγκών

💡 INNOVATION



Thank you