



---

# DESIGN THINKING

---

2021

---

Case studies on applying new ways of working  
(Design Thinking, Lean Startup, Agile)

# Design Thinking Incubator

**Clientul:** Companie internațională din domeniul petrol-gaz

**Problema clientului:**

Dimensiunea organizației și specificul industrial generau reticențe față de "new ways of working", organizația având dificultăți în a se transforma și adapta la modificările din mediul economic



**Obiectivul proiectului:** De a

crea o structură de tip "Incubator de Design Thinking" în care să poată fi organizate proiecte interne folosind această metodologie.

**Activități derulate în proiect:**

- Discuții și analize cu stakeholderii și cu potențialii proiect sponsori
- Selectarea a 7 proiecte (5 în România, 2 în Austria) pentru a fi implementate cu Design Thinking; stabilirea echipelor de proiect pentru cele 7 proiecte
- Derularea de workshop-uri de Design Thinking, Lean Startup și Agile in Business pentru echipele de proiect
- Asistența echipelor interne pentru derularea etapelor din Design Thinking
- Prezentarea de prototipuri către proiect sponsori
- Conceperea de teste pentru prototipuri și de experimente folosind metodologia Lean Startup
- Asistență la implementarea rezultatelor

Urmare a proiectului, 6 persoane au devenit coach interni pentru viitoarele proiecte ale companiei. Întreaga derulare a programului s-a realizat folosind metodologia Agile.

**Rezultate:** În cadrul organizației s-a creat o structură numită "Innovation Hub" care a implementat multiple proiecte interne folosind metodologiile specifice din zona de New Ways of Working: Design Thinking, Lean Startup, Agile, Effectuation.

**Lecții învățate:**

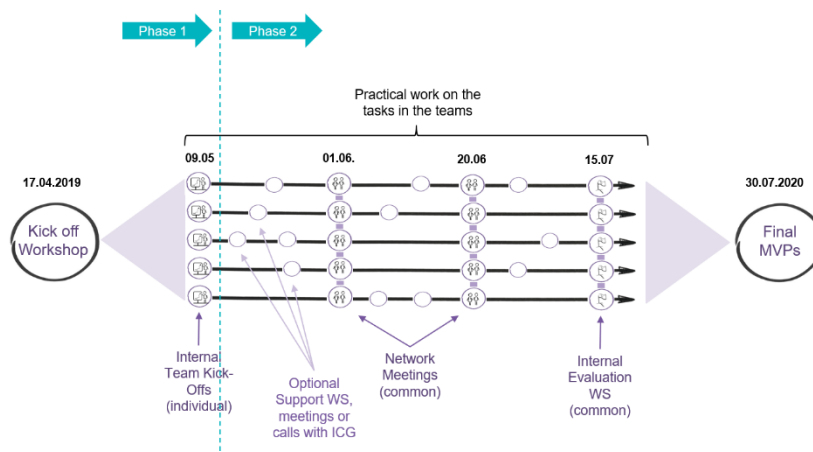
- În organizațiile mari, analiza și colaborarea stakeholder-ilor poate impacta semnificativ succesul proiectului
- Există o mare disponibilitate a oamenilor de a se implica în astfel de proiecte
- Metodologiile funcționează atât pentru proiecte cu clienți externi cât și pentru proiecte cu clienți interni

# Go to Market, powered by Design Thinking

**Cientul:** Companie internațională din industria Pharma

**Problema clientului:** modul de comunicare și de acțiune în relație cu piața era învechit și neadaptat dinamicii noi a pieței

**Obiectivul proiectului:** De a construi modalități noi și diferite de acțiune în relația cu piața, plecând de la noile nevoi ale actorilor pieței, pentru 4 specialități medicale (pneumologie, diabet, cardiologie și boli rare).



**Activități derulate** în proiect:

- Workshop-uri de Design Thinking și Lean Startup cu echipele celor 4 specialități medicale
- Creionarea de activități pentru cele 4 echipe
- Derularea de multiple sesiuni de empathising cu actorii pieței (medici, farmaciști și pacienți) și alți stakeholderi relevanți (asociații din domeniu).
- Identificarea provocărilor importante pentru piața target
- Organizarea de sesiuni de generare de soluții pentru provocările identificate
- Construcția și testarea de prototipuri
- Prezentarea de prototipuri către proiect sponsorii
- Conceperea de teste pentru prototipuri și de experimente folosind metodologia Lean Startup
- Asistența echipelor pe tot parcursul procesului; implementarea rezultatelor

**Rezultate:** Urmare a derulării programului, pentru 3 specialități medicale s-au creat metode noi de interacțiune cu piața; în cazul uneia din specialitățile medicale s-a creat o abordare complet nouă de interacțiune cu piața care a condus rapid la o creștere spectaculoasă de market share, firma respectivă devenind lider în România.

**Lecții învățate:**

- Sunt necesare multiple runde de empathising pentru a identifica "trigger"-ele care determină acțiunea clienților
- O soluție complexă și inovatoare necesită de asemenea multiple sesiuni de ideation
- Este posibil să se obțină rezultate spectaculoase și transformări ale cotei de piață chiar și într-un domeniu extrem de reglementat și stabil așa cum este industria pharma.



# Product / Service development, powered by Design Thinking

**Cientul:** Companie internațională din sectorul financiar

**Problema clientului:** aplicația web pentru interacțiunea cu clienții este uzată morală iar aplicația mobilă nu este integrată cu aplicația web și nu oferă standardele de user experience din piață

**Obiectivul proiectului:** De a construi o aplicație web / mobile integrată care să depășească așteptările clienților și care să pună în valoare produsele și serviciile organizației



**Activități derulate** în proiect:

- Workshop-uri de Design Thinking, Lean Startup și Agile cu echipa de proiect
- Construirea planului de proiect cu echipa și monitorizarea acestuia
- Facilitarea activității echipei de proiect pentru derularea procesului de Design Thinking
- Asistență pentru producerea și testarea prototipurilor
- Managementul proiectului în sistem on-line / remote folosind unelte web de lucru colaborativ la distanță
- Însoțirea echipelor cu asistență metodologică și instrumente specifice pe toate etapele de derulare a procesului de dezvoltare
- Prezentarea rezultatelor echipelor către board-ul companiei

**Rezultate:** urmare a derulării proiectului au fost identificate funcționalitățile cheie din punctul de vedere al clientului și au fost construite soluții care coreleze așteptările clientului cu produsele și serviciile companiei.

**Lecții învățate:**

- Chiar și organizațiile care au o bună legătură cu piața au uneori dificultăți în a cunoaște adevăratele dorințe (*unmet needs*) ale clientului
- Prototiparea și testarea cu utilizatori reali oferă informații de mare valoare procesului de dezvoltare
- Există dificultăți în a lucra remote/on-line dar prin utilizarea instrumentelor potrivite se pot găsi soluții și se poate derula un proiect de succes.