



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Чек-лист: Аудит текущих инструментов клиента (Tools) и поиск инновационных решений

Детальный анализ 'костылей' и неэффективности для разработки прорывных инноваций

Цель аудита: Что ищем в Tools

- ☐ Выявление 'костылей' и обходных путей, которые клиенты используют для решения задач.
По данным HBR, 85% новых продуктов терпят неудачу из-за отсутствия реальной потребности, которую они решают.
- ☐ Определение неэффективности и избыточных затрат времени/ресурсов.
Средний сотрудник тратит до 2,5 часов в день на поиск информации или обход неэффективных процессов (Forrester Research).
- ☐ Идентификация эмоционального дискомфорта, связанного с использованием текущих инструментов.
Негативные эмоции (раздражение, страх, беспомощность) являются сильными индикаторами неудовлетворенных потребностей.
- ☐ Обнаружение скрытых, латентных потребностей, которые не могут быть сформулированы напрямую.
Клиенты не просили iPhone до его появления; они использовали 'костыли' для синхронизации календарей и музыки.
- ☐ Формулирование гипотез для прорывных инноваций, а не инкрементальных улучшений.
Избегайте ловушки 'более быстрой лошади' – ищите принципиально новые решения.

Этапы аудита (наблюдение, интервью, анализ)

- ☐ Подготовка: Определите сегмент клиентов и конкретную 'работу' (Job-to-be-Done), которую они пытаются выполнить.
Сфокусируйтесь на 1-2 ключевых задачах, чтобы избежать распыления.
- ☐ Наблюдение (Experience): Погрузитесь в среду клиента.
Посетите рабочее место клиента, проведите 'день с клиентом'. Записывайте последовательность действий, окружение, вовлеченных лиц, эмоции. Цель: собрать факты, а не мнения.
- ☐ Глубинные интервью (Motivation): Используйте технику '5 почему'.
Не принимайте поверхностные ответы. Докопайтесь до истинных функциональных и эмоциональных мотивов. Например, 'Почему важно не делать ошибки?' -> 'Боюсь штрафов от налоговой' или 'Хочу уходить с работы вовремя'.
- ☐ Анализ инструментов (Tools): Попросите клиента показать и рассказать, что он использует.
Зафиксируйте все: от специализированного ПО до блокнотов, стикеров, звонков коллегам. Особое внимание 'хакам' и нестандартному использованию.
- ☐ Документирование: Записывайте все наблюдения и интервью.
Используйте аудио/видеозапись (с разрешения клиента) и подробные заметки. Miro или Notion могут быть полезны для систематизации.
- ☐ Синтез: Объедините данные по Experience, Motivation, Tools для каждого клиента.

Создайте полную картину проблемы, выделив ключевые боли и неудовлетворенные потребности.

- Генерация идей: На основе выявленных проблем и 'костылей' brainstorm'те инновационные решения.

Фокусируйтесь на устранении болей и упрощении 'работы', а не на улучшении существующих инструментов.

Чек-лист по анализу каждого инструмента/обходного пути

Таблица не помещается на страницу PDF — она содержит слишком много столбцов. Полная таблица доступна для скачивания в файле Excel, который прилагается к этому материалу.

Шкала эффективности текущих инструментов



Полный хаос, сплошной труд и необходимость исправлять ошибки, но есть возможность решить эти проблемы

Оцените общую эффективность текущих инструментов клиента по вашей оценке:

Сводная таблица проблем и идей решений (шаблон для заполнения)

Выявленная проблема (боль клиента)	Корневая мотивация (почему это важно)	Текущие 'Tools' (как решается сейчас)	Предлагаемое инновационное решение	Предполагаемая ценность для клиента
Ручной ввод данных в Excel приводит к ошибкам и трате времени.	Избежать штрафов, уходить с работы вовремя, чувствовать уверенность в данных.	Excel-таблица, ручной ввод, сверка.	Автоматизированная система учета заказов с интеграцией источников данных и функцией валидации.	Экономия 2-3 часов в день, снижение количества ошибок на 90%, спокойствие и уверенность в отчетности.
Невозможность быстро получить актуальную информацию по проекту.	Выполнить обязательства перед клиентами, не 'потерять лицо', чувствовать контроль.	Звонки коллегам, переписка в чатах.	Централизованная платформа управления проектами с дашбордами и автоматическими уведомлениями.	Мгновенный доступ к информации, снижение отвлекающих факторов, повышение прозрачности и предсказуемости.
Потеря важных напоминаний и задач, записанных на стикерах.	Не забыть важные вещи, быть организованным, снизить уровень стресса.	Бумажные стикеры на мониторе.	Интуитивно понятный цифровой таск-трекер с синхронизацией между устройствами и функцией умных напоминаний.	Никогда не забывать о задачах, повышение личной продуктивности, снижение тревожности.

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу



 rocketlab.bz

 [@rocketlab](https://t.me/rocketlab)