



假日酒店：建立社交中心



BBVA：设想未来的银行

创新的核心 在于洞察力

【文/蔡娴】

你也许已经听说过“设计思维”或“用户体验”等创新设计范畴的术语,但你未必真正了解“创新咨询”这个奇妙的行业。作为全球顶尖创新设计咨询公司Continuum大中华区前总经理,温伯华每天要帮团队思考,注入一些新的想法,好让他们能够通过不同的碰撞,激发出做下一个产品或者下一个服务时的一些新想法。

温伯华是一位观察力敏锐的问题解决者,他致力于创造意义深远又直观易用的产品和服务体验。他不断带领跨学科团队为客户开拓创新战略,快速占领市场份额,创下丰厚营收。他还获得过国际顶尖设计奖项,并拥有多项设计专利,帮助全球尤其是中国消费者提升生活品质。

毕业于美国南加州艺术中心设计学院的温伯华,在加入Continuum的跨领域设计策略团队之前,是从事动画设计和工业设计的。他之所以会获得诸多设计奖项,就是得益于多文化、跨地域的成长背景。此外,他积累的很多方法论和跨界创新的洞察经验,也使他更擅长打破不同文化间的隔阂,建立联系。

在Continuum任职的这十多年,温伯华一直专注于服务、体验与产品创新,用“大设计”让人类的生活更美好。在他看来,每一个社交场所都有一个鲜活的故事,它是一个不断变化,充满生机的空间,而如今的设计就是要去打造这样一个活的场景。场景设计,已经不再是单一的空间设计、产品的设计,它是一个高度整合、精细化的商业模式设计。这也是行业的大趋势。



QA

生活周刊
×
温伯华

从“怎么做”到“是什么”

Q: 创新设计有什么特点?

A: 我曾经用考古学来描述我们在做的事情。所谓考古学,举个例子说,假设今天我们在一个工地上看到一个遗迹,可能是一块恐龙的骨头。刚开始我们不知道它是什么,我们一点点地挖掘,慢慢看到它可能是一个脚掌或者头盖骨,但我们挖掘到的很可能只是一部分,另外一个竞争对手挖掘到了别的部分,整个过程就像是瞎子摸象。大家都从不同方向慢慢去完善整个“遗迹的画像”,也许在未来的五年,这个“画像”会完成。在创新设计领域,也是同样,我们逐渐认知到产业的整个布局、整个生态,但也可能依然停留在概念性的阶段。我们永远在有限的时间、有限的资源中,没有办法一步到位,看到整个画面。但是创新领域,可以有一定的容错性,我们做出一个够好的产品放到市场上,市场会产生反馈,基于这个反馈,我们再做得更好。在创新设计领域里,这便是方法论,叫Prototype Iteration(原型迭代)。

我们方法论独特的地方,首先是绝对基于用户。在我们公司的墙上贴着这样一句话,“我妈妈和我家的距离不能超过一碗热汤的距离”,这句话在不经意之间透露出用户对生活的需求。所以,我们要怎么提炼客户的隐性的、潜在的需求,这是我们很大一部分的工作。再通过用户研究、数据分析,聚焦到我们认为用户真正关心的内容。

Q: 创新设计和传统设计有什么区别?

A: 区别在于客户的核心价值观是什么。即使人的价值观是不变的,他的需求也许会变。比方说,现在的技术不断推陈出新,生活方式和人的行为也在改变,但我们的价值观不会改变那么多。所以,我们要研究的是,如果我们要为这样的人去设计下一个东西,我们需要搞清楚这“下一个东西”是什么。很多企业来找我们的时候,他们并不知道下一步要做什么,所以我们要帮他们去研究下一步的“What”——是什么——这个问题。

但设计其实更多在回答“How”这个问题。今天,如果要设计一辆共享单车或者是设计一个新的零售服务,这个目标是什么我们已经很明确了。但如果我只是把它设计出来,这便是传统设计。创新设计跟传统设计回答的问题是不一样的。我们在创新设计领域,要看得很广。我们会跨领域地去研究用户在乎的是什么,从各个方面去了解他,还原他的状态,挖掘真正能满足客户需求的东西,找寻机会点。