

Obsah

O autorce	9
Předmluva	11
Úvod	13
Metodologie	15
Hlavní a dílčí cíle výzkumu	15
Použité postupy zkoumání a vědecké výzkumné metody	16
Zdroje dat a omezení výzkumné metody	17
Návrhy na směřování dalšího výzkumu	18

Část první

1. Úvod do designu a koncept produktové nabídky	23
1.1 Designové myšlení a základní principy designu	24
1.2 Koncept celkového produktu	32
1.3 Digitální služba a produktová nabídka	39
2. Inovace a inovační myšlení	47
2.1 Inovace ovlivňující světové dějiny	48
2.2 Inovační myšlení, typy inovací a koncept otevřené inovace	53
2.2.1 Typy inovací na základě povahy inovace	54
2.2.2 Typy inovací na základě požadavku na změnu	56
2.3 Inovace v kontextu životního cyklu produktu	58
2.4 Životní cyklus technologického produktu	62
3. Management designu digitálních služeb	65
3.1 Nastavení strategie digitálních služeb	68
3.2 Management designu nové digitální služby	75

3.3	Nasazení a provoz digitálních služeb	83
3.4	Service blueprint	85
4.	Udržitelný produktový design	93
4.1	Udržitelná služba	94
4.2	Globální iniciativy v oblasti udržitelnosti	100
4.3	ISO normy	101
4.4	ESG a udržitelný produktový design	106
5.	Agilní management designu služeb	111
5.1	Projektové standardy	111
5.2	Agilní přístup, business agility a transformace společnosti	114
5.3	Procesní management - metodika lean, six sigma a lean six sigma	120
5.4	Agilní rámce scrum a kanban	123
5.5	Large-Scale Scrum a Spotify model	125
5.6	Základní principy inovačního vývoje ve scrumu	128
6.	Hodnocení inovace	137
6.1	Statické metody hodnocení inovací	138
6.2	Dynamické metody hodnocení inovací	141
6.3	Nastavení OKRs pro úspěch společnosti	143
7.	Role v agilním inovačním týmu	147
7.1	Role v inovačním týmu podle metodiky scrum	148
7.2	Ostatní role v inovačním týmu	150
8.	Role v designovém inovačním týmu	153
8.1	Designér/ka digitálních produktů	154
8.2	Designér/ka uživatelské zkušenosti	159
8.3	Designér/ka uživatelského rozhraní	162
8.4	Komparace designových rolí a jejich primární cíl	165
8.5	Další designové role v týmu	168

Část druhá

9. Designový proces	175
9.1 Designový proces a jeho fáze v teorii	176
9.2 Designový proces a jeho fáze ve firemní praxi	184
9.3 Designový proces podle metodiky scrum	189
10. UX výzkum v kontextu designu služeb	195
10.1 Metody kvalitativního UX výzkumu	200
10.2 Metody kvantitativního UX výzkumu	206
11. Designový proces vývoje digitální služby	209
11.1 Zahájení projektu, mapování a definice business požadavků	211
11.1.1 Přípravný a plánovací workshop	214
11.1.2 Definice designového procesu a plán workshopů	216
11.1.3 Kick-off workshop	217
11.2 Discovery fáze, empatie a definice problému	219
11.2.1 Discovery workshop	221
11.2.2 Uživatelské rozhovory prakticky	225
11.2.3 Segmentace zákazníků, persona a zákaznický vhléd	231
11.2.4 Empatický workshop a stanovení priorit	236
11.2.5 Upřesnění designové výzvy a generování JBM	239
11.3 Ideační fáze a tvorba konceptů	240
11.3.1 Ideační workshop	242
11.3.2 Workshop pro tvorbu konceptů a identifikaci zjištění	247
11.4 Prototypovací fáze a business požadavky na vývoj	254
11.4.1 Prototypovací workshop a uživatelské testování	256
11.4.2 Business požadavky na vývoj	260
Summary	263
Literatura	265
Rejstřík	275