

# Obsah

<b>O autorce</b> .....	9
<b>Předmluva</b> .....	11
<b>Úvod</b> .....	13
<b>Metodologie</b> .....	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
 <b>Část první</b>	
<b>1. Úvod do designu a koncept produktové nabídky</b> .....	23
1.1 Designové myšlení a základní principy designu .....	24
1.2 Koncept celkového produktu .....	32
1.3 Digitální služba a produktová nabídka .....	39
<b>2. Inovace a inovační myšlení</b> .....	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
<b>3. Management designu digitálních služeb</b> .....	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
<b>4.</b>	<b>Udržitelný produktový design .....</b>	<b>93</b>
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
<b>5.</b>	<b>Agilní management designu služeb .....</b>	<b>111</b>
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
<b>6.</b>	<b>Hodnocení inovace .....</b>	<b>137</b>
6.1	Statické metody hodnocení inovací .....	138
6.2	Dynamické metody hodnocení inovací .....	141
6.3	Nastavení OKRs pro úspěch společnosti .....	143
<b>7.</b>	<b>Role v agilním inovačním týmu .....</b>	<b>147</b>
7.1	Role v inovačním týmu podle metodiky scrum .....	148
7.2	Ostatní role v inovačním týmu .....	150
<b>8.</b>	<b>Role v designovém inovačním týmu .....</b>	<b>153</b>
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

<b>9. Designový proces</b> .....	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
<b>10. UX výzkum v kontextu designu služeb</b> .....	195
10.1 Metody kvalitativního UX výzkumu .....	200
10.2 Metody kvantitativního UX výzkumu .....	206
<b>11. Designový proces vývoje digitální služby</b> .....	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 vhled .....	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
<b>Summary</b> .....	263
<b>Literatura</b> .....	265
<b>Rejstřík</b> .....	275