

DESIGN THINKING



Tomáš Grünwald



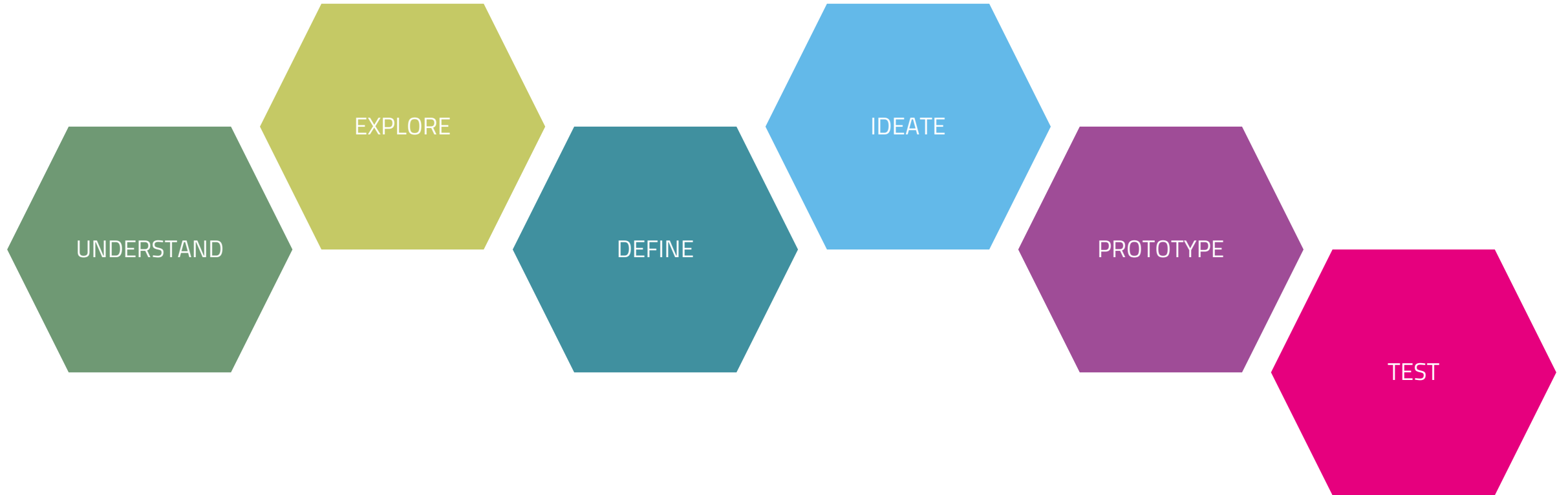
# DESIGN THINKING

**DESIGN THINKING** je inovační metoda pro kreativní řešení problémů, která se zaměřuje v první řadě na lidi (zákazníky i zaměstnance), s cílem navrhovat úspěšné produkty, služby a procesy.

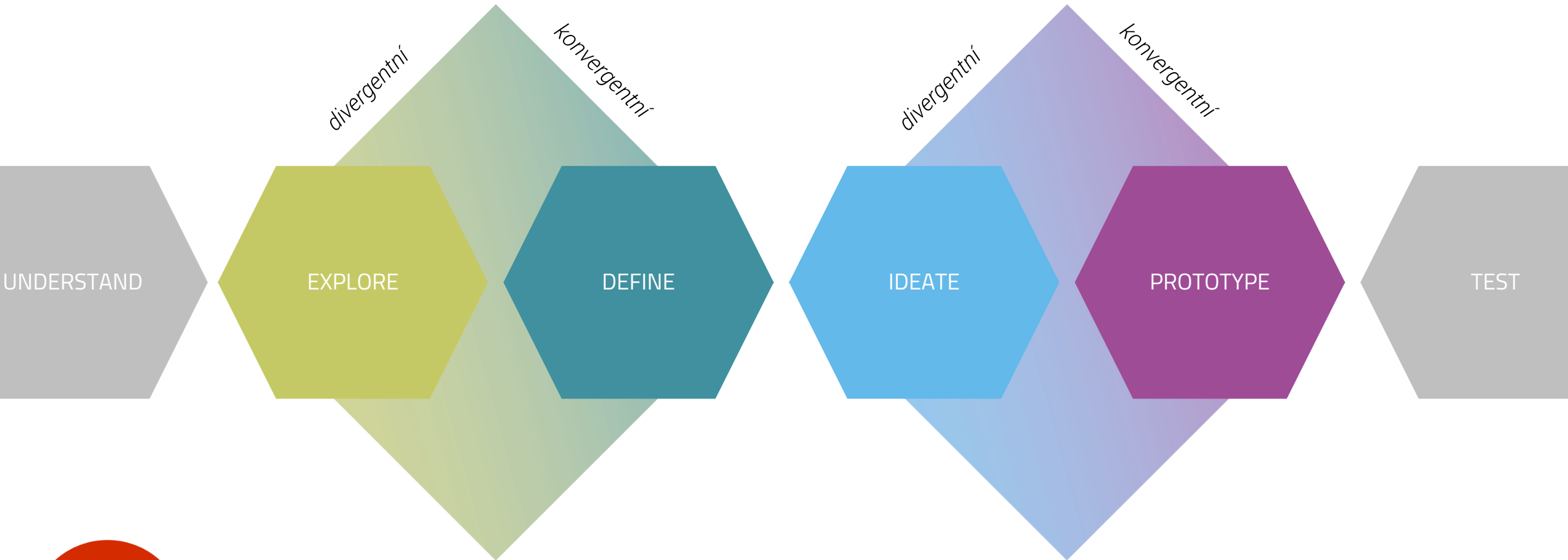
# DESIGN THINKING V PRAXI



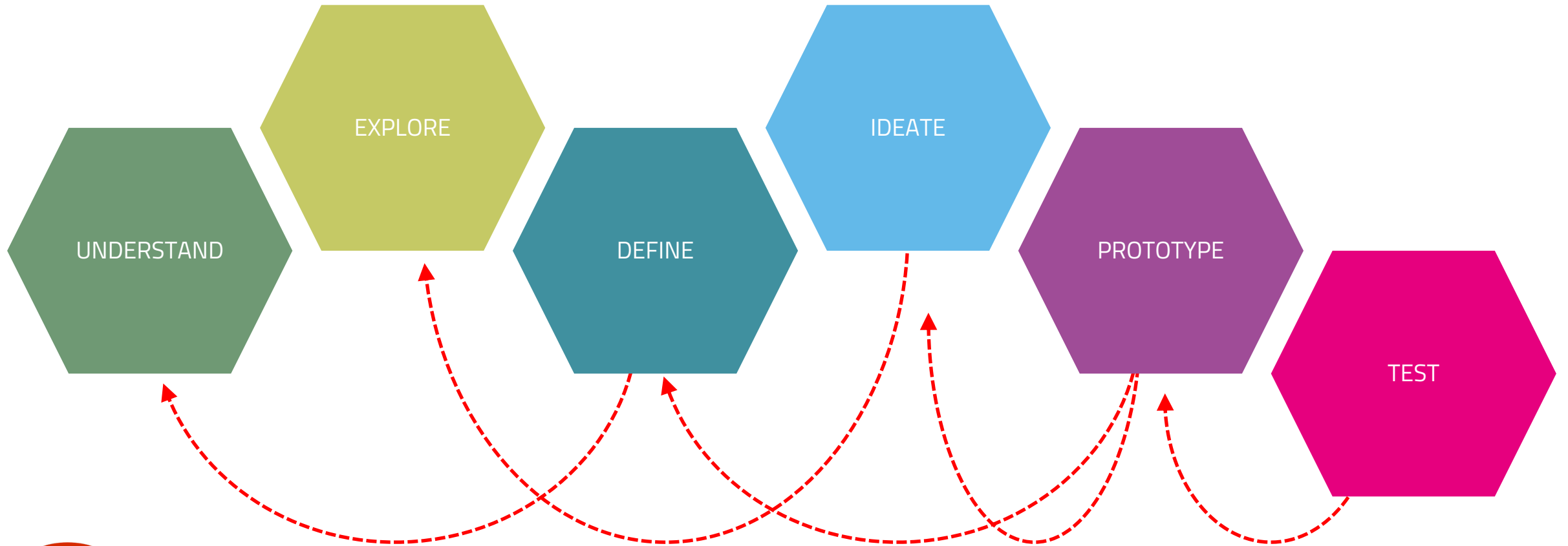
# DESIGN THINKING



# DESIGN THINKING



# DESIGN THINKING



# INOVAČNÍ MÝTUS

„If I had asked people what they wanted,  
they would have said faster horses.“

-- Henry Ford





# CELKOVÝ OBRAZ SITUACE

**PROČ, CO, JAK, KDY, KDE, KDO?**

**Metody:** rozhovory, pozorování, zažít si na vlastní kůži, kvantitativní průzkum, desktop research





# CO HLEDÁME

POTŘEBY

FRUSTRACE

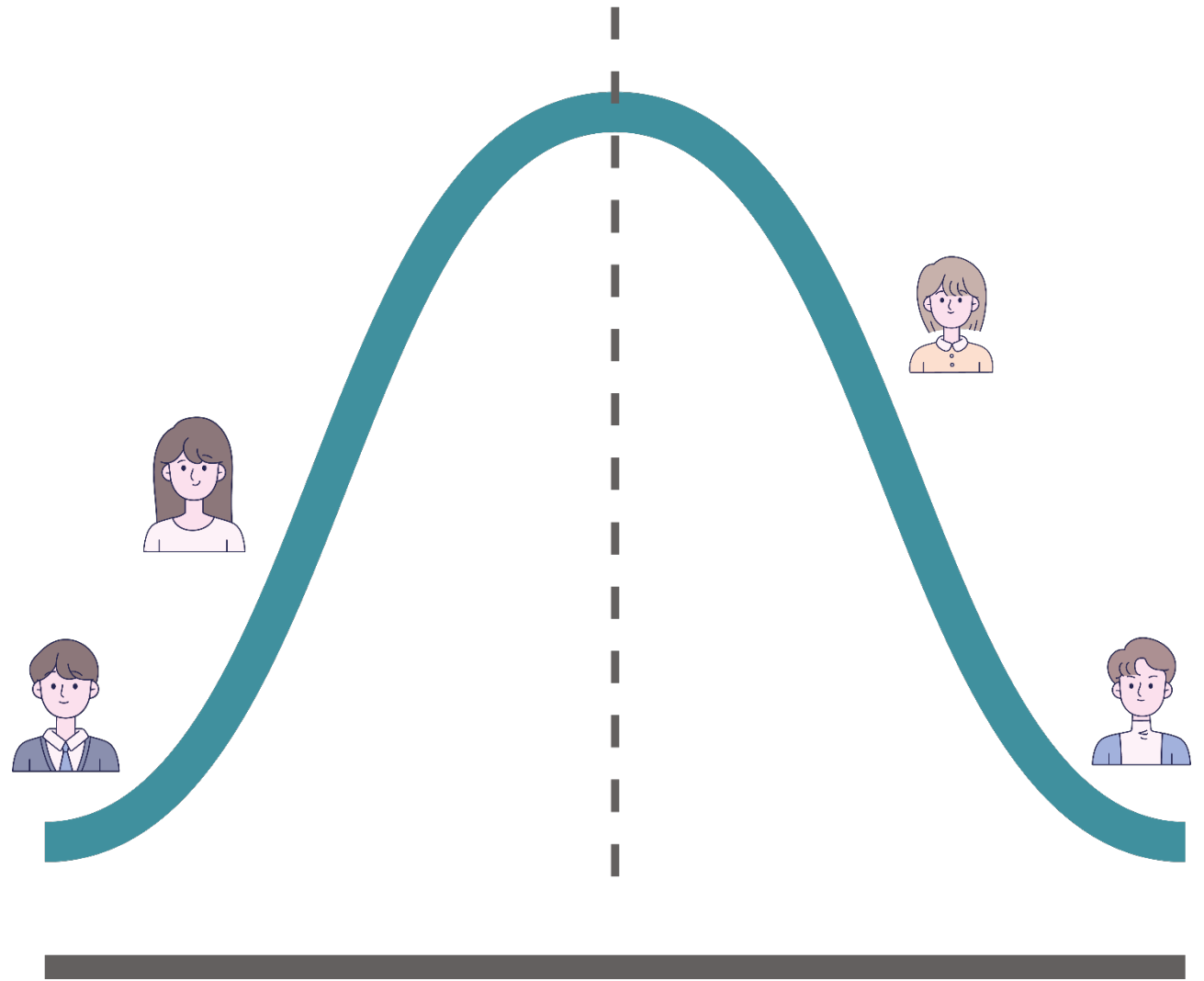
PŘÁNÍ

ZÁLIBY

DENNÍ RUTINY APOD.



# PRŮMĚRNÝ ZÁKAZNÍK NEEXISTUJE




# PERSONA

Fiktivní profil reprezentující skupinu lidí (uživatelé, zaměstnance), kteří mají podobné potřeby nebo přání, zažívají podobné frustrace, zájmy, nebo například podobné zkušenosti s určitou oblastí.

**PERSONA NAME**  
Anna

**SHORT NAME**  
ANN

**IMAGE**



**EXPECTATIONS**

**Expects**

- To get from A to B as fast as possible
- Cleanliness

**Does not expect**

- Low price
- Extra services on top

**CHANNELS**

**Likely**

- mobile apps
- email
- social media

**Unlikely**

- telephone
- printed documents

**QUOTE**

"Is there a faster way to do that?"

**TRAVEL TYPE**

- 70% business
- 30% holidays

**AVG. TRAVEL BUDGET**


\$300 / month

**AVG. FLIGHTS**

4 / year

**MOOD IMAGES**

Add image



**JOBS TO BE DONE**

- When waiting for boarding, I want to have clear communication about boarding times and delays so I can relax while I wait.
- When sitting on a plane, I want to have enough space so I can work.



# EMPATIE

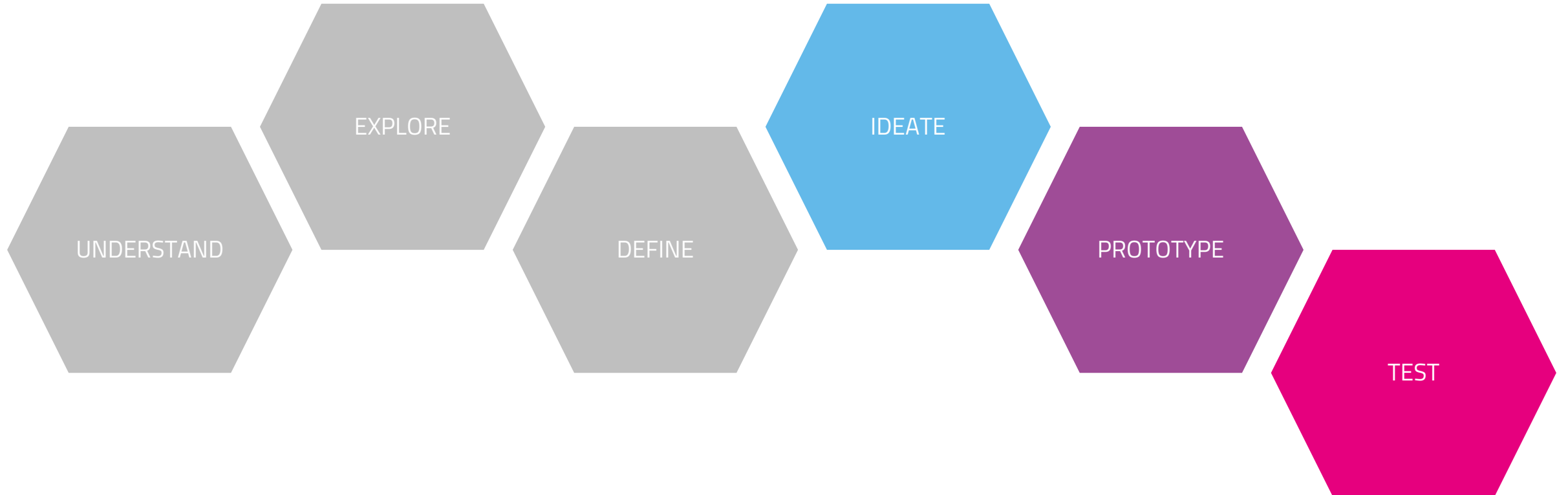
Vymyslete aktivitu:

- Pro nejlepší **přátele**
- Pro **kolegy** v práci

Rozpočet: 2 000 Kč



# DESIGN THINKING





# Start small, but start

**EGGZTRA**  
innovations team  
■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

**Tomáš Grünwald**  
+420 603 400 586  
tomas@eggztra.cz



# Pořadatelé

**CAPRICORN PRO**



**Projectman**  
connecting experts

goodea >

# Partneři

**ČESKÁ**   
spořitelna

 metada