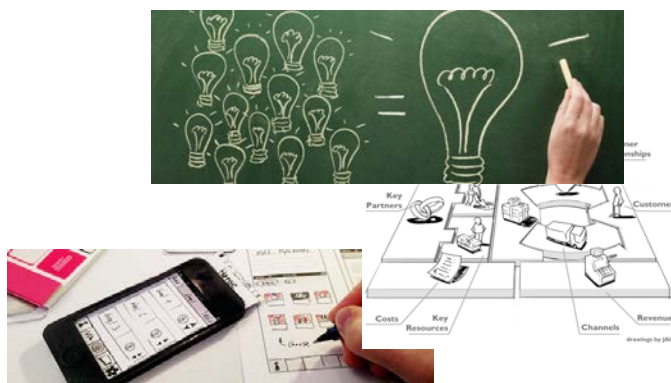


Klantgedreven vernieuwing

(Service) Design thinking



Lambert Koster
06 - 24 74 94 21
l.koster@debaak.nl

Pagina

Vandaag...

Ochtend:

- Jules

Middag:

- Proeverij design thinking
 1. Korte inleiding in wat design thinking / service design is
 2. Toepassen opstellen persona / customer journey
 3. Komen tot een probleemstelling
 4. Ideation: zo veel mogelijk oplossingen bedenken
 5. Uitwerken van een tot een first draft
 6. Poster
- Eerst ervaringen? Zou het voor u toepasbaar zijn met collega's?

Pagina

baak

Design?

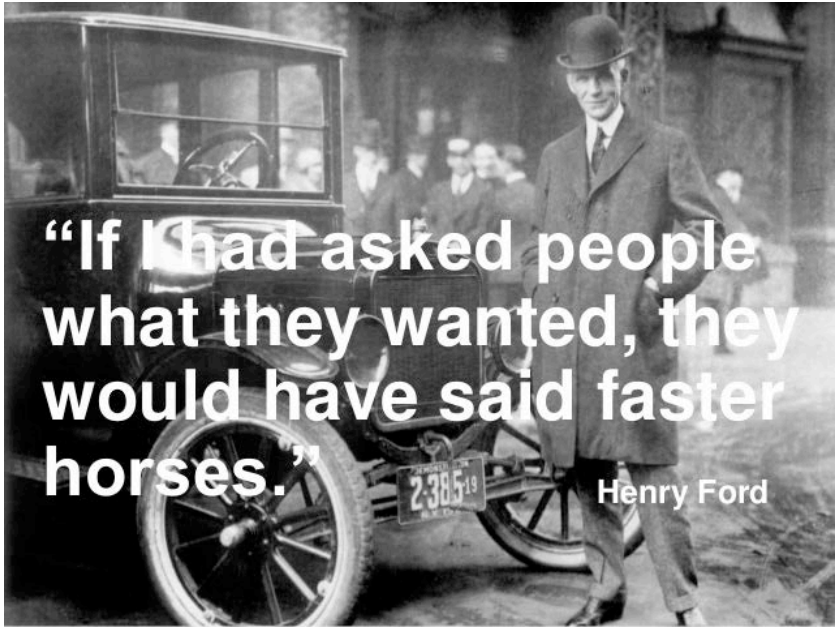


versus

Pagina

This slide compares two remote controls to illustrate the concept of design. On the left is a cluttered, multi-button Philips remote control. On the right is a sleek, minimalist Apple TV remote control with a few large, intuitive buttons. The word 'versus' is placed between them. The slide is titled 'Design?' and has a 'baak' logo in the top right corner and a 'Pagina' label in the bottom right corner.

baak



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

Henry Ford

Pagina

This slide features a black and white photograph of Henry Ford standing next to an early 20th-century automobile. Overlaid on the image is a quote in large, bold, white text: “If I had asked people what they wanted, they would have said faster horses.” The name 'Henry Ford' is written in a smaller font at the bottom right of the image. The slide has a 'baak' logo in the top right corner and a 'Pagina' label in the bottom right corner.

baak

Voorbeeld

THE EVOLUTION OF THE DRILL

Pagina

baak

Hoe kun je dit product nog innoveren?

Pagina

baak

Door de scope te verbreden?



Pagina

baak



Storage

Ease of use

Portability

Usability

Pagina

baak

Wordt je op een dag wakker en roep je: ik heb een nieuwe boor nodig?



NEE....

Pagina

baak

Wat dan wel?



Pagina

**„People don't want to buy a
quarter-inch drill,
they want a quarter-inch hole“**

Wat wil je dan wel? Gaten of iets ophangen?

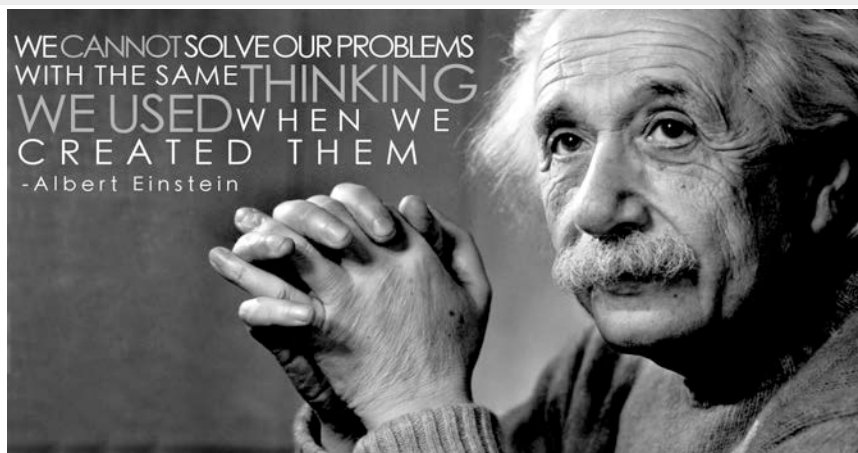


Of gaat het om het zichtbaar maken van herinneringen?



Je kunt alleen innoveren door je in te leven..

Pagina



Pagina

Design thinking

is a **human-centered** approach to innovation

*that draws from the designer's toolkit to integrate the **needs of people**, the **possibilities of technology**, and the **requirements for business success**.*

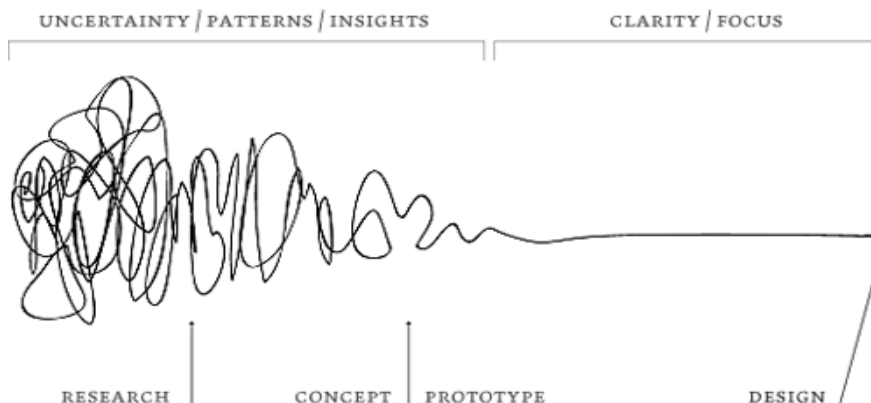
—Tim Brown, president and CEO

Het richt zich op innovatie op gebied van producten, diensten en processen...

En nee... Het gaat er niet altijd om de nieuwe Apple te worden....

Pagina

Het proces



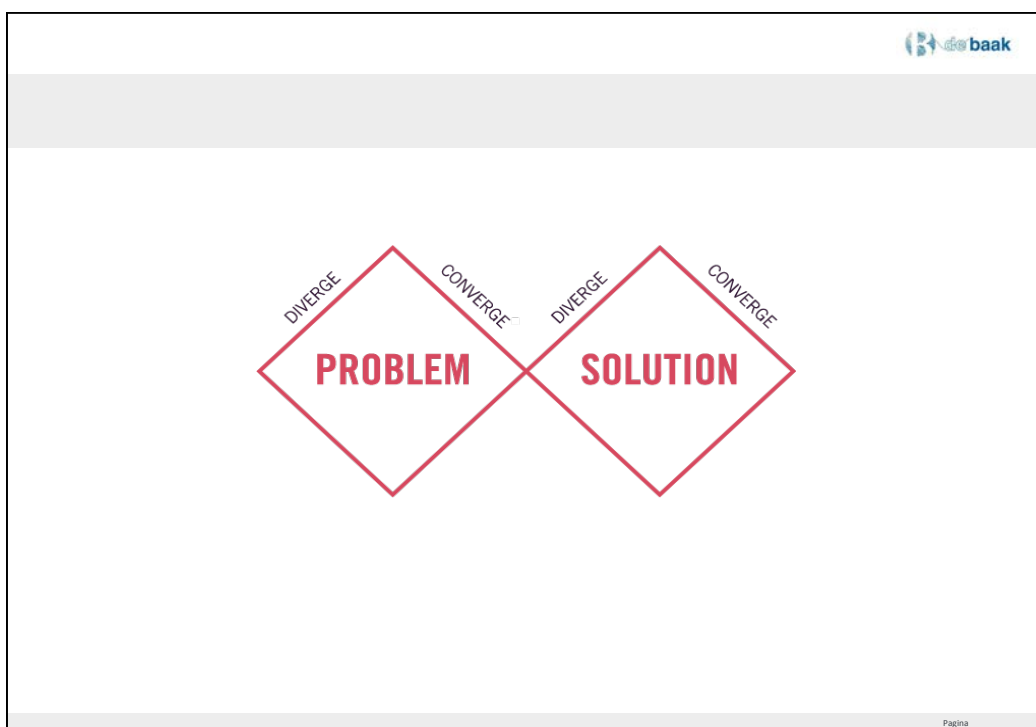
Pagina

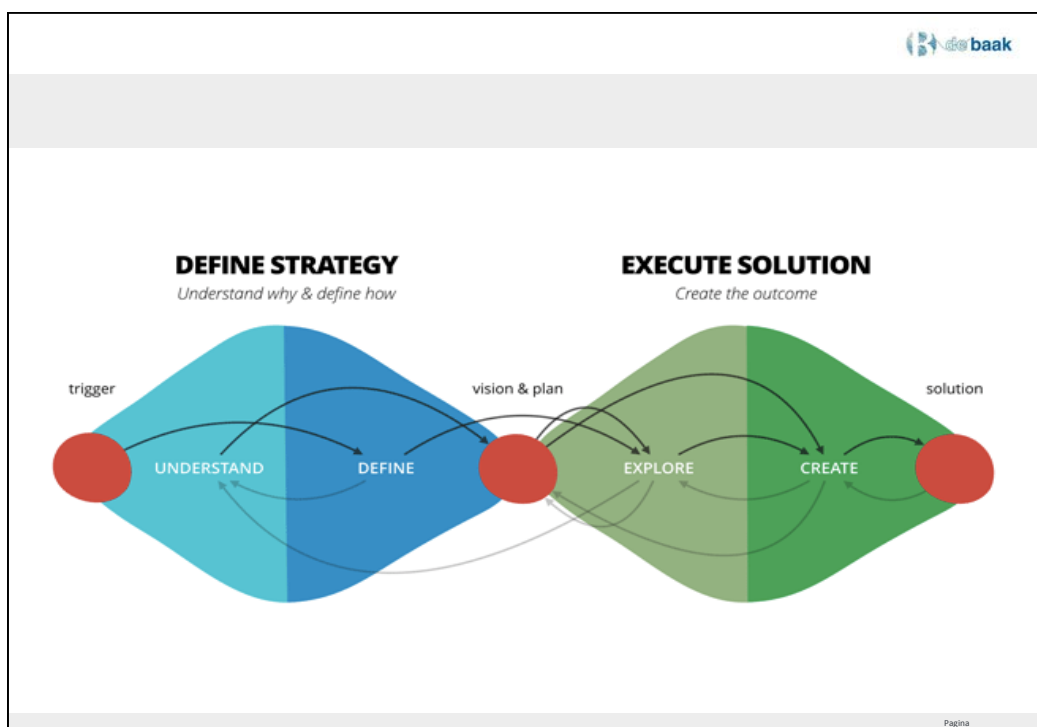
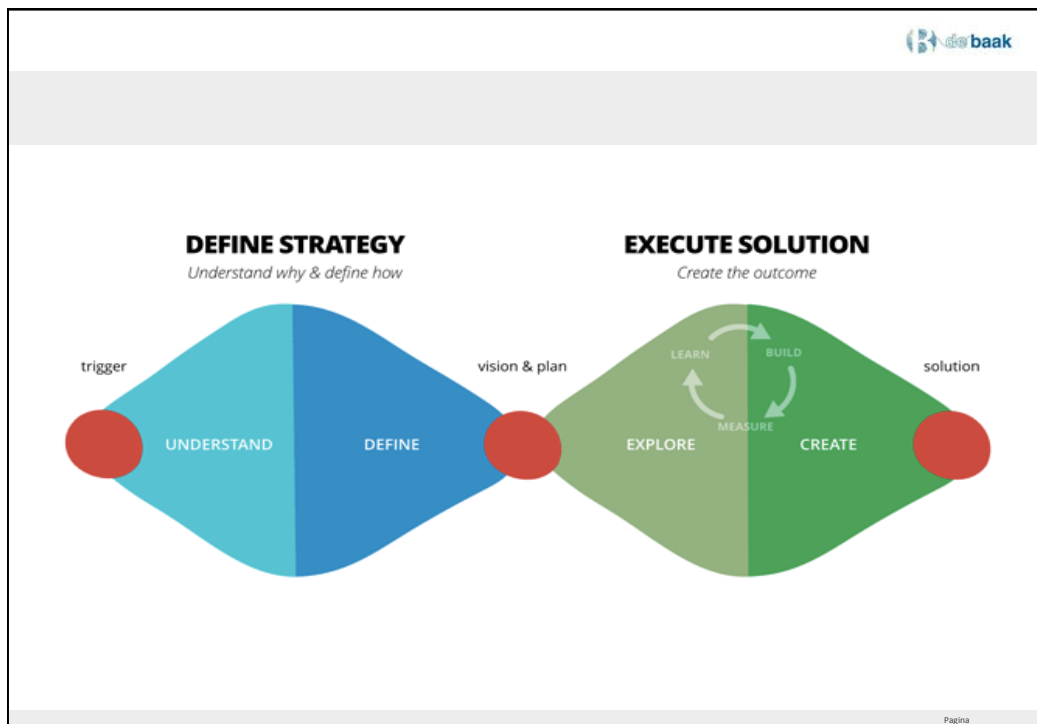


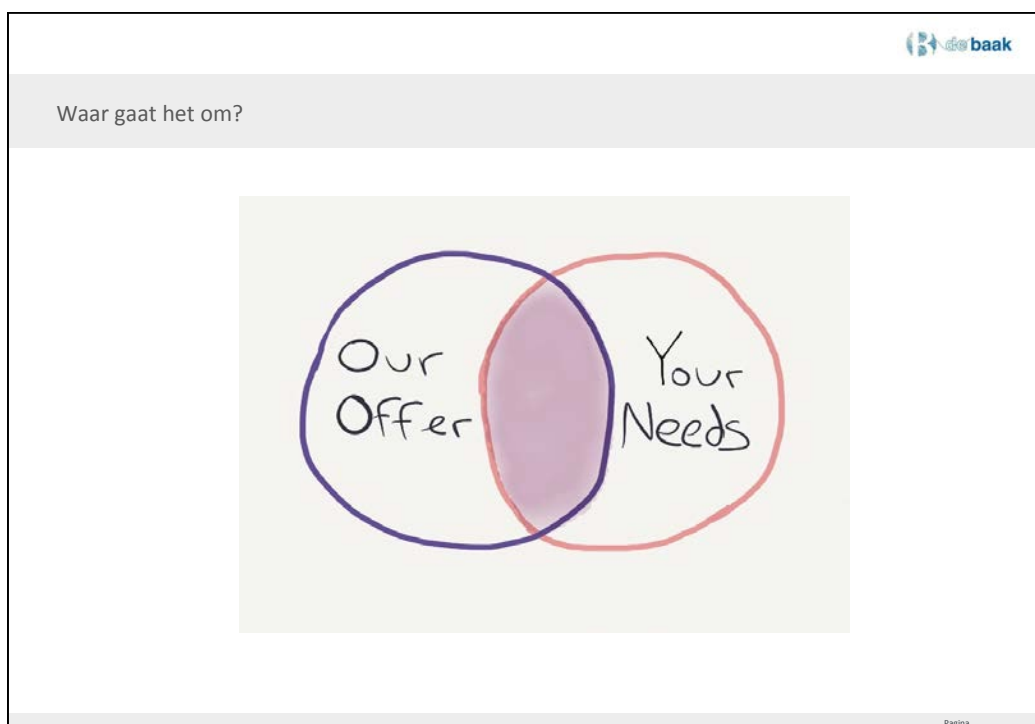
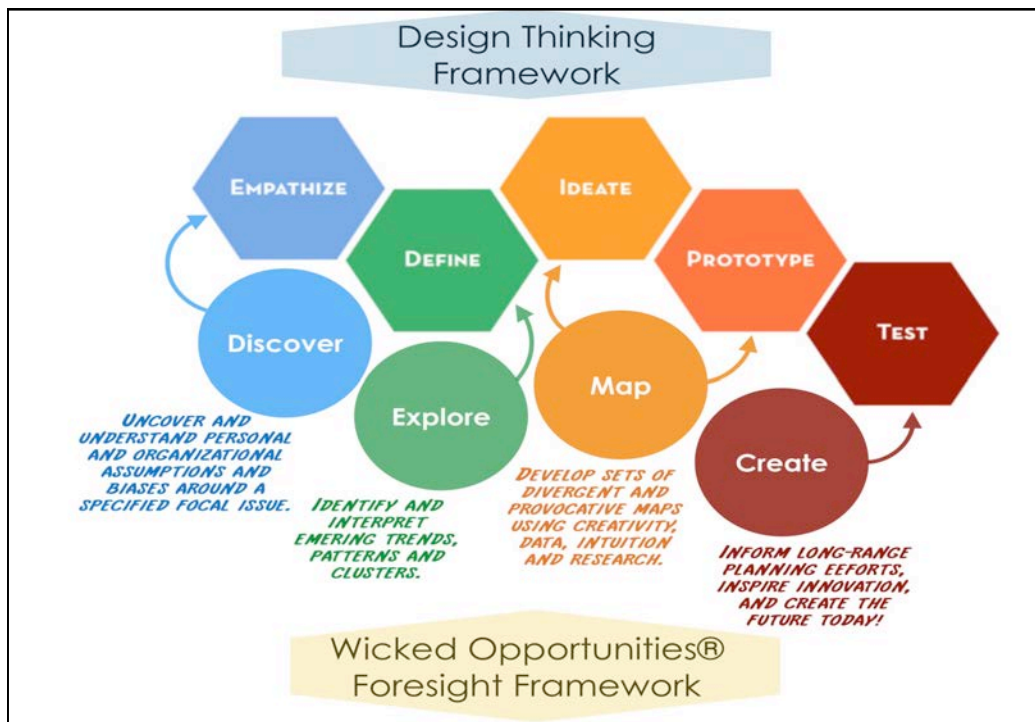
**“I have not failed,
I’ve just found
10,000 ways that
won’t work”**

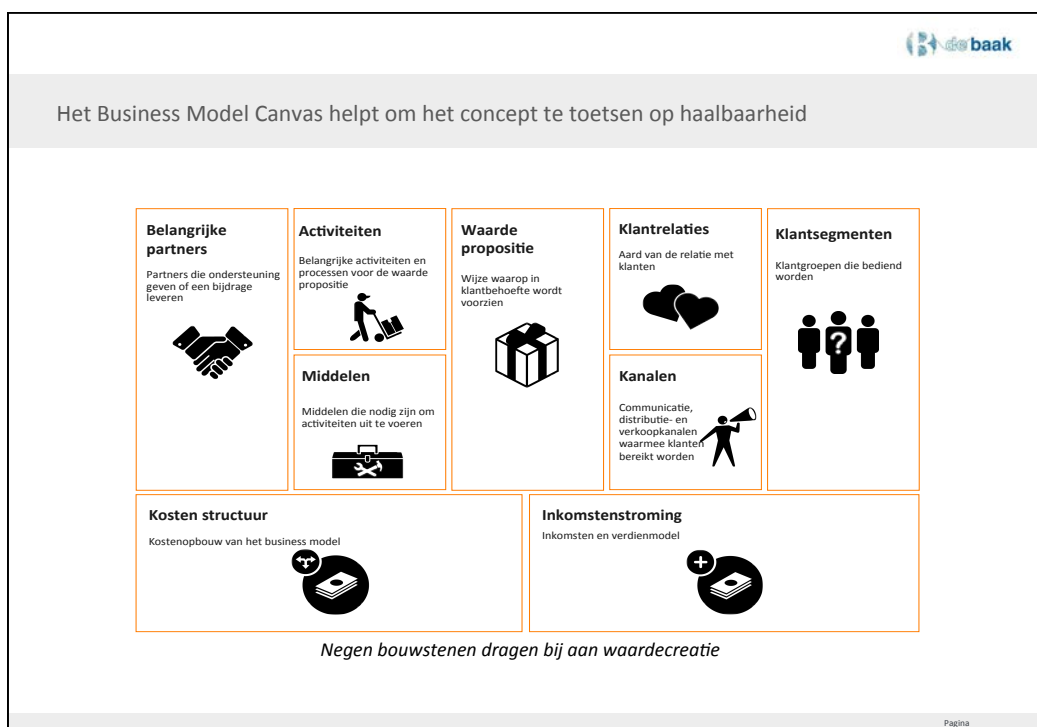
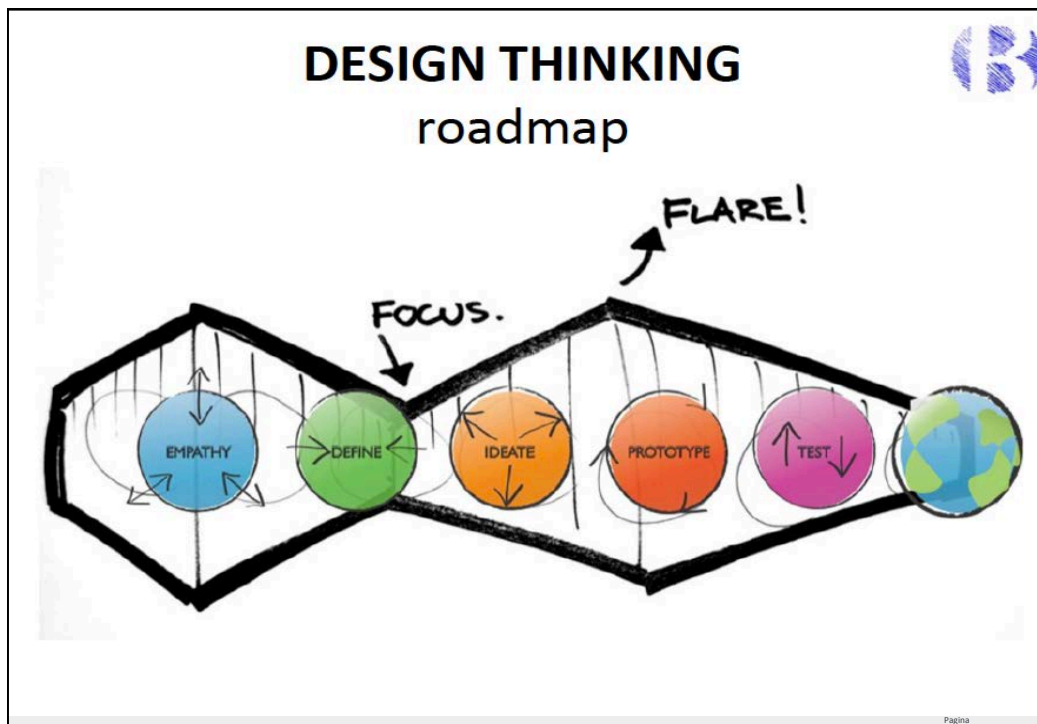
— Thomas Edison
Inventor, Scientist

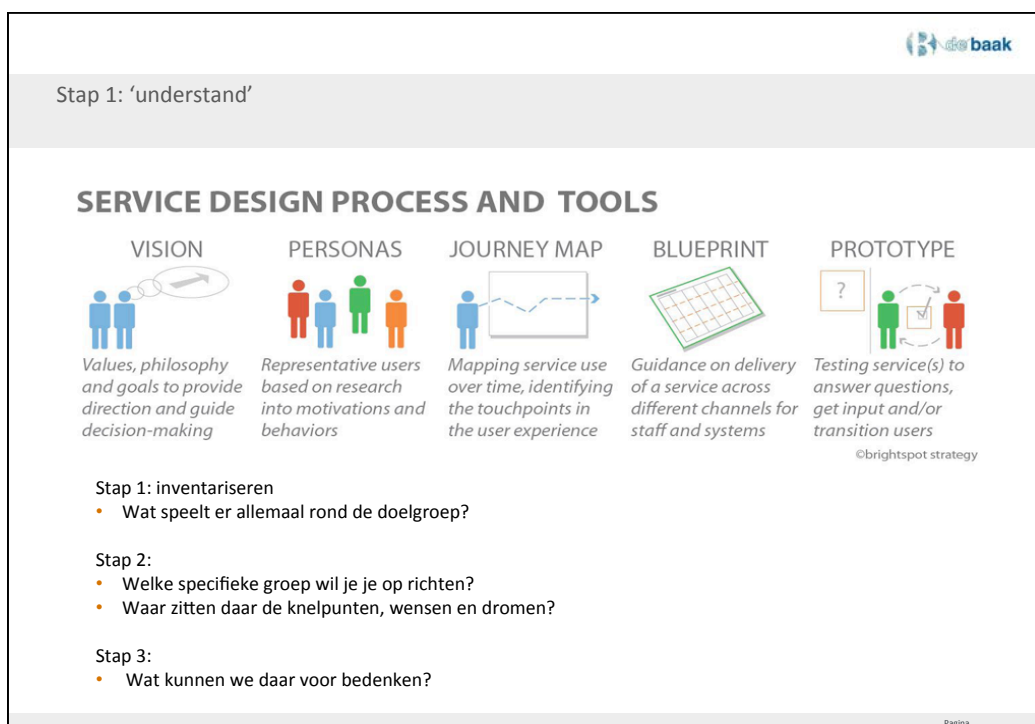
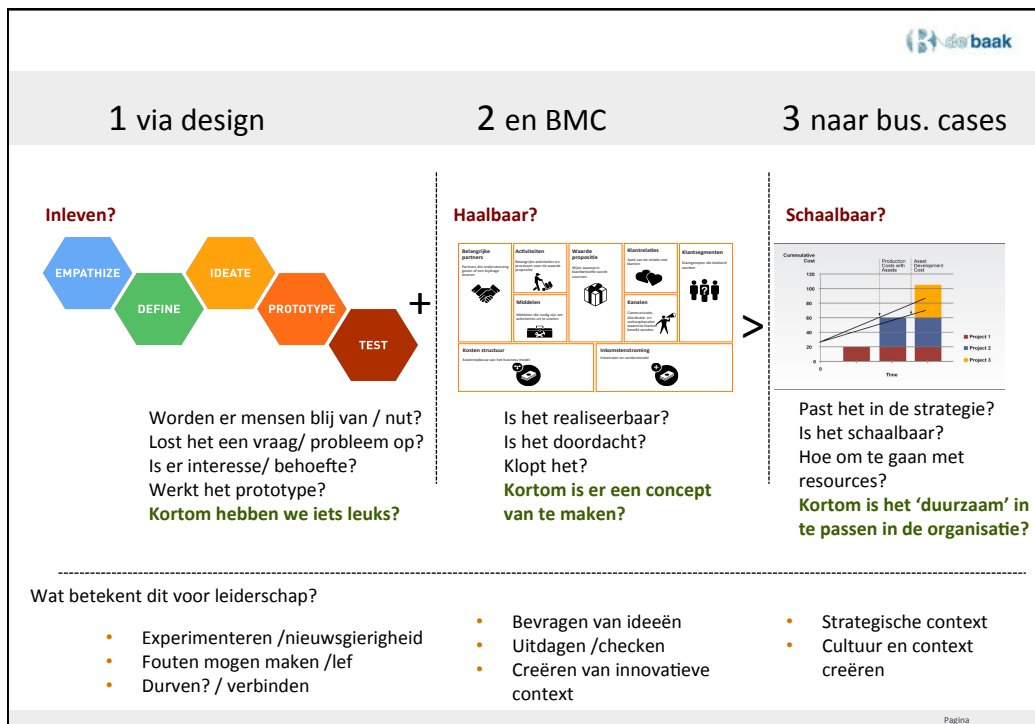
Pagina











Opdracht 1: brain purge

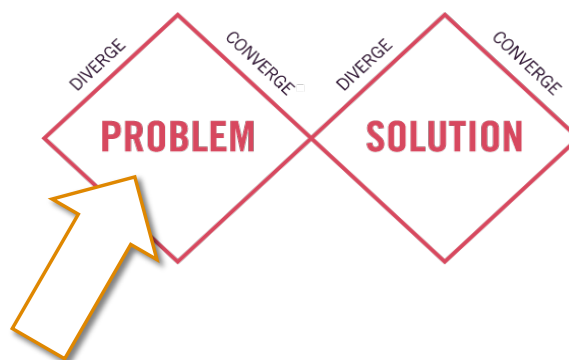
Wat zijn nieuwe ideeën voor de kinderopvang?

Schrijf zo veel mogelijk ideeën op die in je hoofd zitten....

(10 minuten)

(plak zo veel mogelijk post-its op de muur)

Pagina



Pagina

Opdracht 2 – persona's

Wie hebben we het over?

- Wat zijn typische uitspraken?
- Waar lopen ze tegen aan?
- Wat voelen ze?
- Hoe maken ze er gebruik van?
- Wat makkelijk / moeilijk?

Oftewel beschrijf deze persoon zo realistisch mogelijk...

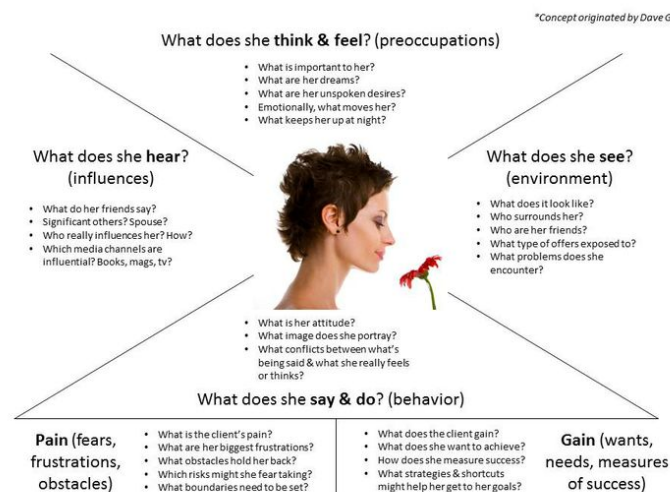
- Leeftijd, kenmerken
- Wensen
- Pains and gains
- Typische uitspraak
- Illustreer dit met tekeningen / of plaatjes

15 minuten....,



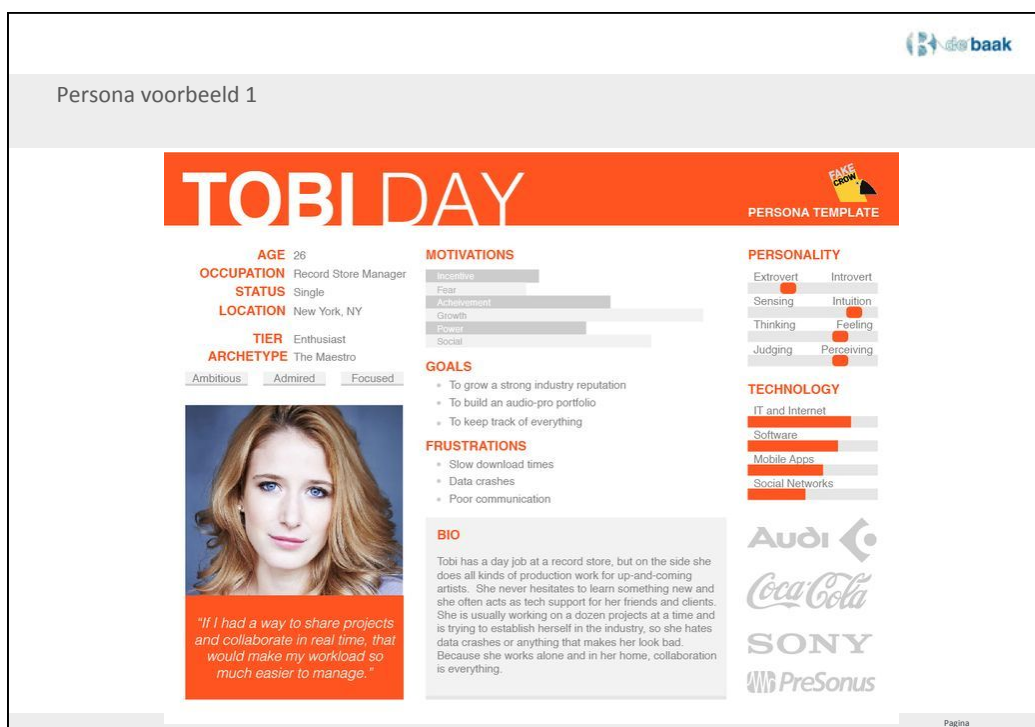
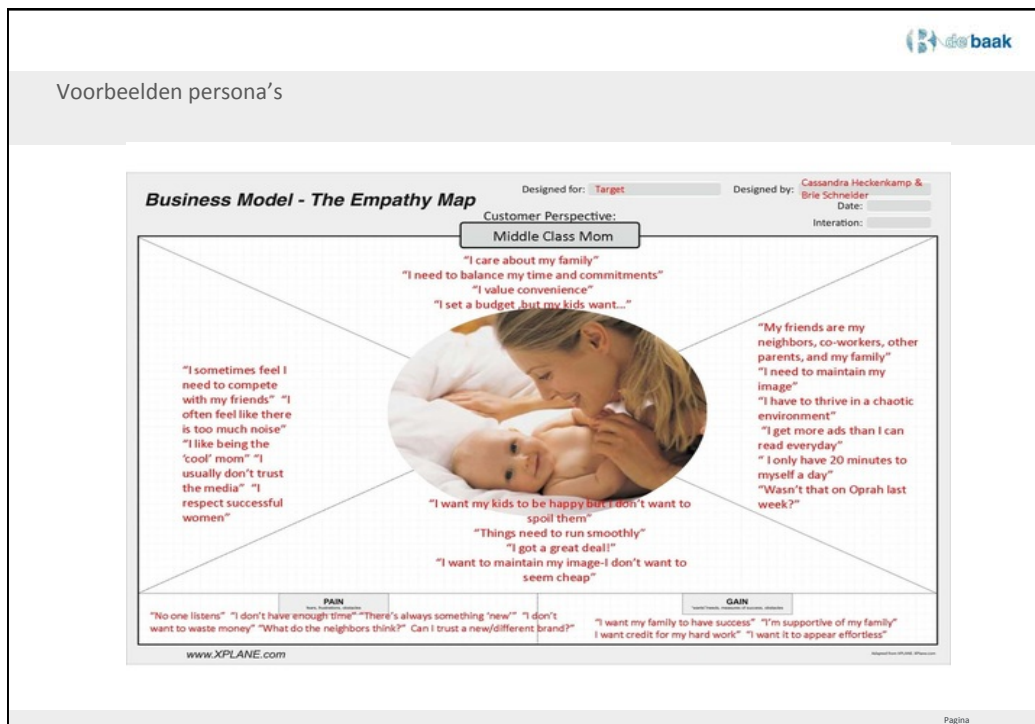
Pagina

Persona



© 2012 Be Promotable | www.TonySmithOnline.com Target Market Empathy Map

Pagina



baak

Persona voorbeeld 2

Anton Lundberg, 10 years old



Quote
I want to be able to do the fun things: to play with my friends and build worlds in Minecraft!

Background
Anton lives with his mother, father, and younger sister Alice (8 years old) in a townhouse in Halmstad, Sweden. Anton's older brother Joakim (18 years old) has moved to Lund to study.

Anton plays floor ball once a week. He enjoys playing video games in his spare time, and Skypes with his friends who play on the same server.

Anton enjoys school, but he doesn't like Math and homework. He loves going snowboarding in the mountains on the winter holiday with his family.

Touchpoints
After-school center
School
Consultancy Nurse
Childhood Cancer Foundation
Steam/Appstore/YouTube
Family
Toy store
Toy catalogue (print and online)



Characteristics and feelings
Curious.
Wants to be independent.
Creative and imaginative.
Emotionally mature.
Wants to do fun, exciting, and friendly things.
Likes surprises.

Social
Family is important.
Plays with friends at school.
Misses his brother Joakim.
Likes to set up surprises for the family.
Both plays and teases his sister Alice.

Behavior
Likes to draw.
Likes to build things (huts, lego, Minecraft, ...)
Plays online video games frequently.

Environments
Home.
After-school center
School.
The soccer field, the backyard, the forest.
The Floorball Center.
Backseat of the car.
Hospital for check-up.

Clinical
Treated for: **Leukaemia**
Discharged: 5 years ago (at the age of 5)
Check-ups: Annually
Everyday Effects: Physically healthy. No memories of disease, but suffer from mild concentration difficulties due to treatment.

Frustrations
Sometimes socially insecure (missed out on peer activities due to hospitalization).
Waiting is boring.
Wants to play, but is often tired.



Pagina

baak

Opdracht 3 – maak een journey

Hoe ziet een week in het leven van je persona er uit?

Wat maken ze mee?

Wat zijn positieve of negatieve ervaringen?

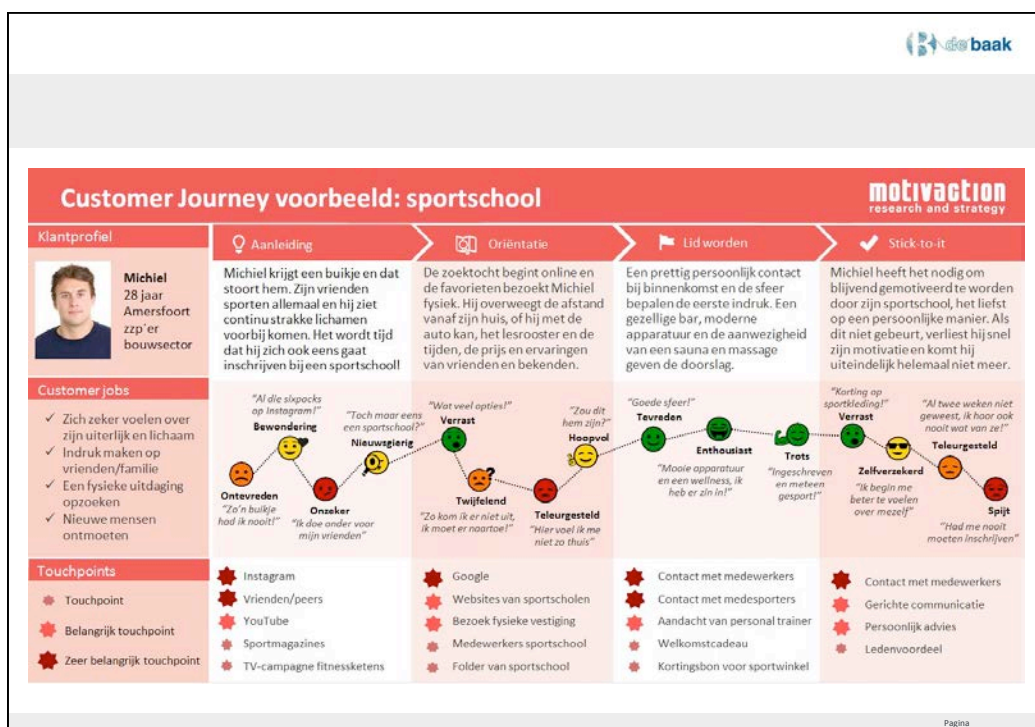
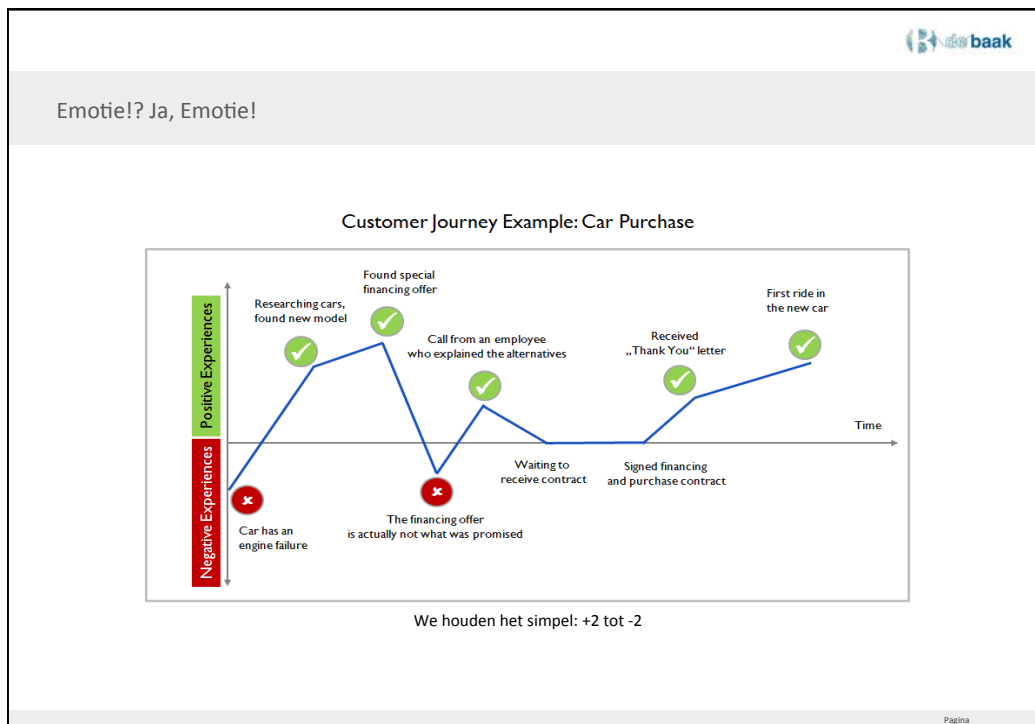
Met wie komen ze in aanraking & waar?

En welke kansen zie je om hen te Ondersteunen?

30 minuten....,



Pagina



Het is ook een kwestie van perceptie...

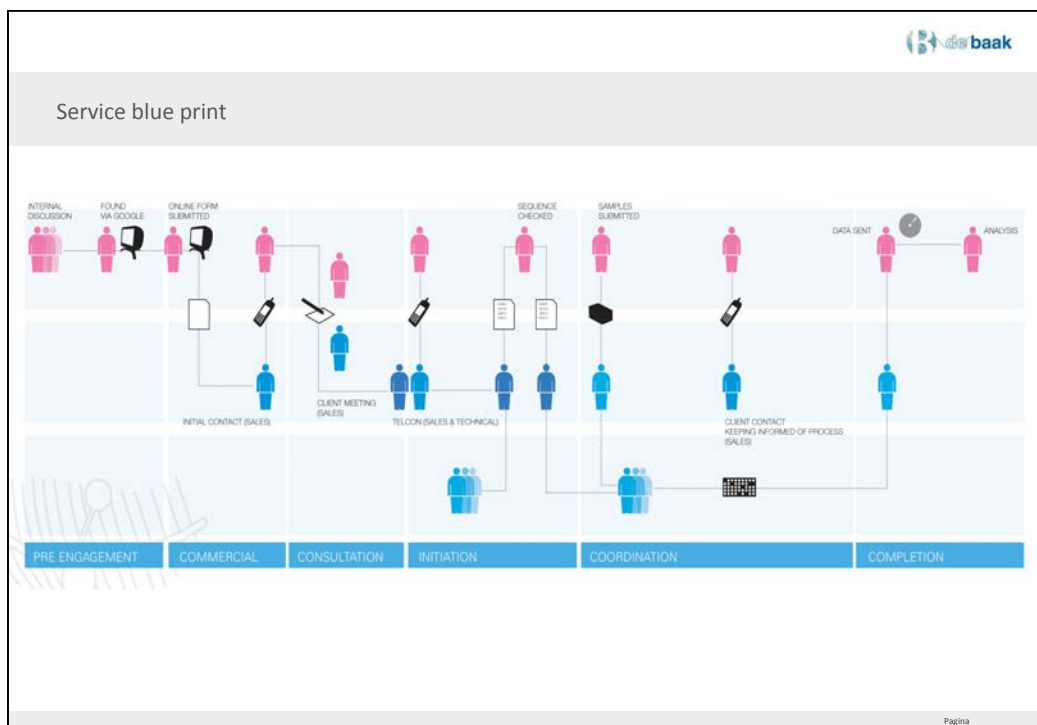
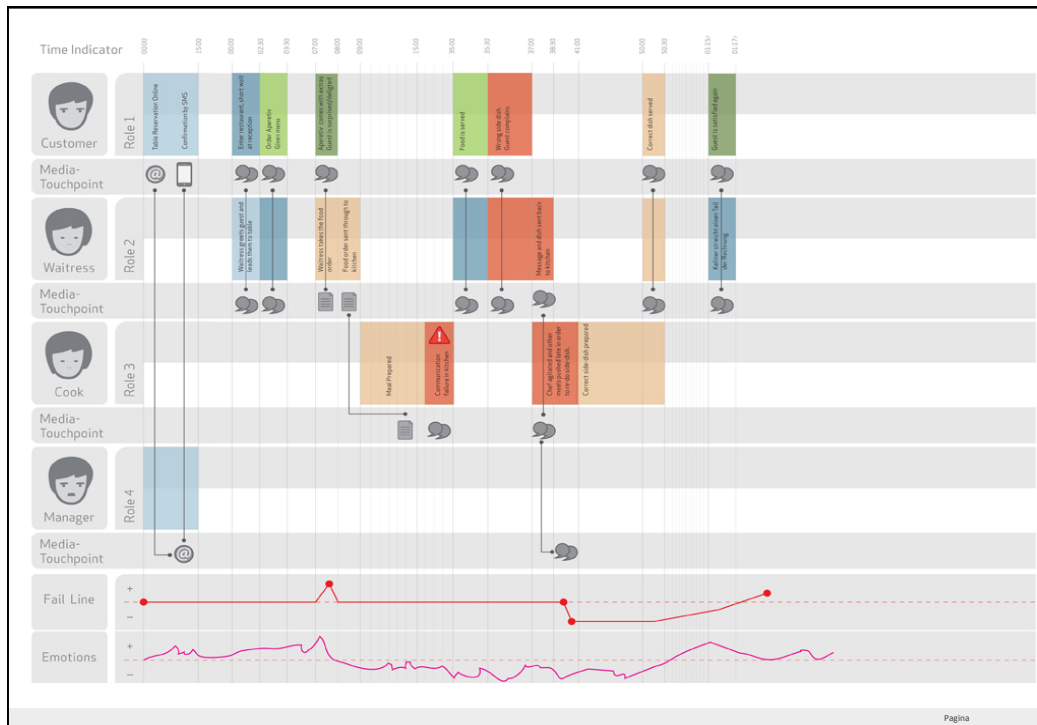


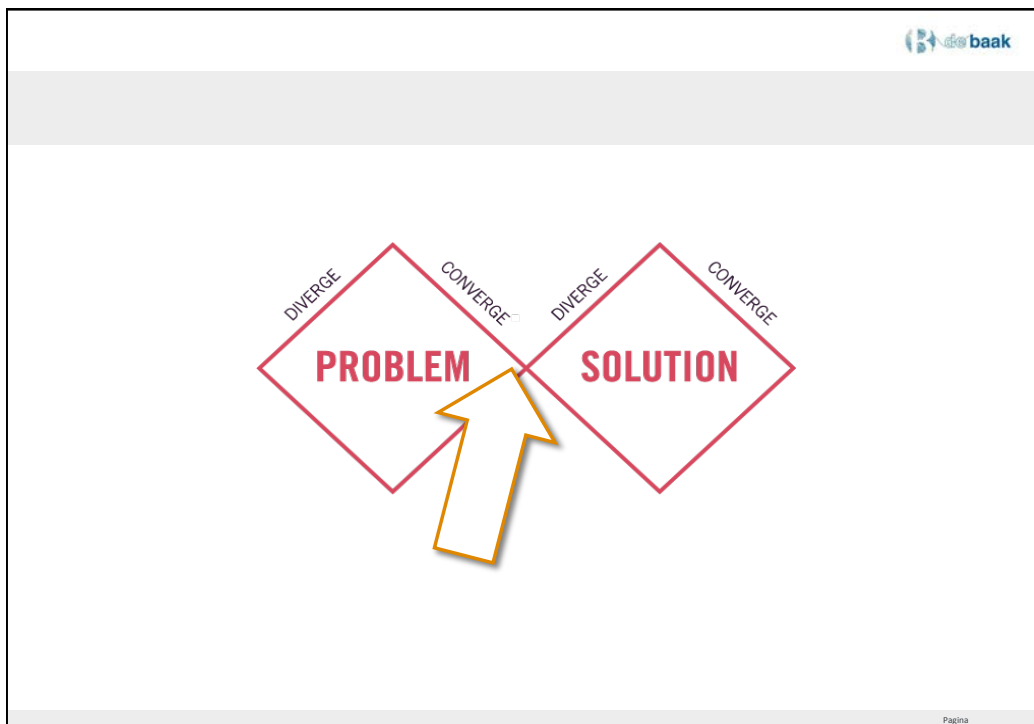
Pagina

Stap voor stap in kaart brengen van de reizen en ervaringen



Pagina





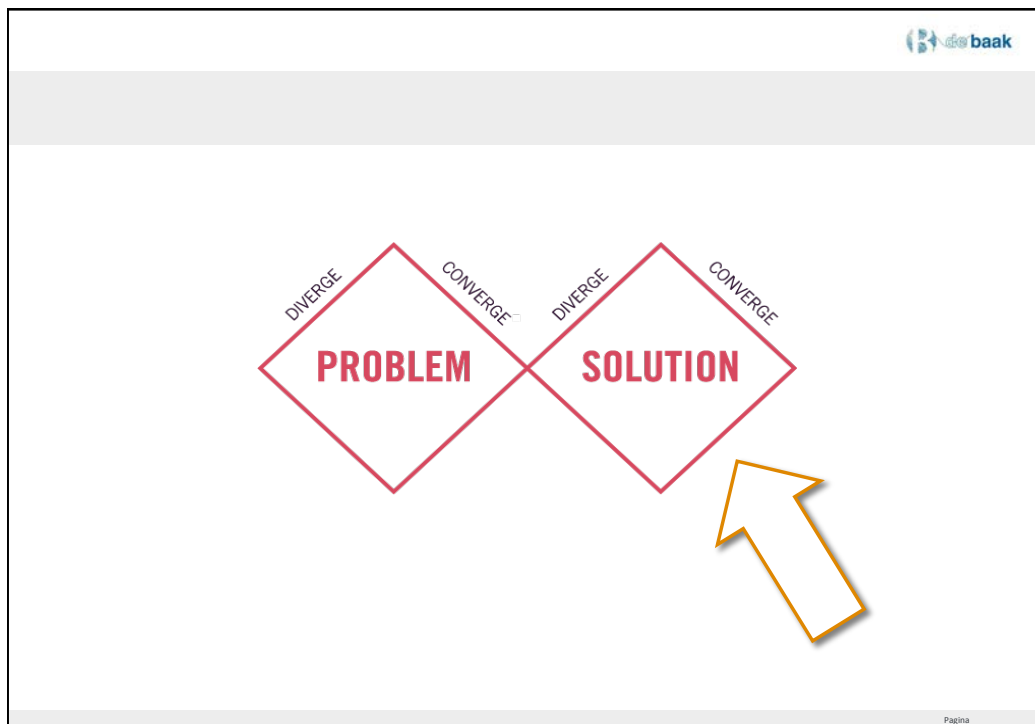
Opdracht 5 – probleembeschrijving

Kies een inzicht / kernprobleem waar je oplossingen voor zou willen uitwerken... 5 min

PERSONA	NEED	DEEP DESIRE	BARRIER
AS	I WANT	SO THAT	BUT
	I NEED	BECAUSE	YET
	I DESIRE	SINCE	

OR

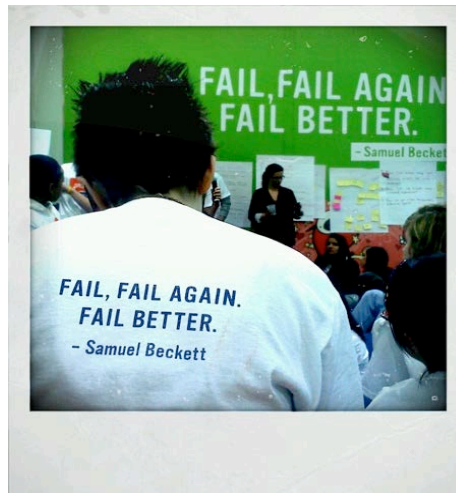
GIVEN THAT <BUSINESS SITUATION>
 HOW MIGHT WE HELP <PERSONA / AUDIENCE>
 DO / BE / FEEL / ACHIEVE <IMMEDIATE GOAL>
 SO THEY CAN <DEEPER / BROADER/ EMOTIONAL GOAL>



Opdracht 4 – ideation

- Neem de probleemstelling en bedenk zo veel mogelijk oplossingen (als groep) – al brainstormend
 - Hang deze op de muur.....
 - Maak associaties / vul aan etc
- Kies als groep het idee uit dat jullie het meest aanspreekt....
- Werk 1 idee uit
30 minuten

Prototyping: zodat het vroeg en goedkoop mislukt.....



Pagina

Prototyping



SHITTY FIRST DRAFTS



3D MODEL



DESKTOP WALKTHROUGH



WIREFRAME



CLICKABLE



REAL WORLD



SIMULATION



IMMERSIVE

Pagina

Opdracht 5 – maak een prototype

- Werk je idee uit tot een prototype
- Maak het tastbaar door middel van een poster
 - Situatie
 - Wat is je idee
 - Bedenk een slogan
 - Welk probleem wil je oplossen?
 - Hoe werkt het dan?
 - Wat zijn de voordelen voor je klant?

Maak 1 'reclame' poster
En 1 flipvel met toeliching



Pagina

