UX/UXR & design proces

Můj příběh

Pracuji jako UX designer v Konica Minolta v divizi research&development. Před KM jsem pracoval pro agronomický startup CleverFarm. Tvořím zejména wireframy a design digitálních produktů.

Dříve jsem pracoval na designu webů a aplikací v reklamních agenturách. Vždy mě lákalo propojení designu a technologií. Nikdy jsem nechtěl navrhovat pouze pěkný design, ale vždy mě zajímala funkce, proto jsem se naplno začal věnovat UX/UI designu.

CLEVER° FARM'

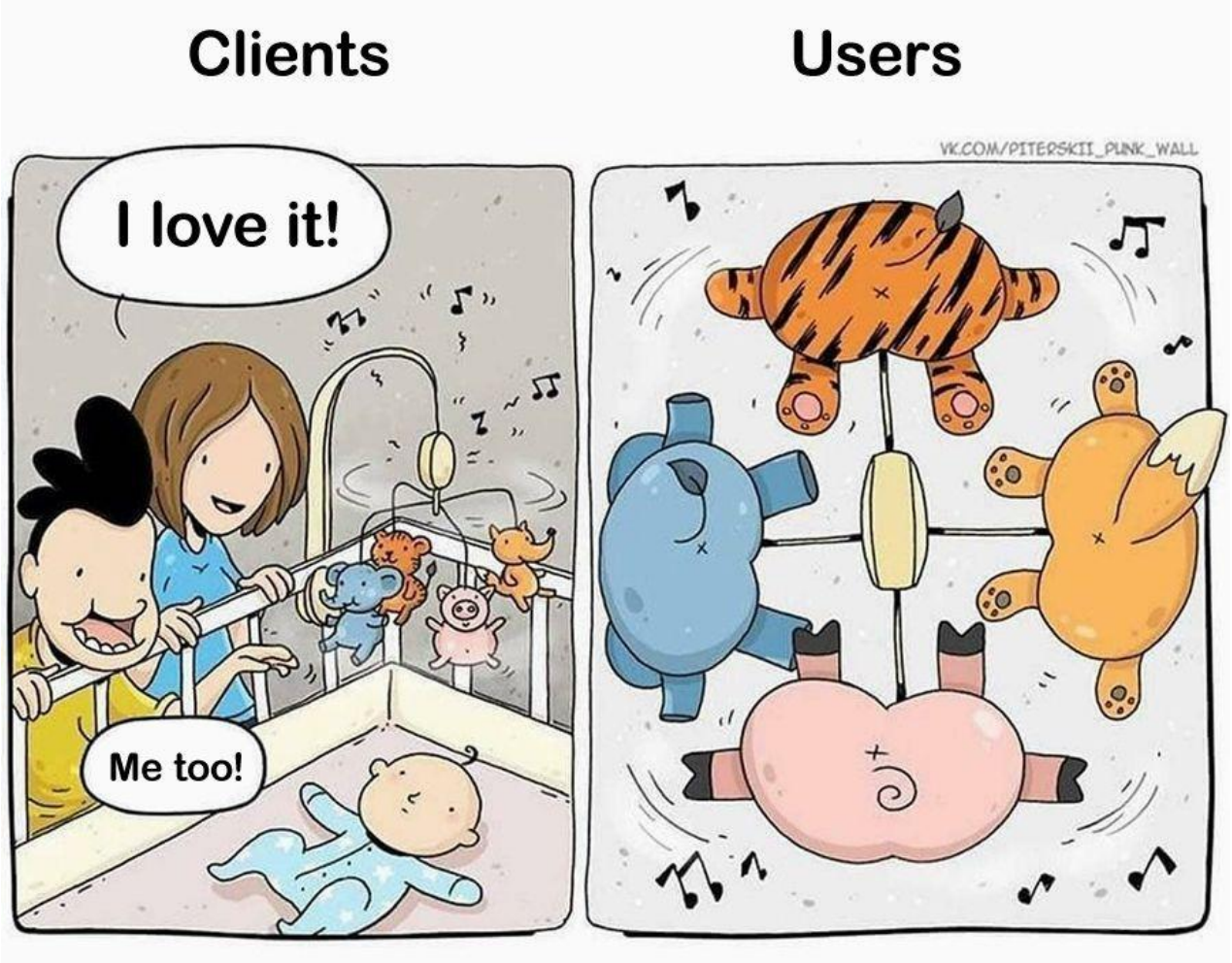
KONICA MINOLTA

Osnova

- UX intro
- Co je to UX?
- Co k UX potřebujeme?
- Nejčastější chyby digitálních produktů
- UX research intro
- Designový proces
- Čísla a příklady z praxe
- Nástroje
- Figma demo

UX intro

1
Desire path
Designed path


Clients
Users
VK.COM/PITERSKII_PUNK_WALL
I love it!
Me too!

Interaction Design Foundation - IXDF
1 d ·

Would you sit this close to the trash bins?

👋 Learn to design with the users in mind by taking user experience (UX) courses from the world's biggest online design school, the Interaction Design Foundation (IxDF); take a look at their spectrum of UX design courses here: https://www.interaction-design.org/courses...

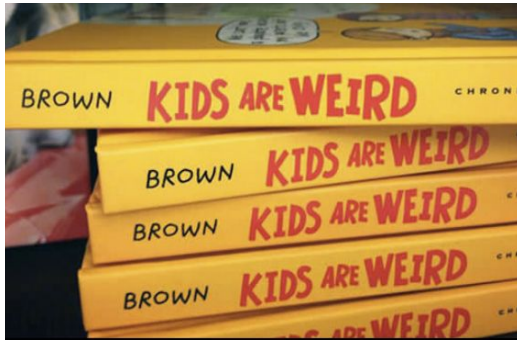
36 3 comments

Like Comment Share

Most relevant

Paal A. A. Kaasa
Not The best experience😆
Like · Reply · 20 h

M Raj
Maybe that's a stepladder not a seat 😊😊



Probably not the best place to put the authors name...

Mikrovlnky

Uživatel potřebuje zadat pin v bankomatu nebo ohřát jídlo?

Uživatel potřebuje ohřát jídlo nebo poslouchat radio?

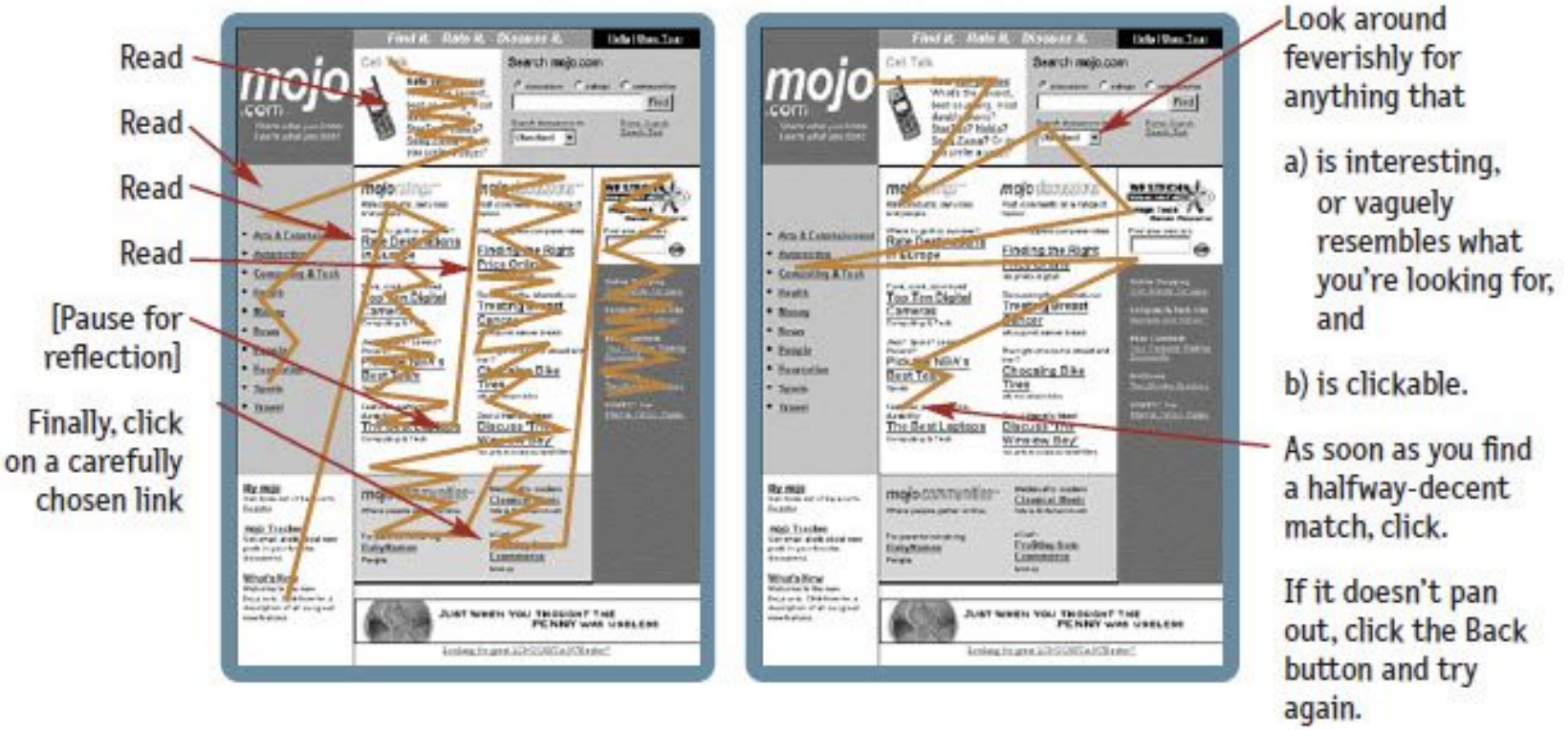
Je složitost ovládání adekvátní k uživatelské potřebě? Uživatel si chce pouze ohřát jídlo.

Letecká katastrofa

- Kegworth 8. 1. 1989
- Špatný design displeje -> pilot vypnul funkční motor místo nefunkčního
- Počet lidí na palubě: 126
  Mrtvých: 43
  Vážně zraněných: 74

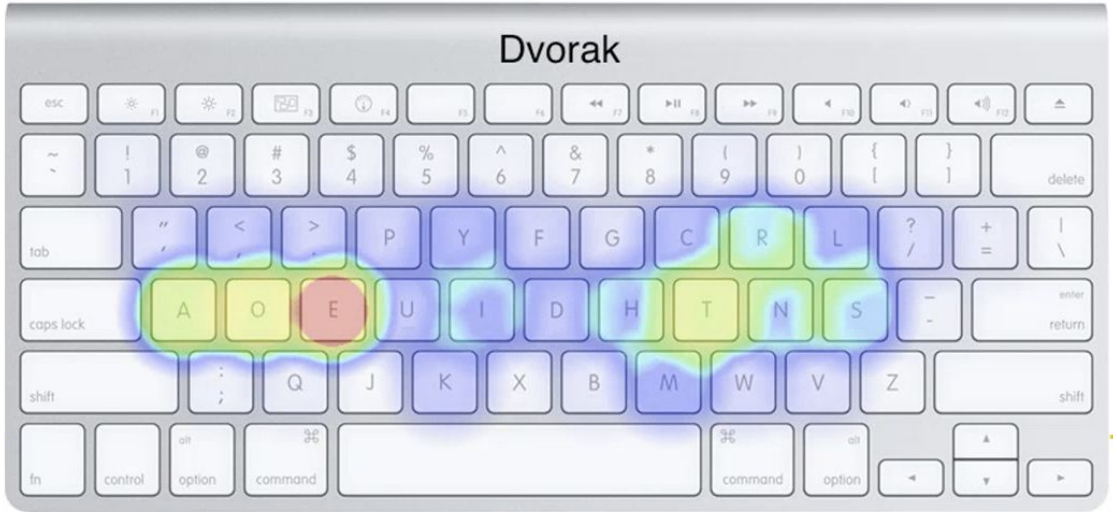
zdroj here

WHAT WE DESIGN FOR... THE REALITY...



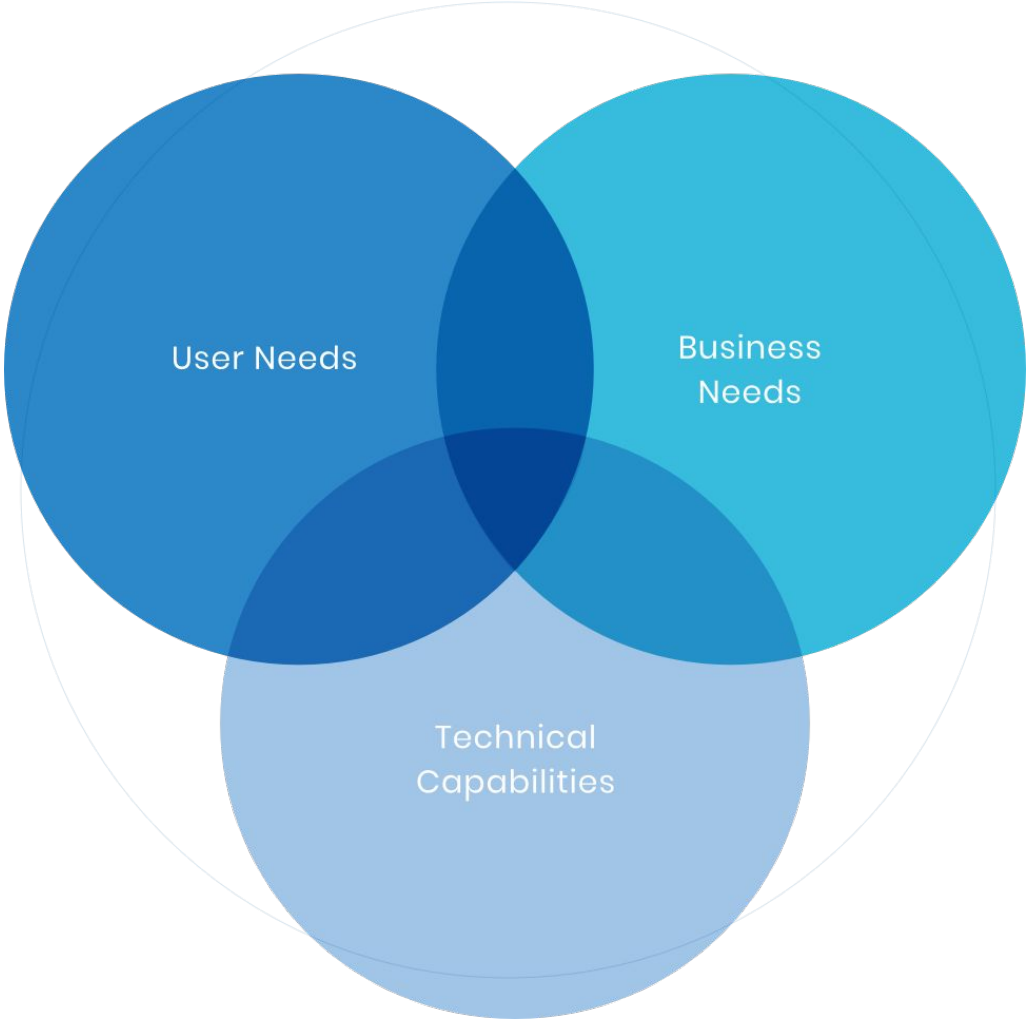
zdroj Steve Krug - nenuťte uživatele přemýšlet

QWERTY


Dvorak

Co je to UX

a proč ho potřebujeme?


User Needs
Business Needs
Technical Capabilities

DESIGNING THE
PRODUCT
UI design

DESIGNING THE
EXPERIENCE
UX design

Proč potřebujeme UX?

- Posun z jednoduchých nástrojů do komplexních zařízení
- Komplexní interakce (jedno zařízení může dělat více věcí).
- Uživatel běžně začne svůj task na počítači a dokončí jej na mobilu v tramvaji přitom ještě přijme hovor

Technologie vs. uživatel

- Mentální model uživatele se liší od mentálního modelu implementace softwaru

zdroj Alan Cooper, About Face (str 18)

Poznej zákazníka

Figure 3-1: If you try to design an automobile that pleases every possible driver, you end up with a car with every possible feature that pleases nobody. Software today is too often designed to please too many users, resulting in low user satisfaction. Figure 3-2 provides an alternative approach.

Poznej zákazníka

Figure 3-2: By designing different cars for different people with different specific goals, we can create designs that other people with needs similar to our target drivers also find satisfying. The same holds true for the design of digital products and software.

Co k UX potřebujeme?

Persona

Jessica Jones

27 years old

Software Engineer

San Francisco, California

"To be a good software engineer you have to be willing to break the rules to strive for something new."

ABOUT

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetuer adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis no istrud exerci tation ullamcorper. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit.

Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ulla mcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo con sequat nibh euismod tincidunt ut.

LIKES

- Open source software
- Cloud technology
- Using her smartphone
- Photography

DISLIKES

- Losing data
- Poor communication
- Slow internet connections
- Unclear project briefs

GOALS

- Achieving greater productivity in software enineering
- Finding web-based software to automate her workload
- Oganazing her daily activities
- Gaining greater experience software engineering
- Saving time and money

PERSONALITY

Extrovert — Introvert

Sensing — Intuative

Thinking — Feeling

Judging — Percieving

TRAITS

Techsavy

Early adopter

Money conscious

Hard working

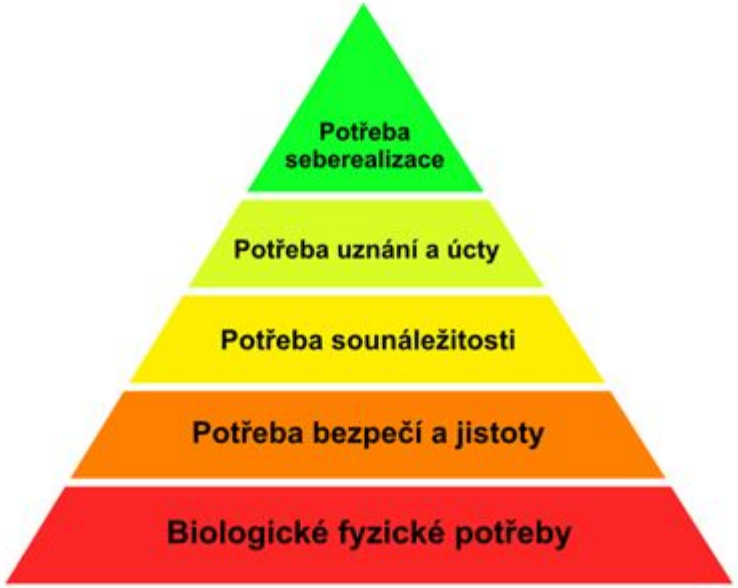
FAVORITE BRANDS

Google

Nikon

Sony

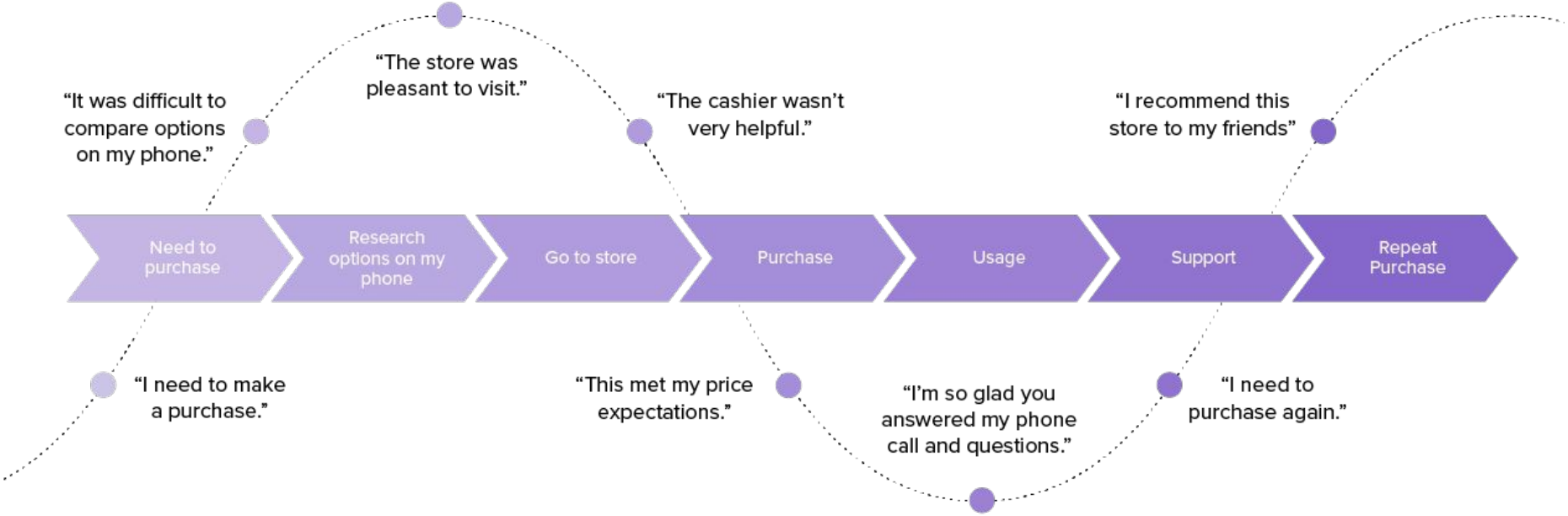
Hierarchie potřeb



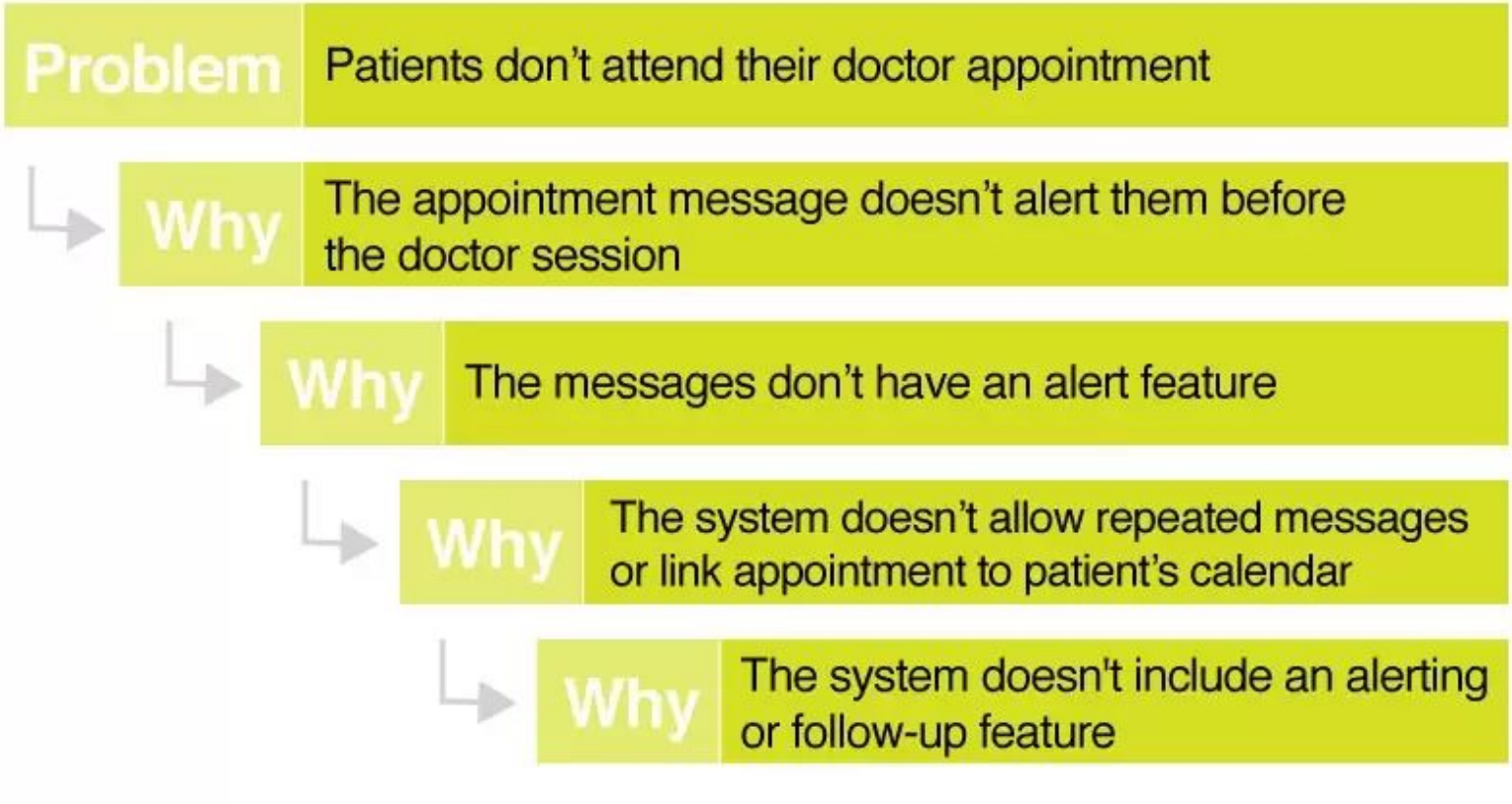
Hierarchy of Needs,
1943, by Abraham Maslow

Design Hierarchy of Needs,
2010, by Steven Bradley

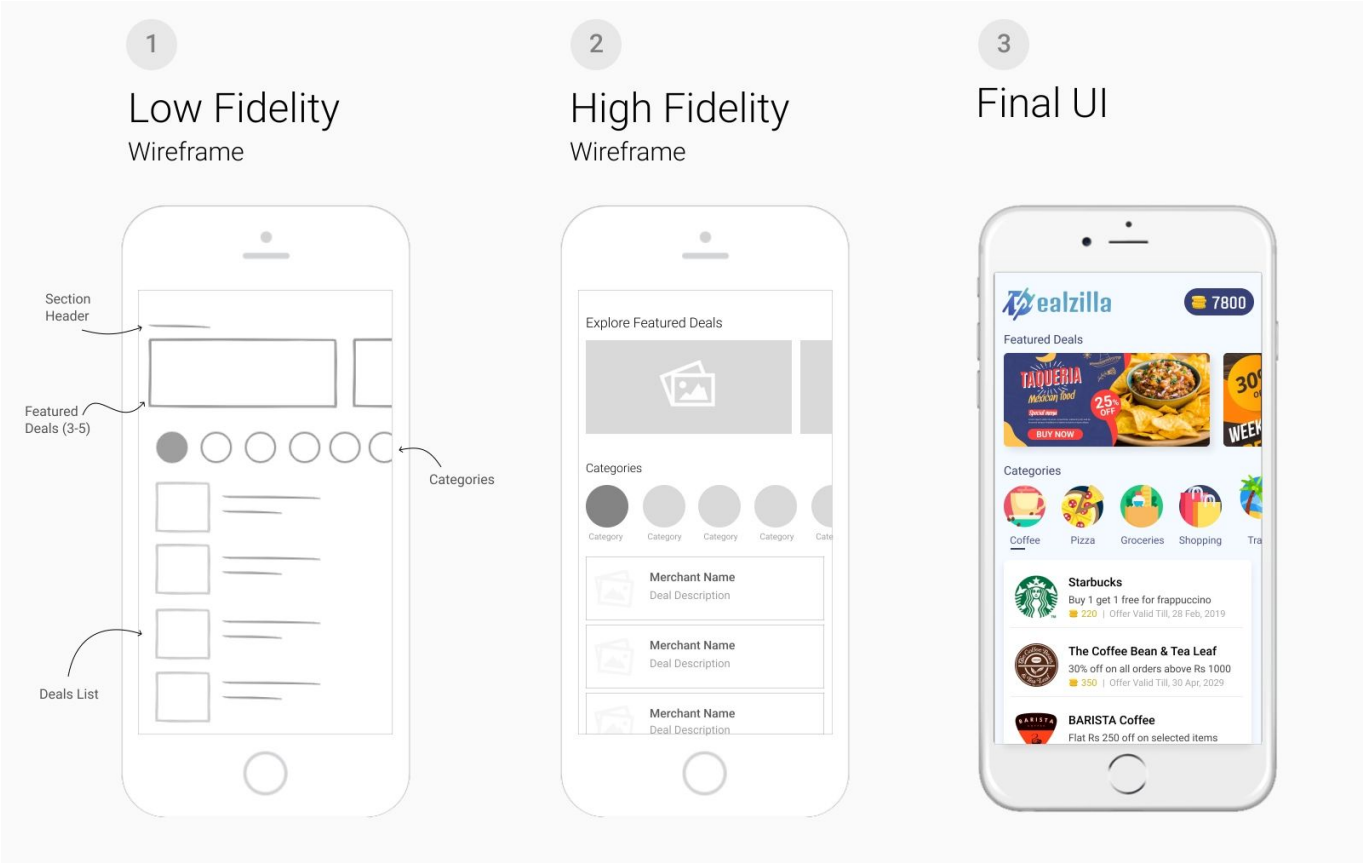
Customer journey mapping



Technika 5ti proč



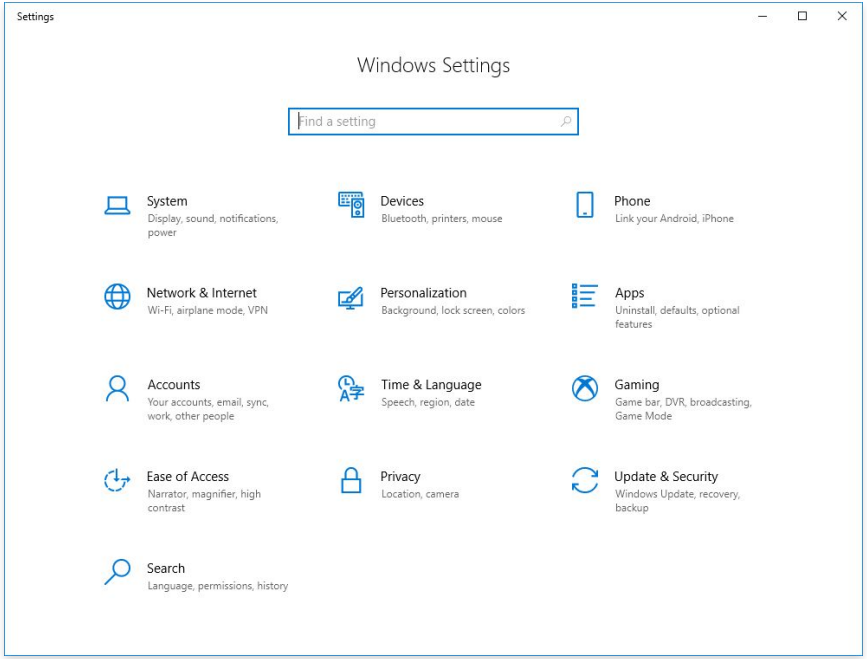
Low-fidelity & High-fidelity prototypy



Low-fidelity

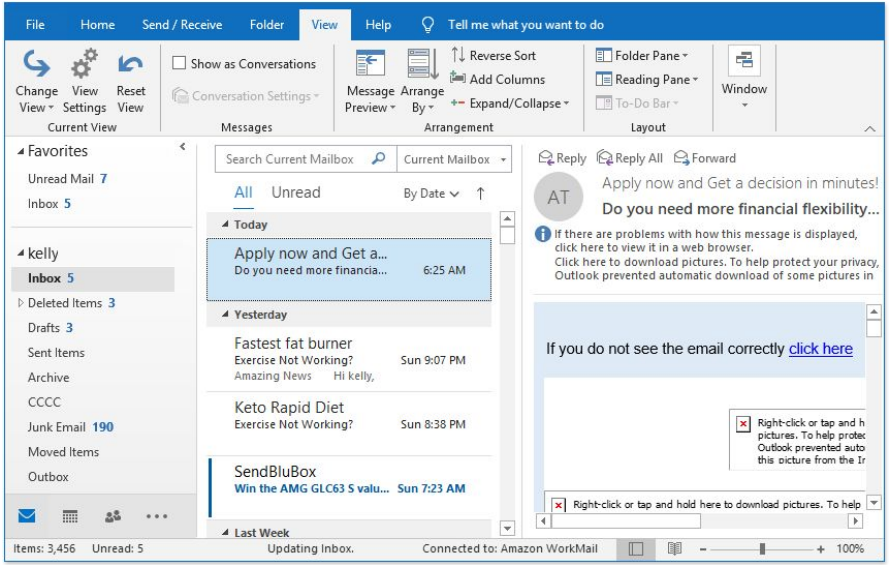
Nejčastější chyby digitálních produktů

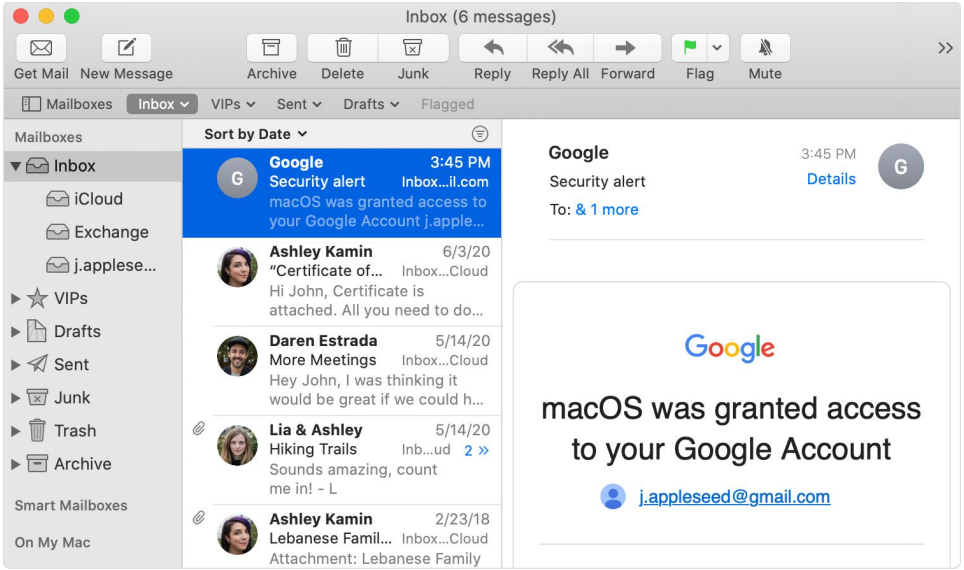
Dvojí settings



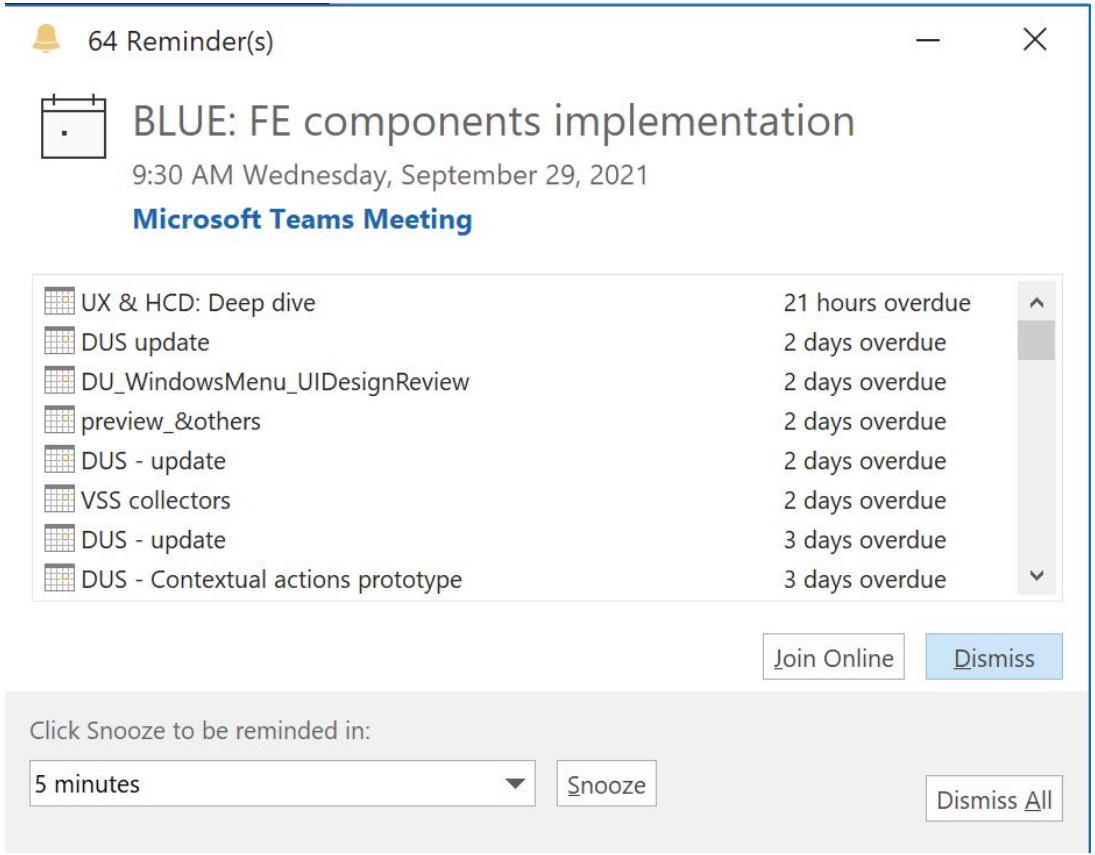
pozn.: Dvojí úložiště: Sharepoint a OneDrive

Outlook vs. gmail, Apple mail





Outlook reminder



Jira

Jira Service Management | Your work | Projects | Filters | Dashboards | People | Plans | Apps | Create | Search

ITSM Service Desk
Service project

- Queues
- Service requests
- Incidents
- Problems
- Changes

OPERATIONS

- Services
- Alerts
- On-call

KNOWLEDGE & INSIGHTS

- Knowledge base
- Reports

CHANNELS & PEOPLE

- Ticket channels
- Customers
- Invite team

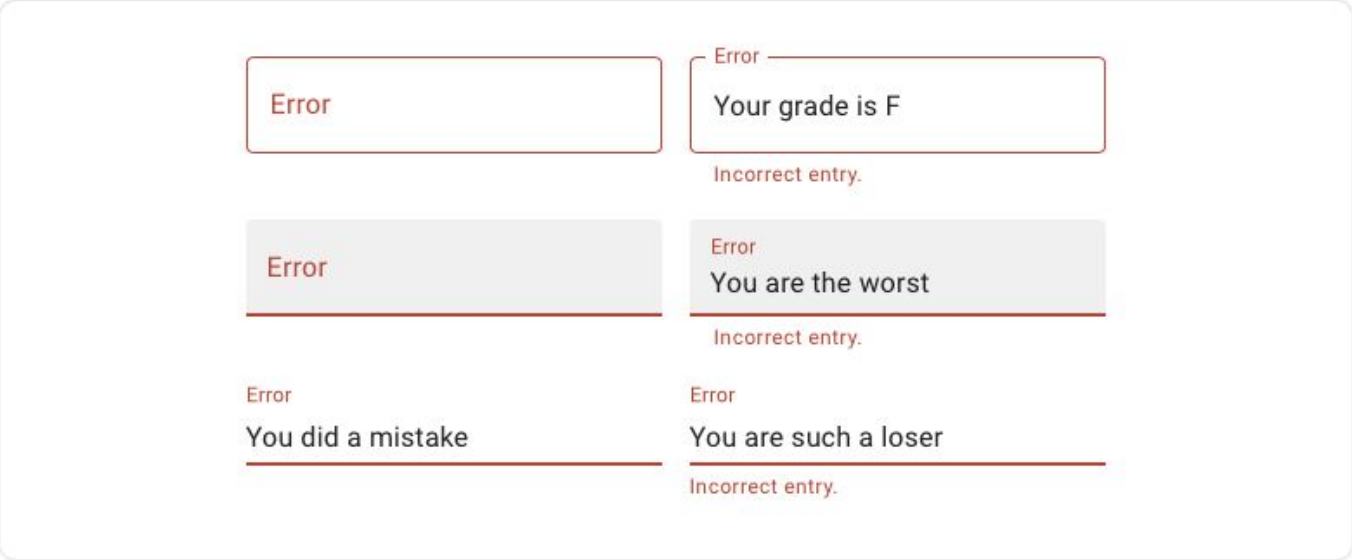
- Project settings

Projects / ITSM Service Desk / All tickets

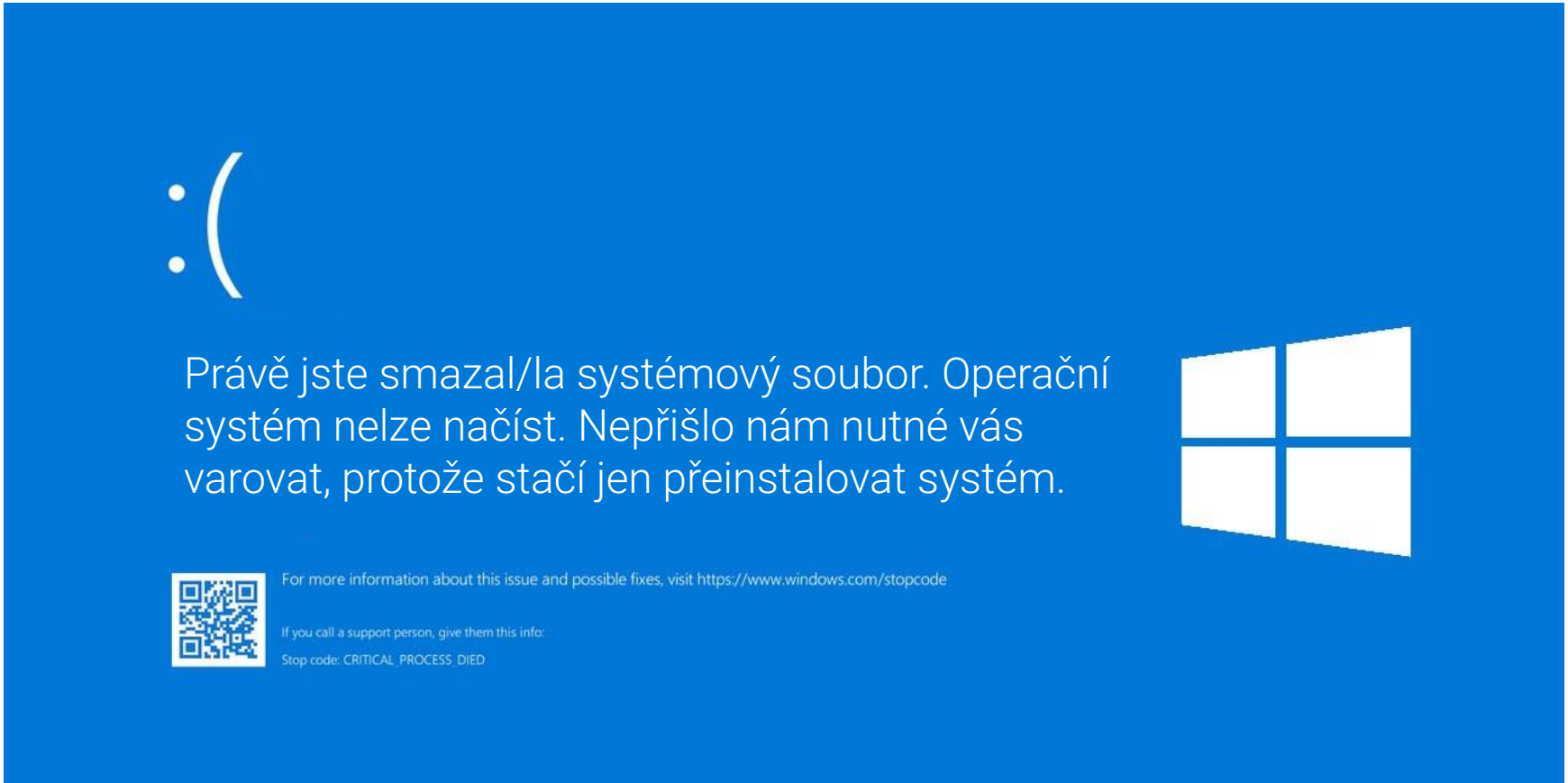
All open tickets

Request Type	Key	Summary	Reporter	Assignee	Status	Created	Time to resolu...	P
Request admin access	ITSM-1324	Admin access to Jira	Polly ProductManager	Sammy Servi...	WAITING FOR SUPPORT	24/Sep/20	-15m	
Report a system problem	ITSM-1342	Banc.ly Inc is slow	Serena ServiceDeskManager	Sammy Servi...	WORK IN PROGRESS	25/Sep/20	3h 44m	
Report a system problem	ITSM-1339	Can't access POS System	Sammy ServiceDeskAgent	Sammy Servi...	WORK IN PROGRESS	25/Sep/20	3h 44m	
Report broken hardware	ITSM-1333	Cant access webcam	Darrel DevManager	Sammy Servi...	WORK IN PROGRESS	25/Sep/20	3h 44m	
Report a system problem	ITSM-1331	Can't access Trello	Sammy ServiceDeskAgent	Serena Servi...	WORK IN PROGRESS	25/Sep/20	3h 44m	
Request admin access	ITSM-1338	Admin access to Jira	Polly ProductManager	Sammy Servi...	IN PROGRESS	25/Sep/20	7h 44m	
Get a guest wifi account	ITSM-1337	Guest access	Darla DevDirector	Sammy Servi...	IN PROGRESS	25/Sep/20	7h 44m	
Request new software	ITSM-1336	Add Office to Mac	Sammy ServiceDeskAgent	Serena Servi...	IN PROGRESS	25/Sep/20	7h 44m	
Request new hardware	ITSM-1335	Need new keyboard	Sandeep ServiceOwner	Serena Servi...	IN PROGRESS	25/Sep/20	7h 44m	
Set up VPN to the office	ITSM-1334	VPN Access	Christy ChangeManager	Serena Servi...	IN PROGRESS	25/Sep/20	7h 44m	
New mobile device	ITSM-1332	Need a new iPhone	Dante Developer	Sammy Servi...	WAITING FOR APPROVAL	25/Sep/20	7h 44m	
Get IT help	ITSM-1330	Help setting up my VPN	Carly ChiefExec	Sammy Servi...	IN PROGRESS	25/Sep/20	7h 44m	
Investigate a problem	ITSM-1343	Investigate website slow response	Sammy ServiceDeskAgent	Sammy Servi...	UNDER REVIEW	25/Sep/20		

Error hned po otevření formuláře

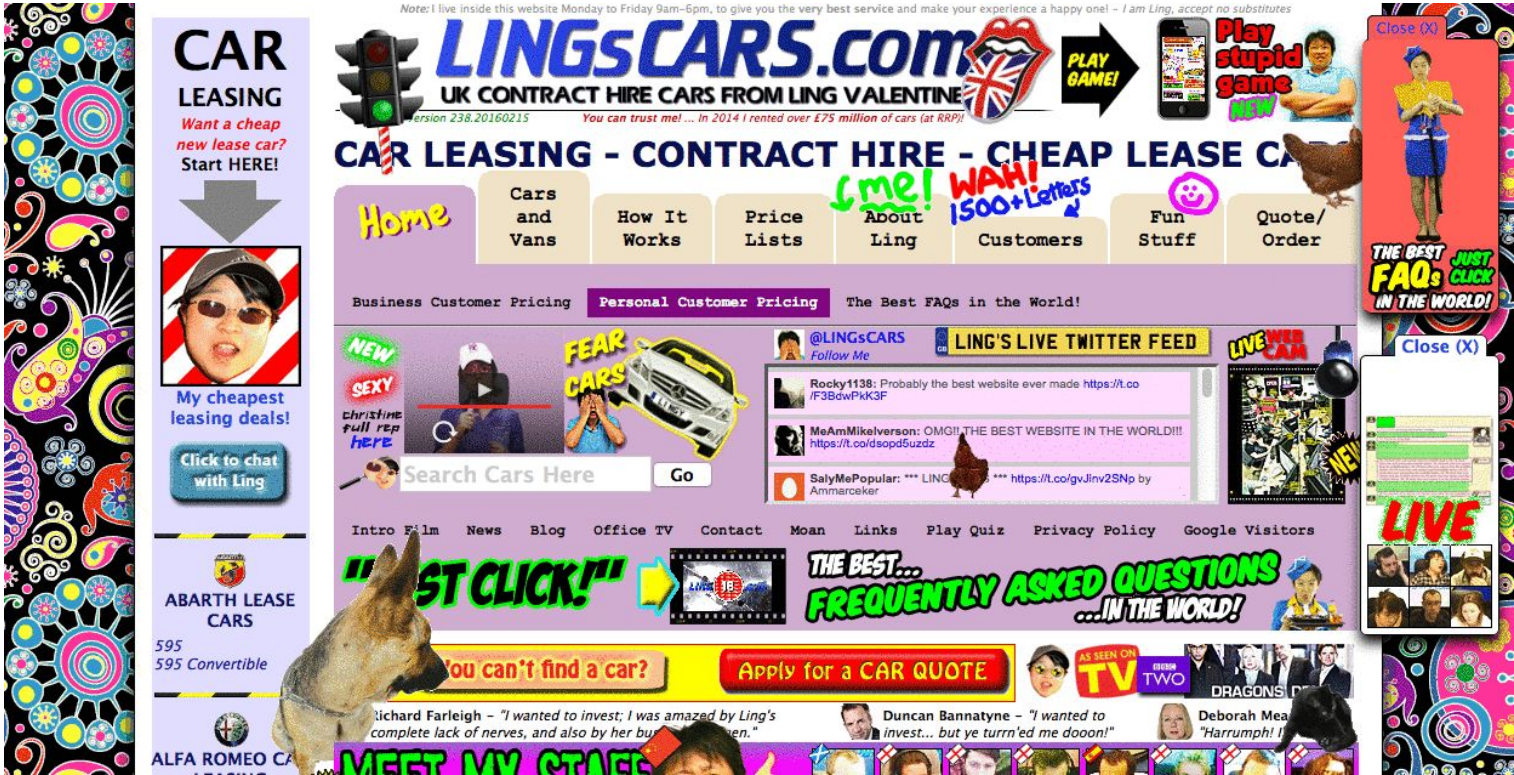


Váš systém je náchylný k chybám

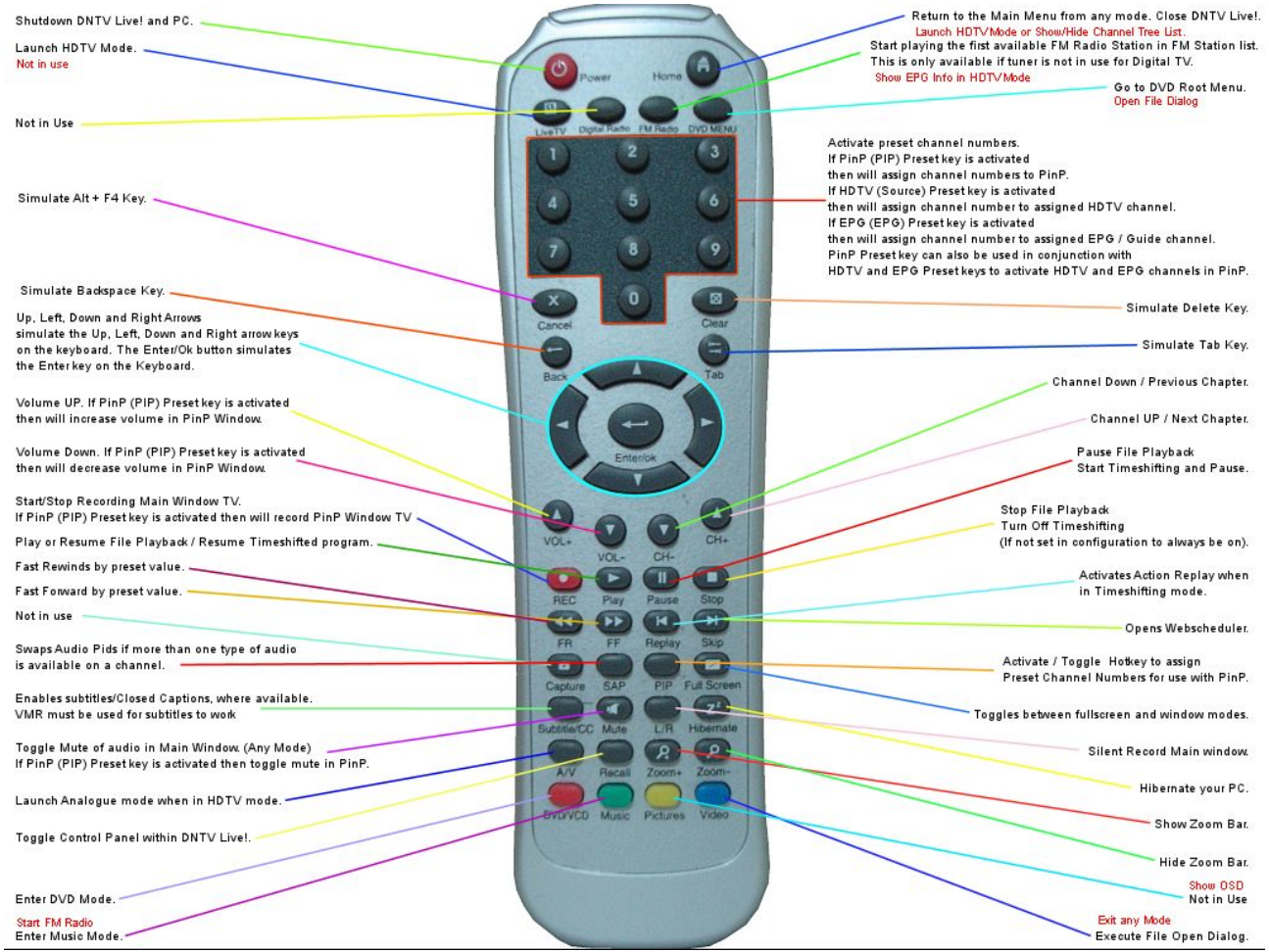


Příliš mnoho možností

- Uživatel neví kde a jak začít
- Hick's law

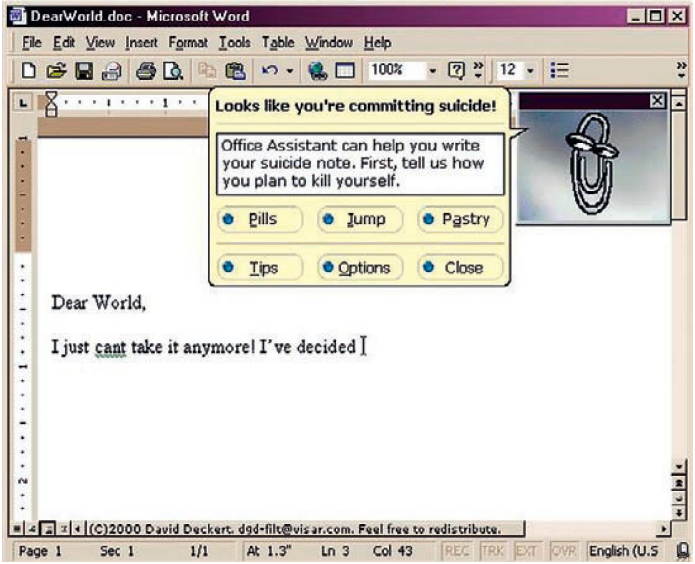


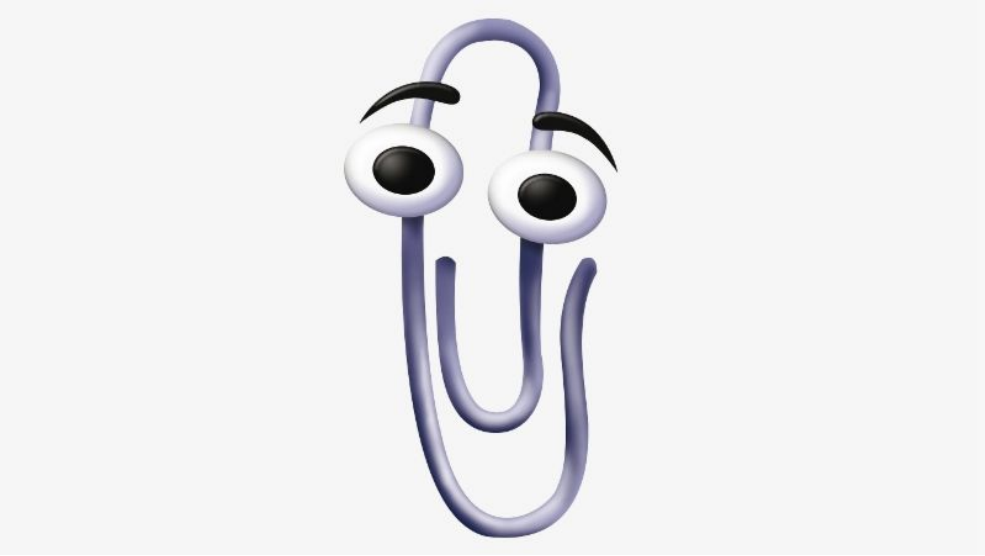
Zdroj zde


Shutdown DNTV Live! and PC.
Launch HDTV Mode.
Not in use
Not in Use
Simulate Alt + F4 Key.
Simulate Backspace Key.
Up, Left, Down and Right Arrows simulate the Up, Left, Down and Right arrow keys on the keyboard. The Enter/Ok button simulates the Enter key on the Keyboard.
Volume UP. If PinP (PIP) Preset key is activated then will increase volume in PinP Window.
Volume Down. If PinP (PIP) Preset key is activated then will decrease volume in PinP Window.
Start/Stop Recording Main Window TV. If PinP (PIP) Preset key is activated then will record PinP Window TV
Play or Resume File Playback / Resume Timeshifted program.
Fast Rewinds by preset value.
Fast Forward by preset value.
Not in use
Swaps Audio Pids if more than one type of audio is available on a channel.
Enables subtitles/Closed Captions, where available. VMR must be used for subtitles to work
Toggle Mute of audio in Main Window. (Any Mode) If PinP (PIP) Preset key is activated then toggle mute in PinP.
Launch Analogue mode when in HDTV mode.
Toggle Control Panel within DNTV Live!.
Enter DVD Mode.
Start FM Radio
Enter Music Mode.
Return to the Main Menu from any mode. Close DNTV Live!.
Launch HDTV Mode or Show/Hide Channel Tree List.
Start playing the first available FM Radio Station in FM Station list. This is only available if tuner is not in use for Digital TV.
Show EPG Info in HDTV Mode
Go to DVD Root Menu.
Open File Dialog
Activate preset channel numbers.
If PinP (PIP) Preset key is activated then will assign channel numbers to PinP.
If HDTV (Source) Preset key is activated then will assign channel number to assigned HDTV channel.
If EPG (EPG) Preset key is activated then will assign channel number to assigned EPG / Guide channel.
PinP Preset key can also be used in conjunction with HDTV and EPG Preset keys to activate HDTV and EPG channels in PinP.
Simulate Delete Key.
Simulate Tab Key.
Channel Down / Previous Chapter.
Channel UP / Next Chapter.
Pause File Playback
Start Timeshifting and Pause.
Stop File Playback
Turn Off Timeshifting
(If not set in configuration to always be on).
Activates Action Replay when in Timeshifting mode.
Opens Webscheduler.
Activate / Toggle Hotkey to assign Preset Channel Numbers for use with PinP.
Toggles between fullscreen and window modes.
Silent Record Main window.
Hibernate your PC.
Show Zoom Bar.
Hide Zoom Bar.
Show OSD
Not in Use
Exit any Mode
Execute File Open Dialog.
Power
Home
LiveTV
Digital Radio
FM Radio
DVD MENU
Cancel
Clear
Back
Tab
Enter/ok
VOL+
VOL-
CH-
CH+
REC
Play
Pause
Stop
FR
FF
Replay
Skip
Capture
SAP
PIP
Full Screen
Subtitle/CC
Mute
L/R
Hibernate
A/V
Recall
Zoom+
Zoom-
DVD/VCD
Music
Pictures
Video

Příliš mnoho feedbacku a ztráta kontroly

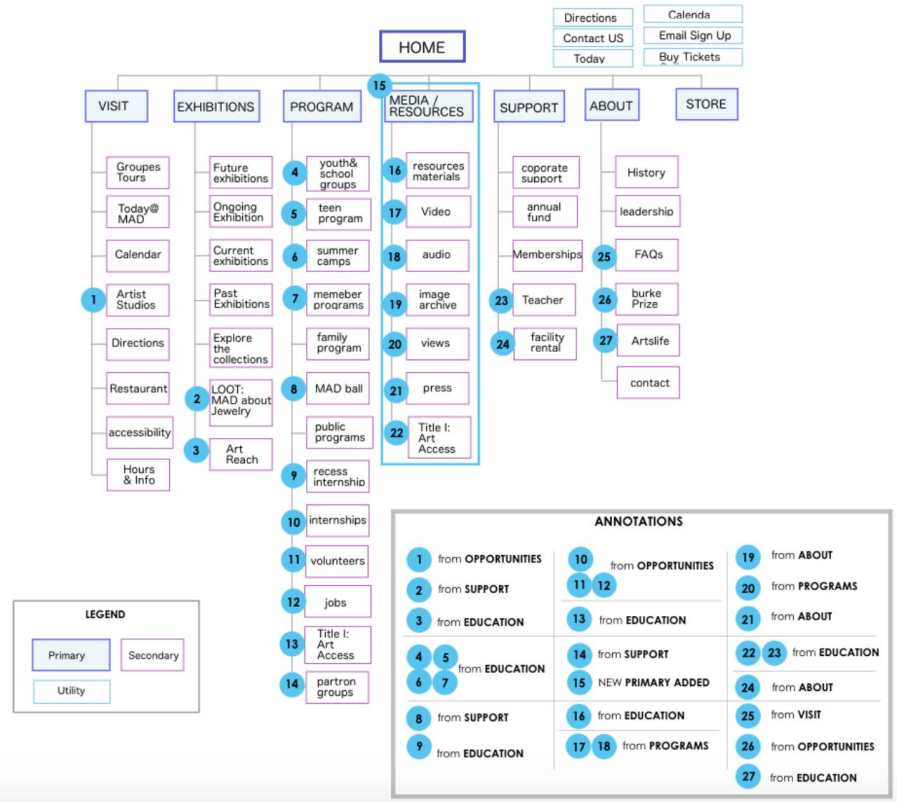
- Uživatel by měl ovládat digitální produkty, ne naopak





Komplikovaná struktura

- vaše funkcionalita je dostupná na příliš mnoho kliků
- ideál je cca 3 (dle projektu)



Neexistující use casy a neznalost user flow

- design není na základě tasků/ uživatelský potřeb uživatele
- k vývoji se přistupuje pouze z tech hlediska a z pohledu featur.
- Hypotetický e-shop:

Skvělá domovská stránka eshopu	Podrobný detail produktu	Přehledný košík

- Jenže:
- A: **Jako uživatel si chci vybrat určitý produkt, proto potřebuji filtr abych se mohl/la v produktech zorientovat.**
  B: **Jako uživatel chci zvolit způsob dopravy na zásilkovnu, jelikož nevím kdy budu doma aby mi mohl přijet kurýr.**
- Filtr ani možnost zvolit zásilkovnu na eshopu není...

Neopravují se staré featury

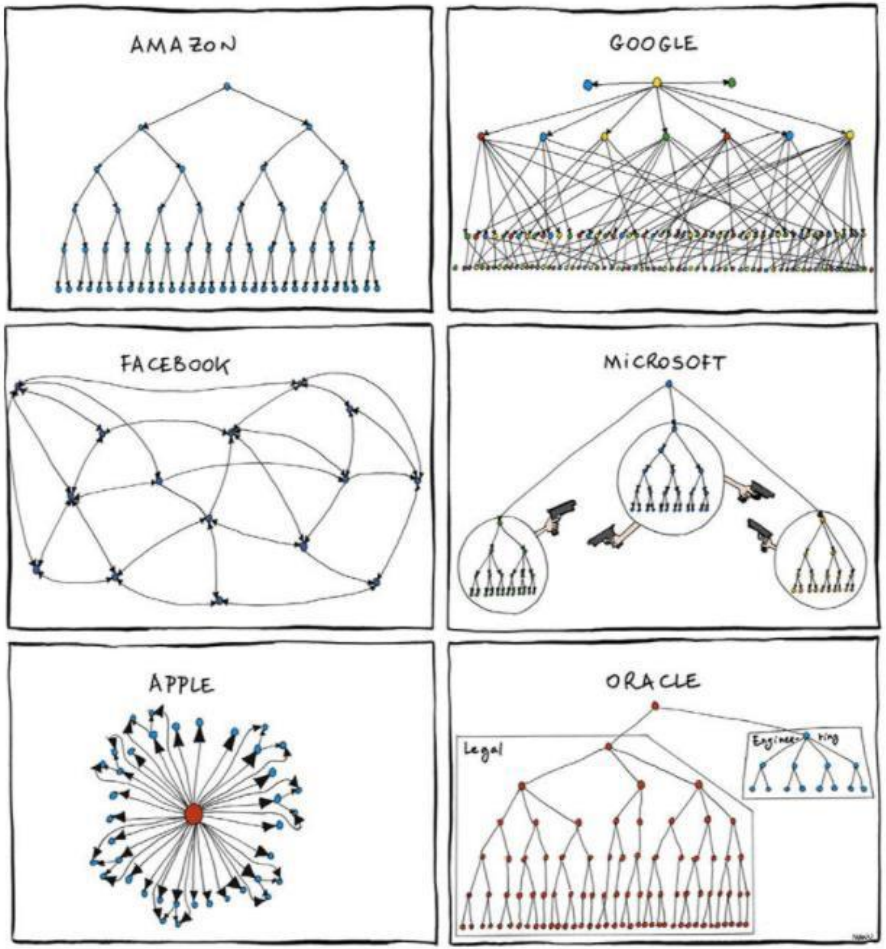
- Neustálá potřeba tvořit nové featury
- Důsledek: aplikace je mess
- tech. dluh

Náročnost akce neodpovídá situaci

Produkt nenaplňuje očekávání

Chyby UX

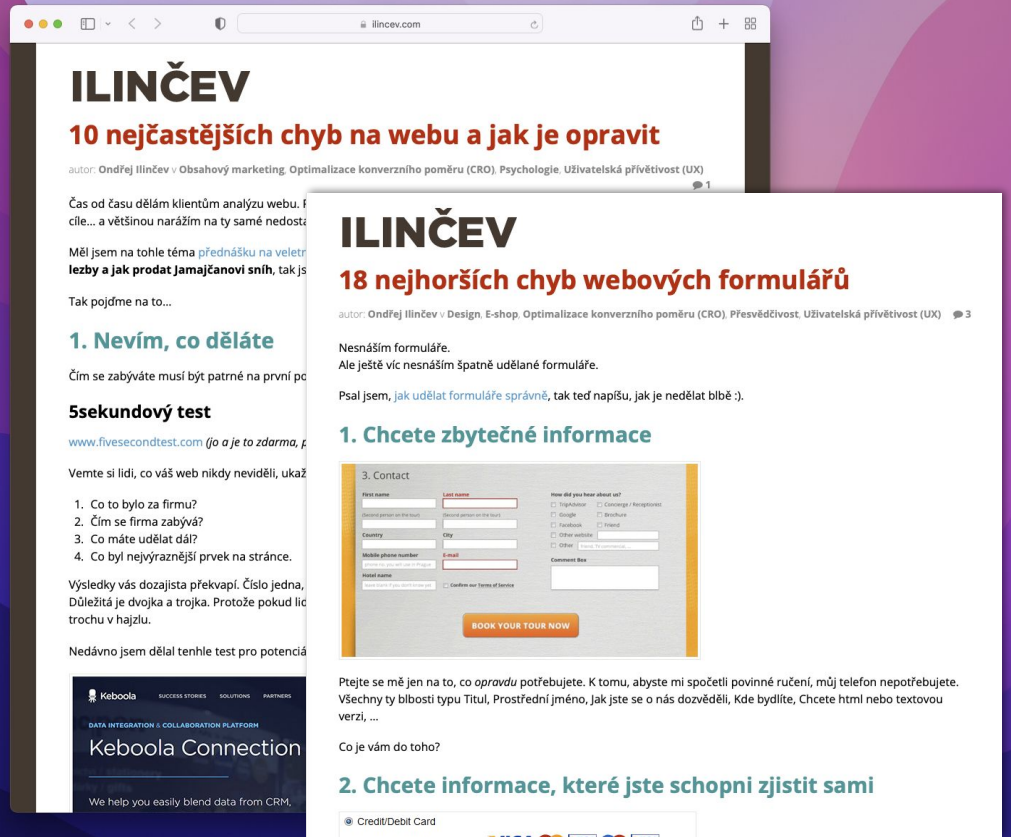
- neznáte rozhodovací procesy v organizaci, kdo jsou klíčoví stakeholdeři?



Funkcionalita nesplňuje zadání nebo zadání nebylo dobře zpracované

- Splňuje design zadání?
- Řeší design daný problém?
- Jestliže jste danou featuru rozdělili na několik částí pomáhá uživateli už ta první část? Nebo se jedná o implementační záležitost.
- Jestli se jedná čistě o implementační záležitost proč měníme FE aplikace, komu tím prospějete?
- UX checklist here

Více chyb např. na blogu Ondřej Ilinčev



10 chyb na webu zdroj zde

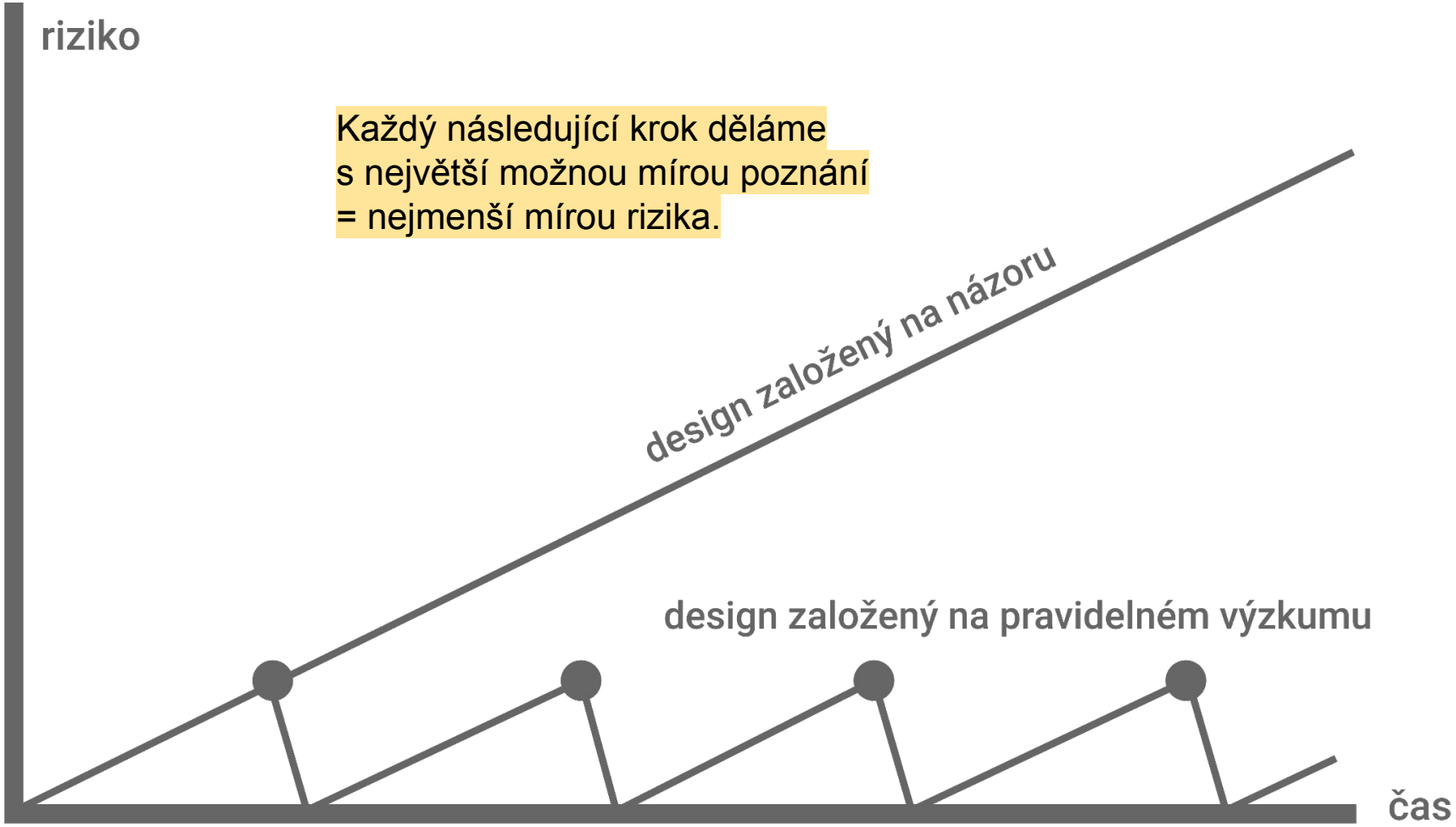
Chyby formulářů zdroj zde

UXR intro

bez výzkumu to nejde

Produkt/služba bez výzkumu

UXR je levná metoda jak minimalizovat rizika a jak ověřit zda jsou naše domněnky validní.


riziko
Každý následující krok děláme
s největší možnou mírou poznání
= nejmenší mírou rizika.
design založený na názoru
design založený na pravidelném výzkumu
čas

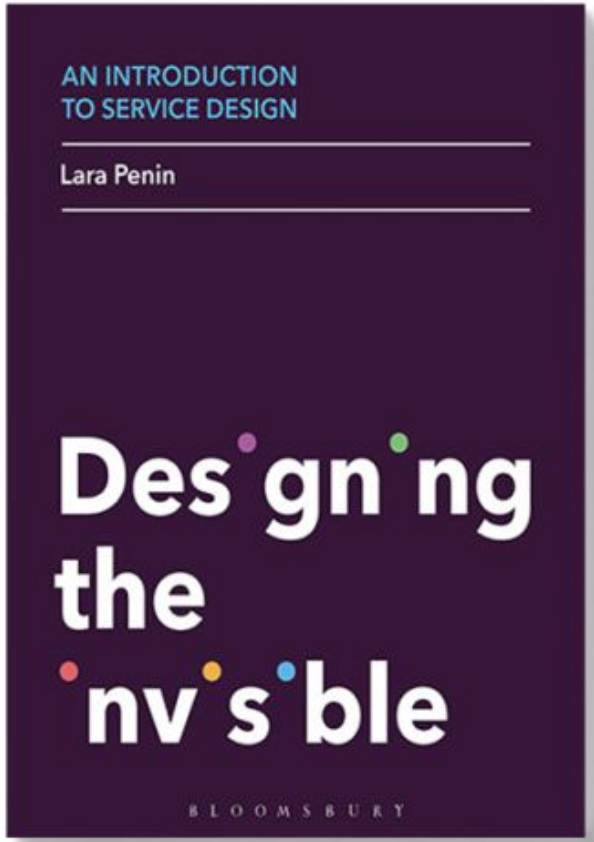
Proč dělat UXR?

DESIGNERS	×	USERS
83:17	men:women	49:51
80 %	millennials	15 %
65 %	degree holders	18 %
€2,000	income/month	€1,000
–	distraint	10 %
60–85 %	Prague	12 %
80 %	iPhone	3 %

Proč dělat UXR?

Proč dělat UXR?

- Interakce lidí nelze nadesignovat (nekončící proces)
- Kognitivní zkreslení
- Unavený uživatel, věk, rozpoložení...



Chtěli vytvořit počítačovou učebnu pro seniory v prostějovské knihovně. Myšlenka vzdělávání lidí v technologiích.

Lektor nalezen a spustila se služba.

Spousta zájemců!

🎉 1

Lidé nebyli spokojení s obsahem a s formou předávání poznatků. Následně upravili obsah (zjistili od seniorů co by je zajímalo) a opět se to nepovedlo.

Lidé nebyli spokojení s obsahem a s formou předávání poznatků. Následně upravili obsah (zjistili od seniorů co by je zajímalo) a opět se to nepovedlo.

Kolegyně z projektu se více cítili na to vést školení původní lektor v dobrém odešel. Následně přišel úspěch. Zájem nad kapacity projektu.

Tento proces zlepšování trval 2,5 roku.

😰 1 😁 1 😐 1

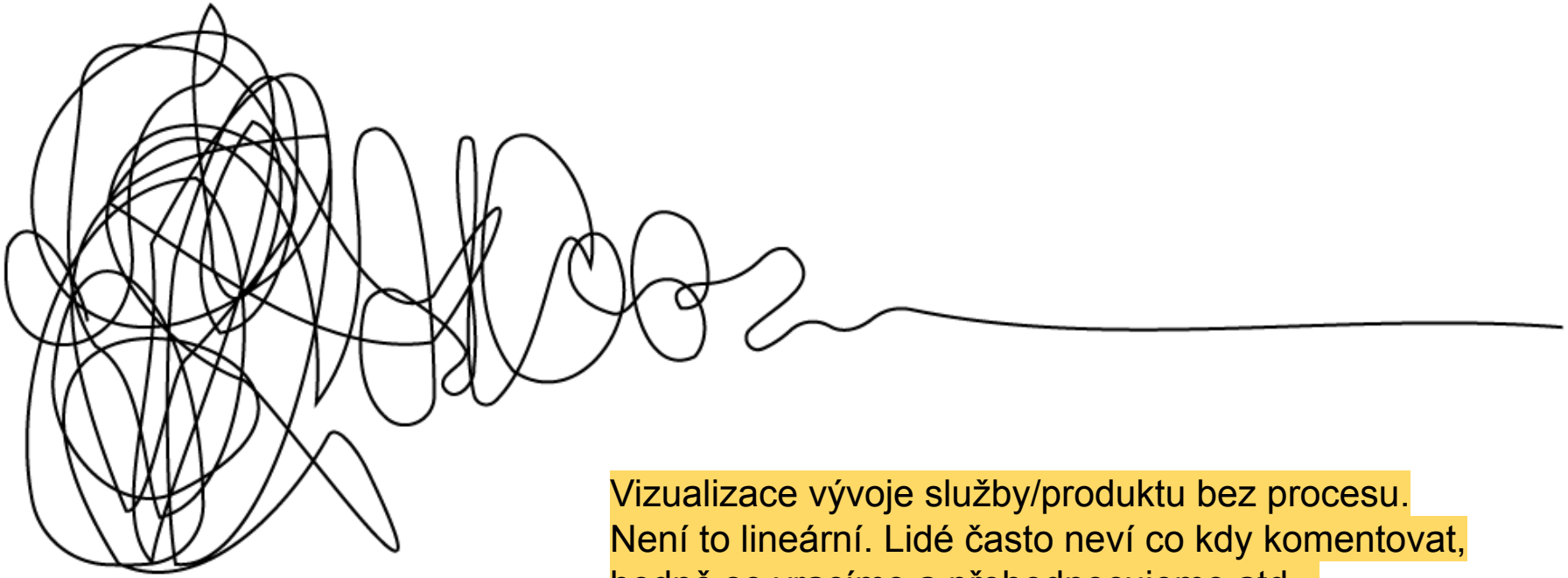
Tomáš Štefek ředitel městské knihovny Bratislava, designer sociálních inovací v knihovnách

Častý argument proti researchi „Jsme odborníci, nenecháme si mluvit do své práce“ Jenže naše cílovka je ale odborníkem na své problémy

Designový proces

Bez procesu

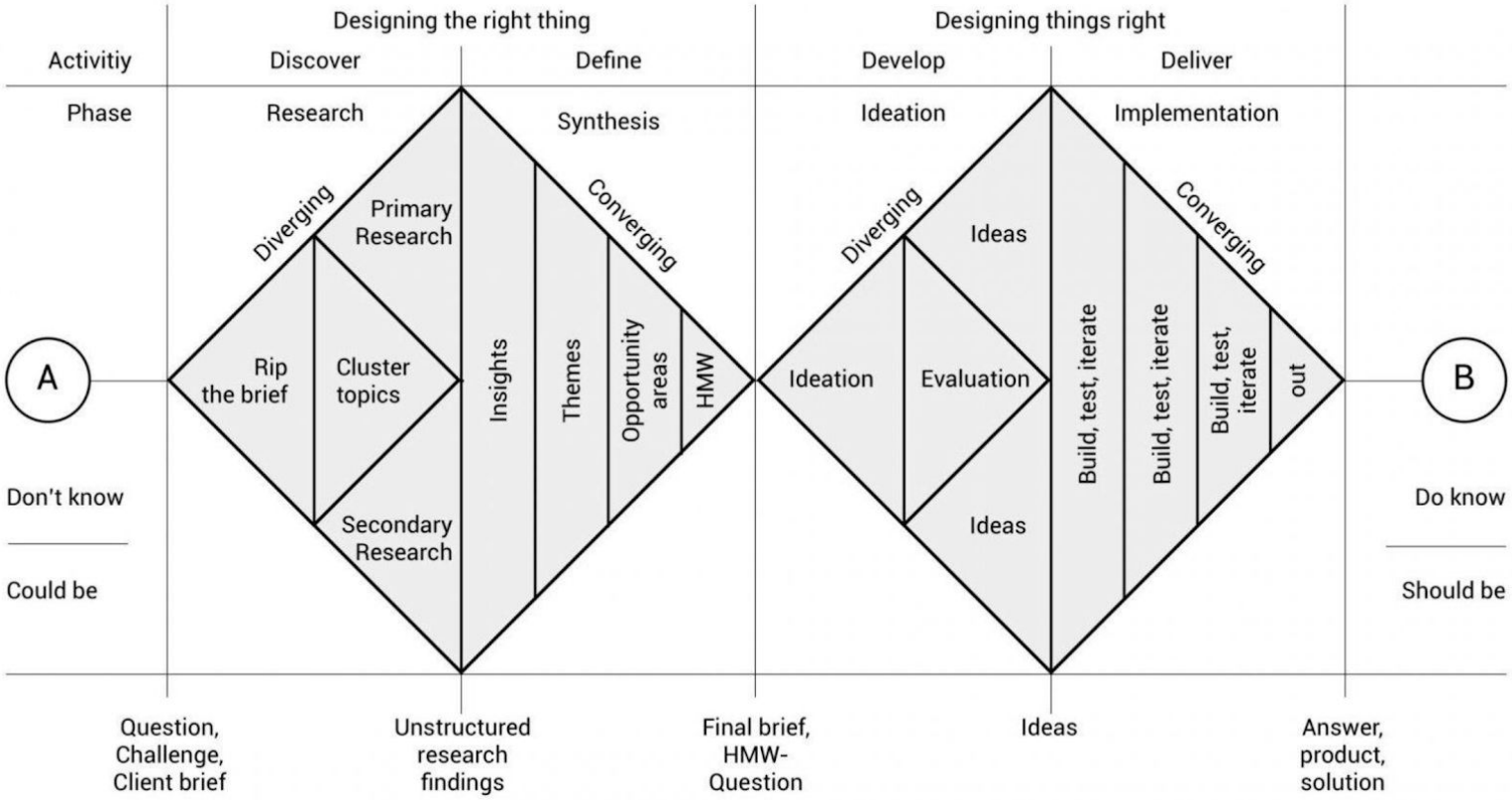
Žádný proces



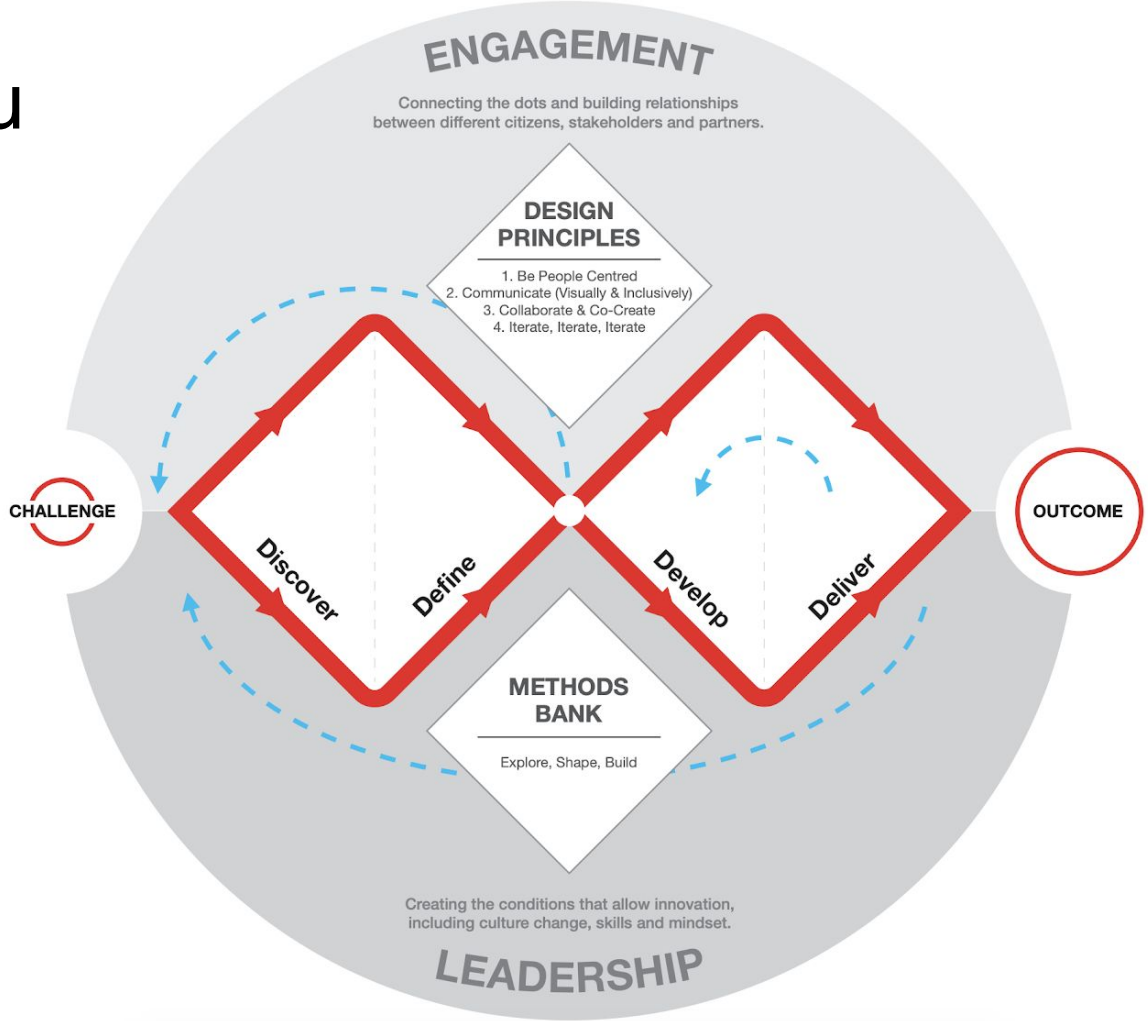
Vizualizace vývoje služby/produktu bez procesu. Není to lineární. Lidé často neví co kdy komentovat, hodně se vracíme a přehodnocujeme atd...

S procesem

Dvojitý diamant

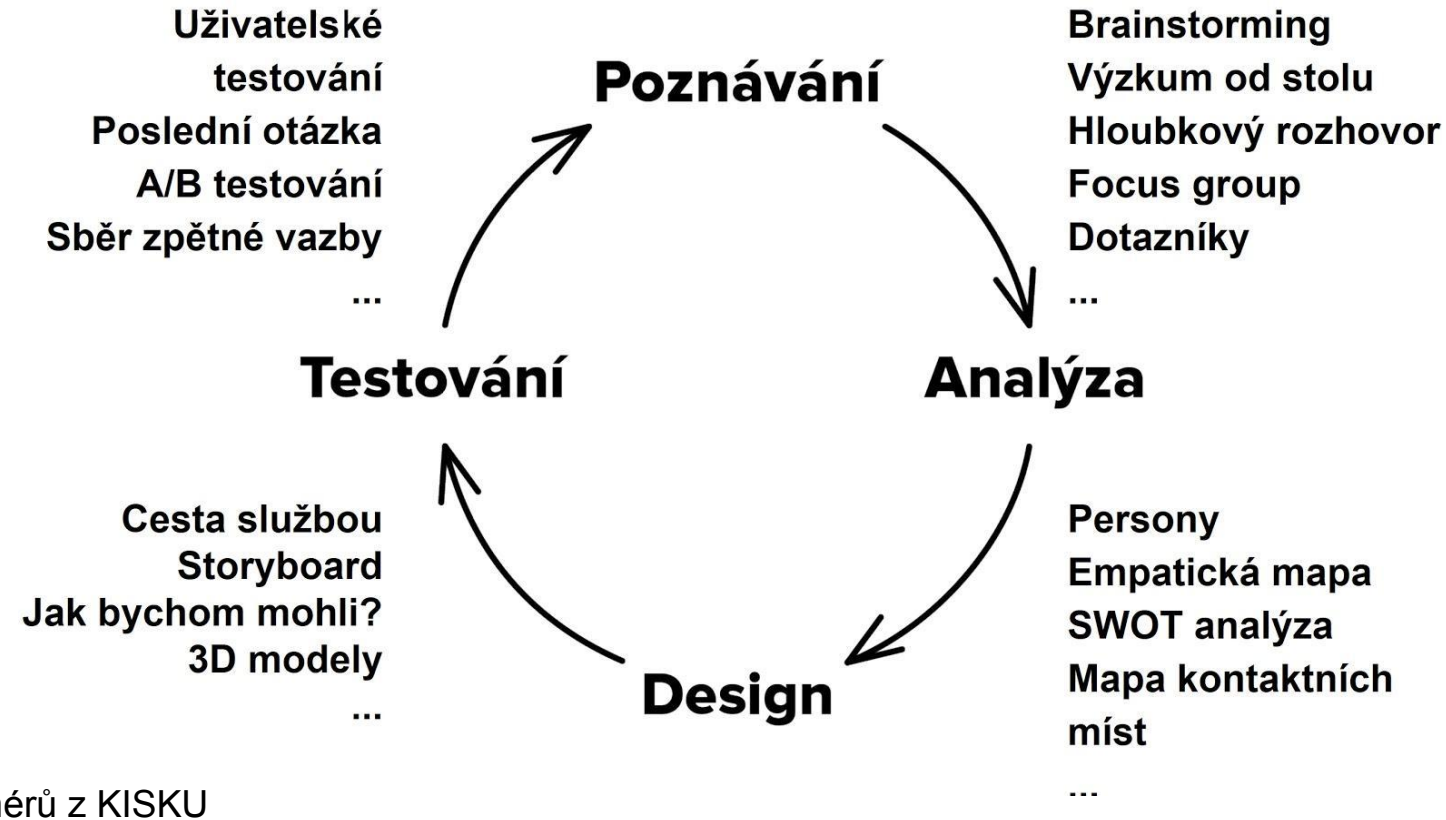


Kritika diamantu



British design council

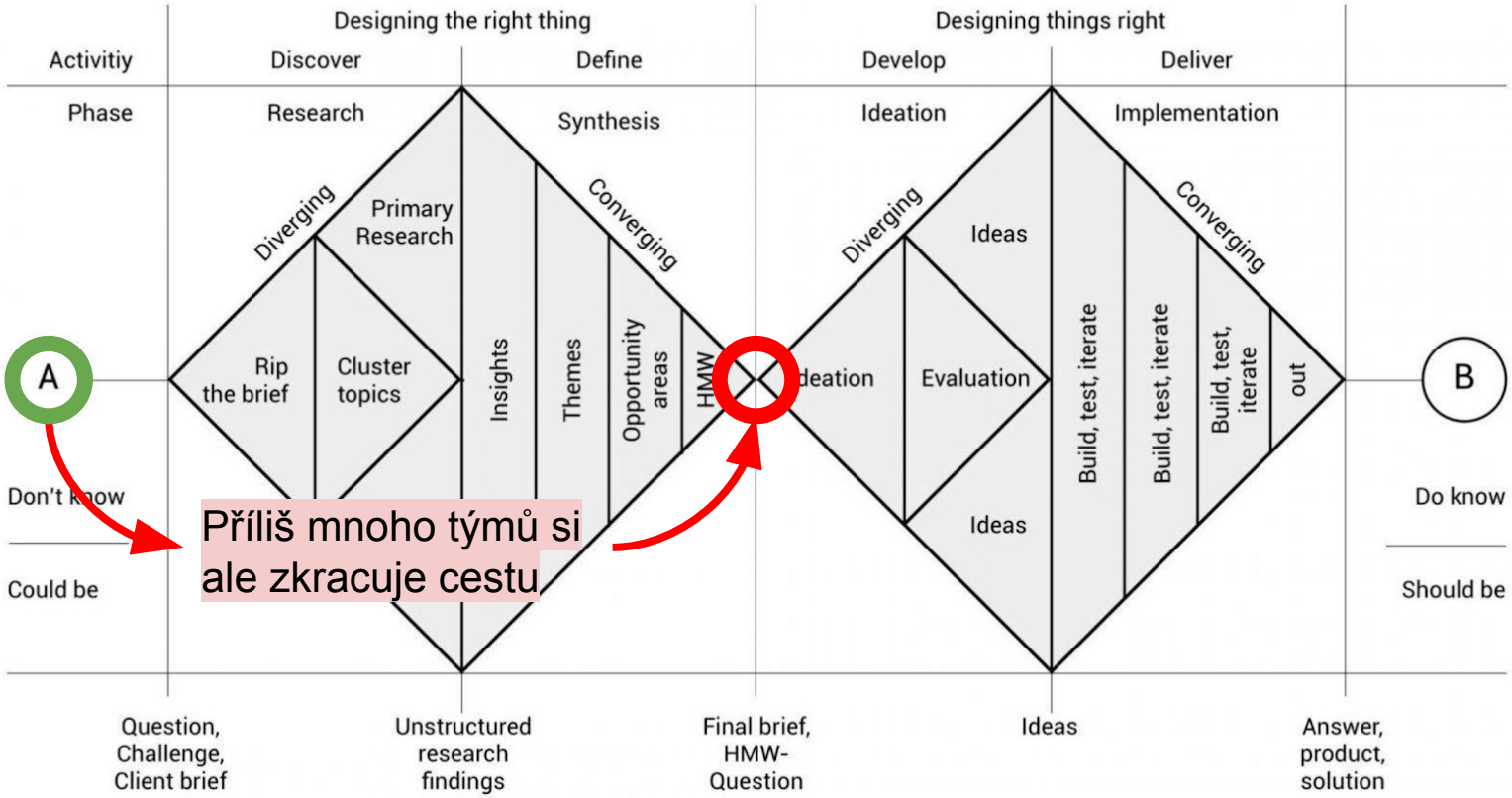
Libdesign



Libdesign - od designérů z KISKU

Dvojitý diamant

Inovace začíná zde:

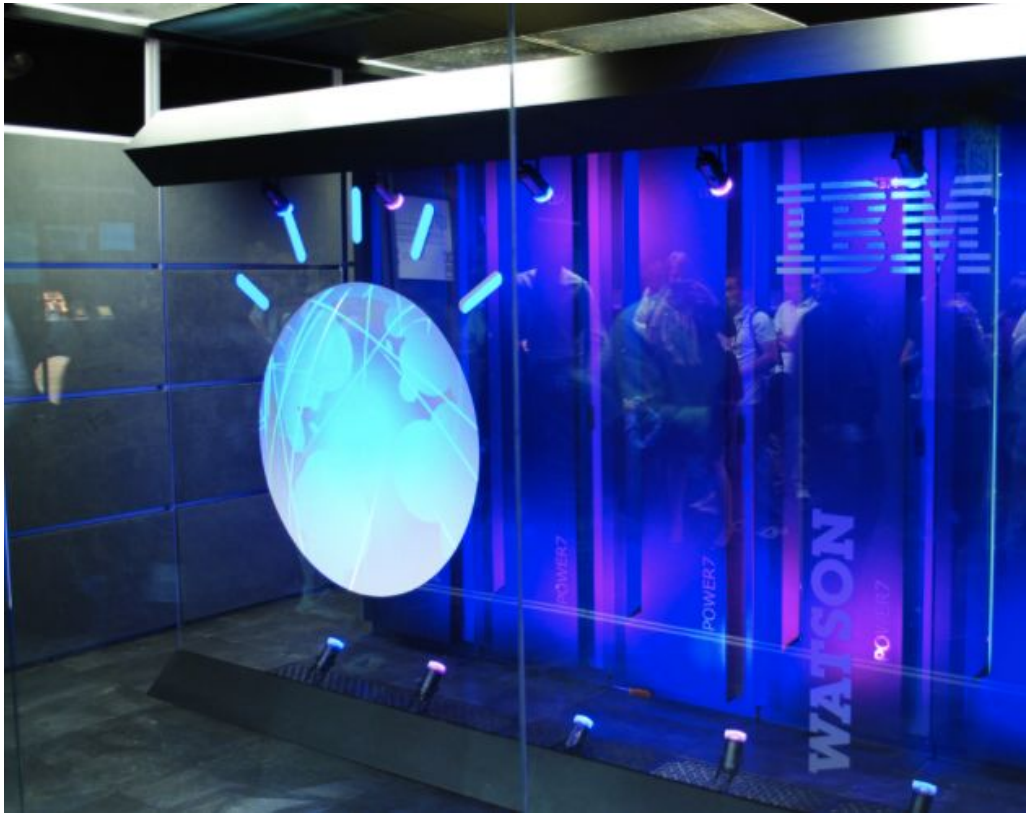


Čísla a příklady z praxe

Příklad z praxe - IBM

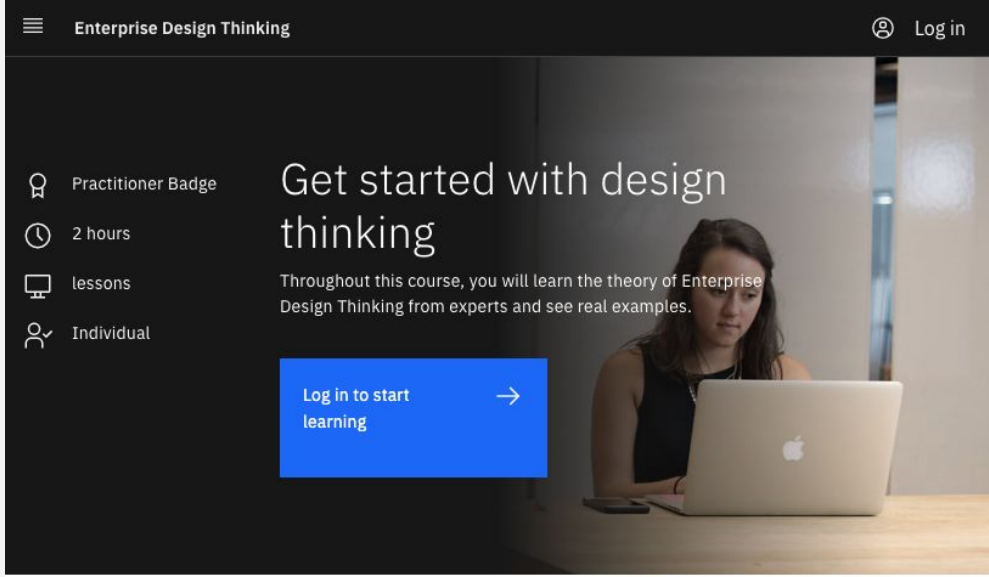
- V roce **2013** IBM začalo budovat **design-driven culture**
- Společnost s více než 385 000 zaměstnanci
- Změny ovlivnily 10 000 zaměstnanců a více než 750 designérů
- IBM převzalo model z IDEO
- a upravilo dle svých potřeb
- Rozhovor s Dougem Powellem jeden z šéfů design thinking oddělení

Zdroj



Design proces tutorial

- IBM pomáhá adaptovat framework svého design processu
- Vytvořili interaktivní tutorial na pochopení a zavedení design procesu v organizaci



Overview

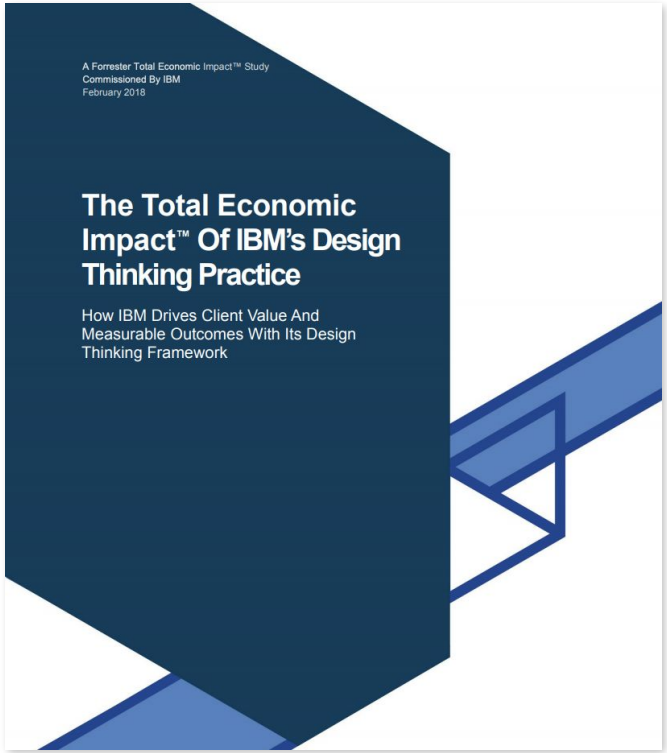
Kick-start your practice

Explore how to apply design thinking in your own company and what it means for you and your team. The Practitioner Course will give you a baseline of Enterprise Design Thinking skills: collaboration, synthesis, design research, prototyping, and storytelling.

[Odkaz na tutorial]

Studie vlivu design thinking na organizaci z IBM

- Studii zadávalo IBM, vypracovalo Forresters Consulting (**nezávislá agentura**, která pomáhá leaderům k úspěšném řízení organizací)
- Demografie respondentů:
  cca 60; z oborů IT/technologie (57 %), strategie a managementu (27 %) a operations (13 %); **pouze vysoké pozice** (**všichni měli klíčovou roli v podílení se na strategii firmy**)
- studie zahrnuje organizace
  kde se implementoval
- proces design thinking ať už s a nebo bez IBM



Odkaz na studii

Obecný výstup ze studie IBM

With Enterprise Design Thinking, teams can work more efficiently, because they stay aligned and keep people at the center of their work.

It's a proven way to come to better solutions, faster.

2x

faster to market

300%

return on investment

75%

increased team efficiency

Source: IBM study

Příklad z praxe - Ikea

- Kreativní designový proces je založený na insights z výzkumu a znalostí z každodenního života lidí
- Pořádají co-creatings se zákazníky
- Zaznamenávají heatmapy z nákupu lidí. Sledují kde se zastavují co dělají a dle toho upravují obchod.

Ikea Creation
Video 1
Video 2

Příklad z praxe - IDEO

https://www.usertesting.com/blog/how-ideo-uses-customer-insights-to-design-innovative-products-users-love

Případová studie
z British design council

- Případová studie zavedení design procesů
- Organizace jako LEGO, Microsoft, Xerox, Starbucks, Virgin Atlantic, Sony, Whirlpool

Příklad z praxe - Whirlpool

- **Design proces se již od r 1995 snažil uvést v život** vice president Chuck Jones. Největší obrat byl v r. 1998
- Chtěli vytvořit designové principy v rámci celé organizace nikoliv jednotlivých produktů -> snadná škálovatelnost
- **Díky design procesu mimo jiné vznikla pračka DUET machine**, kterou byli schopni prodat třikrát dráž než předchozí modely.
- **Design má podíl na strategii značky**
- **Již v roce 1999 značka zaznamenala úspěch -> ještě větší úsilí v pochopení uživatelských potřeb**

Zdroj:
User Research Framework
- Rebeca Smith, Kendra Leith

Whirlpool v Indii

- Mezinárodní produkt
- V Indii byl ale problém
- Pračka ničila spodní prádlo, protože je z jiných materiálů než např. v Evropě
- Až pak se udělal research
- Po opravě prodeje vzrostly

Zdroj:
User Research Framework
- Rebeca Smith, Kendra Leith

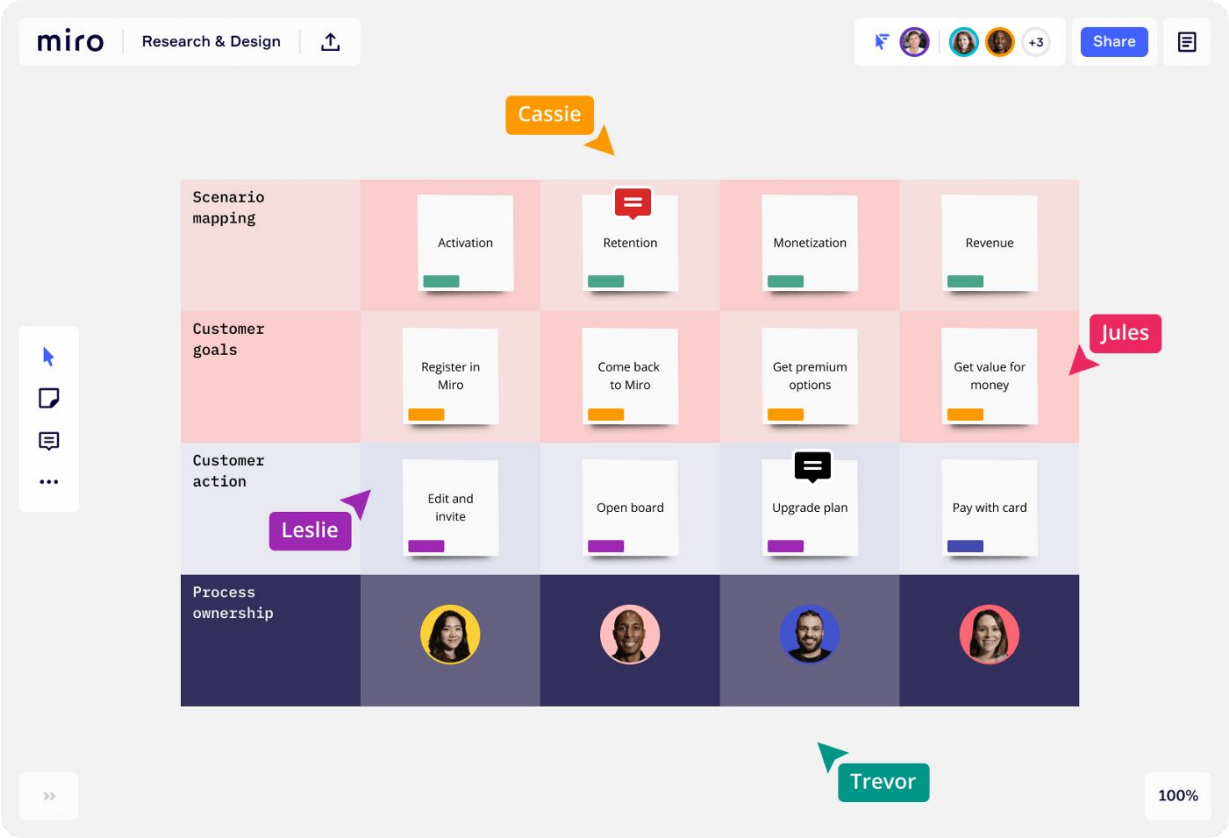
Příklad z praxe - Virgin Atlantic

- Inovace hrají klíčovou strategii
- Týmy designérů a service designérů
- Must have: detailně vypracovaná business studie před započetím každého design projectu
- **Návrh sedadel na spaní pro vyšší třídu**
- Research -> design -> tvorba prototypu -> 50 pasažérů společnosti přizváno na testování -> Po tomto testování vznikla specifikace toho jak mají sedadla vypadat a teprve šla do výroby.

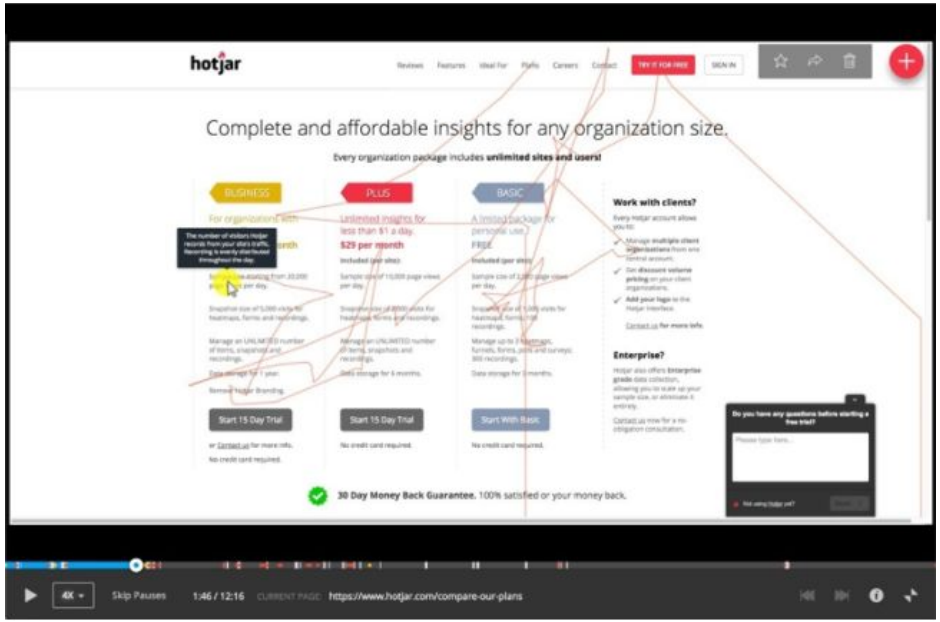
Nástroje

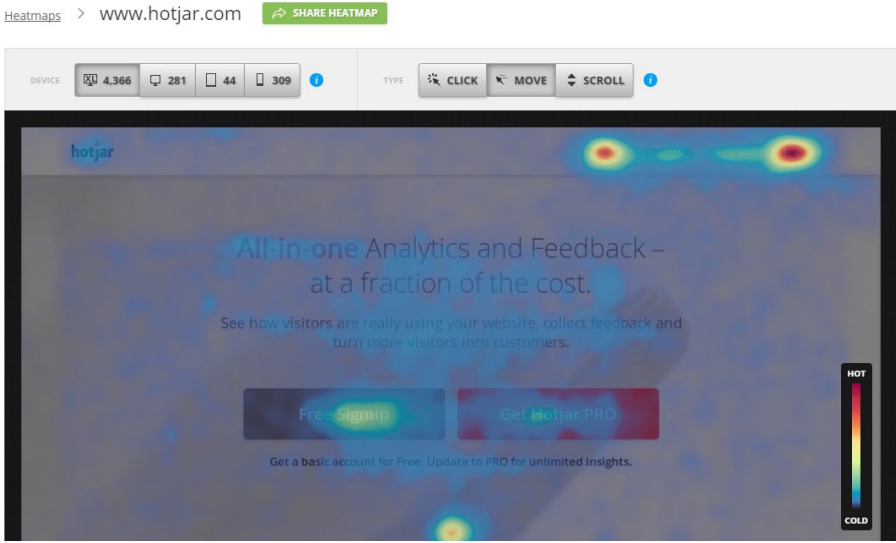
jak získat klíčová data a doručit finální produkt

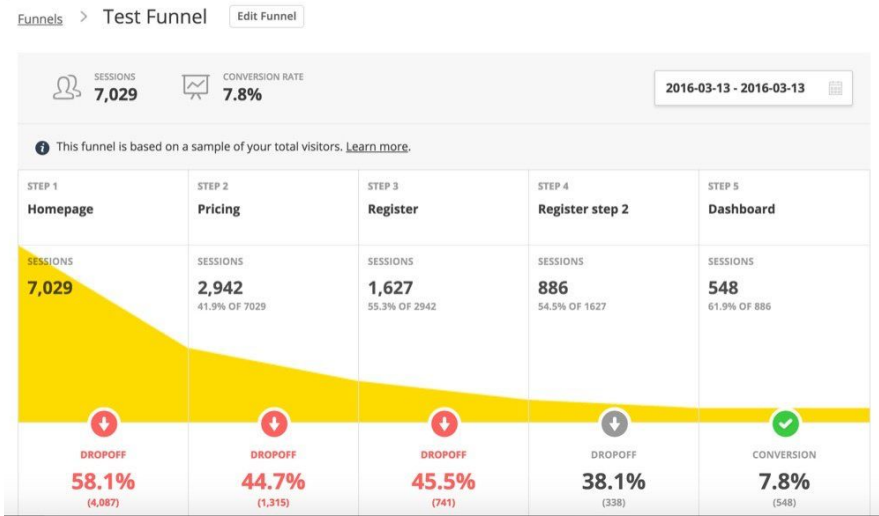
Miro


miro
Research & Design
+3
Share
Cassie
Scenario mapping
Activation
Retention
Monetization
Revenue
Customer goals
Register in Miro
Come back to Miro
Get premium options
Get value for money
Jules
Customer action
Edit and invite
Open board
Upgrade plan
Pay with card
Leslie
Process ownership
Trevor
100%

Hotjar


hotjar
Complete and affordable insights for any organization size.
Every organization package includes unlimited sites and users!
BUSINESS
PLUS
BASIC
Work with clients?
Enterprise?
Start 15 Day Trial
Start 15 Day Trial
Start With Basic
30 Day Money Back Guarantee. 100% satisfied or your money back.
4X
Skip Pauses
1:46 / 12:16
https://www.hotjar.com/compare-our-plans


Heatmaps
www.hotjar.com
SHARE HEATMAP
DEVICE
4,366
281
44
309
TYPE
CLICK
MOVE
SCROLL
hotjar
All-in-one Analytics and Feedback –
at a fraction of the cost.
See how visitors are really using your website, collect feedback and turn more visitors into customers.
Free Signup
Get Hotjar PRO
Get a basic account for Free. Update to PRO for unlimited insights.
HOT
COLD


Funnels
Test Funnel
Edit Funnel
SESSIONS
7,029
CONVERSION RATE
7.8%
2016-03-13 - 2016-03-13
This funnel is based on a sample of your total visitors. Learn more.
STEP 1
Homepage
STEP 2
Pricing
STEP 3
Register
STEP 4
Register step 2
STEP 5
Dashboard
SESSIONS
7,029
SESSIONS
2,942
41.9% OF 7029
SESSIONS
1,627
55.3% OF 2942
SESSIONS
886
54.5% OF 1627
SESSIONS
548
61.9% OF 886
DROPOFF
58.1%
(4,087)
DROPOFF
44.7%
(1,315)
DROPOFF
45.5%
(741)
DROPOFF
38.1%
(338)
CONVERSION
7.8%
(548)

Dovetail

App usability t...

Find...

Share | Fields | 1 filter | 1 sort

- Data
- Tags
- Highlights
- Charts
- Insights
- Settings

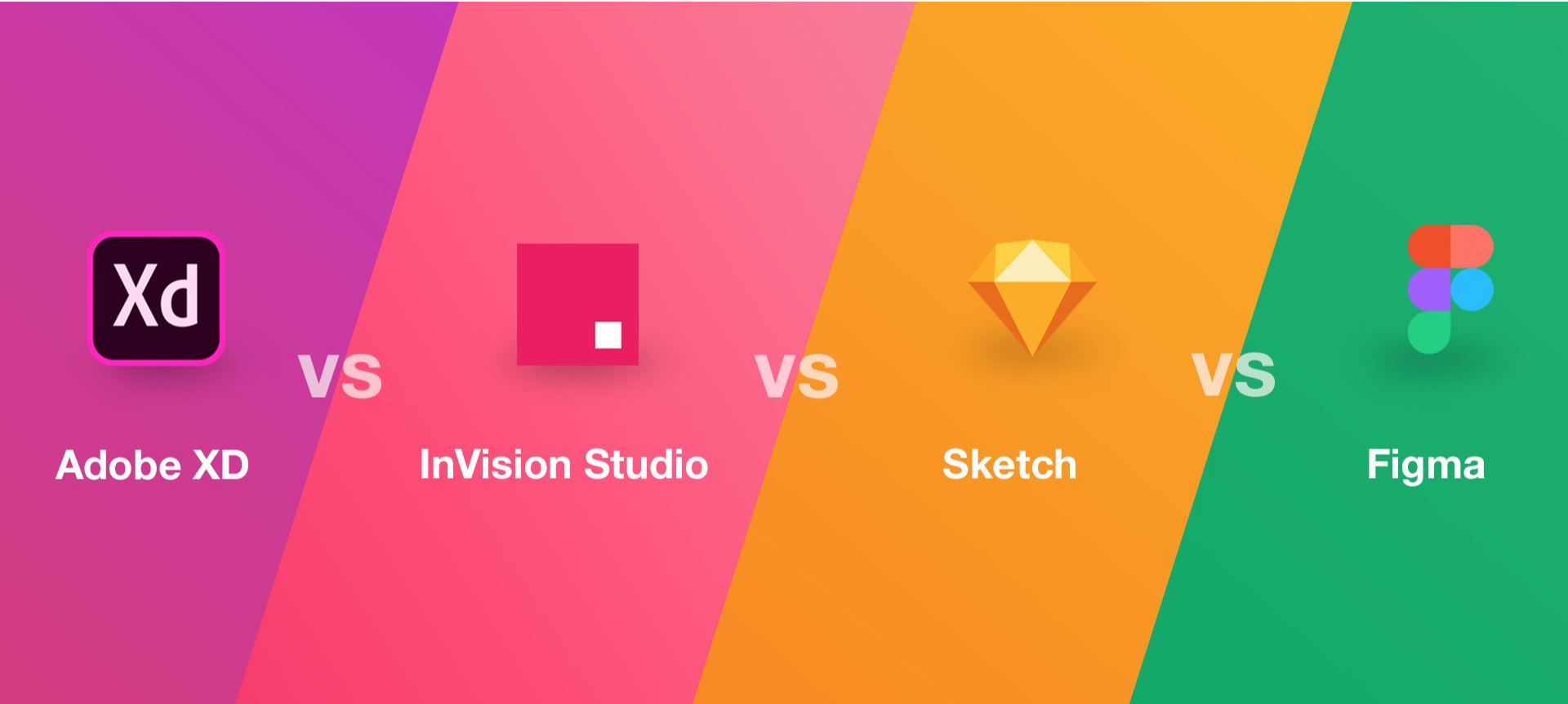
Fields: Content, Tags, Title, Starred, Insights, Created, Updated

Content	Tags	Title
Types in her email address and a password. A little confused by the password strength indicator. "I think it's trying to be too funny".	Usa	ssion 1 – Aya
"On mobile I think it's really handy to have the social buttons because I hate typing out my email and a password on my phone. It takes too much time. You guys should add that!"	Soci	ssion 1 – Aya
Mentions she usually uses social login like Google or Facebook.	Social login 4	Session 1 – Aya
She likes the automatic profile photo ("Oh, nice! It already has my profile photo") but thinks it's "a little creepy".	Compliments & Positive 9	Session 1 – Aya
Didn't know where to start. "Normally on Facebook I would just type in the person's name in the search bar to visit their profile. But I don't see a search field anywhere here."	Search 5	Session 1 – Aya
She eventually taps on the sidebar menu icon and finds the Friends entry. "That wasn't obvious that I had to tap on this icon. I was expecting something more prominent on the home screen."	Navigation 11	Session 1 – Aya

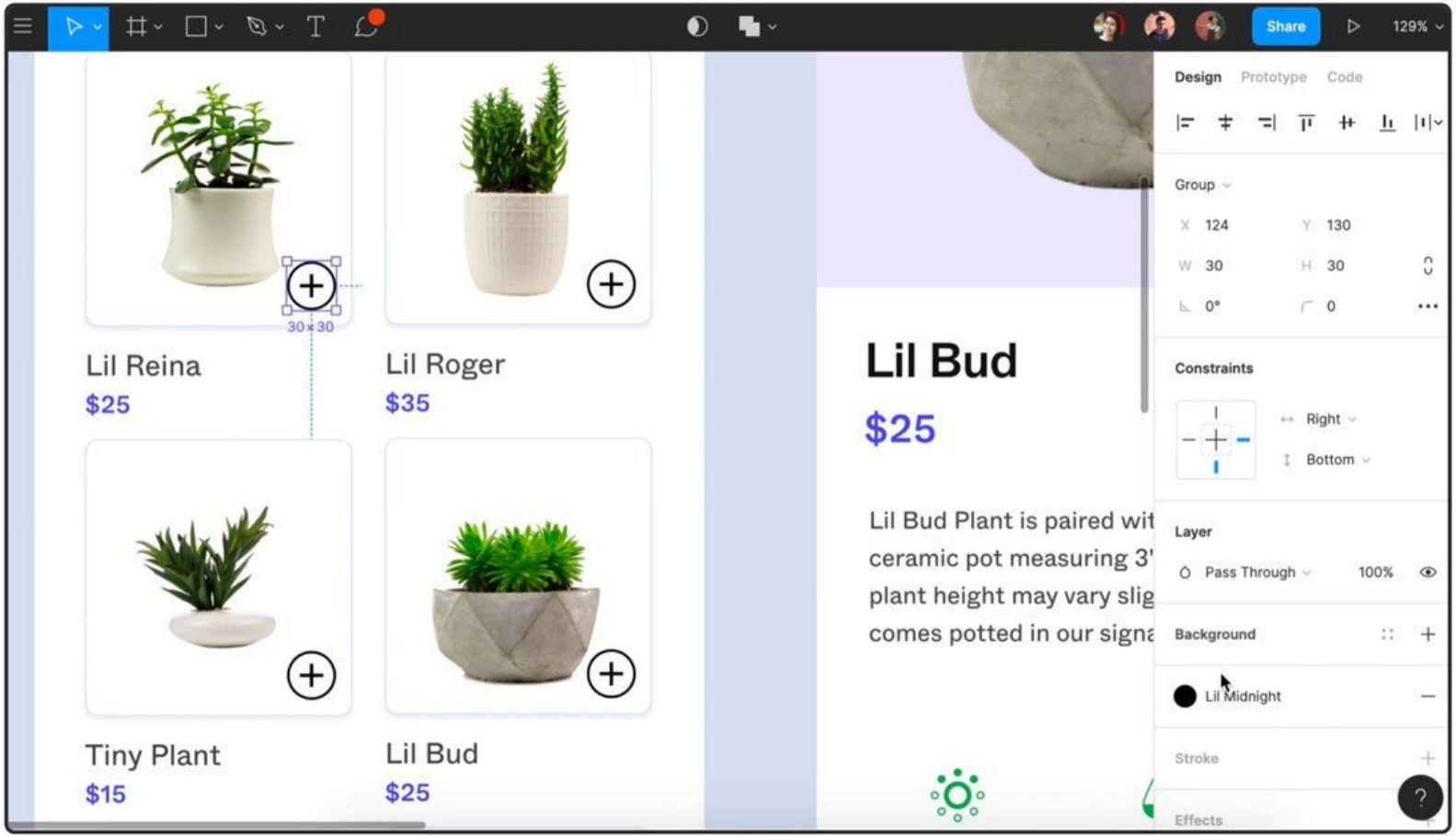
Count 50

Dovetail

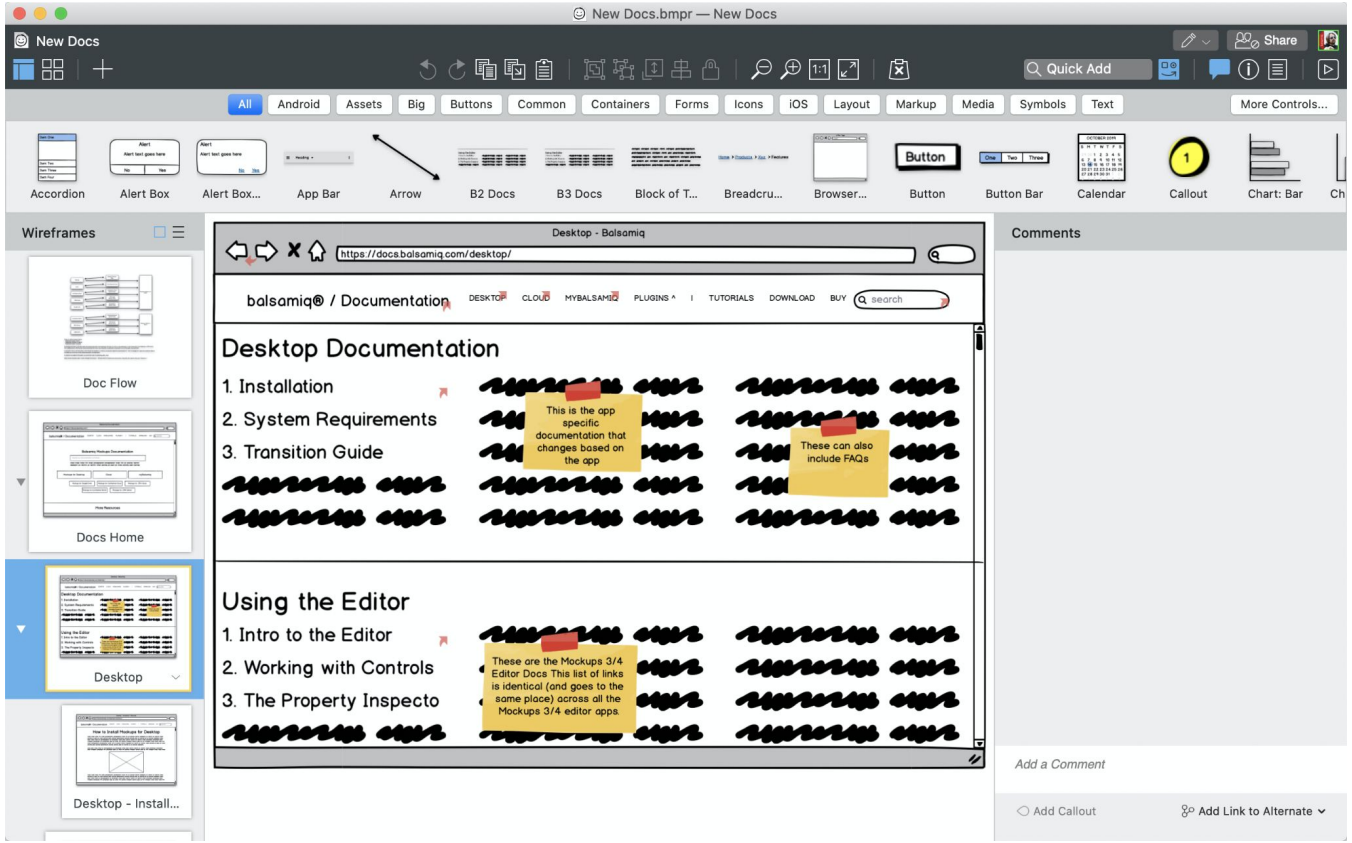
Wireframing & prototyping & UI



Figma


Share
129%
Lil Reina
$25
30 × 30
Lil Roger
$35
Tiny Plant
$15
Lil Bud
$25
Lil Bud
$25
Lil Bud Plant is paired wit
ceramic pot measuring 3'
plant height may vary slig
comes potted in our signa
Design
Prototype
Code
Group
X 124
Y 130
W 30
H 30
0°
0
Constraints
Right
Bottom
Layer
Pass Through
100%
Background
Lil Midnight
Stroke
Effects

Balsamiq


New Docs.bmpr — New Docs
New Docs
Share
Quick Add
All
Android
Assets
Big
Buttons
Common
Containers
Forms
Icons
iOS
Layout
Markup
Media
Symbols
Text
More Controls...
Accordion
Alert Box
Alert Box...
App Bar
Arrow
B2 Docs
B3 Docs
Block of T...
Breadcru...
Browser...
Button
Button Bar
Calendar
Callout
Chart: Bar
Wireframes
Doc Flow
Docs Home
Desktop
Desktop - Install...
Desktop - Balsamiq
https://docs.balsamiq.com/desktop/
balsamiq® / Documentation
DESKTOP
CLOUD
MYBALSAMIQ
PLUGINS
TUTORIALS
DOWNLOAD
BUY
search
Desktop Documentation
1. Installation
2. System Requirements
3. Transition Guide
This is the app specific documentation that changes based on the app
These can also include FAQs
Using the Editor
1. Intro to the Editor
2. Working with Controls
3. The Property Inspecto
These are the Mockups 3/4 Editor Docs This list of links is identical (and goes to the same place) across all the Mockups 3/4 editor apps.
Comments
Add a Comment
Add Callout
Add Link to Alternate

Co si odnést?

Co si odnést?

- Snažte se pochopit **každodenní problémy uživatele**. Jedině tak lze udělat dobrý produkt/službu
- Ptejte se **Proč**
- **Data driven-decisions** - nerozhodujte se na základě svých pocitů nebo toho jak se vyspíte
- Když spoléháte na data vyhnete se zbytečným diskuzím, není nic horšího když vývojový tým diskutuje nad tím jestli ta zelená není moc zelená.
- **Myslete i na byznys** - vývoj se musí vyplatit

That's all Folks!