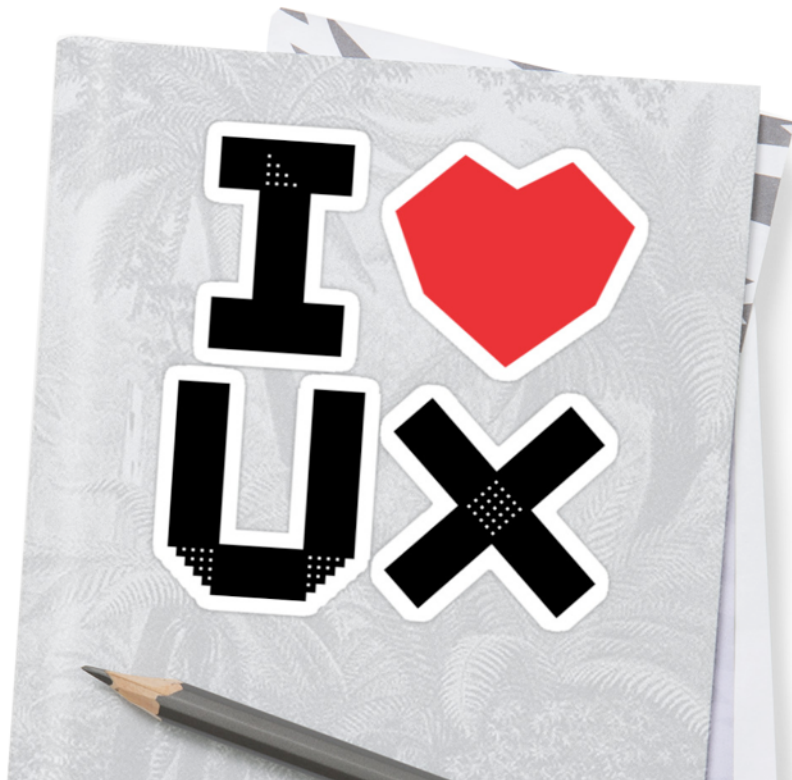


Zo života UX-áka



Mal som možnosť pracovať na nesmierne
zaujímavých medzinárodných projektoch a
porovnať UX u nás, aj v zahraničí.



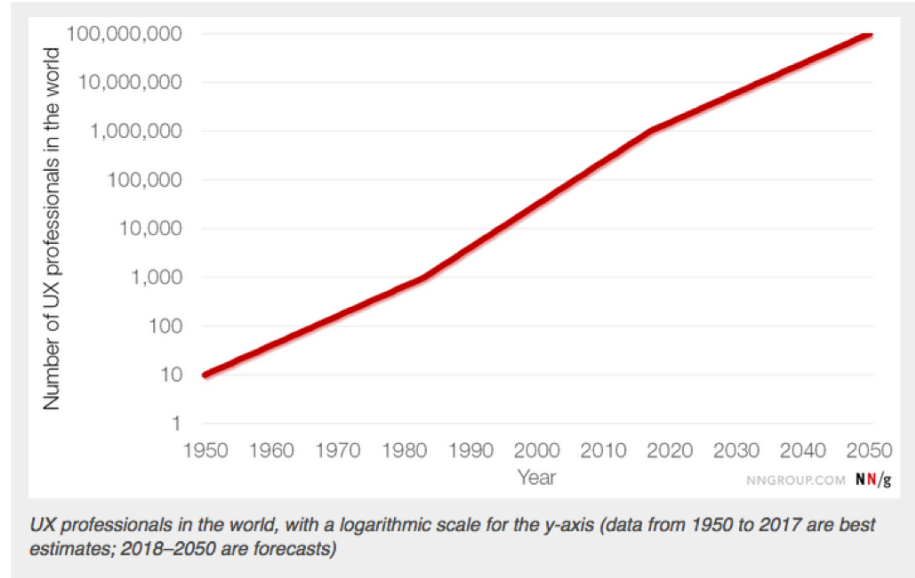
pavolvallo



@pavolvallo



UX ako profesia je tu už od 50 rokov minulého storočia a predpokladaný počet UX profesionálov bude ďalej rásť.



Takmer všetci súhlasia s tým, že **vymakané UX** spája zákazníka so značkou a **prináša zisk**.

Málokto však vie, ako zaviesť „UX-centric“ myslenie vo firme a zlepšiť už existujúce procesy bez toho, aby **porušil komfort každodennej rutiny**.

Zmena bude pomalá, áno budeš to mať ťažké!



“Everybody says they want to offer a great customer service. But they’re so busy covering their own arses that the user gets forgotten.”



Budeš šokovaný (ak ešte nie si) zistením, ako **málo vedia organizácie o svojich používateľoch**.

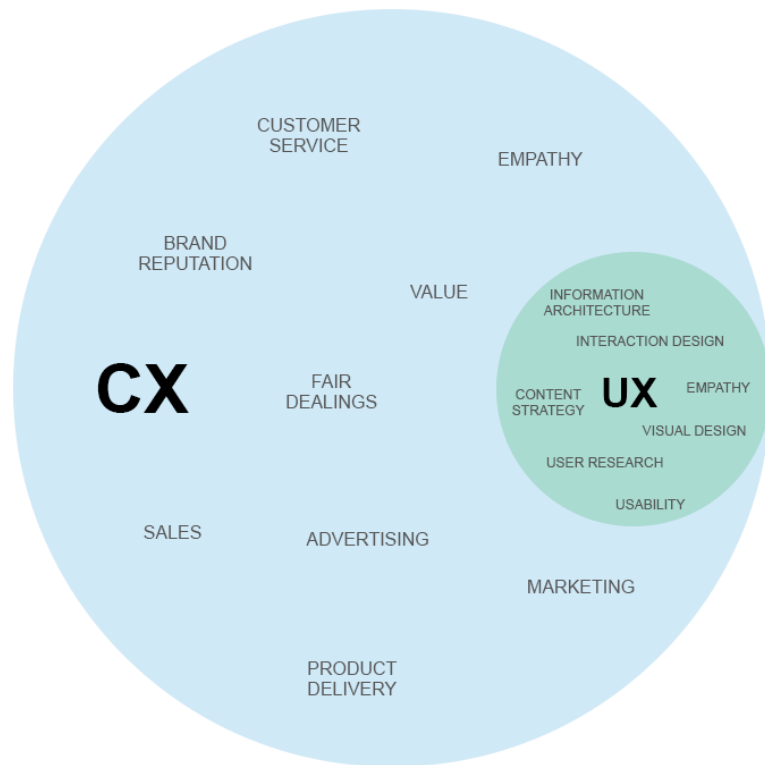
Ak na to upozorníš **väčšinou natrafíš na odpor**, nikto nechce čeliť problému, a tak radšej hľadajú slabé miesta v твоich argumentoch. *(To je pochopiteľné, pretože ak akceptujú tvoje výhrady znamená to, že musia začať konať.)*

Problémom je veľaokrát **nedostatočná spolupráca a komunikácia medzi rôznymi oddeleniami** a chýbajúci nadhľad.

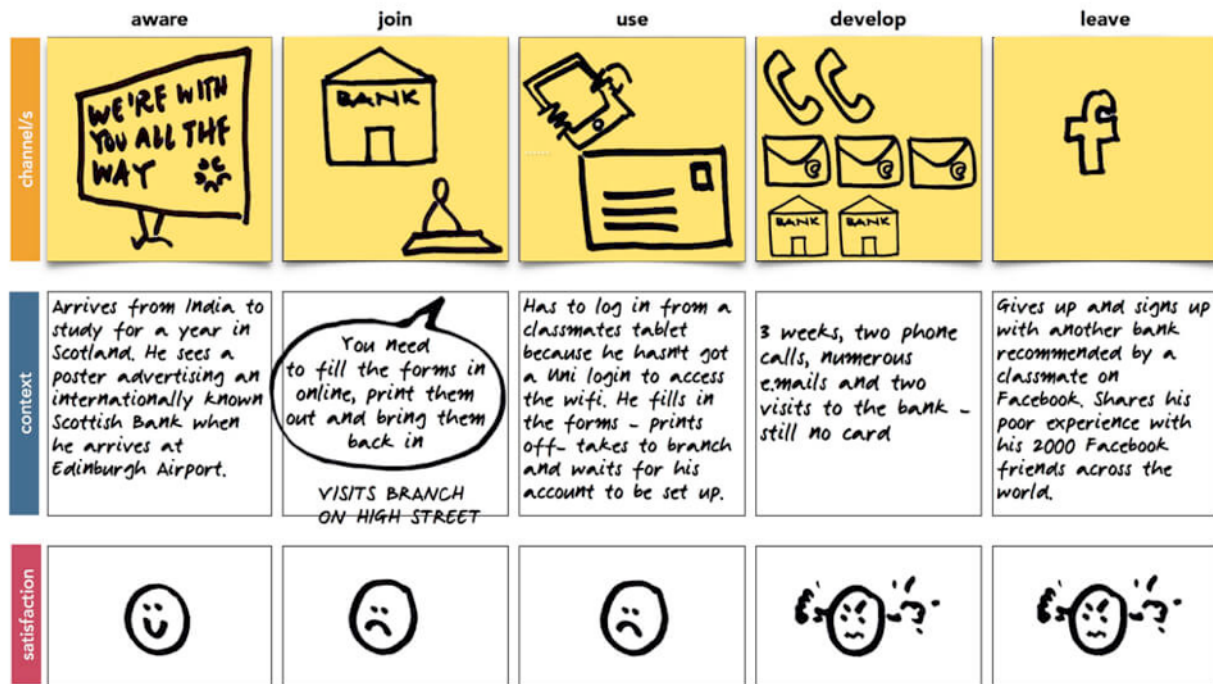


Ak chceš zlepšiť UX, **musíš** **rozmyšľať komplexne.**

UX je iba časť **Customer Experience (CX)**, ktoré ti poskytne potrebný nadhľad a pohľad na tvoj produkt očami používateľa (klienta)



Customer Journey Mapping



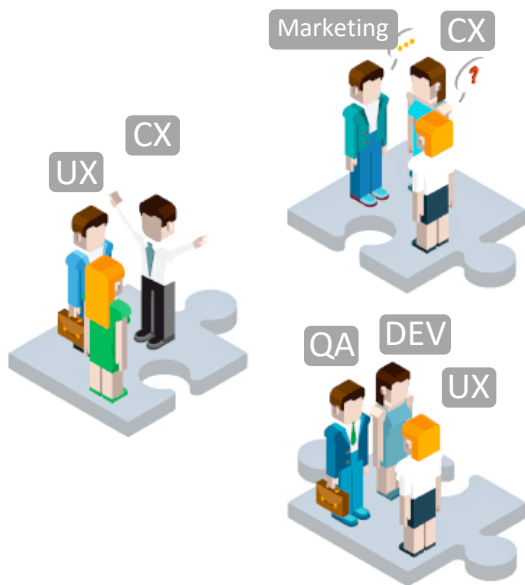
Zmapuj vašu customer journey, pomôže ti to neutopiť sa v detailoch

Bez pomoci to nepôjde



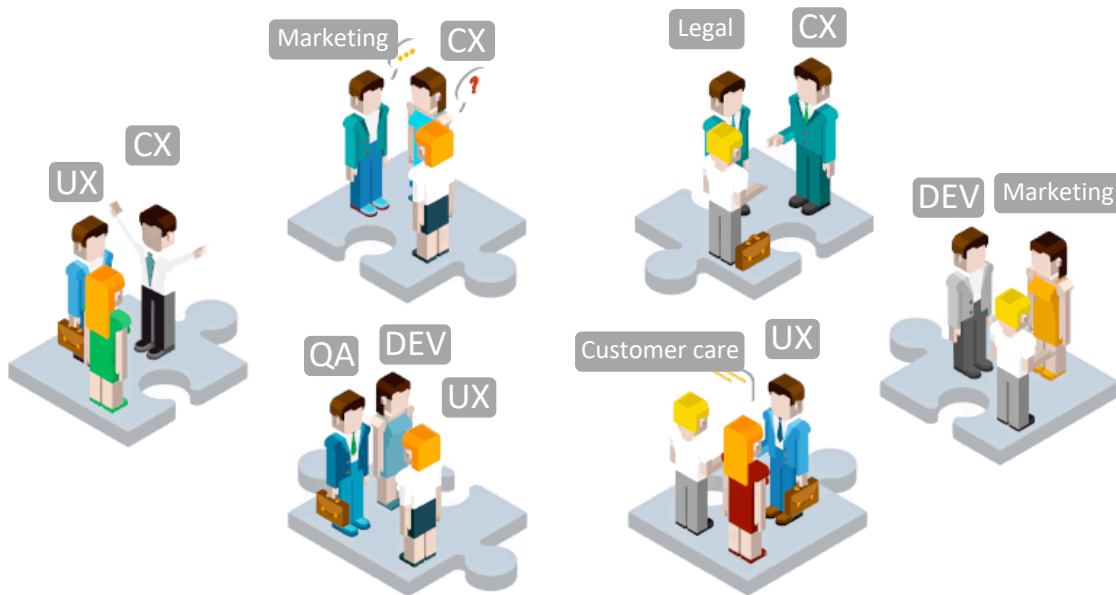
CX nie je práca jednotlivca, nájdi vo firme ľudí v ktorých vidíš aspoň iskru nádeje a začni budovať tím nadšencov.

Bez pomoci to nepôjde



CX nie je práca jednotlivca, nájdi vo firme ľudí v ktorých vidíš aspoň iskru nádeje a začni budovať tím nadšencov.

Bez pomoci to nepôjde



CX nie je práca jednotlivca, nájdi vo firme ľudí, v ktorých vidíš aspoň iskru nádeje a začni budovať tím nadšencov.

Ako začať?

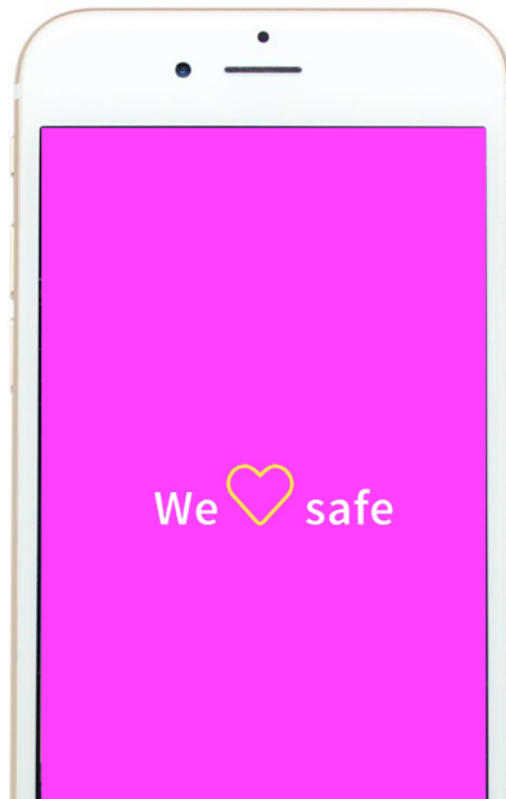
V prípade, že už rozmýšľaš nad problémom komplexne a **máš identifikované slabé miesta**, je čas začať konať. Toto určite funguje:

1. **Field study**
2. **Guerilla usability testing**
3. **Pilot project**

Ideálne by si mal mať všetko podložené dátami, pomáha to pri presviedčaní.



Čo to je za appku?



Mini field study

- 10 participantov
- Trvanie 20 minút
- Krátka štatistika
- Sumár a dokumentácia

Argumetácia:

Splash screen nie je v súlade s „Brand message“, lebo...



Výsledek: Zmena obrazovky



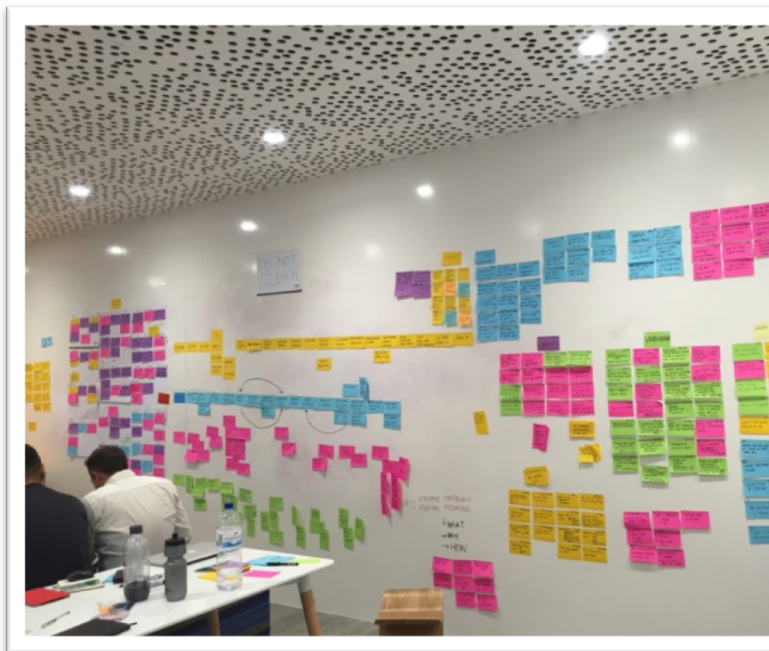
results

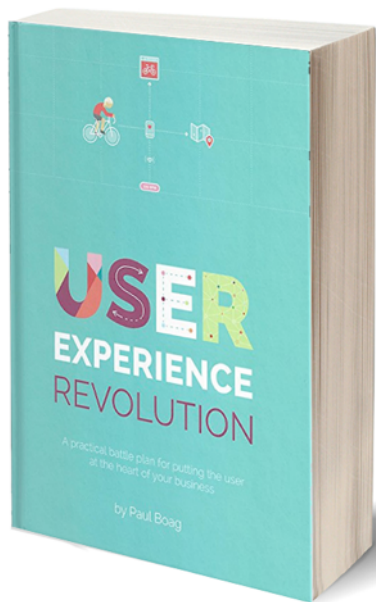
Take it to the next level

Veci sa vyvíjajú dobre, je načas u vás
posunúť UX (a CX) na ďalší level

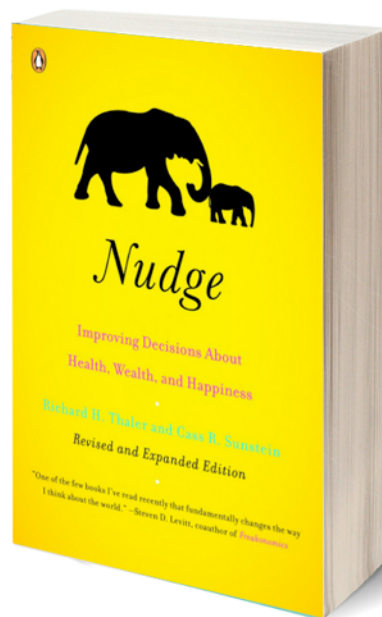
- 1. Show, don't tell**
- 2. Make a (big) splash**
- 3. Share the knowledge**

Predtým, ako sa ukážeš pred
manažmentom musíš zistiť o čo sa
hlavne zaujímajú, čo ich trápí (biznis
value nie sú vždy peniaze, môže to byť
edukácia, povedomie o značke atď.)





Paul Boag
User Experience Revolution



Cass Sunstein and Richard Thaler
Nudge



Jakob Schneider and Marc Stickdorn
This is Service Design Thinking

Tvojim cieľom je rozširovať CX-centric myslenie vo firme a dosiahnuť aby všetci popri svojej každodennej práci mali vždy na zreteli používateľa.



„90% of global businesses will differentiate themselves via Customer Experience rather than price or product by 2020”

Gartner
Global CEO survey

DOERS.

Central-European —————
Service Design Conference
8 March 2018

Ďakujem za pozornosť