



Design Sprint

Ako fleet manager Karel operatívny leasing
poriešil









Dizajnová výzva

JAK BYCHOM MOHLI

“Zlepšit komunikaci s Karlem od momentu obdržení nabídky po předání vozidla, tak aby věděl jaké následují kroky, co se po něm chce a v jakém stavu se jeho zakázka nachází.”





Pondelok

Stanovenie cieľov, zákaznícka cesta,
hľadanie príležitostí a tvorba otázok
(a bacha, je tu Lean Six Sigma)

DLHODOBÝ CIEĽ ALD

“Zjednodušiť komunikaci s klientem
a provést ho celým procesem.”



KAREL

(FLEET MANAGER)

TECHNOLOG.

NEJENÍ SE
RIZIKEM ROZHODNUTÍ
NETRŽELNÝ
- ÚKAS HLEDAT
- REDIT

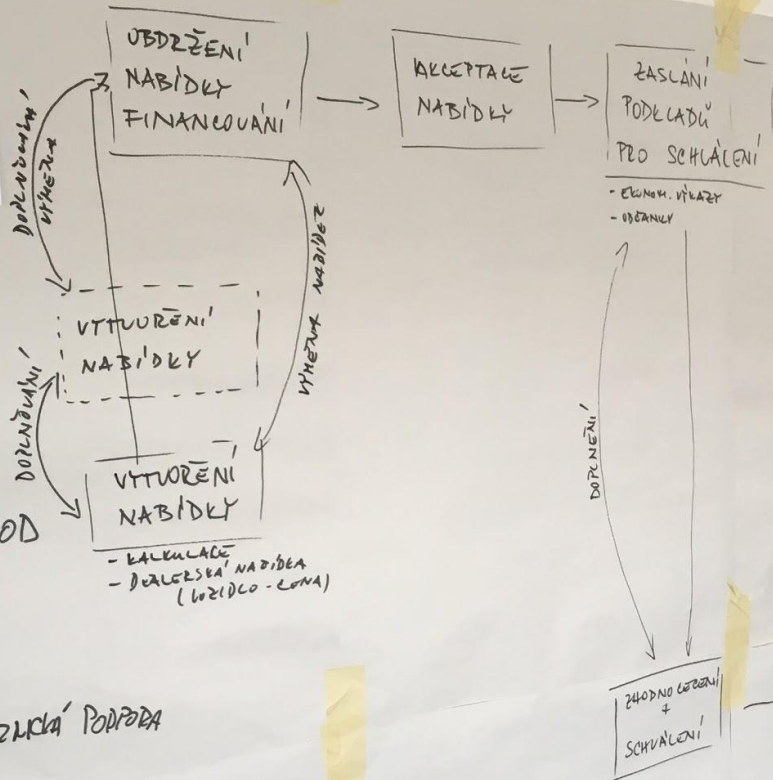
DEALER

ALD OBCHOD

~~TRŽBA~~

ALD ZAKÁZKOVÁ PODPORA

ALD ~~KREDIT~~
SCHVÁLOVÁNÍ



VYTVOŘENÍ
SMLOUVY

ZASLÁNÍ
SM

JBM! PÝTAME SA EXPERTOV A HĽADÁME VÝZVY

Z tímu nominujeme expertov
na každú oblasť mapy cesty
zákazníka a objavujeme ďalšie
príležitosti.



ČO POTREBUJEME VEDIET NA KONCI?

- je aplikácia spoľahlivá, dostupná a bezpečná?
- dokážeme zákazníka nadchnúť k používaniu aplikácie?
- vie zákazník, čo ho v procese čaká a cíti sa v ňom dobre? Má k aplikácii dôveru?



**POUČENIE - KVALITNÝ
ONBOARDING JE ZÁKLAD AK
CHCETE ABY VÁM ĽUDIA VERILI**



TRUST ME I'M AN ENGINEER.

At least that's what the voices told me.

WeirdNutDaily.com



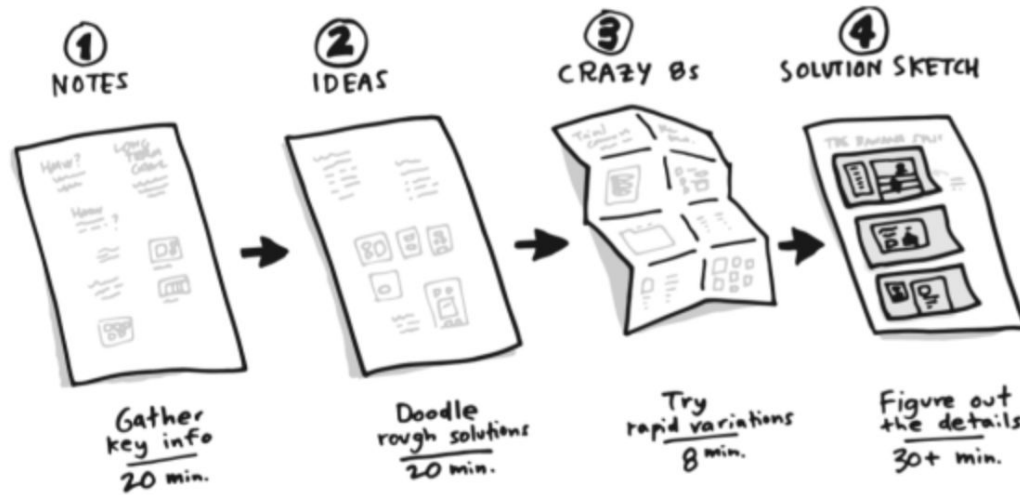


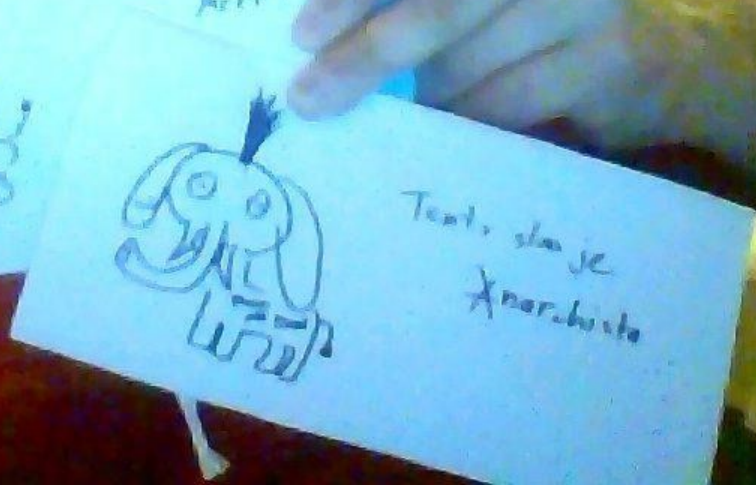
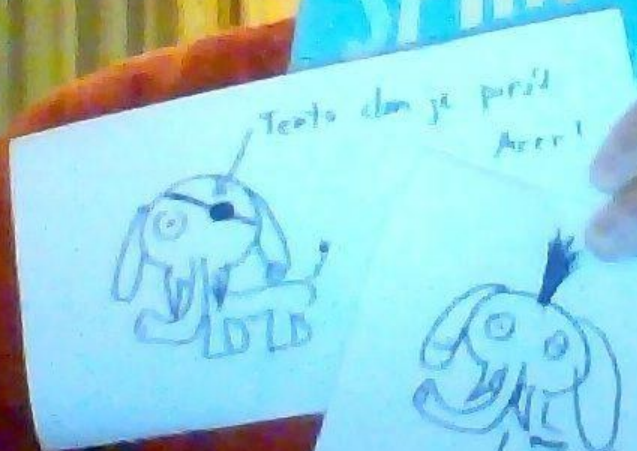
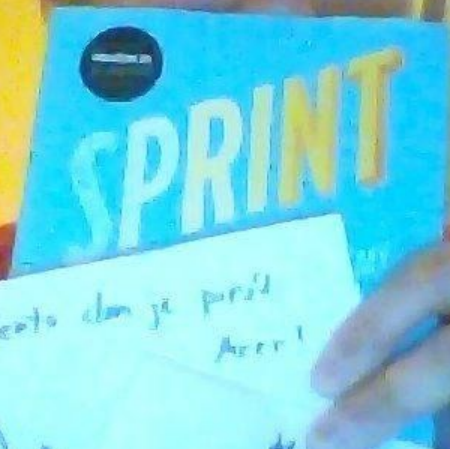
Utorok

hľadáme inšpiráciu a skicujeme

**INŠPIRÁCIA, POUČENIE,
TECHNOLÓGIE, POSTUPY,...**

SKICUJEME PRVÉ NÁPADY





NOTIFIKACE
NA MESICEM
O NEJBLÍŽEJŠÍM
V ALB

OVÁV NABÍZE
KONKRETNÍ PRÁCE
V ALB

MOŽNOST
VLEPSTI KADÉB
KLEPOM
PRAVNÍK MOKÉB

ČAT - KLICK
MELUÍ DO MČU
MELUÍ, MČU MČU
MČU

Uvod

Všude shledat všechny kategorie,
všechny kategorie informací na
MČU, ale v aplikaci je možné
aplikovat je podle (přes) potřeb
kategorie!



Začíná

aplikace má být jednoduchá a přehledná
a všude všude všude
všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU

aplikace má být jednoduchá a přehledná
a všude všude všude
všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU

aplikace má být jednoduchá a přehledná
a všude všude všude
všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU

aplikace má být jednoduchá a přehledná
a všude všude všude
všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU

PROGRESS
DAN
- STAV V JAROH
MOKÉB PRÁCE
SE KLICK PRÁCE!

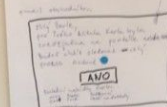
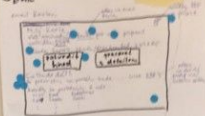
MOŽNOST HAV
MOŽNOST
KLEPOM

KLICIT MČU/
JEDNÁ OMOBIL

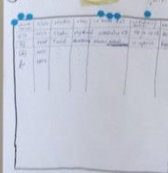
TABUL MČU VÍ
O MOBIL A
JEDNÁ OMOBIL
MOBIL MČU
MOBIL MČU

Všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU

1) SIMPLE ALD



2) SEKURIT



aplikace má být jednoduchá a přehledná
a všude všude všude
všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU

aplikace má být jednoduchá a přehledná
a všude všude všude
všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU
všechny kategorie informací na MČU

**POUČENIE - POSTAV SA
NEBEZPEČENSTVU
ČELOM**





Streda

Predstavenie prototypov, hlasovanie, výber
top nápadov a tvorba storyboardu

**STREDY VEDIA BYŤ
KRUTÉ... ALE AK STE
PREŠLI KRÍZOU UŽ V
UTOROK, JE TO V POHO**





**POUČENIE - NEZHODA VIE BYŤ
SUPER VEC A POMÁHA VÁM
VYTVORIŤ LEPŠI PROTOTYP**



**BONUSOVÉ POUČENIE - AK STE
TO DOTERAZ NEUROBILI, DAJTE
SI V STREDU SPOLU PIVO**

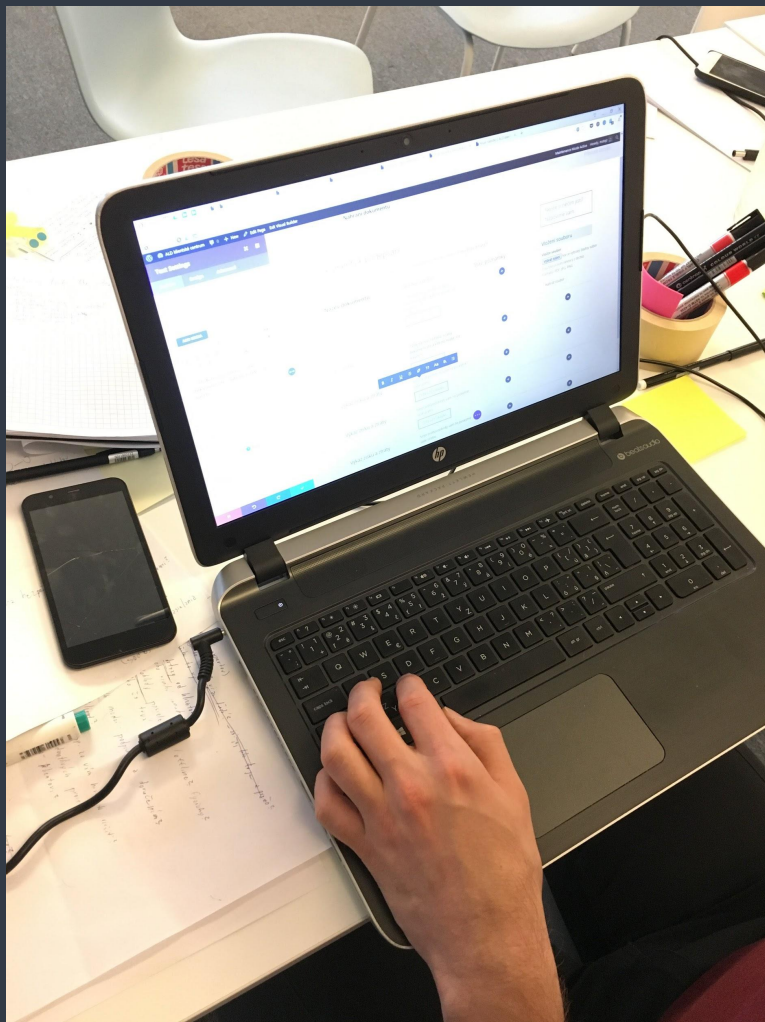




Štvrťok

prototypujeme

a.k.a. fake it till you make it!





Výběr nabídky



Nahrání dokumentů



Schválení ALD



Příprava smlouvy



Podpis smlouvy



Převzetí vozidla

Nabídka číslo: 18N14000567 – Škoda Superb

Nabídku vytvořil Pavel | +420 727 123 456 | pavel@ald.cz

Líbí se Vám připravená nabídka? Podívejte se i na jiné možnosti, pokud chcete. Zvolte si maximální kilometrový nájezd a dobu nájmu podle vašich potřeb. Pak pokračujte kliknutím na "Zvolit nabídku".

Odsouhlasit nabídku →

Stáhnout PDF

Napsat Pavlovi

Přiradit řidiče

Služby zahrnuté v nabídce

Pneuservis	✓
Pojištění celkem	✗
Servis	✓
Dálniční známka	✓
Asistenční služba	✓
Tankovací karty	✓
Náhradní vozidlo	✓

Nabídka 1

12 000 Kč/měsíčně

Maximální roční nájezd v km: 80 000

Doba nájmu: 36 měsíců

Maximální celkový nájezd v km: 240 000

Nabídka 2

11 165 Kč/měsíčně

Maximální roční nájezd v km: 40 000

Doba nájmu: 48 měsíců

Maximální celkový nájezd v km: 160 000

+ Přidat variantu



Piatok

validujeme, zbierame spätnú väzbu a ďalšie
podnety



**POUČENIE - TESTER ŤA VŽDY
PREKVAPÍ.**

**A AK BOL V TÍME NIEKTO, KTO
DOTERAZ NECHÁPAL ZMYSEL
TOHO CELÉHO, POCHOPÍ.**





Čo by sme urobili
lepšie?

ČO ZLEPŠIŤ?

- dať si čas a priestor na správny onboarding všetkých členov šprintového tímu
- dať si čas a priestor na to, aby sme zahrnuli šprint do kontextu celého projektu a potrieb firmy
- zúžiť tím na 3-5 ľudí, špecialistov na UX / copywriting prizvať v stredu k storyboardu a vo štvrtok k prototypu (ak sa to dá)





Design sprint nie je zázračná
metóda pre náhodných
okolooidúcich! Ale neboj sa jej
:)



Matej Zeliska
mato@pabeni.cz

