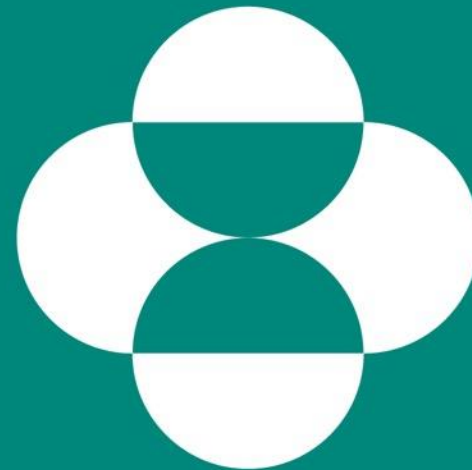


DESIGN THINKING: JAK STRUKTUROVANĚ ŘEŠIT KOMPLEXNÍ PROBLÉMY

4. listopadu, 2020

Mgr. Lukáš Marvan
Design Thinking Lead
MSD

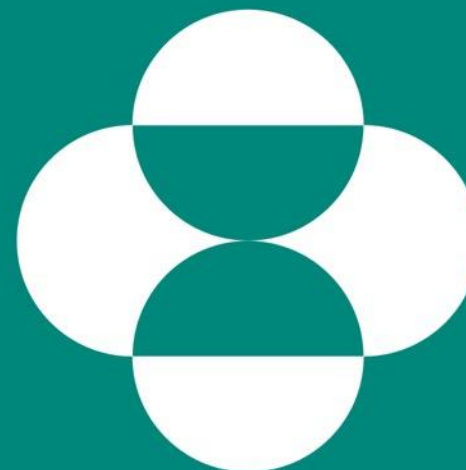


VŠECHNO, CO JSTE KDY CHTĚLI VĚDĚT O DESIGN THINKING*

*(ALE BÁLI JSTE SE ZEPTAT)

4. listopadu, 2020

Mgr. Lukáš Marvan
Design Thinking Lead
MSD

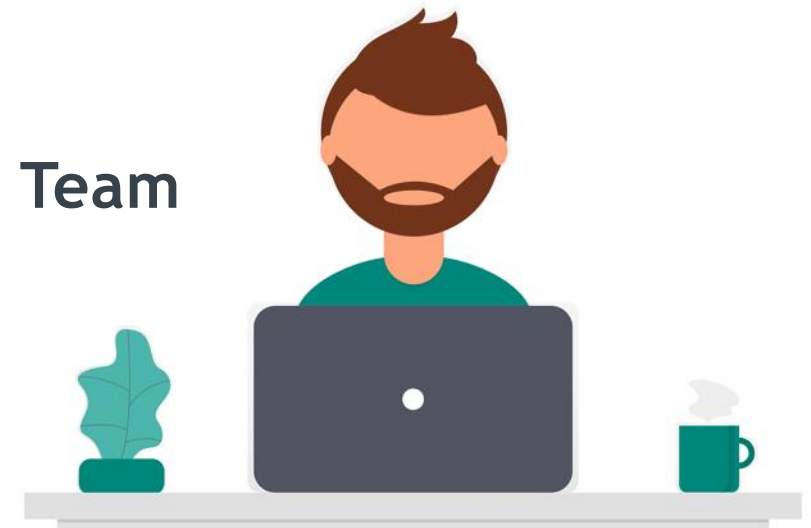


Mgr. Lukáš Marvan - Design Thinking lead

- Online od roku 2000
- 10 let v Seznam.cz
- 3 roky v AVG Technologies (ted' spojený s Avast)
- Poslední 4 roky v MSD / IT /

Foundational Platforms / eXperience Design Team

- Předseda Asociace UX
- Magistr Marketingové Komunikace



Mgr. Lukáš Marvan - co doopravdy dělám

- Designuji postupy, jak ostatní budou designovat
- Připravuji a facilituji Design Thinking workshopy
- Vedu tým, trénuji a koučuji
- A propaguji **Design Thinking**



KAPITOLA I.

PŘEDSTAVTE SI
SITUACI...



**Stojíte před opravdu
velkým úkolem...**



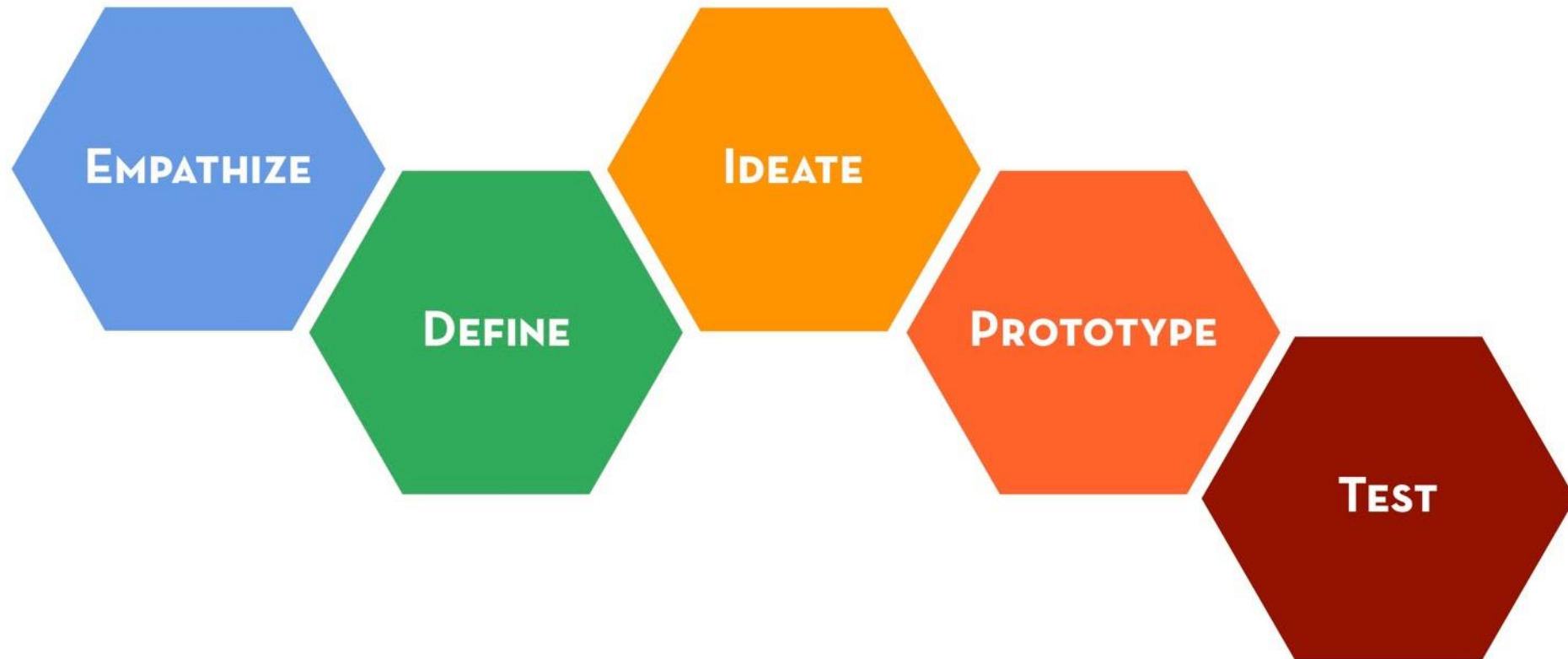
... a musíte přijít na to,
jak ho řešit ...



... tak abyste dosáhli cíle.



Design Thinking - d.school Stanford - 2010



KAPITOLA II.

CO JSOU TYPICKÉ VÝZVY V MSD?



JAK FUNGUJE MSD



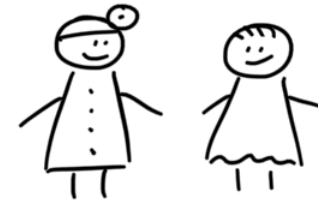


MSD:

MSD:

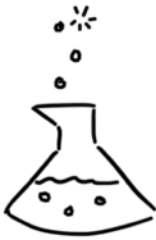


MSD:



MSD:

RESEARCH
LABORATORIES

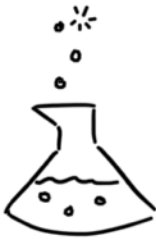


- RESEARCH
- DEVELOPMENT
- REGISTRATION
APPROVAL



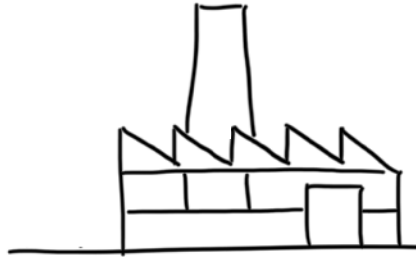
MSD:

RESEARCH LABORATORIES



- RESEARCH
- DEVELOPMENT
- REGISTRATION
APPROVAL

MANUFACTURING DIVISION

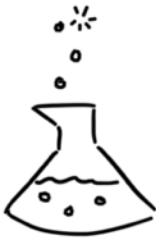


- DEVELOPMENT
- APPROVALS
- MANUFACTURING
- LIFECYCLE
MANAGEMENT



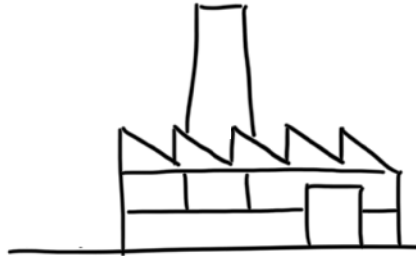
MSD:

RESEARCH LABORATORIES



- RESEARCH
- DEVELOPMENT
- REGISTRATION
APPROVAL

MANUFACTURING DIVISION



- DEVELOPMENT
- APPROVALS
- MANUFACTURING
- LIFECYCLE
MANAGEMENT

HUMAN HEALTH

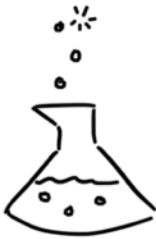


- PRICING
- PRODUCT
LAUNCH
- LIFECYCLE
MANAGEMENT



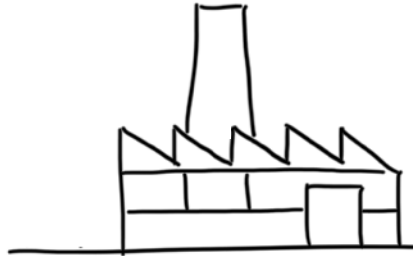
MSD:

RESEARCH LABORATORIES



- RESEARCH
- DEVELOPMENT
- REGISTRATION
APPROVAL

MANUFACTURING DIVISION



- DEVELOPMENT
- APPROVALS
- MANUFACTURING
- LIFECYCLE
MANAGEMENT



HUMAN HEALTH



- PRICING
- PRODUCT
LAUNCH
- LIFECYCLE
MANAGEMENT



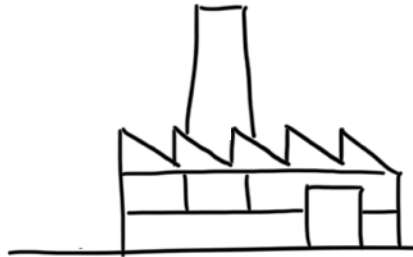
MSD:

RESEARCH LABORATORIES



- RESEARCH
- DEVELOPMENT
- REGISTRATION
APPROVAL

MANUFACTURING DIVISION



- DEVELOPMENT
- APPROVALS
- MANUFACTURING
- LIFECYCLE
MANAGEMENT



HUMAN HEALTH



- PRICING
- PRODUCT
LAUNCH
- LIFECYCLE
MANAGEMENT



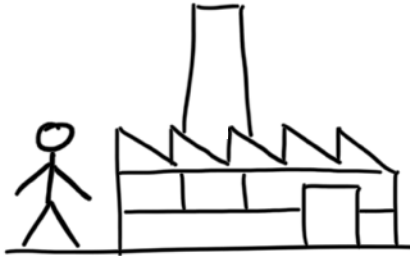
MSD:

RESEARCH LABORATORIES



- RESEARCH
- DEVELOPMENT
- REGISTRATION
APPROVAL

MANUFACTURING DIVISION



- DEVELOPMENT
- APPROVALS
- MANUFACTURING
- LIFECYCLE
MANAGEMENT



HUMAN HEALTH



- PRICING
- PRODUCT
LAUNCH
- LIFECYCLE
MANAGEMENT



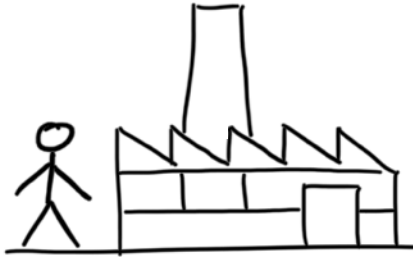
MSD:

RESEARCH LABORATORIES



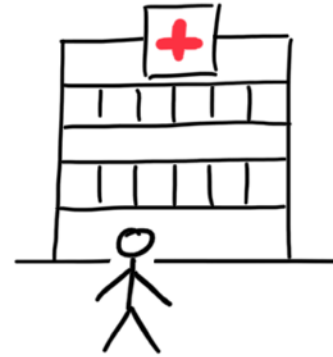
- RESEARCH
- DEVELOPMENT
- REGISTRATION
APPROVAL

MANUFACTURING DIVISION



- DEVELOPMENT
- APPROVALS
- MANUFACTURING
- LIFECYCLE
MANAGEMENT

HUMAN HEALTH



- PRICING
- PRODUCT
LAUNCH
- LIFECYCLE
MANAGEMENT



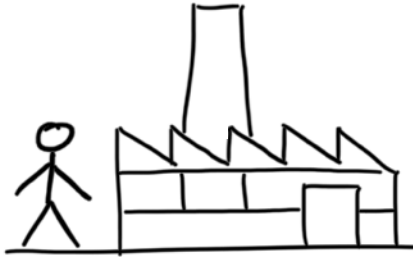
MSD:

RESEARCH LABORATORIES



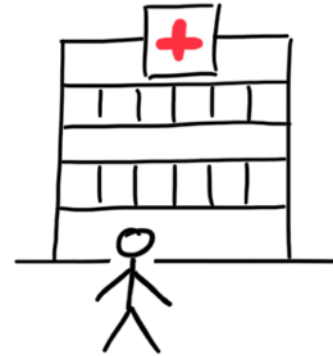
- RESEARCH
- DEVELOPMENT
- REGISTRATION
APPROVAL

MANUFACTURING DIVISION



- DEVELOPMENT
- APPROVALS
- MANUFACTURING
- LIFECYCLE
MANAGEMENT

HUMAN HEALTH

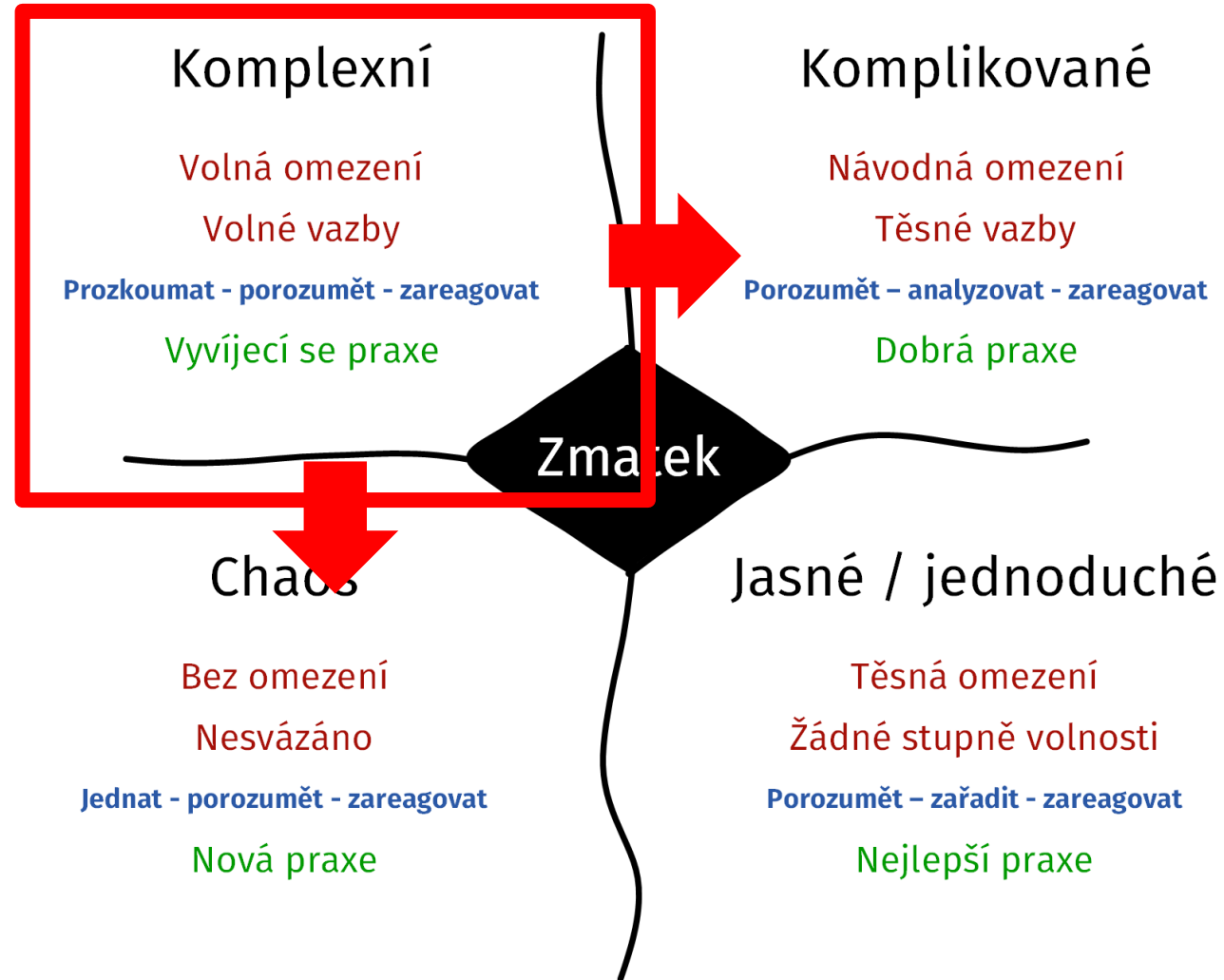


- PRICING
- PRODUCT
LAUNCH
- LIFECYCLE
MANAGEMENT



IT/ GLOBAL SOFTWARE ENGINEERING

Jaký je náš typický problém k řešení



KDY POUŽÍVÁME DESIGN THINKING



Design Thinking



Design Thinking



Produktový Design



Design Thinking

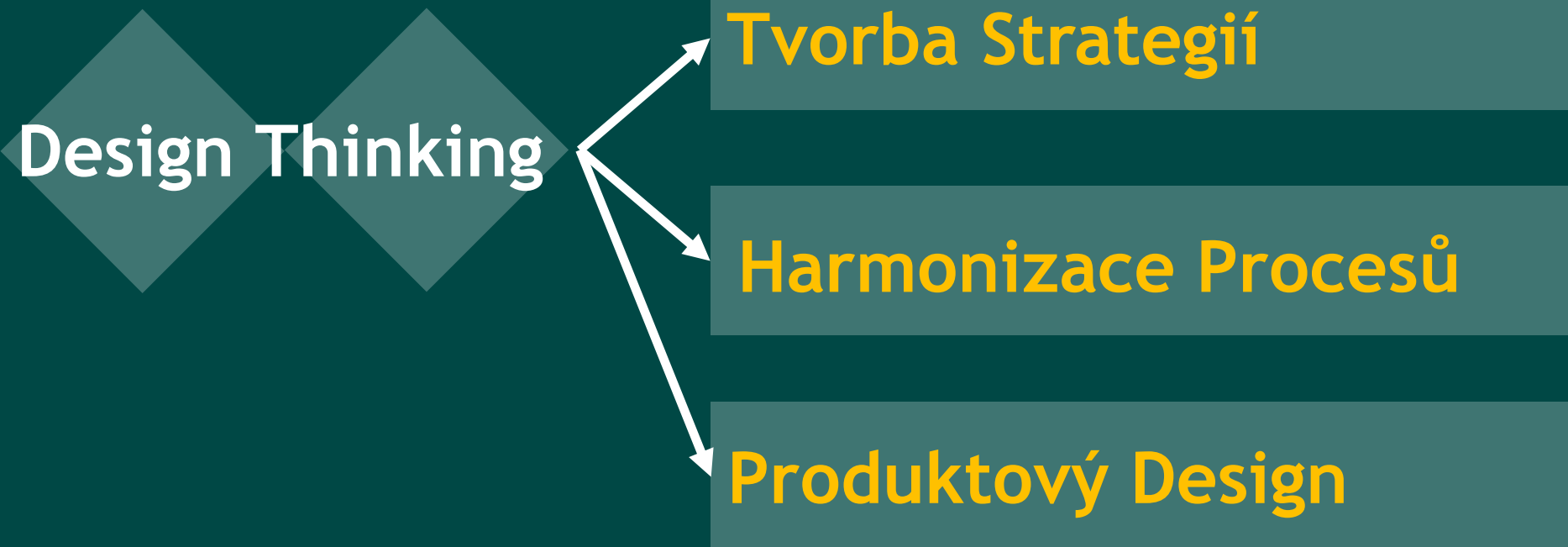
```
graph LR; A[Design Thinking] --> B[Harmonizace Procesů]; A --> C[Produktový Design];
```

The diagram illustrates the relationship between Design Thinking and two other design-related concepts. On the left, the text 'Design Thinking' is written in white inside a dark teal diamond shape. Two white arrows originate from the right side of this diamond and point towards two rectangular boxes on the right. The top box contains the text 'Harmonizace Procesů' in yellow, and the bottom box contains 'Produktový Design' in yellow. The background of the entire slide is a solid dark teal color.

Harmonizace Procesů

Produktový Design





Design Thinking

```
graph LR; A[Design Thinking] --> B[Tréninky a Kaučování]; A --> C[Tvorba Strategií]; A --> D[Harmonizace Procesů]; A --> E[Produktový Design];
```

Tréninky a Kaučování

Tvorba Strategií

Harmonizace Procesů

Produktový Design



Design Thinking

```
graph LR; DT[Design Thinking] --> TK[Tréninky a Kaučování]; DT --> TS[Tvorba Strategií]; DT --> HP[Harmonizace Procesů]; DT --> PD[Produktový Design]; TK --> ZMC[Změny v myšlení a chování]; TS --> ZMC; HP --> ZMC; PD --> ZMC;
```

Tréninky a Kaučování

Tvorba Strategií

Harmonizace Procesů

Produktový Design

Změny
v myšlení
a chování



PŘÍPADOVÉ STUDIE



Úroveň designu

I. Produktový Design

II. Harmonizace Procesů

III. Tvorba Strategií



Úroveň designu

I. Produktový Design

II. Harmonizace Procesů


III. Tvorba Strategií



GHH DX France: Medical Corner workshop



Interaktívny Medical Corner Prototyp*

**MSD**
MEDICAL CORNER


[ALL PRODUCTS](#) [PRODUCT AVAILABILITY](#) [TEMPERATURE EXCURSIONS](#) [REPORT AE/POC](#) [SPCs & LEAFLETS](#)

[Dominique Duport@Example.com - Log out](#) [MSD France](#) [Contact us](#)


Welcome to MSD Medical Information Site.
This space is dedicated to provide scientific information related to our products.

Breaking NEWS: New Immunotherapies for cancer


Please, type your question:




Or we can help you with:



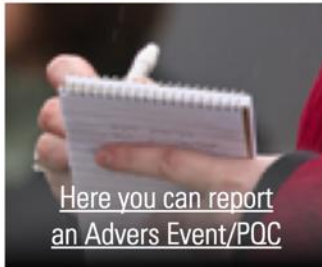
Product Availability



Temperature excursions (storage)





SPCs & Leaflets



Here you can report an Advers Event/POC

Place new order:

Product information updates

17. 9. —  newest SPC
17. 9. —  new SPC and Leaflet

[See all latest product updates](#)


Useful links

- PUI info
- ANSM
- HAS
- Drug interactions

Do you like to be in touch with a MSD representative?
Please select:

Did you find what you were looking for?

If yes, please let us know **your feedback**
and if not, please **chat with MSD France Medical Corner** we will be pleased to help you.

**MSD**
INVENTING FOR LIFE

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ — CONDITIONS D'UTILISATION — CONTACT

© 2017 Merck Sharp & Dohme Corp., une filiale de Merck & Co., Kenilworth, NJ, USA. Tous droits réservés.

*) ve stavu na konci 3 denného workshopu

Úroveň designu

I. Produktový Design

II. Harmonizace Procesů

III. Tvorba Strategií



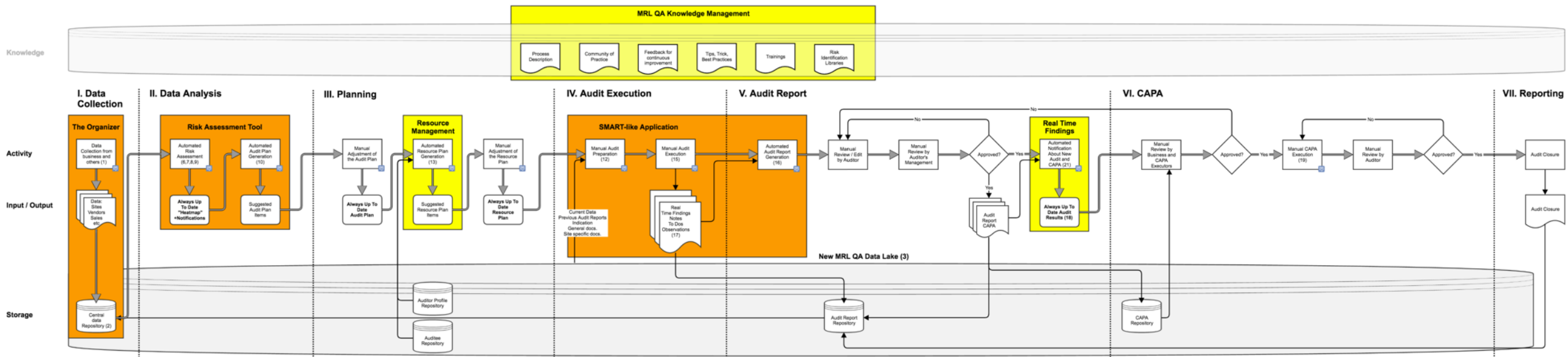
Od mapování...



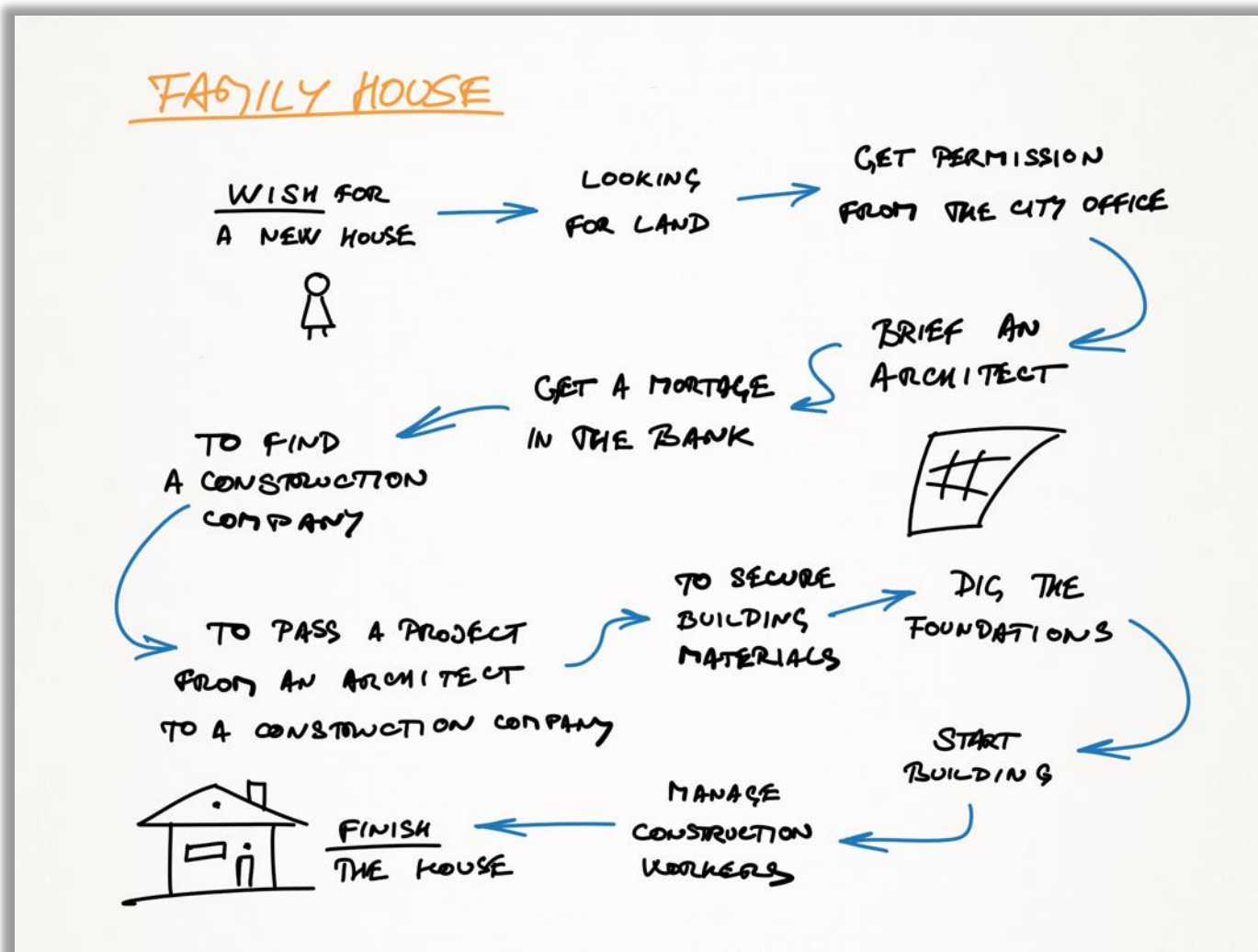
Od mapování...



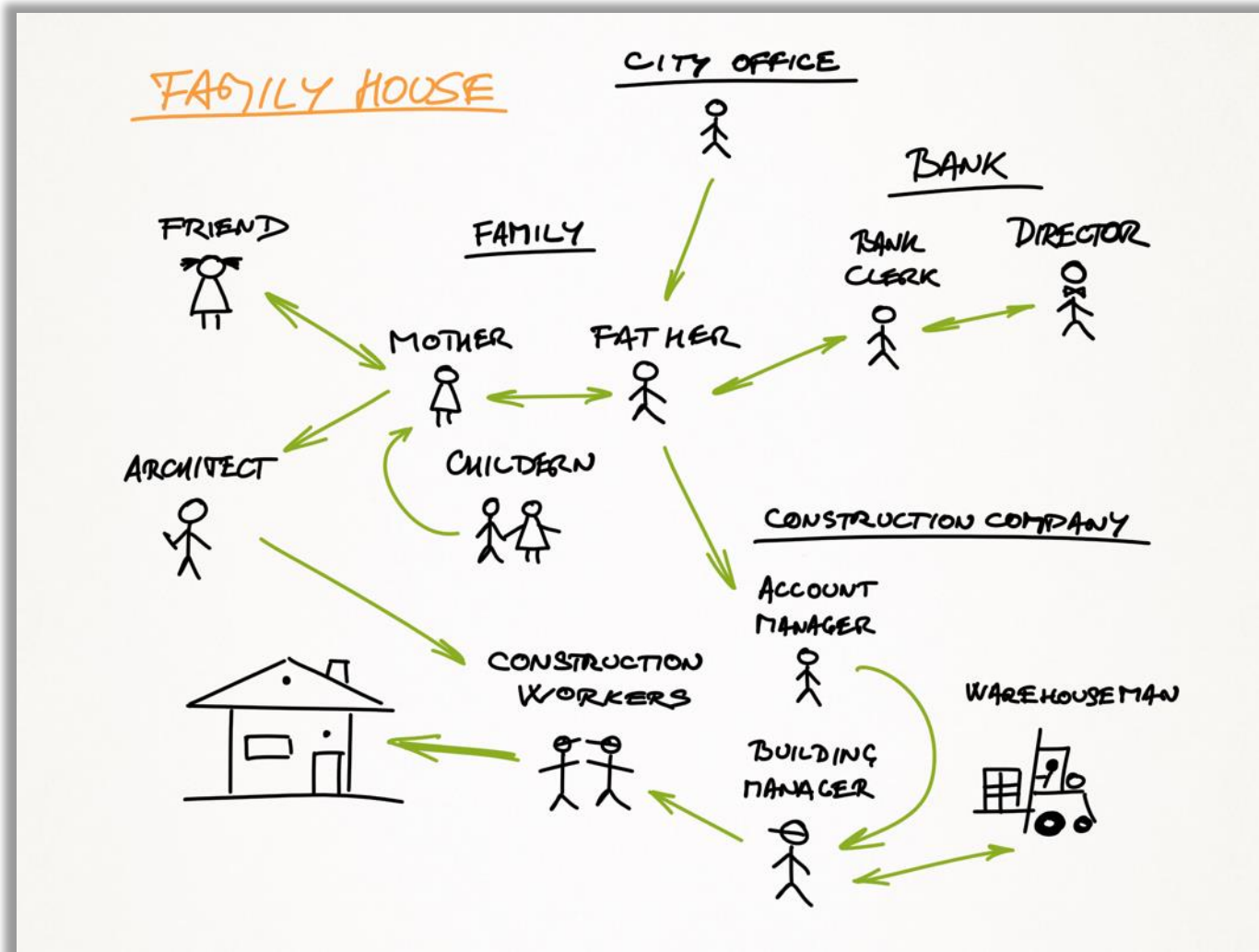
... k novému procesu a nápadům



Mapování uživatelské cesty



Mapování ekosystému



Úroveň designu

I. Produktový Design


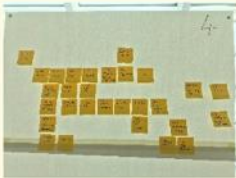










II. Harmonizace Procesů

III. Tvorba Strategií



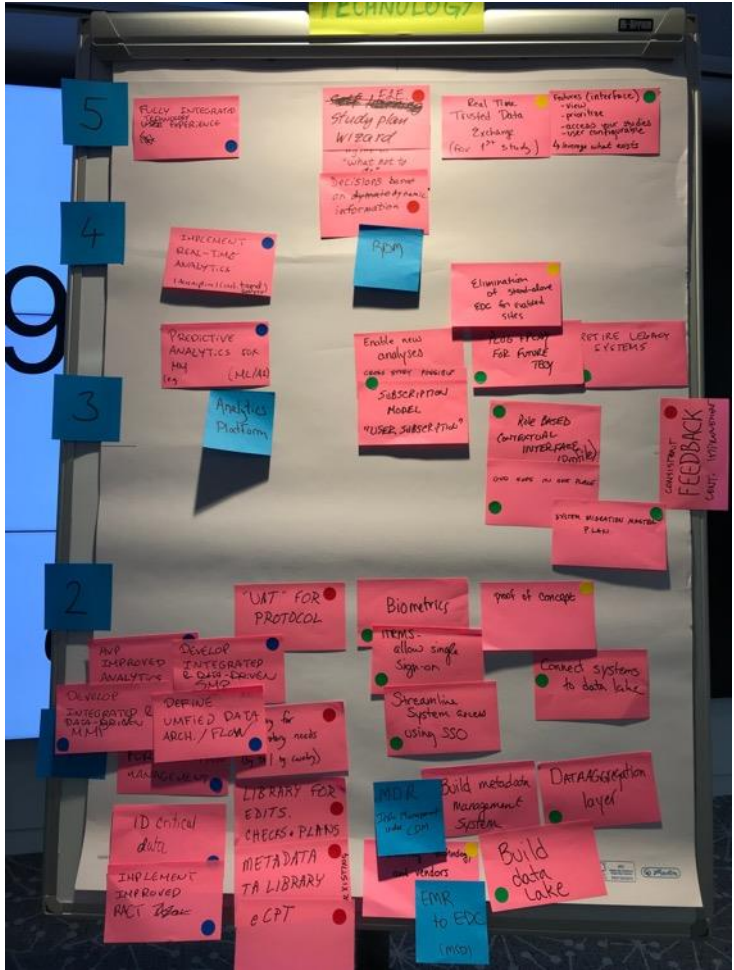
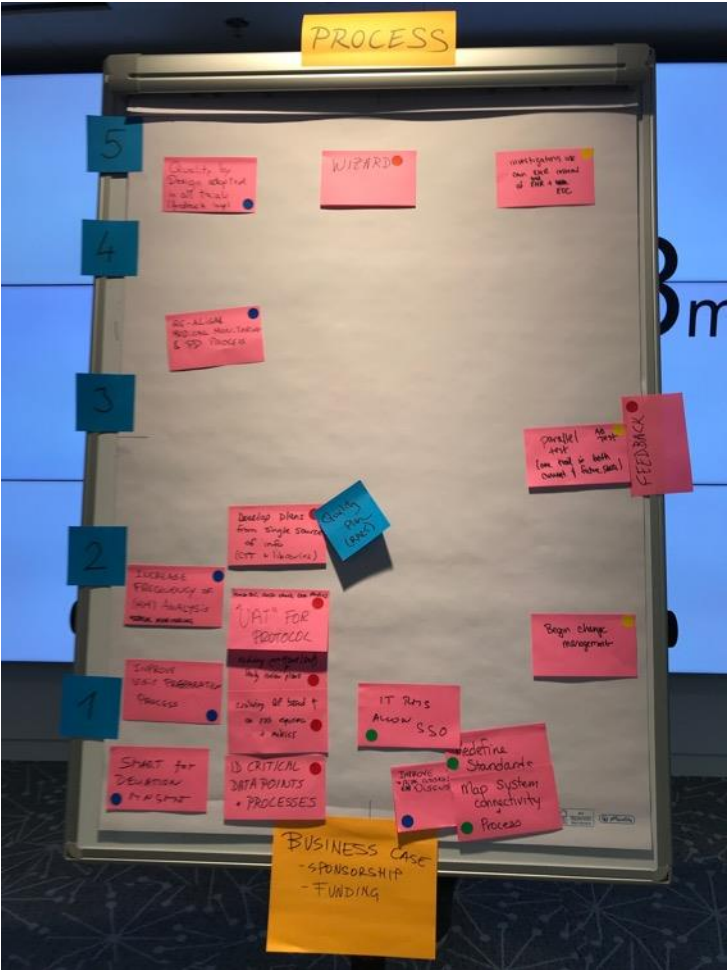
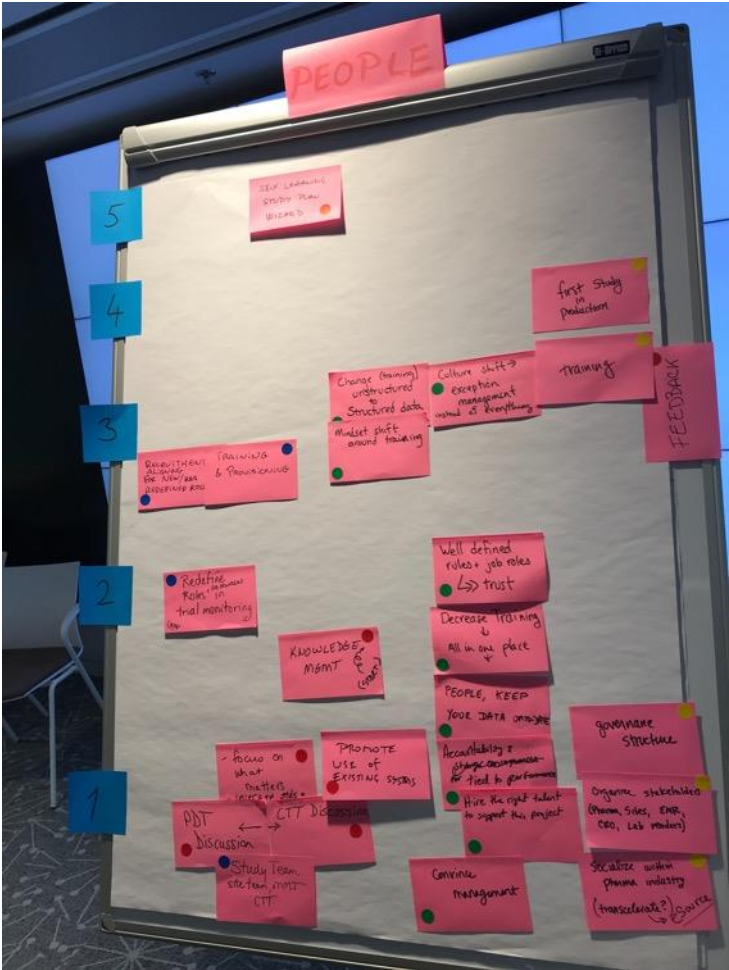
Od mapování ...

Ecosystem and Process Maps and Pain Points

Preparation			Execution		Close-out	
From Draft Protocol to Site Ready			From Site Ready to LPLV		From LPLV to CSR	
	Ecosystem	Process	Ecosystem	Process	Ecosystem	Process
Maps						
Pain Points						



... k 5 leté strategii



KAPITOLA III.

JAK DESIGN THINKING FUNGUJE?

*„Já vím, co tomu je.
Je to rozbitý.“*

Anonymní blázen



A high-angle photograph of a person jumping into a deep, dark canyon. The person is wearing a blue harness and brown pants, and is in mid-air with arms outstretched. The canyon walls are steep and covered in dense green vegetation. The background shows a valley with more greenery and distant hills under a clear sky.

**DESIGN THINKING BRÁNÍ
SKOKŮM DO NEZNÁMA**

A close-up photograph of a hammer and a screwdriver lying on a wooden surface. The hammer has a dark, textured head and a black handle. The screwdriver has a red handle. In the foreground, a single silver screw lies on the wood. The text is overlaid in the center of the image.

**KDYŽ MÁTE V RUCE KLADIVO
VŠECHNO OKOLO VYPADÁ JAKO HŘEBÍK**

Nejdřív pochopení, až potom řešení

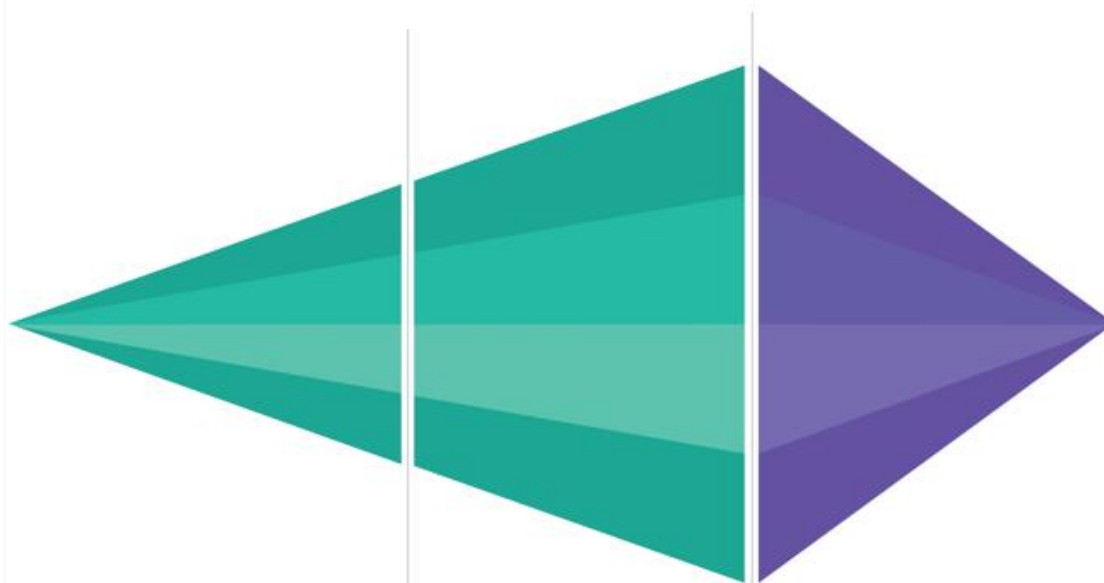
„2x měř, jednou řež.“

Staré české přísloví



MSD Double Diamond

Pochopení

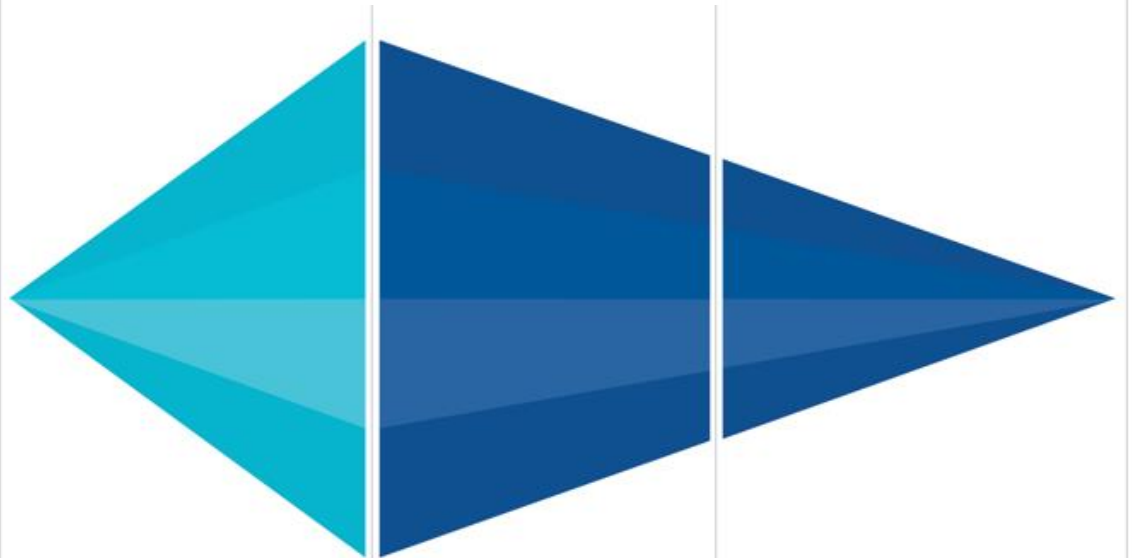


Příprava

Průzkum

Zaměření

Řešení



Ideace

Tvorba

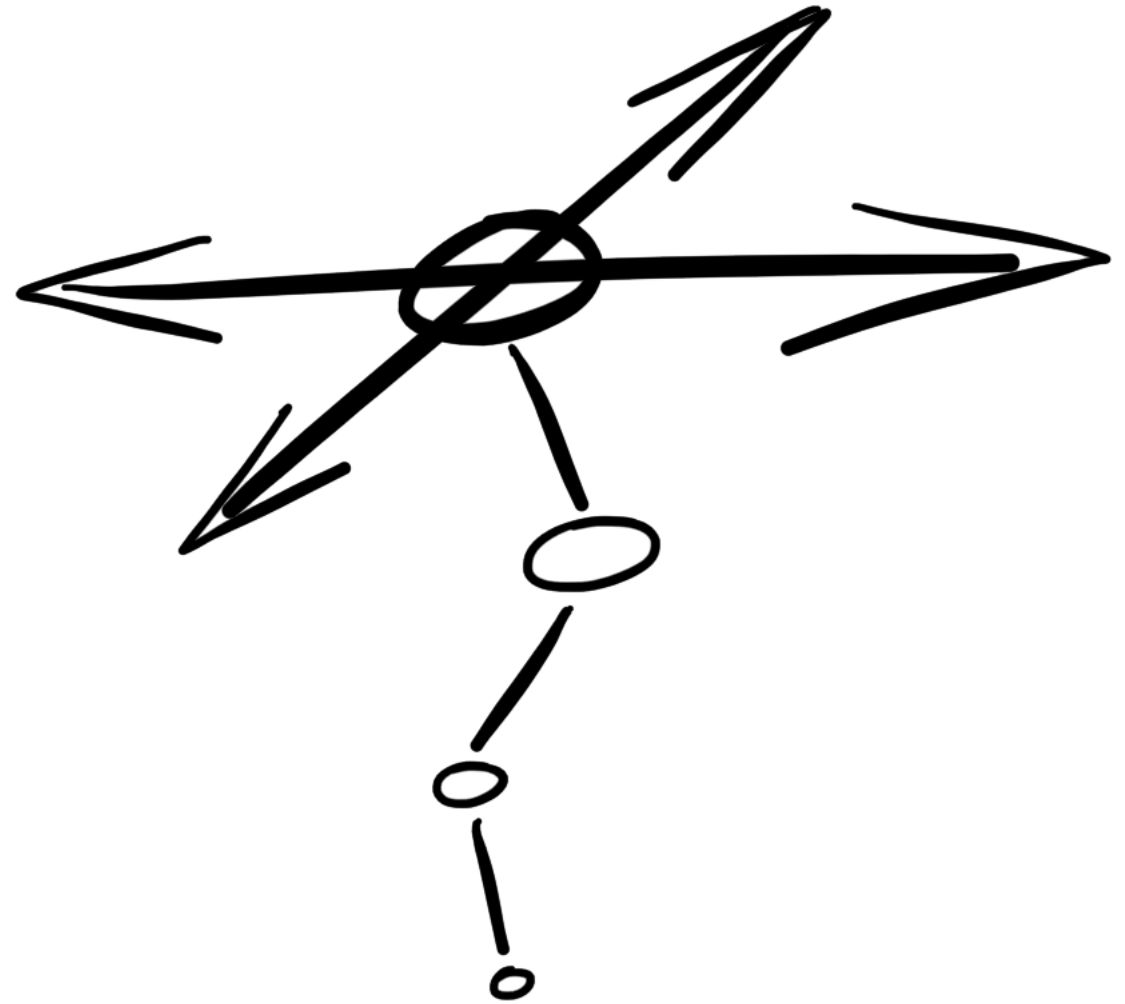
Ověření

ZÁKLADNÍ PRINCIPY



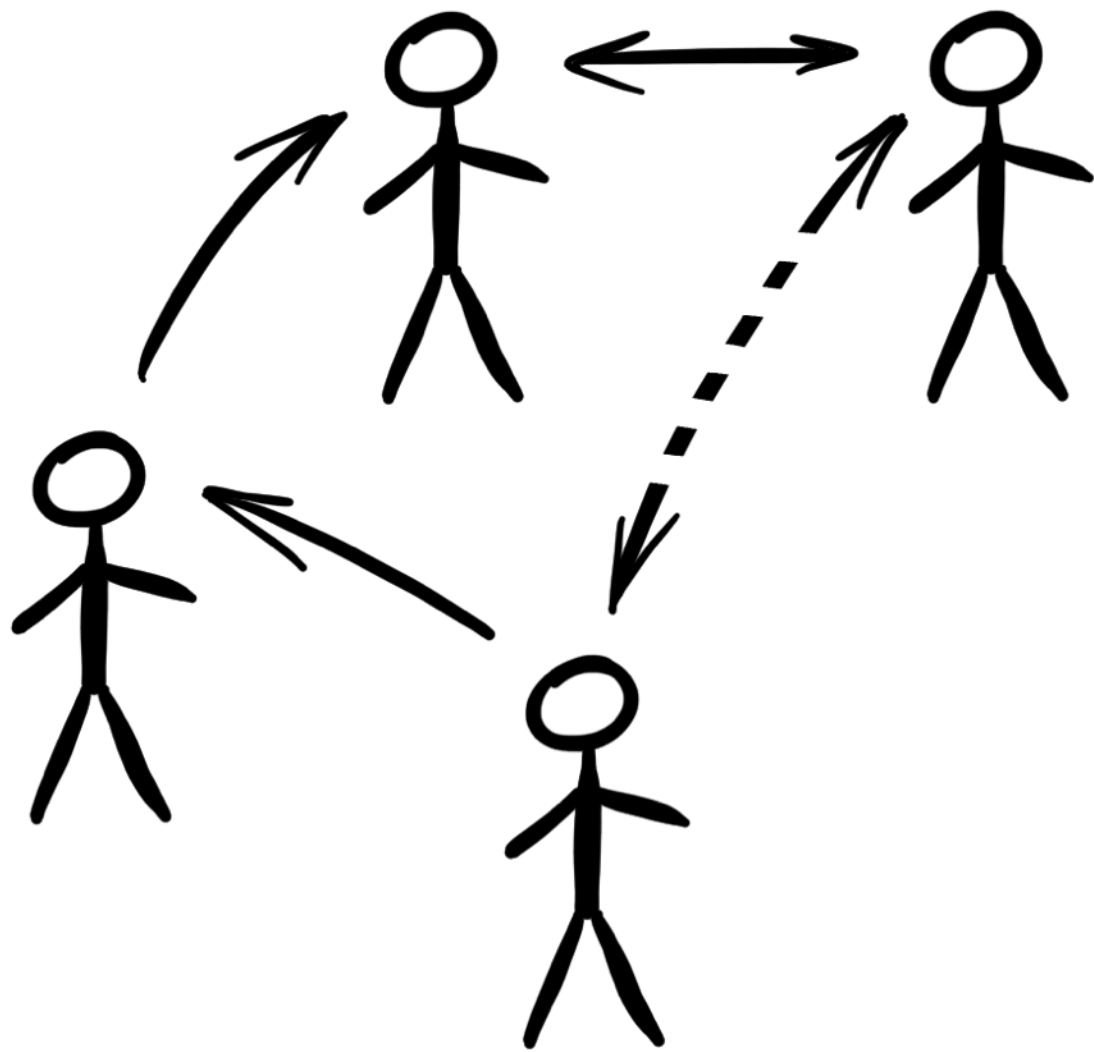
Jde nám o pochopení complexity

- Nejen, že “vidím problém”
- Musím znát také jeho kontext
 - Lidé
 - Procesy
 - Technologie
- A chápat jeho příčinu
 - kořeny problému



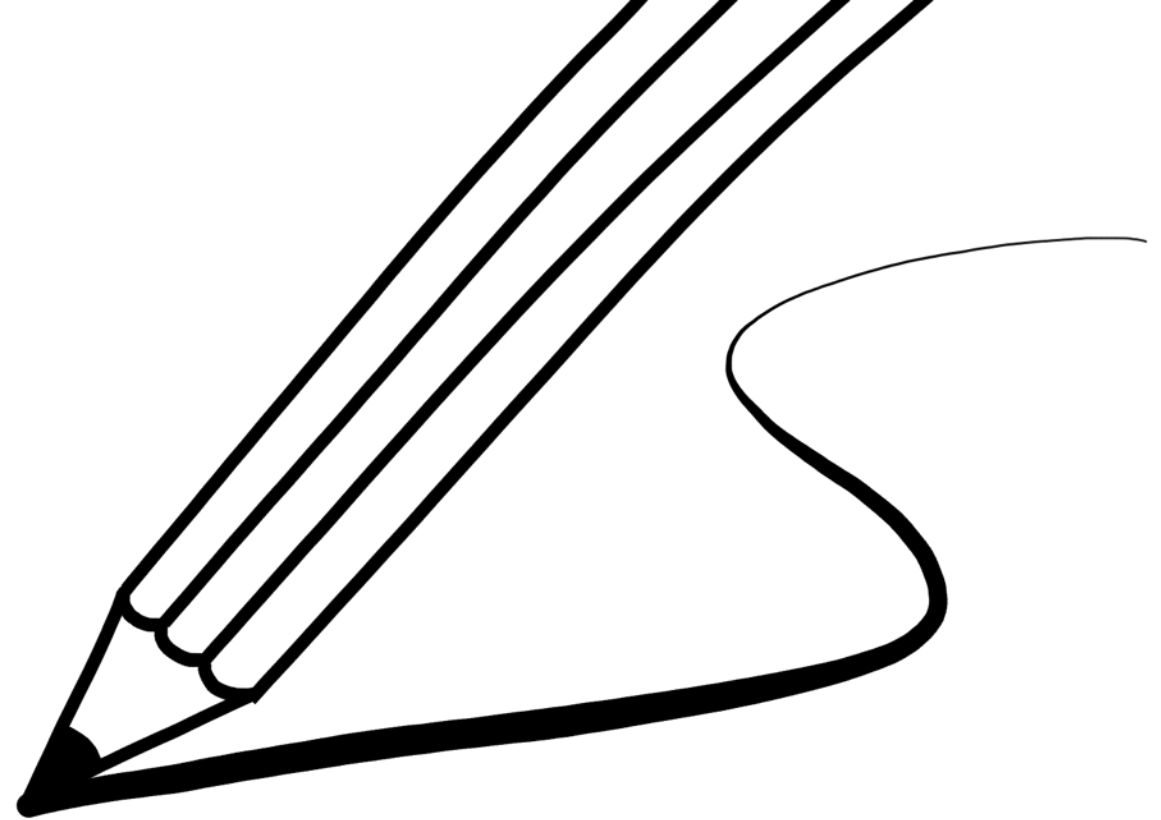
Je to o lidech a vztazích

- Nejde jen o uživatele
- Pečujeme o všechny zúčastněné strany
- Proto je zatahujeme do designového procesu
- A zajímáme se o jejich zkušenosti a potřeby

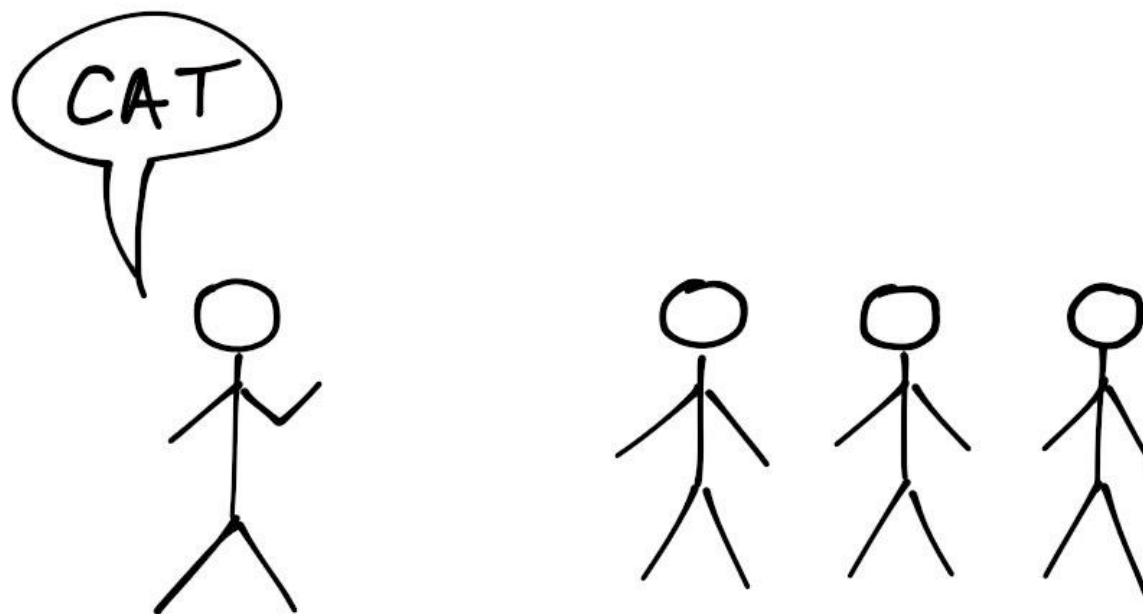


Ukazujeme, nepovídáme si, tvoříme brzy

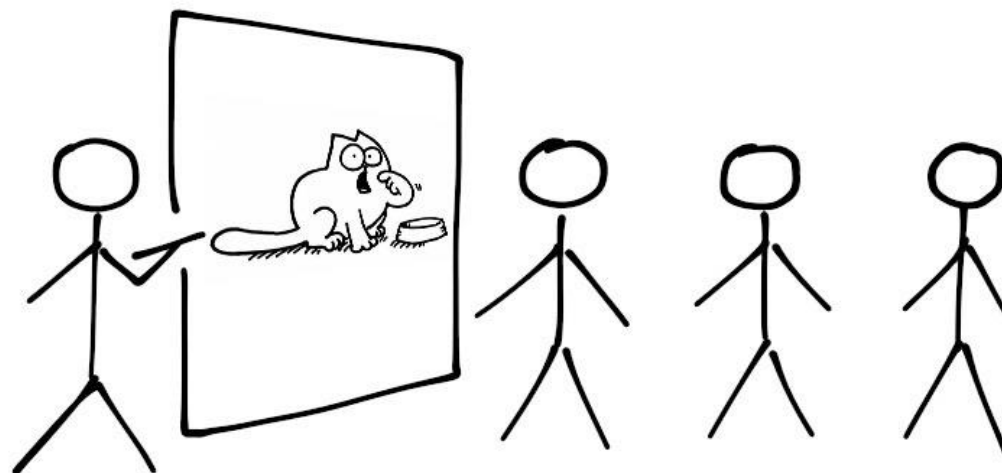
- Všechno vizualizujeme
 - Stávající stav
 - Nápady
 - Plány
 - ...
- Prototypujeme



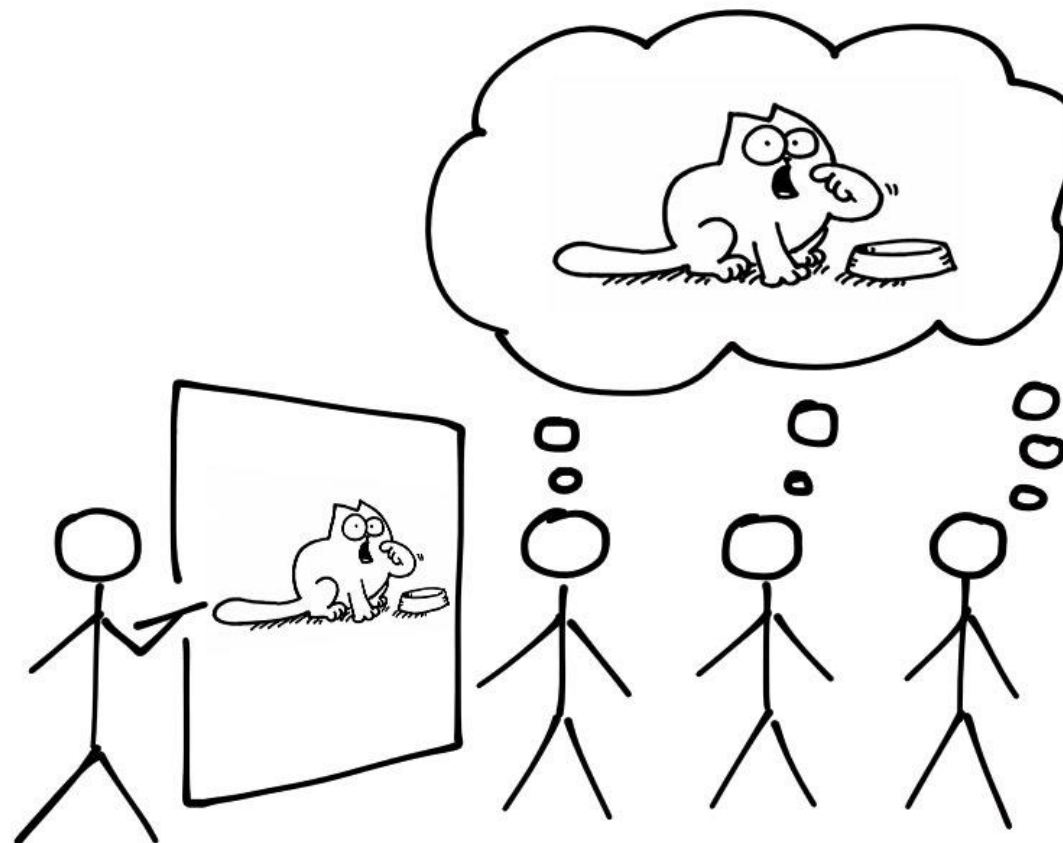
Ukazujeme, nepovídáme si



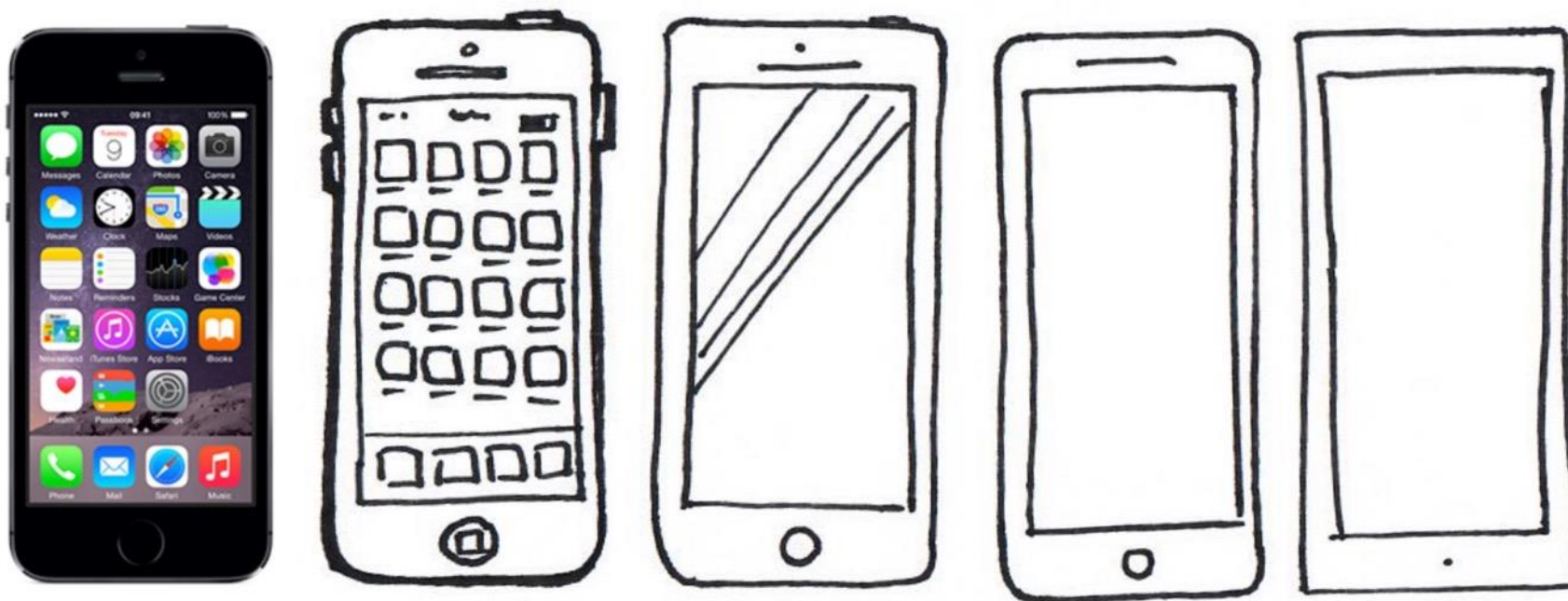
Ukazujeme, nepovídáme si



Ukazujeme, nepovídáme si

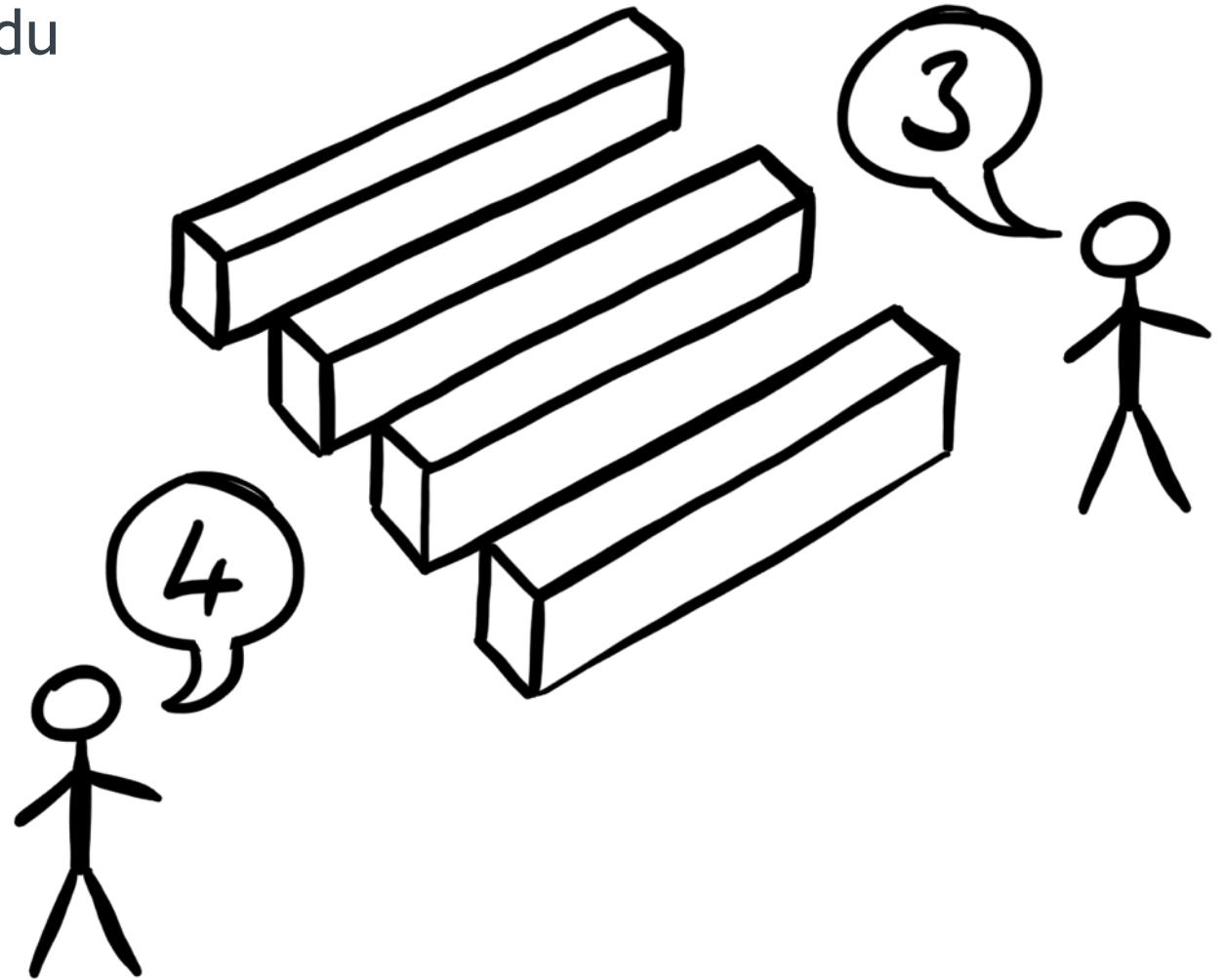


Skicování ≠ Kresba



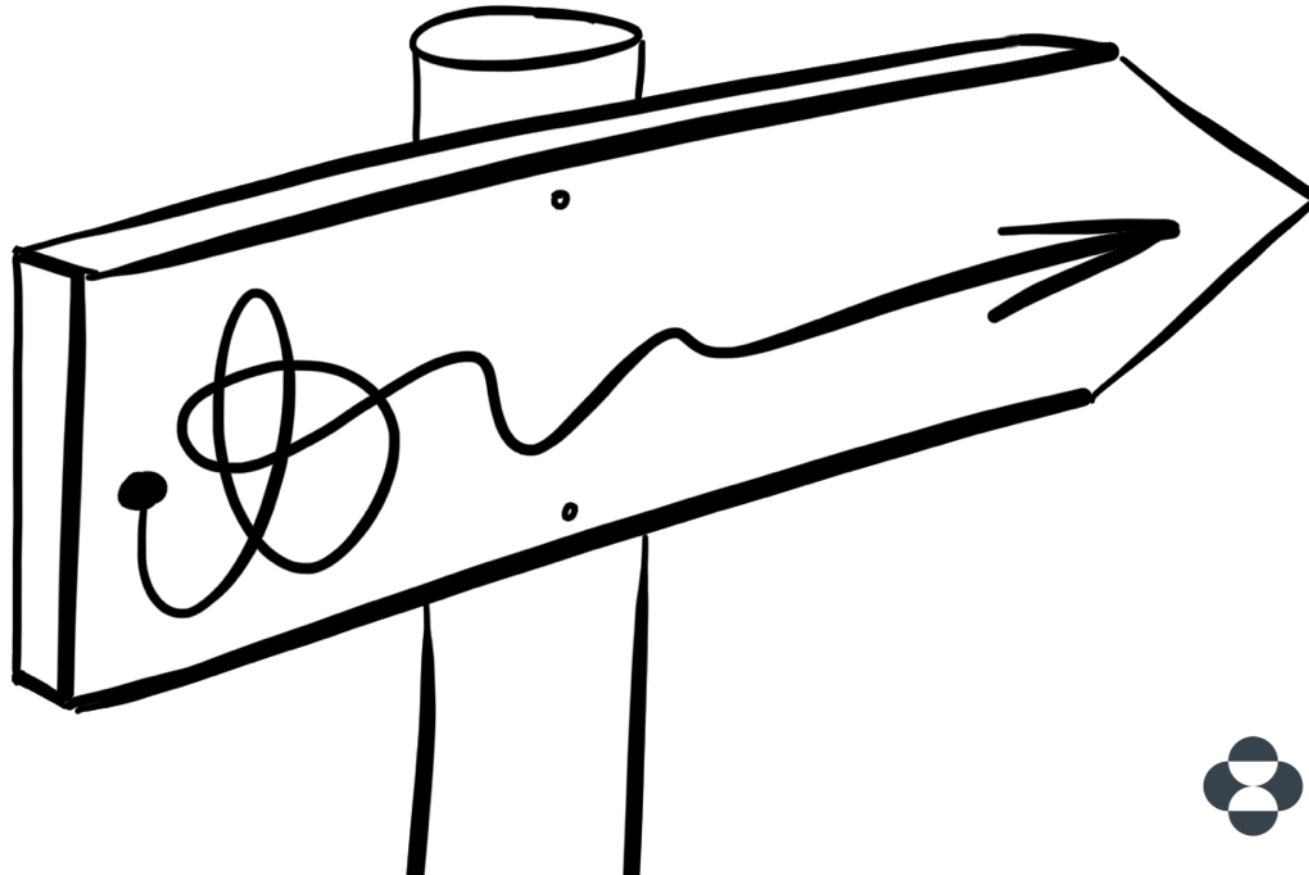
Spoluprací k rozmanitosti

- Kombinujeme různé úhly pohledu
- Ovlivňujeme se navzájem



Věříme procesu, následujeme proces

- Je jedno, jestli tvoříme samostatně, nebo na workhopu



Iterujeme

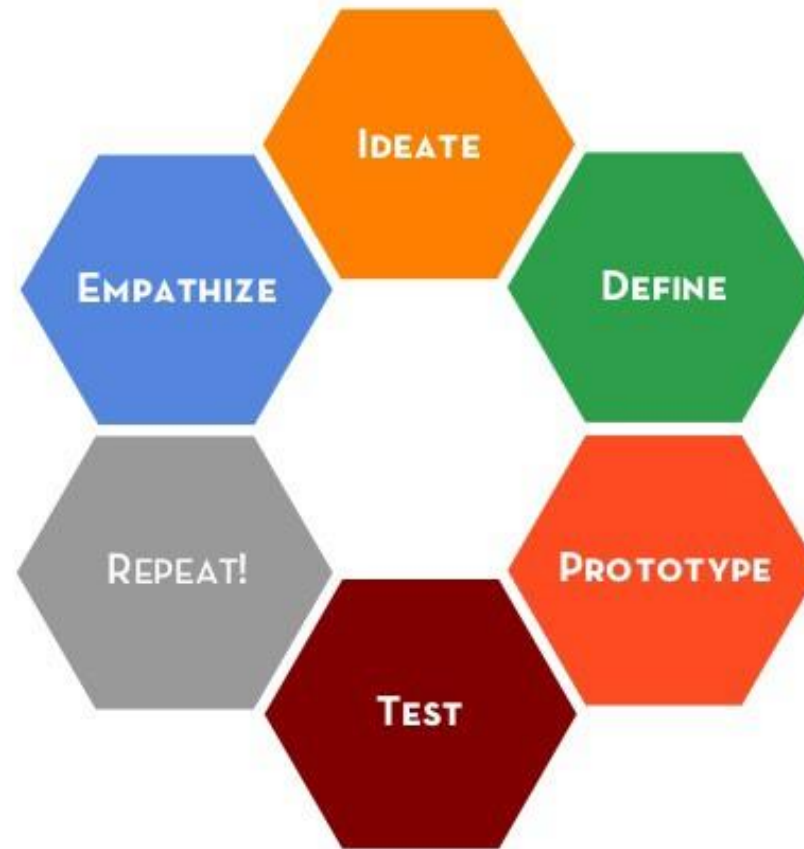


Image by the Stanford d.school



KAPITOLA IV.

PROČ TO FUNGUJE?

Design Thinking workhsop není stříbrná kulka!

Jsou i jiné designérské nástroje,

- Uživatelský výzkum (kvalitativní, kvantitativní)
- Uživatelské testování
- Výzkum od stolu
- Datová analytika
- Heuristika
- ...



Co jsou hlavní výhody Design Thinking workshopů?

- Rychle se zorientujete v komplexním prostředí a určíte směr dalšího postupu
- Odhalíte skryté potřeby
- Využijte znalosti a soustředění lidí v místě a čase
- Rychle rozpracujte mnoho různých nápadů
- Vyberete ta nejlepší řešení
- Doručte a otestujte rychle

Je to o efektivitě ;)



KAPITOLA V.

JAK ZAČÍT?



Kde mám začít?

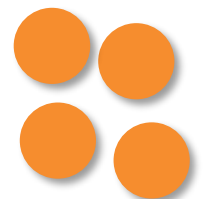
Důvěřujte procesu, dodržujte proces a principy, takže si nejprve rozšiřte obzory vašeho porozumění situaci:

- **Nedělejte to sami** - pozvěte ostatní na workshop
- **Shromážděte data / vstupy** - pochopte situaci
- **Vizualizujte:**
 - Uživatelskou cestu
 - Procesní mapu
 - Mapu ekosystému
- A hodně se ptejte **Proč**, klidně 5x za sebou a taky: **Kdo, Co, Kde, Kdy, Jak** a znovu **Proč**



Ale teď mám moc informací, jak se na něco soustředit?

- **Varování:** Určitě nepřeskakujte prioritizační krok!
- Nedělejte to sami - pozvěte ostatní
- Hlasování neboli Dot voting
 - Každý má **X** hlasů (teček) kdy **$X = (\#témat/3)+1$**
- How Might We otázky
(prosím vygooglujte si to ;)



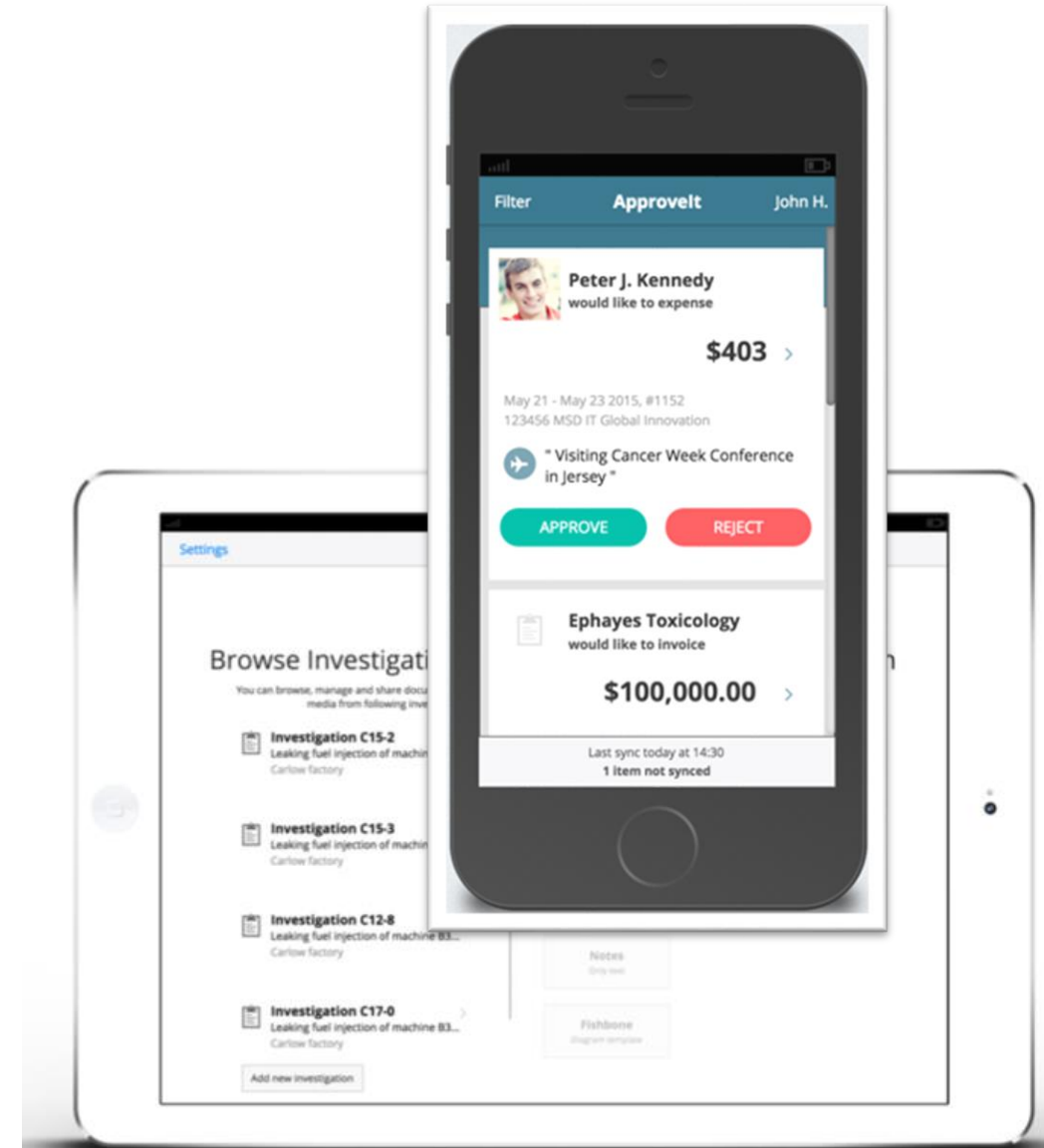
UŽ mám vybraný prblém, jak mít nejlepší nápady?

- Jak už víte: **Nedělejte to sami** - pozvěte ostatní
- Nejdřív **začněte individuálně**, naskicujte si pár nápadů
- bez ovlivnění od ostatních, to vám otevře mysl
- Pak si **navzájem představte vaše nápady**
a dejte dohromady stejné a hodně podobné nápady
- Vyberte nejlepší nápady
a poskládejte z nich návrh řešení.



No a co potom?

- Validujte vaše nápady:
- Pozvěte nějaký pár čerstvých očí a zeptejte se na **Feedback**
- **NEBO** vytvořte **Demo / Prototyp** a otestujte to se skutečnými **Uživateli**



KAPITOLA VI.

ČASTO KLADENÉ OTÁZKY



Jsou všechny ty Post-ity skutečně nezbytné?

- Používáme **Post-its®**, protože nám dávají flexibilitu. Představme si, že pokaždé, když potřebujete něco změnit, musíte to přepsat, takže:

Ano.



Jde udělat Design Thinking workshop on-line?

- Ano - používáme Mural.co

Back to dashboard eLeaflet #5: Review Process

1

SHARE



eLeaflet #5: Review & Approval

Agenda

- 20 min - General intro - always
- 5 min - Intro to topic
- 10 min - Understanding Current process
- 10 min - What's going on?
- 10 min - What's going on? YES / NO?
- 10 min - What's going on? YES / NO?
- 10 min - What's going on? YES / NO?
- 10 min - What's going on? YES / NO?

Workshop Rules

- Be Patient
- Centers on Rules
- Turn on No distractions mode
- Judgment Free Zone
- Time Management
- Privacy and Questions
- Connect via your PC only
- Keep Rules Simple / VPM off (MKT)

Mural tips

- Getting started in Mural
- 1. Add sticky notes to the board
- 2. Add text and other elements
- 3. Add images to the board
- 4. Add lines and other flow
- 5. Add shapes to the board
- 6. Add shapes to the board
- 7. Add shapes to the board
- 8. Add shapes to the board
- 9. Add shapes to the board
- 10. Add shapes to the board

Check in



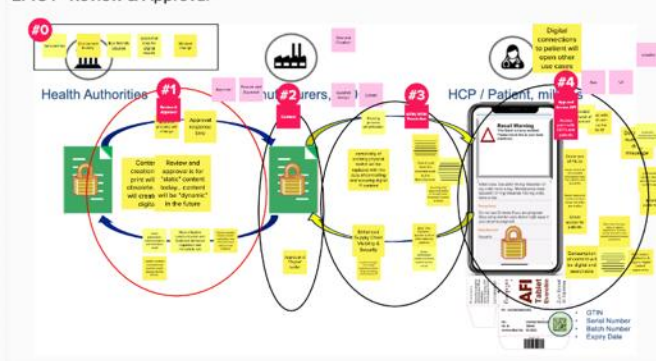
Parking lot



Questions to answer later



EPIC I - Review & Approval



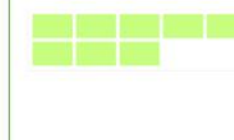
6 Homework

1) Versioning

eLeaflets can change over the product lifecycle
How should we manage eLeaflet updates to active versions?

	Definition	Example	Batch specific change?	Generics change? (affects any batch in market)	How do we manage today?
1. Formulation	Formulation of a product, including composition (API, excipients, ...) and manufacturing process	Let's say added as an excipient	Y	N	
2. Strength	API concentration	Dose strength change	Y	N	
3. Image	Visual design of the product, including text, colors, layout, etc.	Color change	Y	N	
4. Primary pack type	Transformation of container which is in direct contact with the product or a blister, bottle, carton, etc.	Box type change	Y	N	
5. Count per primary pack	Total no. of primary containers (e.g. no. of blisters, no. of vials per box)	Change from 10 blisters to 14	Y	N	OTR change?
6. Pack format	Container packaging configuration, including size, shape, etc.	Change from 10 blisters to 14	Y	N	
7. Primary pack platform	Total number of units inside the primary pack, typically number of blisters in a box	Change from 10 blisters per box to 14	Y	N	
8. Carton size	Outer carton dimensions	Change of carton size	Y	N	
9. Primary printed component	E.g. illustration for a product with the product, labels or cartons	Change of label to fit	Y	N	
10. Product carbon	Outer carton with product specific information	Change of label to fit	Y	N	
11. Leaflet	Leaflet providing patient information for the product	New indication	N	Y	Yes (leaflet for patient awareness)
12. Additional components	Other components inside a pack, such as syringe kit or a design option	Change of syringe type	Y	N	
13. Shelf life & expiry date	Shelf life, the period of time during which a product remains effective and can be used this is product specific	Extension period	Y	N	
14. Manufacturer	Location and name of manufacturer of the product on the leaflet	Change from one OEM to another	Y	N	
15. MA Holder Change	Marketing Authorization Holder information, including how to address complaints or adverse effects	Discontinuation of MA	Y	N	

What other changes could require an eLeaflet update?

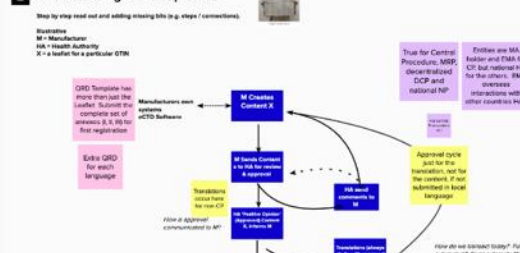


2) Review of Functional specification v 0.1 for epics III, GTIN and IV, App & Access API

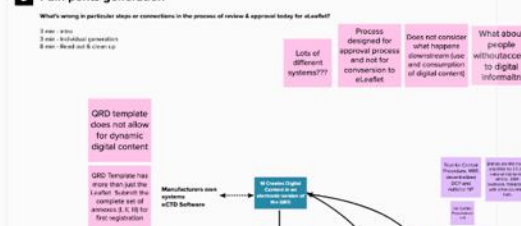
1 Intro in to Epic #1: Review & Approval



2 Understanding: Current process



3 Pain points generation



5 Ideation: Future process



Jak dlouho trvá připravit Design Thinking workshop?

- Protože se vždy snažíme ušít strukturu workshopu na míru situaci, potřebujeme nějaký čas na přípravu metodiky a úvodní výzkum situace:

Typicky něco mezi 4 a 6 týdny.



Jde říct že Design Thinking = Workshop?

- Ne. **workshop jsou pouze jen tou nejviditelnější částí celého procesu,** ale jsou tu i další fáze Design Thinking procesu:
 - Výzkum,
 - Příprava
 - and Validation/Testing.
- A pochopitelně můžete následovat **Design Thinking** postup i bez jakéhokoliv workshopu...

**Je to o přístupu,
ne o workshopech.**



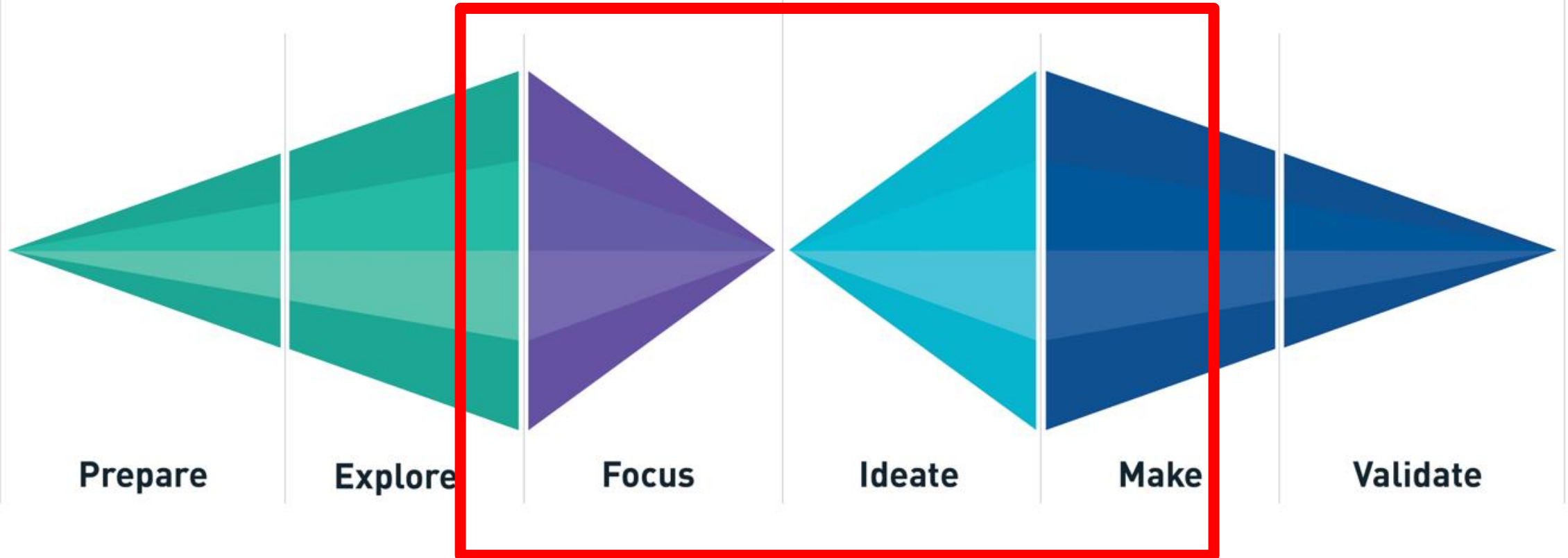
Double Diamond

Understand

Understanding ends in insight

Create

Creation ends in reality



WORKSHOP

A to je všechno?

Ano.

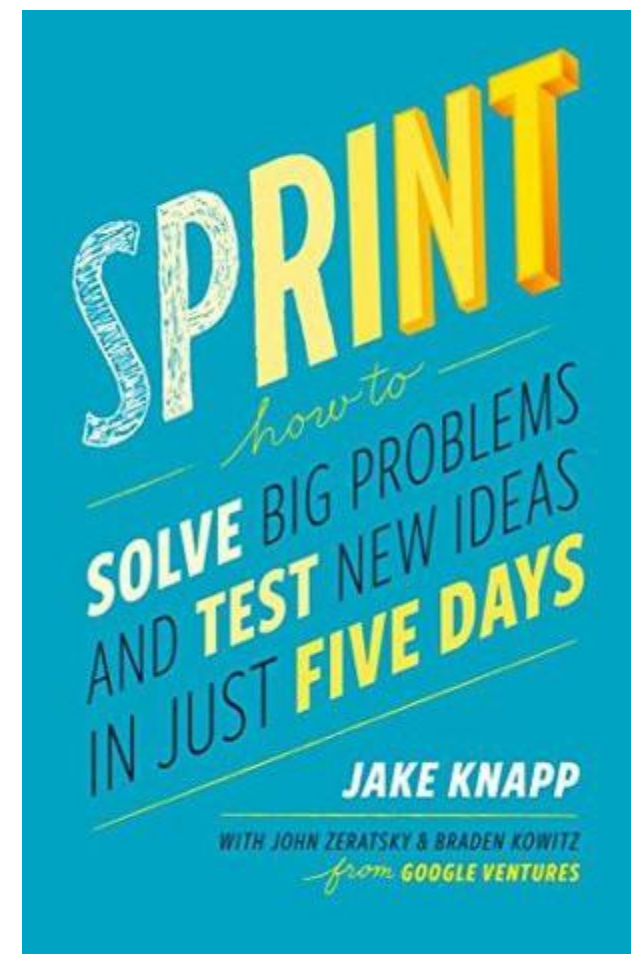
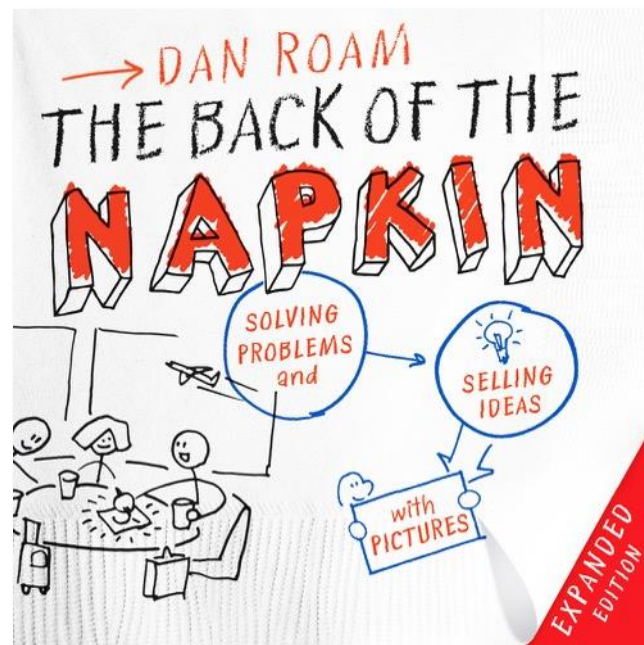
**Trpělivě to opakujte, učte se z chyb
a přejděte do nekonečné smyčky
- od plánu k plánování.**

POSLEDNÍ KAPITOLA

CO SI ODNÉŠT



Doporučená četba



Doporučená přednáška



<https://www.webexpo.net/prague2018/talk/how-to-design-a-design-workshop>



Twitter: @bobmarvan

lukas.marvan@merck.com

This presentation is classified as "Proprietary".

