

Príloha A

Faktor 1 – Poznanie výhod

1. Myslíte si, že dizajn ako taký má veľké prínosy v IBM? Ak áno, v čom spočívajú tieto prínosy?

Yes of course design has a huge importance and benefits. Design in IBM is in embedded in each process, product and way IBM relates with clients. Design creates brand image, better communication, culture also the whole experience for customers and a lot more.

There are design teams for learning materials, design teams that help to build the solutions IBM s delivering, and also concepts and way to approach the client like the IBM garage where techniques like Design Thinking are the core of the whole concept.

Áno, samozrejme, dizajn má obrovský význam a výhody. Dizajn v IBM je zabudovaný do každého procesu, produktu a spôsobu, akým IBM komunikuje s klientmi. Dizajn tvorí image značky, lepšiu komunikáciu, kultúru a taktiež celkový zážitok pre zákazníkov a veľa ďalšieho.

Existujú dizajn tímy pre výučbu materiálov, dizajn tímy, ktoré pomáhajú budovať riešenia, ktoré IBM dodáva a taktiež koncepty a spôsob ako osloviť klienta, ako napríklad IBM garáž, kde sú techniky ako Design Thinking jadrom celého konceptu.

2. Čo sú podľa Vás benefity dizajn manažmentu vo firme?

Thinking about design is thinking about the customer experience, the look and feel, how the information are shared and how the solution is delivered. Design management helps to carefully pay attention to each aspect from internal collaboration to delivery. The design itself is thus more efficient and of higher quality.

Premýšľanie o dizajne je premýšľanie o zákazníckej skúsenosti, vzhľade a pocite, ako sú zdieľané informácie a ako je dodávané riešenie. Dizajn manažment pomáha starostlivo venovať pozornosť každému aspektu od internej spolupráce po dodávku. Samotný dizajn je tak efektívnejší a kvalitnejší.

3. Do akej miery sú si zamestnanci IBM vedomí prínosov efektívneho riadenia dizajnu?

Internally in IBM you can see it measuring the engagement of IBMers and toward the customers it through the NPS score. (net promoter score) According to this score we can see that IBMers are very engaged and aware of benefits that design can offer.

Interne v IBM môžete vidieť meranie zapojenia sa IBMerov (zamestnanec IBM) a meranie smerom k zákazníkom prostredníctvom NPS skóre. Na základe tohto skóre môžeme vidieť, že IBMeri sú veľmi zapojení a sú si vedomí výhod, ktoré dizajn ponúka.

Faktor 2 – Procesy

1. Keď sa vo firme vyvíja niečo nové alebo sa prechádza istou zmenou, kedy sú dizajnéri zvyčajne zapojení do tohto procesu?

The simplest way it happens is via design thinking approaches, where IBMers are engaged in workshops, hackathons and sessions where they can discuss, and design together the new improvements. That means that they are involved in the developing process from the beginning.

In other areas (like in software development) design thinking is applied everyday in a continuous improvement and iteration.

Najjednoduchší spôsob je cez Design Thinking prístupy, kde sú IBMeri zapojení do workshopov, hackathonov a stretnutí, kde môžu diskutovať a spoločne navrhovať nové vylepšenia. To znamená, že sú zapojení do vývojového procesu od začiatku.

V iných oblastiach (napríklad pri vývoji softvéru) sa Design Thinking uplatňuje každý deň pri neustálom zlepšovaní a opakovaní.

2. Vyhodnocuje alebo monitoruje Vaše oddelenie výkon dizajnu pred a po uvedení na trh?

Design and Agile techniques are going side by side, all is about visualization and sharing with the team. So one way is to see if the defined KPIs are effectively happening or checking the feedback of a sponsored user or finally collecting an NPS score.

Dizajn a Agile techniky idú ruka v ruke, všetko je o vizualizácii a zdieľaní s tímom. Takže jeden spôsob je vidieť, či sa definované ciele efektívne naplňajú alebo kontrola spätnej väzby od sponzorovaného používateľa alebo napokon zbieranie NPS skóre.

3. Charakterizovali by ste dizajn v IBM ako neustále prebiehajúcu činnosť alebo skôr ako jednorázovú aktivitu?

Always ongoing, transforming and improving.

Vždy neustále prebieha, transformuje a zdokonaľuje sa.

Faktor 3 – Plánovanie

1. Je dizajn v IBM súčasťou marketingových plánov a cieľov?

Yes. Design is a strategic planning. The whole company adapts to it.

Áno. Dizajn je strategické plánovanie. Celý podnik sa mu prispôsobuje.

2. Ako podstatné sú pre Vás požiadavky a potreby zákazníkov pri vývoji produktov v procese dizajnu?

The requirements and needs are very important. According to these demands we develop and change the products.

Požiadavky a potreby zákazníkov sú veľmi podstatné, na základe týchto požiadavok vyvíjame a meníme produkty.

3. V procese plánovania dizajnu je súčasťou aj analýza konkurencie?

Of course. Even before the development of new design we collect info about competition

Samozrejme. Ešte pred vývojom nového dizajnu zbierame informácie o konkurencii

From my position I can answer just shortly. Unfortunately, I don't have the information which would allow me to answer more complex on these questions.

Z mojej pozície viem odpovedať len v krátkosti, bohužiaľ nedisponujem informáciami, ktoré by umožnili komplexnú odpoveď na jednotlivé otázky.

Faktor 4 – Odbornosť

1. Na optimalizáciu kapacity dizajn manažmentu využíva IBM outsourcing (externé zdroje, firmy) alebo len vlastné dizajnové oddelenie?

A combination of both, Design in IBM is everywhere, there are design teams almost in each area so IBM leverages a lot from the internal resources. From another side there are occasions where an external company cooperates, for example to design an event and the experience, or design a learning. It really depends case by case.

Kombinácia oboch. Dizajn v IBM je všade, v každej oblasti existujú tímy dizajnérov, takže IBM využíva veľké množstvo vnútorných zdrojov. Z inej strany existujú príležitosti, keď externá spoločnosť spolupracuje, napríklad pri navrhovaní podujatia a zážitku alebo pri navrhovaní vzdelávania. To naozaj záleží na danom prípade.

2. Ako sa hodnotí a vyberá najlepšie dizajnové riešenie?

In some cases the team proposes and the management picks the solution. In more advanced agile departments it's the team that discusses and picks the best and in IBM both situations co exists.

V niektorých prípadoch to tím navrhne a manažment vyberie riešenie. V pokročilejších Agile oddeleniach to je tím, ktorý diskutuje a vyberá najlepšie riešenie. V IBM obe tieto situácie koexistujú.

3. Ktoré nástroje a metódy sa uplatňujú v súvislosti s dizajnerskými činnosťami v IBM?

We have visualization tools like Mural, Agile tools like Trello and Slack. For software development there are design standard like Carbon.

Máme vizualizačné nástroje ako Mural, Agile nástroje ako Trello a Slack. Pre vývoj softvéru máme dizajn štandard Carbon.

Faktor 5 – Zdroje

1. Podieľalo sa Vaše oddelenie za posledných 5 rokov na dizajnerských aktivitách ako sú korporátna identita, propagácia, produktový dizajn, balenie výrobkov a interiérový dizajn v IBM?

Sure, I participated in designing and event, a conference. Almost everyday I design posters, videos and materials for communication.

Samozrejme, podieľal som sa na navrhovaní udalosti, konferencie. Skoro každý deň navrhujem plagáty, videá a materiály pre komunikáciu.

2. Aká úroveň zdrojov (zamestnanci, rozpočty a prostriedky na výrobu alebo implementáciu) sa prideľuje na dizajnérske aktivity?

There are design thinking professionals ready to deliver workshops and advise. There is IBM Garage that is a concept where IBMers and clients are designing the solutions together. There are online trainings on design, free tools IBMers can use. There are platforms where designers and IBMers can meet and collaborate. Concerning budgets I cannot say. It really depends on the department. Budget is usually allocated for each project/department and the people will decide each time how much to allocate for each part.

Existujú odborníci v oblasti Design Thinking, ktorí sú pripravení poskytnúť workshopy a rady. Existuje koncept IBM Garáž, v ktorom IBMeri a klienti navrhujú riešenia spoločne. Existujú online školenia týkajúce sa dizajnu, nástroje, ktoré môžu IBMeri bezplatne používať. Existujú platformy, na ktorých sa môžu dizajnéri a IBMeri stretávať a spolupracovať. Pokiaľ ide o rozpočty, neviem sa vyjadriť. Naozaj záleží na oddelení. Rozpočet sa zvyčajne prideľuje na každý projekt/oddelenie a ľudia sa zakaždým rozhodnú, koľko pridelia pre každú časť.

3. Do akej miery podporuje IBM dizajnovú kultúru a prostredie?

I think design is core to IBM, it's no tone of IBM values, it became a fundamental aspect for each part of the corporation. We talk about design in how to deal with customers, in how to think about a product or solution, in how to prepare a campaign and how teams and internal processes should work.

Some years ago IBM also started promoting some IBMers as distinguished designers to confirm the importance of such role in the corporation.

Myslím, že dizajn je základom spoločnosti IBM, nejde o tón hodnôt spoločnosti IBM, stal sa základným aspektom každej časti spoločnosti. Hovoríme o dizajne, ako sa vysporiadať so zákazníkmi, o tom, ako premýšľať o produkte alebo riešení, o tom, ako pripraviť kampaň a ako by mali fungovať tímy a interné procesy.

Pred niekoľkými rokmi IBM tiež začala propagovať niektorých IBMerov ako významných dizajnérov, aby potvrdila dôležitosť tejto úlohy v spoločnosti.