

CCB COLLEGE
MARKETING DESIGN
HIGH TECH HUMAN TOUCH

EVELINE VAN ZEELAND
11 FEB 2020





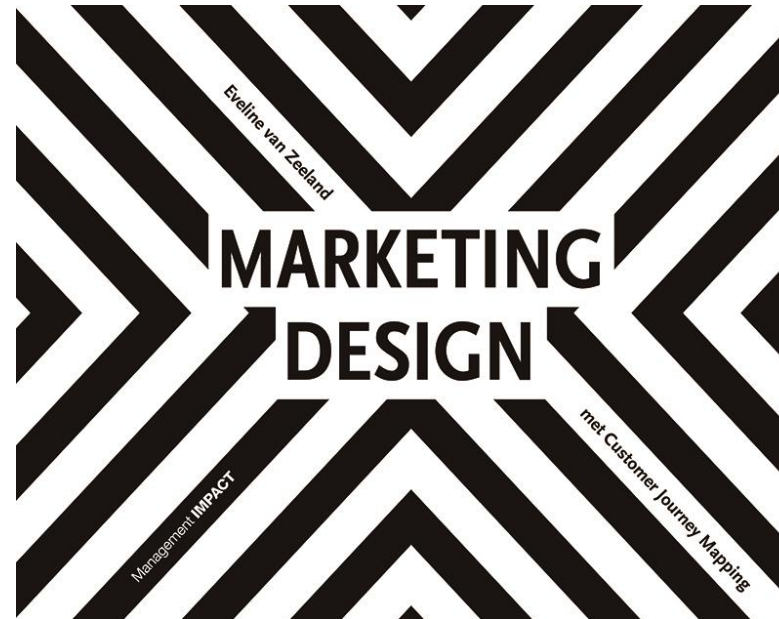
EVEN VOORSTELLEN



Eveline van Zeeland-van der Holst
Eigenaar Marketing Design Lab, spreker / color
/ docent
Tilburg, Provincie Noord-Brabant, Nederland · 500+



Marketing Design Lab



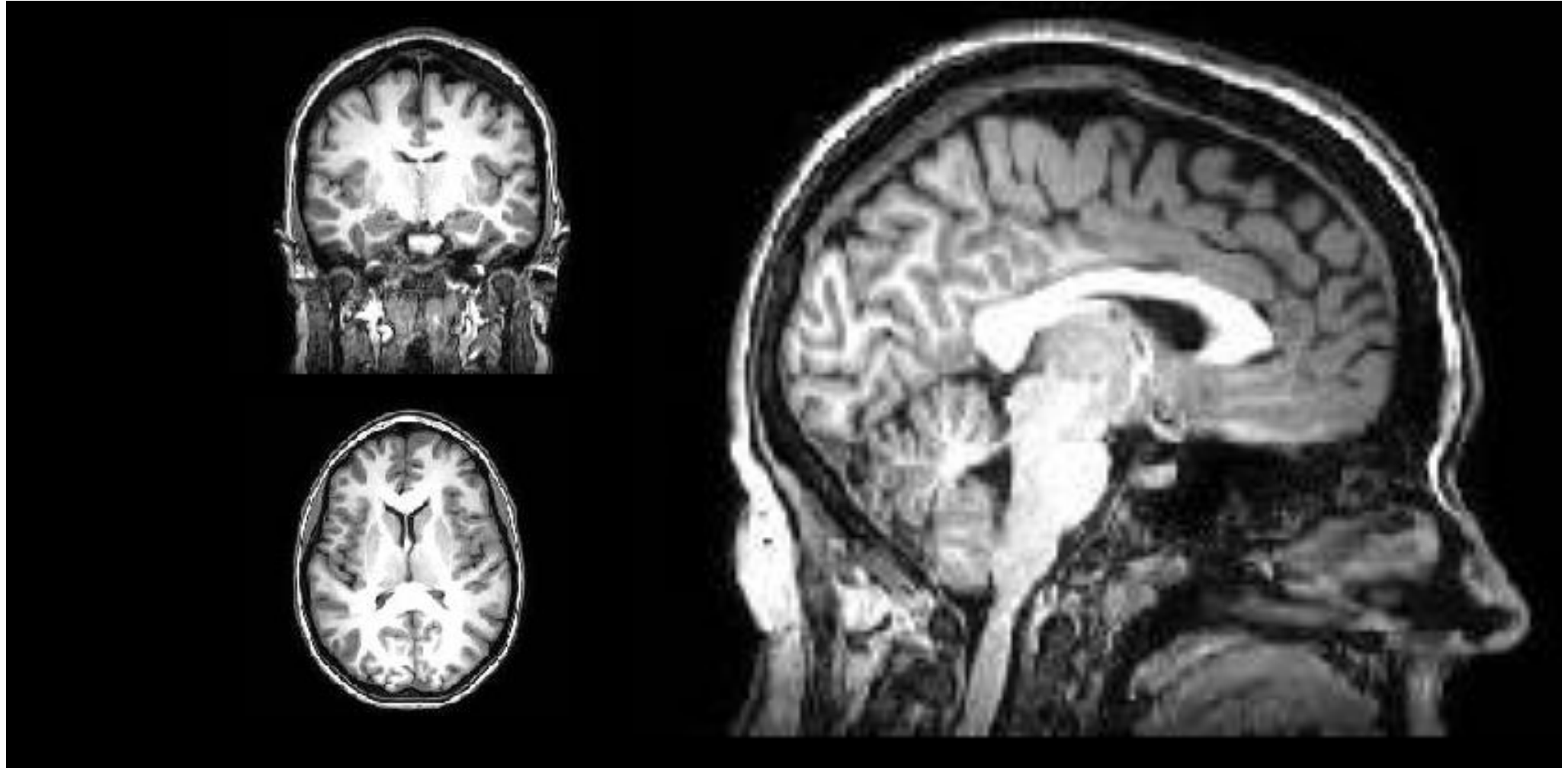
1. Marketing, de essentie
2. Waarom is juist nu Design Thinking heel populair?
3. Wat is Design Thinking?
4. Design Thinking in een superwicked (onderzoeks-)wereld
5. Design Thinking in een tech-driven wereld: High Tech Human Touch



1. Marketing, de essentie

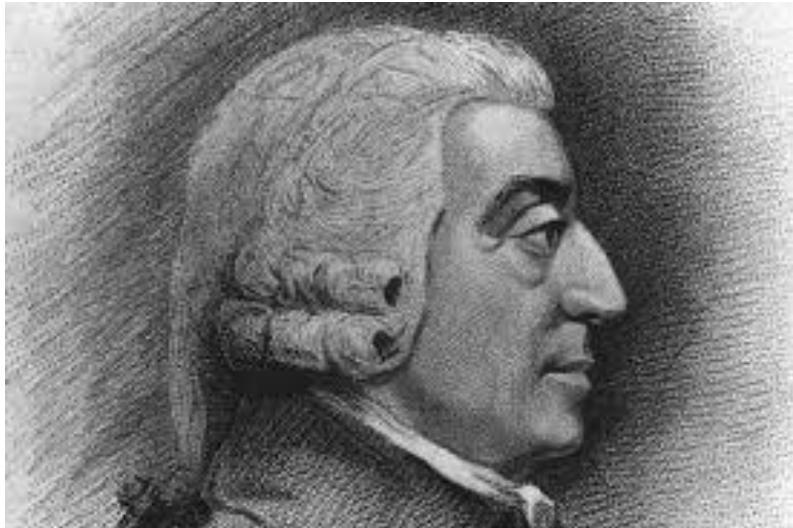
2. Waarom is juist nu Design Thinking heel populair?
3. Wat is Design Thinking?
4. Design Thinking in een superwicked (onderzoeks-)wereld
5. Design Thinking in een tech-driven wereld: High Tech Human Touch





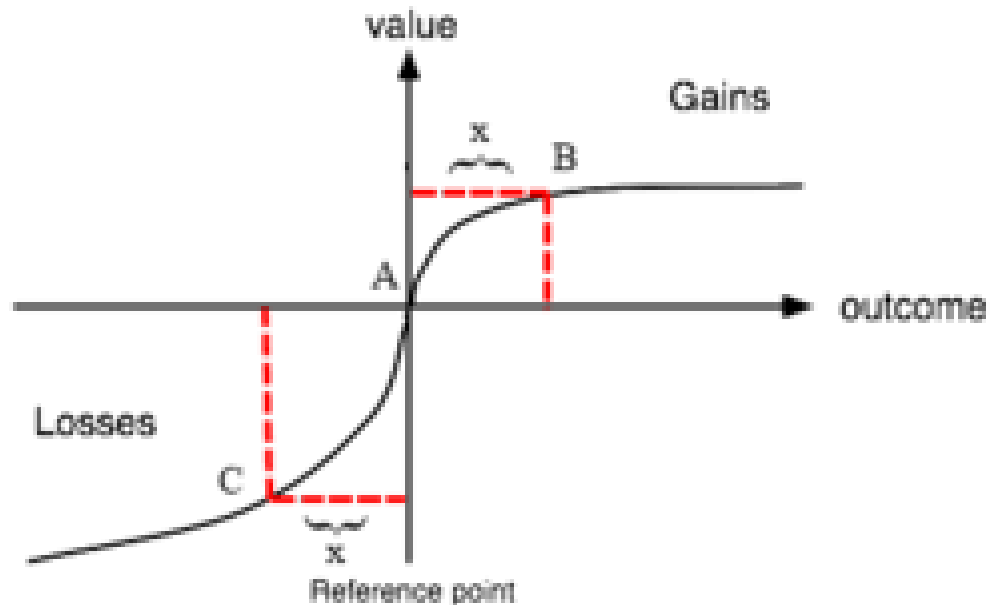


THE GODFATHERS





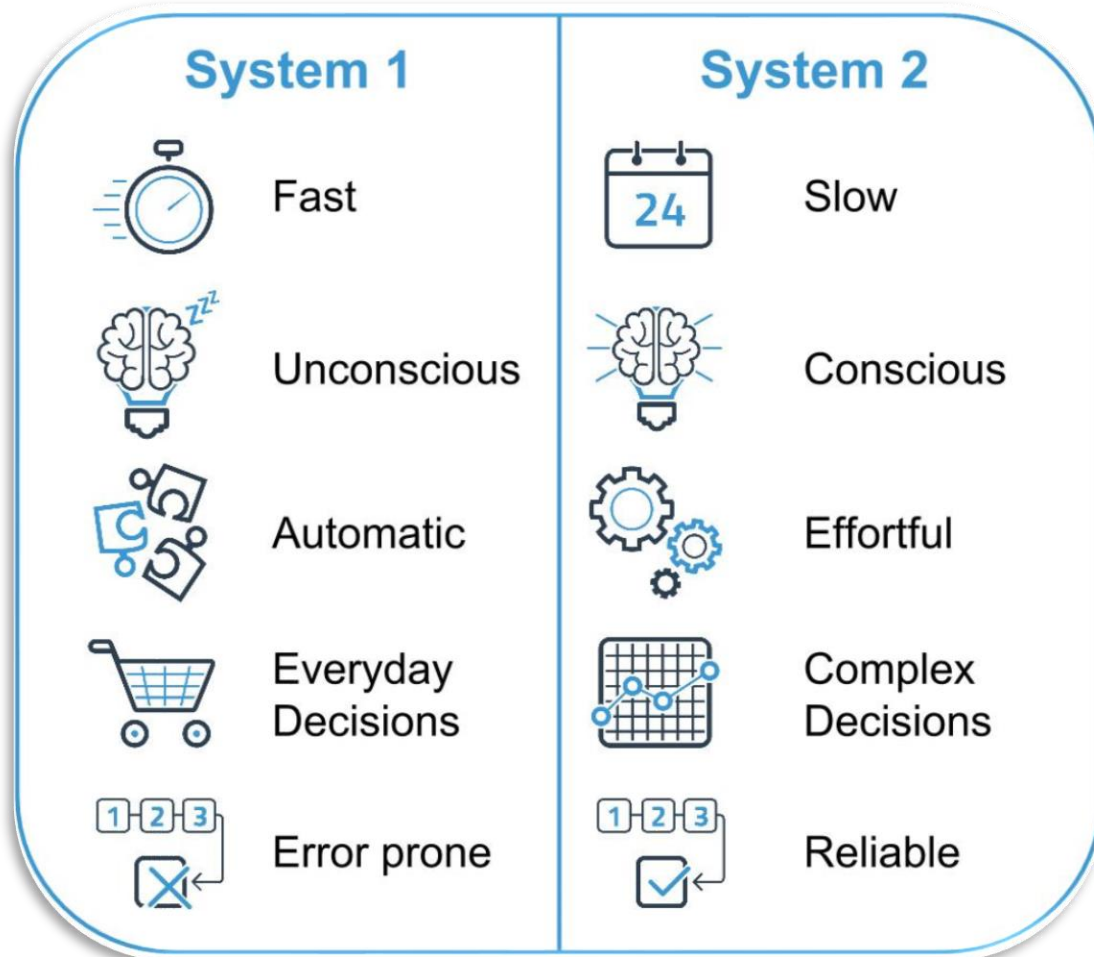
KAHNEMAN & TVERSKY



Alles in de wereld is relatief.



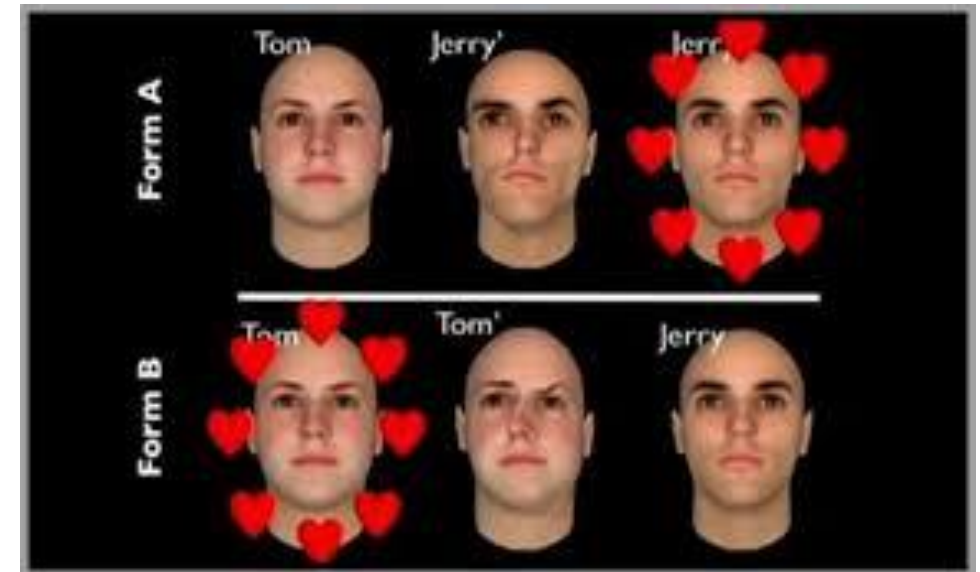
KAHNEMAN





DAN ARIELY

Economist.com	
SUBSCRIPTIONS	
OPTION	Welcome to
WORLD	The Economist Subscription Centre
BUSINESS	Pick the type of subscription you want to buy or renew.
FINANCE & ECONOMICS	
SCIENCE & TECHNOLOGY	
PEOPLE	☐ Economist.com subscription - US \$59.00
BOOKS & ARTS	One-year subscription to Economist.com.
MARKETS & DATA	Includes online access to all articles from <i>The Economist</i> since 1997.
DIVERSIONS	
	☐ Print subscription - US \$125.00
	One-year subscription to the print edition of <i>The Economist</i> .
	☐ Print & web subscription - US \$125.00
	One-year subscription to the print edition of <i>The Economist</i> and online access to all articles from <i>The Economist</i> since 1997.





KEUZEBLINDHEISEXPERIMENT





WAT IS MARKETING?

— AMERICAN MARKETING ASSOCIATION (AMA)

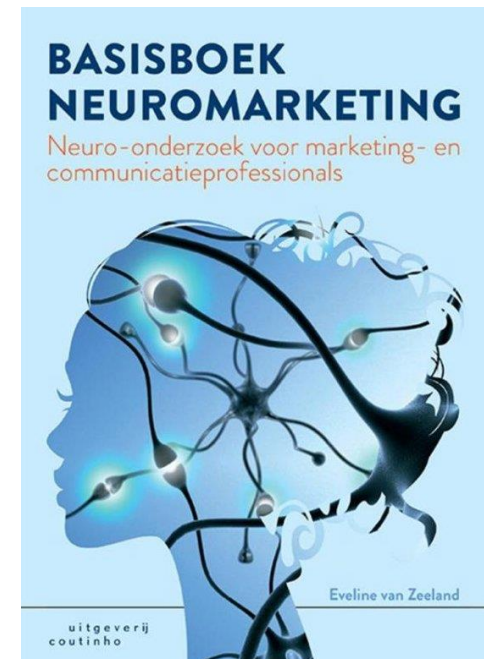
Marketing is the activity, set of institutions, and processes for creating, communicating, delivering, and exchanging offerings that have value for customers, clients, partners, and society at large. (2017)

“The performance of business activities that direct the flow of goods and services from producers to consumers.” (1960)

Klantbehoeften centraal → Relatie → Netwerk



STANDAARD MARKETINGBOEK





“Marketing is no rocket science”.

Prof Jörg Henseler



Psychologie voor marketeers

Grip op consumentengedrag

Met customer journey canvas





ESSENTIE VAN MARKETING

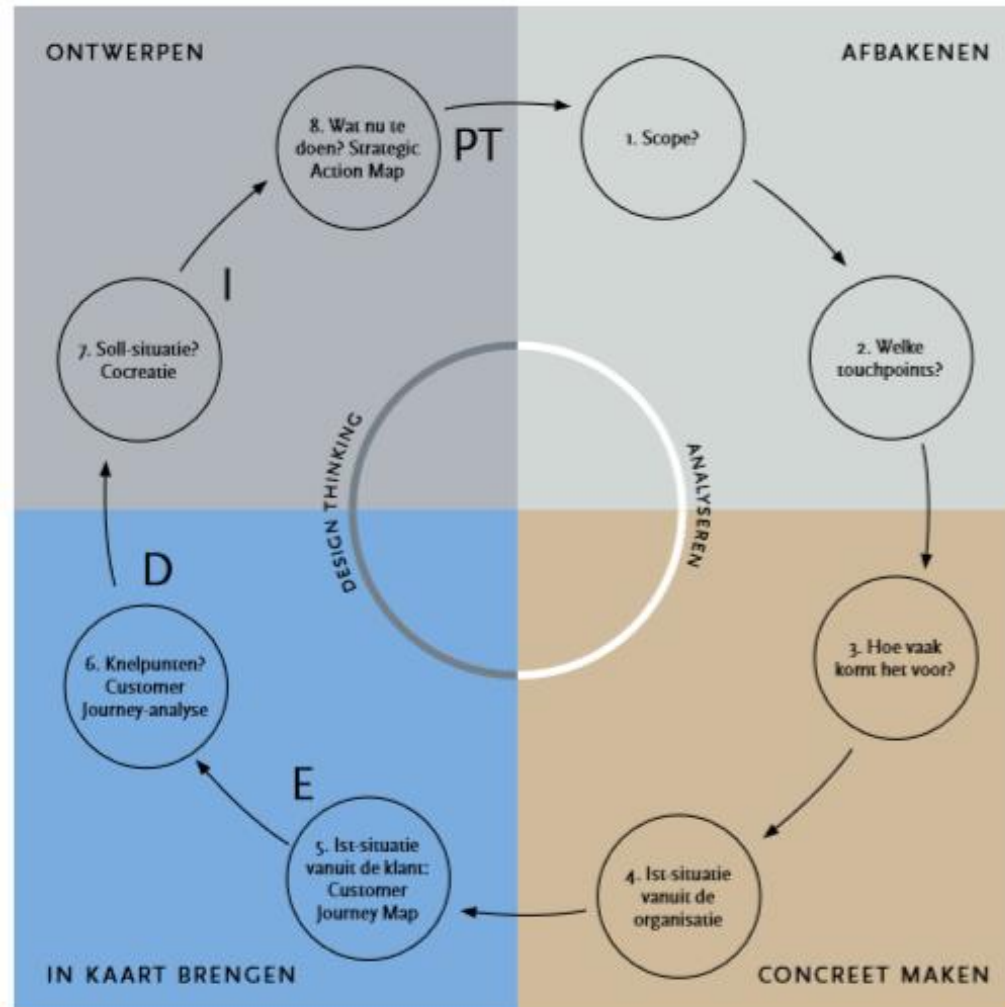


“In the aggregate, marketing can be conceptualized as the process of offering creative solutions to consumer problems”.

Titus (2000) in Journal of Marketing Education



MARKETING DESIGN MODEL

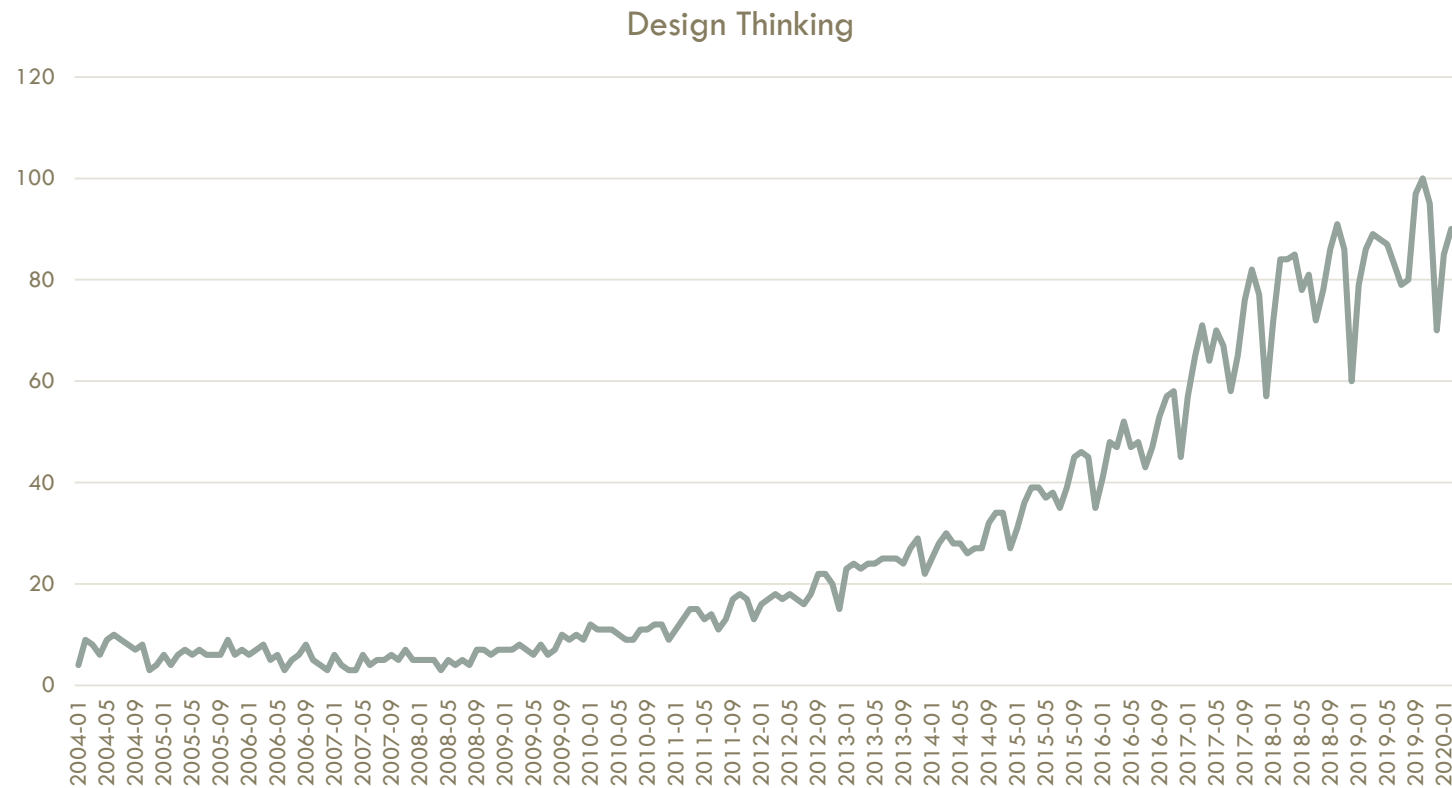


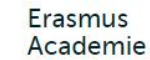
1. Marketing, de essentie
- 2. Waarom is juist nu Design Thinking heel populair?**
3. Wat is Design Thinking?
4. Design Thinking in een superwicked (onderzoeks-)wereld
5. Design Thinking in een tech-driven wereld: High Tech Human Touch





GOOGLE TRENDS OP 'DESIGN THINKING'





[Opleidingen](#) [Incompany](#) [Nieuws](#) [Over ons](#) [Contact](#)



The Business School
for the World®

[About](#) [Programmes](#) [Faculty & Res](#)

[Home](#) > [Executive Education](#) > [Open Online Programmes](#) > [Design Thinking and Creativity for Business](#) > **Overview**

Design Thinking and Creativity for Business



1) DESIGN FOR A BETTER WORLD

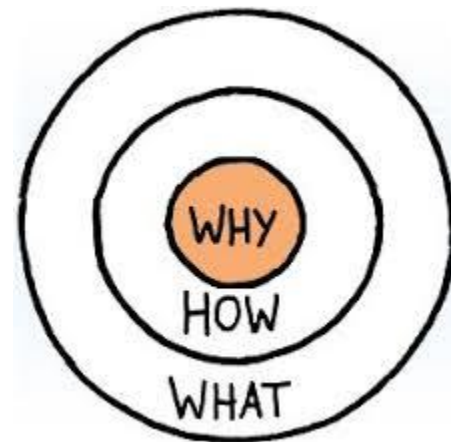


DESIGN THINKING IN EEN SUPER WICKED WERELD

Wicked problems zijn problemen waarbij de aard van het probleem dermate complex is dat de oplossing ergens anders tot nieuwe problemen kan leiden. Zie het als een waterbed: wanneer je op een punt druk uitoefent, komt er op andere punten extra spanning. De term wicked problems, een term die ontstond in de jaren 60, werd aanvankelijk gebruikt in het kader van social design en social engineering, door mensen die van mening zijn dat je de samenleving actief kunt veranderen door eraan te sleutelen. Het lastige bij wicked problems is alleen dat je niet goed weet welk gereedschap je moet gebruiken. Sommige vraagstukken gaan de term wicked problem te boven; er wordt dan gesproken over 'super wicked problems'. Een van de bekendste werken op dit vlak is van Levin, Cashore, Bernstein en Auld getiteld *Overcoming the tragedy of super wicked problems*. In dat werk geven ze een typing van de problemen: '(1) time is running out, (2) those who cause the problem also seek to provide a solution, (3) the central authority needed to address them is weak or non-existent, and (4) irrational discounting occurs that pushes responses into the future.' Volgens de auteurs veroorzaken deze vier karakteristieken een maatschappelijke tragedie: 'Together these features create a tragedy because our governance institutions, and the policies they generate (or fail to generate) largely respond to short-term

De problemen in onze maatschappij liegen er niet om. Terrorisme, global warming, moderne slavernij, wapenhandel... het zijn zogenaamde 'super wicked problems', oftewel megacomplexe ongestructureerde vraagstukken die vragen om een herontwerp van onze samenleving. We lossen ze op door te experimenteren en te kijken wat werkt en wat niet.

TEXST EVELINE VAN ZEELAND



 **dutch design
week eindhoven**
17-25 Oct. 2020

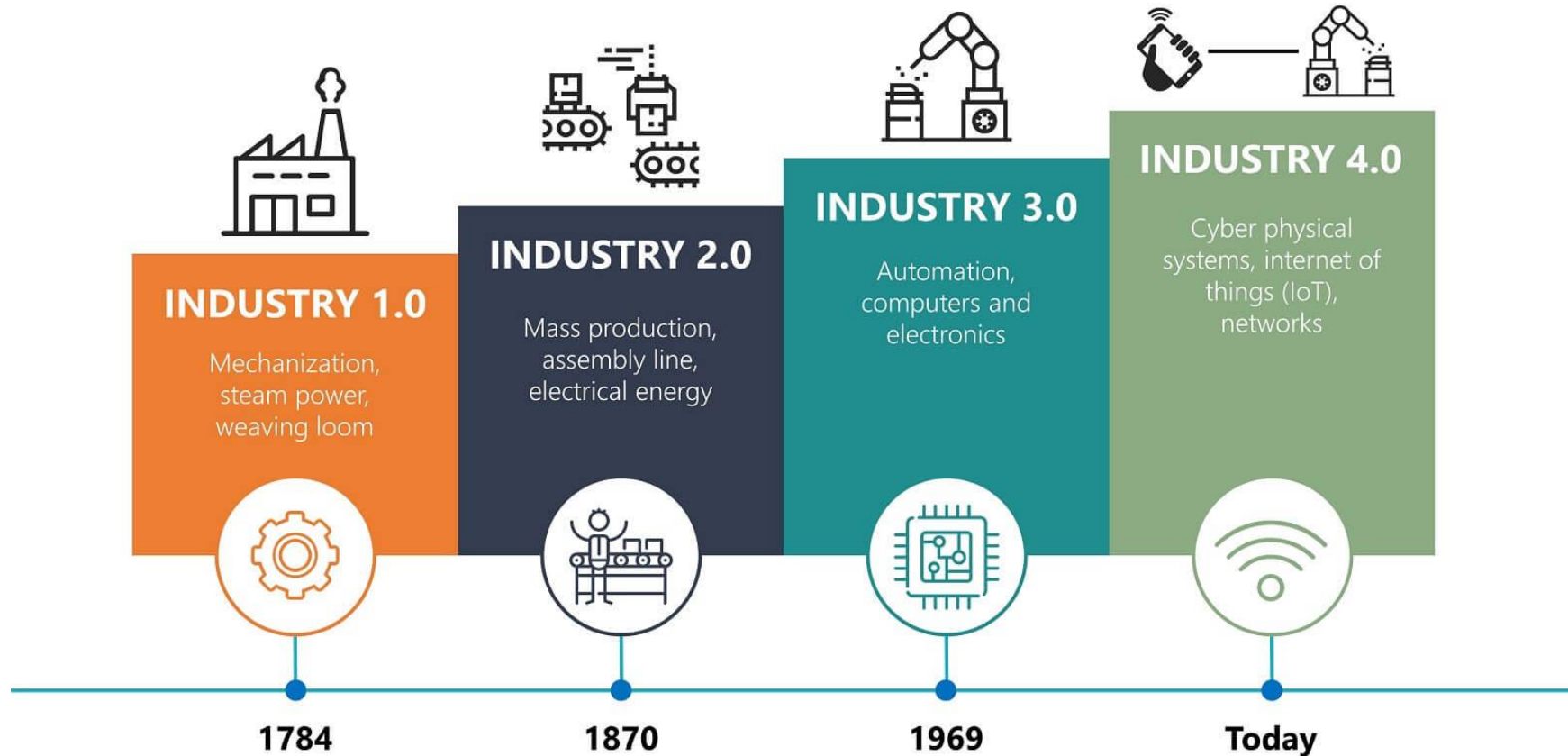
Topic: Circulair

What if ...

► We design a
circular railway
station?



2) INDUSTRY 4.0



Agile

Scrum

Design

Thinking



“A company’s most important asset isn’t raw materials, transportation systems, or political influence. It’s

creative capital

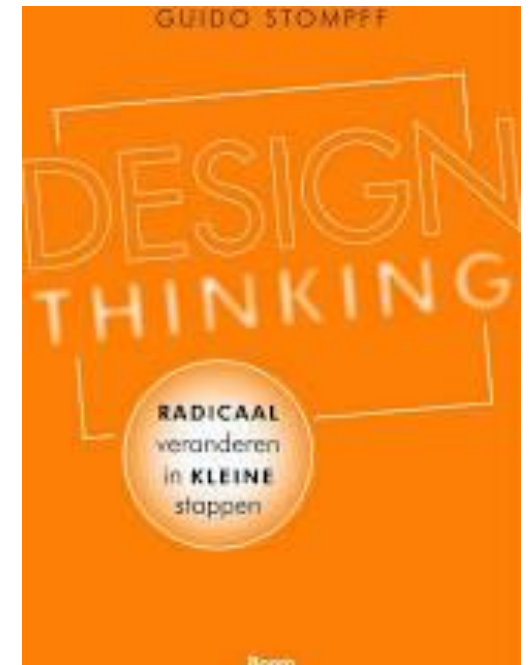
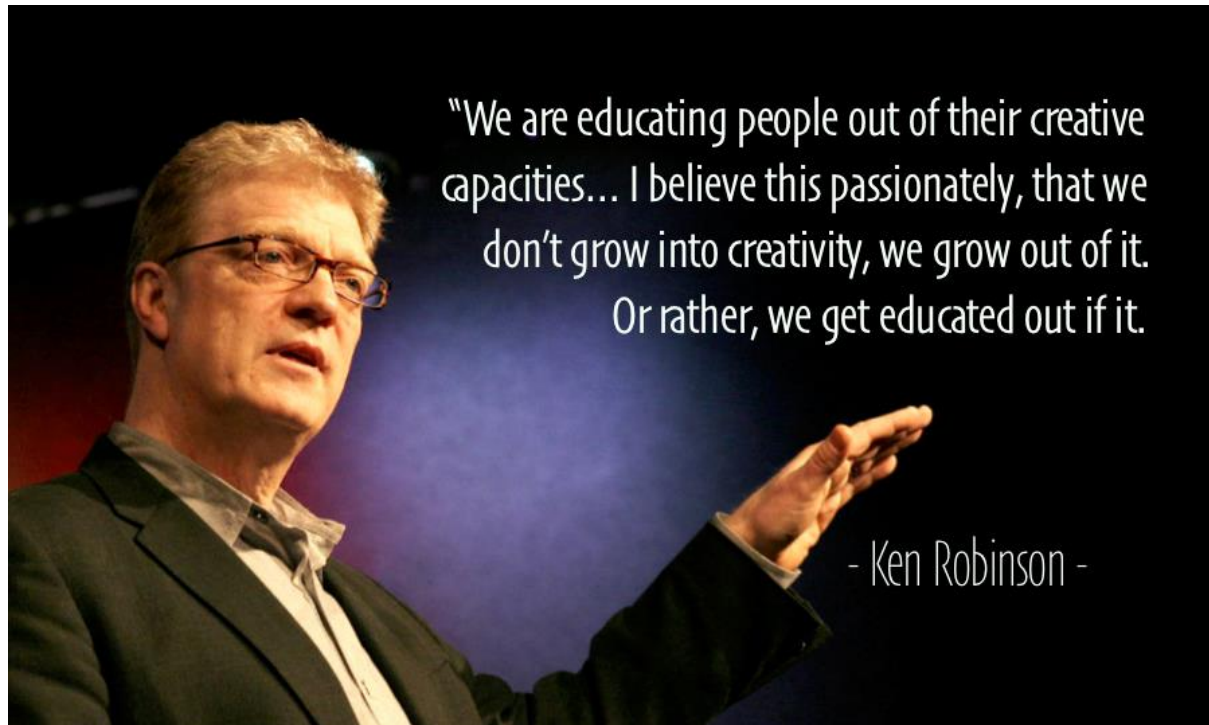
— simply put, an arsenal of creative thinkers whose ideas can be turned into valuable products and services”.

Florida & Goodnight in
Harvard Business
Review



MENSEN ZIJN 'DESIGNERS'

De mens is een 'Homo Creans'





BEDRIJVEN DIE DESIGN THINKING OMARMEN HEBBEN

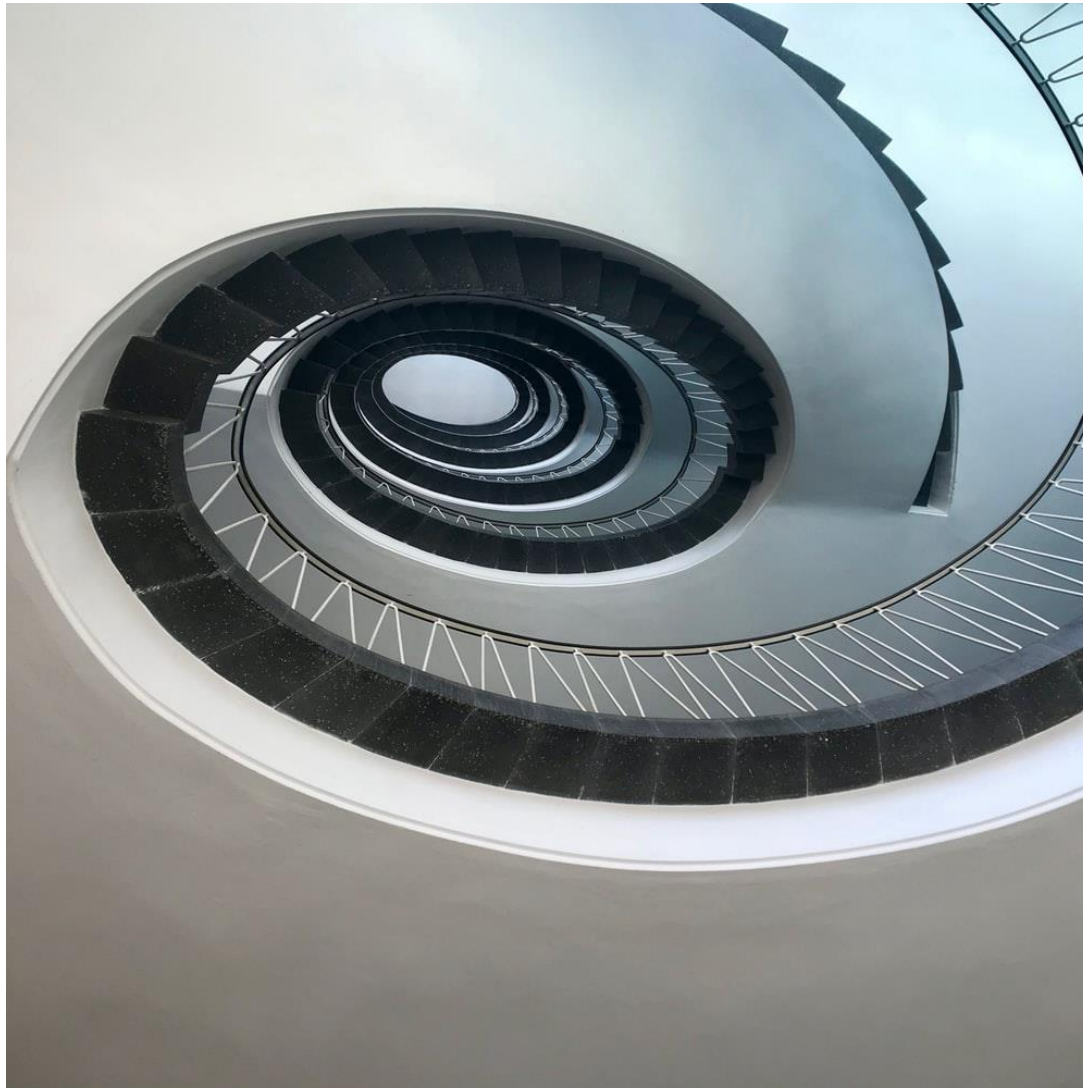


1. Marketing, de essentie
2. Waarom is juist nu Design Thinking heel populair?
- 3. Wat is Design Thinking?**
4. Design Thinking in een superwicked (onderzoeks-)wereld
5. Design Thinking in een tech-driven wereld: High Tech Human Touch



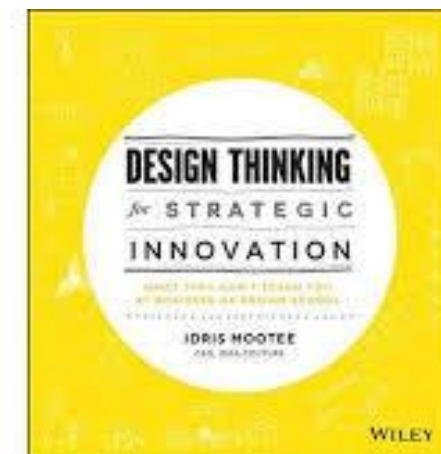
Marketing Design
High Tech Human Touch





“Design Thinking is the search for a magical balance between business and art, structure and chaos, intuition and logic, concept and execution, playfulness and formality, and control and empowerment”.

Idris Mootee





*“Design is a plan for
arranging elements
in such a way as best
to accomplish a
particular purpose”.*

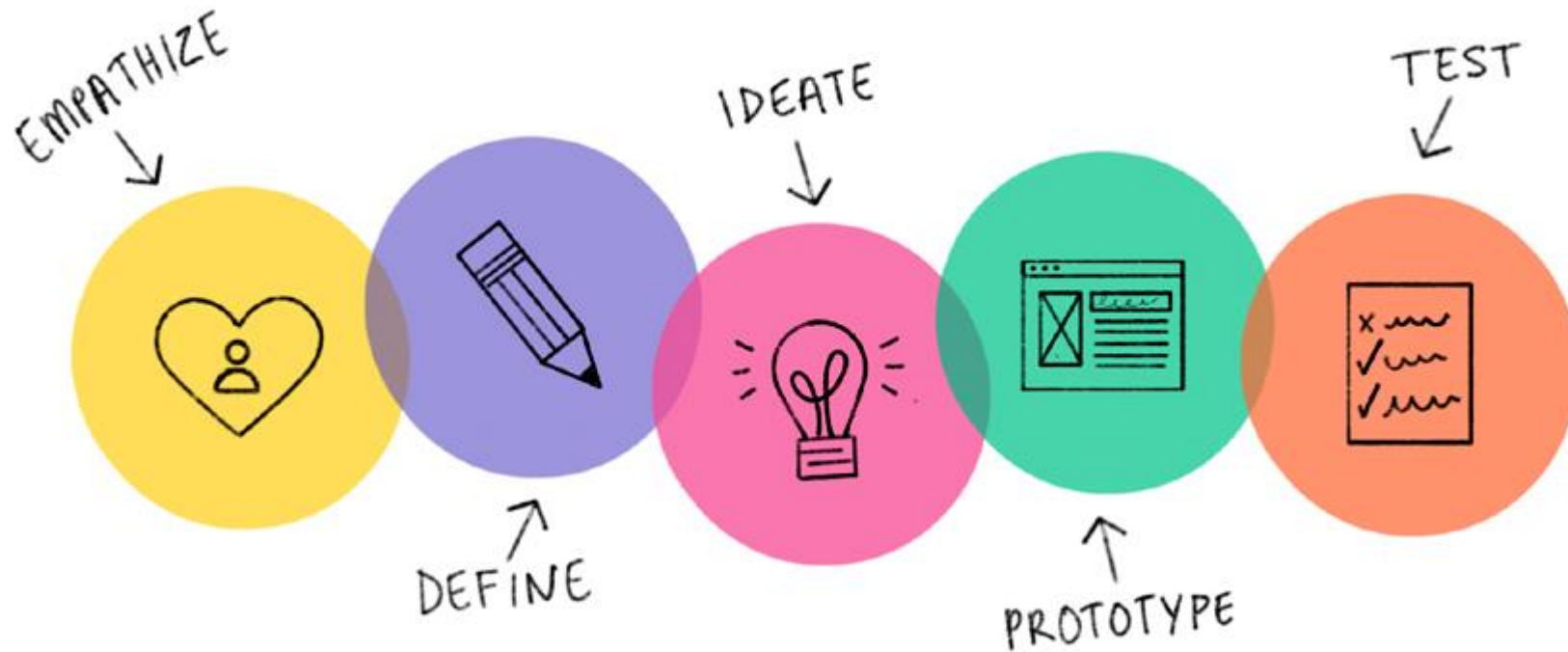
Charles Eames



	Analytische school	Design Thinking
Focus	Focus op het onderzoeken van problemen	Focus op het bedenken van nieuwe oplossingen
Probleem	Een goed gedefinieerde probleemstelling met heldere doelstellingen	Het probleem wordt verkend tijdens het Design Thinking-proces Wicked problems
Procedure	Pas als je weet wat het probleem is en waar het probleem door veroorzaakt wordt, ga je nadenken over een oplossing	Oplossingen creëren en testen, om vervolgens op basis van de testresultaten de oplossing weer beter te maken
Denken versus doen	Eerst denken dan doen	Denken en doen gaan hand in hand
Methode	Een sequentieel proces van plannen en analyseren	Een iteratief proces waarin denken en doen zijn verstrengeld
Rationale	Zorg dat het goed is en dat de kans op fouten geminimaliseerd wordt	Maak prototypes zodat je gemakkelijk kunt leren van fouten tijdens het proces
Uitkomst	De uitkomst is het best mogelijke antwoord op het vooraf vastgestelde probleem	De uitkomst is dat zaken beter zijn geworden
Waarheid	Iets is waar wanneer het bestaat	Iets is waar wanneer het werkt
Leren	Leren door onderzoeken	Leren door creëren
Mindset	How does it work?	How should it work? How can it work?

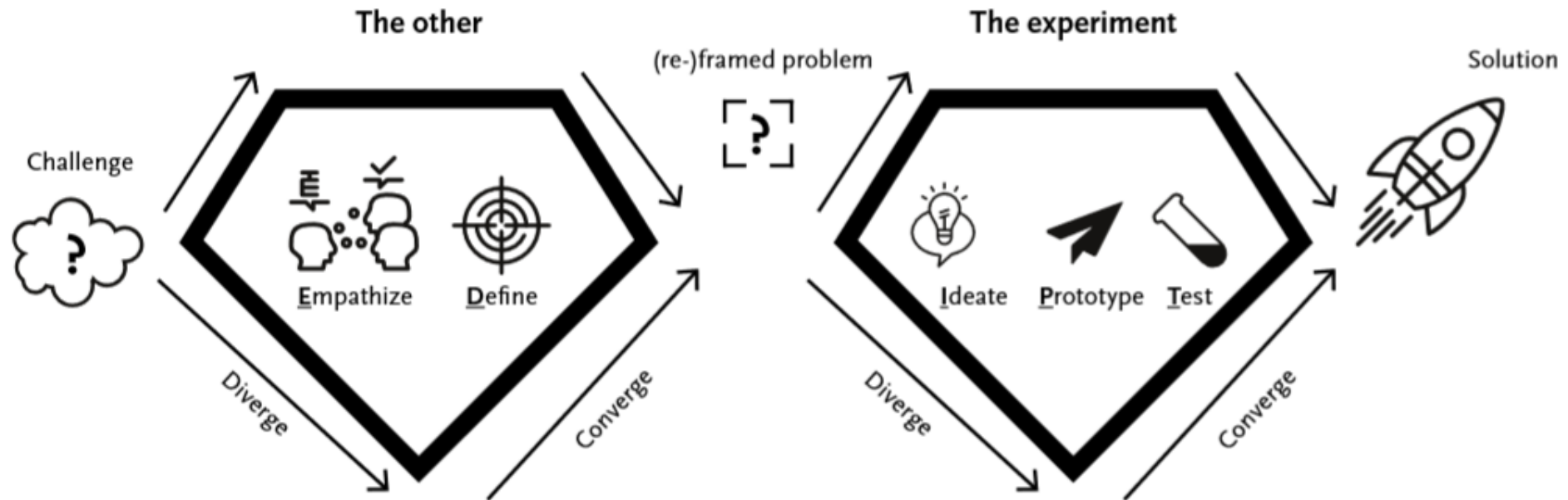


EDIPT: DE BEKENDE 5 STAPPEN VAN DESIGN THINKING





DE DUBBELE DIAMANT





“We spend a lot of time designing the bridge, but not enough time thinking about the people who are crossing it”.

Dr. P. Singh



KERNVAARDIGHEDEN VAN EEN DESIGN THINKER

1. Alles begint met de gebruiker
2. Denk en werk visueel
3. Vlieg niet solo; je bent niet slimmer dan de rest
4. Vertel verhalen en deel ervaringen
5. Hou het simpel
6. Zet kleine experimenten op en leer ervan
7. Omarm onzekerheid. Het is voeding voor de hersenen





“Als je alles hebt wat je verlangt, ontdek je dat alles niet alles is”.

Boeddha

Ontwerpen is
een iteratief
proces!



“Wij hebben Bali niet verpest, we waren er een factor in”.

Tony Wheeler, oprichter Loney Planet

Het Lonely
Planet effect:
wat je doet
heft effect op
de omgeving



"Be the change you want to see in the world".
Ghandi

Het moet niet bij een
ontwerp blijven, het ontwerp
moet gaan leven.

1. Marketing, de essentie
2. Waarom is juist nu Design Thinking heel populair?
3. Wat is Design Thinking?
- 4. Design Thinking in een superwicked (onderzoeks-)wereld**
5. Design Thinking in een tech-driven wereld: High Tech Human Touch





SUPERWICKED...

- 1) Time is running out
- 2) Those who cause the problem also seek to provide a solution
- 3) The central authority needed to address them is weak or non-existent
- 4) Irrational discounting occurs that pushes responses into the future



Historische klimaatuitspraak, succes niet verzekerd

Urgenda-zaak Het is definitief: de Hoge Raad oordeelde dat Nederland volgend jaar 25 procent minder broeikasgassen moet uitstoten dan in 1990. Om dat te halen zijn drastische maatregelen nodig. Gaat de staat die nemen?

✦ Hester van Santen & Erik van der Walle © 20 december 2019 ⌚ Leestijd 4 minuten





ESTHER DUFLO

de Volkskrant

Columns & Opinie

Video

Wetenschap

Mensen

De Gids

Cultuur

NIEUWS NOBELPRIJS VOOR ECONOMIE

Nobelprijs voor Economie naar no-nonsense armoedebestrijders

Ze is na tachtig mannen de tweede vrouw die de Nobelprijs voor Economie krijgt én de jongste winnaar ooit. Maandag onderscheidde de jury de 46-jarige Esther Duflo, samen met Abhijit Banerjee en Michael Kremer, voor hun baanbrekende 'experimentele aanpak van het verlichten van wereldwijde armoede'.

Koen Haegens 14 oktober 2019, 12:50

- Werkt ontwikkelingshulp?
- Last-mile problems
- Overtuigen is moeilijk
- Hoe zou je ontwikkelingshulp moeten aanbieden zodat het werkt?
- Randomized controlled trial
- Kill de worms!



KAN JE DESIGN THINKING WETENSCHAP NOEMEN?

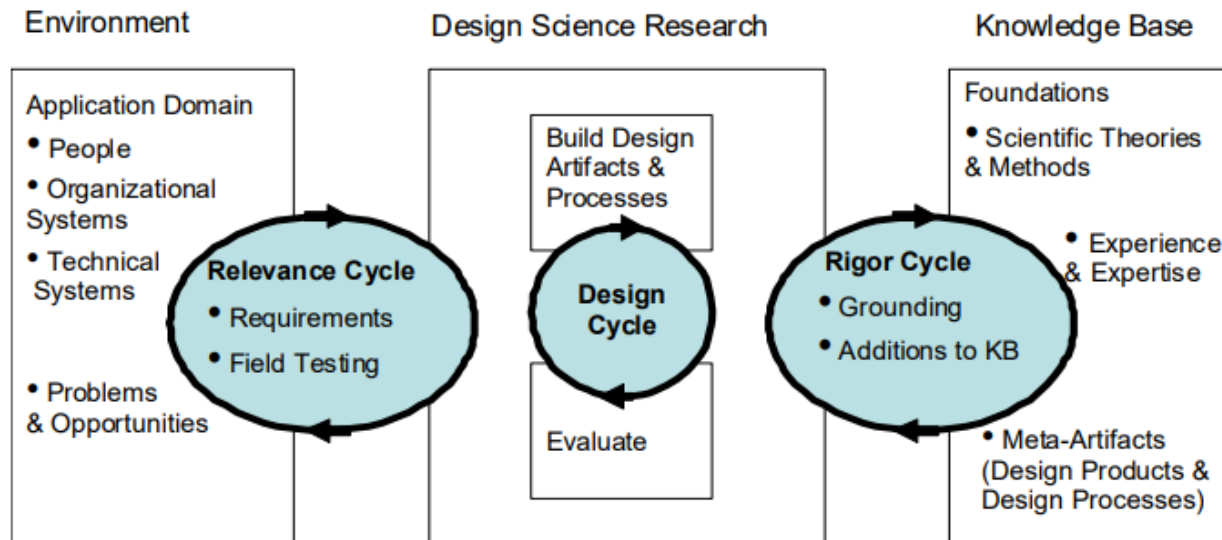


Figure 1. Design Science Research Cycles

“Pragmatism is a school of thought that considers practical consequences or real effects to be vital components of both meaning and truth. Along these lines I contend that design science research is essentially pragmatic in nature due to its emphasis on relevance; making a clear contribution into the application environment. However, practical utility alone does not define good design science research. It is the synergy between relevance and rigor and the contributions along both the relevance cycle and the rigor cycle that define good design science research.”



DESIGN SCIENCE RESEARCH & CIMO-LOGICA

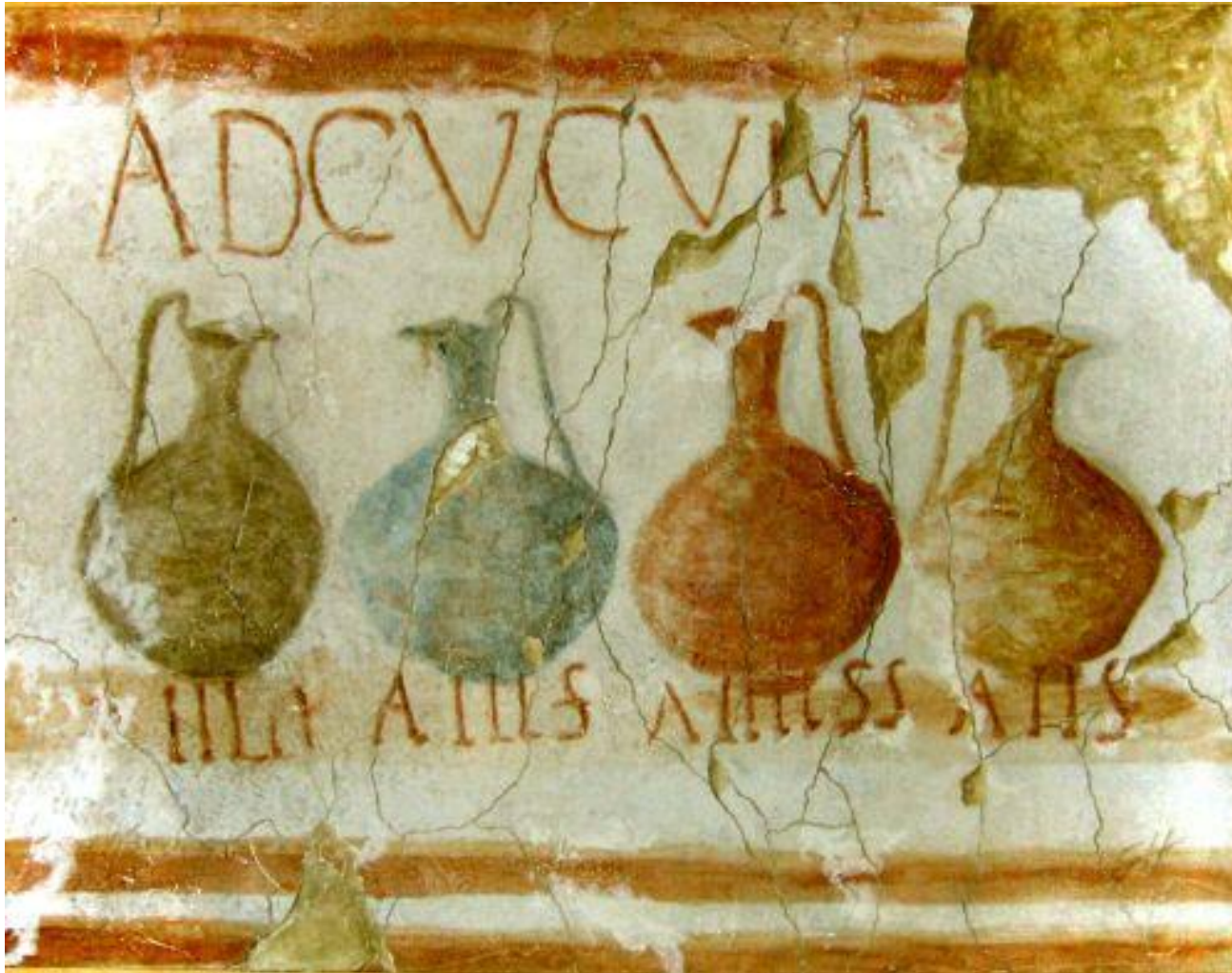
Voor dit probleem in context **C**, kun je deze interventie **I** (de strategische actie) toepassen, die volgens deze mechanismen **M** voor dit resultaat **O** (outcome) zorgt.

1. Marketing, de essentie
2. Waarom is juist nu Design Thinking heel populair?
3. Wat is Design Thinking?
4. Design Thinking in een superwicked (onderzoeks-)wereld
- 5. Design Thinking in een tech-driven wereld: High Tech Human Touch**





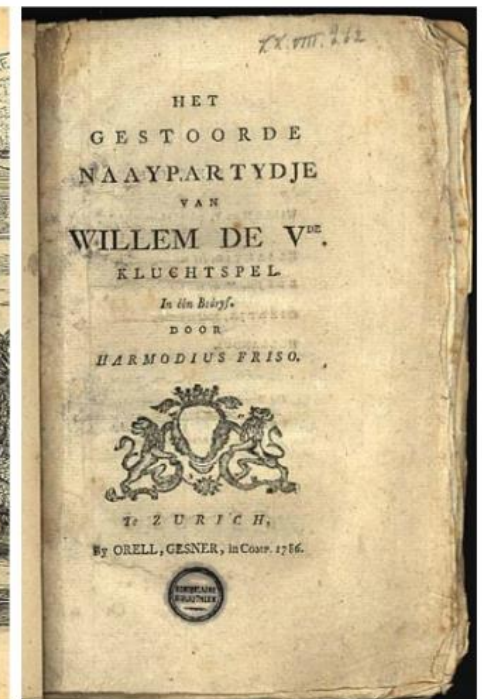
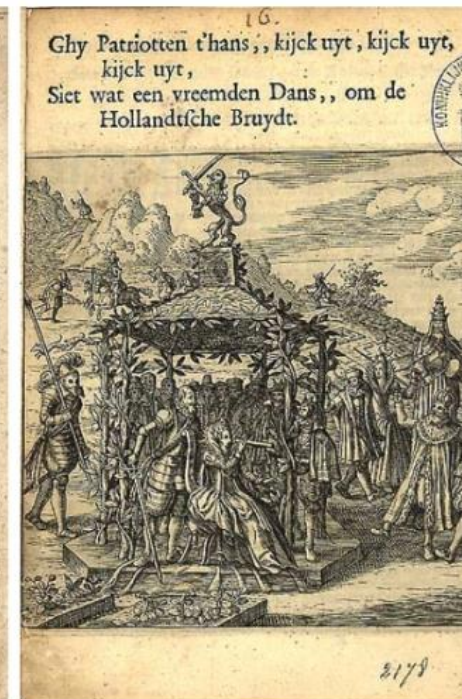
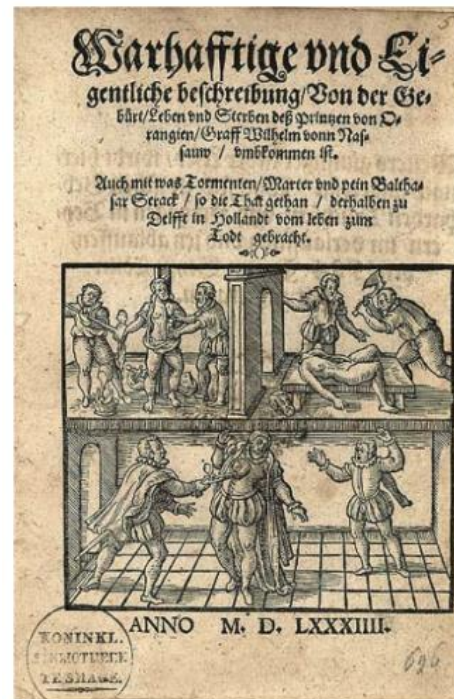
DE ESSENTIE VAN MARKETING: RECLAME?



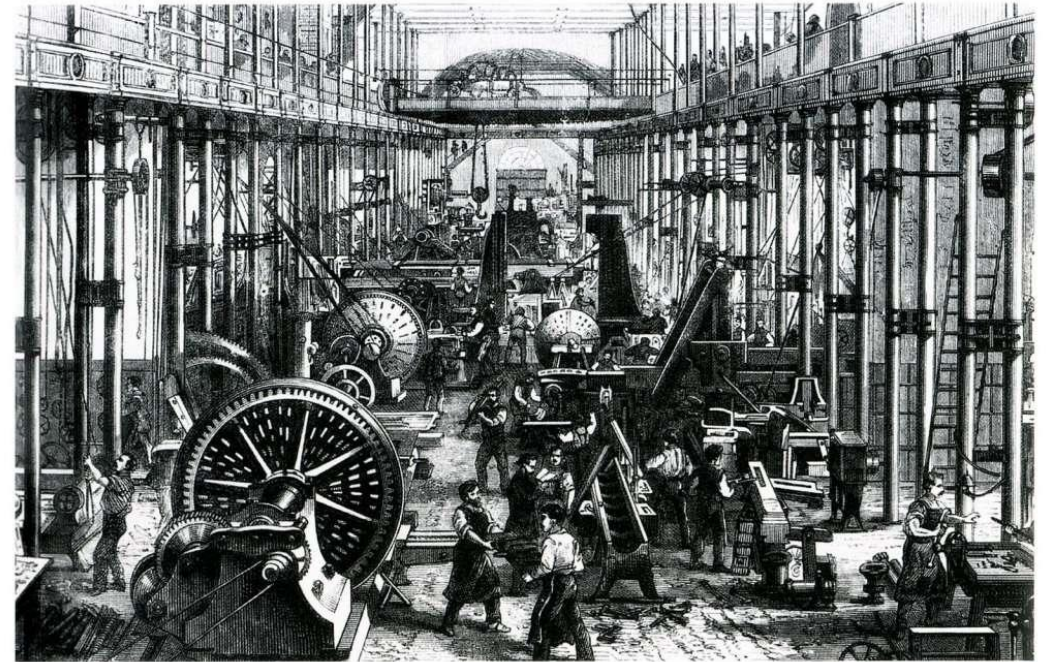
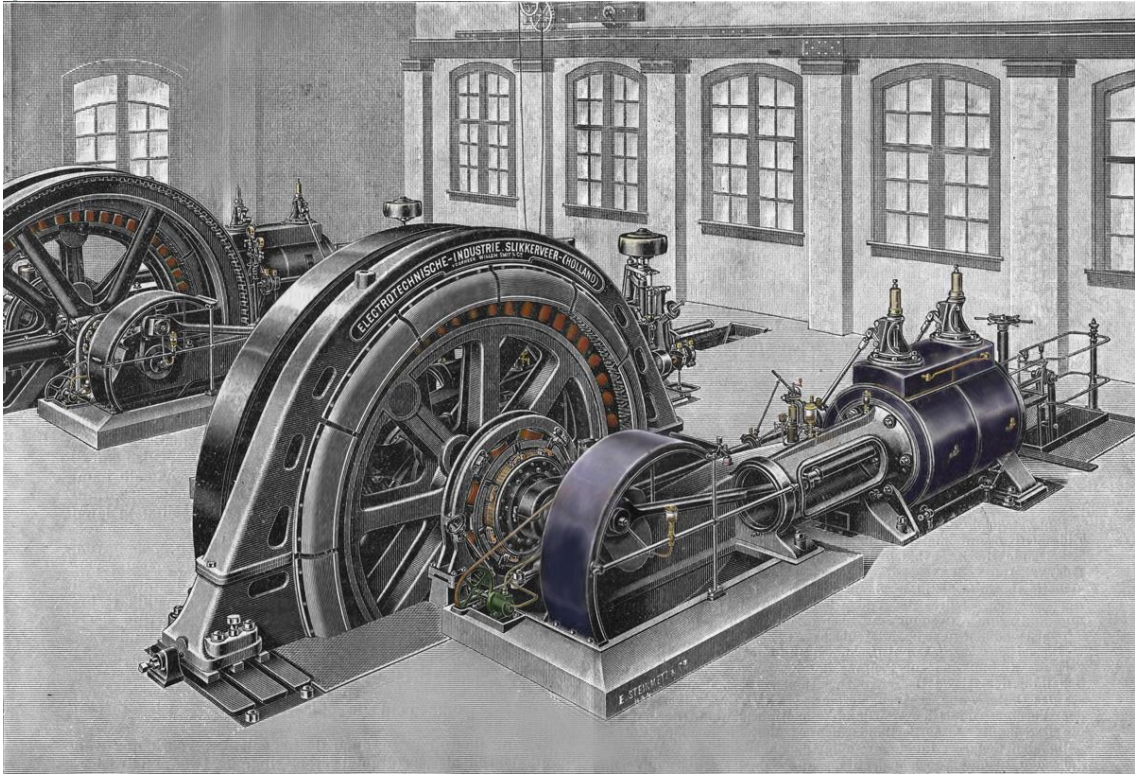
Wist je dat...

Het woord reclame afkomstig is uit het Latijn (reclamare) en zoiets betekent als luid praten en laten weerklinken.





Pamfletten, de 'social media' uit de late middeleeuwen











EEN WERELD VOL ROBOTS...

BRIGHT .nl

Robots

Robot veel beter in bloedprikken dan mensen

10 februari 2020 • 18:01

Bloedprikken is de meest voorkomende medische handeling, maar medisch personeel prikt vaak mis. Een nieuwe bloedprikrobot kan dat veel beter zeggen wetenschappers.

rtl

RTL Nieuws

Volg ons



Nieuws

Economie

Sport

Entertainment

Tech

Lifestyle

EditieNL

Uitzendingen



Solliciteren anno 2020

Geen vooroordelen en geen cv: robot Sigmund kan sollicitatiegesprekken voeren

04 februari 2020 13:55

Aangepast: 04 februari 2020 19:08





WHEN ROBOTS RULE THE WORLD

Can Bots Help Us Deal with Grief?

How simulations can bring our loved ones back to life



Evan Selinger [Follow](#)

Mar 13, 2018 · 8 min read ★



Sexbot Emma, from AI Tech, is advertised as a "real AI you can talk to". She offers "warm hugs" and will "feel your feelings". YouTube/Screenshot

Email

Twitter

Facebook

LinkedIn

Print

When thinking of sexbots, companionship might not be the first word that comes to mind. But sexbot advertising promises more than sex toys. It is also selling emotional intimacy: robots marketed as if they are capable of meeting both physical and psychological needs.

They are being sold as a solution to loneliness.





TECHNOFOBIE

Ethische grenzen aan kunstmatige intelligentie: Willen we wel alles wat er kan?

Tot hoever mag technologie eigenlijk over ons beslissen of ingrijpen in ons dagelijks leven? Aan [kunstmatige intelligentie](#) zitten ethische grenzen. Willen we wel alles wat er kan?

Lizette van Neer 23-11-19, 19:01

Menu

nrc.nl

abonneer

Wie is er bang voor 5G - en 5 andere vragen

Zes vragen over mobiel netwerk Mobiel dataverkeer is een loodzwaar politiek onderwerp geworden. Deze week wordt duidelijk hoe het 5G-netwerk zal worden aangelegd.

Marc Hijink 29 november 2019 Leestijd 4 minuten

DE GROENE AMSTERDAMMER

Weekblad Abon

De automatisering van de samenleving

Weerstand tegen de machines

Verzet tegen 'arbeidsbesparende' technologie is niet nieuw. Zoals er tijdens de industriële revolutie machines werden verwoest, zo wordt er nu gedemonstreerd tegen robots en kunstmatige intelligentie.

Raalte

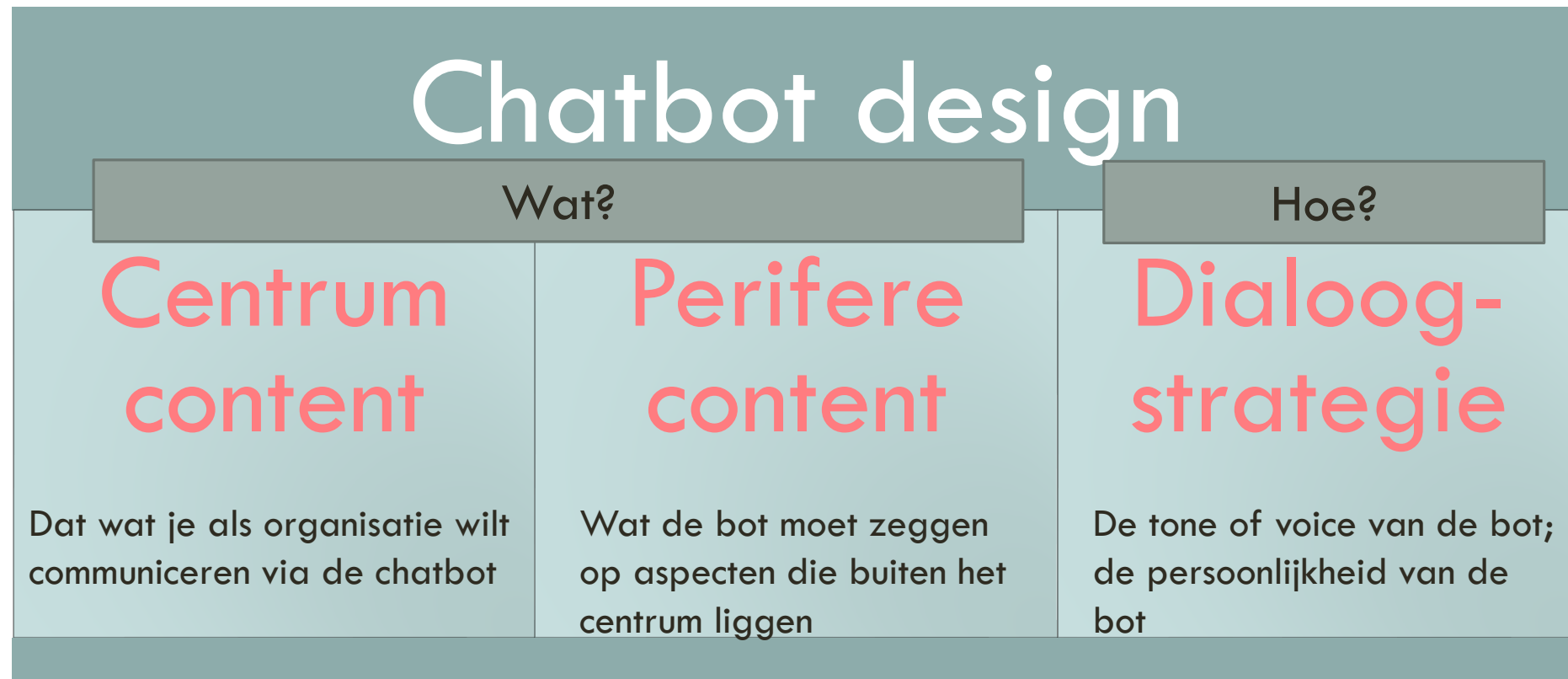
er 2019 – verschenen in nr. 46





THINK DIFFERENT

Hoe kunnen we technologie programmeren zodat mensen het fijn vinden om daarmee te interacteren?





HUMAN TOUCH: VERTROUWEN BOUWEN

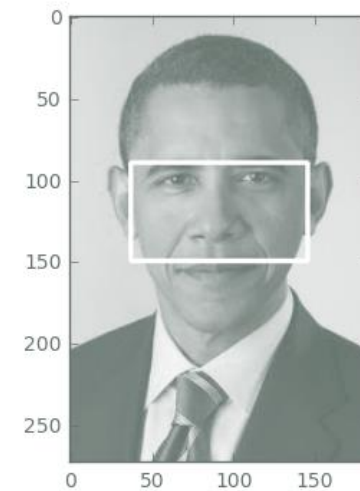




TRUST SIGNALS

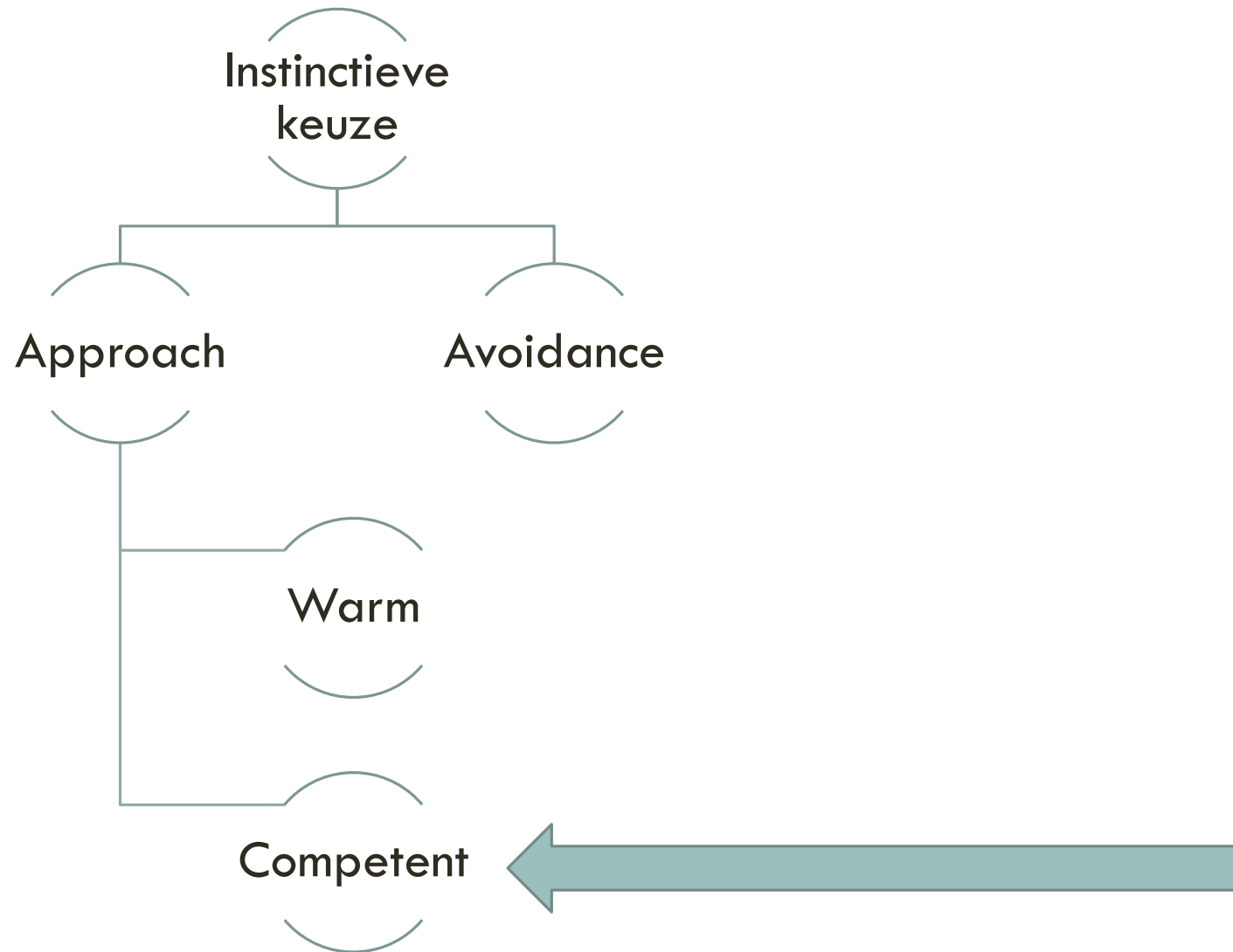


The Facial-Width-Height ratio is: 1.8





BEOORDELEN VAN DIE PRIKKELS





HET BEGINT EN EINDIGT MET ETHIEK





**“CREATIVITY
IS INTELLIGENCE
HAVING FUN.”**

-ALBERT EINSTEIN

