

Design Thinking

9 Junio 2015

1. Conceptos básicos sobre la innovación
2. Qué es Design Thinking y cómo aplicarlo



INNOVACIÓN

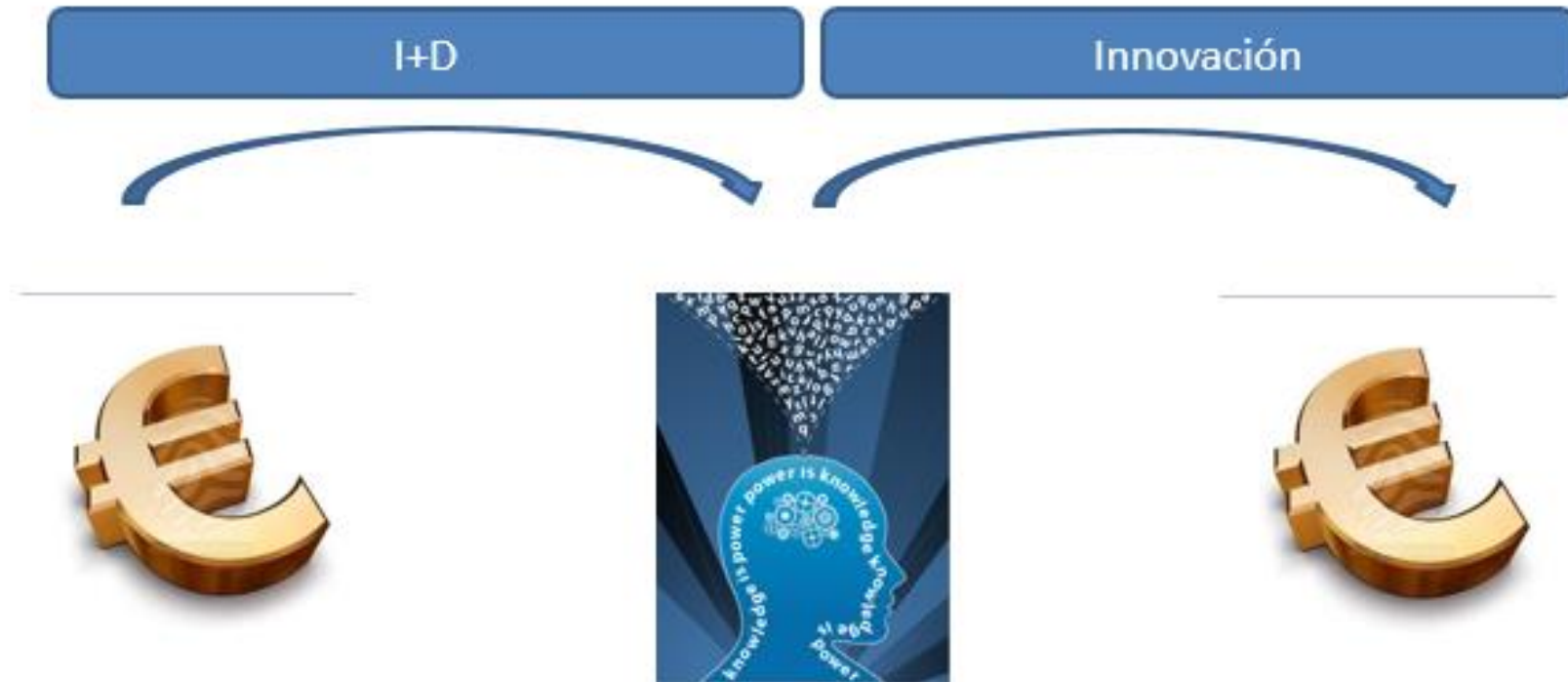
2. La innovación

146. Una **innovación** es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, **producto (bien o servicio)**, de un **proceso**, de un nuevo método de **comercialización** o de un nuevo método **organizativo**, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores.

Manual de Oslo, 2005



I+D e innovación no son lo mismo



La I+D utiliza dinero para obtener conocimiento

La Innovación (i) utiliza el conocimiento para generar riqueza

Prof. Justo Nieto

Innovar no es solo tener buenas ideas

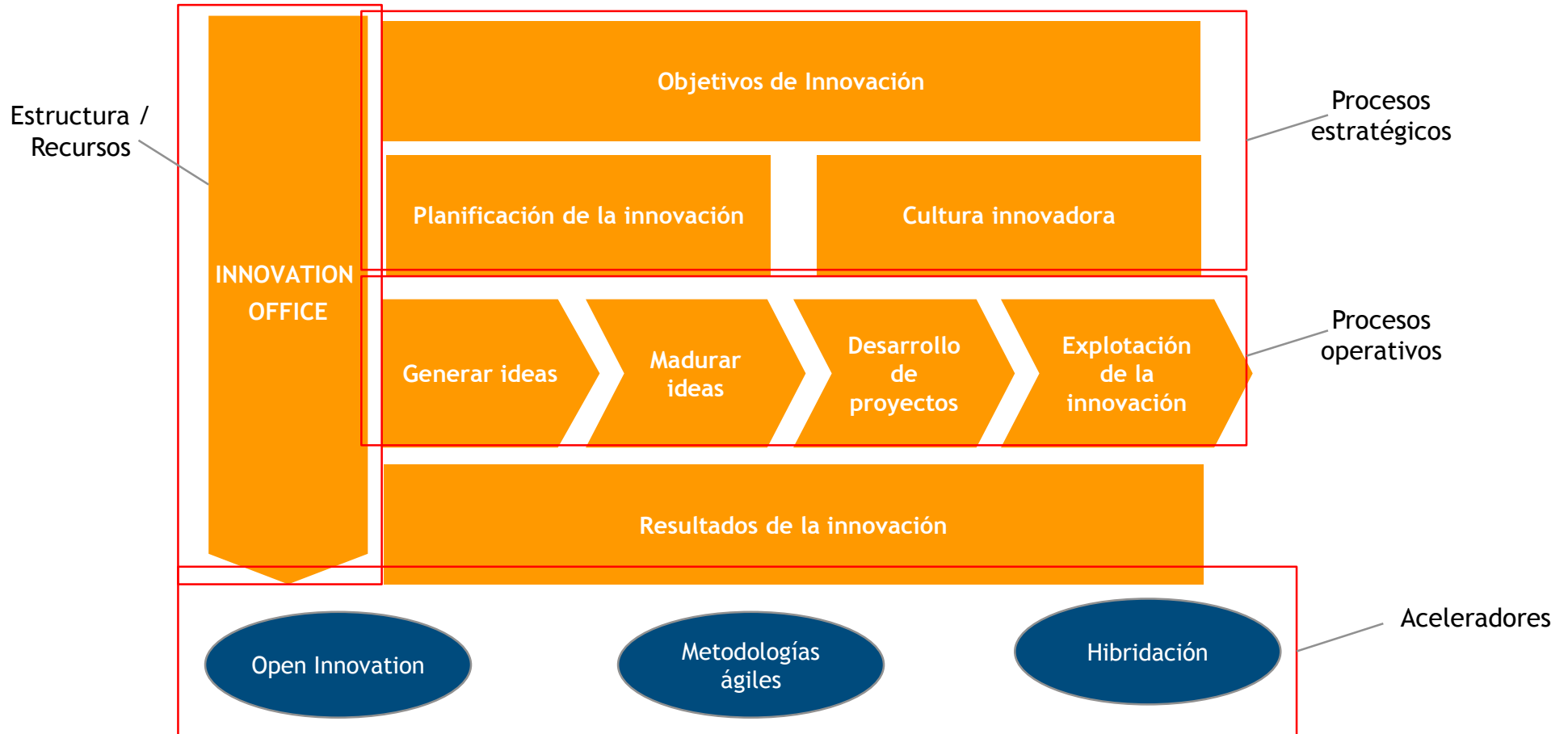


A photograph of a dense forest with tall, slender trees and a path leading into the distance. The scene is captured in a slightly desaturated, greenish-yellow color palette, giving it a surreal or ethereal feel. The path is a narrow, light-colored trail that winds through the forest, disappearing into the distance. The trees are tall and thin, with their branches reaching up towards the sky. The ground is covered in a thick layer of grass and small plants. The overall atmosphere is one of mystery and exploration.

No hay un camino
único para gestionar
la innovación

Imagen de:
Perfect Vision Graphics 513-233-7993

INNOVATION IN A BOX: UN MODELO ÁGIL Y ROBUSTO



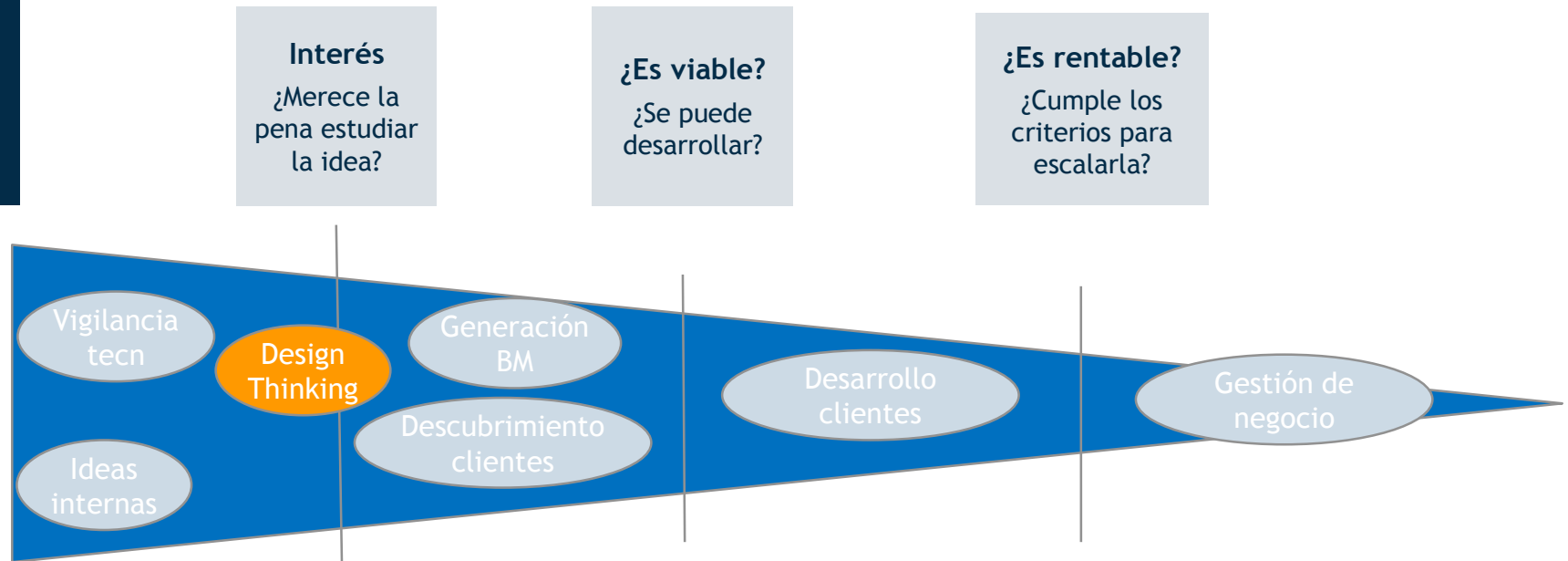
Fuente: Elaboración propia

CÓMO SE APLICAN LAS METODOLOGÍAS ÁGILES

El embudo de maduración de ideas define puntos de evaluación, y las actividades de cada fase se desarrollan aplicando metodologías ágiles

1

Puntos de evaluación



Fuente: Elaboración propia, a partir proyectos reales

1. Conceptos básicos sobre la innovación
2. Qué es Design Thinking y cómo aplicarlo

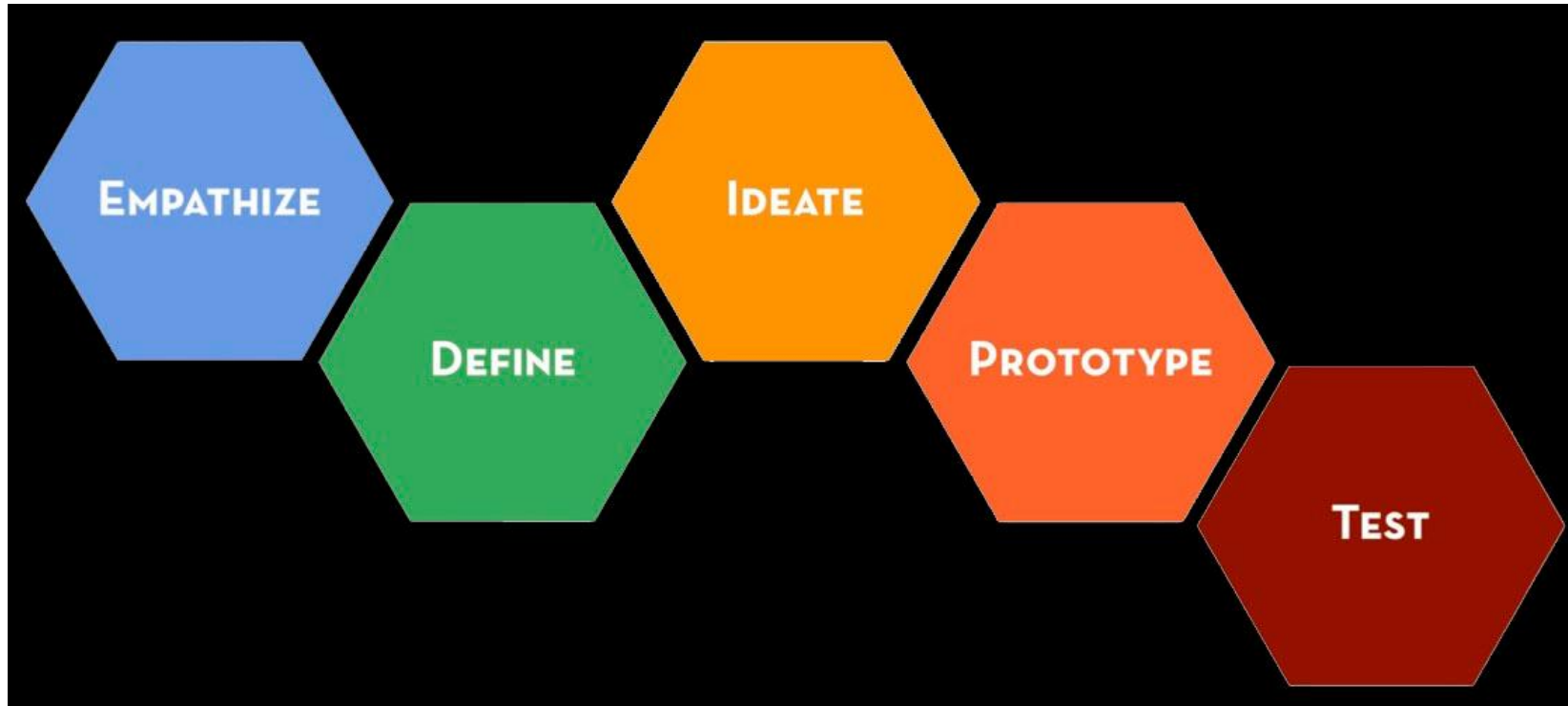
- Design Thinking es una aproximación al diseño de productos y servicios, basada en colocar al usuario en el centro del proceso, la colaboración y la prueba e iteración constante.
- Los resultados obtenidos son más rápidos y más adaptados a las expectativas de los usuarios
- Fue inicialmente desarrollada por la consultora IDEO, para ofrecer soluciones radicalmente innovadoras a sus clientes y adoptada posteriormente por otros profesionales y Universidades

Beneficios

- El Design Thinking permite:
 - Aumentar los ingresos por consumos durante el servicio
 - Reducir costes de back office (si se utiliza para clientes internos)
 - Aumentar la satisfacción de los clientes
 - Aumentar la frecuencia de repetición de compra
 - Mejorar el posicionamiento como líder en innovación

Resolver problemas específicos de los clientes, de forma innovadora y ágil

Modelo dschool de la Universidad de Stanford



- Deberán participar personas de todas las áreas con responsabilidad en la experiencia del cliente:
 - Departamento de Marketing
 - Operaciones
 - Personal de Front-office

Fuente: d.school Stanford

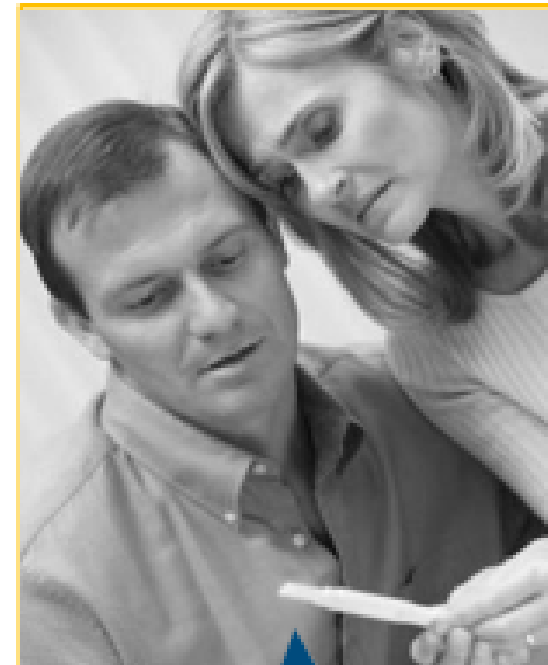
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO DE INNOVACIÓN

El proceso de diseño incluye 5 fases

	Actividades	Herramientas
Fase #1 Empatizar	• Observar • Generar conversación. ¿Por qué? • Trabajo de campo. Validar	• Personas • Mapa de empatía • Customer Journey Canvas
Fase #2 Definir	• Analizar la información • Definir el “Point of View” = enunciado del problema	• Mural del cliente • Point of view
Fase #3 Idear	• Generar ideas para el problema - Cambio de actores - Touchpoints - Ideas radicales	• Conceptos clave a prototipar • Modelo de negocio de cada uno
Fase #4 Prototipar	• Desarrollar prototipos • Mejorar los prototipos con feedback de los usuarios	• Prototipos • Producto Mínimo Viable a desarrollar
Fase #5 Testar	• Definir métricas clave • Solicitar feedback a los usuarios • Iterar a fase anterior	• Feedback de usuarios • Presupuesto de desarrollo

PERSONAS: Parejas con problemas de fertilidad

- John y Mary son una pareja acomodada.
- Ingresos medio-alto
- John es ingeniero y tiene 39 años. Mary es abogada y tiene 36.
- Llevan 10 años juntos.
- Los dos trabajan duro (>9h diarias) y viven cómodamente en su apartamento de Hamburgo (ciudad mediana grande UE)
- Hace 2 años, decidieron que ya era hora de tener hijos. Hasta ese momento, sus carreras profesionales y el dedicarse tiempo a viajar, y su ritmo de vida no les hacía plantearse la descendencia. Pero en ese momento Mary tuvo la llamada de la maternidad
- Actualmente con estrés, ansiedad y relación de pareja afectada
- Usuarios avanzados de Internet / tech (Smartphone, Tablet)



Solo en ESP existen
800.000 parejas con
problemas de fertilidad
(SEGO, 2011)

Ignacio, el gestor de la innovación

Factores demográficos

- Mayoritariamente varones. 30 - 45 años un nivel socioeconómico medio-alto, con unos ingresos entre 30.000 y 50.000 euros / año.
- Tiene uno – dos hijos pequeños, que estudian en un colegio concertado y vive en una buena zona en una casa hipotecada.
- Vive en una ciudad media-grande de España o Latinoamérica
- Suele viajar a menudo.
- Trabaja como profesional de la innovación por cuenta ajena (técnico, gestor, jefe, directivo o consultor interno).
- Ha llegado hasta un puesto de cierta responsabilidad trabajando desde que finalizó la carrera universitaria, pasando por muchos marrones y proyectos.

Motivación

- Conseguir empresas innovadoras, superando la resistencia al cambio de las personas
- Ser reconocido en la organización, su trabajo y él mismo
- Realizar proyectos impactantes
- Le gusta lo que hace

Comportamiento

- Tiene que pedir autorización de presupuesto a su jefe / director para comprar servicios importantes
- Busca ayuda para resolver las dudas y problemas diarios
- Está preocupado por su desarrollo profesional. Es autodidacta
- Trabaja con el ordenador. Usuario habitual de Internet, con perfil de LinkedIn y twitter

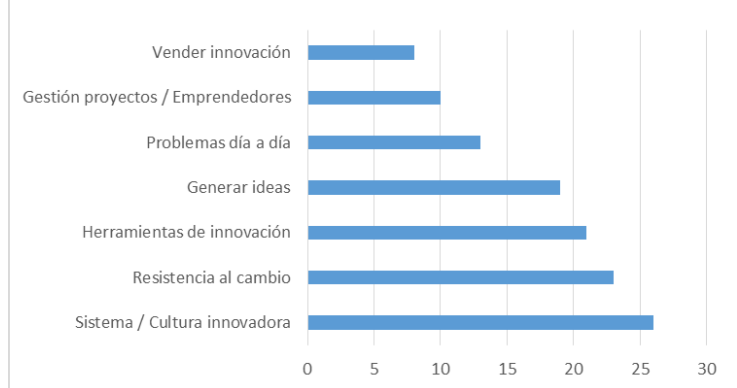
Presupuesto

- Unos 90K € para consultoría de innovación (datos COTEC, inversión I+D, 2013)

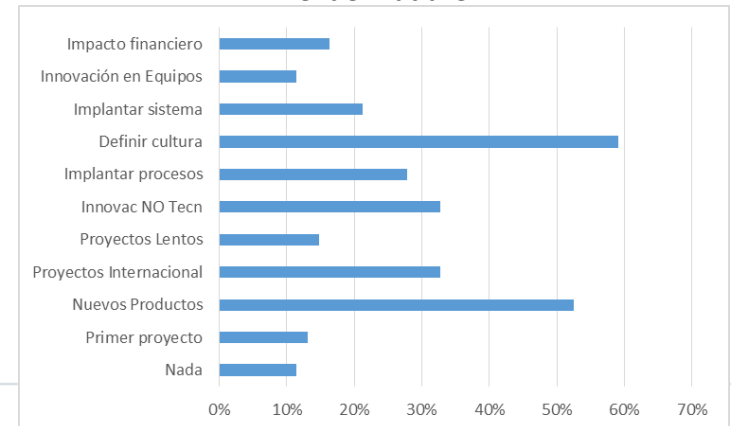
166.000 aprox. gestores I+D en ESP

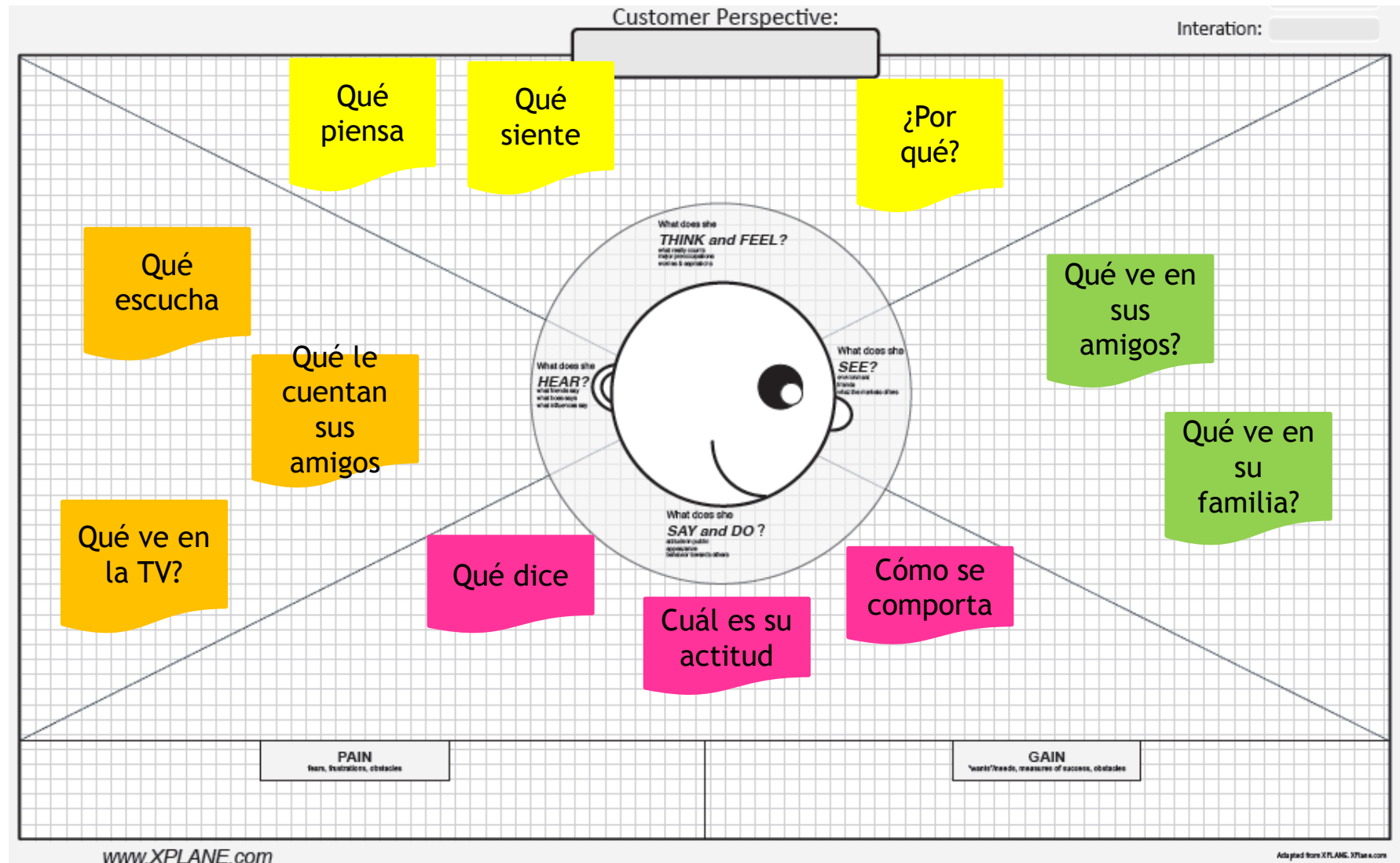
- 11.000 empresas x 7 personas media
- 43.000 empresas con proyectos innovación x 2 personas (Datos COTEC 2013)

Problemas de lectores Innolandia



Nivel de madurez





The Customer Journey Canvas

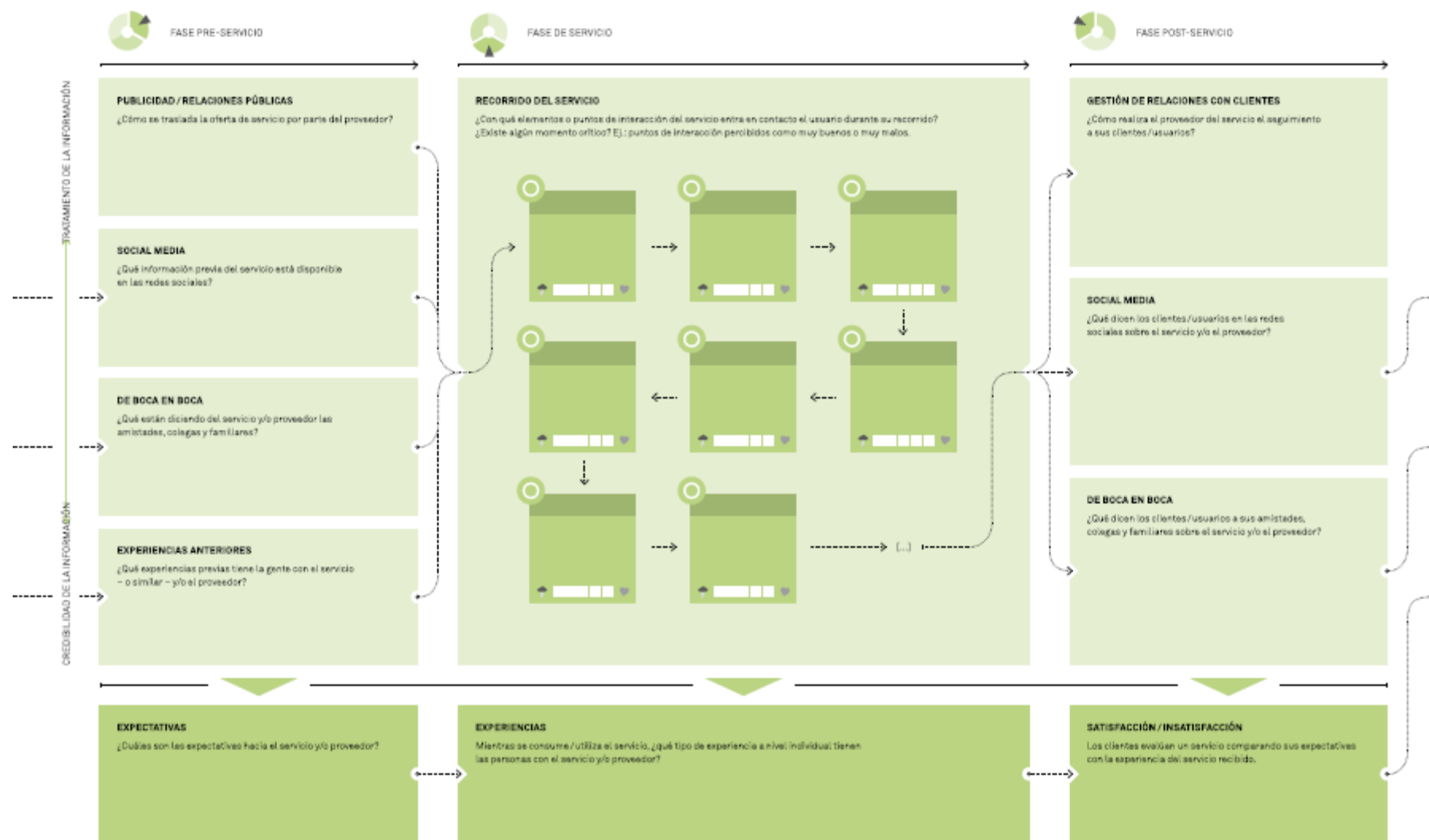
Diagrama de experiencia de servicio

Persona

Servicio

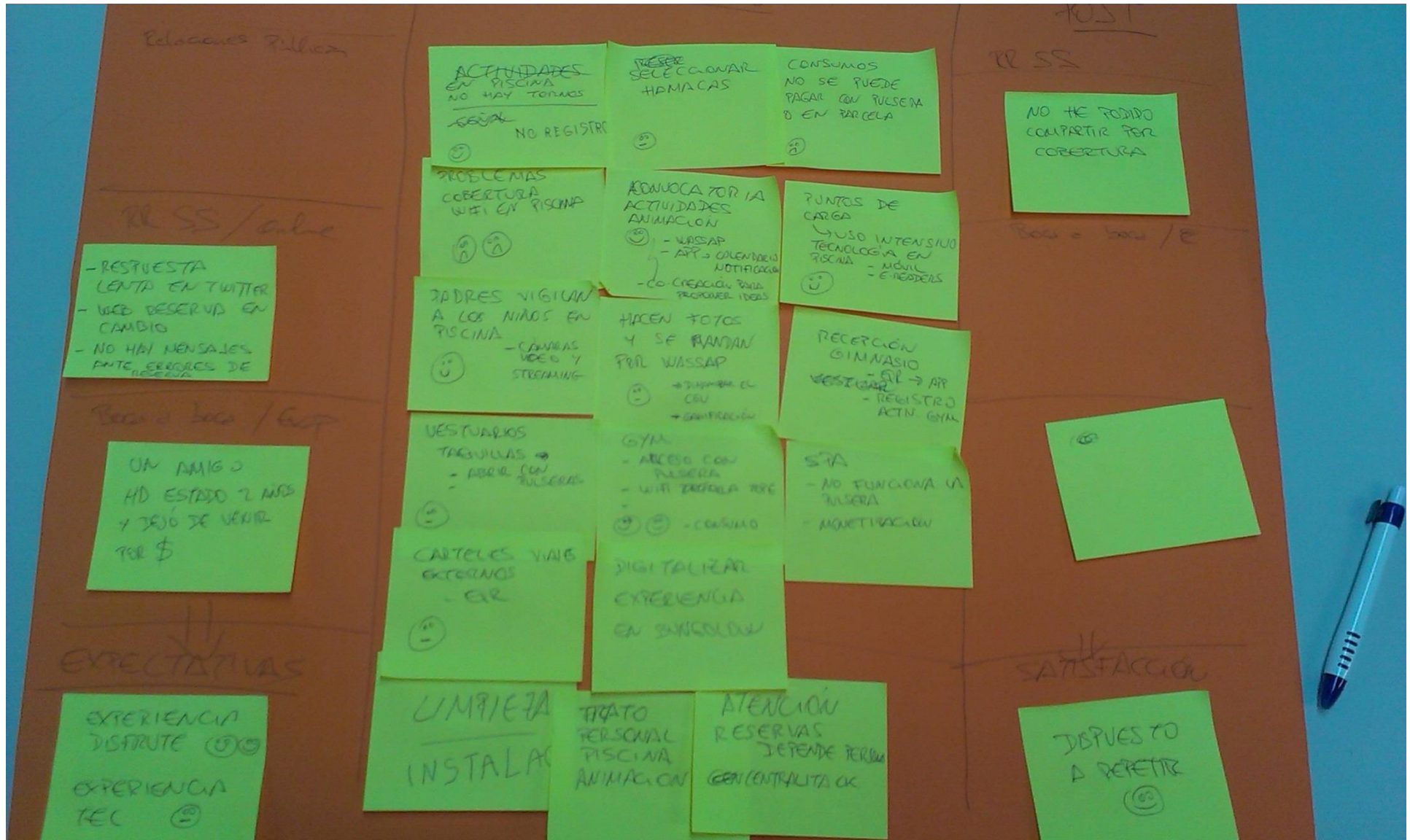
Proveedor del servicio

Equipo de diseño



Idea y diseño: Marc Stadler & Jakob Schneider — inspirado en Business Model Canvas — www.chrispeppersdesign.com — Traducción española: Beatriz Belmonte
 Esta obra tiene licencia Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 Unported. Para ver una copia, visita <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/> o envíale una carta a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.





Nombre del usuario/descripción

Necesita una forma de

Necesidad

Porque

Aprendizaje / Motivo

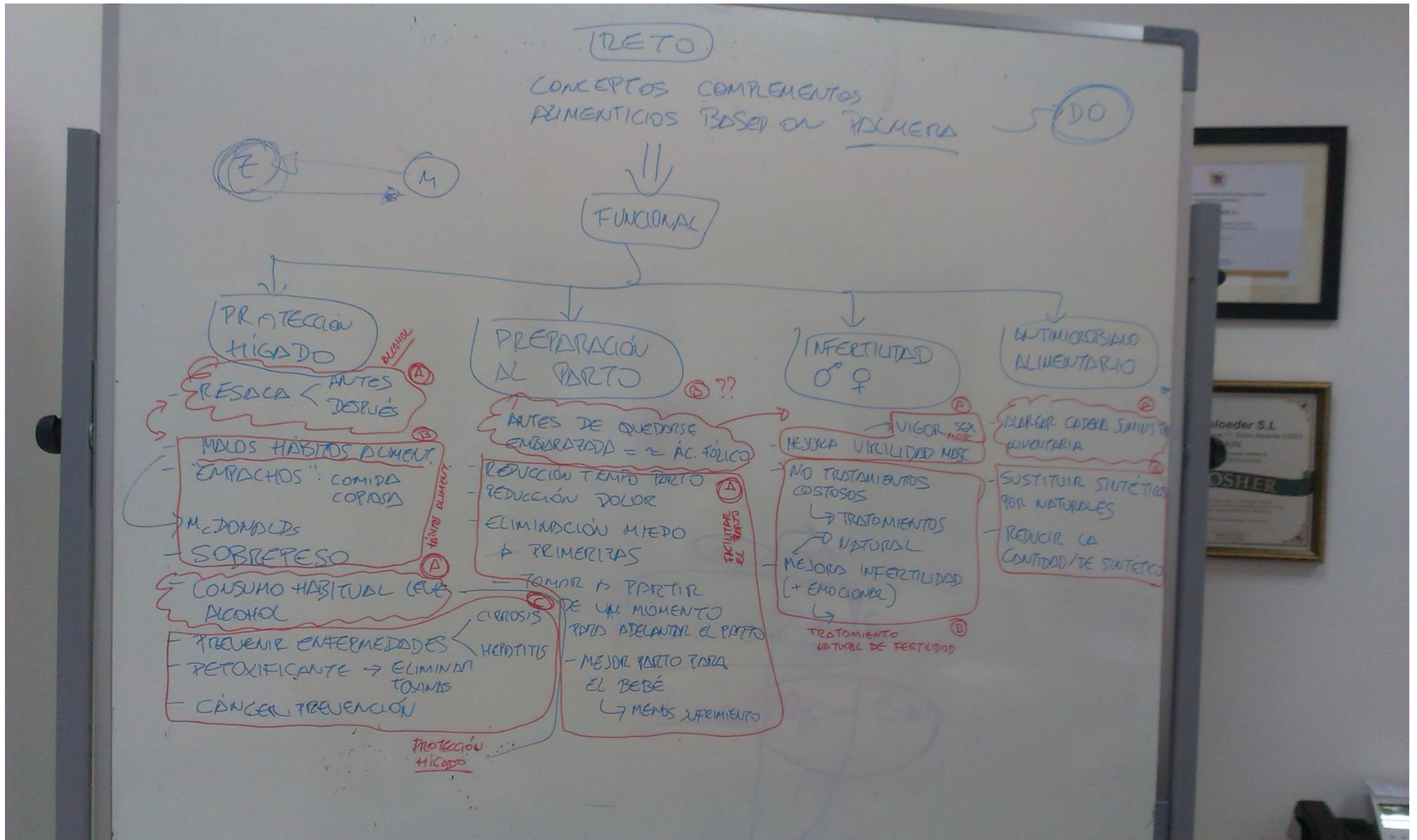
Basado en modelo de d.school

Un ejemplo...

- Brainstorming escrito.
- Elegir la mejor idea individualmente.
- Dibujar la mejor idea.
- Compartir la mejor idea y recoger feedback
- Mejorar las ideas en dibujo.
- Votar las ideas y elegir una.



Neuronilla.com
Guía Neuronilla para Equipos





Cómo funcionan las consultas online



Storythat.com



PowToon



¿Hablamos?

angel@innolandia.es

630 49 33 39

es.linkedin.com/in/angelalbaperez

Twitter: @aalbaperez

google.com/+AngelAlba_Innolandia

Innolandia.es

