



Un servicio



**HABLEMOS**  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

# Design Thinking: Un cambio de paradigma en el diseño de servicios

# LA FORMA TRADICIONAL DEL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xp̈erience



Un servicio



# El pensamiento de negocios



El mito de la innovación es que las ideas brillantes surgen de la genialidad. Pero la realidad es que la mayoría de las innovaciones han nacido del rigor y la disciplina, de un método de trabajo

# El pensamiento de negocios



Nuestra tendencia cuando pensamos en crecimiento es interponer barreras, como presupuestos, implementaciones y ganancias.

Como resultado, obtenemos un producto o un servicio diseñado para el futuro que se ajusta a la realidad del hoy.

El diseño de productos o servicios debería busca oportunidades no perfección.

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# El pensamiento de negocios



Uno de los mayores obstáculos que nos impiden desarrollar todo nuestro potencial creativo radica en el hecho de que los seres humanos nos acostumbremos demasiado a nuestros hábitos y rutinas.

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO\*  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# El Foco tradicional





1948  
Hombre  
Nacido en Inglaterra  
Casado  
Exitoso  
Tiene al menos 2 hijos  
Ama los perros  
Le gusta los Beatles  
Le gusta los lujos



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO®  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# ¿ Qué pasaría si las empresas pensaran como diseñadores?



El diseño comienza con empatía, buscando un gran entendimiento de para quien se diseña.

Las empresas que piensan como diseñadores se ponen en los zapatos de sus clientes, entendiendo sus necesidades racionales y creativas

Diseñar es ver al cliente como personas reales, con problemas reales, no como targets de ventas.



# EJEMPLOS DE APLICACIÓN DESIGN THINKING

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xp<sup>ö</sup>rience<sup>e</sup>



Un servicio



# Hospital Nemours Para Niños



El hospital para niños Nemours, buscaba crear una experiencia innovadora, diferenciada y orientada al paciente para un nuevo hospital en Orlando.

Por medio de Design Thinking, se lograron entender los momentos de valor en la experiencia del paciente y capturar hallazgos poderosos

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# Hospital Nemours Para Niños



- Salas Familiares: Salas donde las familias pueden cocinar, comer juntos y jugar con sus hijos.
- Pantallas de información: los médicos pueden acceder a la información del paciente antes de entrar a la habitación para permitir conversaciones informadas y generar confianza.
- Los pacientes y sus familias llegan al hospital con diferentes niveles de experiencia, y a cada uno se le debe brindar una atención diferente.

Para llegar al diseño de este hospital, los diseñadores se inspiraron en zoológicos, museos, jugueterías etc.

# Confianza Creativa



Pirate Island

Pintó las paredes y la máquina

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio

CAMARA DE COMERCIO  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# Inyección de insulina



Muchas personas con diabetes necesitan varias dosis de insulina durante el día. El método tradicional de insulina a pesar de ser considerado un concepto simple, es percibido por muchas pacientes como incómodo y no discreto, además les recuerda que están enfermos .

La compañía Eli Lilly buscaba mejorar la experiencia del paciente creando una opción de inyección más simple de suministrar durante el día , de una manera portable y discreta.

# Virgin



Virgin Mobile quería lograr una experiencia de sus clientes consistente en todas sus tiendas y que estuviera acorde a sus principios de marca: Control, simplicidad, justicia.

Por medio de la metodología de Design Thinking, Virgin entendió que los clientes buscaban ser entendidos, apreciados, tratados con honestidad y tener control sobre el servicio. Luego, construyó una experiencia desde sus clientes para sus tiendas.

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

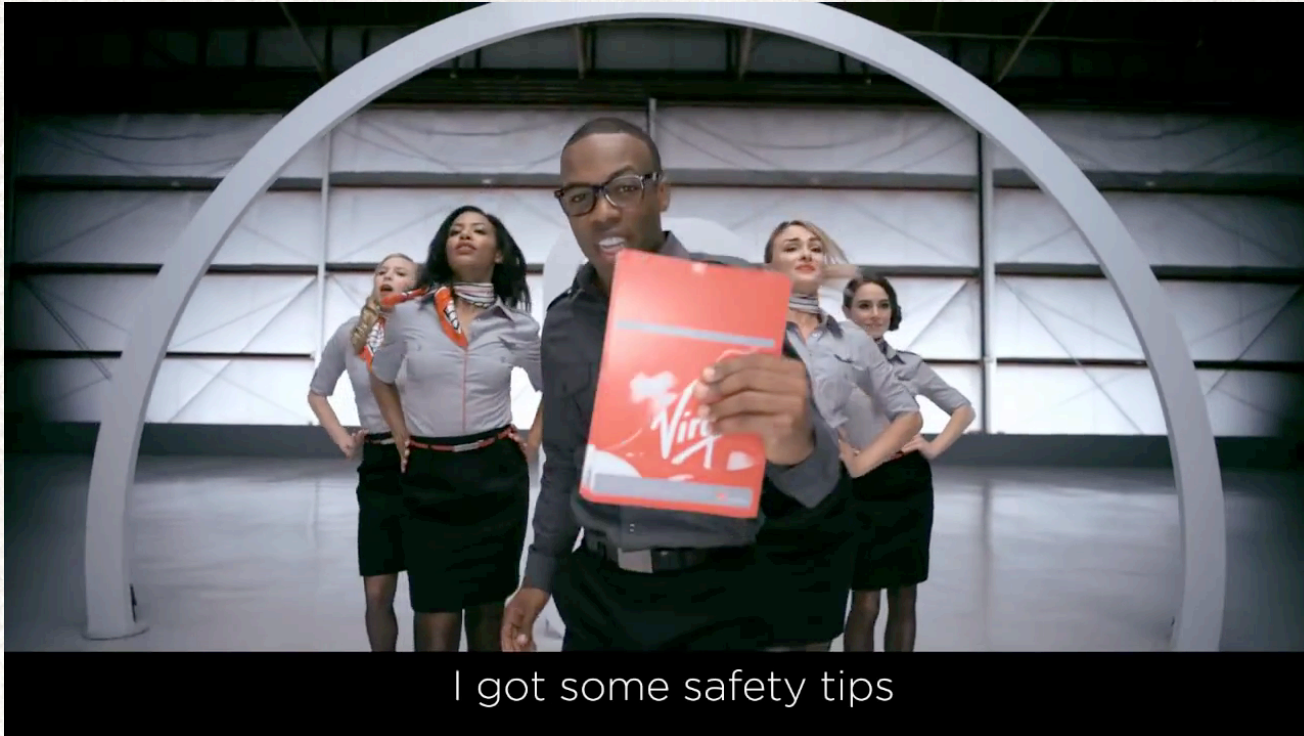
xpörience®



Un servicio



# The Virgin Way



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xp̈er̈ience



Un servicio



# eBay:

## Poniéndole una cara a la plataforma



Es fácil olvidar que detrás de los datos existen personas de carne y hueso.

eBay tiene 128 millones de compradores y vendedores, y quería encontrar historias significativas de personas reales para satisfacer sus necesidades, expectativas y entender su comportamiento.

Por medio de la técnica de observación empática, eBay logró integrar historias de sus clientes a su plataforma, y dar a sus empleados un entendimiento más profundo de cómo los clientes usaban el sitio.



# Enfoque centrado en la experiencia vs. en el producto o servicio



Abrir el lente para ver el “contexto” y la “experiencia” en su conjunto ayuda a descubrir oportunidades de innovación que van mas allá del propio producto.

Detergentes (producto) vs. Lavar la ropa (experiencia)

Una visión amplia y total ( emocional, cultural, cognitiva, social etc.) de todo lo que afecta la experiencia de usuario.

# ¿ QUÉ ES DESIGN THINKING?

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

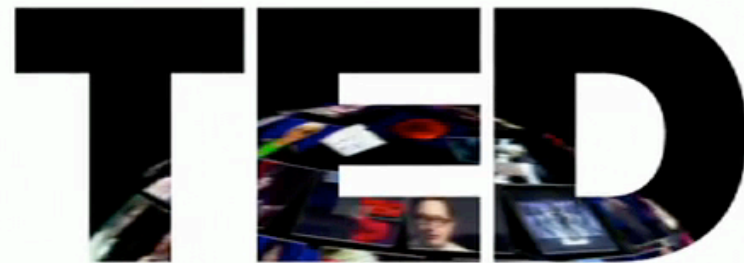
xp<sup>ö</sup>rience<sup>e</sup>



Un servicio



# Pensamiento de diseño



TED

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO®  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# Design Thinking



Es un protocolo estructurado para resolver de forma innovadora problemas complejos, mezcla la técnicas creativas del diseño con técnicas racionales.

Es una forma de diseño que lleva estas disciplinas de una función marginal a una forma de pensar los negocios.

Enlaza la creatividad y la innovación para transformar las ideas en propuestas prácticas y atractivas para los clientes o usuarios.

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO®  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# Service Design



Service Design es un campo que esta emergiendo, que se concentra en la creación de experiencias usando la combinación de medios tangibles e intangibles.

Ayuda a innovar o mejorar servicios, haciéndolos mas útiles, eficientes y deseables para los clientes.

Desarrolla ambientes, herramientas y procesos que ayudan a las empresas a entregar servicios superiores.

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xp̈erience®



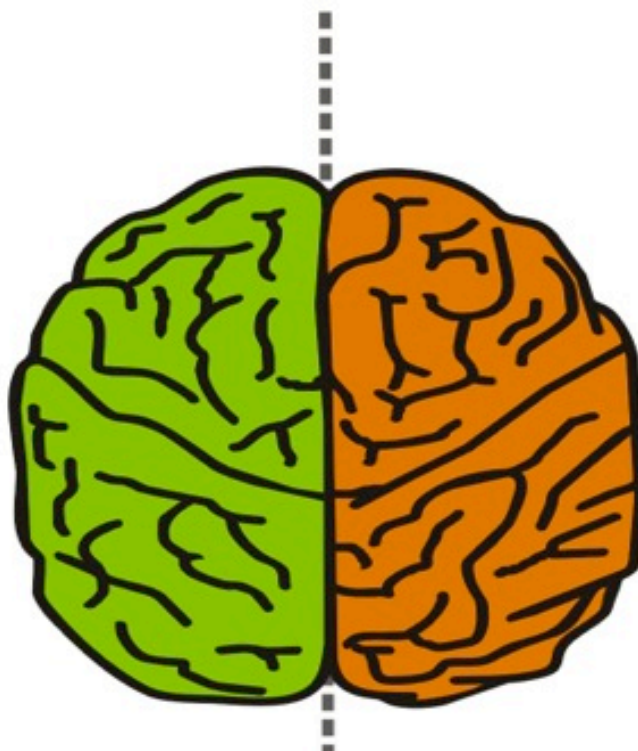
Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

## Para ello necesitamos conciliar...

### PENSAMIENTO ANALÍTICO

El pensamiento analítico, basado en la lógica y el razonamiento deductivo o inductivo y el análisis cuantitativo para declarar certezas y verdades sobre el mundo.



### PENSAMIENTO INTUITIVO

La emoción como algo que debe evitarse, como una tara o un pensamiento inadecuado que nos hacen entender erróneamente el mundo y la realidad

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO®  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# Un punto de partida diferente



El punto de partida es la experiencia del cliente y no las capacidades o limitaciones del sistema o el procedimiento, esto significa que en el proceso de diseño de la experiencia pueden surgir un conjunto muy diverso de posibilidades de solución por fuera de las restricciones existentes.

Recuerde:

“He aprendido que la gente olvidara lo que usted diga, que la gente olvidara lo que usted haga, pero la gente nunca olvidara como los hace sentir”

-Maya Angelou, Poeta

# PRINCIPIOS DESIGN THINKING

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xp<sup>ö</sup>rience<sup>e</sup>



Un servicio





Concéntrate en los seres humanos,  
obsérvalos, sensibilízate, genera empatía



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®

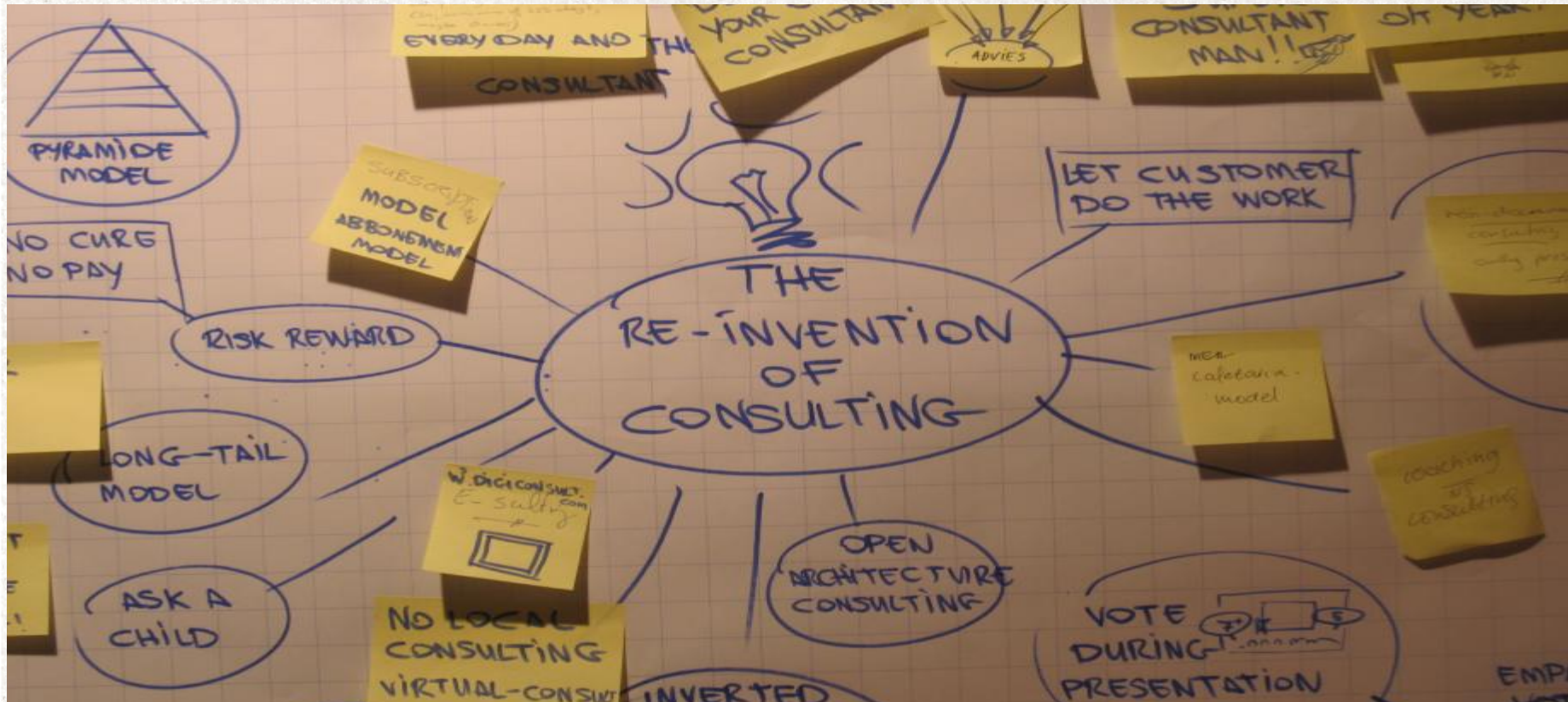


Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO®  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# Haz visible el pensamiento:

Exprésate través de gráficos, garabatos, elementos, collage, juega.



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio

CAMARA DE COMERCIO  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

No busques resultados perfectos, busca experimentar, disfruta el proceso.



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO®  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

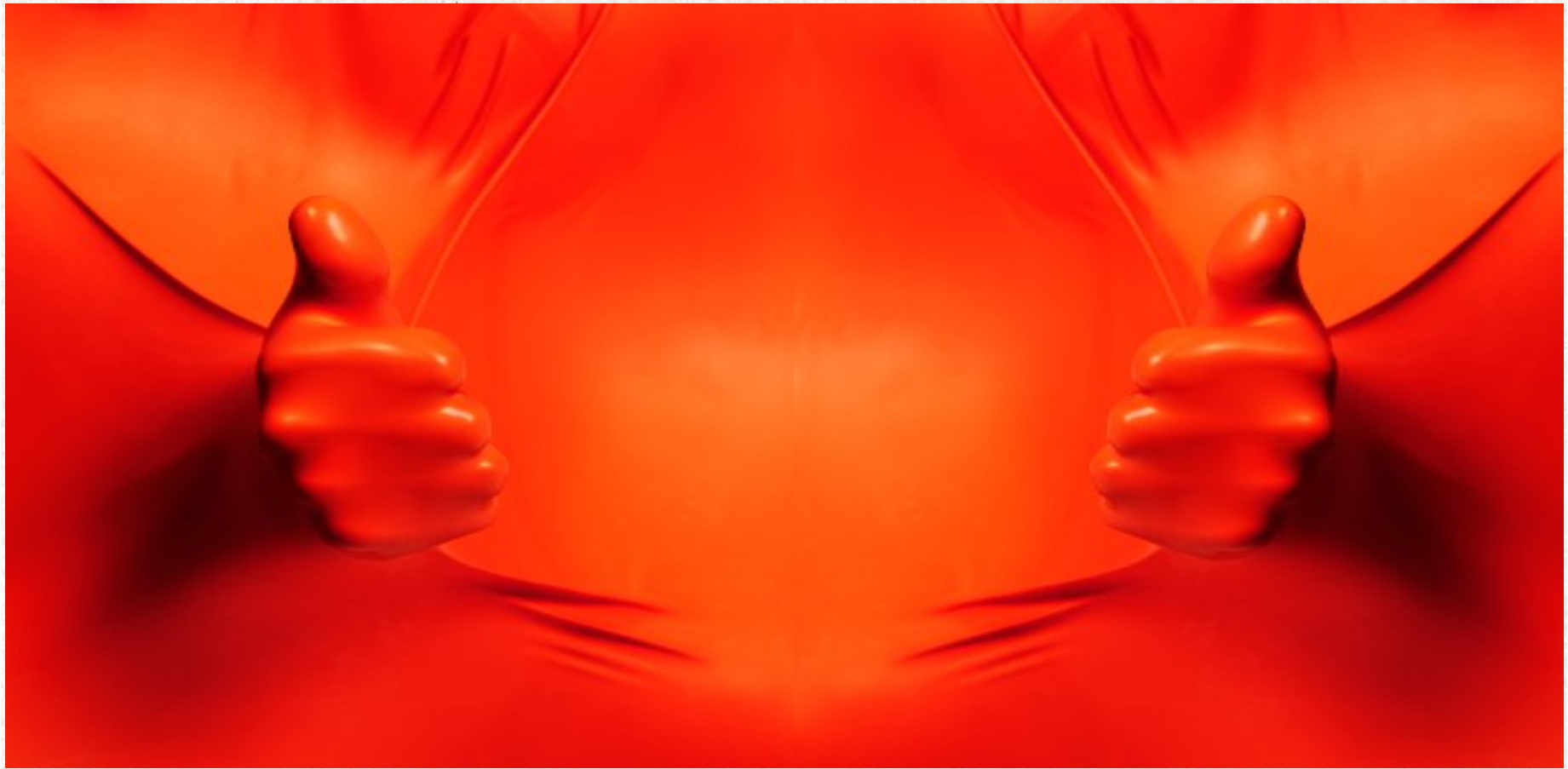
xpörience®



Un servicio



# Concédete libertad de acción y flexibilidad



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio



Mantén la mente en estado de beta permanente.



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio



# Toma los problemas como un desafío para encontrarles una solución creativa



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xp̈erience



Un servicio

CAMARA DE COMERCIO  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# Trabaja de manera iterativa y no lineal o secuencial



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xp<sup>ö</sup>rience<sup>e</sup>



Un servicio





# Busca la co-creación y la verdad de perfiles y visiones



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio



# El diseño es una forma de pensamiento



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio



# ETAPAS DESIGN THINKING

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

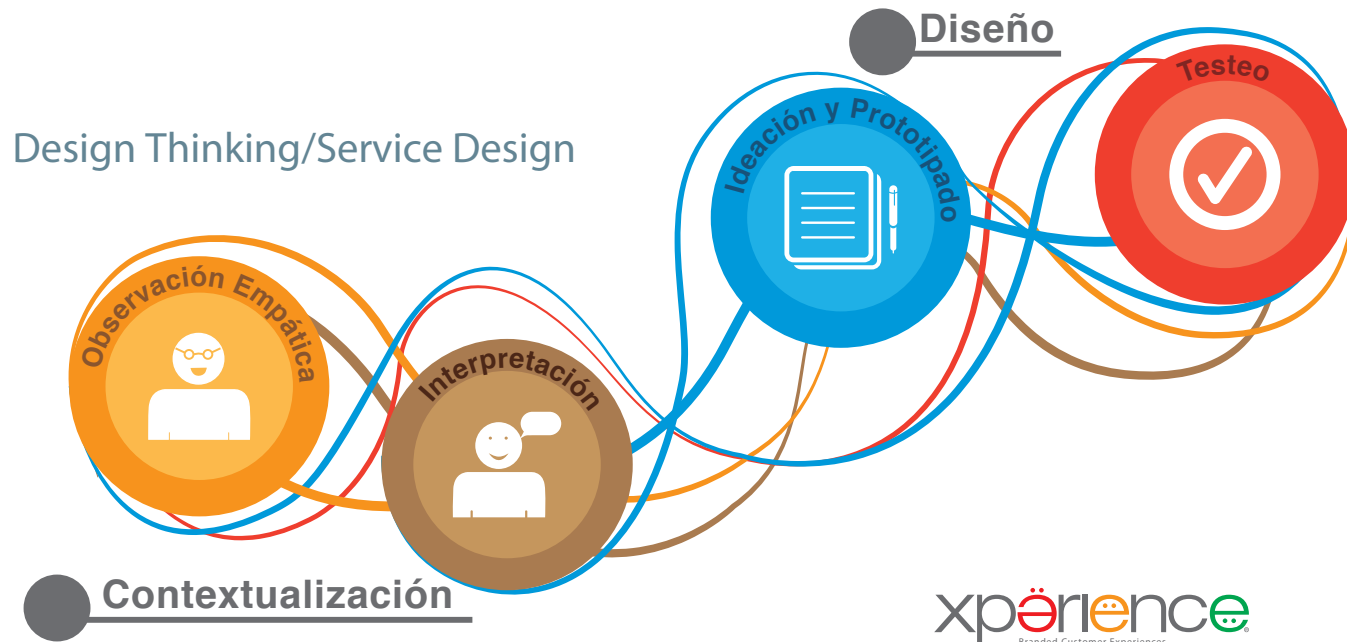
xpörience®



Un servicio



# Etapas Design thinking



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xperience



Un servicio



# Observación Empática



Es descubrir las necesidades explícitas e implícitas de las personas en el contexto del servicio para poder satisfacerlas a través del diseño.

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xpörience®



Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO®  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# Definición de temas y oportunidades (1)



A partir de la voz del cliente hacer una formulación del problema, conciso, único, que está más cercano a las necesidades de las personas y la marca.

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xp̈erience<sup>®</sup>



Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO<sup>®</sup>  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# Definición de temas y oportunidades (2)



Ir más allá de lo obvio, explorar ideas que no se han intentado, llevándolas desde nuestra cabeza al mundo físico y creando una perspectiva compartida.

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xp̈erience



Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO<sup>®</sup>  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# Testeo



Ir más allá de lo obvio, explorar ideas que no se han intentado, llevándolas desde nuestra cabeza al mundo físico y creando una perspectiva compartida.

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xp̈erience



Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO<sup>®</sup>  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA



# DESIGN THINKING EN COLOMBIA

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

xp<sup>ö</sup>rience<sup>e</sup>



Un servicio





# Un modelo de negocio innovador en un océano rojo



Choucair Testing, buscaba crear un nuevo modelo de negocio innovador que lo diferenciara de sus competidores.

Junto con Xperience y haciendo uso de herramientas de diseño, Choucair Testing redefinió su propuesta de valor, comenzando por su modelo de negocio actual y terminando por redefinir la estrategia de negocio que diferenciaría a Choucair de sus competidores.

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

**CHOUCAIR**<sup>®</sup>  
Effective Software Testing



Un servicio

**CM**  
CAMARA DE COMERCIO<sup>®</sup>  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# Un ser humano le está poniendo el alma



Bancolombia buscaba cambiar la relación con sus clientes, creando interacciones telefónicas más cercanas y humanas que reflejaran el manifiesto del Banco: “ Le estamos poniendo el alma”.

Junto con Xperience y usando la metodología de Design Thinking, se entendió la experiencia que estaban teniendo los clientes, se interpretó esta información revelando importantes hallazgos, se diseñó la nueva experiencia que los clientes Banco tendrán al comunicarse telefónicamente.

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

**Bancolombia**



Un servicio

**CM**  
CAMARA DE COMERCIO  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

# SITES su hogar fuera de casa



HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES

**Sites**  
Todas las ciudades tu ciudad.



Un servicio

**CAMARA DE COMERCIO**  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

## Expansión a estratos 2 y 3



Suramericana tenía como objetivo expandirse a estratos 2 y 3, pero para esto, necesitaba conocer y entender a profundidad las personas que usarían sus seguros.

Junto con Xperience y usando la metodología de Design Thinking, se entendieron a profundidad las necesidades de estos estratos, se diseñó un nuevo modelo de negocios y una propuesta de valor basados en estas necesidades y personas.

Mario Alfredo Ardila

[Mario.ardila@xperience.net.co](mailto:Mario.ardila@xperience.net.co)

[www.xperience.net.co](http://www.xperience.net.co)

LinkedIn: [Lacalera130@gmail.com](mailto:Lacalera130@gmail.com)

Los derechos de esta presentación están  
reservados a su autor principal

HABLEMOS  
DE BUENAS PRÁCTICAS  
EMPRESARIALES



Un servicio

  
CAMARA DE COMERCIO  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA