DESIGN THINKING: ¿CÓMO POTENCIAR LA INNOVACIÓN EN GRANDES ORGANIZACIONES?

Martín Zabaleta, INSITUM

ESE Business School | Universidad de los Andes | Santiago, Chile | 28.03.2019

INTRO

FADU - UBA

INSTITUTE OF DESIGN

MOTOROLA

IDEO

INSITUM | Diseñando un mundo más humano.

Nuestro objetivo es crear impacto positivo en el mundo.

200+ profesionales creativos con formación, experiencias e intereses diversos.

Nuestro trabajo está basado en la colaboración y se nutre al integrar conocimientos en investigación, estrategia y diseño centrado en las personas.

Una breve historia...
estamos en 2007

“Tenemos suficiente evidencia que indica que los consumidores prefieren teclas en sus teléfonos. El iPhone no representa una amenaza para nuestro negocio.”

MOTOROLA CTO, 2007

70-90%
NUEVOS PRODUCTOS FRACASAN!

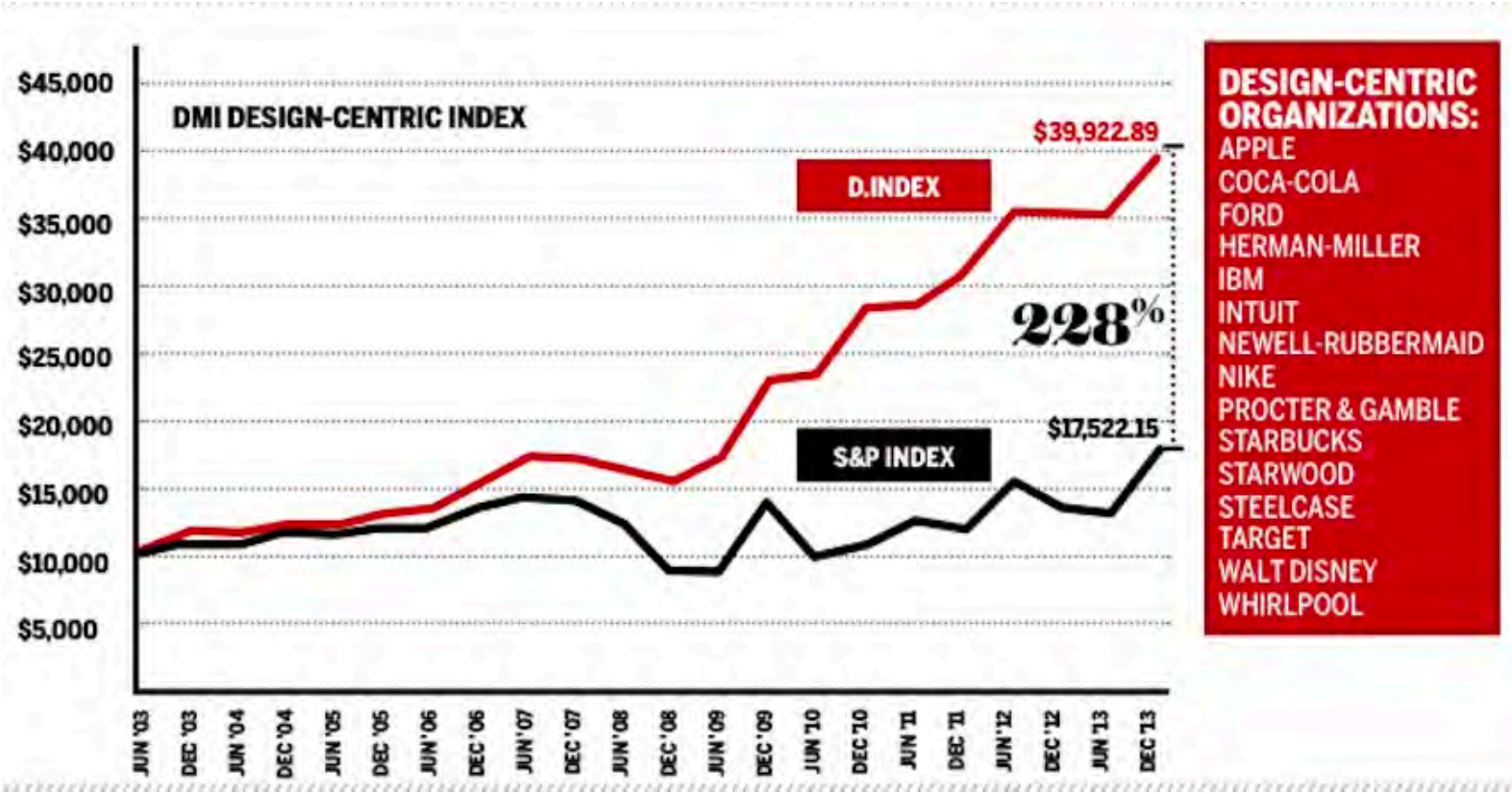
Fuente: Harvard Business Review

Motivo #1: Insuficiente conocimiento acerca de las personas...

La mayoría de las organizaciones no conocen las verdaderas necesidades, emociones y motivaciones de las personas para quienes diseñan soluciones.

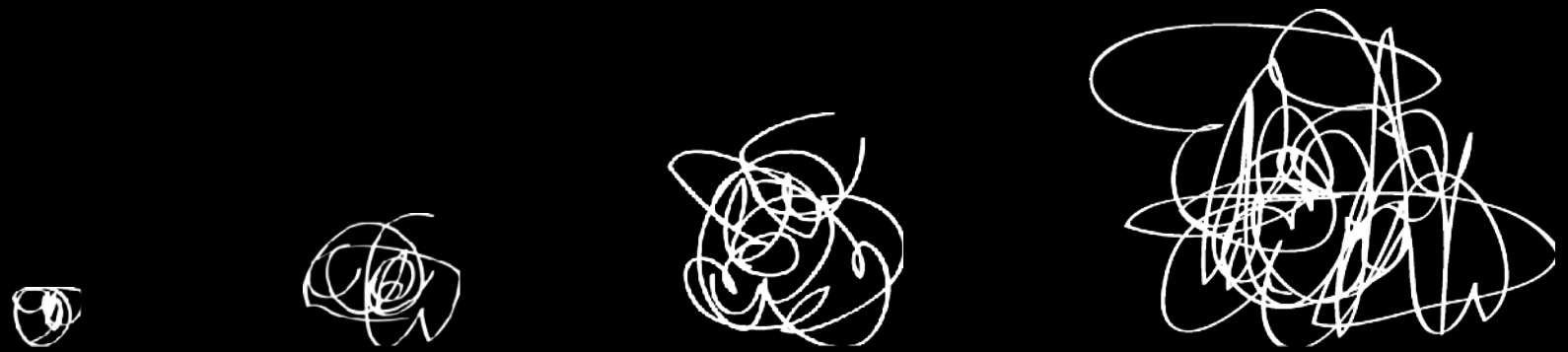
DISEÑO CENTRADO EN LAS PERSONAS*

* Design Thinking



Source: Design Management Institute, 2014

¿Qué tipos de desafíos resuelve el diseño?



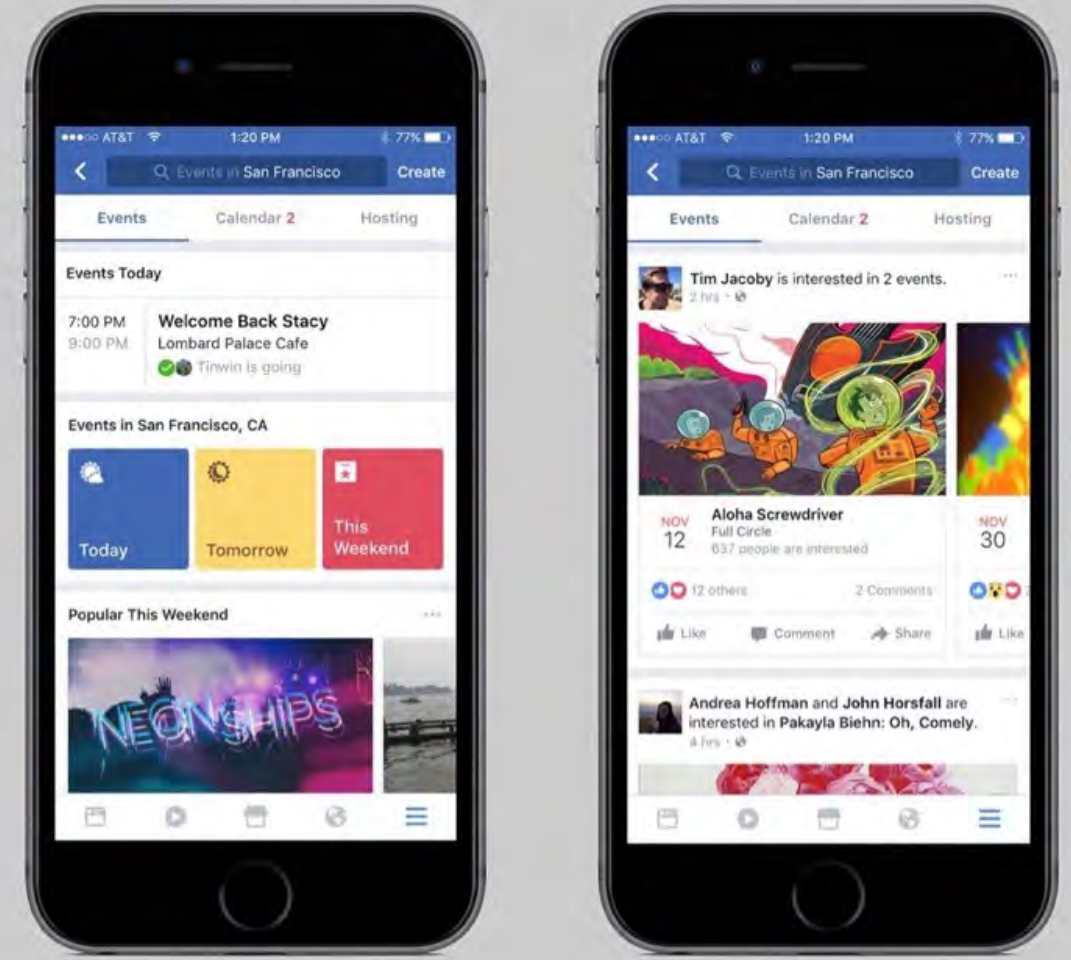
Baja complejidad

Alta complejidad

MOVE

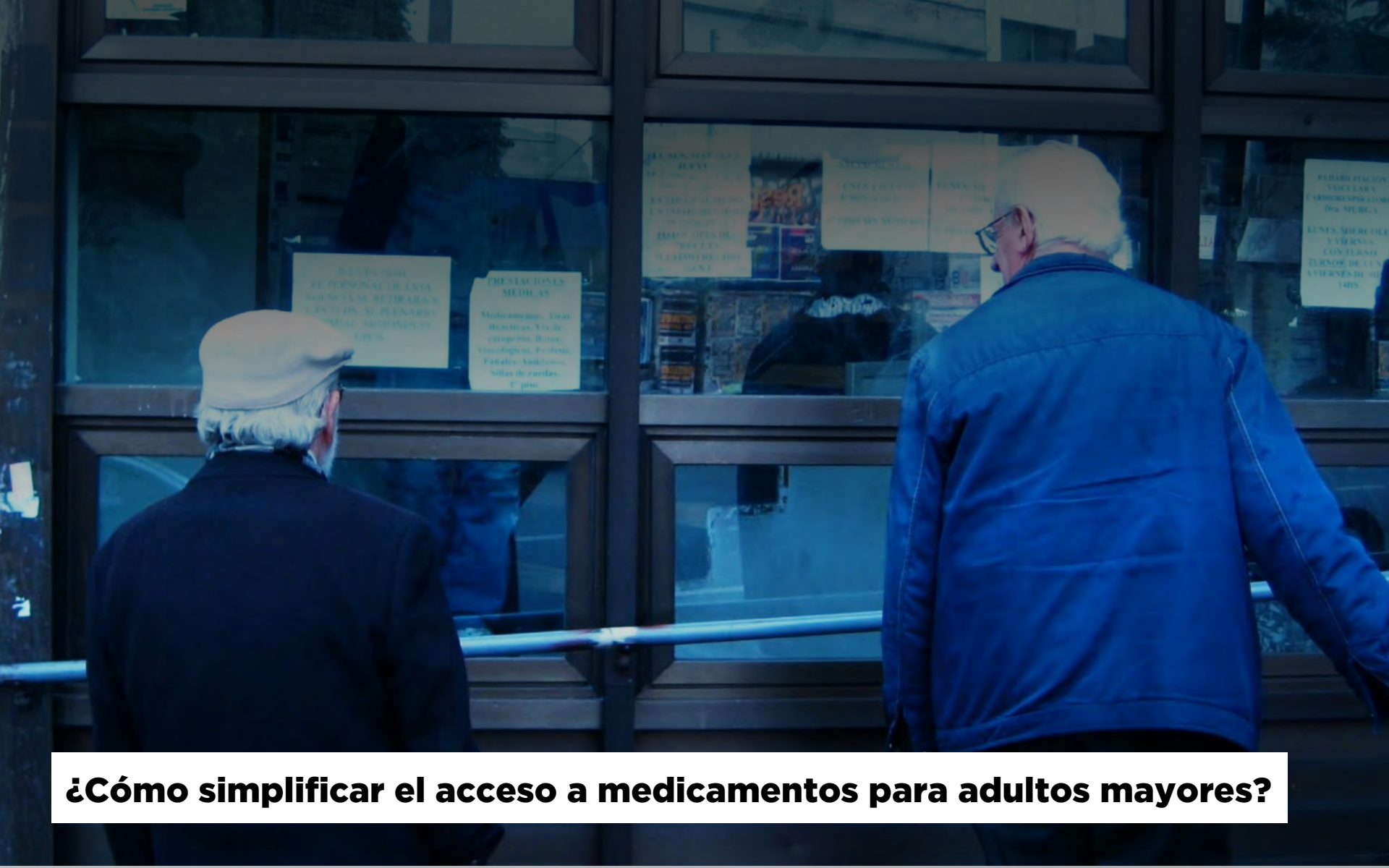
¿Cómo debería ser un nuevo servicio bancario para jóvenes?

¿Cómo mejorar la educación a través de la tecnología?



¿Cómo mejorar la organización de eventos sociales?

¿Cómo mejorar la experiencia de viajar en transporte público?



¿Cómo simplificar el acceso a medicamentos para adultos mayores?

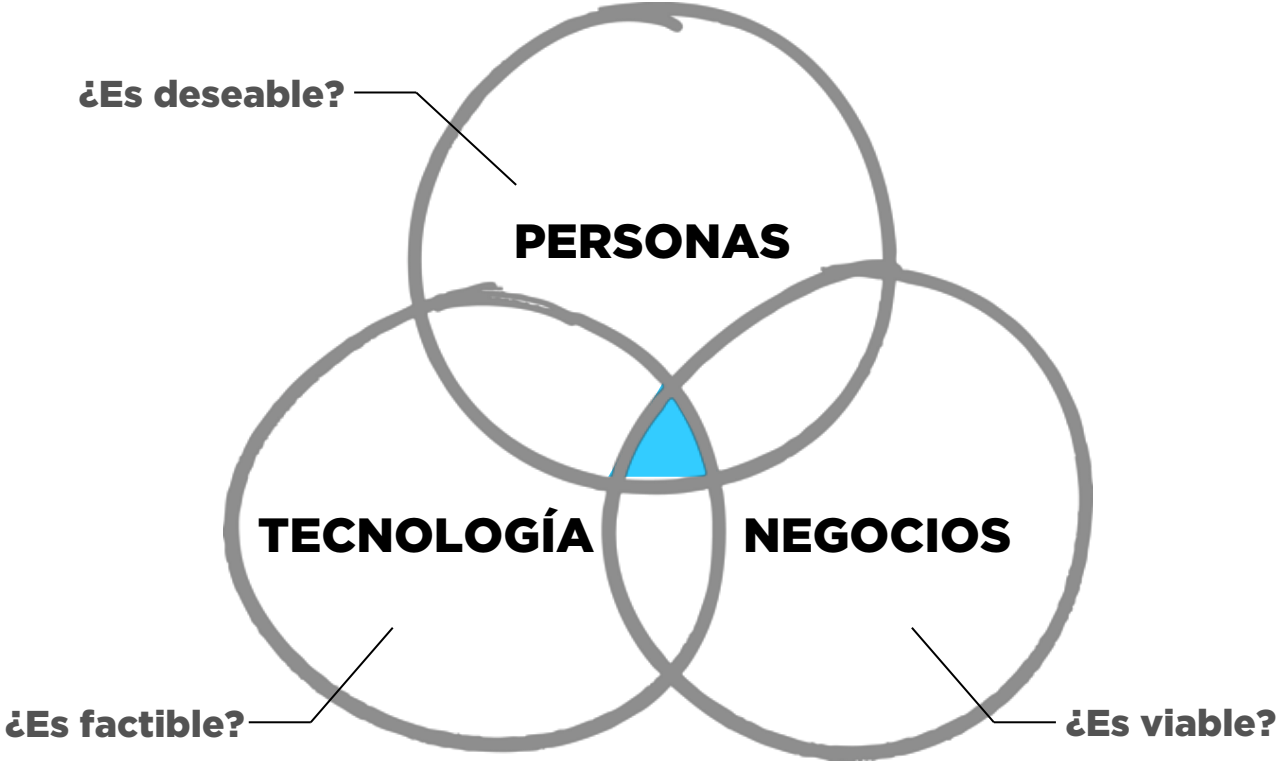
¿Cómo mejorar la experiencia ante la pérdida de un ser querido?

DESIGN THINKING

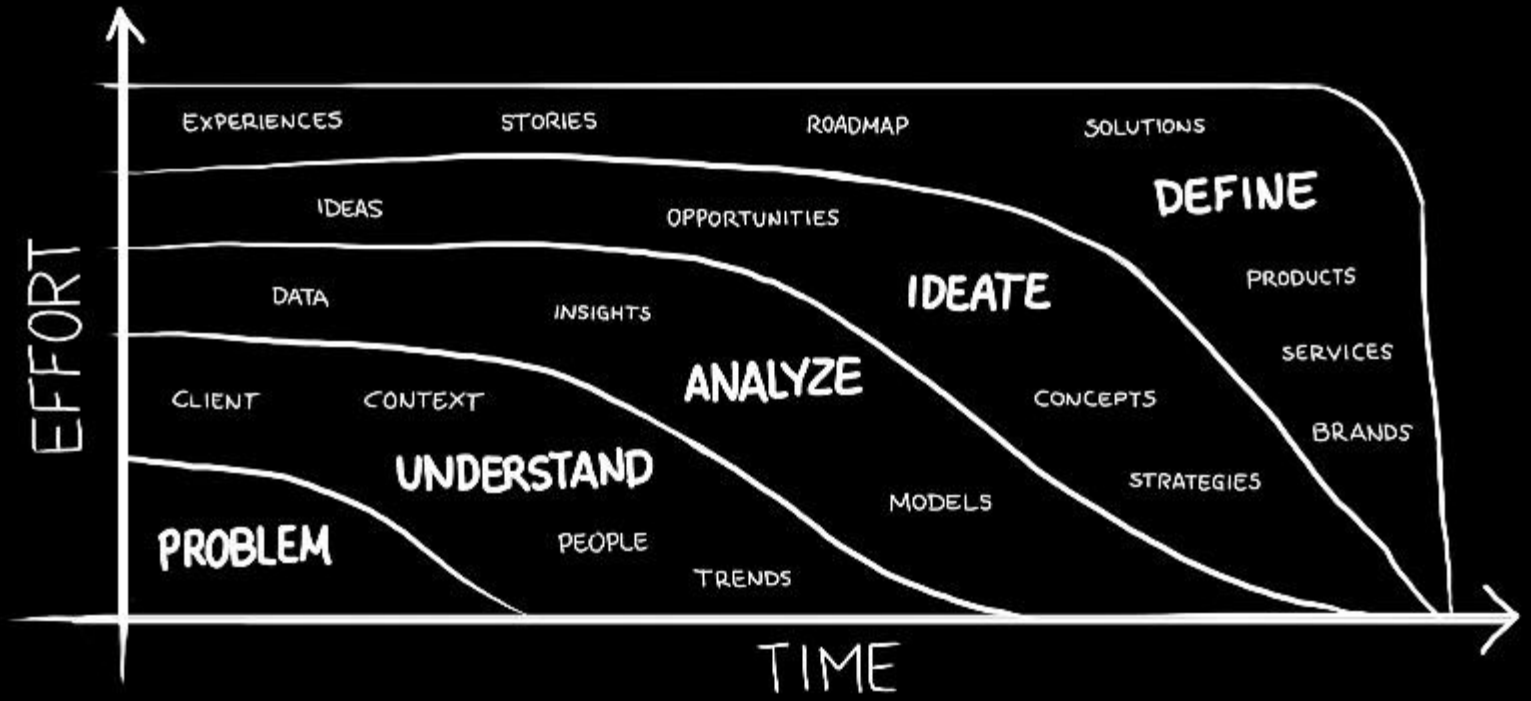
“Design thinking is a human-centered approach to innovation that draws from the designer’s toolkit to integrate the needs of people, the possibilities of technology, and the requirements for business success.”

Tim Brown, CEO IDEO

Design Thinking = Innovación



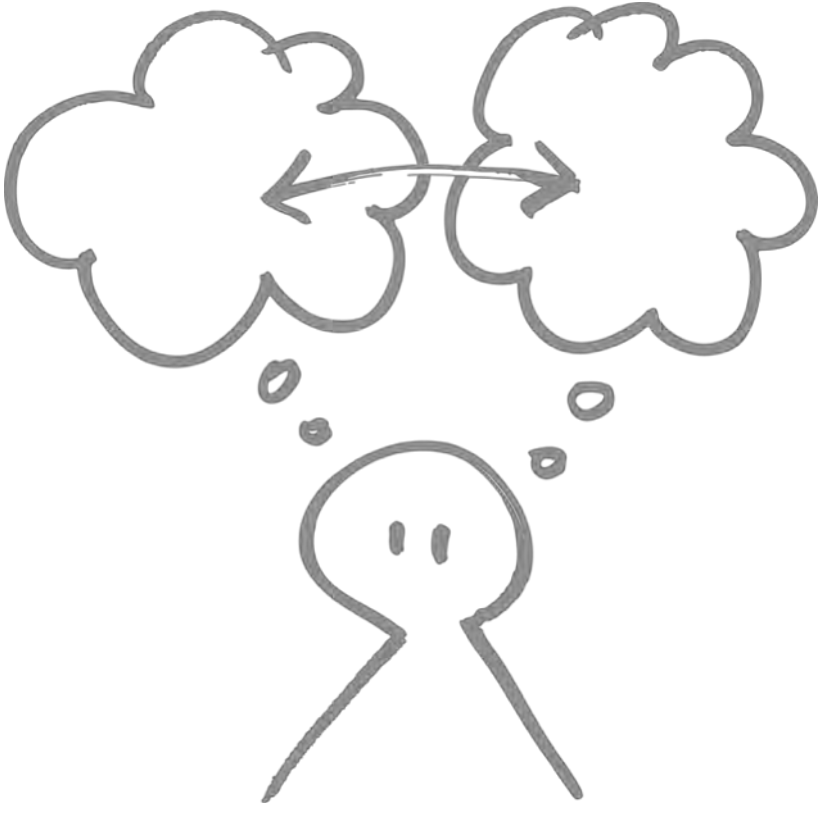
Design Thinking = Metodología



Design Thinking = Mindset

PENSAMIENTO INTUITIVO

EMOCIONAL
ABDUCTIVO
COMPORTAMIENTO
AMBIGUEDAD



PENSAMIENTO ANALÍTICO

RACIONAL
DEDUCTIVO
ESTADÍSTICA
CERTEZA

5 CONCEPTOS PARA POTENCIAR LA INNOVACIÓN

1. YOU ARE NOT THE USER!

Empatía

¿QUÉ HACEN?

Dominio del comportamiento
Actividades, estrategias, rutinas, patrones, procesos, limites

¿QUÉ PIENSAN?

Dominio cognitivo
Motivaciones, tradiciones, percepciones, modelos, creencias, expectativas

¿QUÉ USAN?

Dominio material
Productos, servicios, marcas, lenguaje, entorno, sistemas

¿QUÉ SIENTEN?

Dominio emocional
Sueños, deseos, sensibilidades, experiencias, aspiraciones, gustos

La etnografía está fuertemente basada en la observación en contexto.

Photo credit: INSITUM

Photo credit: IDEO

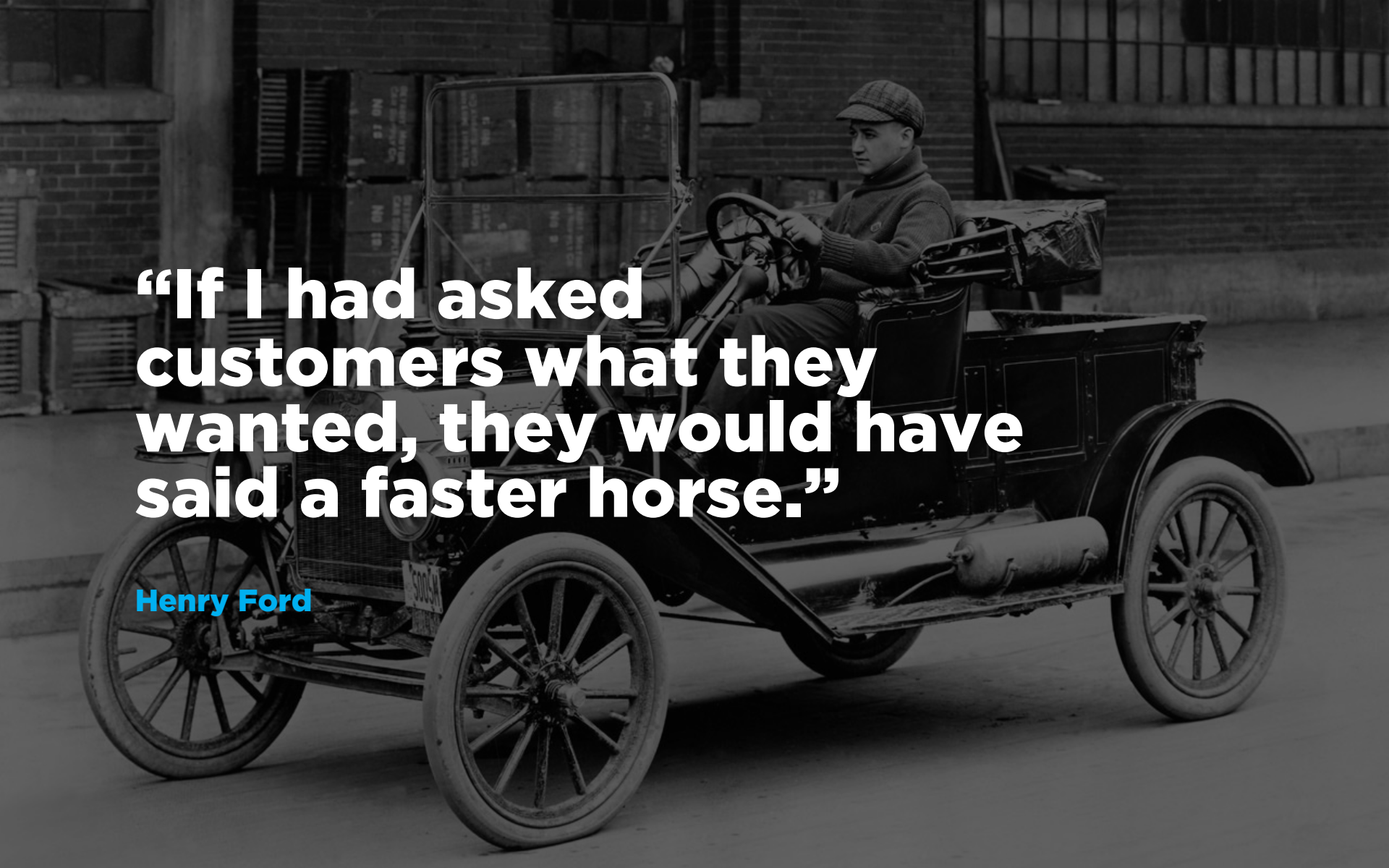

“If I had asked customers what they wanted, they would have said a faster horse.”
Henry Ford

Photo credit: INSITUM

¿A quién observamos?

Usuarios extremos

OXO

A veces es necesario llevar la empatía al extremo...

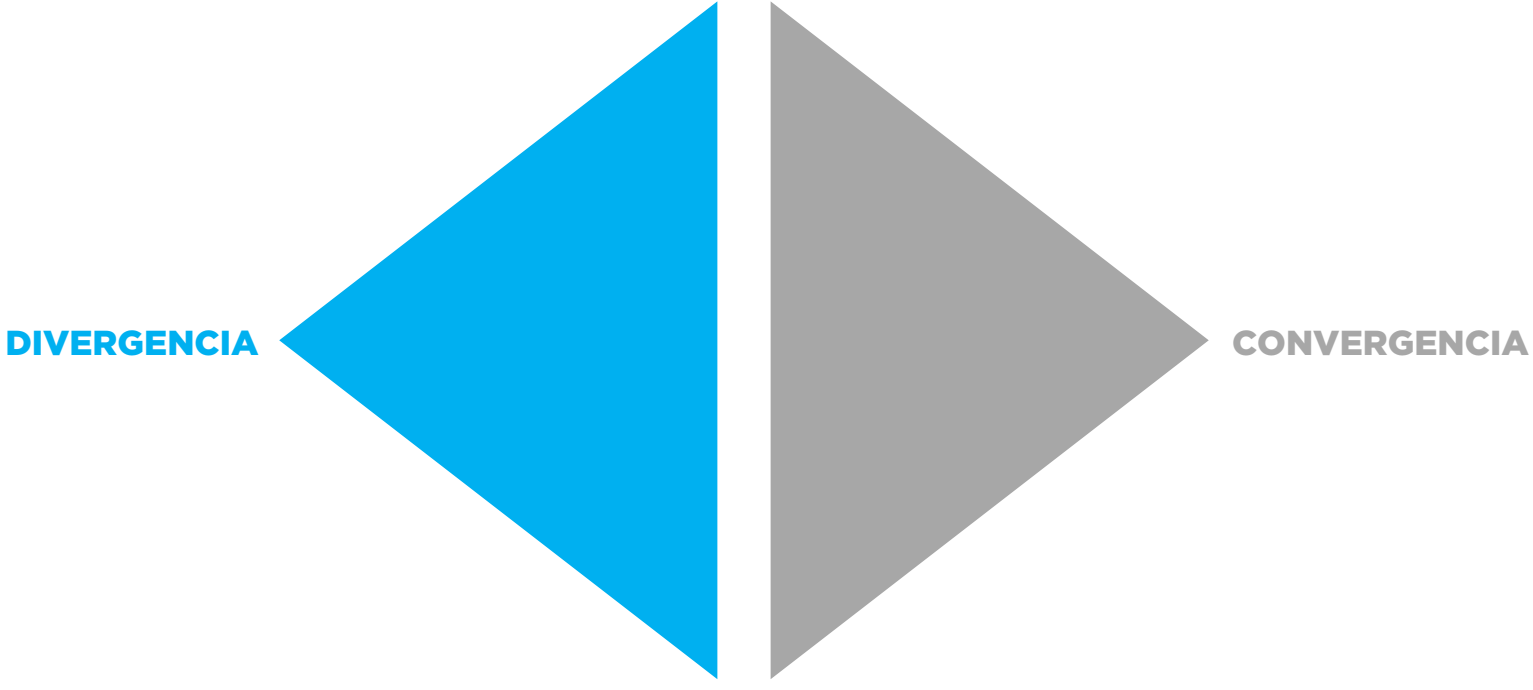
¿Cómo innovar en toallas femeninas?

¿Cómo mejorar la experiencia de admisión a la universidad?

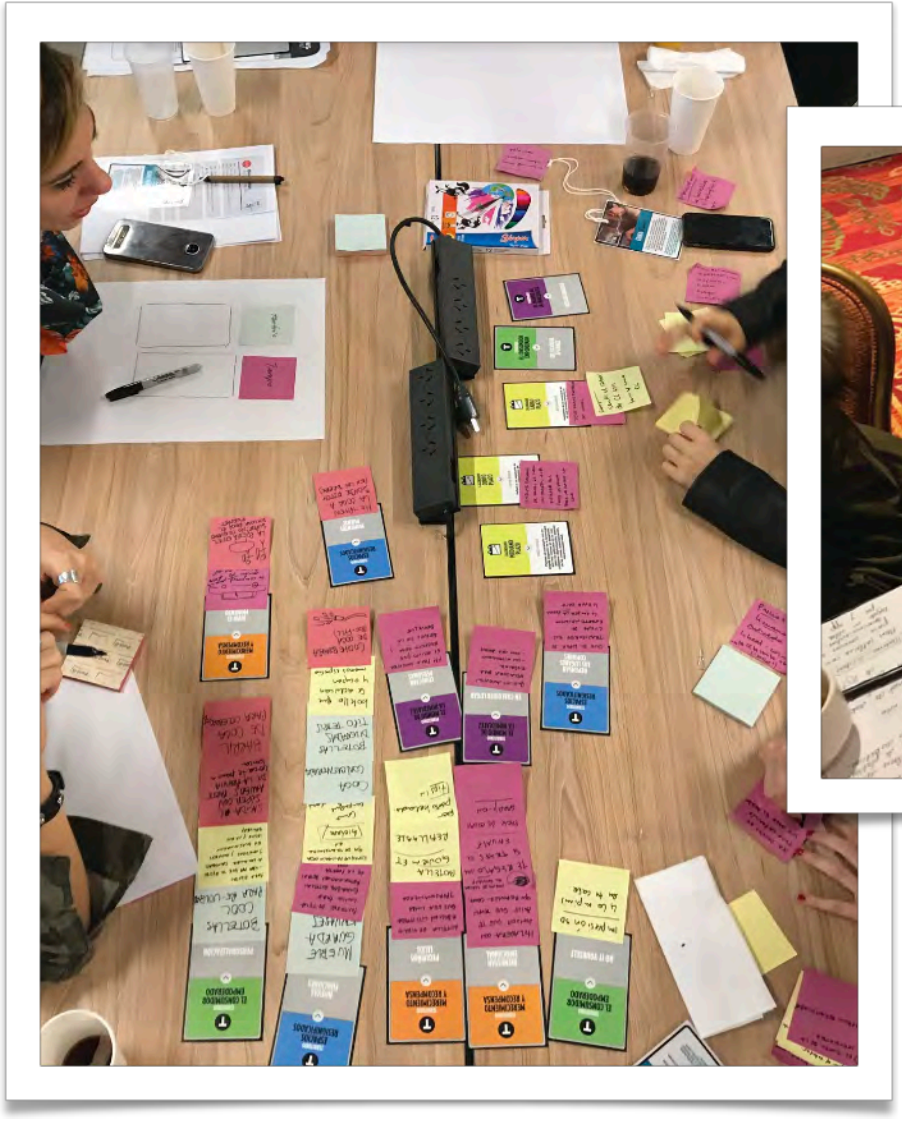
¿Cómo mejorar la experiencia de empleados y clientes?

2. HOW MIGHT WE?

Primero, divergencia!



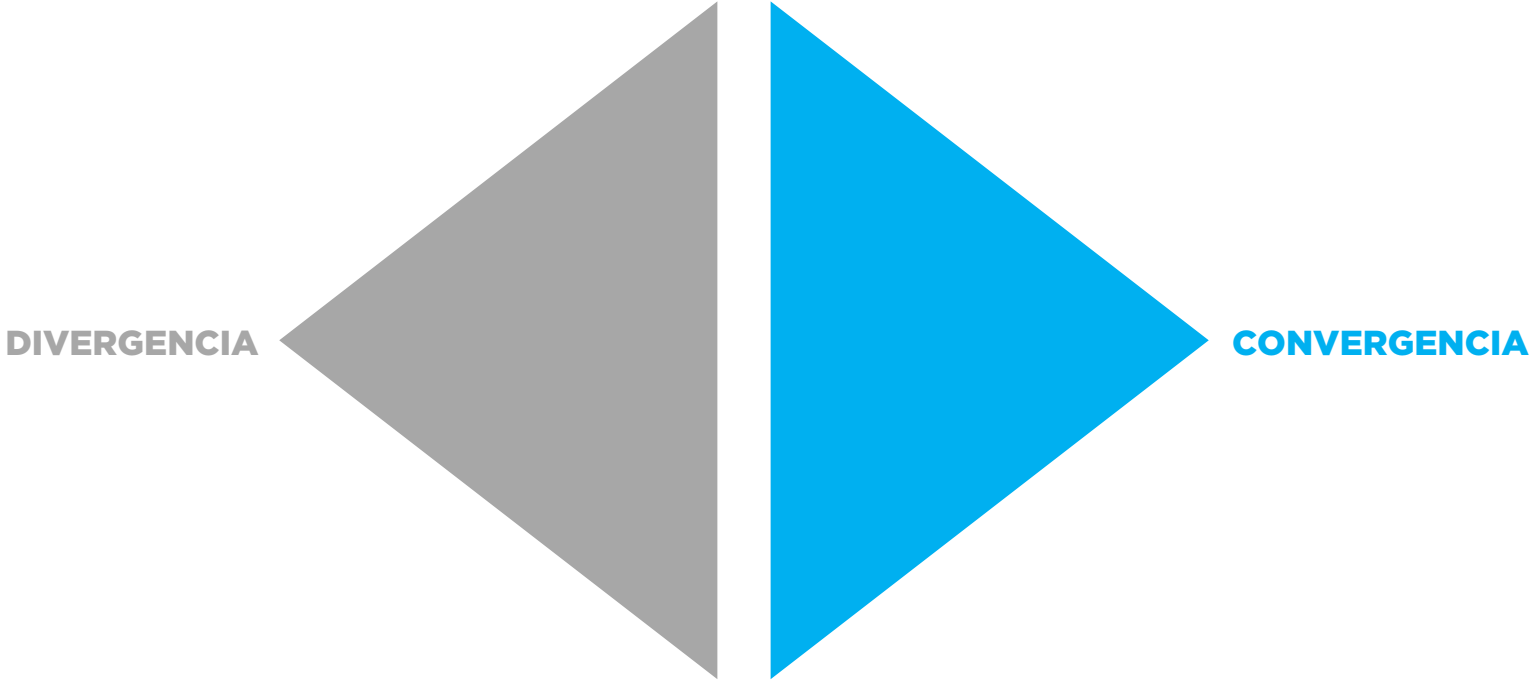
Las plataformas que vamos a presentar tienen dos caras...
Lado A - Frontstage
EL CONSUMIDOR
Lo que ve y experimenta el consumidor...
Canales
Productos
Touchpoints
interfaces
Interacciones...etc
Lado B - Backstage
LA ORGANIZACIÓN
Lo que sucede con los bottlers, clientes, la compañía...
Procesos
Actores
Tecnologías
Políticas internas
Infraestructura, etc
Co-creación



Involucrar a todos los stakeholders!

3. FAIL FAST, LEARN FASTER

Luego, convergencia.



Experimentación

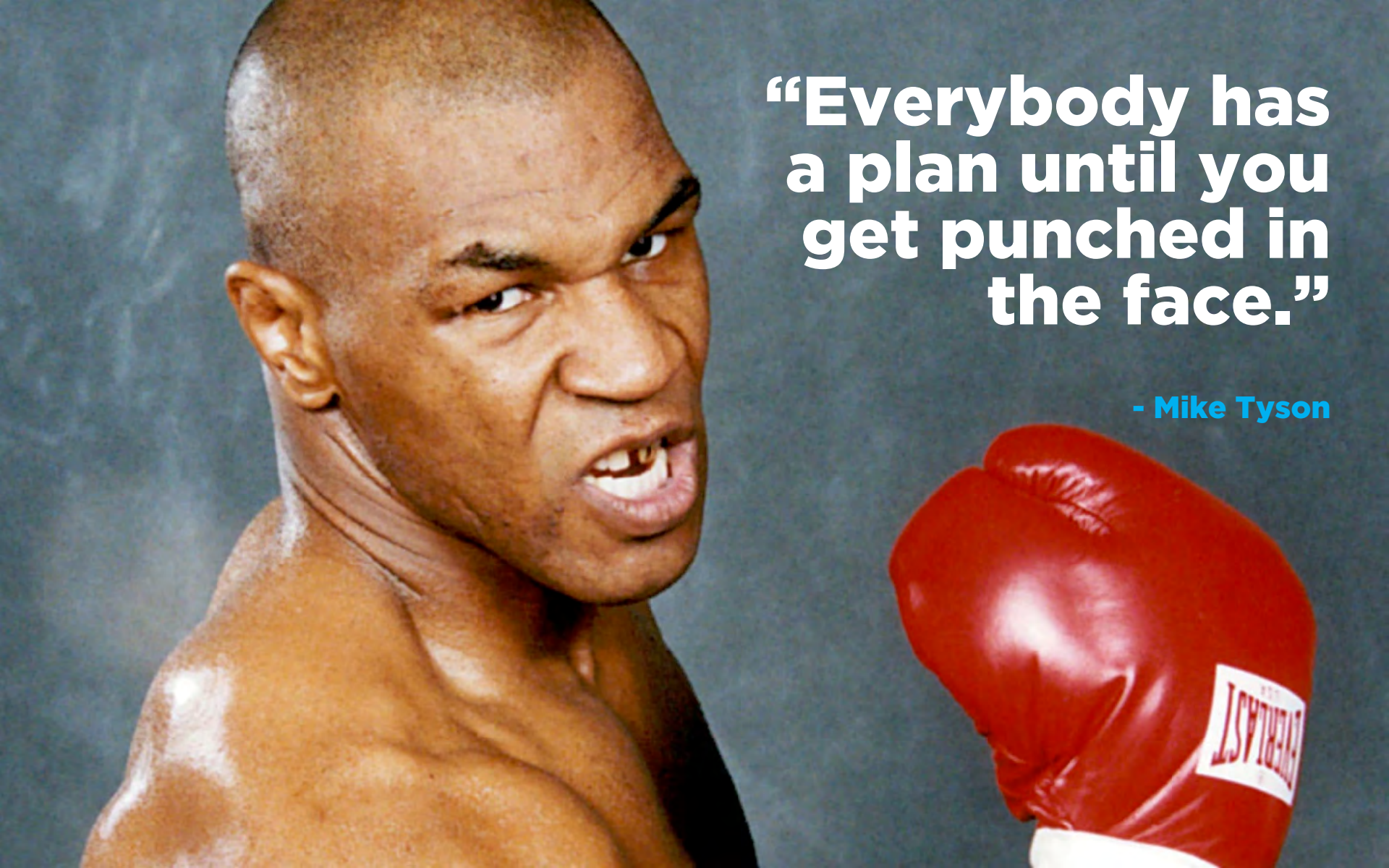
Photo credit: IDEO

“It’s about failing often to succeed sooner.”

David Kelley, co-founder of IDEO

Se trata de fracasar muchas veces, frecuentemente y “en pequeño”...

Sin embargo, a muchas organizaciones les gusta fracasar a lo grande :)

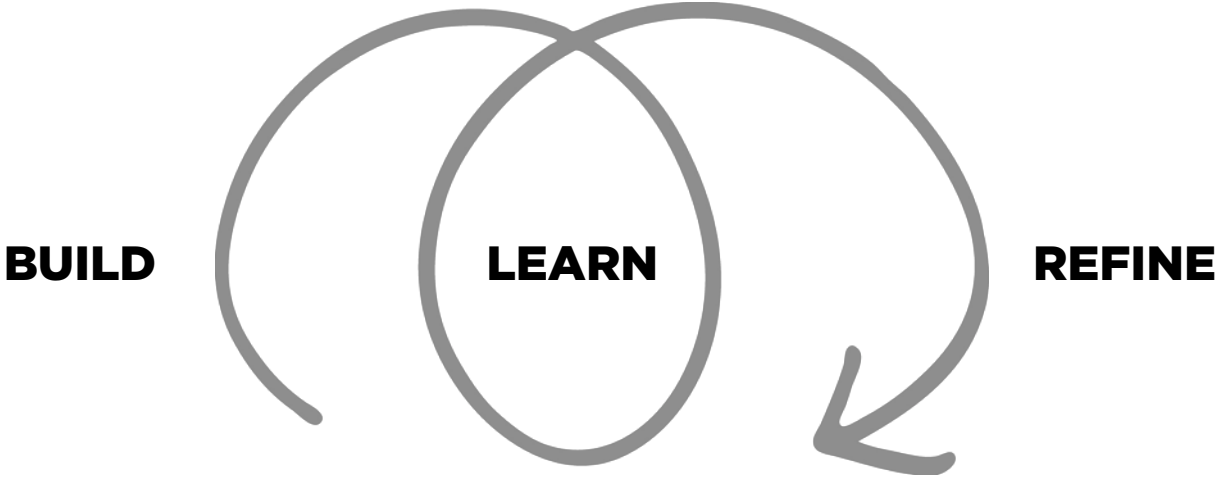

“Everybody has a plan until you get punched in the face.”
- Mike Tyson

¿Cómo “fracasar” en pequeño?

Prototipo = representación tangible de una idea.

Photo credit: IDEO

Construimos prototipos
para aprender.



¿Qué puede prototiparse?

¡Todo!

Productos

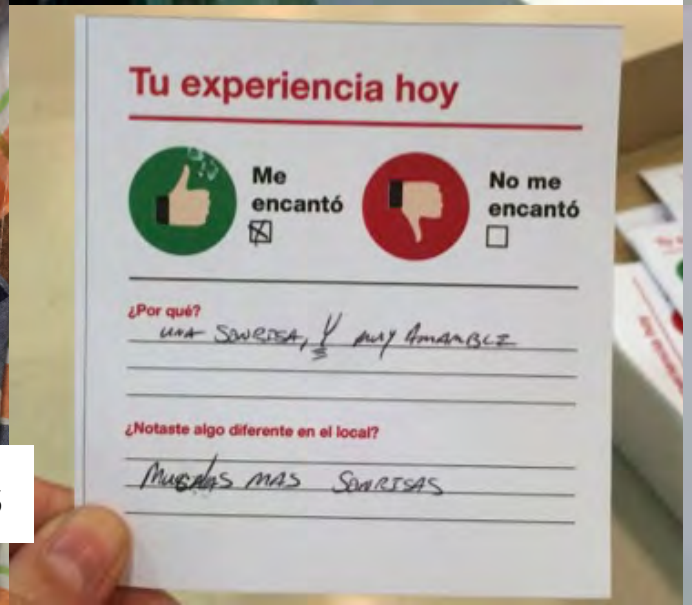
Experiencias digitales

Experiencias digitales

Servicios + experiencias

Servicios + experiencias

Servicios + experiencias



Servicios + experiencias

24/7 Customer Service (800) 927-7671 | Log In / Logout | My Account | My Favorites | Blogs

Zappos.com POWERED by XOXOXO

SEARCH

365 Day Return Policy

In other words, 1 full year! It's alwa

SEARCH BY: Size, Narrow Shoes, Wide Shoes, Popular Searches

SHOES | CLOTHING | BAGS & HANDBAGS | AT HOME | BEAUTY | ACCESSORIES | SHOP BY... | WOMEN'S | MEN'S | KI

ALPHABETICAL BRAND INDEX # · A · B · C · D · E · F · G · H · I · J · K · L · M · N · O · P · Q · R · S ·

SHOP WOMEN'S
Clothing
Shoes
Accessories
Boots
Denim

SHOP MEN'S
Clothing
Shoes
Eyewear
Boots
Denim

Modelos de negocio

Girls' Clothing

Modelos de negocio

La experimentación debe ser constante.

Incluso si la implementación ha sido exitosa...

NETFLIX Browse KiDS DVD Search Timothy

New Releases

Marvel's Daredevil

★★★★★ 2015 TV-MA 1 Season

Resume:
Season 1, Episode 1: "Into the Ring"
51 of 53m

Murdock's vigilante crime fighting and his new law practice find equally dangerous challenges in a murder case tied to a corporate crime syndicate.

TV star Vincent D'Onofrio plays Daredevil's nemesis Wilson Fisk, a.k.a. Kingpin.

MY LIST

Resume

OVERVIEW | EPISODES | MORE LIKE THIS | DETAILS

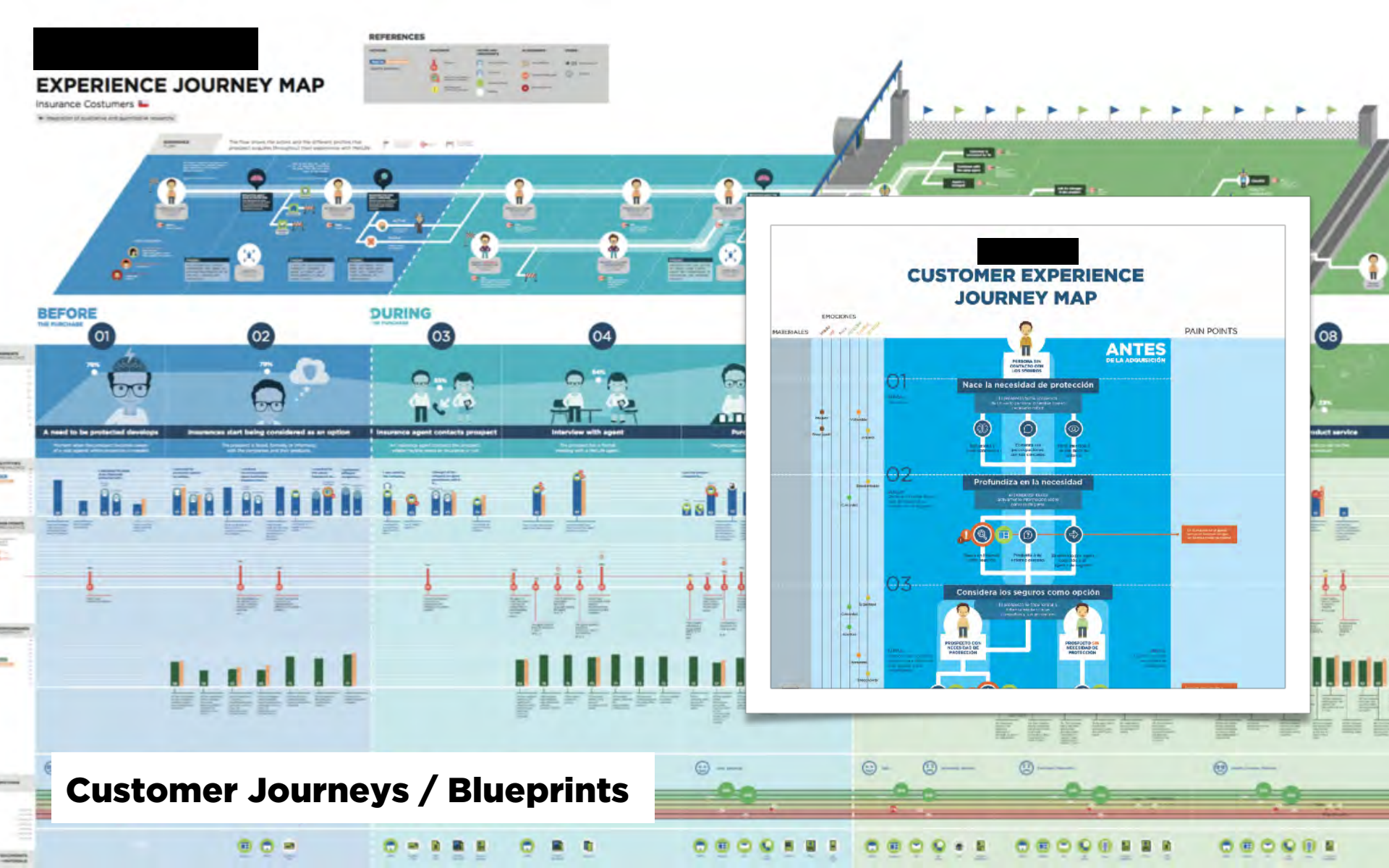
NETFLIX
NETFLIX

"Fall in love with the problem not the solution, and the rest will follow."

Uri Levine, co-founder of Waze

4. TELL STORIES!

Storytelling
LIGHTYEAR



Customer Journeys / Blueprints

A Procurement Department

B Warehouse Department (Raw materials)

C Production Department

D Packaging Department

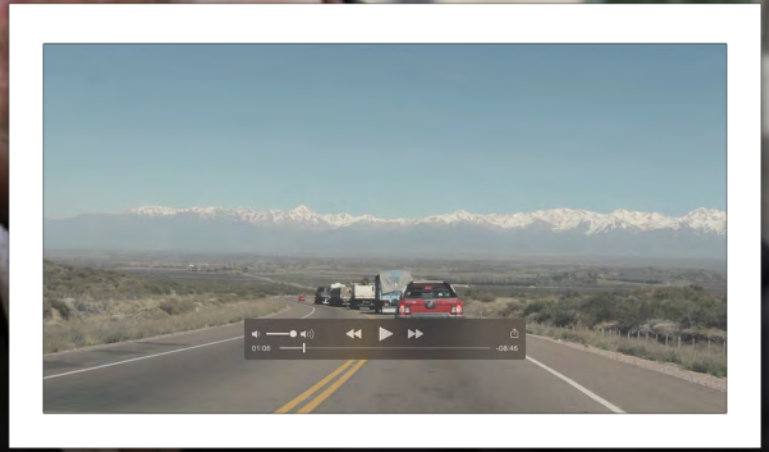
E Warehouse (Finished product)

F Cleanliness Department

G Engineering Depa

Protection Department

Infografías



Videos documentales, animaciones

Posters, tarjetas, folletos

Toolkits, guías y manuales de implementación

Espacios, experiencias

5. CULTURE IS EVERYTHING

¡Hola!
G/P
F/M
COPA LUIS ARNAL 2017
1 TINE 1 FER Vs DANI 5 PABLO 4
2 CARLI GABO 5 Vs CLARI 2 PABLO 3
3 SAM 5 MARTIN Vs YANI 2 GABO 6
- 1 PARTIDO = 5 GOLES
Play!

MONTT

INSITUM Global Offsite 2019

CONCLUSIONES

Design Thinking =
Innovación
Metodología
Mindset

5 conceptos para potenciar la innovación:

1. YOU ARE NOT THE USER!
2. HOW MIGHT WE?
3. FAIL FAST, LEARN FASTER
4. TELL STORIES!
5. CULTURE IS EVERYTHING

¡EL MUNDO NECESITA MÁS DESIGN THINKERS!

MUCHAS GRACIAS

martinzabaleta@insitum.com