



PRODUCTOS FINANCIEROS

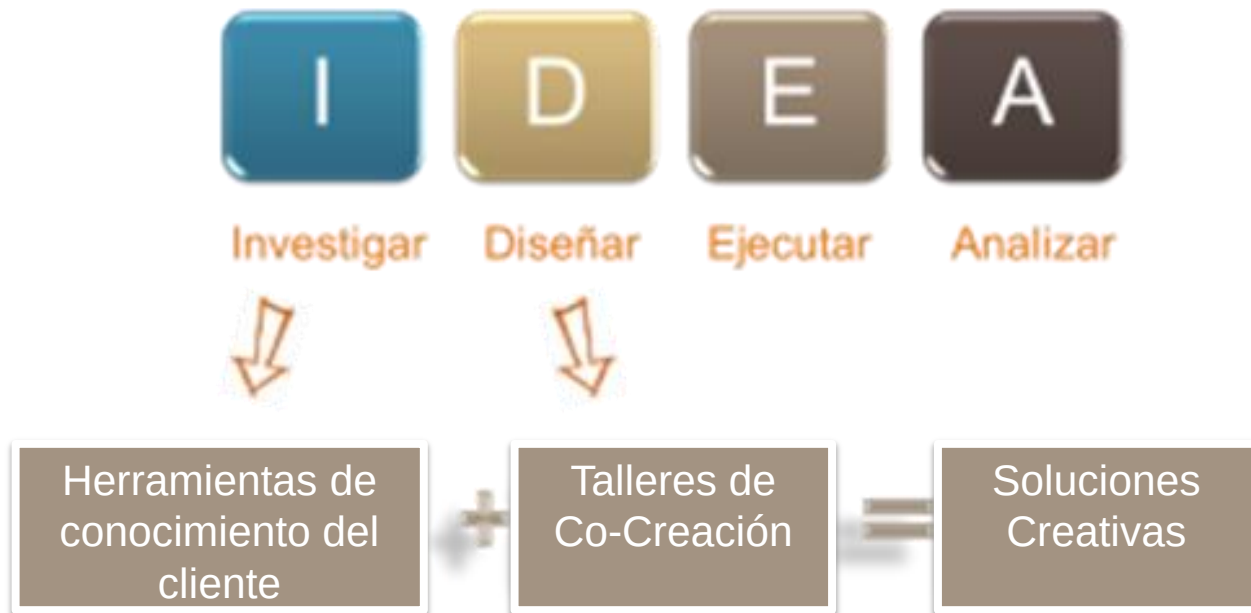
INNOVADORES PARA
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA
De la teoría a la práctica

ACCION



**BANCA DE LAS
OPORTUNIDADES**

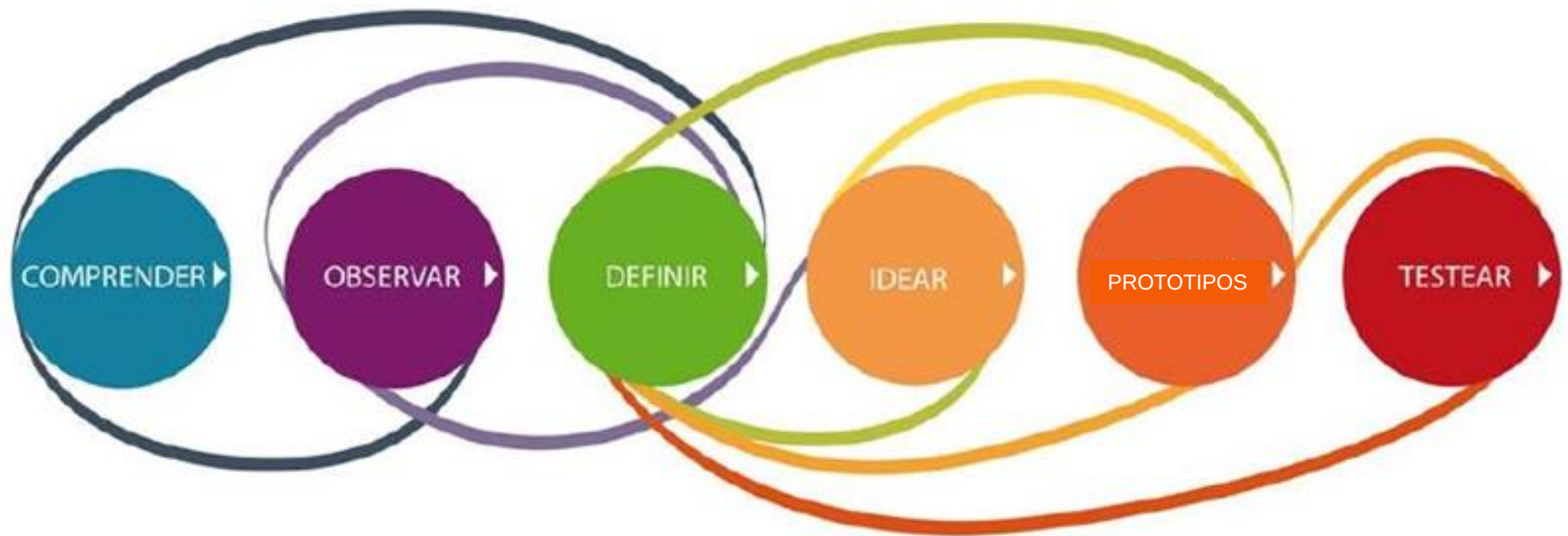
Metodología





¿Cuál es el
proceso?

Proceso de diseño



Para crear innovaciones significativas se necesita conocer a los clientes y preocuparse de sus vidas

COMPRENDER ▶

OBSERVAR ▶

Enmarcar el problema adecuadamente es la única forma de crear la solución correcta

DEFINIR ▶

No es sobre tener la idea correcta, es sobre el crear la mayor cantidad de posibilidades

IDEAR ▶

Construir para pensar y evaluar para aprender

PROTOTIPOS ▶

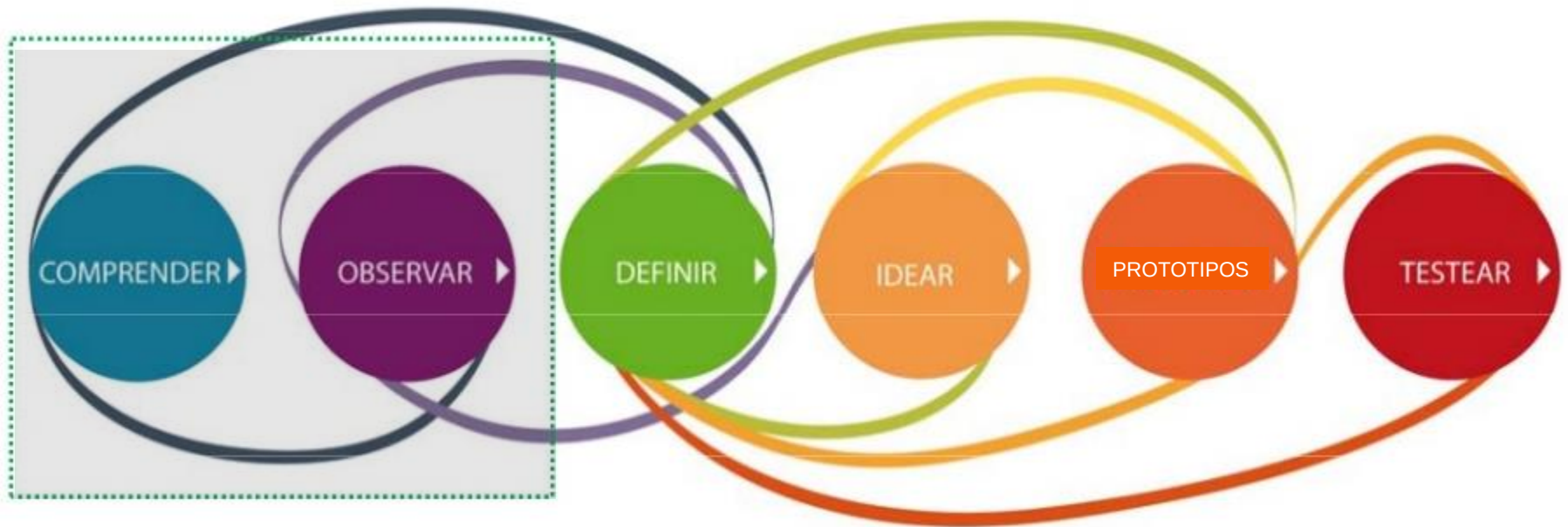
Evaluar da la oportunidad para aprender sobre los usuarios y las posibles soluciones

TESTEAR ▶

Proceso de diseño

1. Empatía

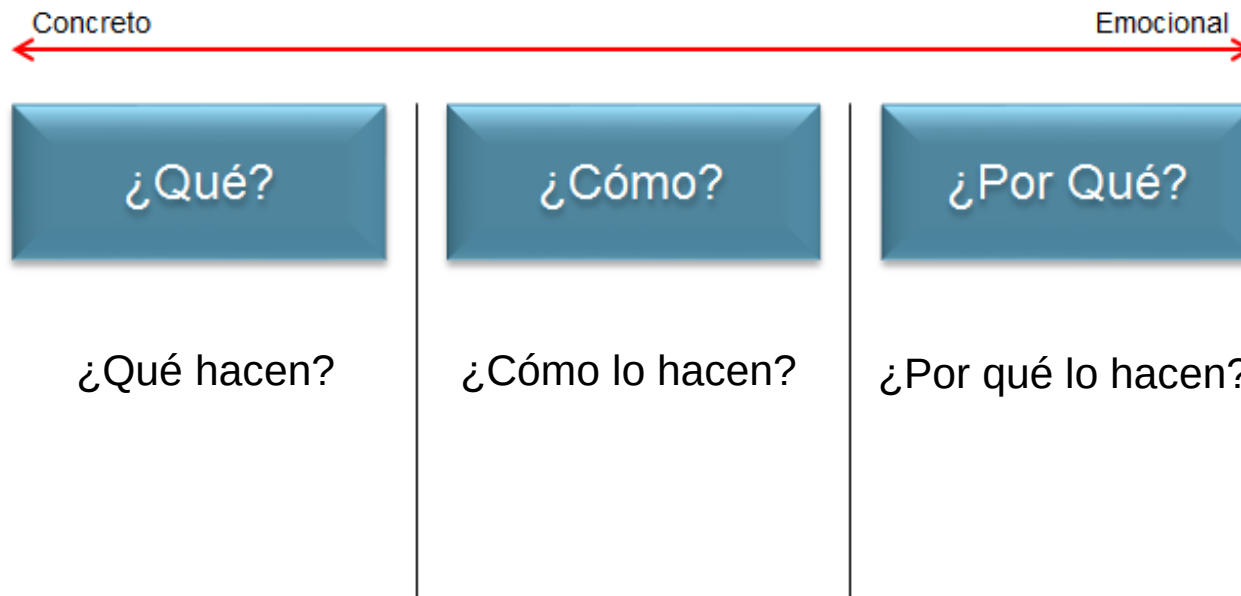
Entender el entorno de un cliente mediante la observación profunda, empática y multidisciplinaria, para descubrir sus necesidades implícitas y explícitas.



Herramientas para conocer al cliente

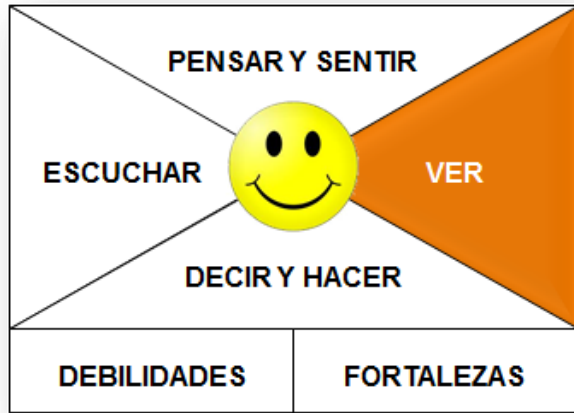
Qué – Cómo – Por Qué

Permite llegar a niveles de observación profundos, partiendo de observaciones concretas a emociones abstractas.



Herramientas para conocer al cliente

Mapa de Empatía

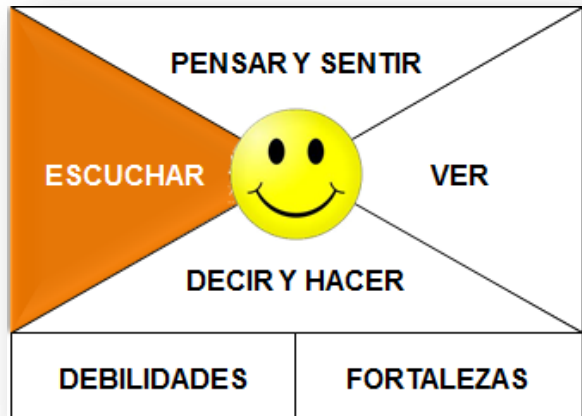


ver

¿Qué ve el cliente?

- ✓ ¿Cómo es su entorno?
- ✓ ¿Quiénes son sus amigos?
- ✓ ¿Qué tipo de oferta recibe?
- ✓ ¿A qué problemas se enfrenta?

Mapa de Empatía



escuchar

¿Qué escucha?

- ✓ ¿Cuáles son las áreas de más impacto e influencia en su entorno?
- ✓ ¿Qué dicen sus amigos?, ¿Su pareja?
- ✓ ¿Quién ejerce mayor influencia sobre el y cómo?
- ✓ ¿Cuál es el canal de comunicación que más le atrae?

Mapa de Empatía

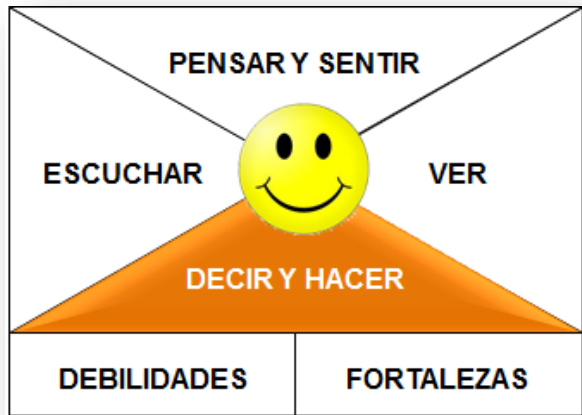


pensar y sentir

¿Qué piensa y siente?

- ✓ ¿Qué es lo que lo mueve? (Identificar lo que considera realmente importante)
- ✓ ¿Cuáles son sus expectativas, sueños y aspiraciones?
- ✓ ¿Qué le preocupa? (Predecir sus emociones)

Mapa de Empatía

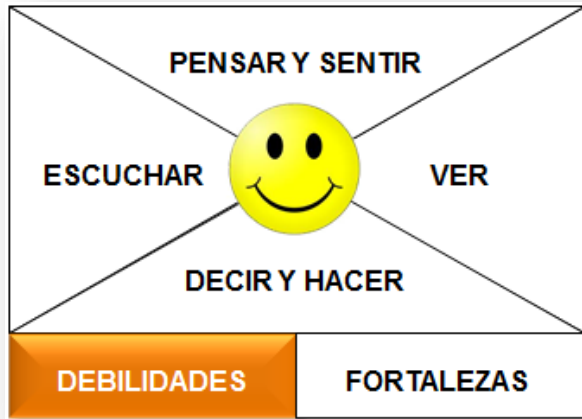


decir y hacer

¿Qué dice y hace?

- ✓ ¿Cuál es su comportamiento y reacción en público?
- ✓ ¿Qué comenta con su entorno?
- ✓ ¿Existen diferencias entre lo que dice y lo que piensa?
- ✓ ¿Influencia a alguien?

Mapa de Empatía



debilidades

¿Qué debilidades tiene?

- ✓ ¿A qué desafíos se enfrenta?
- ✓ ¿Cuáles son sus mayores frustraciones?
- ✓ ¿A qué obstáculos se enfrenta para conseguir sus objetivos?
- ✓ ¿Qué riesgos teme encontrarse?

Mapa de Empatía



fortalezas

¿Qué fortalezas?

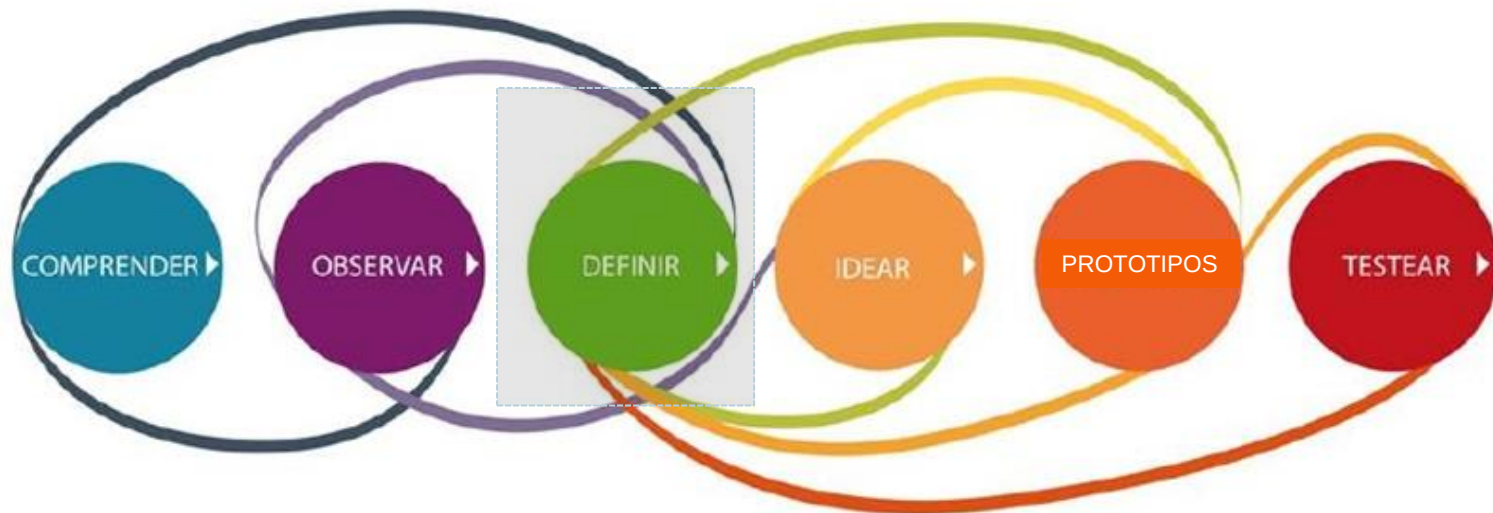
- ✓ ¿Qué logros quiere alcanzar?
- ✓ ¿Cómo mide el éxito?
- ✓ ¿Qué estrategias utiliza para conseguir sus objetivos?

Proceso de diseño

2. Definir

Es sintetizar el problema de forma concreta para poder buscar una solución correcta, respondiendo a tres temas:

- ✓ ¿Quién es nuestro cliente? → **Usuario**
- ✓ ¿Qué es lo que necesita? → **Necesidad**
- ✓ ¿Cuáles son sus percepciones? → **Insight**



Herramientas para definir el problema

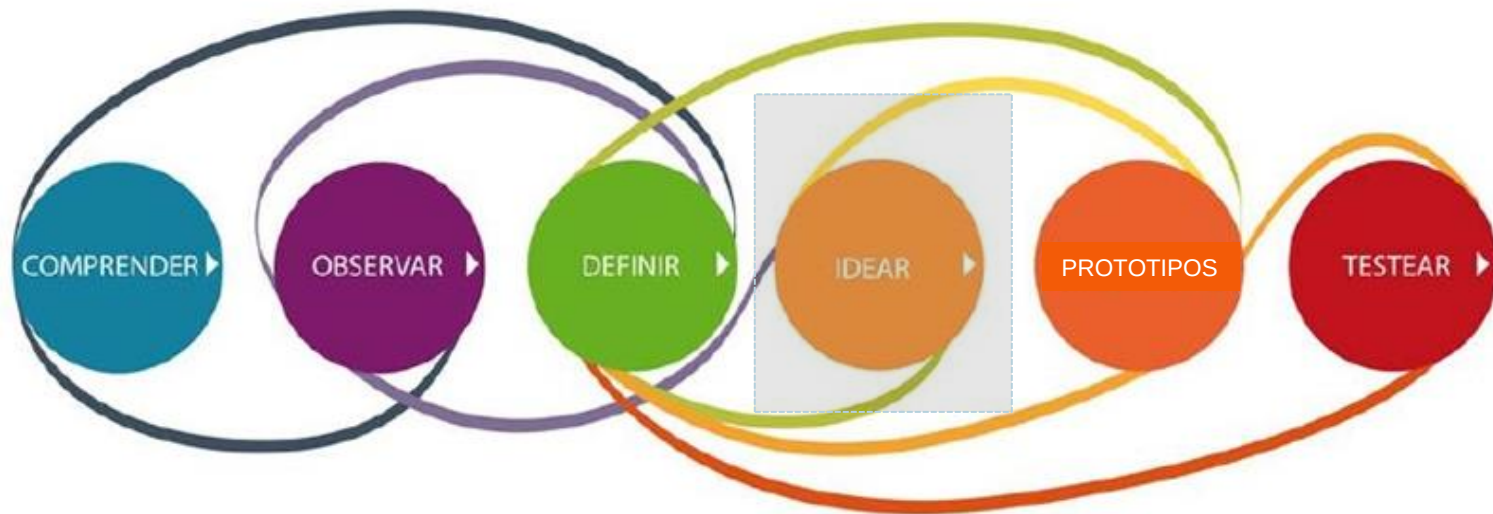
Punto de Vista (POV)

Utiliza una frase para concretar la definición del problema:



3. Idear

Es buscar o generar la mayor cantidad de ideas posibles para solucionar las preguntas definidas anteriormente.



Herramientas para idear soluciones

Lluvia de Ideas

A partir del desarrollo de pensamiento colectivo, permite generar un gran número de ideas con el objeto solucionar los problemas definidos anteriormente,



Busca responder a la pregunta:
“¿Cómo podríamos resolver la necesidad descrita del cliente?”

Herramientas para idear soluciones

Seleccionar Ideas

Permite organizar las ideas generadas de acuerdo a parámetros específicos buscando obtener las ideas que mejor logren solucionar las necesidades de los clientes y que mejor cumplan con ser:

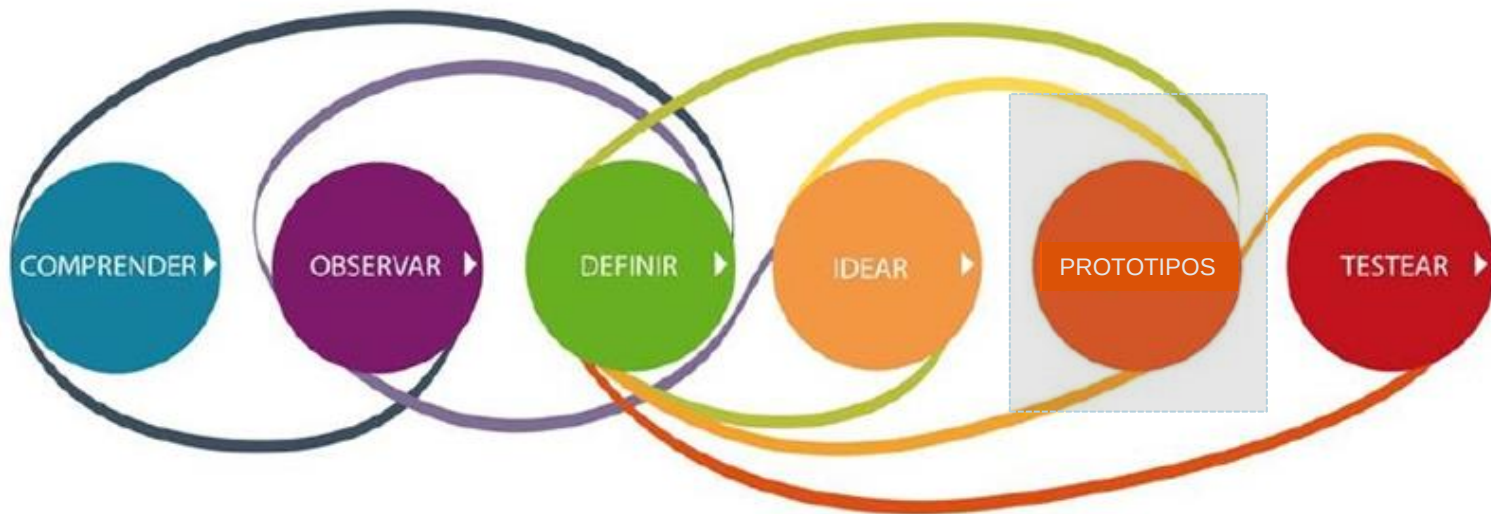
- ✓ Factibles
- ✓ Viables
- ✓ Útiles



4. Crear Prototipos

Es hacer versiones preliminares de lo que vamos a ofrecer para:

- ✓ Tangibilizar ideas para probarlas y validarlas
- ✓ Obtener más conocimiento del problema y la solución



Herramientas para desarrollar prototipos

- Los prototipos son un método de llevar ideas a la práctica de forma rápida y económica.
- Los prototipos permiten que los demás puedan probar y evaluar.

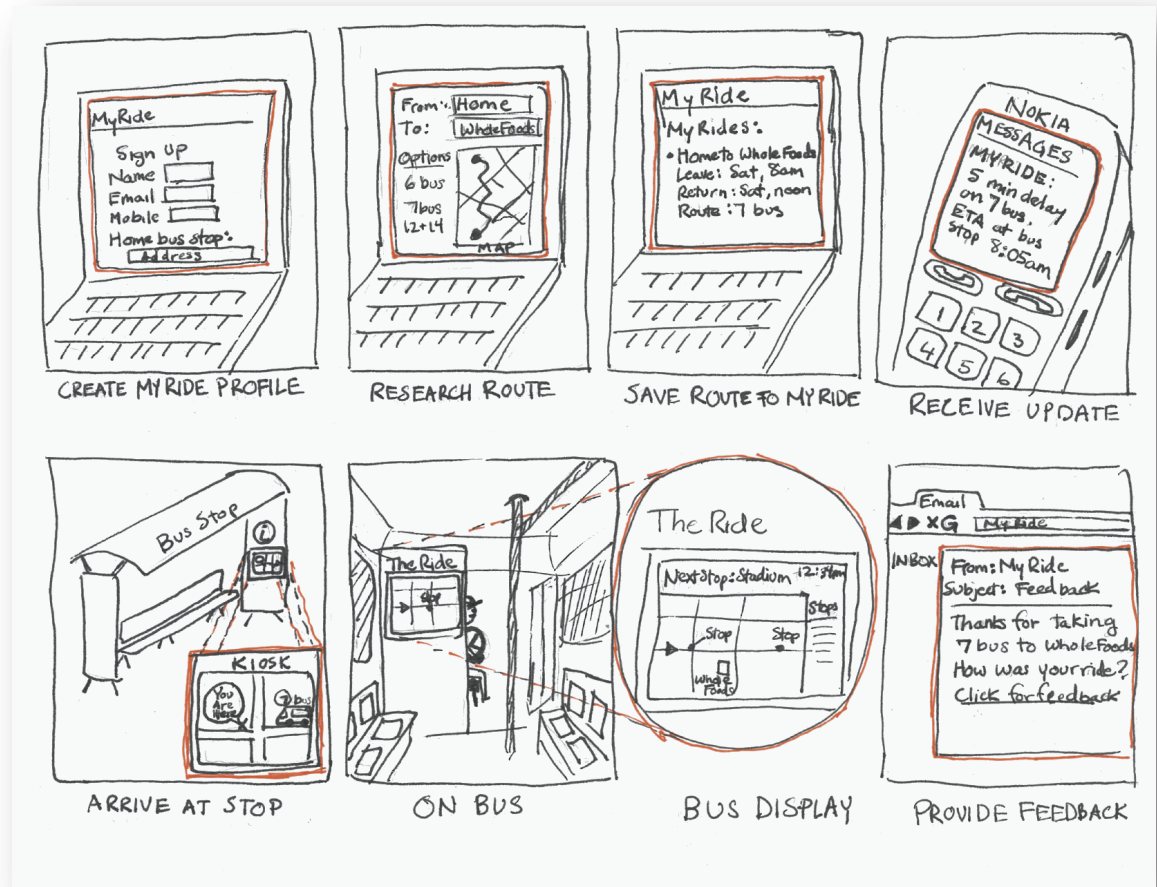


Modelos, Maquetas, planos, historietas, guiones, juegos de roles, etc.

Herramientas para desarrollar prototipos

Guiones / Historietas

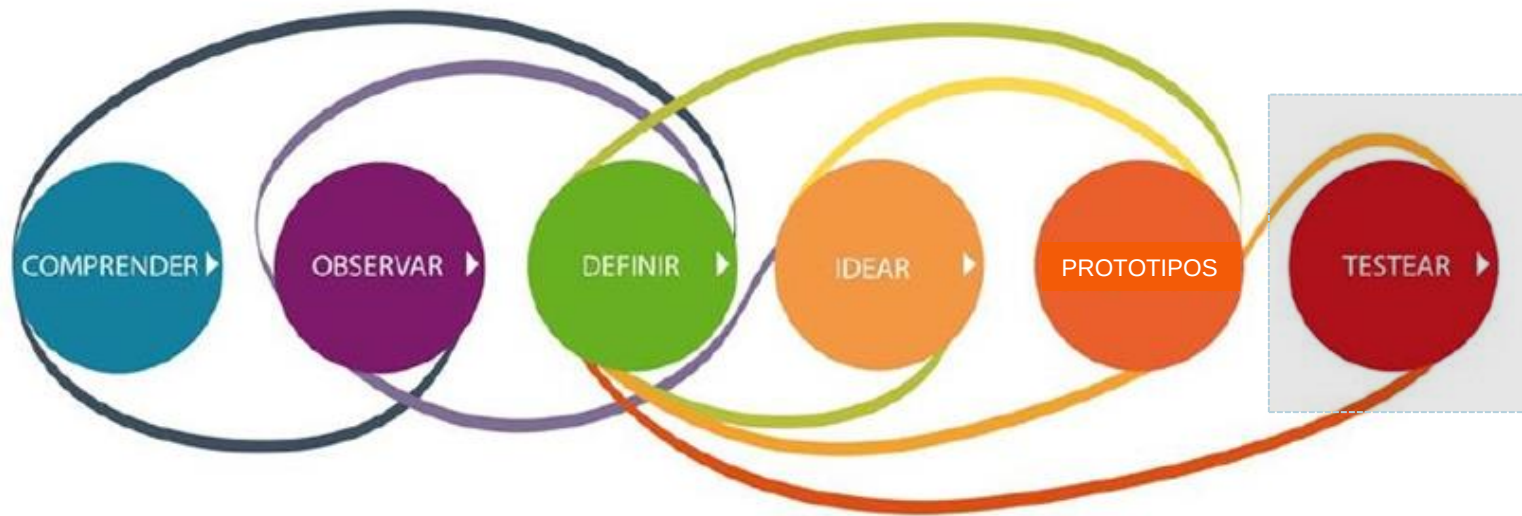
- Consiste en dibujar las soluciones y las experiencias hechas en el proceso de ideación.



<https://www.youtube.com/watch?v=wuoHNZBUPrA>

5. Testear

Es la prueba de los prototipos desarrollados con el fin de obtener el feedback necesario para realizar mejoras antes del lanzamiento al mercado.



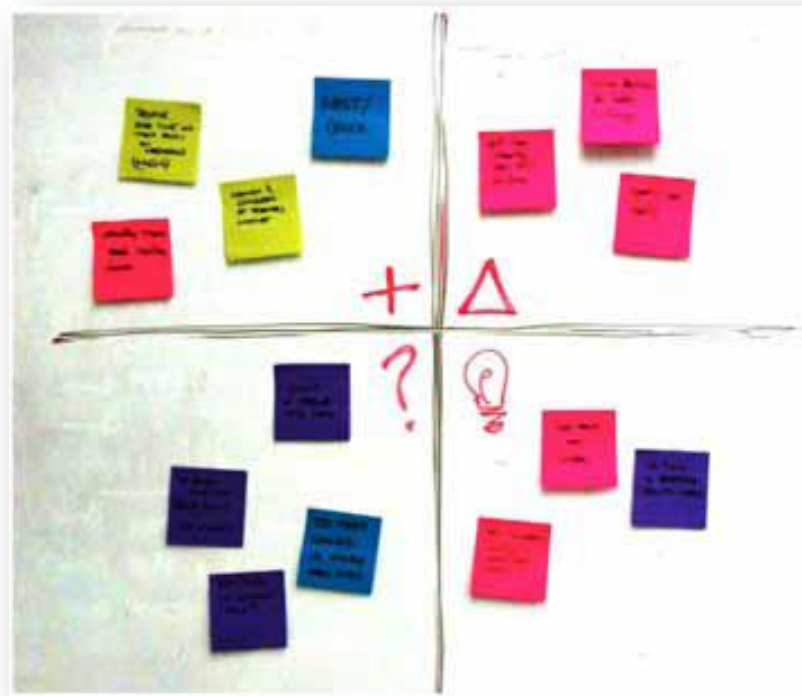
Herramientas para testear

Malla receptora de información

Facilita la recopilación de la información de *feedback* del prototipo.

Temas positivos

Dudas sobre el
prototipo



Críticas
constructivas

Nuevas ideas a
partir del prototipo