



La revolución de la orientación al cliente

@cesarastudillo

**¿Por qué hay
que orientarse
al cliente?**



Explorar

Radio

TU BIBLIOTECA

Equiped. reposit

+

Nueva Lista

la monja enana



<

>

Q la monja enana

✕

César Astudillo

▼

Resultado principal



La Monja Enana
ARTISTA

Canciones

VER TODAS

	TÍTULO	ARTISTA	🕒
 +	Amor Cuántico	La Monja ...	3:27
+	Los Días De Perky Pat	La Monja ...	3:42
+	Me Enamoré De Un Robot	La Monja ...	3:43
+	Hijo de Puta, Hay Que Decirlo Más	La Monja ...	2:17

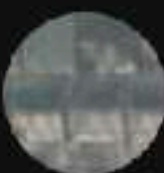
Actividad de los amigos

Miguel Lizondo del... 42 m
Huggin & Kissin
Big Black Delta
🕒 Big Black Delta (D...

aloco4444 3 h
I Can Hear Music
The Beach Boys
🎵 This Is: The Beach B...

Sebastian Amorim 5 h
This Land Is Your Land
Sharon Jones & The Da...
🎵 Sharon Jones & The ...

Juan Alonso 5 h
Music In Similar Motion
Philip Glass
🕒 Glass: Two Pages, C...

David de Prado 11 h
California Stars
Billy Bragg & Wilco
🎵 Mantras de ayer y hoy

Amor Cuántico +

La Monja Enana

🔊

⏮

⏸

⏭

🔄

0:19

3:26

☰

🖥

🔊

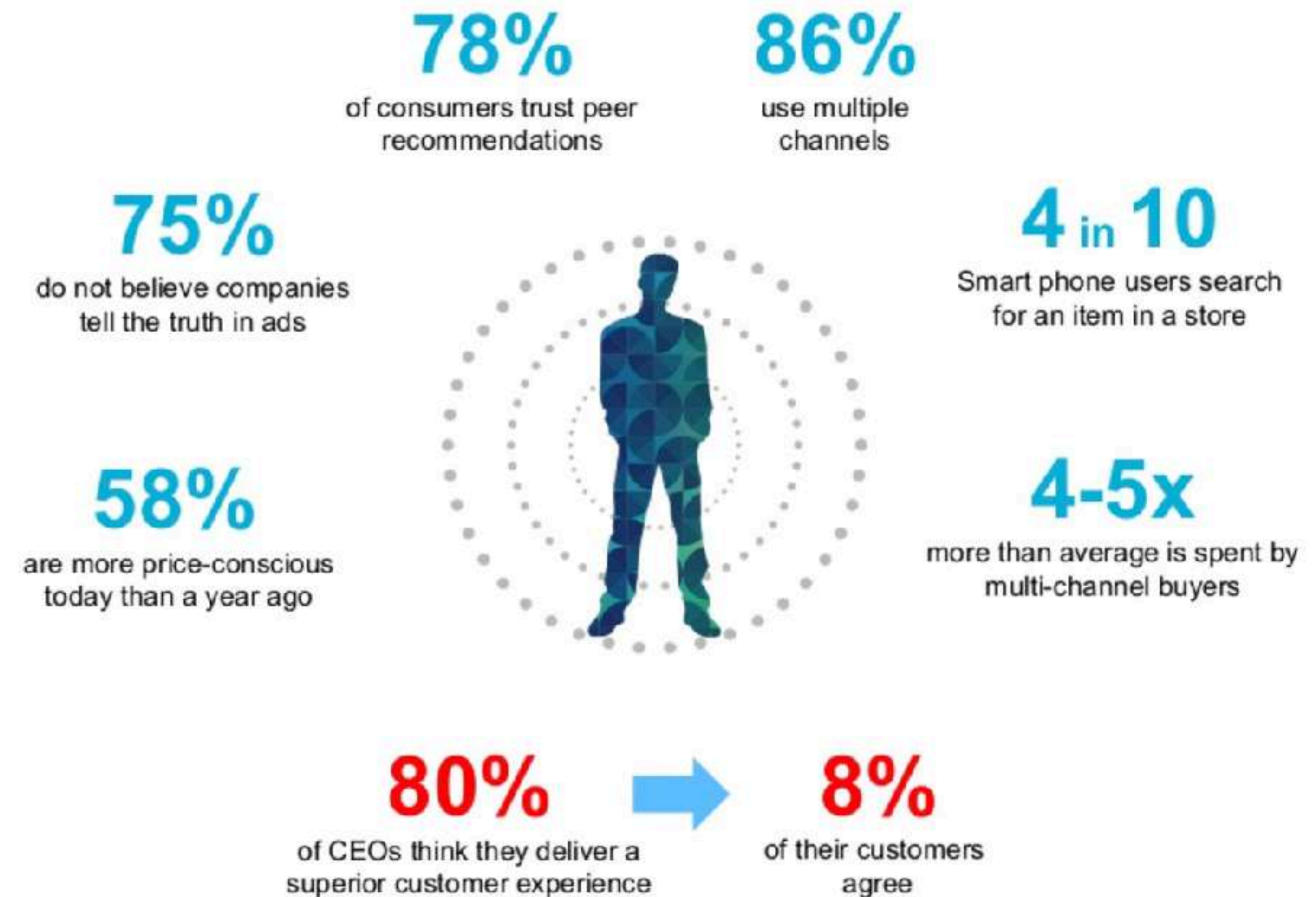
🔍

**Un mundo
plano**



Un cliente empoderado

Today's "empowered customer" puts businesses to the test



Source: Sources of statistics from "Smarter Commerce Stats and Facts"

Disrupción 🤯





**¿Cómo navegar
un mercado
VUCA?**



No es la “gestión científica”...

¡es el diseño!

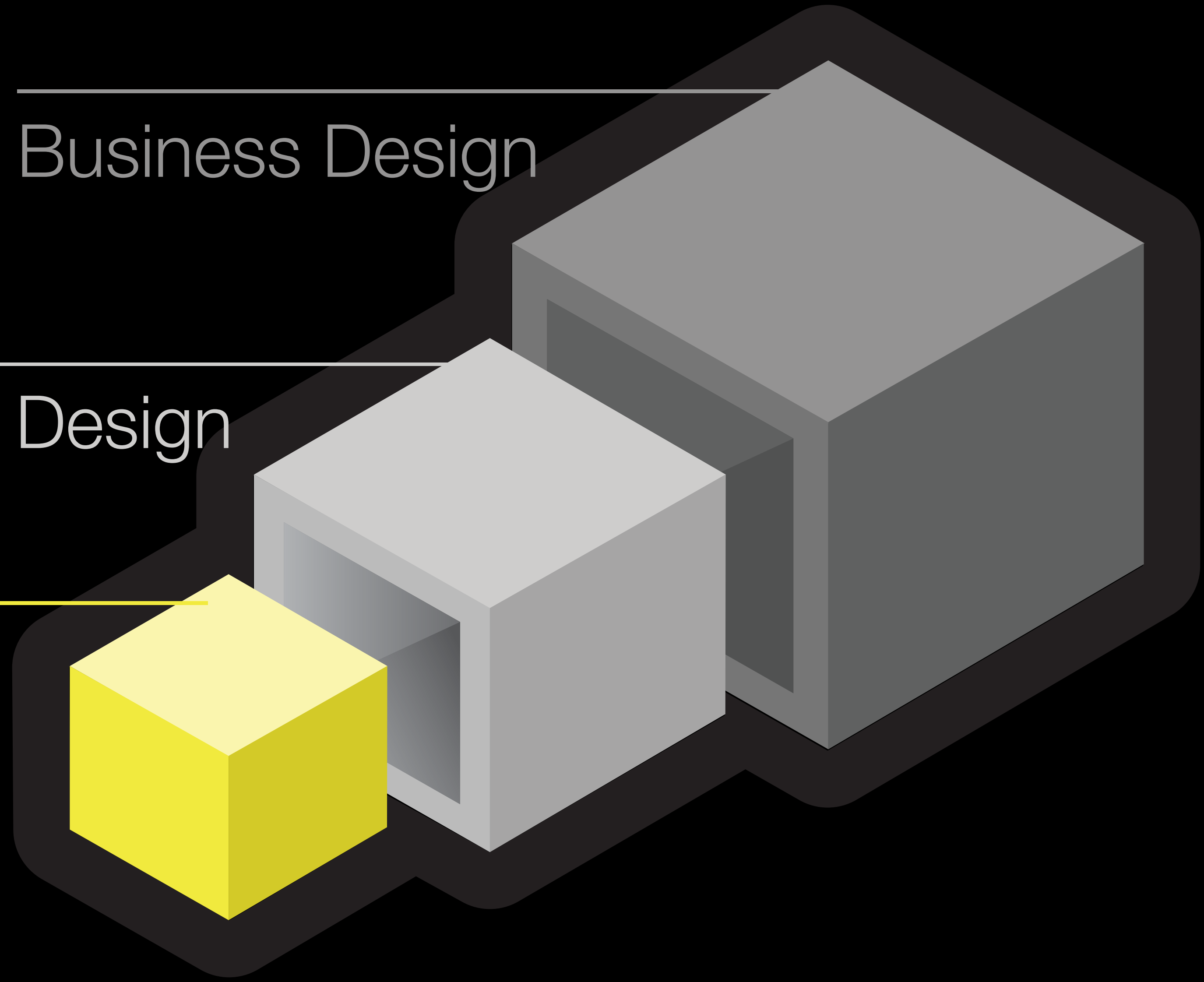


**Pero no solo
el diseño de
toda la vida...**

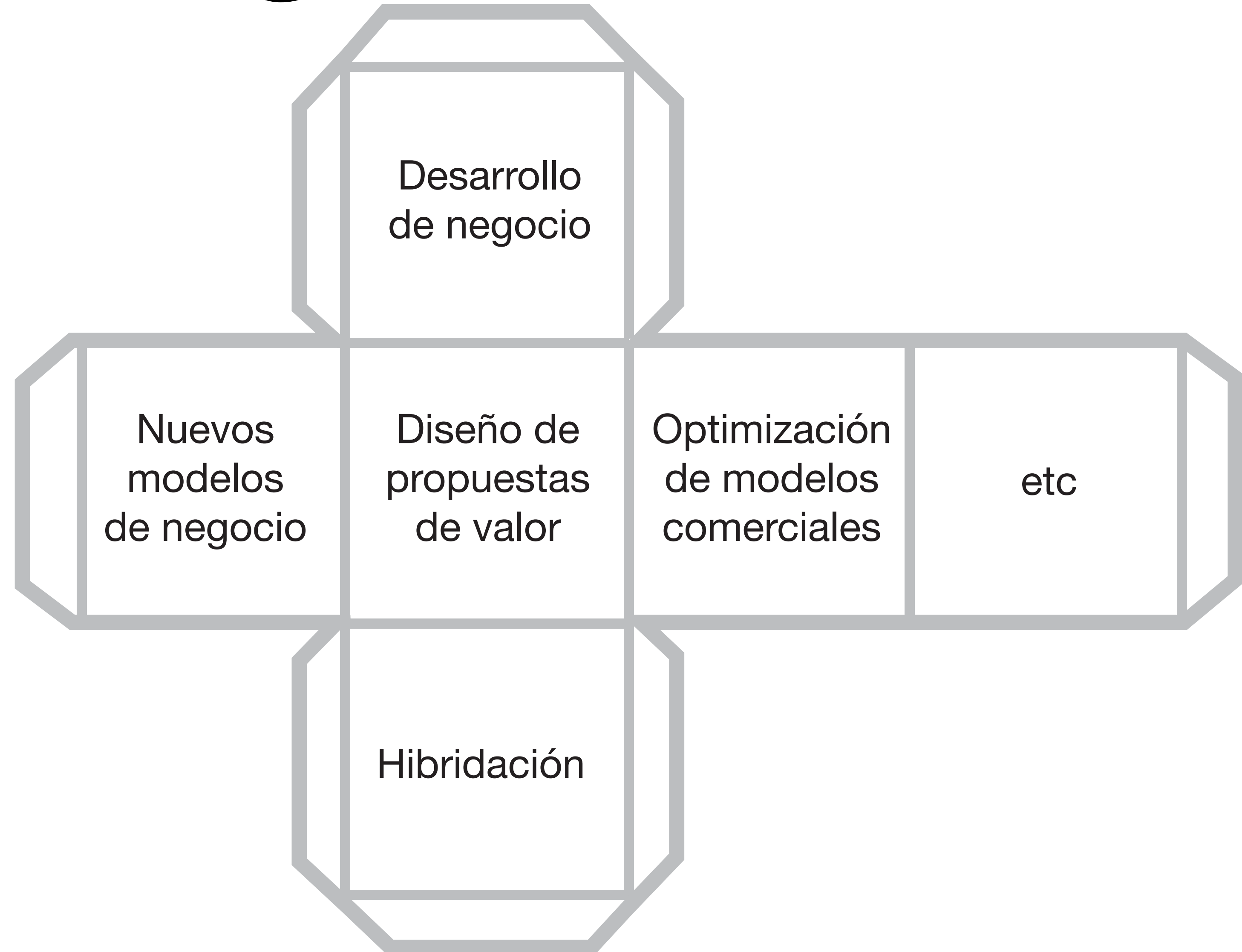
Business Design

Service Design

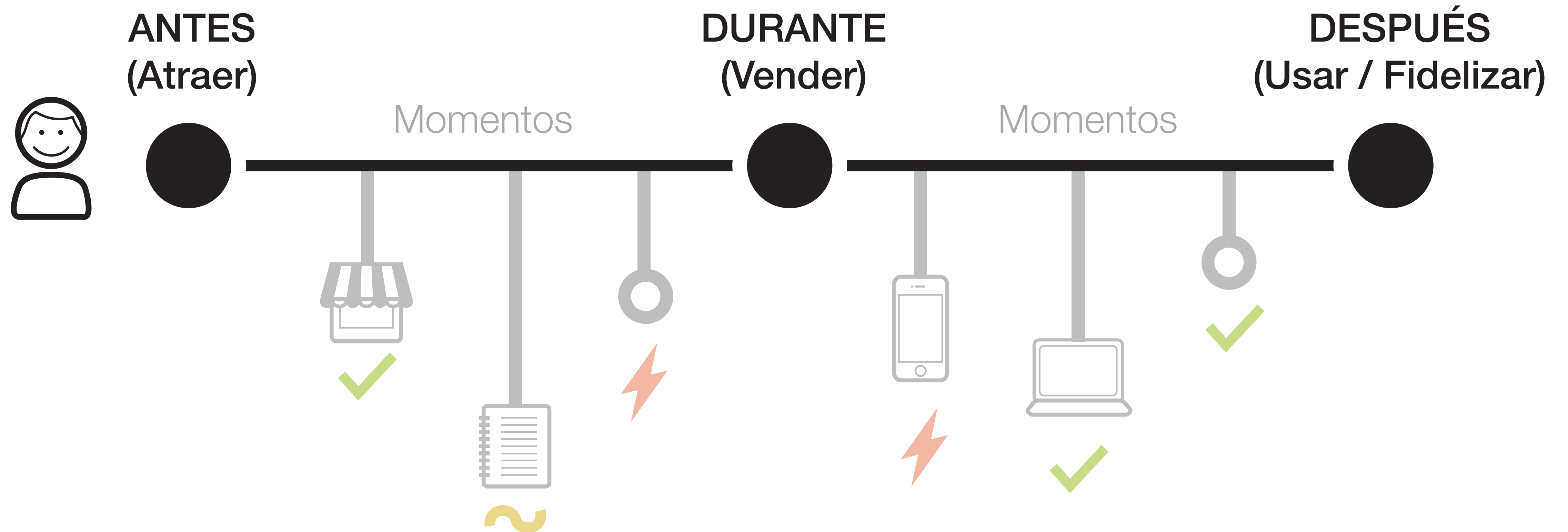
Design Core



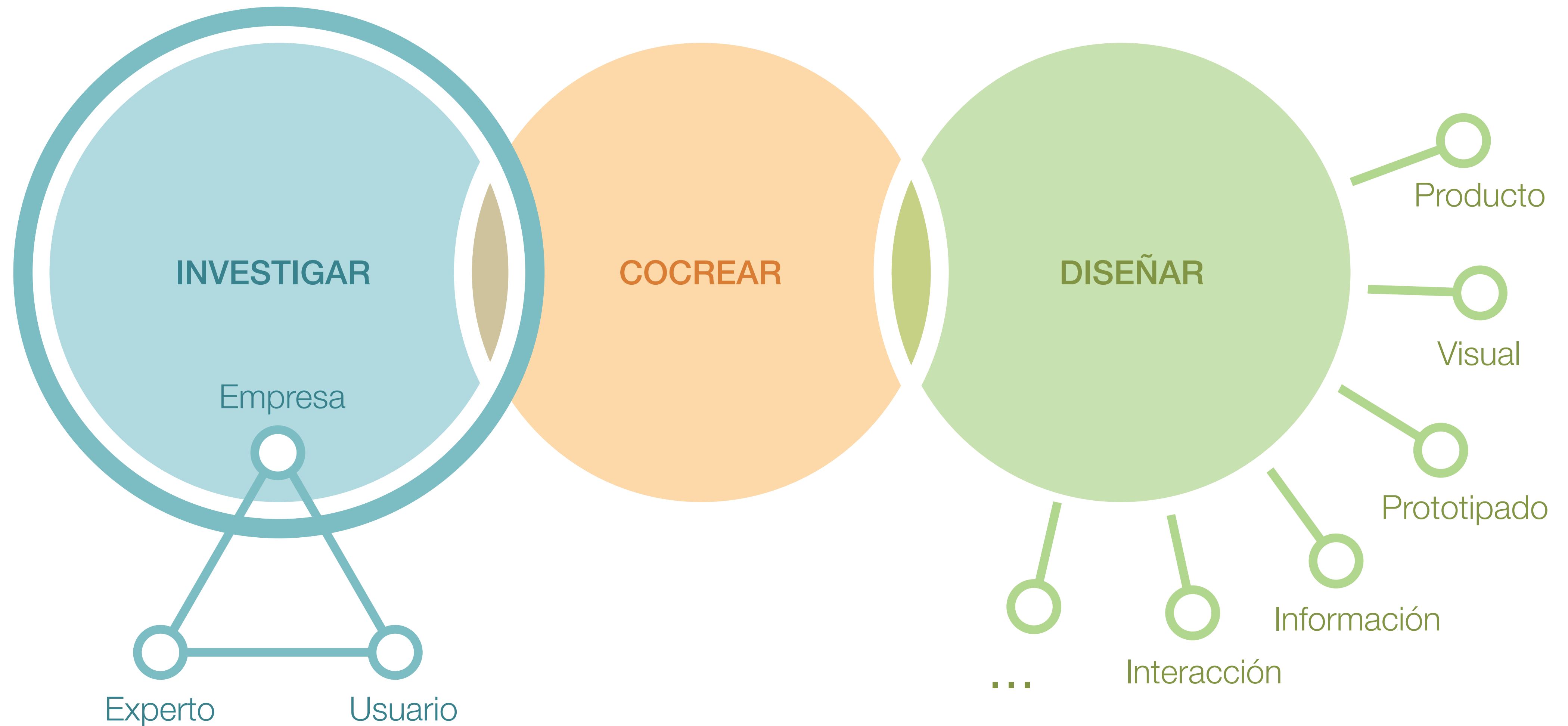
diseño de negocios



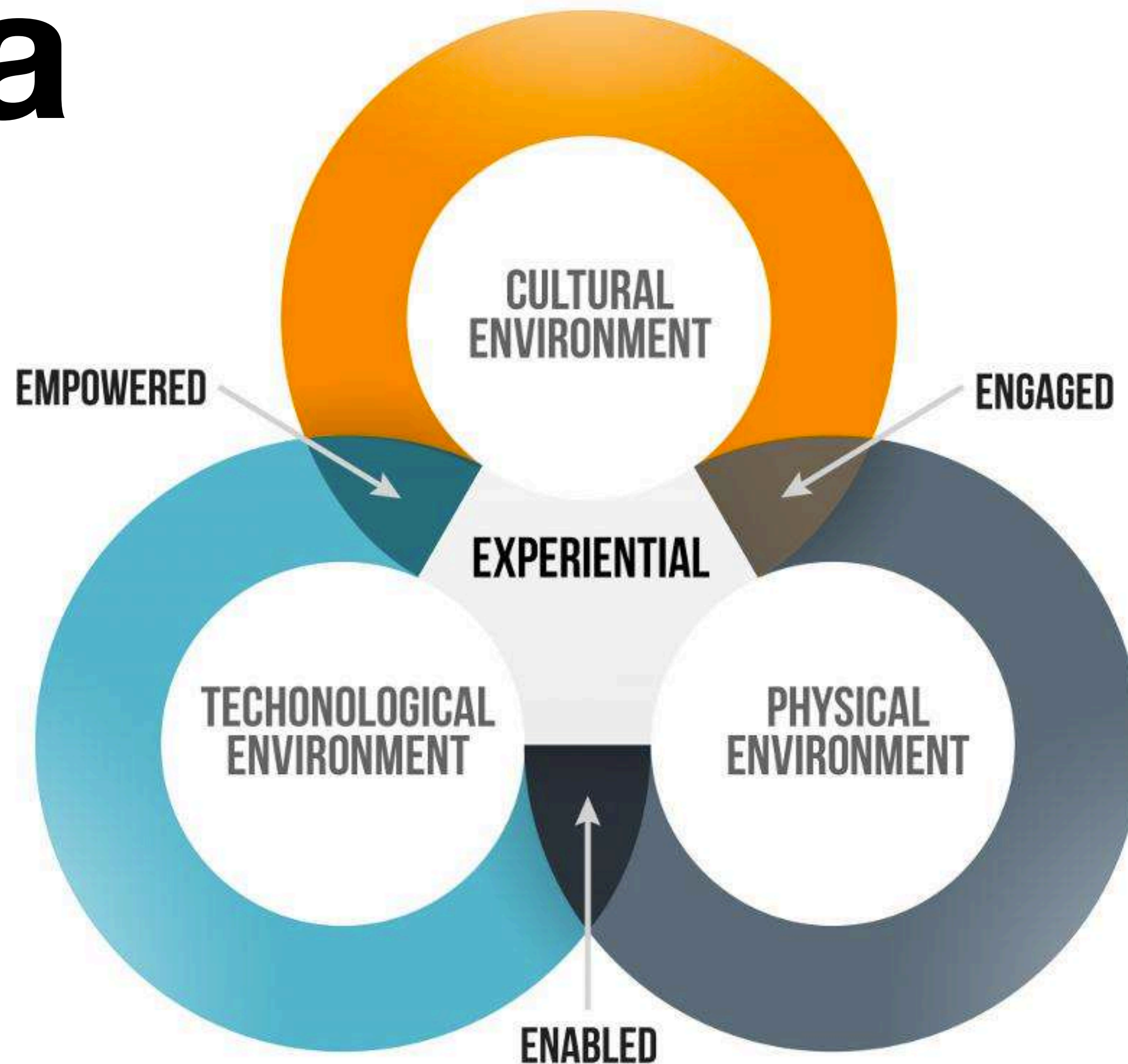
diseño de servicios



diseño de artefactos



experiencia de empleado



**Con un
mismo
proceso**

investigar







Vacaciones Divertidas
MARTES 22 DE DICIEMBRE
"Gran Choceño Navideño"

WILLABR...
SANTA CLARA - API...
#LAVERA...
1,200 / 1,900
SERVICIO TÉCNICO A DOMICILIO
REFRIGERADORAS
LAVADORAS COCINAS
CONGELADORAS
EXHIBIDORAS
VENTA DE ARTEFACTOS
TEL: 996275053 - 992679929

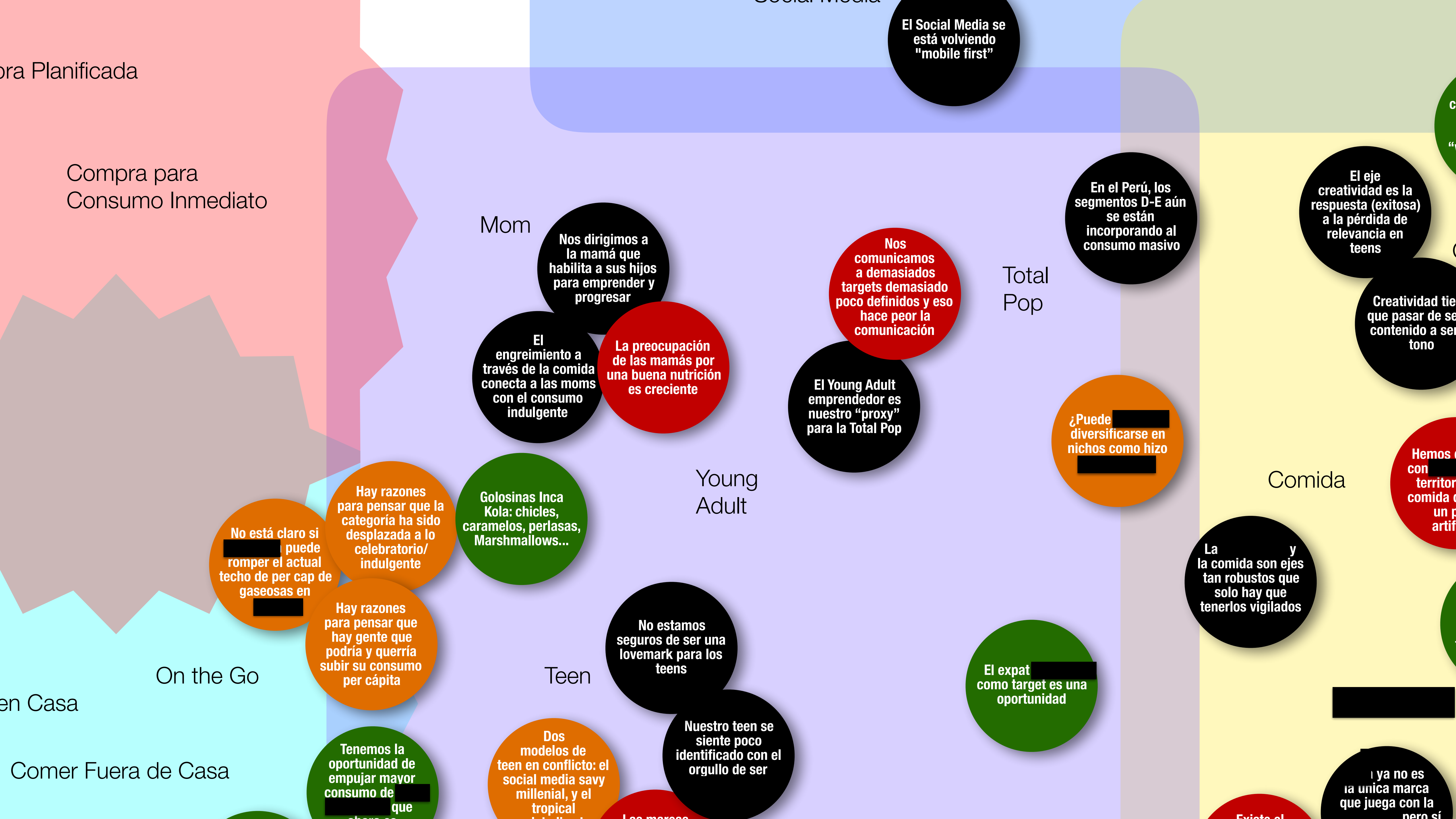
Bananas

Manuel...

29290



interpretar y representar



cocrear



1

Un grupo de amigos decide, a través de su grupo de mensajería instantánea, viajar a París el próximo puente.



2



Uno de ellos propone acudir al **Paganini** para montar un fondo común. Con una simple invitación, éste se incorpora a la conversación

3

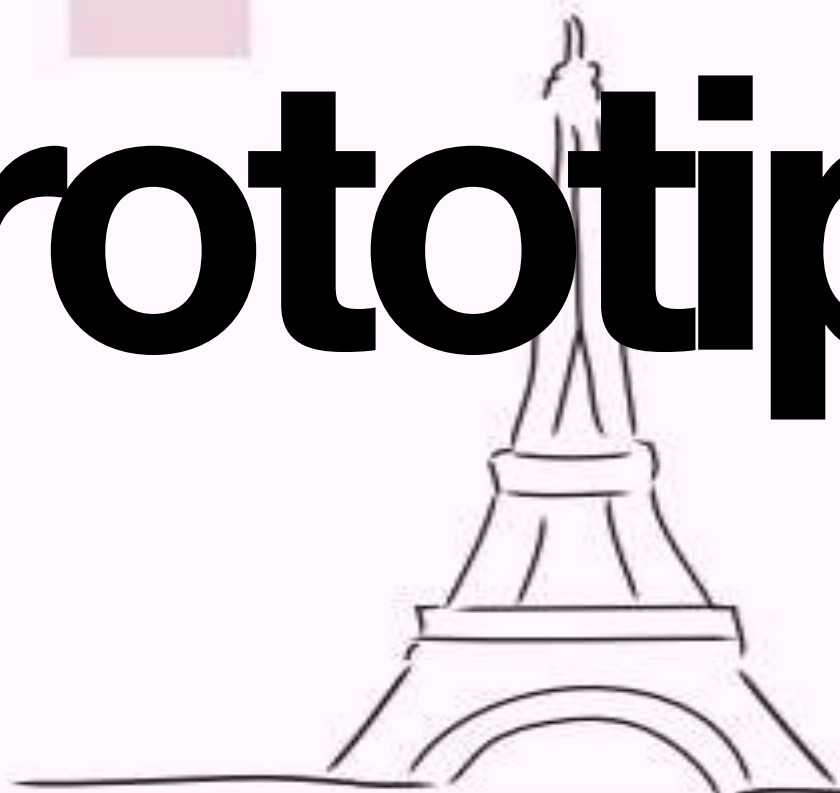
El **Paganini** explica las condiciones generales al grupo, y explica a cada miembro en privado cómo sacar y meter dinero del fondo.



4

Durante el viaje y tras él, los pagos se van añadiendo a la cuenta que el **Paganini** recoge e informa a todo el grupo en tiempo real.

prototipar

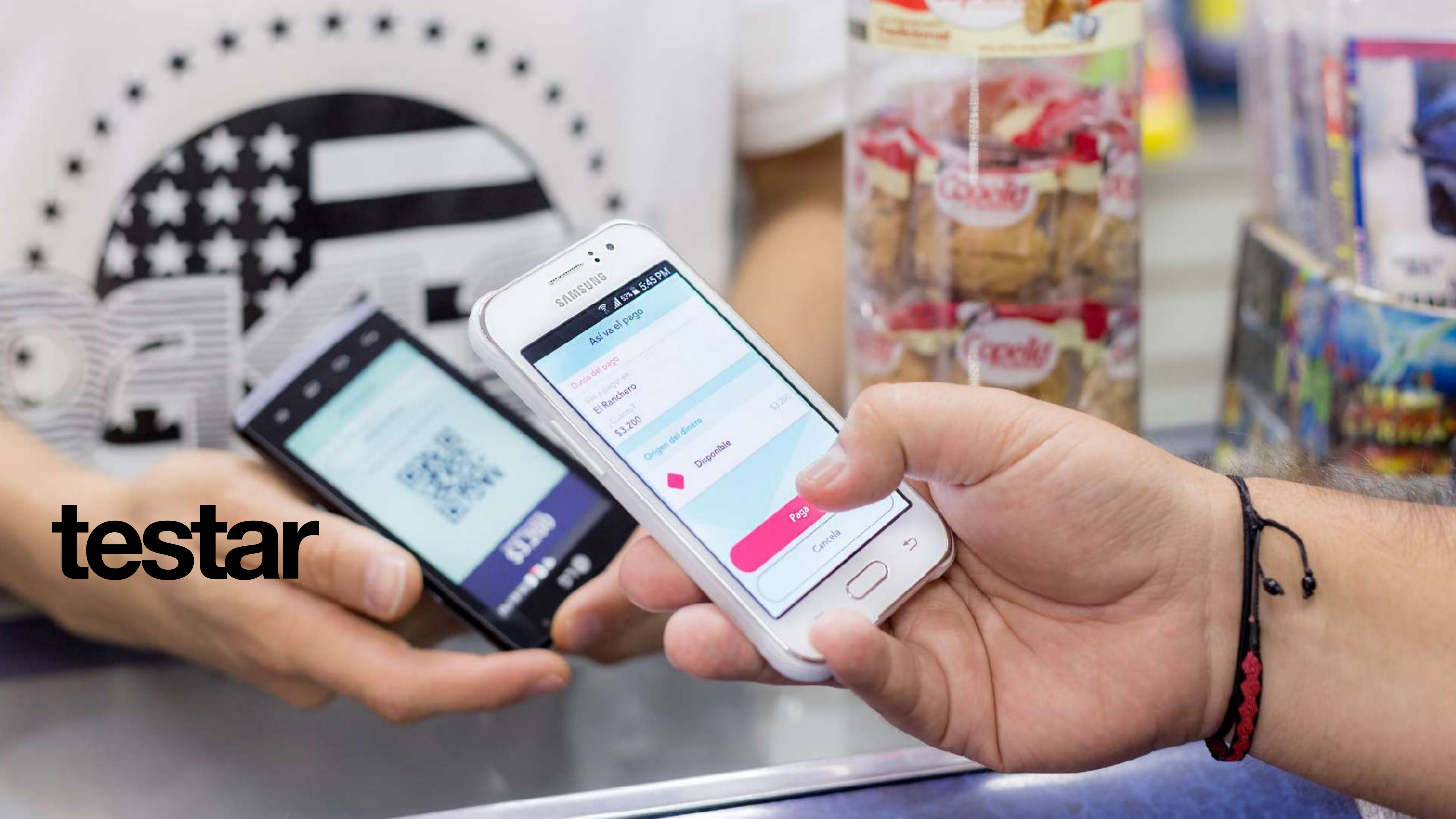


5

Cuando el **Paganini** ha terminado con su cometido, abandona la conversación.



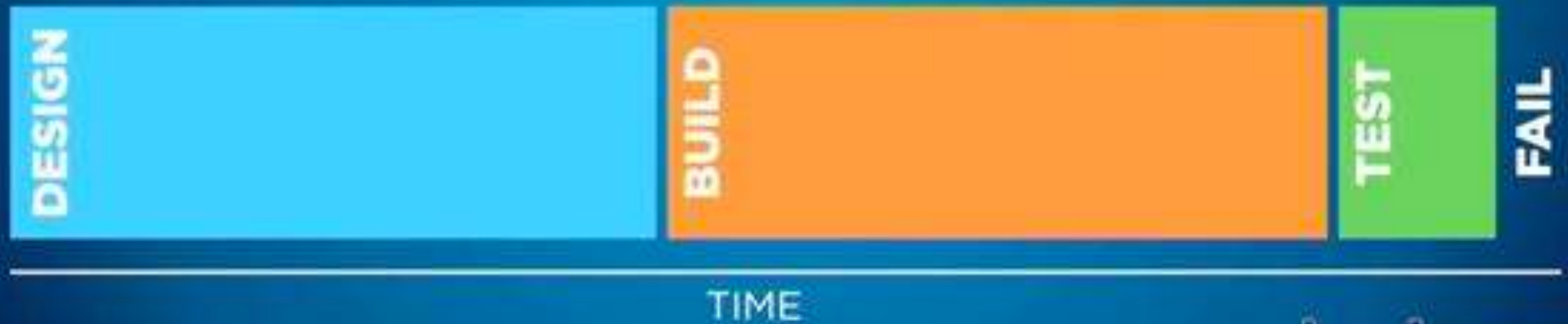
testar



F A I L F A S T , F A I L O F T E N



T R A D I T I O N A L A P P R O A C H



lynda.com

aclarar y repetir



no va de esto...

Ejercicio 1

Arquetipo de cliente y propuesta de valor

1. Arquetipo de cliente/propuesta de valor

3 Retrato	5 Su contexto de uso	
2 Mi cliente	4 Su necesidad/meta	
	6 Sus "sería genial"	7 Sus "dolores"
	8 Mis "extras"	9 Mis "remedios"
1 Mi producto/servicio		

Cliente Designit

El Cliente

Una empresa dedicada a la instalación, rehabilitación, modernización y mantenimiento de equipamiento de edificios. Su objetivo principal es continuar creciendo estratégicamente, teniendo como signos de identidad la innovación y la calidad, para asegurar una relación duradera con sus clientes.

ESPAÑA:
2º país
del mundo por número
de instalaciones

1.600
Técnicos

La Situación

El de nuestro cliente es un sector que venía de años de bonanza, pero en la actualidad el mercado se está volviendo cada vez más agresivo con la aparición de empresas low cost. Nuestro cliente está preocupado por la caída en picado de precios de sus servicios de mantenimiento y desea visibilizar su excelencia sin competir en precio.



130mil
Equipamientos instalados

El Método

1. INVESTIGACIÓN

Realizamos durante un mes una investigación en las distintas realidades locales.

ENTREVISTAS
EN PROFUNDIDAD
(PORTEROS, VECINOS,
ADMINISTRADORES)

1200 ENCUESTAS
A TODA ESPAÑA
(PROPIETARIOS DE VIVIENDA)

SHADOWING
(DELEGACIONES
COMERCIALES, TÉCNICAS,
ATENCIÓN AL CLIENTE)

El Reto

para Designit



COMUNIDADES

Nunca nos habíamos enfrentado a trabajar con comunidades de vecinos, era un sector y un usuario nuevo para nosotros.



**CUESTIÓN
DE DETALLES**

Sabíamos que no podíamos introducirnos en la parte técnica del servicio, debía basarse en la atención a las comunidades.



**TRABAJAR
CONJUNTAMENTE**

Montamos una oficina de proyecto y el equipo de trabajo estaba formado conjuntamente por personas del cliente y de Designit.



¡Eres muy bueno en la Liga de la Percepción!

Tu itinerario



¡Eres muy bueno
recordando objetos!!



Tus objetos



Tus planes de entrenamiento

Puedes ver lo planes de entrenamiento que has creado.

Elige un parámetro de búsqueda

PLAN DE ENTRENAMIENTO MEMORIA A

APRENDIZAJE

Organizar

Asociar

Comparar

PROCESO

Memoria

Mostrar alumnos seleccionados

- **Álvarez Pelayo, Rebeca**
PRIMARIA 2º A - PLAN "MEMORIA VERANO"
GRUPO RANAS
- **Bonet García, Pedro**
PRIMARIA 2º A - PLAN "MEMORIA VERANO"
GRUPO RANAS
- **Bueno Castro, Clara**
PRIMARIA 2º A - PLAN "MEMORIA VERANO"
GRUPO RANAS
- **Álvarez Pelayo, Rebeca**
PRIMARIA 2º A - PLAN "MEMORIA VERANO"
GRUPO RANAS

- Portada
- Tus alumnos
- Tus grupos

 < VOLVER A TUS ALUMNOS

Romero Tobajas, Beatriz

GRUPO RANAS PRIMARIA 2º A - PLAN DE TRABAJO

Editar plan

Plan de trabajo

Plan de entrenamiento

Eficiencia de Beatriz

El proceso memoria fue el que menos puntuación obtuvo.

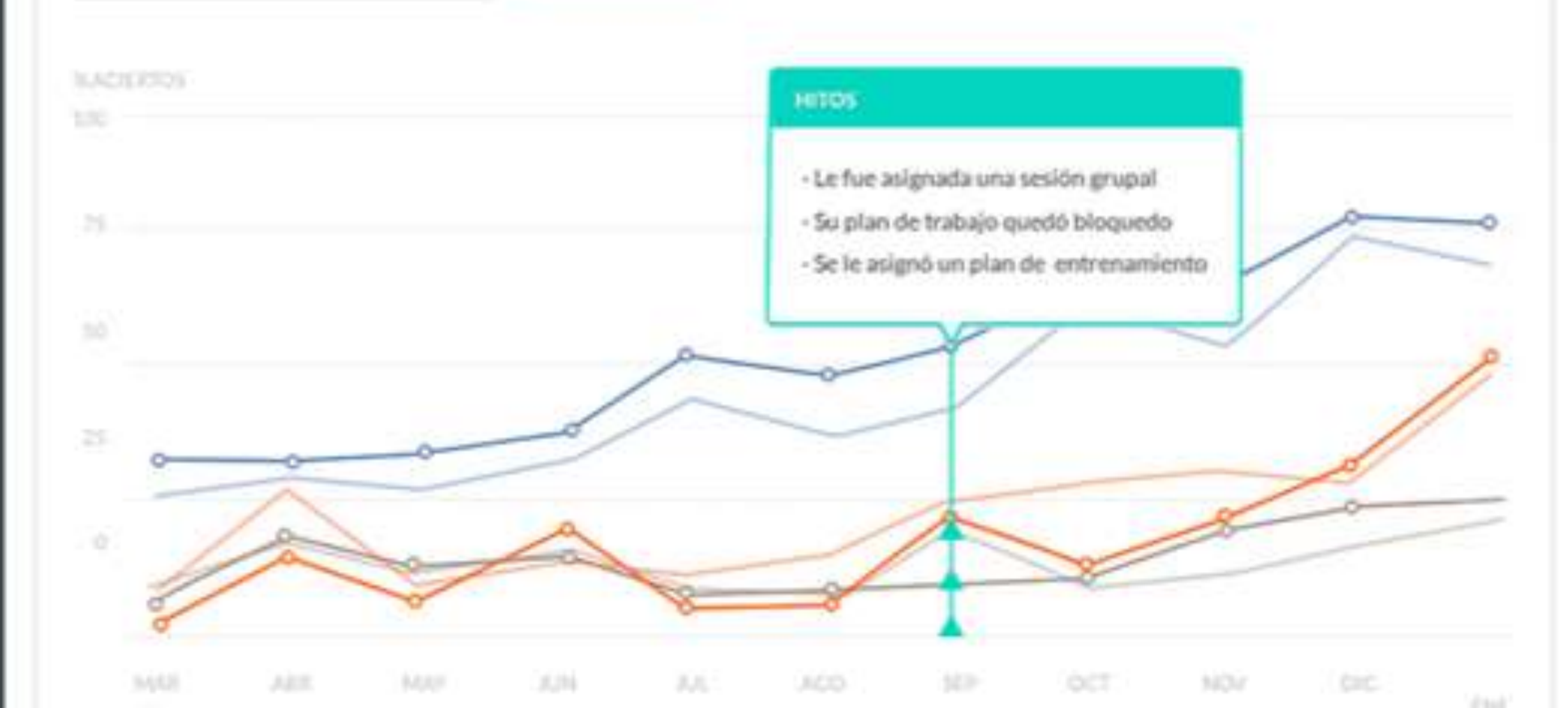
Elige fechas exactas

CURSO COMPLETO

ÚLTIMO MES

ÚLTIMA SEMANA

HOY



Ejercicio 1

Arquetipo de cliente y propuesta de valor

1. Arquetipo de cliente/propuesta de valor

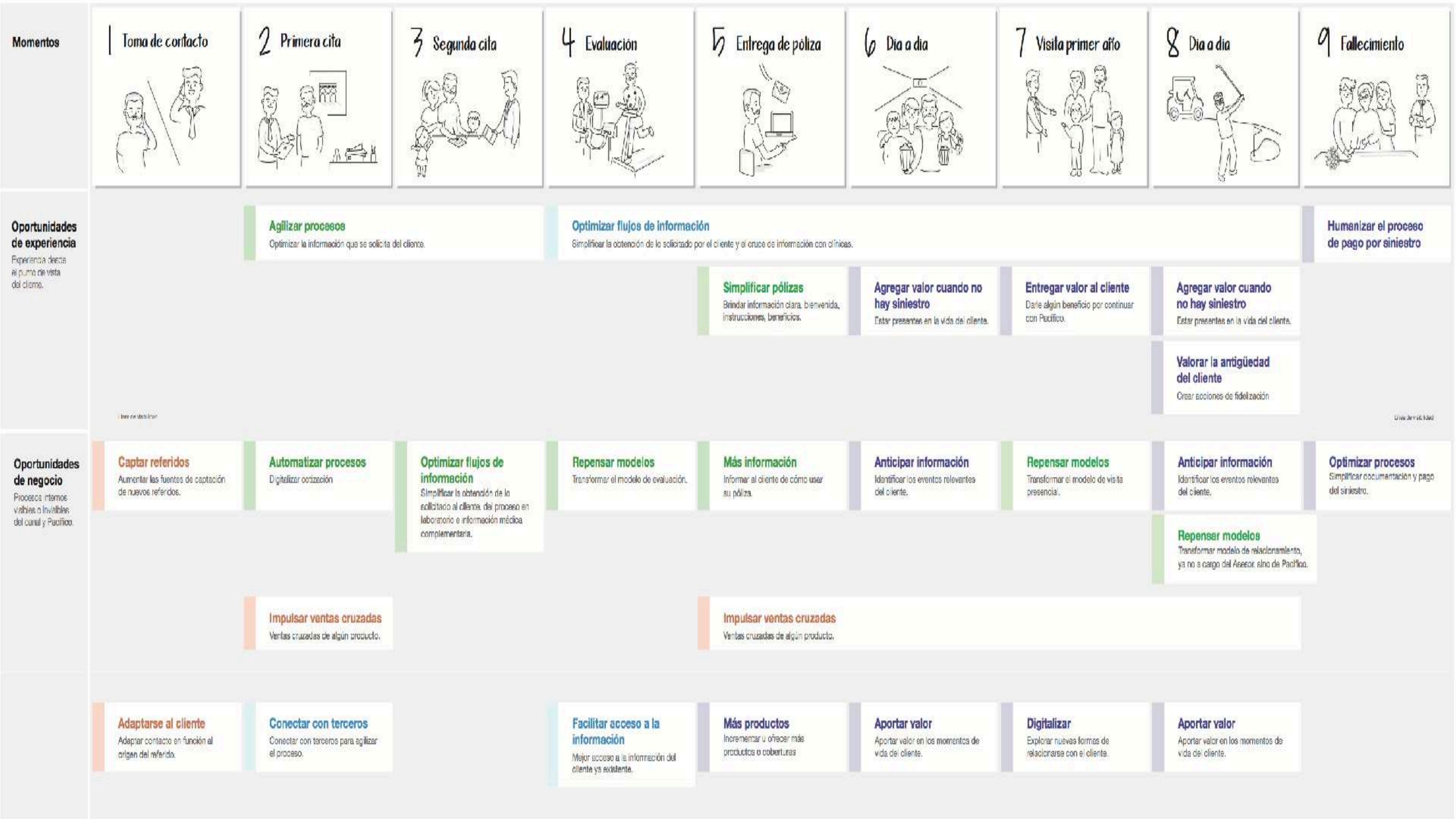
3 Retrato	5 Su contexto de uso	
2 Mi cliente	4 Su necesidad/meta	
	6 Sus "sería genial"	7 Sus "dolores"
	8 Mis "extras"	9 Mis "remedios"
1 Mi producto/servicio		

Ejercicio 2

Customer Journey

2. Customer Journey

1 Momento	5 Estado de ánimo 😊 😞	4 Puntos de dolor	3 Artefactos	2 Personas



Concepto: Utilización de los datos de Stellaris

Cuerpo Círculo



A partir de los datos el cuerpo gestor debe presentar
un plan de trabajo. La herramienta de datos le
ayuda a interpretar datos relevantes de forma
organizada, los principios y principios previos.



Se trata de presentar y la herramienta
de gestión de datos en un punto clave
de diferenciación y valor añadido.
Además, el argumento principal es que
se fundamenta para el resto de datos.



Existe un sistema de gestión de
datos en un punto clave de diferenciación y
valor añadido. La herramienta de
datos le ayuda a interpretar datos
relevantes de forma organizada, los
principios y principios previos.

Cuerpo Médico



Se trata de presentar y la herramienta
de gestión de datos en un punto clave
de diferenciación y valor añadido.
Además, el argumento principal es que
se fundamenta para el resto de datos.



Se trata de presentar y la herramienta
de gestión de datos en un punto clave
de diferenciación y valor añadido.
Además, el argumento principal es que
se fundamenta para el resto de datos.



La herramienta de gestión de
datos en un punto clave de diferenciación y
valor añadido. La herramienta de
datos le ayuda a interpretar datos
relevantes de forma organizada, los
principios y principios previos.

Paciente

Customer journey: 'Uso de datos'

Diagnóstico

Se trata de presentar y la herramienta de gestión de datos en un punto clave de diferenciación y valor añadido.

MOMENTOS



Se trata de presentar y la herramienta de gestión de datos en un punto clave de diferenciación y valor añadido.



Se trata de presentar y la herramienta de gestión de datos en un punto clave de diferenciación y valor añadido.



Se trata de presentar y la herramienta de gestión de datos en un punto clave de diferenciación y valor añadido.



Se trata de presentar y la herramienta de gestión de datos en un punto clave de diferenciación y valor añadido.



Se trata de presentar y la herramienta de gestión de datos en un punto clave de diferenciación y valor añadido.



Se trata de presentar y la herramienta de gestión de datos en un punto clave de diferenciación y valor añadido.



Se trata de presentar y la herramienta de gestión de datos en un punto clave de diferenciación y valor añadido.



Se trata de presentar y la herramienta de gestión de datos en un punto clave de diferenciación y valor añadido.



Se trata de presentar y la herramienta de gestión de datos en un punto clave de diferenciación y valor añadido.

GENERAL



20

Ejercicio 2

Customer Journey

2. Customer Journey

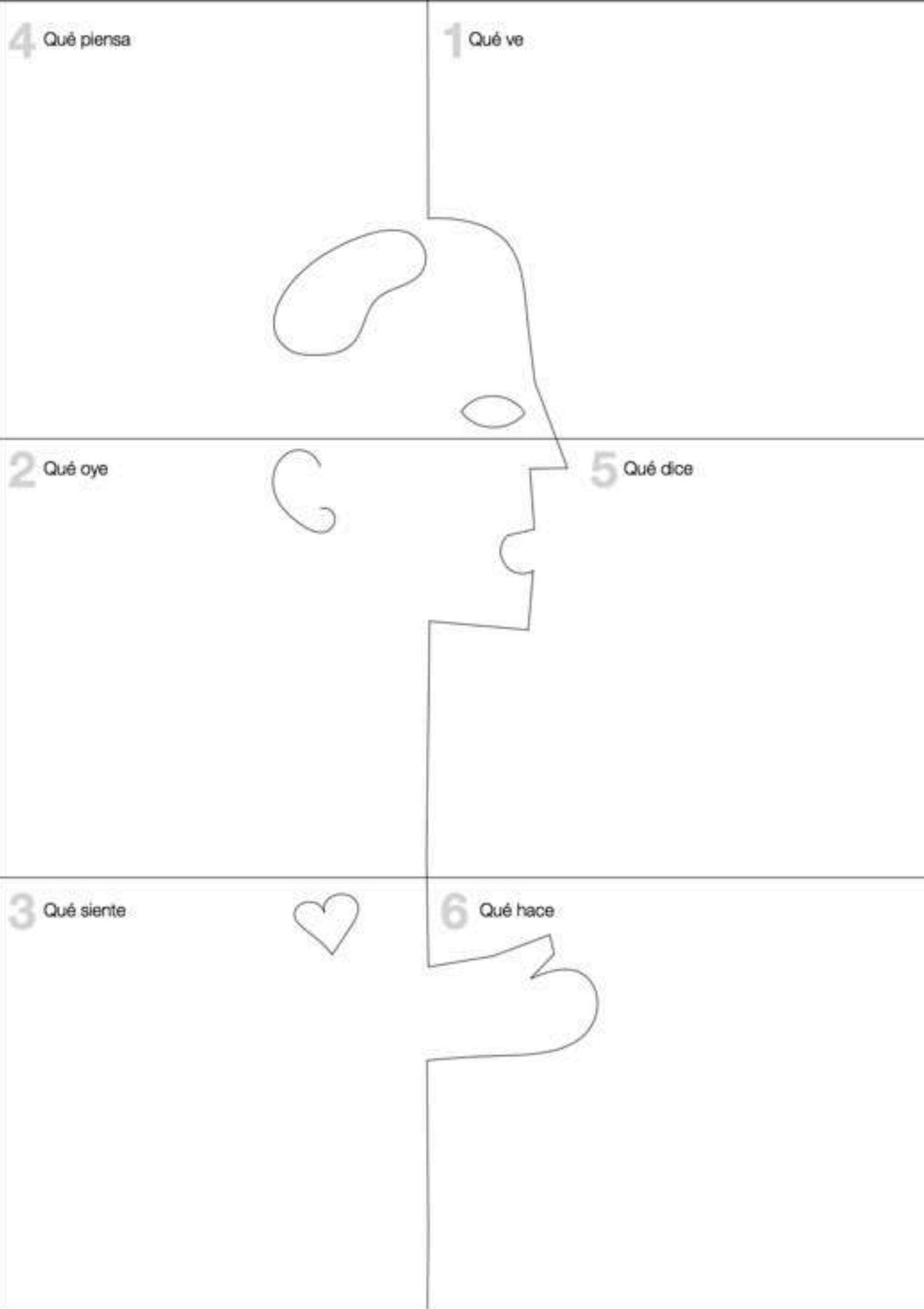
1 Momento	5 Estado de ánimo 😊 😞	4 Puntos de dolor	3 Artefactos	2 Personas

Ejercicio 3

Mapa de empatía

3. Mapa de Empatía

4 Qué piensa	1 Qué ve
2 Qué oye	5 Qué dice
3 Qué siente	6 Qué hace







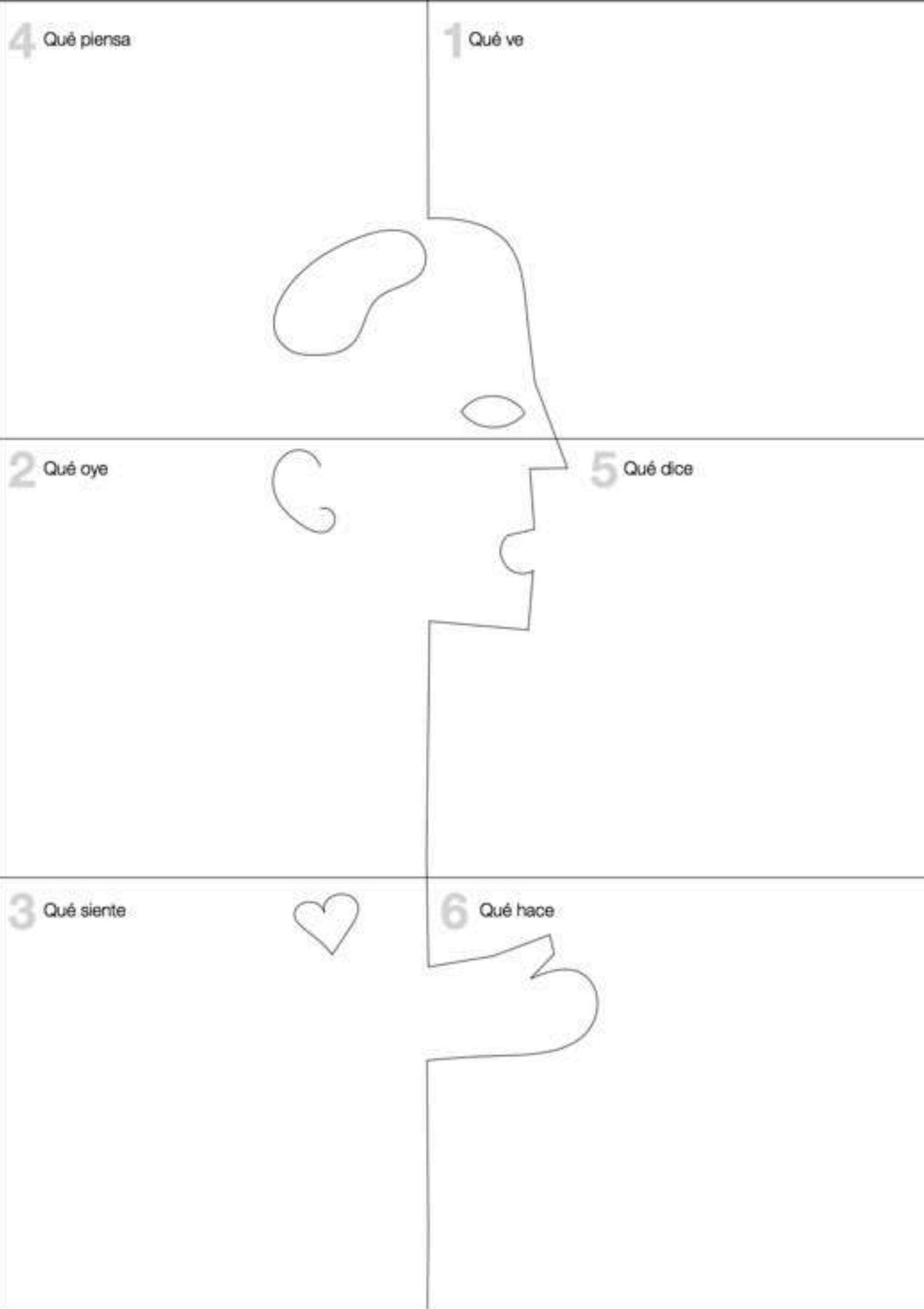
SENA
CONTROLADA
RADIACIÓN
RISC
IRRADIACIÓ

Ejercicio 3

Mapa de empatía

3. Mapa de Empatía

4 Qué piensa	1 Qué ve
2 Qué oye	5 Qué dice
3 Qué siente	6 Qué hace

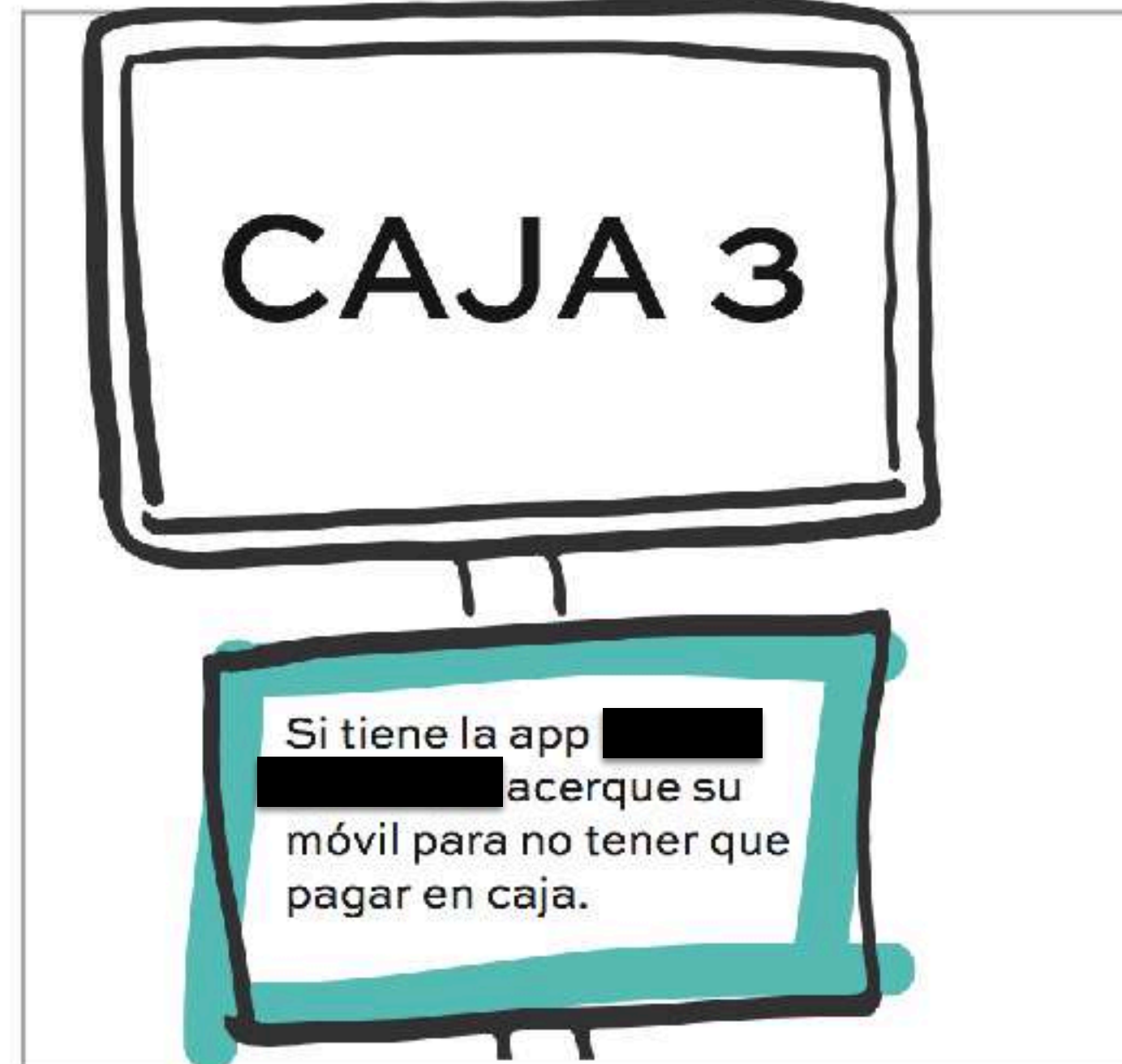


Ejercicio 4

Storyboard

4. Storyboard

1	2
3	4
5	6





Mientras conduce a casa repasa mentalmente lo que su marido necesitaba para la cena, y repara en que ¡olvidó comprar huevos!



No pasa nada. Su hijo Pablo puede ir un momento a comprarlos al [REDACTED] que hay a dos manzanas. Naturalmente la primera respuesta de Pablo es "¿por qué yoooo?", pero ya se sabe cómo son los adolescentes.



Solo hacen falta dos o tres amenazas para que Pablo vaya arrastrando los pies al [REDACTED]. Usando su propio móvil, puede pagar su compra con cargo a la tarjeta PASS de Alicia, sin necesidad de tener tarjeta propia.



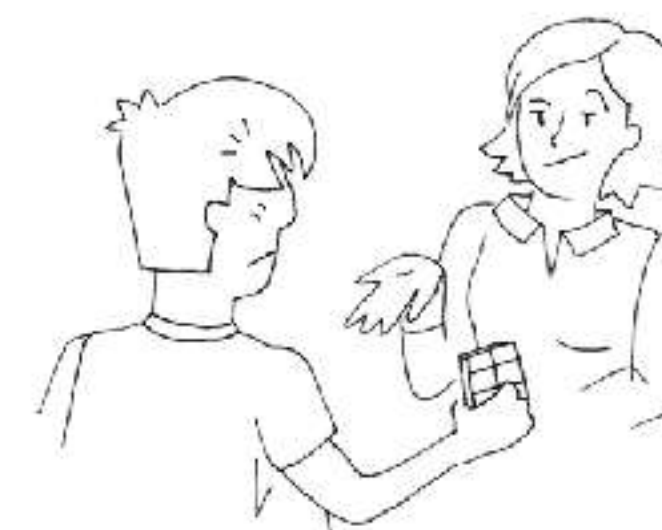
En ese preciso momento, Alicia, que ya ha llegado a casa, recibe una nueva notificación de la app [REDACTED].



...indicándole que Pablo ya está de vuelta. Pero ¿más de dos euros por media docena de huevos? A ver qué ha hecho este chico...



...¡Pero será caradura!



A llegar a casa, Pablo se encuentra a su madre esperándole.

"¿Tú te crees que yo he nacido ayer? Dame ahora mismo esa chocolatina y ya veré si te la doy luego. Que si te la comes ahora luego no me cenas"

Ejercicio 4

Storyboard

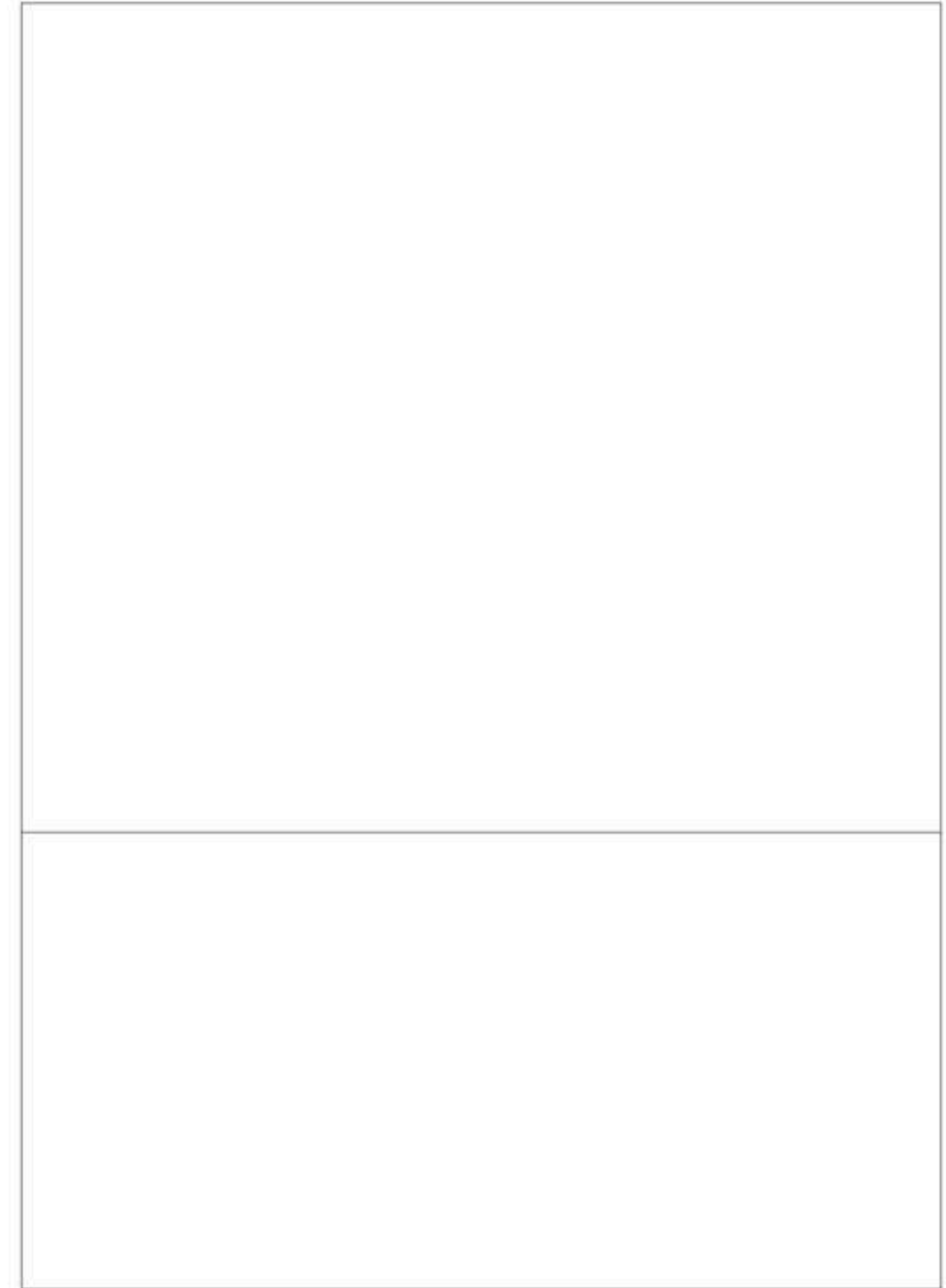
4. Storyboard

1	2
3	4
5	6

Ejercicio 5

Boceto de artefacto

5. Boceto de artefacto

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for sketching an artifact. It is divided into two horizontal sections by a single line, with the top section being larger than the bottom section.

NOMBRE
David Beltrán Gómez
DNI
45877522K
NÚMERO CLIENTE
1130657

PLAN DE AHORRO GARANTIZADO FELIZ

Hola David. Aquí tienes los datos más relevantes de tu Plan de Ahorro Garantizado Feliz, un producto que te ayuda a ahorrar sin riesgo de perder dinero.

¿CUÁNTO APORTO?

100€ /Mes

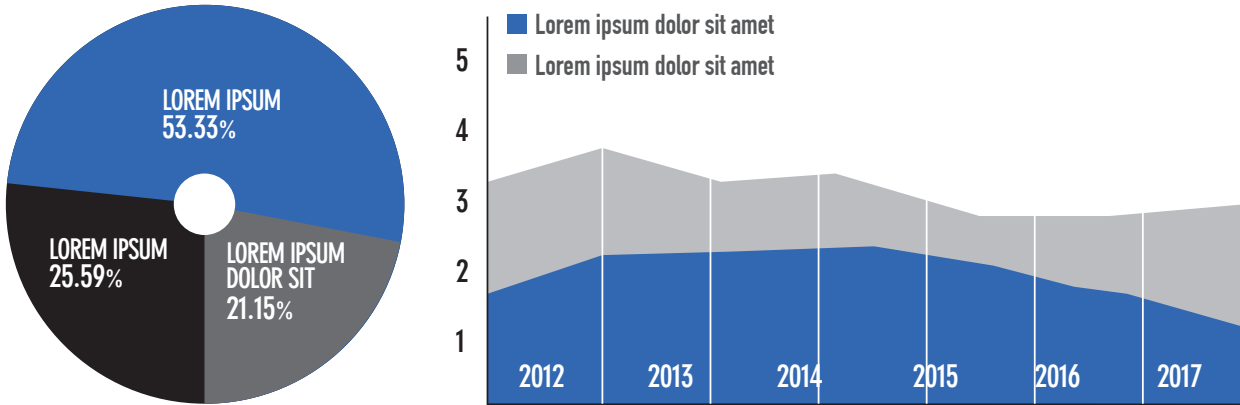
¿SIEMPRE APORTO LO MISMO?

Cada año aporto un 3% más

+3% /Año

¿QUÉ RIESGO TENGO?

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.



¿QUÉ CONSIGO?



AHORRAR PARA EL
FUTURO DE MI HIJO

Nunca voy a perder mi capital

A los 20 años

30.000€ garantizados

32.000€ estimados

¿CÓMO DISPONGO DE MI DINERO?

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

1 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do dolor ente mastras eiusmod tempor.

2 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do dolor ente mastras eiusmod tempor.

3 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do dolor ente mastras eiusmod tempor.

4 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do dolor ente mastras eiusmod tempor.

5 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do dolor ente mastras eiusmod tempor.

PARA MÁS INFORMACIÓN



Consulta las condiciones generales que se entregaron junto con este documento cuando se contrató este plan.



Llámanos a cualquier hora al:

902 108 902



Encuentra videos, FAQs y todo lo que puedas necesitar en:
[nombredelseguro.com](#)

COMPROMETIDOS con la
CLARIDAD

Queremos brindar a nuestros clientes una experiencia simple y eficiente basados en la claridad y transparencia. Si tienes alguna duda llámanos, por favor, llámanos al 902 108 902 y si no estas contentos con nuestros servicios durante el primer mes te devolvemos el dinero.



L'OREAL
PARIS

MIRADAS QUE HABLAN

LUZ



SOMBRAS



ROSTRO



LABIOS

UN NUEVO LOOK AL INSTANTE

APRECIA EL RESULTADO DE TU MAQUILLAJE. DESLIZA EL DESLIZADOR PARA VER EL RESULTADO EN TU PANTALLA.

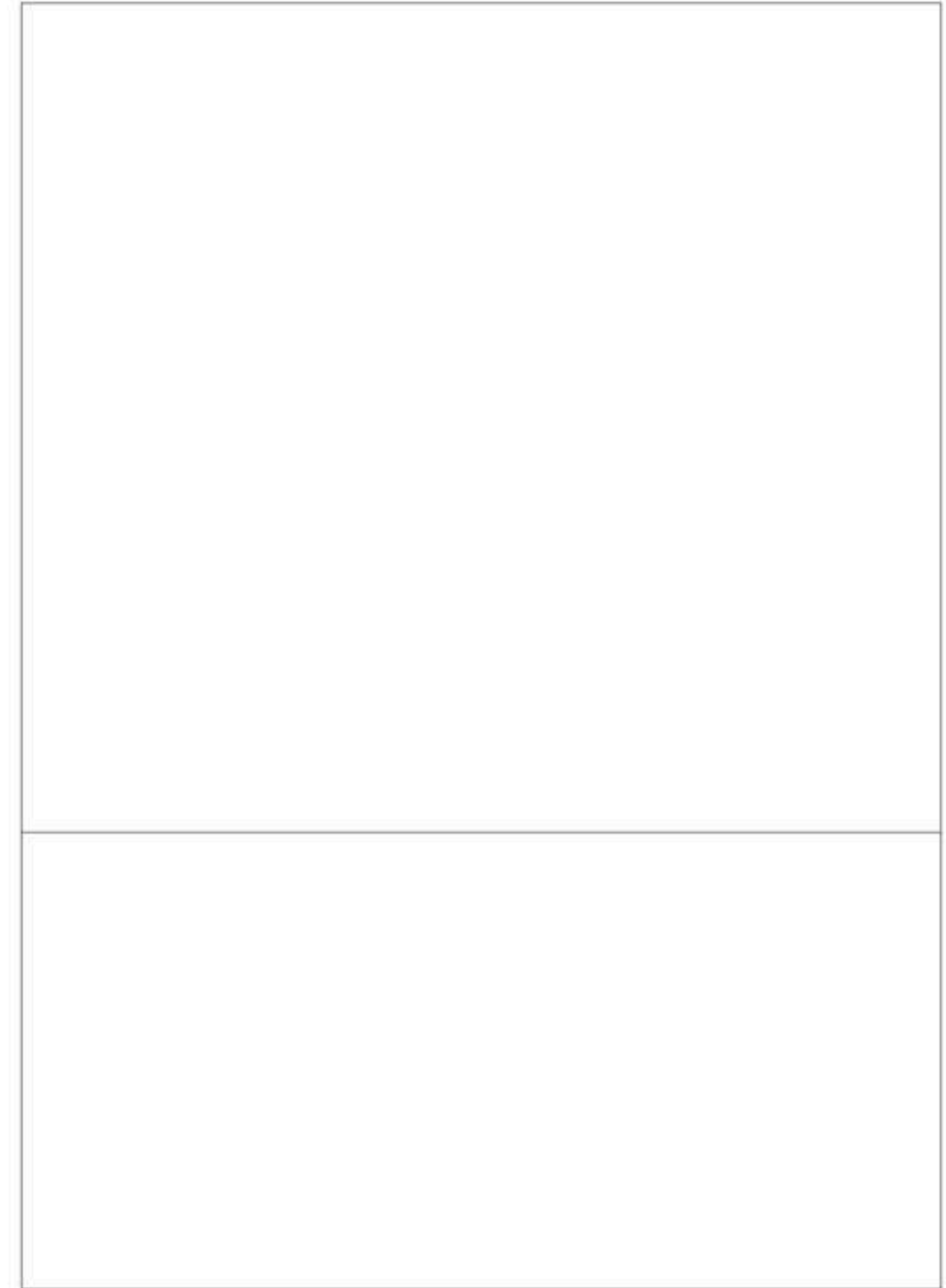
9,95€



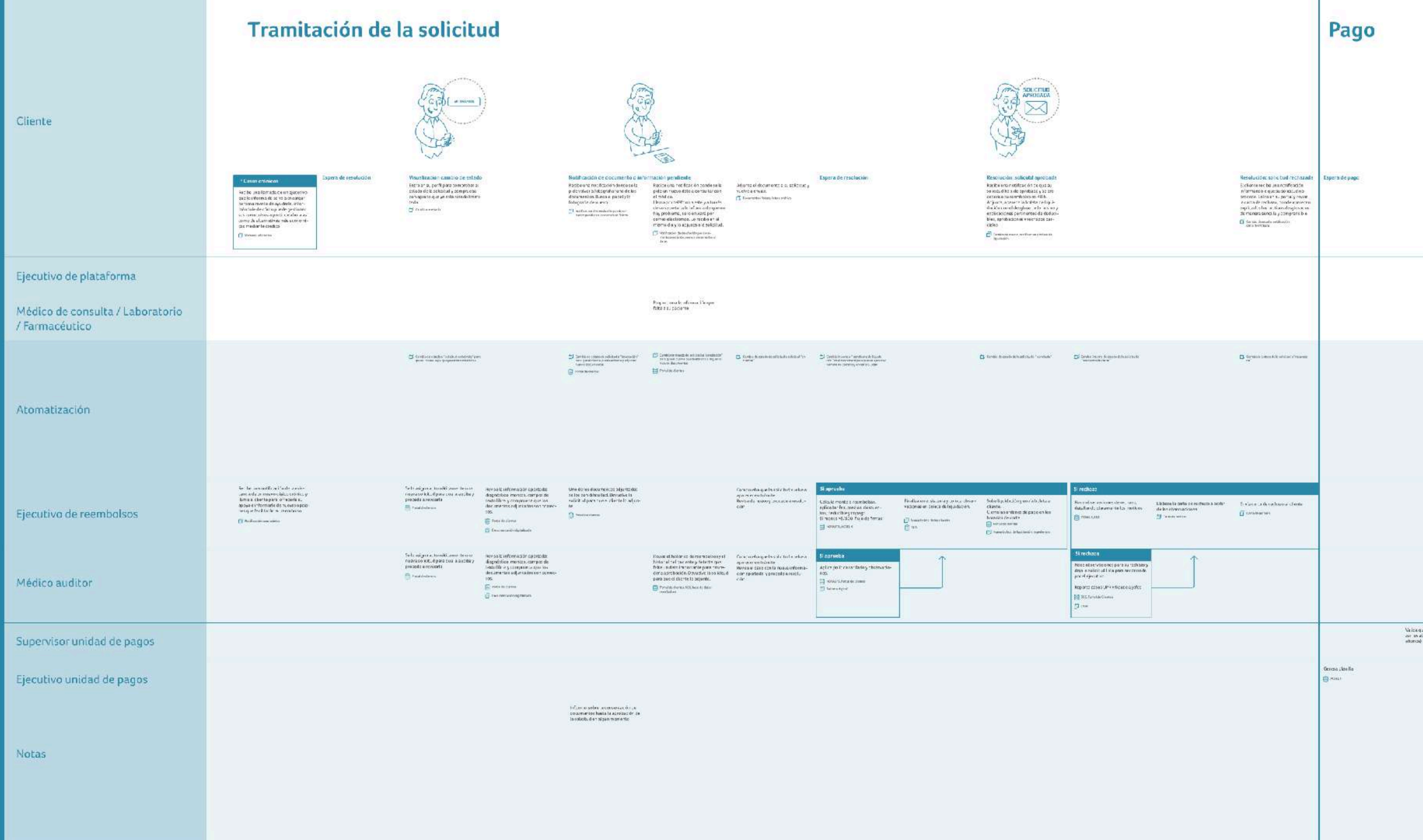
Ejercicio 5

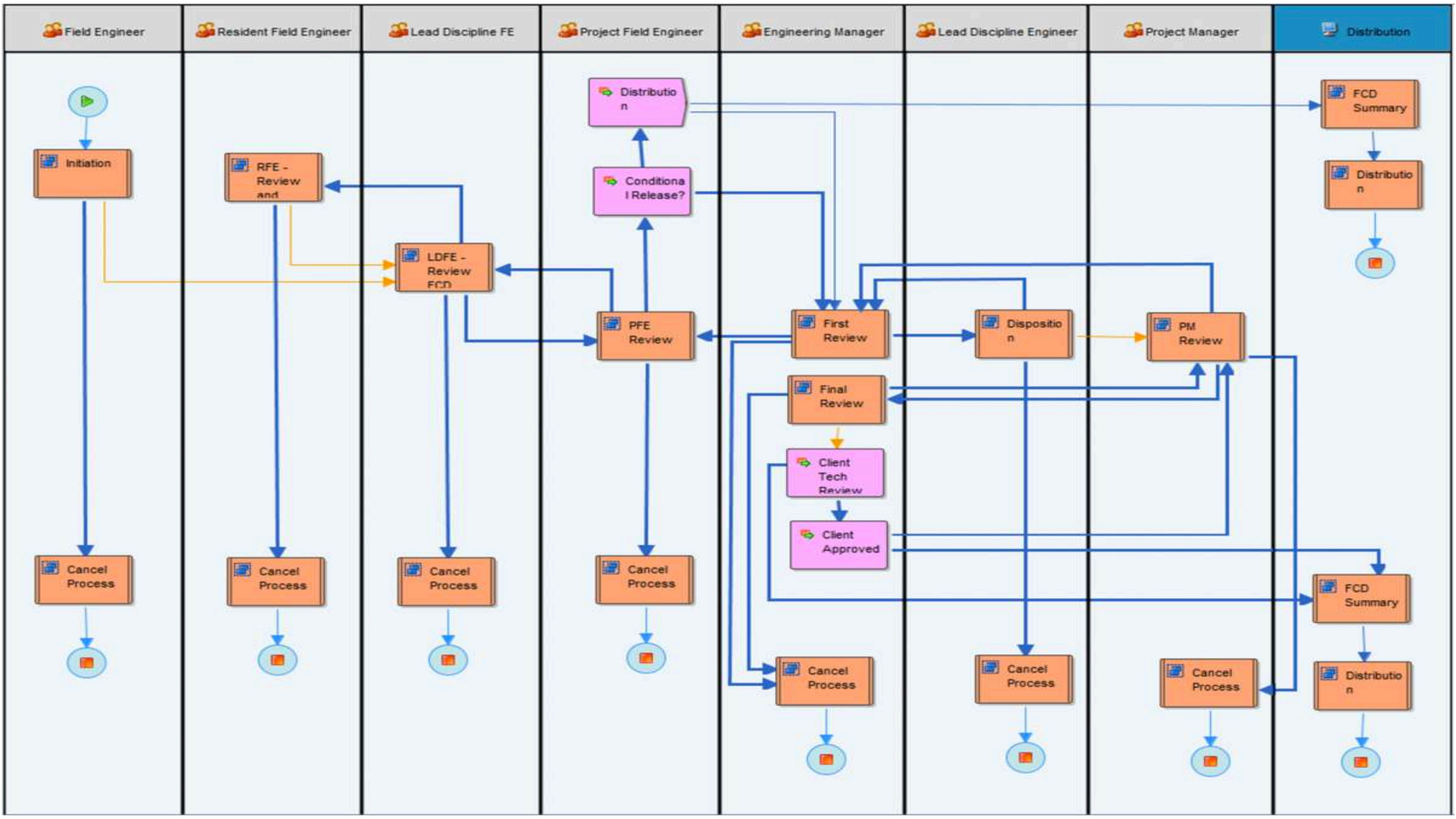
Boceto de artefacto

5. Boceto de artefacto

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for sketching an artifact. It is divided into two horizontal sections by a single line, with the top section being larger than the bottom one.

**Y luego...
hacerlo
realidad**



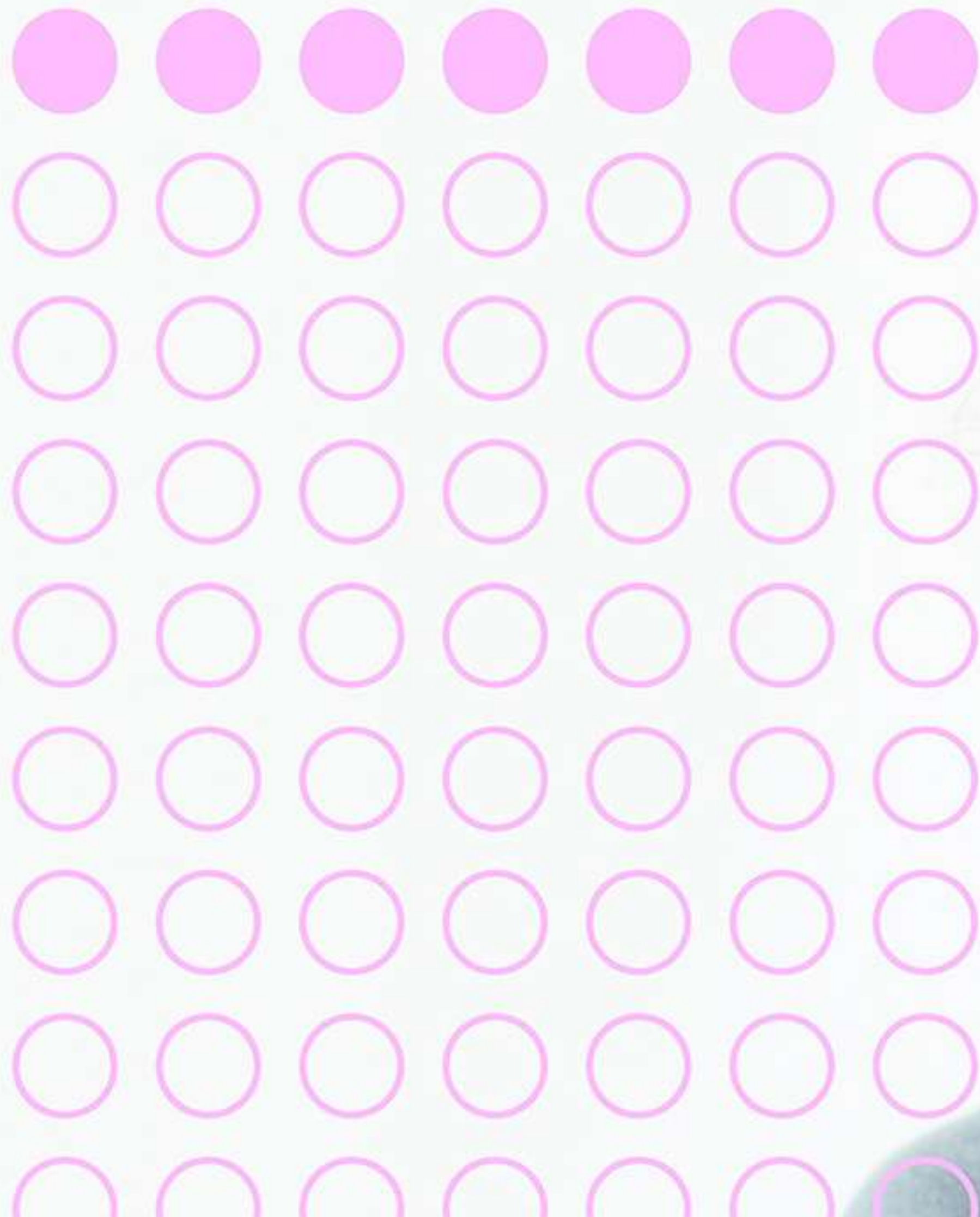


 **vodafone**

Top 10



REDUKSJON I VENTETID: 90%





Total Score



Quality

CODE QUALITY

85.1 +3%

DEFECT RATE

0.618

Very GOOD

Continuous Integration

SUCCESS 5/7

LAST COMPILE

2014.12.04 10:37

LAST CHECK

2014.12.04 10:37

FAILED

1 MAJOR

Personal KLOC

PROJECT

4.353K

1% BAD CODE - HIGH AVERAGE

34/100

STORIES

10/100

DEFECTS

5/14

ATTACH

3/14

ENVIRONMENT

TODAY
409K

TODAY

409K

1% BAD CODE - HIGH AVERAGE

12/100

STORIES

8/100

DEFECTS

1/14

ATTACH

1/14

ENVIRONMENT

Your tasks

TO DO (6)

DOING (0)

DONE (6)

Story 234

Development of the landing module

Due date: 2014.11.01



OPS 23401

MAJOR

The font and graphic style needs unify

Due date: 2014.11.01

SVC



Environment 24

Topology NY02 abnormal power equipment

Due date: 2014.11.01



Story 235

Development of the loading page

Due date: 2014.11.01



OPS 23401

MAJOR

Login is not working properly

Due date: 2014.11.01

SVC



Story 234

Development of the landing module

Due date: 2014.11.01



Story 234

Development of the landing module

Due date: 2014.11.01



Story 234

Development of the landing module

Due date: 2014.11.01



Leaderboard

You are #1

#1

Joake Smith
Frontend Developer

90.4

#2

Bel Kacaria
Frontend Developer

87.2

#3

Biao Bing
Frontend Developer

55.6

Project Feed

2014.12.12 ~ 12:01

TASK COMPLETED



Github Integration

Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing
consectetur doloribus amet.

2014.12.12 ~ 11:01

FORUM

"I need some help with this topic:
Floating variables in C++ are a p..."

SVC

2014.12.12 ~ 11:01

TASK COMPLETED



Github Integration

Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing
consectetur doloribus amet.

Your team

Sun
TigersWhen people work with
one mind, they can even
remove Mount Tianshan

TEAM HISTORY



Che Yingpei

Backend Developer - Level 5

Last projects

CURRENT PROJECT
Support V3R2C01Development of the new network level module
of the PETRONET LBR system.

PROGRESS

34.0%

Check the project

PREVIOUS PROJECT
Support V3R2C01Development of the new network level module
of the PETRONET LBR system.

Jan 10 - Jan 14

Check the project

PREVIOUS PROJECT
Support V3R2C01Development of the new network level module
of the PETRONET LBR system.

Jan 10 - Jan 14

Check the project

Hall of fame

#1

Che Yingpei

Frontend Developer
Level 5An MVP C34 signed off as an MVP project
with an exceptional review.

Joined on March 26, 2015

#2

Che Yingpei

Backend Developer
Level 5The legendary MVP project that A. 2015 signed
off as an MVP project.

Joined on March 26, 2015

#3

Che Yingpei

Frontend Developer
Level 5An MVP C34 signed off as an MVP project
with an exceptional review.

Joined on March 26, 2015

Current members 8

Che Yingpei

Frontend Developer
Level 5

Joined on March 26, 2015

Che Yingpei

Backend Developer
Level 5

Joined on March 26, 2015

Che Yingpei

Frontend Developer
Level 5

Joined on March 26, 2015

Team Feed

2014.12.12 ~ 12:01



Che Yingpei

Frontend Developer
Level 5

27

28

21

12

2014.12.12 ~ 12:01

NEW RECOMMENDATION

Che Yingpei

Frontend Developer
Level 5

SVC

2014.12.12 ~ 12:01

PREVIOUS PROJECT

Github Integration

Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing
consectetur doloribus amet.

SVC

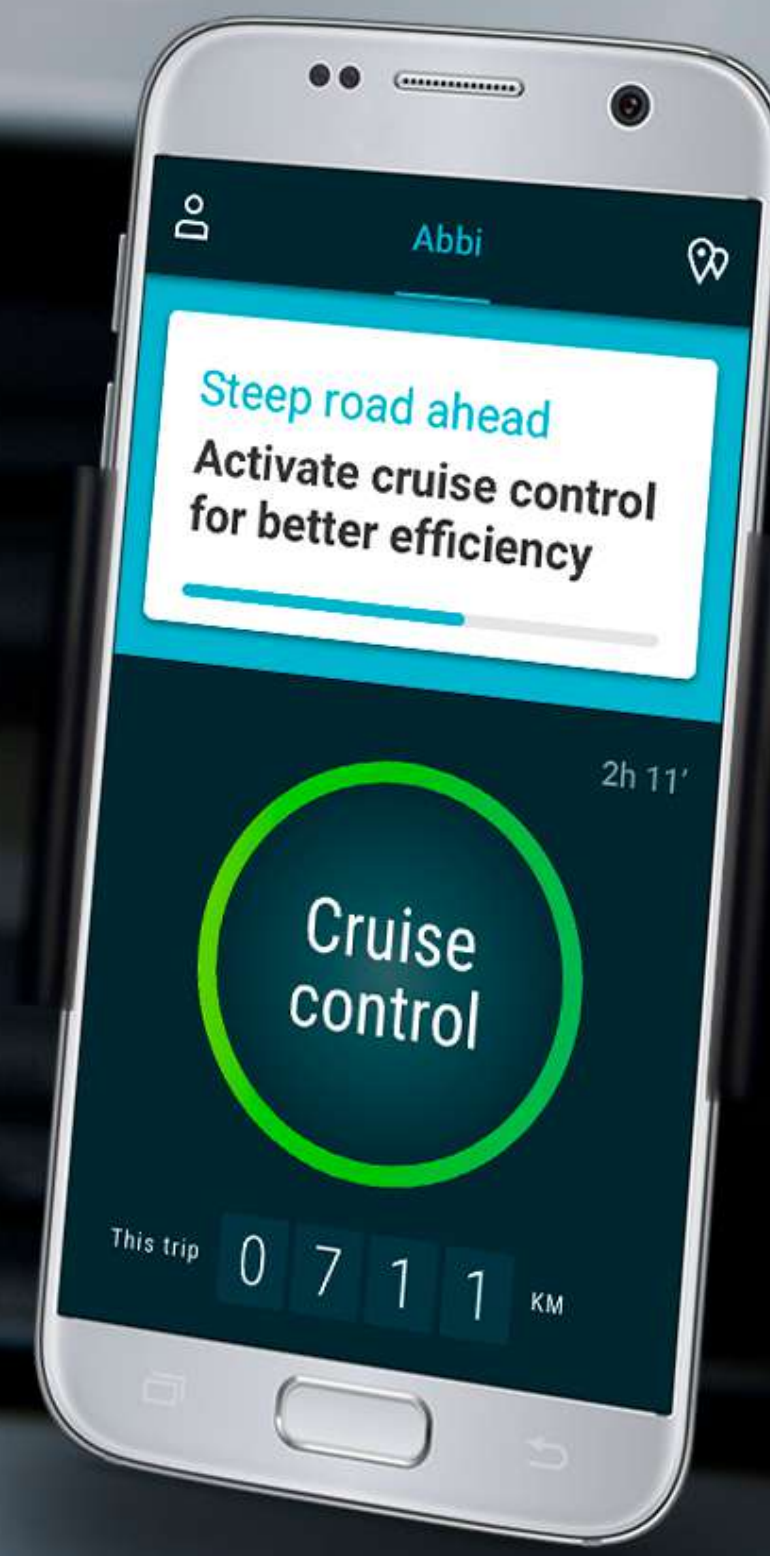
2014.12.12 ~ 12:01

NEW AWARD

Sun Tigers just won the Quality Silver
Dragon Competition

2014.12.12 ~ 12:01

Loading





Gracias por su colaboración.

INCONTABLES NOVEDADES





primero
hacer visibles
los muros,
luego
romperlos

**Si se os tiene
que quedar
una cosa...**



¡Gracias!

cesar.astudillo@designit.com