

JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS

Sello de ORO Aragón Empresa: Ibercaja

Design Thinking y metodologías ágiles: aprendiendo que es gerundio

Sala de Congresos Patio de la Infanta. 20 septiembre 2016

Nacho Torre. Secretario Técnico del CEO de Ibercaja y Jefe Innovación y Experiencia de cliente | @nacho_torre

Víctor Royo. Jefe de Proyectos de Innovación de Ibercaja | @vicroyesc



JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS
¿POR QUÉ NOS INTERESA EN IBERCAJA?

**Saber colaborar es
una fuente de
ventaja competitiva**

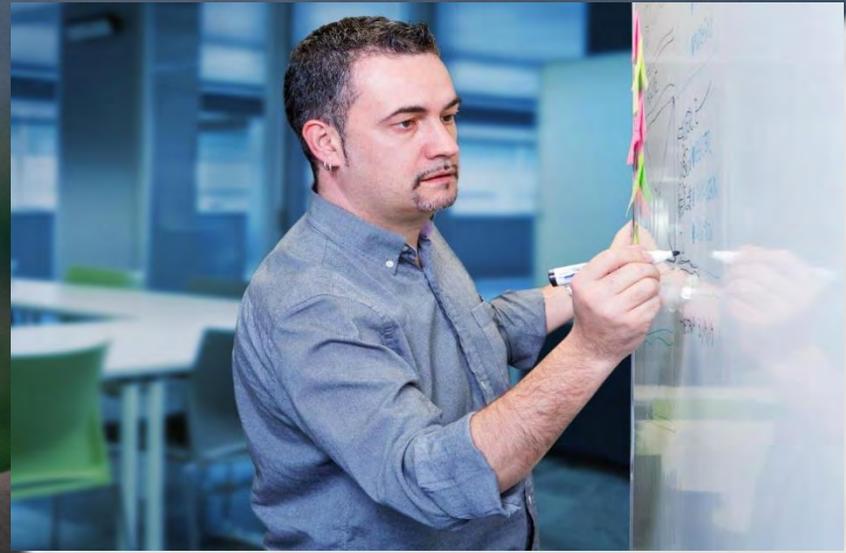


#Tecnología
#persona_a_persona



iberCaja







**Las TIC no se han
"pasado de moda"...**

**...han evolucionado de
Información y Comunicación a
Interacción y Colaboración**

JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS
¿POR QUÉ BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN?

Momento de confluencia de cambios



Momento de confluencia de cambios



INCERTIDUMBRE



Mayor capacidad de adaptación y de innovación



VELOCIDAD



Mayor autonomía de pensamiento, decisión y ejecución



COMPLEJIDAD



Conseguir procesos más simples y flexibles

**El cambio
es la nueva normalidad**



Nos encontramos ante un **entorno**
de transformación en el que
aparecen retos y oportunidades....



... pero hacer frente a los retos y convertir
en resultados las oportunidades
necesitamos **adaptarnos al entorno.**

JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS
¿POR QUÉ DESIGN THINKING Y METODOLOGÍAS ÁGILES?

Asegurar el presente y el futuro gestionando en equilibrio innovación y operaciones es el principal reto del primer ejecutivo de una organización

Hacer cada vez
mejor lo que ya se
sabe hacer

Evitar el fallo y
las sorpresas

Racional, toma
de decisiones,
procedimientos,
reglas...



Hacer las cosas de
modo radicalmente
diferente

Fallar rápido,
barato y aprender

Curiosidad,
especulación,
experimentar...

Presente

**Resultados de
hoy**

**Cuenta de
exploTTación**

Futuro

**Resultados de
mañana**

**Cuenta de
exploRRación**

Exposición buena práctica

Design Thinking

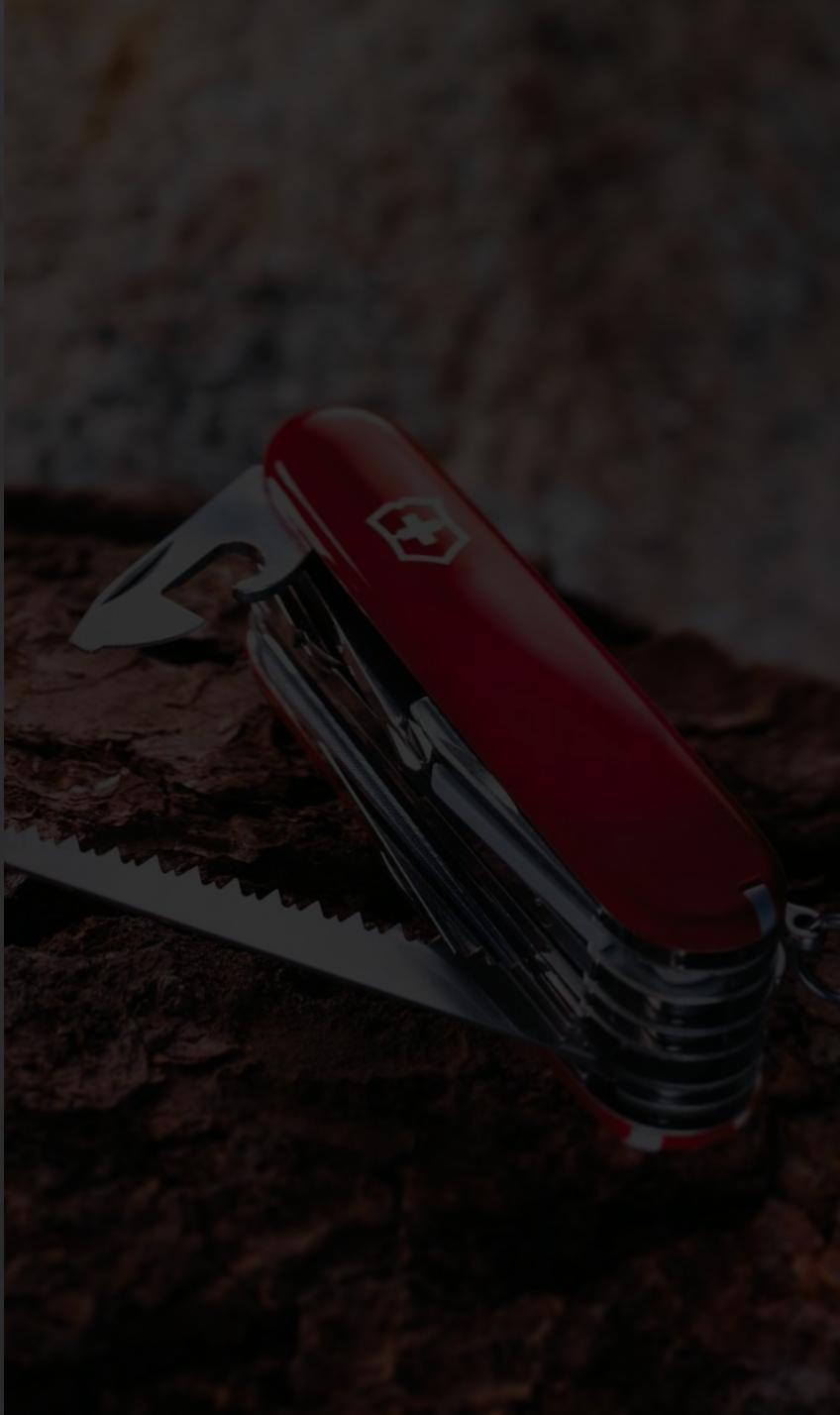
¿Qué?





¿Para qué?



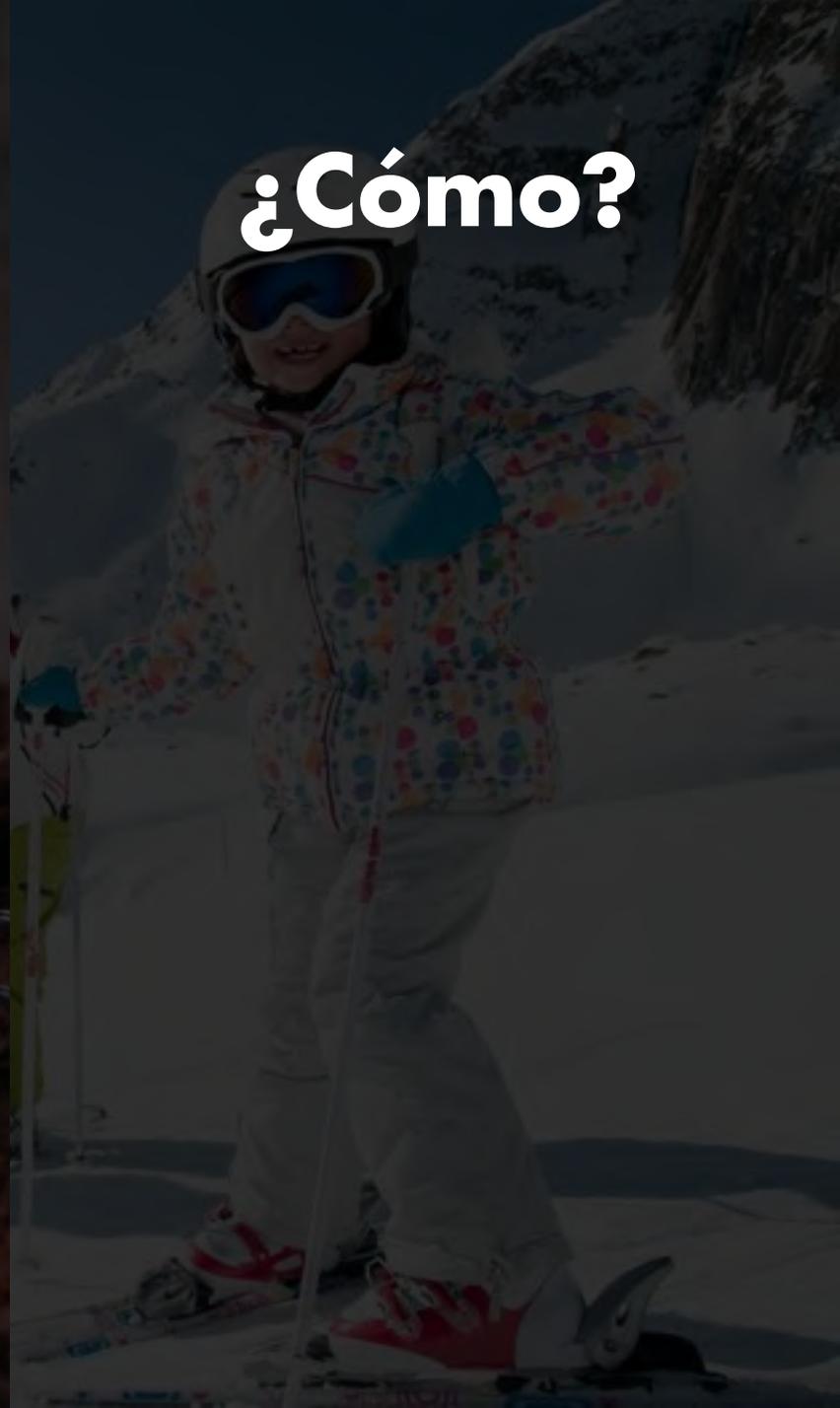


¿Qué?

¿Para qué?

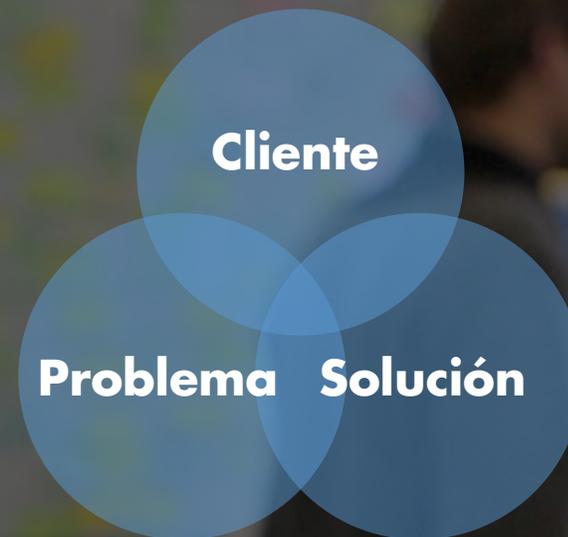
¿Cómo?

Exposición buena práctica
Design Thinking



¿Qué?

Metodología para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios. Proviene de la forma en la que trabajan los diseñadores de producto



Filosofía CPS

SELLO DE ORO ARAGÓN EMPRESA: IBERCAJA



d. 
HASSO PLATTNER
Institute of Design at Stanford

<http://dschool.stanford.edu/>

SEARCH

TAKE A CLASS **TAKE A VIRTUAL CRASH COURSE**
MAKE SPACE : THE BOOK **EXPERIENCE STUDENT STORIES**

THE D.SCHOOL CLASS EXPERIENCE
Watch a 3-minute introduction to our Bootcamp course

D.MANIFESTO
all you need to know - on a napkin

Our Point of View Learning Experiences The Latest About us

GUÍA DEL PROCESO CREATIVO

Mini guía: una introducción al Design Thinking

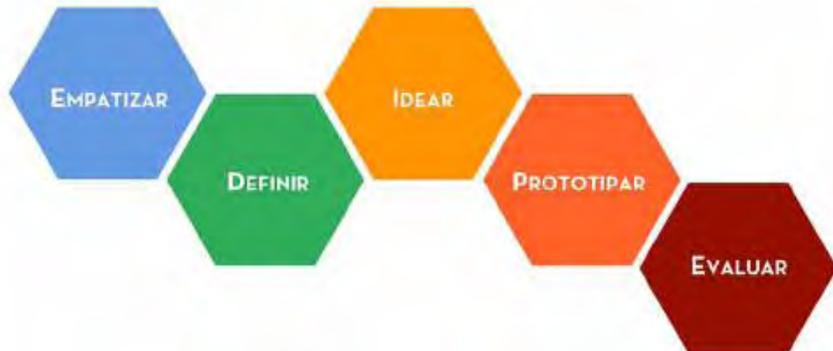


+ bootcamp bootleg

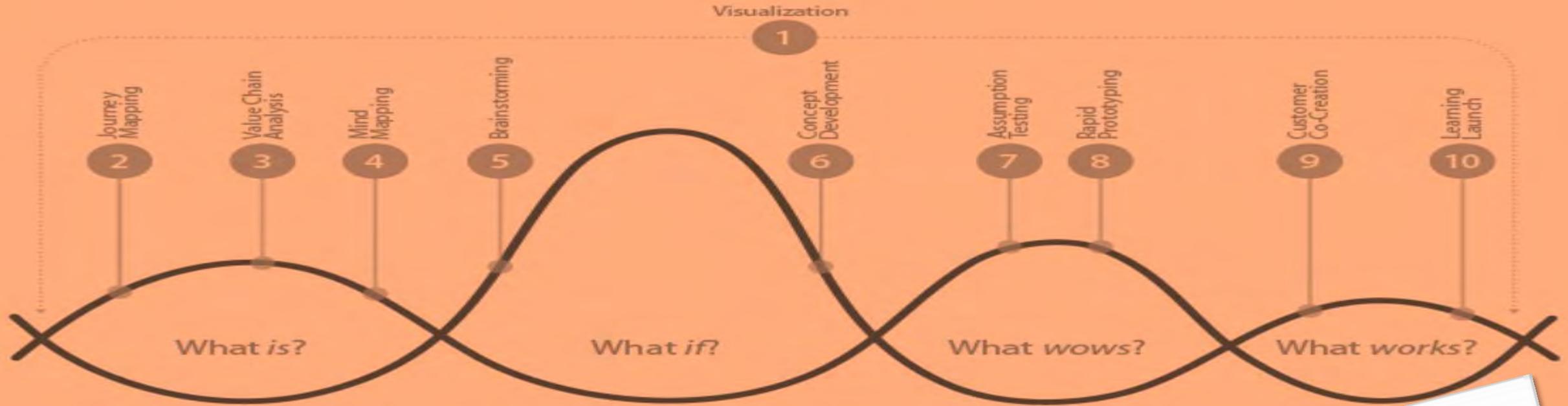
d.  En español

d. 
HASSO PLATTNER
Institute of Design at Stanford

Traducido al español por: Felipe González
@felgonzalez_ felgonzalez@gmail.com



<http://stanford.io/ZC3IDN>



Designing for Growth: A Design Thinking Tool Kit for Managers

<https://www.coursera.org/course/designbiz>

<http://http://cup.columbia.edu/book/designing-for-growth/9780231158381>

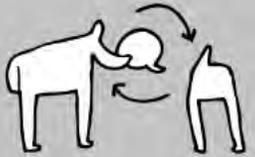


SELLO DE ORO ARAGÓN EMPRESA: IBERCAJA



DESIGNPEDIA™ ENG Mapear Explorar Construir Testear Sobre los autores Home Home Q

80 herramientas por fases

<p>¿QUÉ SABES DE TUS CLIENTES/DE TU EMPRESA?</p>  <p>MAPEAR</p>	<p>¿REALMENTE SON ASÍ? ¿CUÁL ES EL RETO?</p>  <p>EXPLORAR</p>	<p>¿QUÉ SOLUCIONES SE TE OCURREN PARA RESOLVERLO?</p>  <p>CONSTRUIR</p>	<p>¿LE INTERESA AL USUARIO/EMPRESA TU IDEA?</p>  <p>TESTAR</p>
--	--	---	---



<http://designpedia.info/>

¿Para Qué?

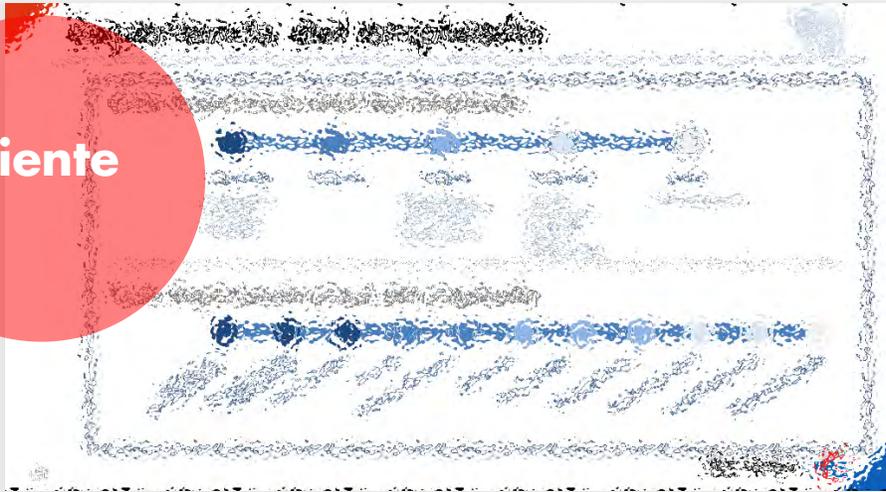
- » Modelo gestión de personas/empleados
- » Despliegue propuesta de valor a clientes
- » Nuevos productos y servicios digitales
- » Planes de acción de mejora de reputación
- » ...

PERSONAS

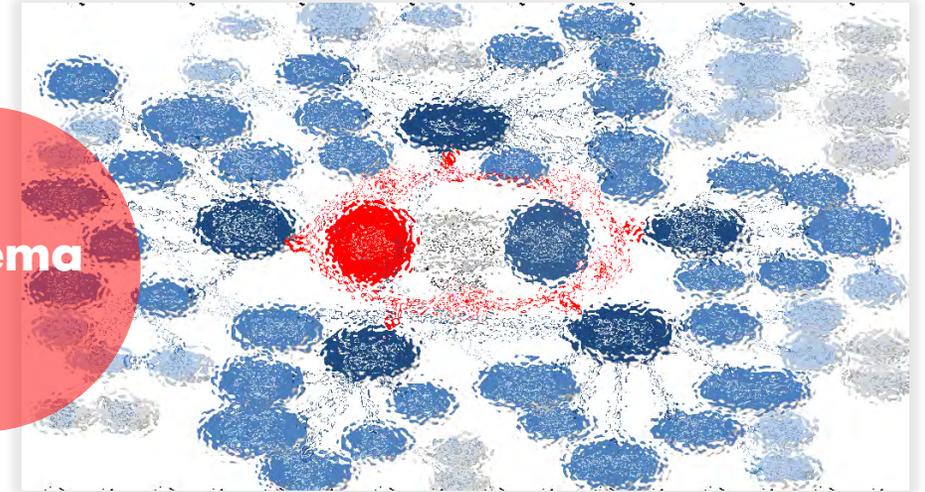
con necesidades no cubiertas o cubiertas de forma mejorable

¿Cómo ser un empleador atractivo para el talento como palanca de generación de compromiso y valor añadido“?

Cliente



Problema



Solución

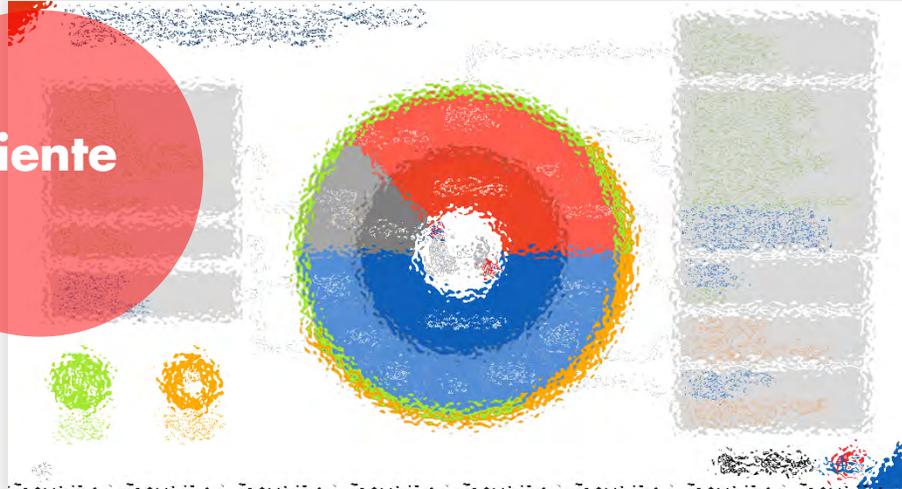


SELLO DE ORO ARAGÓN EMPRESA: IBERCAJA



¿Cómo conseguir que la propuesta de valor de Ibercaja sea perceptible y valorada por los clientes y, a la vez, rentable para la entidad?

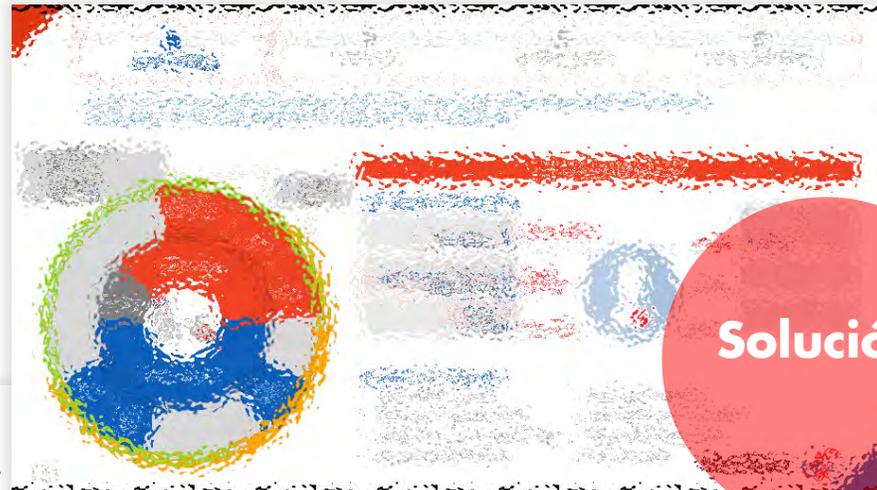
Cliente



Problema

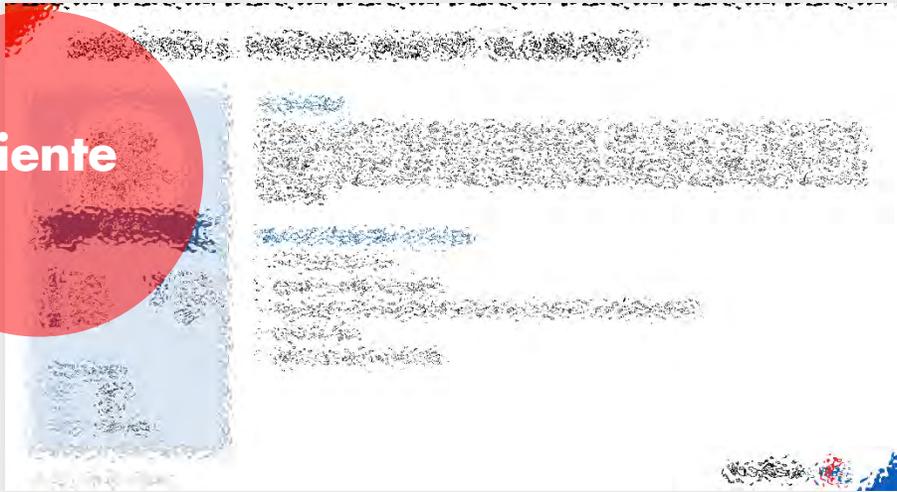


Solución



¿Cómo podemos lograr que se perciba el compromiso de Ibercaja hacia la sociedad y los clientes?

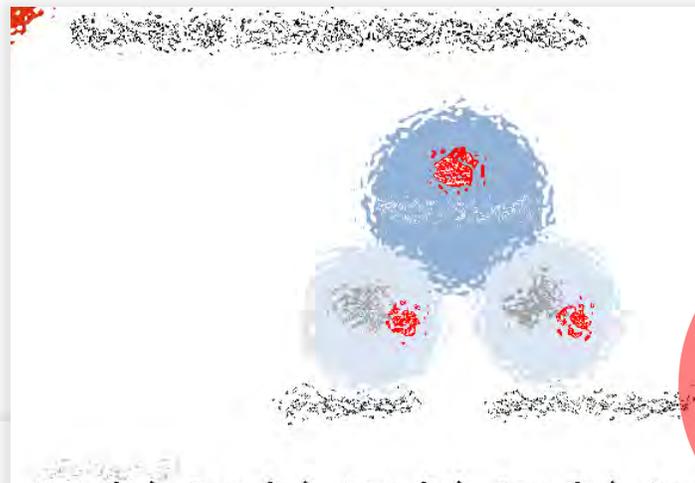
Cliente



Problema



Solución



¿Cómo?

PUNTOS EN COMÚN

INVERSIÓN EN TIEMPO

2/3

empatizar equipo

1/3

solución del reto



FORMA DE TRABAJO

1 día/semana

con deberes



EQUIPO

Multidisciplinar



SESIONES

Contexto diferente al día a día



IDEA 1

El valor está en la práctica y experiencia. No en la teoría

- » El conocimiento teórico es sencillo y de muy fácil acceso
- » La principal vía de aprendizaje es probar, probar y volver a probar. Enfrentarte
- » Expertos en el reto pueden aportar valor

IDEA 2

No es fácil enamorarse del problema antes que de la solución

- » Explicar que no es el momento de aportar soluciones, sino de empatizar con las personas.
- » Hay que centrarse en profundizar en el reto (usuario y necesidad)



IDEA 3

Es necesario gestionar la incertidumbre

- » Las fases divergentes/convergentes son clave para poder resolver retos complejos.
- » En las fases divergentes se suele producir ansiedad y dudas en el equipo
- » Es divertido, pero no es un juego

IDEA 4

El síndrome del corderito feliz y el pastor aprovechado

- » Virtud entre ser facilitador de las sesiones para no perder el foco sin ser muy rígido con el equipo
- » Saber ser facilitador sin influir en las sesiones ni en los entregables

IDEA 5

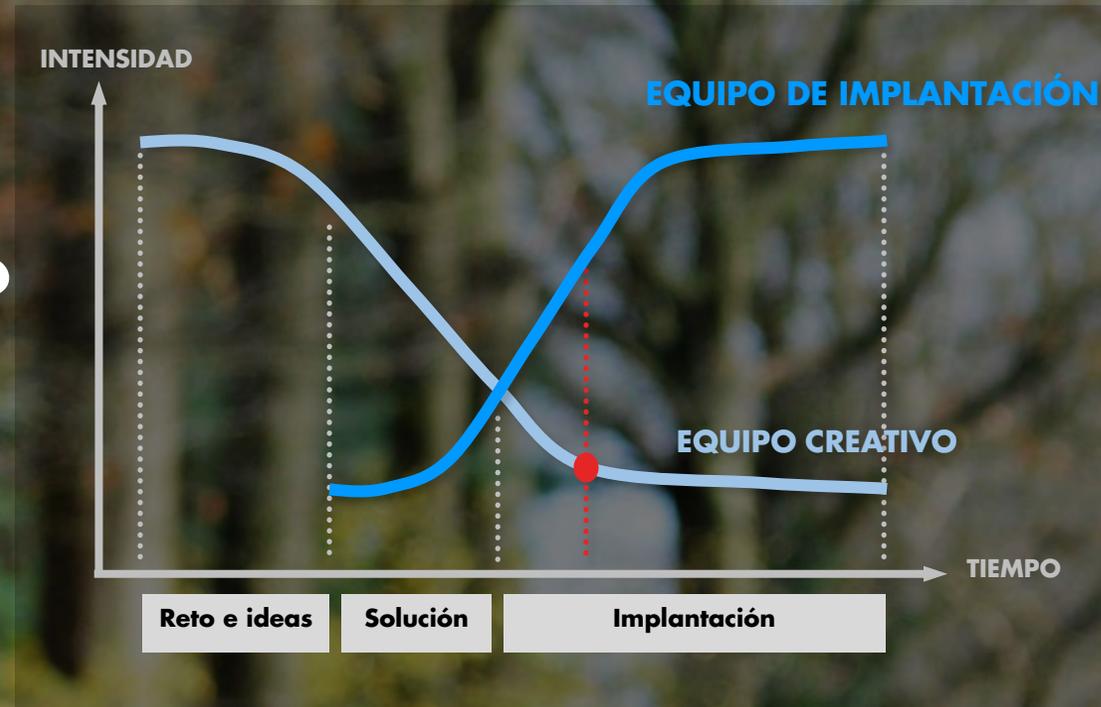
La meta también está en el camino

- » Los equipos multidisciplinares hacen que las personas empaticen unas con otras y se incrementa la colaboración.
- » Entienden mucho mejor las necesidades del cliente y cómo impacta su trabajo en él.



IDEA 6

Y ahora, ¿cómo lo implantamos?



- » Dificultad del traspaso del equipo creativo al equipo implantador
- » Personas de implantación en el equipo creativo.
- » Acompañamiento en la implantación rehaciendo fases del proyecto.

APRENDIZAJE

- » IDEA 1. **El valor está en la práctica y experiencia. No en la teoría**
- » IDEA 2. **No es fácil enamorarse del problema antes que de la solución**
- » IDEA 3. **Es necesario gestionar la incertidumbre**
- » IDEA 4. **El síndrome del corderito feliz y el pastor aprovechado**
- » IDEA 5. **La meta también está en el camino**
- » IDEA 6. **Y ahora, ¿cómo lo implantamos?**

GRACIAS

Nacho Torre. Secretario Técnico del CEO y Jefe de Innovación y Experiencia de Cliente de Ibercaja

Exposición buena práctica

Metodologías Ágiles

ORIGEN DE LAS METODOLOGÍAS ÁGILES

ORIGEN DE LAS METODOLOGÍAS ÁGILES



ORIGEN DE LAS METODOLOGÍAS ÁGILES_ LEAN THINKING

“Trabajando de la misma forma jamás podremos competir contra los europeos y americanos”. Japón, tras la II Guerra Mundial

VALOR PARA EL CLIENTE

OPTIMIZAR LA ENTREGA DE VALOR

EVITAR MULTITAREA

SISTEMA PULL

MEJORA CONTINUA

ORIGEN DE LAS METODOLOGÍAS ÁGILES_MANIFIESTO ÁGIL

Individuos y su interacción

vs. Procesos y Herramientas

Colaboración con el Cliente

vs. Negociación contractual

Producto que funciona

vs. Documentación exhaustiva

Respuesta al cliente

vs. Seguimiento de un plan

ORIGEN DE LAS METODOLOGÍAS ÁGILES_¿POR QUÉ AHORA?



PERSONAS



COMPETENCIA



TECNOLOGIA

METODOLOGÍAS ÁGILES

Kanban y Scrum

METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS ÁGILES

KANBAN

SCRUM

SCRUMBAN

RESTROSPECTIVA

LEAN STARTUP

VALUE STREAM MAPPING

REUNIONES ÁGILES

INCEPTION

CONTRATOS ÁGILES

AGILE MODELING

EXTREME PROGRAMMING

...

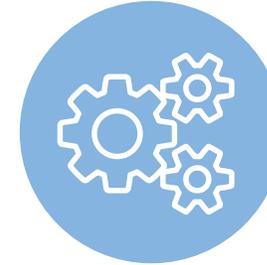
ASPECTOS EN COMÚN



Orientación a la entrega de **VALOR** y reducción de desperdicio



Técnicamente muy sencillas, el foco está en las **PERSONAS**.



Nuevo rol: **FACILITADOR**. Centrado en el proceso, no en el contenido.

SELLO DE ORO ARAGÓN EMPRESA: IBERCAJA



KANBAN



SCRUM



KANBAN



La más Ágil
Sin Cambios



Visualizar
Organizar



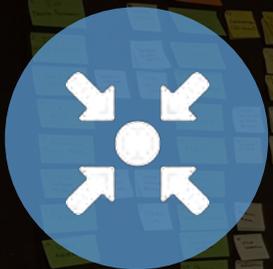
Limitar WIP
Poner Foco



Identificar Cuellos de
Botella
Mejora Continua

«Deja de Empezar y Empieza a Terminar»

KANBAN_BENEFICIOS



Visibilidad y
Transparencia



Priorización y Foco



Ritmo Sostenible de
Entrega de Valor.
Sensación de
Avance



Reduce el Estrés

«Deja de Empezar y Empieza a Terminar»

SCRUM



Roles:

- Product Owner
- Equipo Autogestionado
- Scrum Master



Backlog de Historias

de Usuario:

- Priorizado
- Abierto



Proceso Iterativo **SPRINT**

(2/4 semanas)



Retrospectiva

«Scrum no elimina los problemas. Los hace visibles para que el equipo pueda resolverlos cuanto antes.»

SCRUM_BENEFICIOS



Agilidad en la
Entrega de Valor



Elimina Desperdicio al
Unir a las Personas



Detecta los Problemas en
Fases Tempranas



Fomenta la Autonomía,
el Autodesarrollo y la
Motivación

«Scrum no elimina los problemas. Los hace visibles para que el equipo pueda resolverlos cuanto antes.»

APRENDIZAJE

IDEA 1

Motivación

- » Se crea círculo virtuoso entre los resultados logrados y la motivación de las personas.
- » Las personas se convierten en evangelizadores.
- » Nuevos catalizadores de una cultura mucho más innovadora.



IDEA 2

Los niños aprenden mucho más jugando que estudiando...

- » Formación inicial basada en la gamificación y orientada a aprendizaje.
- » El objetivo es descubrir que existen otras formas de hacer las cosas.

IDEA 3

...y haciendo que viendo

- » Despliegue Pull, no Push
- » Siempre tiene que existir un reto que debe resolverse en un equipo, un proyecto, ...

IDEA 4

¿Es mejor una cuchara que un tenedor?

» Es muy importante entender cuál es el reto y el contexto para saber qué metodología o herramienta utilizar.

IDEA 5

Es complicada la convivencia del mundo “agile” con el mundo tradicional

- » Hay que vivir con ello, cumpliendo lo tradicional, pero sin olvidarnos nunca de los principios y la esencia de las formas ágiles de trabajo.

IDEA 6

Y se complica más cuando pasas de cambiar un proyecto, un equipo... a cambiar una entidad

» Es complicado extrapolar las metodologías ágiles a toda la organización.

APRENDIZAJE

- » IDEA 1. **Motivación**
- » IDEA 2. **Los niños aprenden mucho más jugando que estudiando...**
- » IDEA 3. **...y haciendo que viendo.**
- » IDEA 4. **¿Es mejor una cuchara que un tenedor?**
- » IDEA 5. **Es complicada la convivencia del mundo "agile" con el mundo tradicional**
- » IDEA 6. **Y se complica más cuando pasas de cambiar un proyecto a cambiar una entidad**

SELLO DE ORO ARAGÓN EMPRESA: IBERCAJA



Transformación de las PERSONAS y la forma en que interactúan

Transformación de una entidad de más de 140 años

GRACIAS

Víctor Royo. Jefe de proyectos de Innovación de Ibercaja

JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS
Sello de ORO Aragón Empresa: Ibercaja

Design Thinking y metodologías ágiles: aprendiendo que es gerundio

Sala de Congresos Patio de la Infanta. 20 septiembre 2016

@vicroyesc

@nacho_torre

