

# El Viaje del Cliente o Customer Journey

Organización del Producto



## Basado en Agile Moderno

Estamos descubriendo mejores formas de desarrollar organizaciones que liberen toda la capacidad intelectual de los empleados. Este es nuestro mejor pensamiento actual.



## Valor de Negocio

- Disminuir Tiempo de Comercialización
- Aumentar Flexibilidad Estratégica
- Aumentar la Calidad de las Soluciones
- Aumentar el Compromiso de los Empleados
- Aumentar la Lealtad de los Clientes



### Visión

We need to cross the river. You can figure out how.



### Estrategia



Entrada Estratégica de Aprendizajes

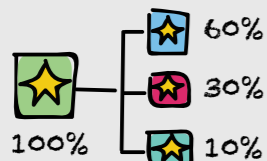
### Misión del Equipo

Misión de 6 Meses - 1 Año



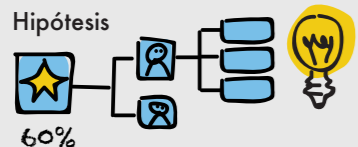
El Equipo Lean

### Mapa de Oportunidades del Equipo



Entrada Táctica de Aprendizajes

### Mapa de Impacto



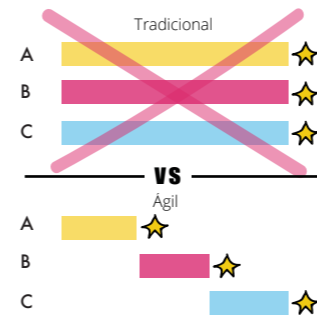
**Caso de Estudio 2018:** El Banco Avanza hizo una completa transformación desde una organización tradicional con silos: TI, Marketing, Producto y Operaciones separadas. Durante el 2017-18 siguió funcionando como siempre, pero levantando el Customer Journey organizativo con Lean Teams. Antes de la transformación, 5.8 equipos estaban involucrados en una entrega promedio, después de la transformación solo 1.2 equipos. La visión era que todos los equipos debían sentirse como una pequeña startup, y lograron tener éxito según sus felices empleados.

## Organización de Un Producto

Organizado para centrarse en el cliente & con Mentalidad Ágil para movilizar la capacidad intelectual



### Limitar Iniciativas Concurrentes



Reduzca el número de iniciativas concurrentes para entregar anticipadamente y con frecuencia.

### Optimizar el Flujo - y el Valor del Cliente



La optimización del flujo en lugar de la optimización de los recursos, sumado a centrarse en el cliente, lleva a un aumento de la producción de valor

## Configuración del Equipo

Liderazgo Catalizador para el dominio y alto rendimiento.

Roles	Equipos Lean	Habilidades (grupos de competencias)
Agile Coach	[Icon of 3 vertical columns representing team members]	AC - Habilidades
Product Owner		PO - Habilidades
Scrum Master		SM - Habilidades
<b>Competencias</b>		
Marketing en línea		Marketing - Habilidades
Desarrollo		Desarrollo - Habilidades
UX & Diseño		Diseño - Habilidades
Análisis		Análisis - Habilidades
Operaciones		Operaciones - Habilidades

El Equipo de Liderazgo apoya a todos los equipos

### El Equipo Lean

... como en Lean Ux y Lean Startup

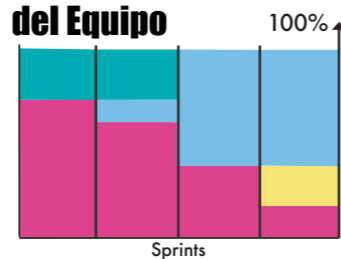
### Responsabilidad de Principio a Fin

- Desde de la identificación de oportunidades - hasta construir soluciones que generen impacto.
- Desde la investigación y análisis del usuario - hasta construir todas las plataformas necesarias.
- Desde la codificación con pruebas automatizadas - hasta la implementación continua.



Equipo Funcional X  
7-12 personas

### Planificación del Equipo

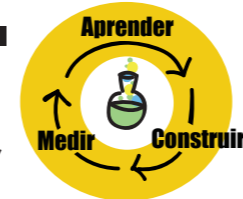


- Alineación de Apuestas de la Empresa**
- Iniciativas de Equipo - Misión Autonomía**
- Ayudando a Otros Equipos Autonomía & Alineación**
- Luces Encendidas "En Funcionamiento" Autonomía**

### Maestría & Colaboración



Personas con forma de "T"



## Mentalidad de Crecimiento

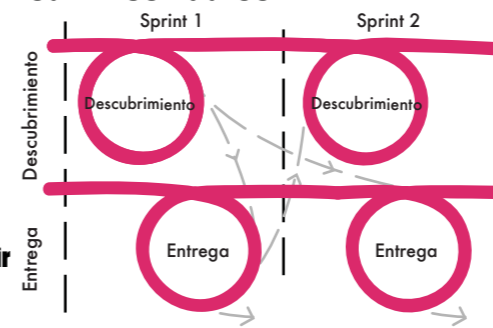


Agile Moderno (en el medio de la flor) de Joshua Kerievsky

### Sentido de Pertenencia & Propósito

- Beneficios & Pérdidas, y presupuestos por equipo
- Roles
- Competencias
- Actividades
- Diversidad

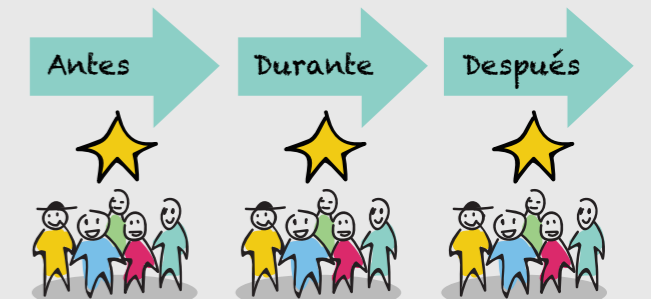
### Caminos Duales



## Estructura Organizacional

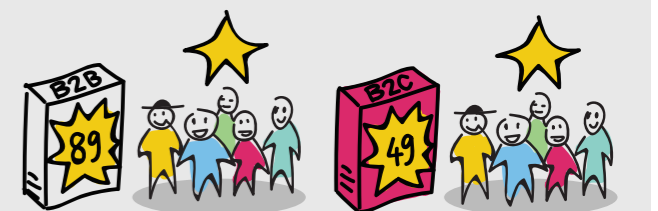
Versión 1.1

### Equipos de Customer Journey



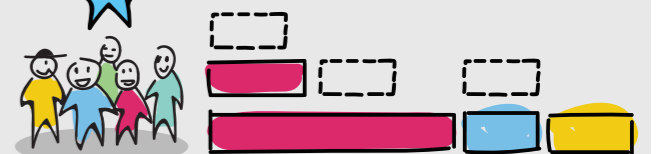
Entrega de estrategias relacionadas con el Viaje del Cliente, como el aumento de nuevos clientes, valor a largo plazo o mayor uso.

### Equipos de Producto



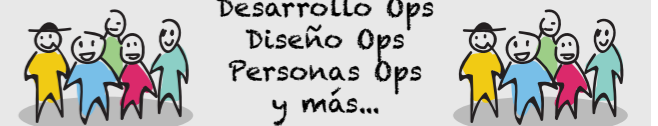
Entregan Estrategias conectadas a productos específicos y mantienen por largo plazo la plataforma con alta calidad y velocidad.

### Equipos de Plataforma



Los Equipos de Plataforma entregan funcionalidad para satisfacer las necesidades derivadas de los Equipos de Customer Journey & de Producto.

### Equipos de Apoyo



Los Equipos de Apoyo ofrecen autoservicio a los demás equipos. También pueden entrenar, capacitar y apoyar con alineación y aportes estratégicos.



Infografía creada por:  
mia.kolmodin@dandypeople.com

Adaptación en español:  
Daniela Palacios  
daniela@darumaproject.com

DANDY PEOPLE

