

Parte 04

# Desarrollo de Clientes

Comprensión y validación del problema. Iteraciones

13 de febrero de 2014, Valencia

I



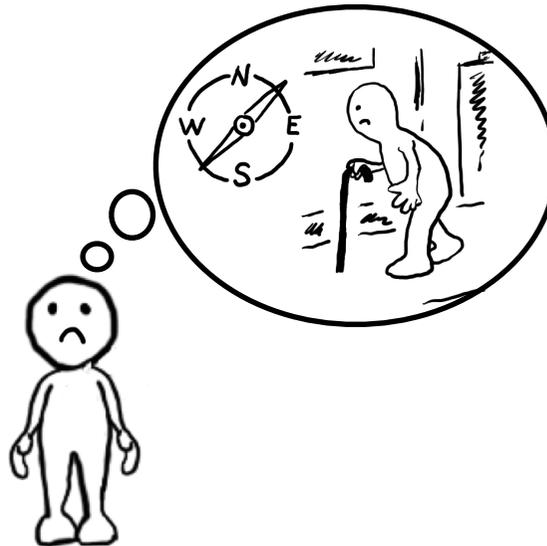
@yoemprendo

José Antonio de Miguel  
Presidente AFICE  
CEO YoEmprendo Ventures  
[www.yoemprendo.es](http://www.yoemprendo.es)

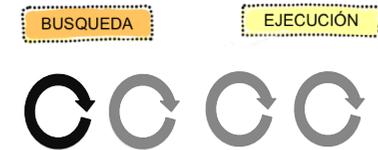
# Objetivo



Transformar nuestras hipótesis sobre el problema en hechos contrastados mediante al iteración con los clientes.



# Las hipótesis a validar



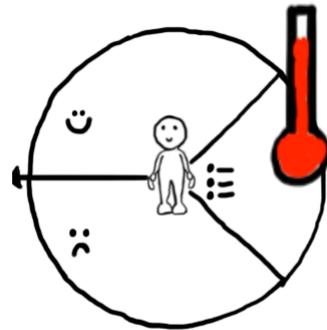
## Hipótesis de problema

De cada 10 personas de entre 30 y 50 años con mayores a su cargo 7 sienten temor a que éstos se puedan perder cuando salen de paseo a la calle.

De cada 10 personas de entre 30 y 50 años con mayores a su cargo 5 se plantearían seriamente comprar una solución tecnológica que les permitiese conocer la ubicación exacta de la persona en tiempo real.



¿Qué buscamos responder?



intensidad  
del problema



¿lo sufren muchas  
personas?

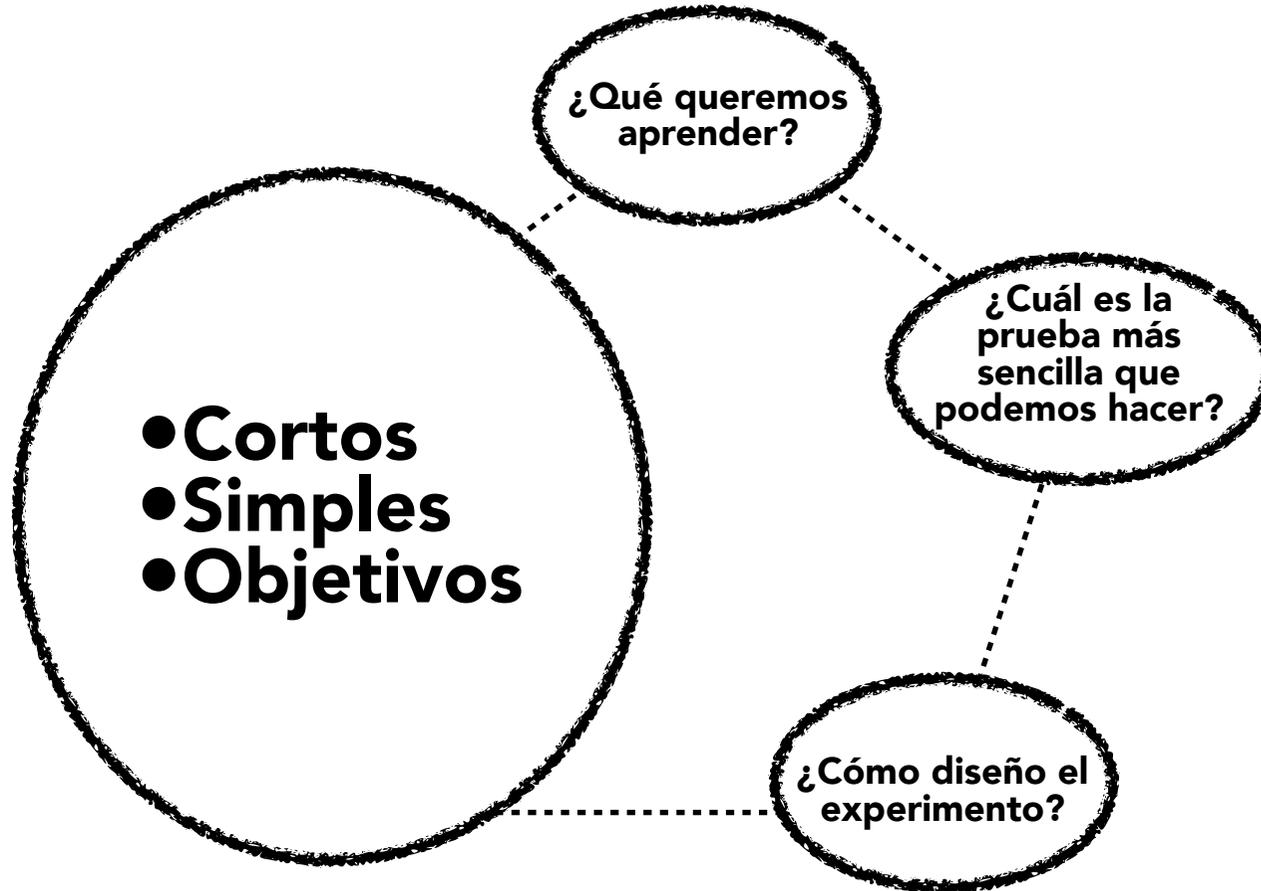


¿pagarían por  
resolverlo?

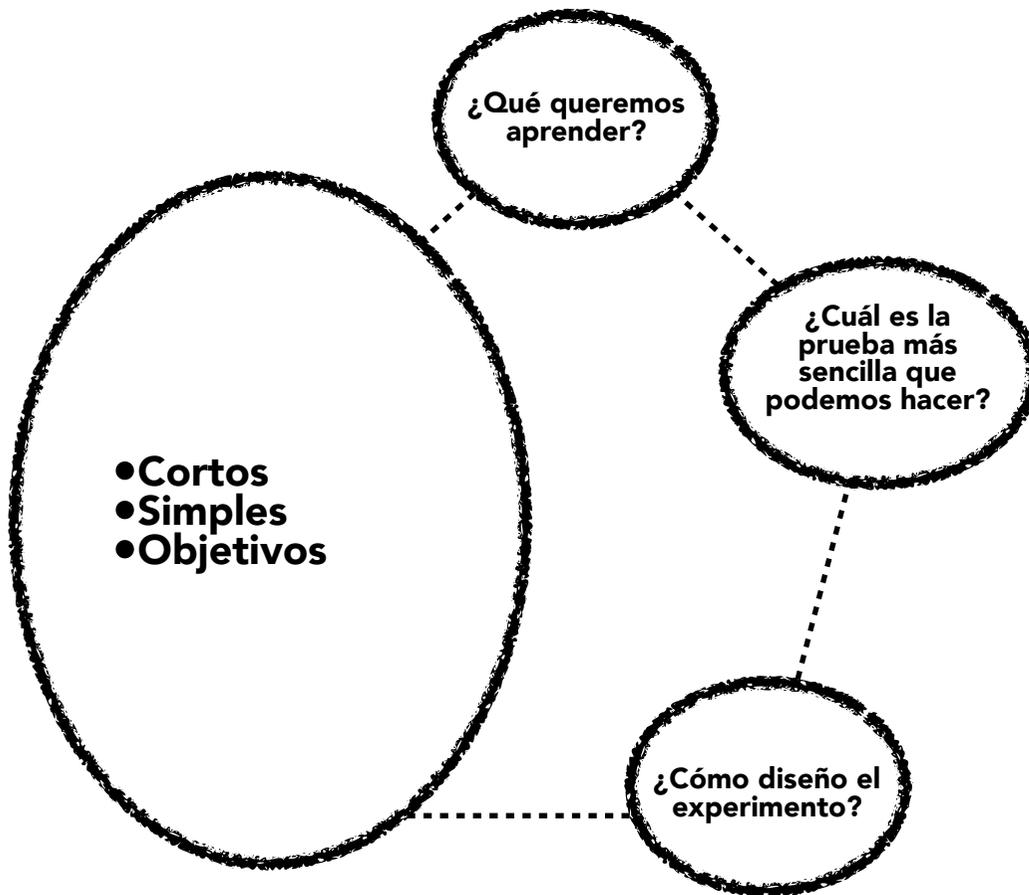
# El proceso



# Experimentos



# Experimentos



De cada 10 personas de entre 30 y 50 años con mayores a su cargo 7 sienten temor a que éstos se puedan perder cuando salen de a la calle.

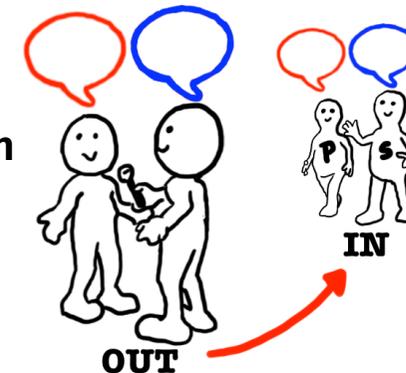
De cada 10 personas de entre 30 y 50 años con mayores a su cargo 5 se plantearían seriamente comprar una solución tecnológica que les permitiese conocer la ubicación exacta de la persona en tiempo real.

7

## Entrevista de Problema



## Cuestionario en la calle

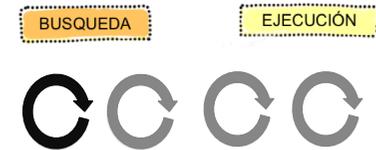


# El experimento



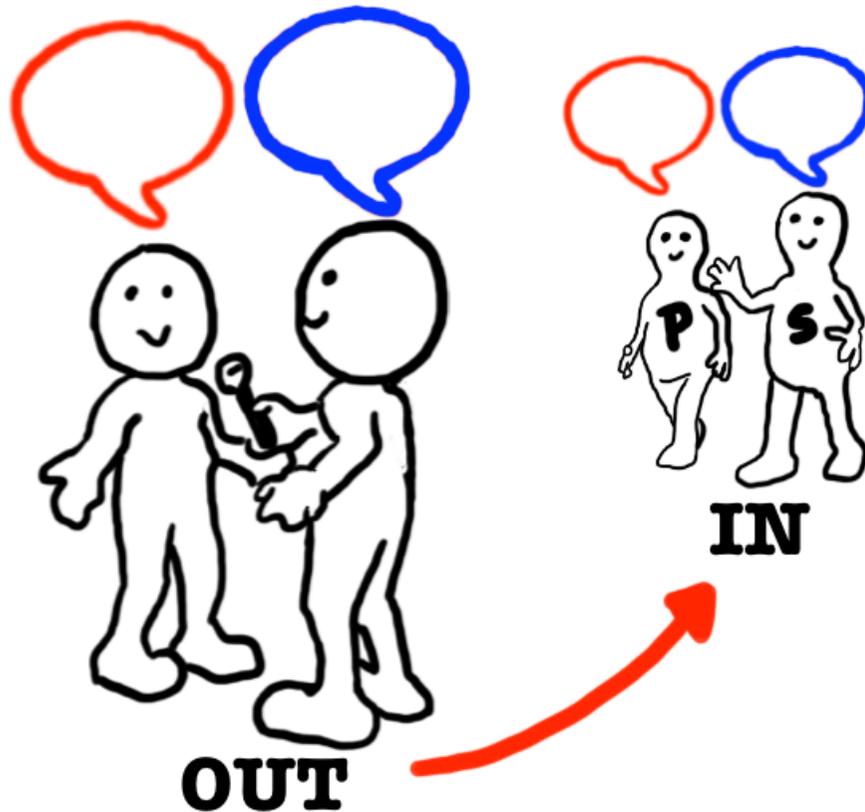
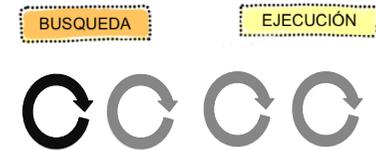
<b>Hipótesis</b>	Las personas con mayores a su cargo tienen temor a que éstos se puedan perder cuando salen de paseo. Para este grupo de personas se trata de un <b>problema importante que intentan resolver y por cuya resolución están dispuestos a pagar.</b>
<b>Experimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Entrevista de Problema en formato presencial</li> <li>•Personas entre 30 y 50 años en núcleos urbanos con mayores a su cargo</li> </ul>
<b>Número</b>	50 entrevistas buenas
<b>Criterios Mínimos</b>	<b>7 de cada 10</b> lo ven como un <b>problema importante</b> y por cuya solución estarían <b>dispuestos a pagar</b>

## El contacto previo a las entrevistas



- Unos 50 contactos cerrados
- Preparar una "historia" para cerrar agenda
- De dónde:
  - Agenda de los socios
  - Referidos tras llamada
  - Redes sociales

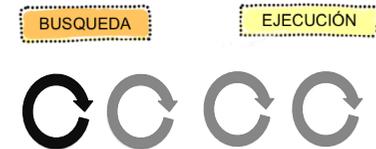
## Confirmar la opinión e importancia



- Presentación problema
- Hipótesis
- Soluciones
- Entender su percepción
- Urgencia
- Cómo lo resuelven hoy
- Cómo les gustaría resolverlo

Buscamos datos relevantes  
Conversar más que preguntar

## Doce+ 1 trucos para las entrevistas

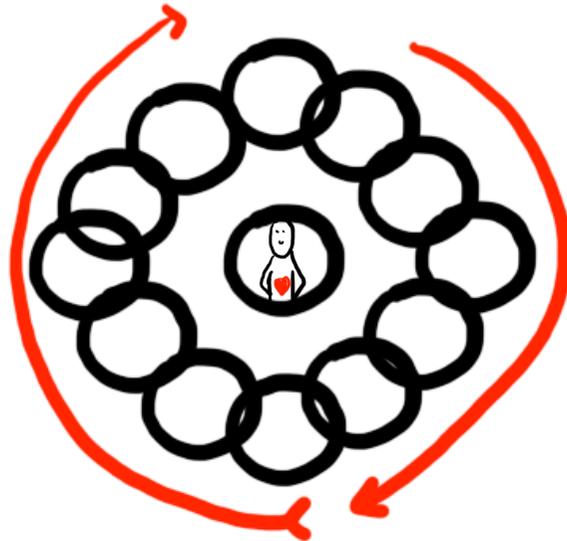


1. Una persona a la vez
2. Prepara tus objetivos antes de empezar
3. Aprende del problema o de la solución. Nunca de ambos simultáneamente
4. Ir preparado para escuchar cosas que no te gustan
5. Pídeles que sean “brutalmente honestos”
6. Haz preguntas abiertas. Evita las preguntas sí/no
7. Concéntrate en los comportamientos reales no sentimientos o deseos
8. Escucha no hables
9. Sigue tu instinto - y práctica - para profundizar
10. Repite delante para confirmar que has entendido bien
11. Pide que te recomienden a otra persona
12. Escribe las notas lo antes posible y

||

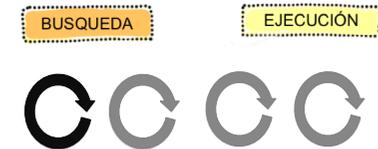
**BUSCA PATRONES Y SACA CONCLUSIONES!!!**

## Comprender a los clientes



Debemos hacer una inmersión desde la perspectiva del cliente para intentar **comprender** y **sentir** lo que necesita ante el **problema**

## Las hipótesis a validar

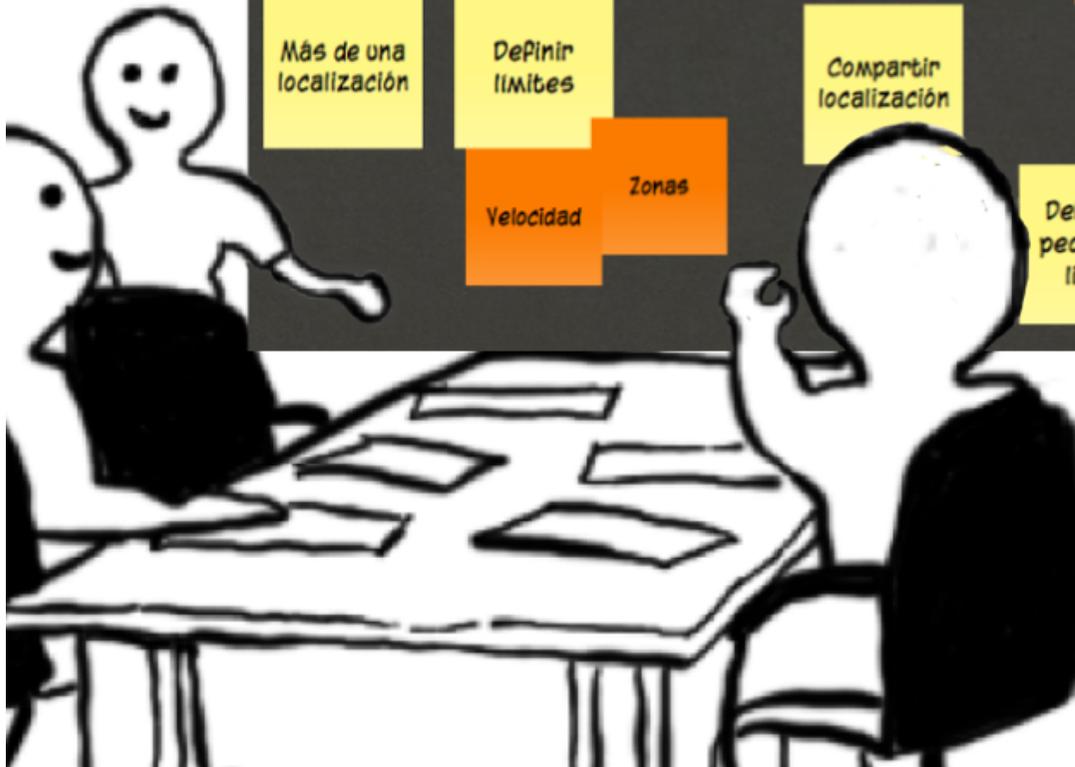
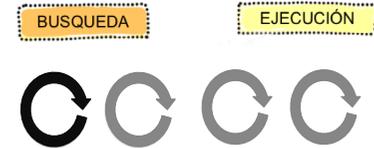


### Hipótesis de problema

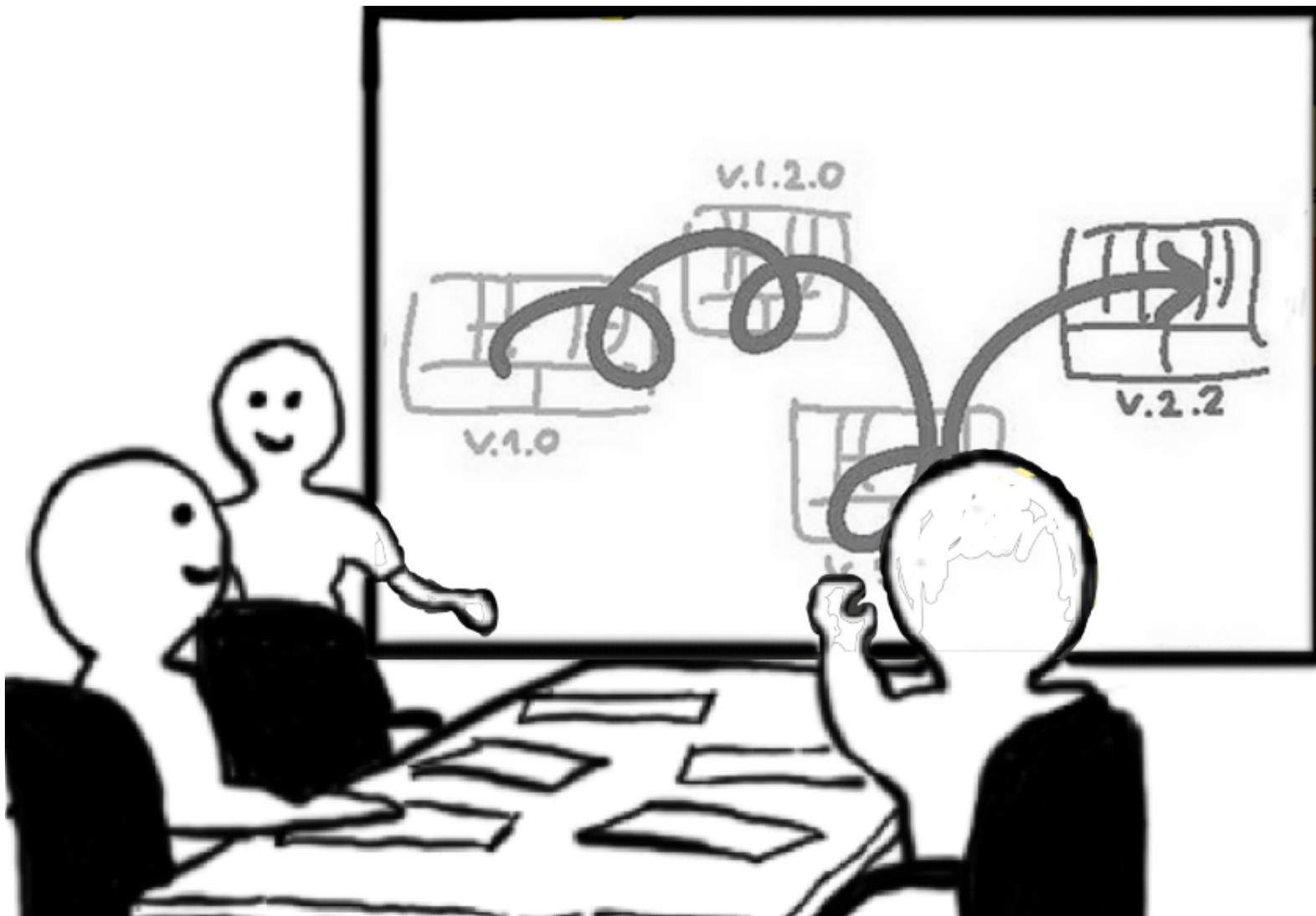
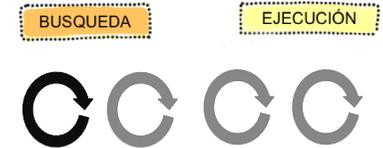
De cada 10 personas de entre 30 y 50 años con mayores a su cargo 7 sienten temor a que éstos se puedan perder cuando salen de paseo a la calle. ✓

De cada 10 personas de entre 30 y 50 años con mayores a su cargo 5 se plantearían seriamente **comprar** una solución tecnológica que les permitiese conocer la ubicación exacta de la persona en tiempo real. ✓

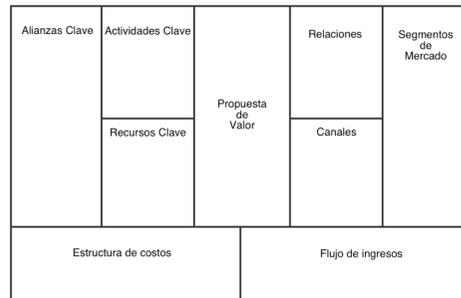
Pero debemos ir más allá...



## El lienzo como elemento evolutivo



# La iteración nos lleva a nuevas hipótesis



Versión 1



Versión 2

✓ De cada 10 personas de entre 30 y 50 años con mayores a su cargo 7 sienten temor a que éstos se puedan perder cuando salen de a la calle.

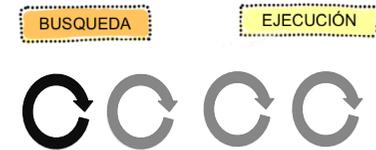
✓ De cada 10 personas de entre 30 y 50 años con mayores a su cargo 5 se plantearían seriamente comprar una solución tecnológica que les permitiese conocer la ubicación exacta de la persona en tiempo real.

¿Podríamos realizar una versión para los propietarios de mascotas?

¿Es aplicable para el control de los hijos?

....

# La iteración nos lleva a nuevas hipótesis

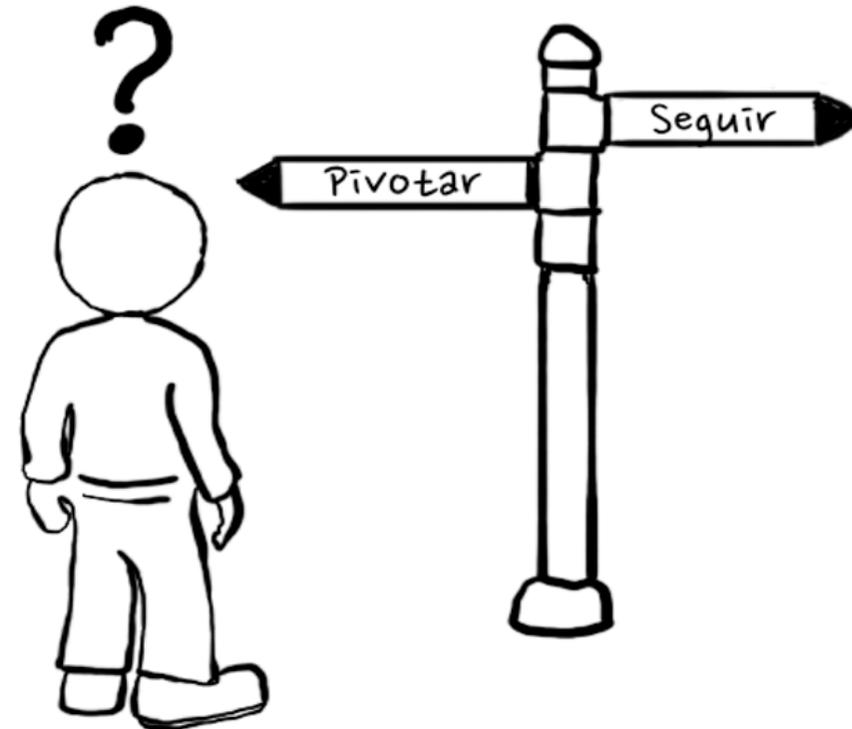


Los clientes valoran..... (posibles features)    Los usuarios valoran..... (posibles features)

- La fiabilidad de la localización
- La cobertura de acción
- La sencillez de uso
- La durabilidad del equipo
- La duración de las baterías
- El precio
- La universalidad de acceso
- Botón pánico
- Ruta de regreso
- Llamada automática a urgencias
- Llamada automática a un familiar

- La fiabilidad de la localización
- La cobertura de acción
- La sencillez de la puesta en marcha
- La sencillez de uso
- La durabilidad del equipo
- La duración de las baterías
- Acciones de mantenimiento
- El peso del equipo
- El tamaño del equipo
- El diseño
- El precio
- Botón pánico
- Ruta de regreso
- Llamada automática a urgencias
- Llamada automática a un familiar

# Analizar para tomar decisiones



# Documentamos cada iteración


lean**startup**machine

## Tablero de Validación

Proyecto

Líder

Pivotes	Comienzo	Pivote 1	Pivote 2	Pivote 3	Pivote 4
Hipótesis Clientes					
Hipótesis Problema					
Hipótesis Solución					

**Diseño de Experimentos**

**Supuestos básicos**  
Supuestos que debemos validar para que el Modelo de Negocio funcione

Resultados →

Supuestos de más riesgo	Invalidado		Validado	
Método	1	2	1	2
Criterio Mínimo de Exito	3	4	3	4
	5	6	5	6

Sal de tu Oficina



www.ValidationBoard.com
© 2012 Lean Startup Machine. You are free to use it and earn money with it as an entrepreneur, consultant, or executive, as long as you are not a software company (the latter need to license it from us).

# Documentamos cada iteración


lean**startup**machine

## Tablero de Validación

Proyecto

Líder

Pivotes	Comienzo	Pivote 1	Pivote 2	Pivote 3	Pivote 4
Hipótesis Clientes	<b>Hipótesis</b>				
Hipótesis Problema					
Hipótesis Solución					

**Diseño de Experimentos**

**Supuestos básicos**  
Supuestos que debemos validar para que el Modelo de Negocio funcione

**Supuestos de más riesgo**

**Método**

---

**Criterio Mínimo de Éxito**

Resultados →

**Sal de tu Oficina**



Invalidado		Validado	
1	2	1	2
3	4	3	4
5	6	5	6

www.ValidationBoard.com © 2012 Lean Startup Machine. You are free to use it and earn money with it as an entrepreneur, consultant, or executive, as long as you are not a software company (the latter need to license it from us).

# Documentamos cada iteración

**leanstartupmachine** **Tablero de Validación** Proyecto Líder

Pivotes	Comienzo	Pivote 1	Pivote 2	Pivote 3	Pivote 4
Hipótesis Clientes					
Hipótesis Problema		<b>Pivotes en el tiempo</b>			
Hipótesis Solución					

**Diseño de Experimentos**

**Supuestos de más riesgo**

**Supuestos básicos**  
Supuestos que debemos validar para que el Modelo de Negocio funcione

**Método**

**Criterio Mínimo de Exito**

**Resultados**

Invalidado		Validado	
1	2	1	2
3	4	3	4
5	6	5	6

**Sal de tu Oficina**

www.ValidationBoard.com

© 2012 Lean Startup Machine. You are free to use it and earn money with it as an entrepreneur, consultant, or executive, as long as you are not a software company (the latter need to license it from us).

# Documentamos cada iteración


lean**startup**machine

## Tablero de Validación

Proyecto

Líder

Pivotes	Comienzo	Pivote 1	Pivote 2	Pivote 3	Pivote 4
Hipótesis Clientes					
Hipótesis Problema					
Hipótesis Solución					

**Diseño Experimentos**

**supuestos assumptions**

Supuestos básicos  
Supuestos que debemos validar para que el Modelo de Negocio funcione

Supuestos de más riesgo

---

Método

---

Criterio Mínimo de Éxito

Resultados

Sal de tu Oficina



Invalidado		Validado	
1	2	1	2
3	4	3	4
5	6	5	6

www.ValidationBoard.com © 2012 Lean Startup Machine. You are free to use it and earn money with it as an entrepreneur, consultant, or executive, as long as you are not a software company (the latter need to license it from us).

# Documentamos cada iteración


lean**startup**machine

## Tablero de Validación

Proyecto

Líder

Pivotes	Comienzo	Pivote 1	Pivote 2	Pivote 3	Pivote 4
Hipótesis Clientes					
Hipótesis Problema					
Hipótesis Solución					

**Diseño Experimentos**

**supuestos  
assumptions**

Supuestos básicos  
Supuestos que debemos validar para que  
el Modelo de Negocio funcione

clave si fallan = pivote

Supuestos de más riesgo

---

Método

---

Criterio Mínimo de Éxito

Resultados

Sal  
de  
tu  
Oficina



Invalidado		Validado	
1	2	1	2
3	4	3	4
5	6	5	6

www.ValidationBoard.com

© 2012 Lean Startup Machine. You are free to use it and earn money with it as an entrepreneur, consultant, or executive, as long as you are not a software company (the latter need to license it from us).

# Documentamos cada iteración


lean**startup**machine

## Tablero de Validación

Proyecto

Líder

Pivotes	Comienzo	Pivote 1	Pivote 2	Pivote 3	Pivote 4
Hipótesis Clientes					
Hipótesis Problema					
Hipótesis Solución					

**Diseño Experimentos**

**supuestos assumptions**

Supuestos básicos  
Supuestos que debemos validar para que el Modelo de Negocio funcione

clave si fallan = pivote

Supuestos de más riesgo  
**+ riesgo +incertidumbre**

Método

Criterio Mínimo de Éxito

Sal de tu Oficina



Resultados

Invalidado		Validado	
1	2	1	2
3	4	3	4
5	6	5	6

www.ValidationBoard.com

© 2012 Lean Startup Machine. You are free to use it and earn money with it as an entrepreneur, consultant, or executive, as long as you are not a software company (the latter need to license it from us).

# Documentamos cada iteración

lean**startup**machine **Tablero de Val**

Pivotes	Comienzo	Pivote 1	Pivote 2
Hipótesis Clientes			
Hipótesis Problema			
Hipótesis Solución			

**Experimentos**

**supuestos assumptions**

Supuestos básicos  
Supuestos que debemos validar para que el Modelo de Negocio funcione

**clave si fallan = pivote**

Supuestos de más riesgo  
**+ riesgo +incertidumbre**

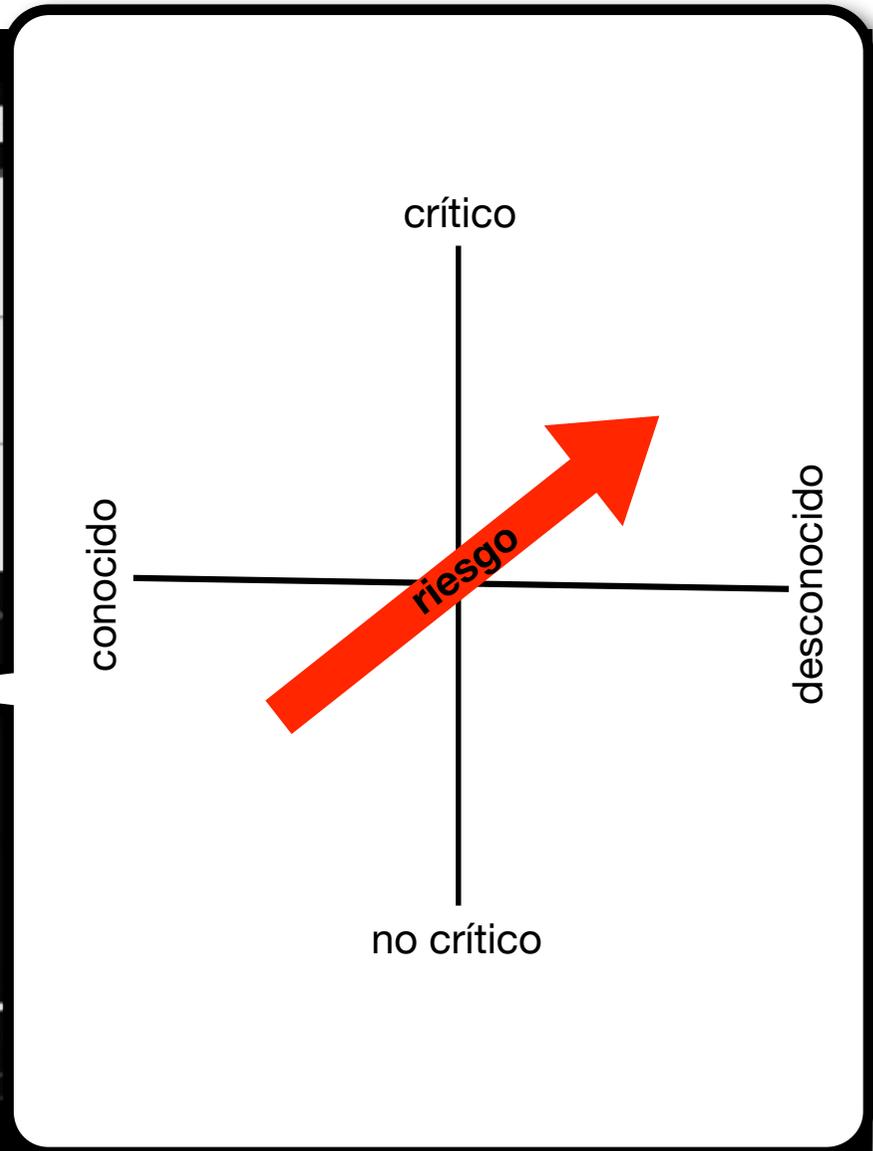
Método

Criterio Mínimo de Exito

Resultados

Sal de tu Oficina

www.ValidationBoard.com



# Documentamos cada iteración

lean**startup**machine **Tablero de Val**

Pivotes	Comienzo	Pivote 1	Pivote 2
Hipótesis Clientes			
Hipótesis Problema			
Hipótesis Solución			

**Experimentos**  
Diseño  
supuestos  
assumptions  
Supuestos básicos  
Supuestos que debemos validar para que el Modelo de Negocio funcione  
clave si fallan = pivote

**Resultados**  
Supuestos de más riesgo  
+ riesgo  
+incertidumbre  
exploración  
discurso  
simulación  
Criterio Mínimo de Exito

Sal de Oficina

www.ValidationBoard.com

**MÉTODO PMV**

1. exploración (problema)
2. discurso (divisa)
3. simulación (solución)

incertidumbre ↑

↓ coste

# Documentamos cada iteración


lean**startup**machine

## Tablero de Validación

Proyecto

Líder

Pivotes	Comienzo	Pivote 1	Pivote 2	Pivote 3	Pivote 4
Hipótesis Clientes					
Hipótesis Problema					
Hipótesis Solución					

**Diseño Experimentos**

**supuestos  
assumptions**

Supuestos básicos  
Supuestos que debemos validar para que el Modelo de Negocio funcione

clave si fallan = pivote

Resultados →

medir  
aprendizaje  
OK - nOK

Supuestos de más riesgo  
+ riesgo  
+incertidumbre

exploración  
discurso  
simulación

Criterio Mínimo de Éxito

Sal  
de  
tu  
Oficina



Invalidado		Validado	
1	2	1	2
3	4	3	4
5	6	5	6

www.ValidationBoard.com
© 2012 Lean Startup Machine. You are free to use it and earn money with it as an entrepreneur, consultant, or executive, as long as you are not a software company (the latter need to license it from us).

