Prework Workshop de Innovación

*Este prework nos permitirá preparar de manera efectiva el workshop de innovación. A continuación, encontrarás preguntas clave, cada una acompañada de ejemplos de respuesta que sirven como guía para formular tus propias ideas. El objetivo es que las respuestas sean concretas, estén basadas en datos y reflejen una reflexión profunda sobre los retos de innovación que enfrenta tu organización.*

# Pregunta 1: ¿Cuál es el problema o la oportunidad que deseas abordar?

Piensa en desafíos que afecten directamente a vuestros clientes, la operación interna o el crecimiento futuro. Puede tratarse de un problema actual o una oportunidad no aprovechada.

Ejemplo de respuesta:

Actualmente, en nuestra organización no contamos con visibilidad en tiempo real del estado de nuestras operaciones clave, lo que genera retrasos de hasta 36 horas en la entrega de servicios o productos críticos para clientes estratégicos. Esto impacta directamente en nuestra promesa de valor y en los acuerdos de nivel de servicio (SLAs). La oportunidad está en integrar tecnologías de trazabilidad inteligente y analítica operativa para reducir esos tiempos en al menos un 40% y mejorar la toma de decisiones

**Tu respuesta:**

-----------------------------------------------------

# Pregunta 2: Dado este problema u oportunidad, ¿quién es tu cliente?

Intenta describir más allá de datos demográficos. Define características, comportamientos, necesidades o frustraciones específicas. Puedes incluir más de un tipo de cliente o persona.

Ejemplo de respuesta:

“Nuestro cliente principal son los responsables operativos y de toma de decisiones en las áreas clave del negocio. Suelen tener un alto conocimiento técnico o funcional, pero disponen de poco tiempo para el análisis profundo de datos. Necesitan herramientas intuitivas, predictivas y compatibles con los sistemas actuales (ERP, CRM, sistemas legacy). También son clave los responsables de impacto social o ambiental, que buscan indicadores claros para justificar mejoras y reportes frente a stakeholders internos o externos.”

**Tu respuesta:**

-----------------------------------------------------

# Pregunta 3: ¿Cuál es el impacto final que estás intentando lograr?

Conecta el impacto deseado tanto al negocio como al cliente. Incluye métricas o indicadores si es posible (ahorro, eficiencia, sostenibilidad, experiencia del cliente, etc.).

Ejemplo de respuesta:

“Buscamos reducir en un 50% el tiempo de respuesta ante incidencias críticas, mediante el uso de alertas inteligentes y visibilidad predictiva. Esto nos permitirá evitar pérdidas económicas, mejorar la satisfacción del cliente y anticipar riesgos reputacionales. Estimamos un ahorro potencial de más de 500.000 euros anuales y un incremento del 20% en el índice de fidelización (NPS, eNPS o CES, según el caso).”

**Tu respuesta:**

-----------------------------------------------------

Pregunta 4: Formula el reto del cliente como una pregunta de diseño

Utiliza el formato:

“Hoy, [nuestros clientes] tienen que/luchan con [problema] cuando [situación]”

Incluye: el cliente, el problema u oportunidad, y la situación concreta.

Ejemplo de respuesta:

“Hoy, los responsables de operación luchan con detectar problemas críticos de forma anticipada cuando gestionan múltiples procesos en simultáneo y con recursos limitados, lo que les obliga a actuar de forma reactiva en lugar de preventiva”

**Tu respuesta:**

-----------------------------------------------------

Pregunta 5: Enuncia el reto como una pregunta de innovación

Utiliza el formato:

“¿Cómo podríamos [resolver el problema]?”

No propongas una solución todavía. Solo reformula el reto de forma abierta.

Ejemplo de respuesta:

“¿Cómo podríamos anticipar incidencias o desviaciones críticas en nuestros procesos clave para que los equipos puedan actuar antes de que impacten al cliente o al negocio?”

**Tu respuesta**