



# Pensamiento en diseño para la mejor comprensión de su cliente

Gustavo Orjuela



/in/Gustavo Orjuela



A pair of green suede boots with tan laces and soles, resting on a bed with various clothing items. The boots are the central focus, positioned in the middle ground. The background is filled with crumpled clothing, including a white t-shirt and a grey hoodie, all slightly out of focus. The lighting is soft and natural, creating a warm and lived-in atmosphere.

Desde los zapatos de  
nuestros clientes...



Seeing the world  
through  
the eyes of the  
customer

vs.



Seeing the world  
through  
the perspective  
of the company



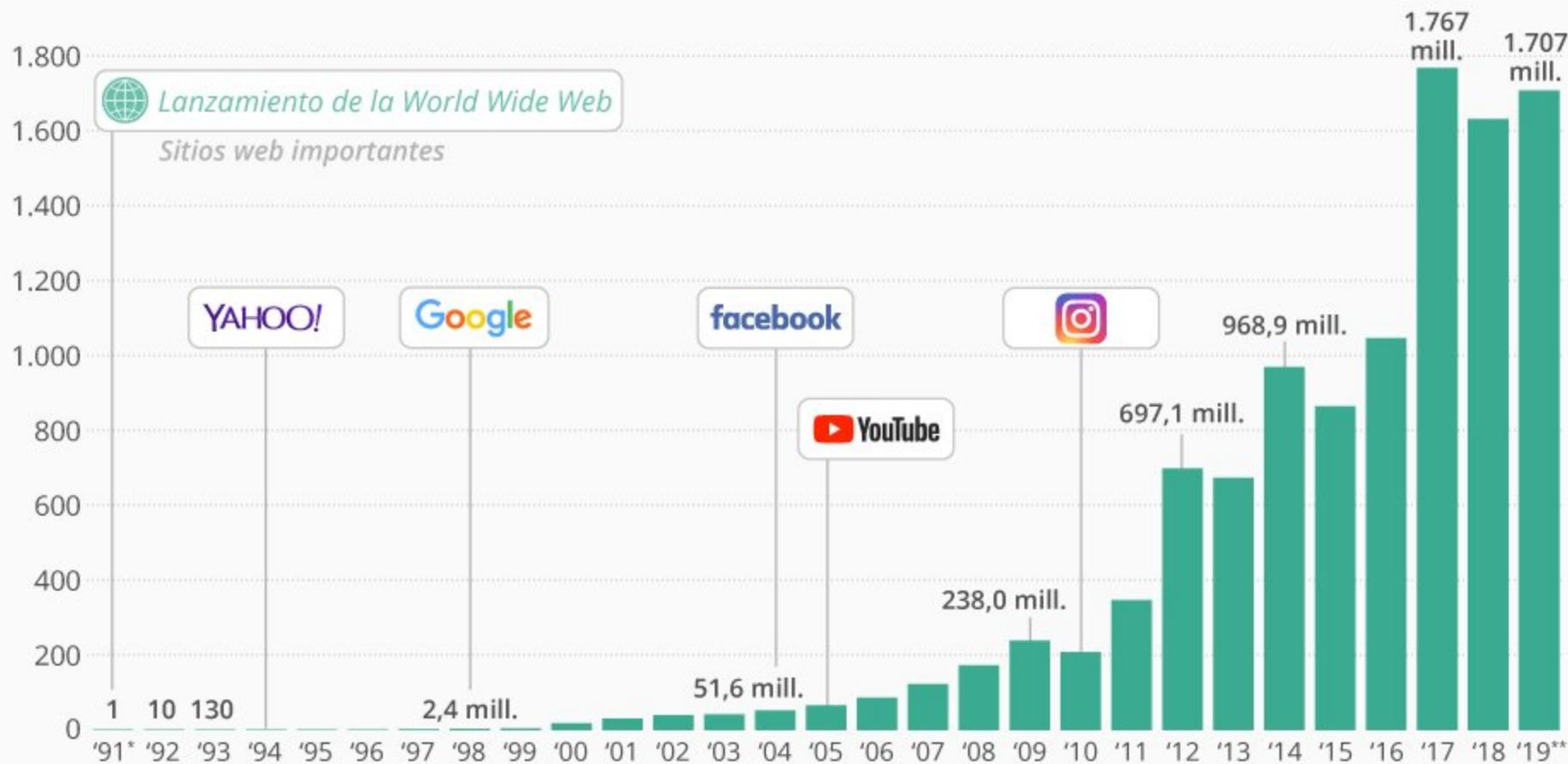
ENTENDER A SU CLIENTE SIGNIFICA ESTAR  
EN CONTACTO PERMANENTE CON ÉL Y  
LOGRAR GENERARLE VALOR TODO EL  
TIEMPO

**Nos diferenciamos o  
nos...**

**“EL 76% DE LOS LANZAMIENTOS EN  
GRAN CONSUMO FRACASAN EN SU  
PRIMER AÑO DE VIDA”** SEGÚN NIELSEN

# ¿Cuántas webs existen?

Nº de sitios web existentes en Internet (en millones)



Un sitio web se entiende aquí como un "hostname" único.

\* Datos del 1 de agosto de 1991

\*\* Datos del 19 de agosto a las 10:22 CET



@Statista\_ES

Fuente: Internet Live Stats

Si no generamos valor al cliente  
estamos a un paso de ser un  
commodity

Y en ese escenario la única herramienta para  
ser competitivo en el precio. Un pelea de  
suma cero

A woman with long blonde hair is sitting on the ground next to a large lion. She is holding an open book and appears to be reading. The lion is lying down, looking towards the camera. The background is a savanna landscape with dry grass and trees. The overall tone is warm and golden.

No basta con tener un buen producto y  
excelente conocimiento del cliente,  
hay que saber **comunicarlo**



# Summarizing

1. Entiendes
2. Diferencias
3. Comunicas

# Gustavo Orjuela

Gustavo.Orjuela@telefonica.com