



# Inovação Contínua

## Design Thinking e Scrum em Etapas Avançadas do Produto



Zé Rodrigues, CSP

# SCRUM GATHERING RIO 2014



# Sumário

- Introdução
  - Inovação
  - Startup
- Design Thinking
- Inovação Contínua
  - Design Thinking e Scrum





# Inovação

- Alguma coisa original no mundo dos negócios, ou de forma mais abrangente, para a sociedade.
- Um inovação pode ser uma nova tecnologia, um novo produto, um novo serviço ou uma nova forma de disponibilizar qualquer uma dessas coisas.





# Startup

- Todos sabem o que é?

Uma instituição humana projetada para criar novos produtos e serviços sob condições de extrema incerteza.

Eric Ries  
The Lean Startup

- Principal conceito??? **Inovação!!!**





# Startup – Outra Definição

Um empreendimento “start-up” é o que o próprio nome diz, um novo negócio, criado do zero, ou seja, que nunca existiu anteriormente. Isso a torna diferente de um spin-out/spin-off de uma empresa, um buy-out ou trade-sale, onde alguém compra um negócio já em andamento.





# Startup e Inovação

- Startups saem do zero e estão a procura de um novo modelo de negócios
- Trabalham sempre com inovação
- Mas só Startup pode inovar?
- Vamos entender melhor a inovação...





# Inovação

- Podemos classificar em duas formas
  - Inovação Radical
  - Inovação Incremental





# Inovação Radical

- Destrói um modelo ou uma “indústria” existente - Disruptiva
- Pode precisar de muito tempo até ir para mercado
- Custo muito alto e risco igual ou maior

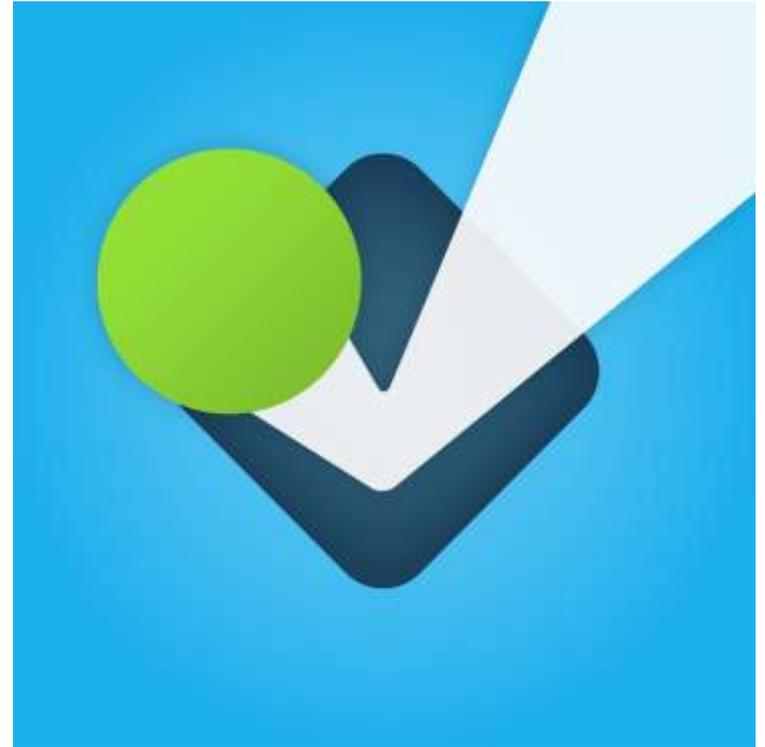
**amazon**





# Inovação Incremental

- É conquistada diariamente
- Ouve-Ideia-Implementa-Ouve-Melhora...
- Demanda muita agilidade





# Inovação x Milagre

- Inovação não é milagre
- Estamos muito mais próximos do Evolucionismo do que do Criacionismo





# Como fazer a inovação...

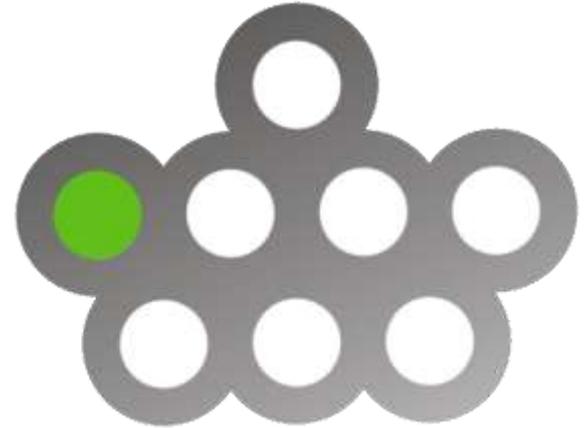
- Agilidade
- Lean
- MVP
- Pivot
- Teste A/B
- Analytics
- Heatmap
- ...





# Agilidade

- Manifesto Ágil
- Scrum é o caminho mais popular
- O mais importante para inovação incremental é a inspeção/adaptação





# E Porque não Design Thinking?

- Método para criação de novos produtos popularizado pela IDEO
- Sua origem remonta ao trabalho de Herbert Simon – *The Sciences of the Artificial*



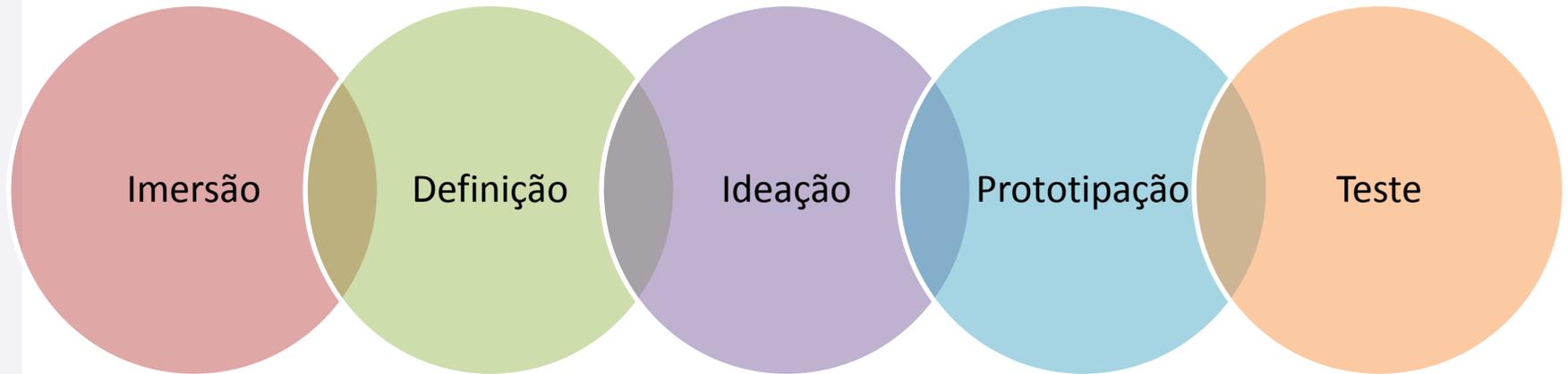


Uma Breve Introdução

# DESIGN THINKING

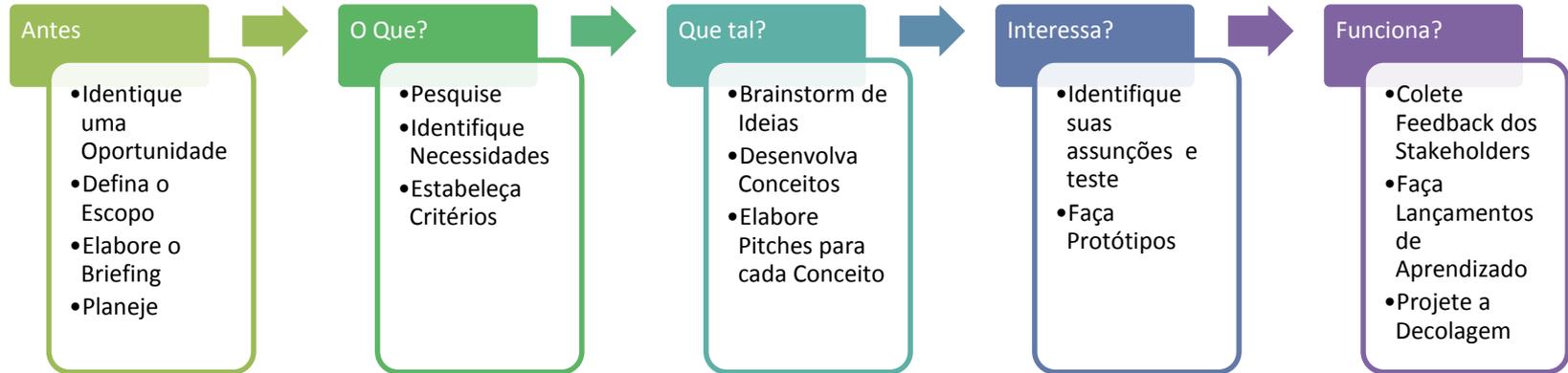


# Design Thinking – IDEO





# Design Thinking – Outra Visão



Jeanne Liedtka e Tim Ogilvie – Designing for Growth



# Design Thinking – Conceitos Básicos

- Processo Iterativo
- É uma forma de User Driven Design
- No caso de Startups, Possibility Driven Design
- É colaborativo... Não é resolvido por um gênio
- É um processo de co-criação
  - Lembra o JAD...





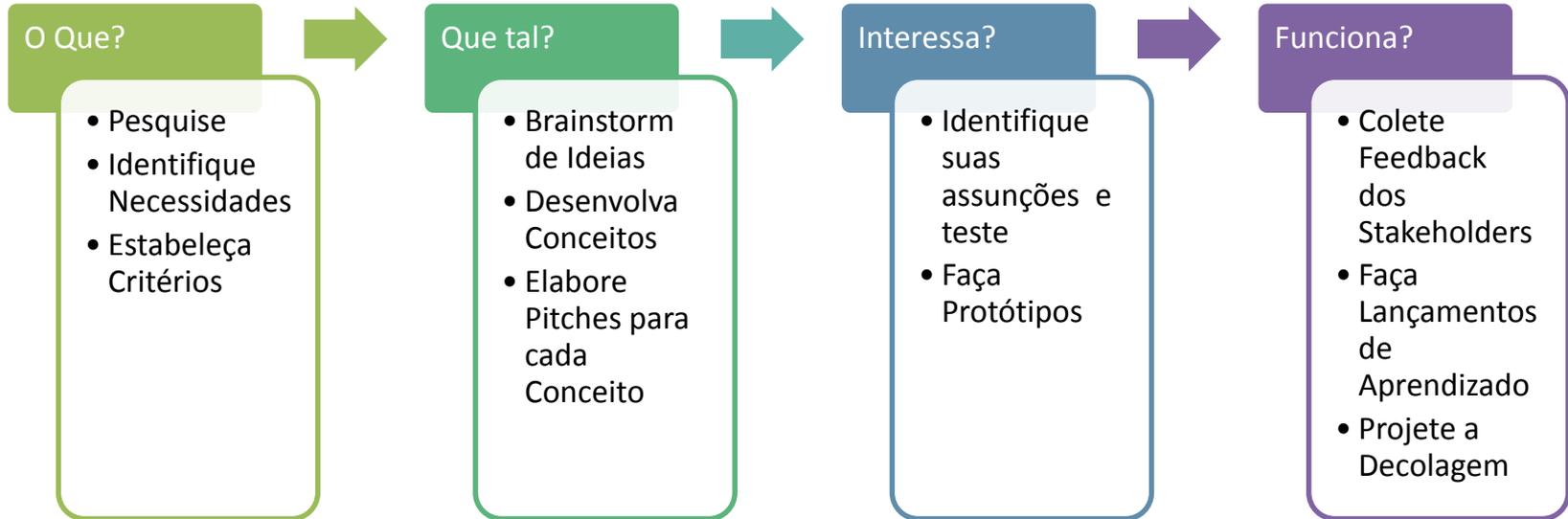
# Design Thinking – Aplicabilidade

- Demanda profundo entendimento das pessoas envolvidas
- O entendimento precisa ser criado e demanda concordância
- Muitas incertezas e os dados existentes não ajudam muito
- Queremos algo para o futuro, mas não temos dados para trabalhar
- Ou seja, apropriado para resolver mistérios, não quebra-cabeças
- **Importante:** O caminho não são ideias, mas necessidades não atendidas





# DT – Fases e Ferramentas







# DT – O Que?

## Objetivo

- Precisamos entender o que existe para propormos novas soluções
- Será que os envolvidos querem mudar?
  - Desvalorizam o benefício e supervalorizam o prejuízo
- Amostras pequenas, mas análise profunda
- Geramos grande massa de dados qualitativa
- Estabelecemos os Critérios do Design

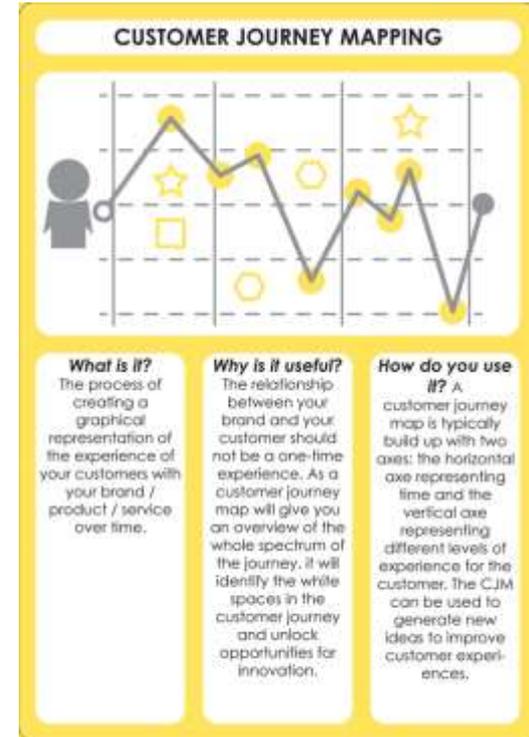
## Ferramentas

- Mapeamento da Jornada
- Análise da Cadeia de Valores
- Mapas Mentais



# Mapeamento de Jornada

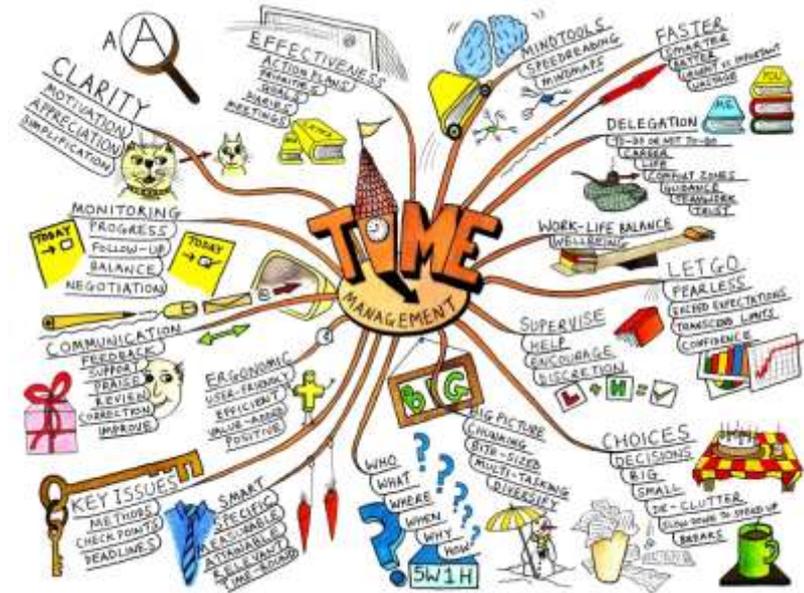
- Acompanhar como a atividade é desenvolvida
- Entender o funcional e o emocional
- O Expert é o cliente
- Promover o entendimento compartilhado dos envolvidos
- Buscar o desempenho da atividade de forma natural – Moments of Truth





# Mapas Mentais

- Procura por padrões, relações e novos entendimentos
- De onde surgem os critérios para o design
- Todas as informações são disponibilizadas para os “experts”
- Notas individuais, discussões, organização dos achados...





# DT – Que Tal?

## Objetivo

- Descobrir novas possibilidades e conceber novas ideias
- Trabalhar com personas que seriam alvo da iniciativa
- No momento inicial pode-se viajar, mas deve terminar com um conjunto de conceitos bem elaborados (Napkin Pitches)

## Ferramentas

- Brainstorming
- Desenvolvimento de Conceitos





# Brainstorming

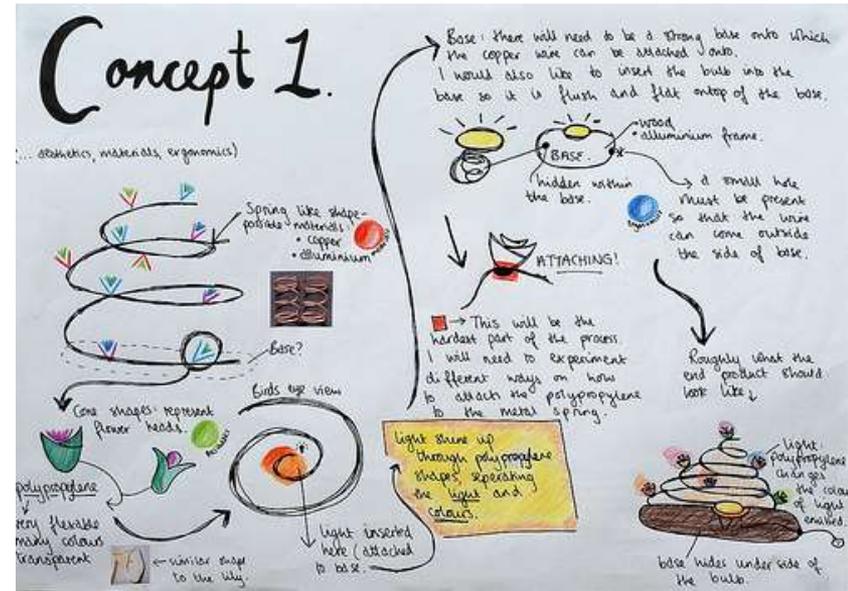
- Estabelecer uma questão
- Profusão de ideias
- Sem críticas
- Grupos pequenos e heterogêneos
- Um caminho:
  - Escrever ideias
  - Organizar com post-it's
  - Discutir
  - Reorganizar e combinar
  - Tentar combinações aleatórias





# Desenvolvimento de Conceitos

- Selecionar as melhores ideias do Brainstorming
- Montá-las em soluções detalhadas
- Analisar sob a ótica do cliente e do negócio
- Gera um portfolio de conceitos





# DT – O que Interessa?

## Objetivo

- Avaliamos as possibilidades criadas
- Procuramos novos conceitos que despertem o interesse
- Porque a solução é boa?
- Termina com protótipos para mercado

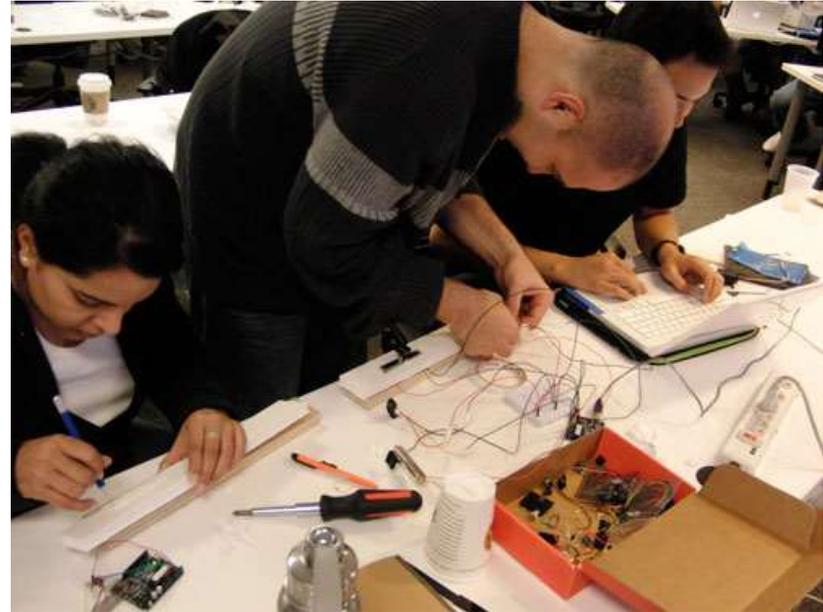
## Ferramentas

- Teste de Assunções
- Prototipação



# Prototipação

- Criar manifestações visuais ou até funcionais dos conceitos novos desenvolvidos
- Rápido e sempre para testar novos conceitos
- Fluxogramas, Storyboards, Vídeos, Animações, Ilustrações...





# DT – Funciona?

## Objetivo

- Levar os novos conceitos para o mercado para teste e aperfeiçoamento
- Tudo ainda pode ser mudado
- Continuamos aprendendo com o mercado

## Ferramentas

- Co-criação
- Lançamentos de Aprendizado



# Co-criação

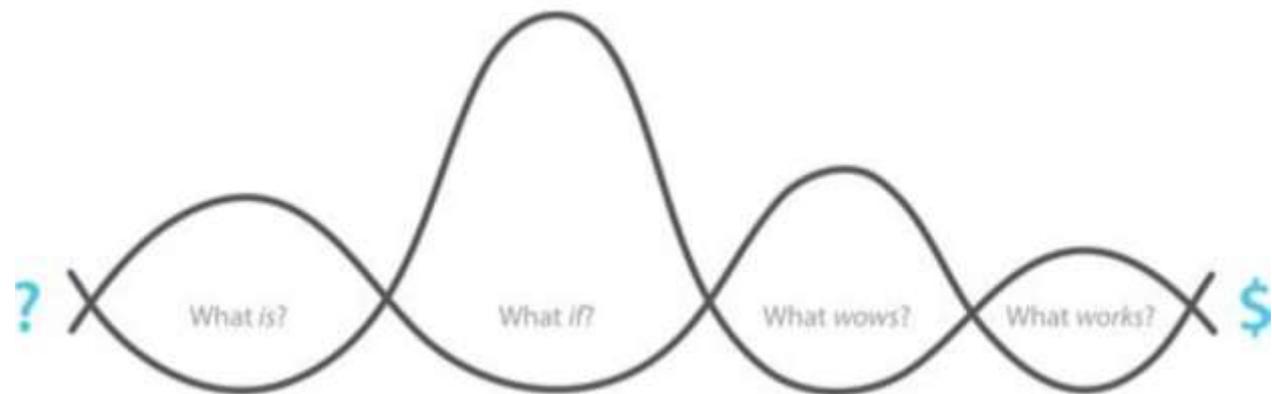
- Colocar o cliente em contato com protótipos e observar
- Colher a opinião dos clientes
- Ajustar os protótipos
- Deixar o cliente falar – não tentar vender a sua ideia
- Um cliente de cada vez
- Dar algumas opções para o cliente escolher





Unindo caminhos para manter a inovação do produto

# DESIGN THINKING E SCRUM





# Desenvolvendo Produto

- Desenvolvendo um novo produto queremos ou precisamos sempre inovar
- Ao pensarmos no produto, não adianta somente ouvir o cliente
- Muitas vezes precisamos dar alguns chutes para conseguirmos algo diferente
- O Design Thinking pode ser instrumental nesse processo





# Inovação Contínua

- Na criação do produto é fácil imaginar a aplicação do Design Thinking
- Mas não significa que seja trivial
- Os “processos” tem muita semelhança, mas formas diferentes
- No entanto, um produto existente precisa estar sempre evoluindo, inovando...
- O que podemos aproveitar do Design Thinking para o nosso Scrum?
- Algumas técnicas e orientações baseadas em lições aprendidas





# Pre-Game

- Como iremos construir um produto para o mercado e não para um cliente específico podemos incluir dois artefatos da fase inicial do Design Thinking, mesmo que adaptados
  - Design Brief
    - Quais as premissas e orientações básicas para a construção do novo produto
  - Research Plan
    - Como pretendemos aprender com o mercado, que técnicas e táticas pretendemos usar





# Releases Iniciais

- No início da confecção do produto ou de uma nova versão usuários podem ser convidados para participarem de processos de co-criação
- No entanto, cuidado com early adopters! São em sua maioria apaixonados pelo novo produto e parciais
- Se possível, conduza a co-criação no próprio ambiente do usuário
- Use e abuse de recursos visuais





# O Time

- O time Scrum pode ser o maior recurso que dispomos para ajudar na constante inovação
- O time conhece bem o produto e o negócio
- Que preocupação devemos ter?
  - Diversidade no time
  - Cabeças Orientadas ao Design
  - Empatia





# Diversidade no Time

- Quanto mais heterogêneo for o time melhor
- Se não podemos evitar que tenham a mesma profissão ou muito relacionada, o que podemos fazer?
  - Formações acadêmicas distintas
  - Origem sócio-cultural diversa
  - Interesses fora do trabalho distintos
  - Background profissional variado
  - Se possível, inclua profissionais de áreas distintas





# Cabeças de Designer

- Sempre pronto a aprender
  - A abertura ao aprendizado pode e deve ser incentivada – Variar
- Disposto a efetuar testes de ideias ao invés de muita análise para decidir
- Incentivados a dar ideias e desenvolvê-las





# Empatia

- A empatia com o cliente deve ser incentivada
- Membros da equipe podem realizar um Mapeamento de Jornada, mesmo que simplificado, com um cliente
  - P.ex. Acompanhando até um amigo que trabalhe na atividade em foco
- Aproveitar oportunidades de treinamento para uma maior interação com o cliente
- Nos levantamentos fazer sempre perguntas abertas
- A equipe deve ser incentivada a verificar o comportamento do usuário usando ferramentas como Analytics e Crazy Egg
- O profundo entendimento do cliente de uma forma ampla só beneficiará o produto



# P.O. – Gerente de Produto

- O P.O. e Gerente de Produto são na maioria das vezes a mesma pessoa, especialmente em startups
- Inovação é um processo colaborativo, executado pelo grupo...
- ...mas precisamos de catalisadores
- O P.O. deve ser um catalisador da inovação





# P.O. como Catalisador de Inovação

- Mente aberta para o aprendizado – busca constante
- Deve possuir um grande repertório – formação e experiência em diferentes áreas e funções – múltiplas habilidades
- Conhecimento do Negócio
- Grande empatia pelo cliente





Grandes gerentes de organizações que cresceram acima da média de seus mercados, na maioria das vezes, não conseguiram isso graças às suas organizações, mas apesar delas.





# Backlog

- O Backlog acaba sendo repositório de novas ideias
- Os membros do time podem trabalhar nessas ideias fazendo um Desenvolvimento de Conceito e preparando um Napkin Pitch do épico





# Brainstorming

- Durante sessões de planejamento de revisão, o time pode ser conduzido para brainstorming, visando descobrir soluções e caminhos para problemas vislumbrados
- O uso do brainstorming também incentiva a produção de ideias que podem afetar positivamente o produto





# Principais Lições

- O Design Thinking nos ensina:
  - Inovação é evolucionista (quase sempre)
  - Diversidade de cabeças e opiniões é fundamental
  - O processo é sempre colaborativo





Em inovação a única certeza  
existente é a incerteza.

**Design & Thinking**





**scrum half**

O melhor caminho  
para a agilidade em  
sua empresa

Muito Obrigado!

Zé Rodrigues

@zerneto

rneto@gpetec.com.br

