

Innovar + | Grupo.epm



John Restrepo



JOHN RESTREPO

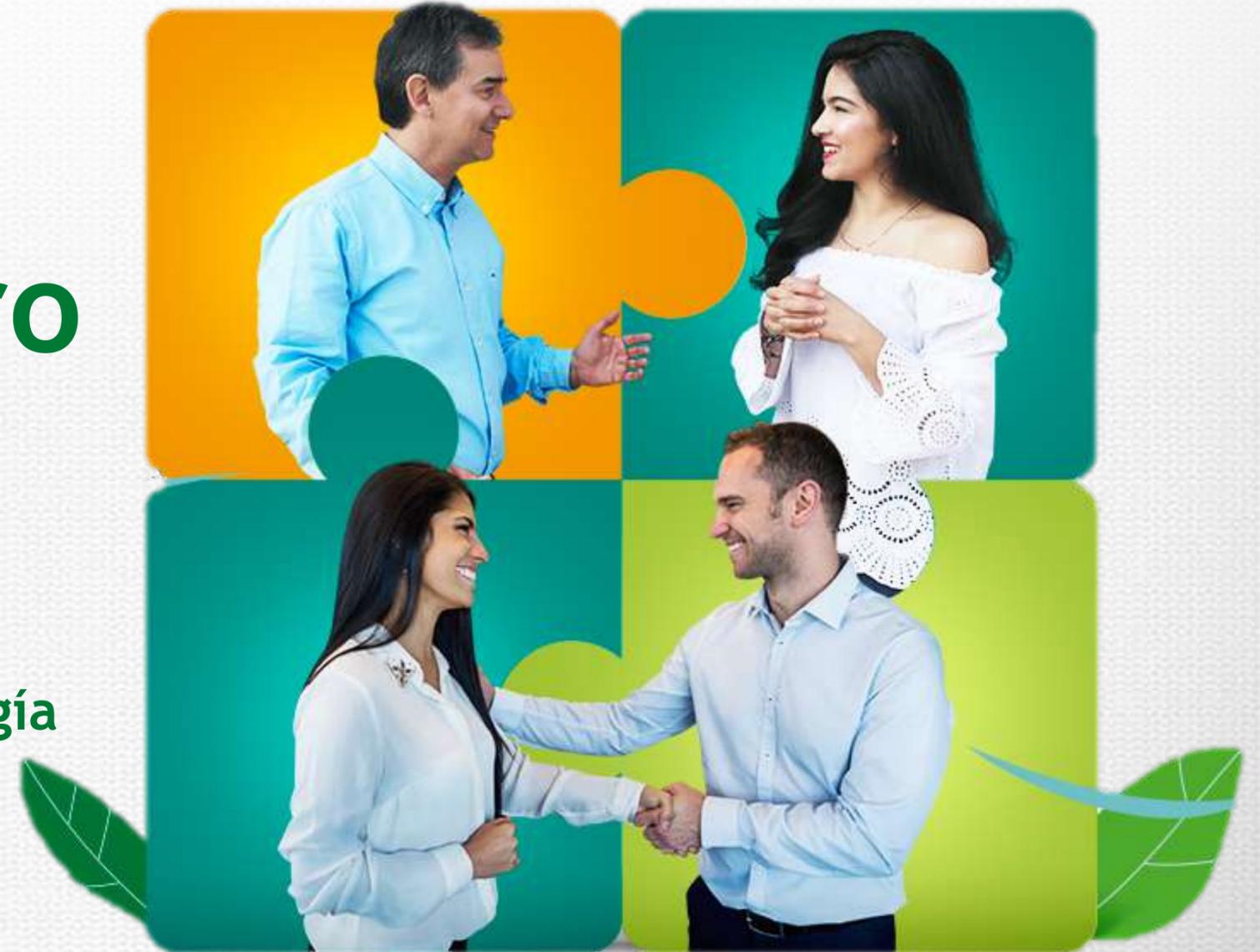
Ingeniero Mecánico con Ph.D. en Diseño e Innovación de TU Delft en Holanda, con 18 años de experiencia profesional a nivel internacional en Consultoría, Desarrollo de Negocios, Innovación, Estrategia, Incubación de Nuevos Negocios, Desarrollo de Nuevos Productos, Gestión, Valoración y Negociación de Tecnología.

Gerente de Desarrollo e Innovación EPM

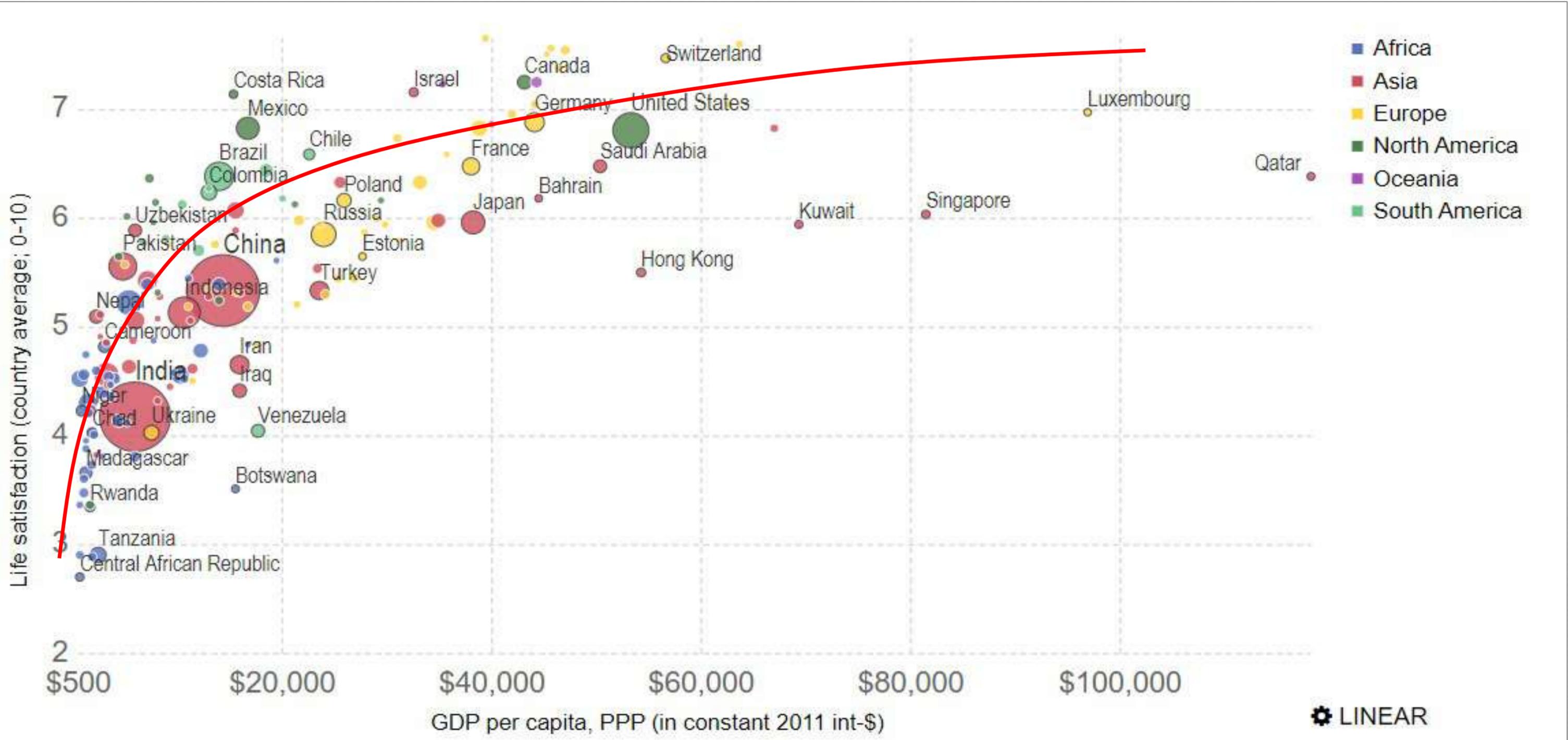
Sentido y Sensibilidad Servicios del Futuro

John Restrepo

VP Nuevos Negocios, Innovación y Tecnología
Gerencia Desarrollo e Innovación



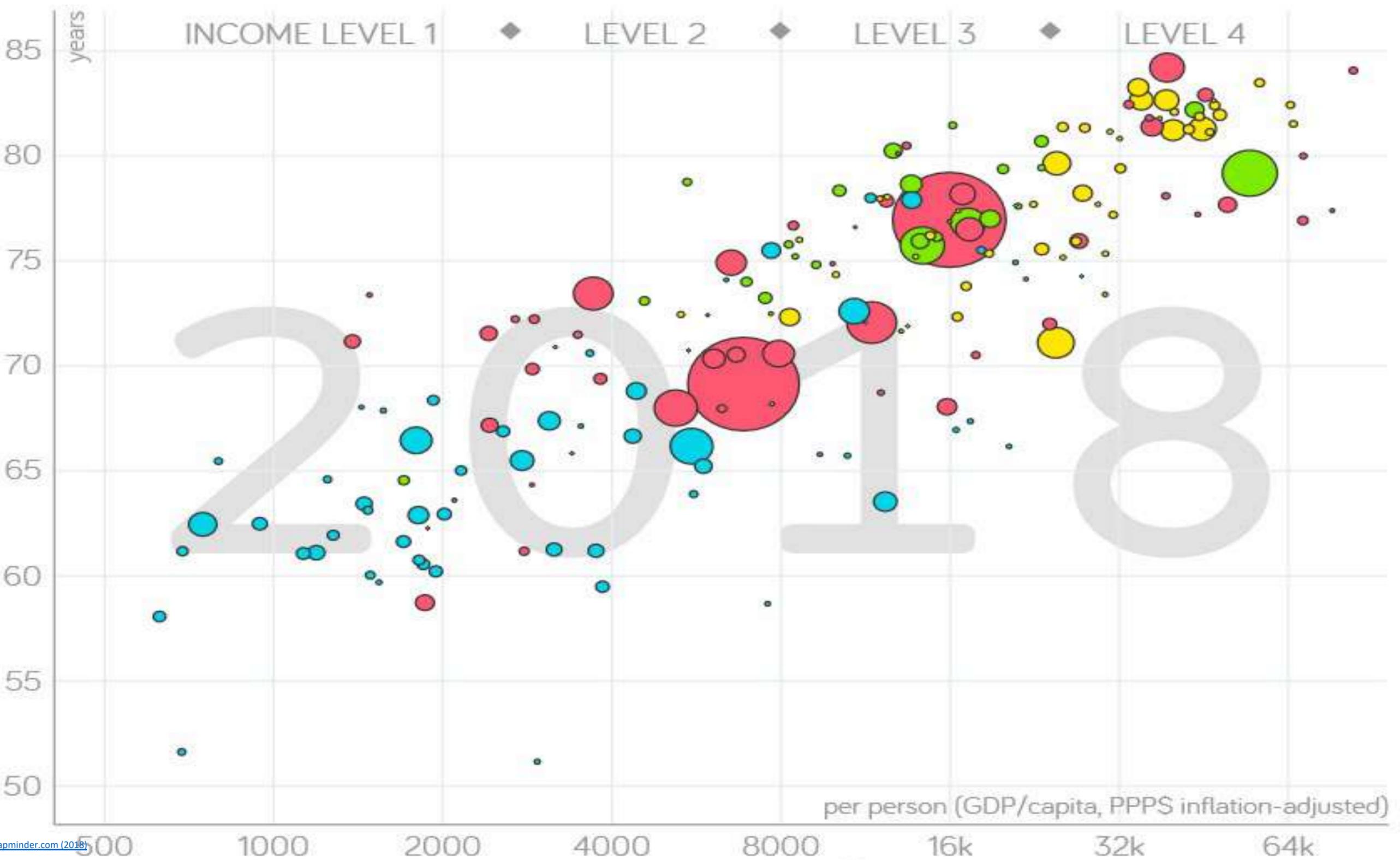
Felicidad e Ingreso



Source: World Bank – WDI, World Happiness Report (2017)

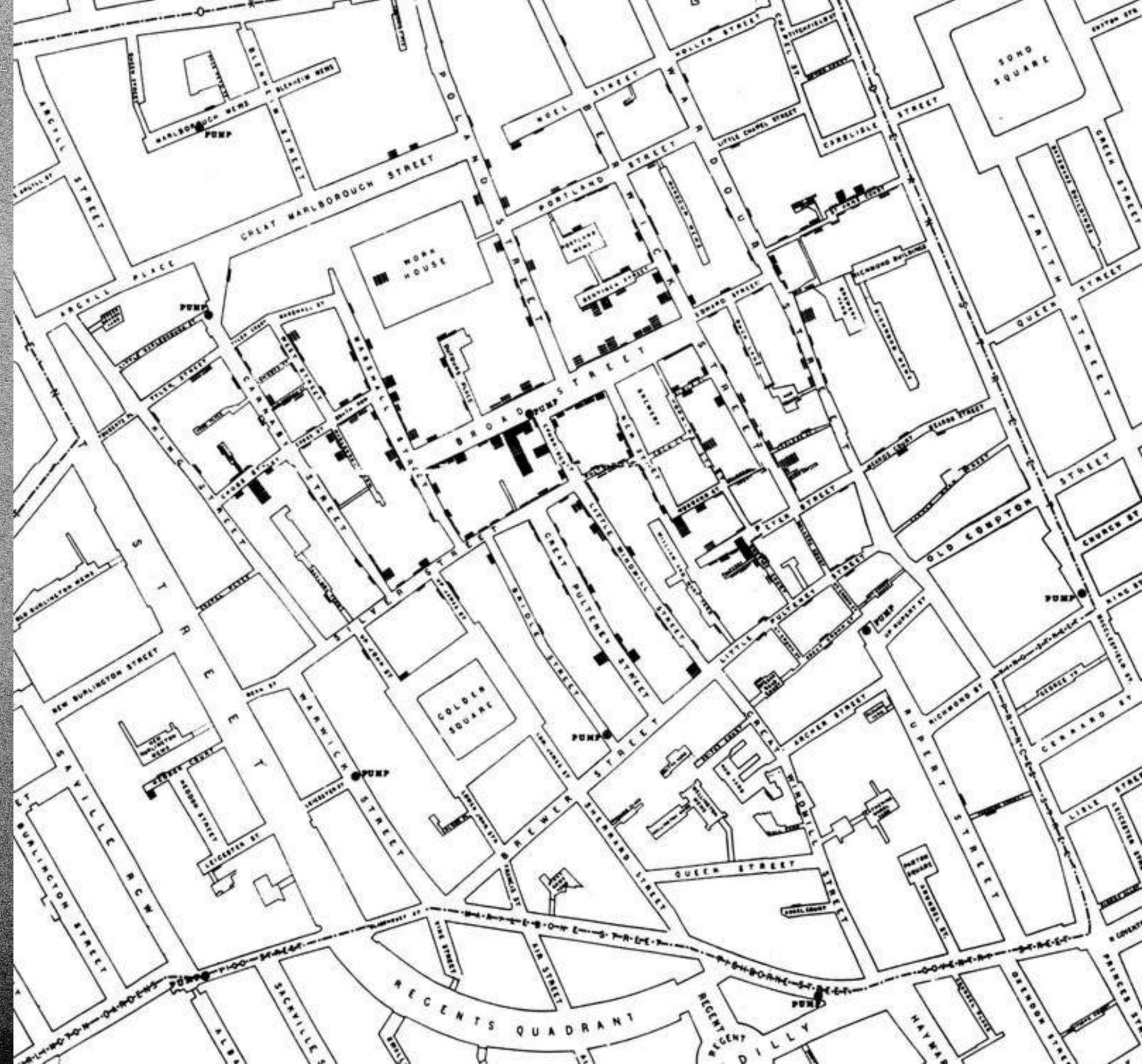
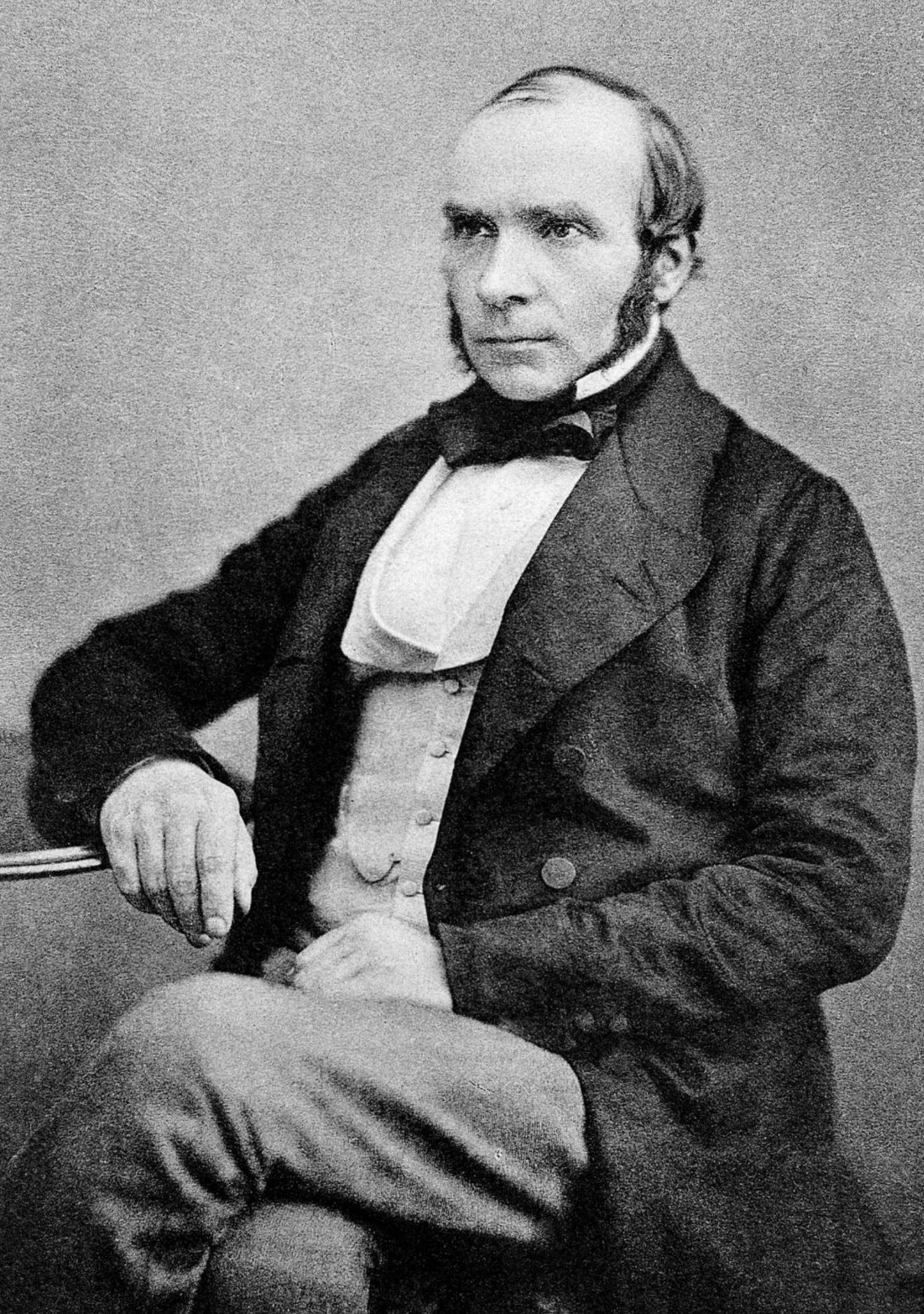
CC BY-SA

Longevidad e Ingreso









La tecnología va más rápido que el diseño (y que los servicios)

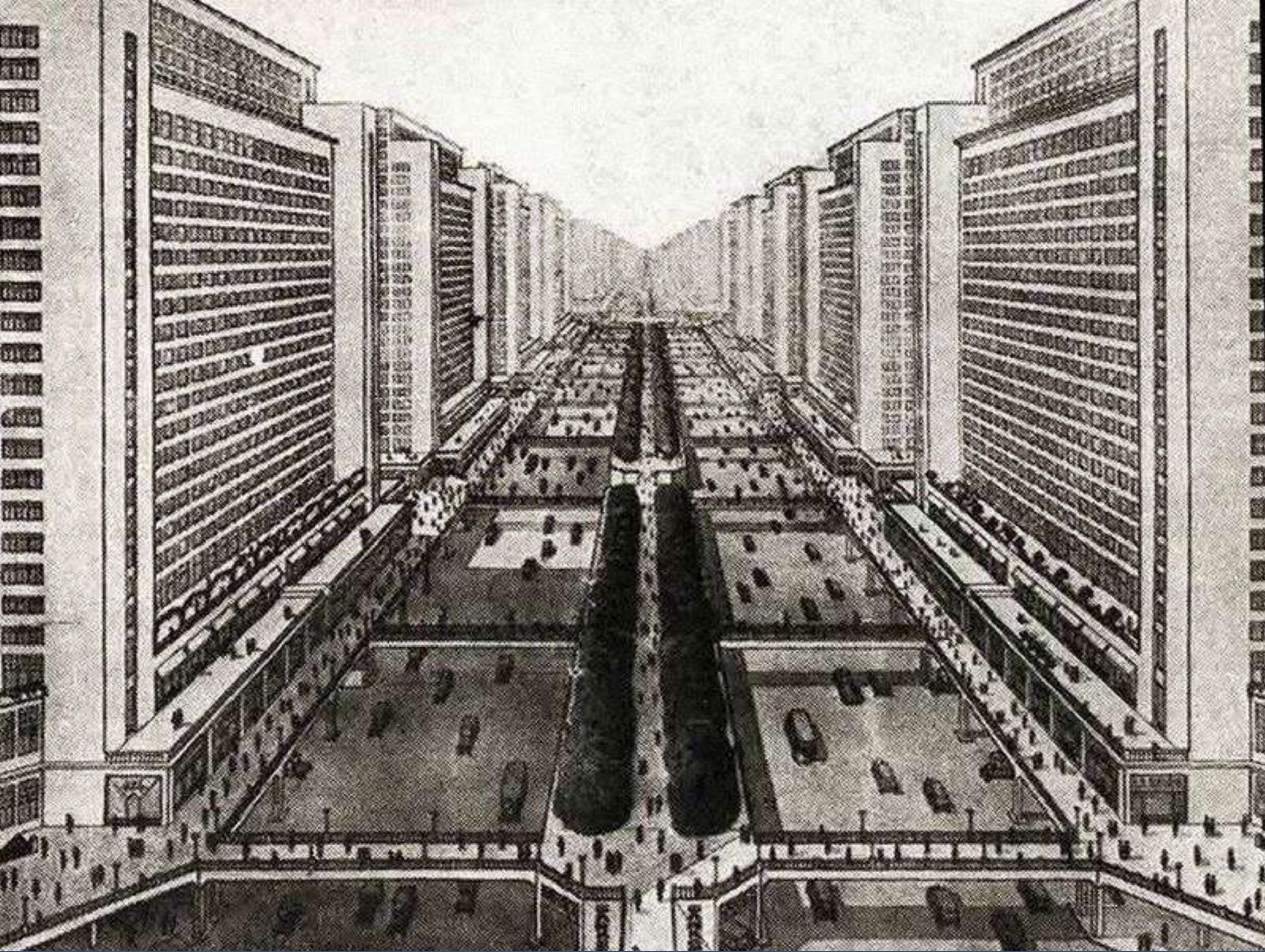








EU ❤️ BRASÍLIA





Rol del usuario en la concepción del servicio



medio para ayudar a las ventas.
consumidor



proceso administrado para la eficiencia.
cliente



relación balanceada entre el proveedor y el usuario.
usuario



plataforma para crear valor que es de beneficio para todos los actores.
co-productor

Sociedad Industrial Sociedad de Servicios

Evolución de los servicios

* live | Work



producidos



ejecutados

Los productos son **producidos**
los servicios son **ejecutados**

heartea
interactive tumbler

tangibles

Sanhmin Bae and ID+IM DDesign Lab. Nanum
<http://www.yankodesign.com/2010/08/10/color-dash-of-heart-tea/>

intangibles

photo by Jens Peter
<http://www.flickr.com/photos/jens-peter/888396661/sizes/m/in/photostream/>

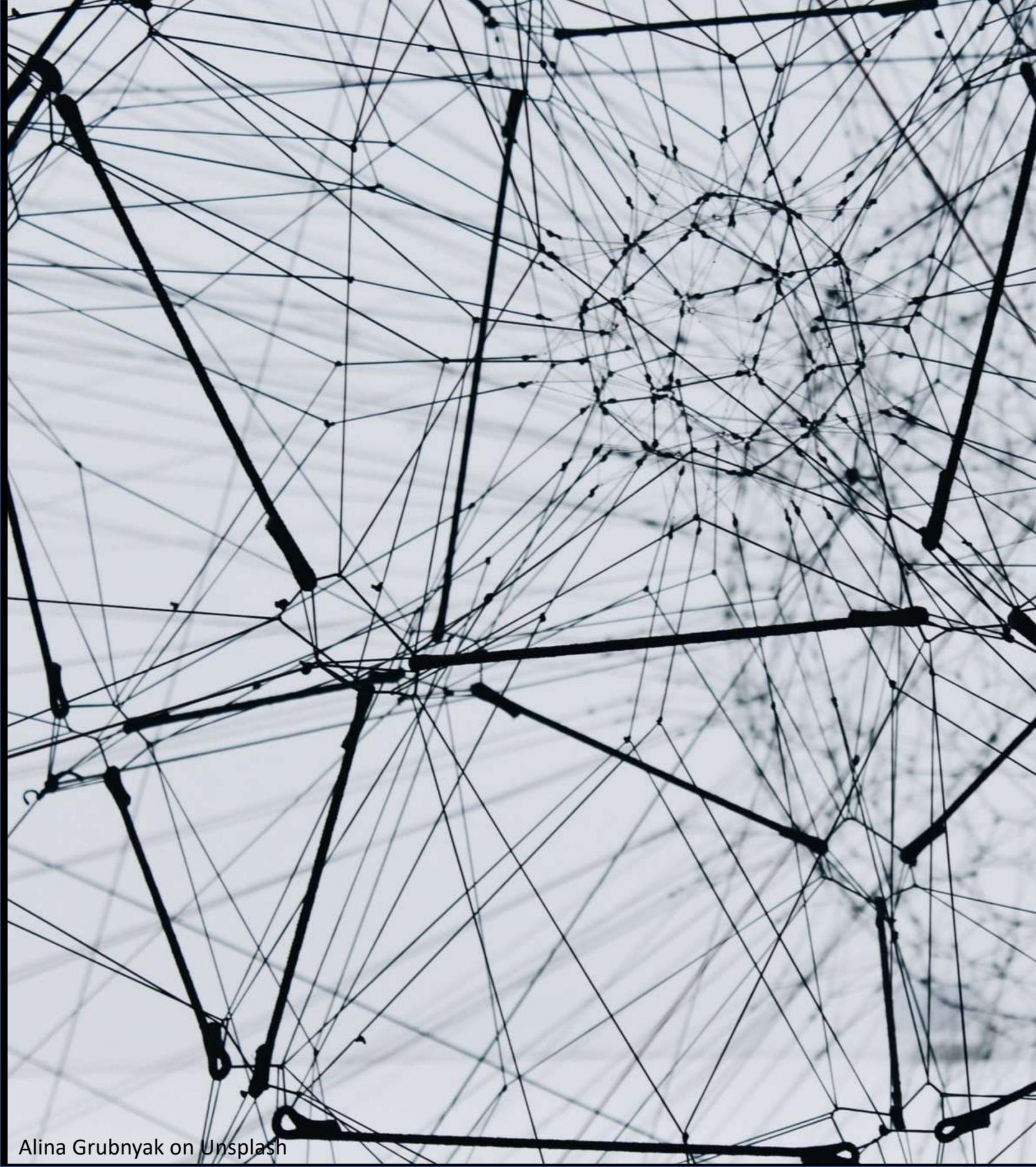
los productos son **tangibles**
los servicios **intangibles**

Equitativos

- Bidireccional
- Balance entre el dar y el recibir

De Baja Fricción

- En los momentos de frustración
- En los momentos de satisfacción



Transaccional en un ecosistema

- Intercambio de valor
- Dentro de una plataforma
- Con diversidad de actores
- Con diversidad de servicios a transar



Atributos de valor añadido

- Diferenciadores
- Relevantes
- Entendibles
- Creíbles
- Sostenibles



Centradas en las personas

- Con razón
- Con corazón

**Muchas
gracias**

Grupo·epm[®]