

Quién

Jimena Martínez

Qué

“De la necesidad del usuario a la feature request”

Por qué

Durante los últimos años en mi vida profesional siempre he tenido presente la problemática de “entender realmente lo que necesita el usuario”, con el objetivo de trasladarlo al equipo de producto, de encontrar oportunidades de negocio o de mejorar los procesos internos de la empresa. En mi actual trabajo, parte de mi cometido es buscar soluciones que hagan ese “camino de la información” más fácil, sencillo y entendible por todos: desde cómo obtener la información adecuada del usuario, hasta cómo el equipo de desarrollo interpreta esa información, pasando por cómo se comunica y transfiere internamente (equipos de soporte, soluciones, customer success, etc.) Esto requiere coordinar y alinear las perspectivas de diferentes personas con una visión muy diferente del mismo producto, de las necesidades y experiencia del usuario y de las potenciales oportunidades de negocio.

Cuándo

Esta “idea” es algo que está presente durante todo el ciclo de venta (incluyendo pre y post venta) y asimilación posterior en el roadmap de producto. Creo que debería ser un proceso transversal que estuviera presente en cada deal, release o modificación de un producto que interactúe con usuarios. Ahorraría recursos, mediocre UX y churn.

Links

De momento estamos explorando con una combinación de Salesforce, Supportbee, GitHub, GDrive. También este link interesante: <https://m.signalvnoise.com/a-new-approach-to-feature-requests-21bea562c083> Pero aún estoy en ello ;)