

Sean bienvenidos





Cultura de Innovación de Amazon

Habilitando para innovar

Andres Palacios

Gerente Data Lab – Latinoamérica

Amazon Web Services







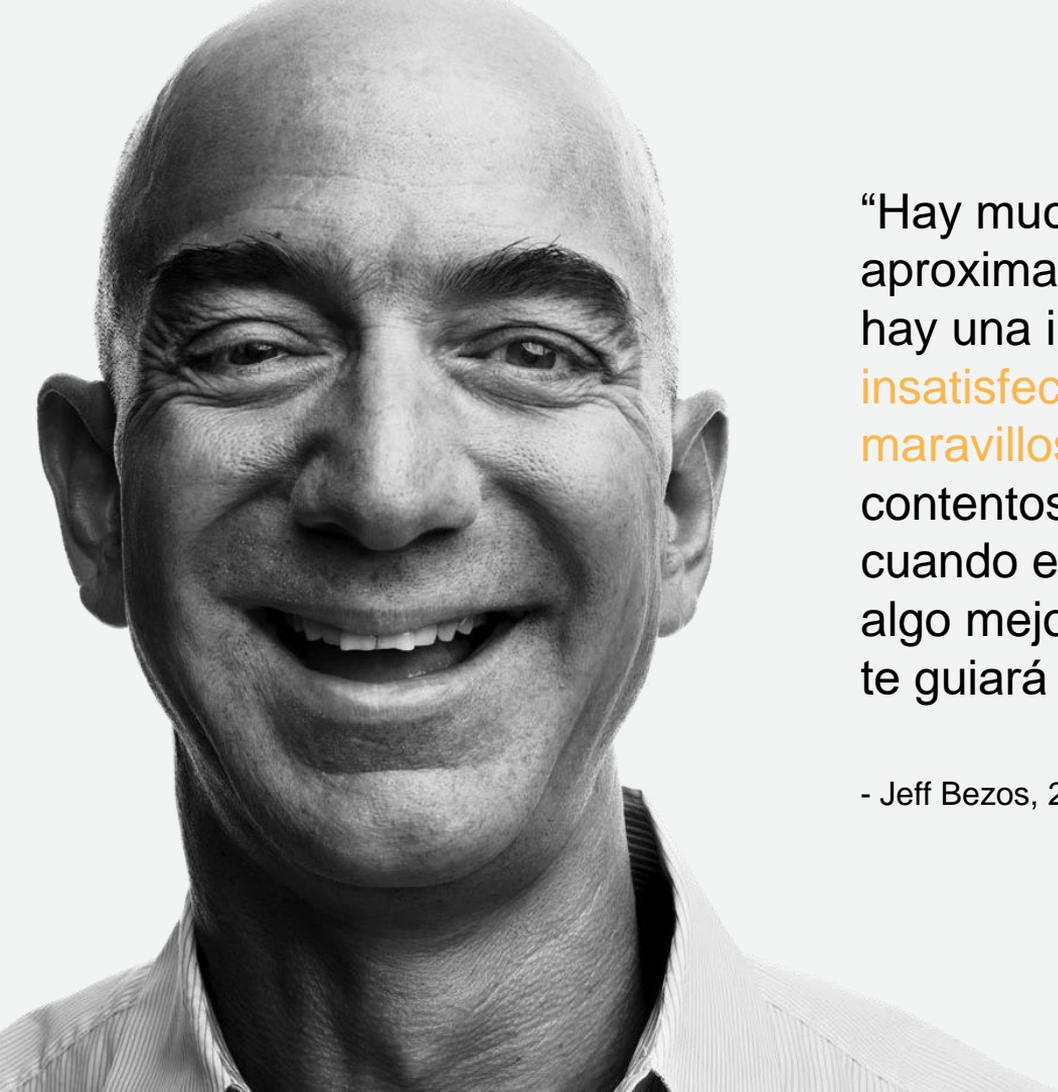
amazon go

No Lines.
No Checkout.
(No, Seriously.)

- 1994 ○ Fundación
- 1995 ○ Amazon.com
- 1998 ○ CDs & DVDs
- 2006 ○ AWS (Cloud)
- 2007 ○ Kindle
- 2011 ○ Video
- 2012 ○ Cadenas de Vegetales
- 2014 ○ Alexa/Echo
- 2015 ○ Librerías
- 2017 ○ Amazon Go

Nuestra misión

**Ser la compañía mas centrada
en el cliente del mundo**



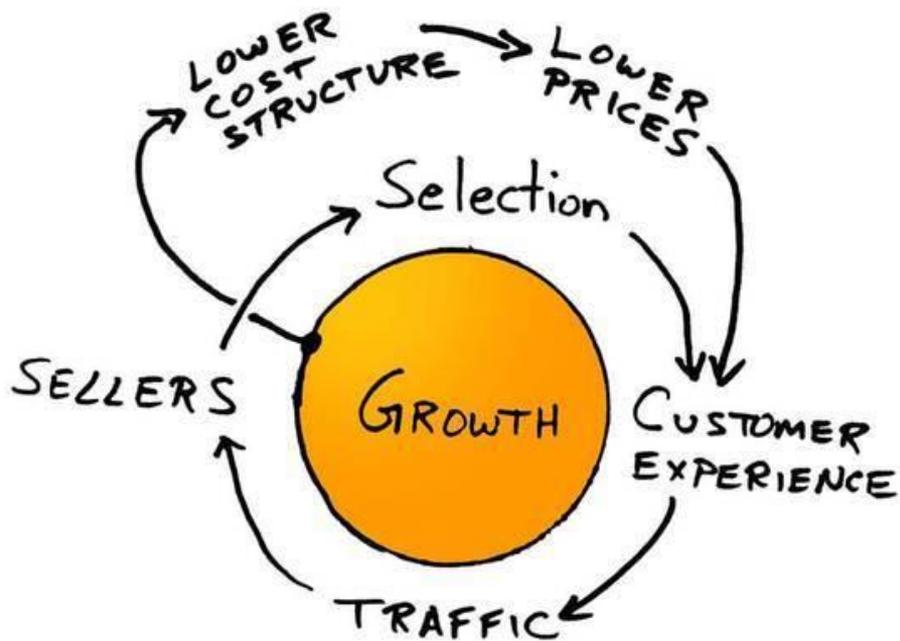
“Hay muchas ventajas de tener una aproximación centrada en el cliente, pero acá hay una importante: **los clientes siempre están insatisfechos de una manera bella y maravillosa**, aún cuando reportan estar contentos y que el negocio esté bien. Aún cuando ellos sin saberlo, los clientes quieren algo mejor, y tu deseo de deleitar a los clientes te guiará a inventar en su beneficio.”

- Jeff Bezos, 2016

Nuestro compromiso

**Hacemos la vida de nuestros cliente
más fácil.**

El ciclo virtuoso de crecimiento



- Precio
- Selección
- Conveniencia

¿Donde comienza la innovación?

Comenzar con el **cliente** y
trabajar hacia atrás



Item	Price
Hot Breakfast	
Hot Lunch	
Baked Goods	
Salads	
Sandwiches	
Snacks	
Starbucks Favorites	

HOT BREAKFAST
& LUNCH
BAKED GOODS
SALADS
SANDWICHES
SNACKS
STARBUCKS
FAVORITES



Scan to enter



Scan to enter





Free Premium
Shipping

2007



Prime Video

Streaming of more
than 15,000 movies
and TV episodes

Prime Photos

Premium Access
to Amazon BuyVIP

2014



Prime Music

Streaming of more than
2 million songs – ad-free

Amazon Pantry

Everyday essentials in a box

Premium Access to top offers

30-minutes early access
to Lightning Deals

Free Same-Day Delivery

2015



Prime Now

Delivery within one hour!

Free Same-Day Delivery

Twitch Prime

exclusive discount on video
games, free in-game content
and ad-free viewing on Twitch,
plus loads more

2016

¿Cómo nos organizamos para la innovación?

Cultura

Obsesión por el cliente, contratar constructores, dejarlos construir, soportarlos con un sistema de creencias

Mecanismos

Comportamientos que facilitan el pensamiento innovador

Arquitectura

Estructura que soporta crecimiento acelerado y cambio

Organización

Equipos pequeños pero empoderados que son dueños de lo que crean

¿Cómo nos organizamos para la innovación?

Cultura

Obsesión por el cliente, contratar constructores, dejarlos construir, soportarlos con un sistema de creencias

Mecanismos

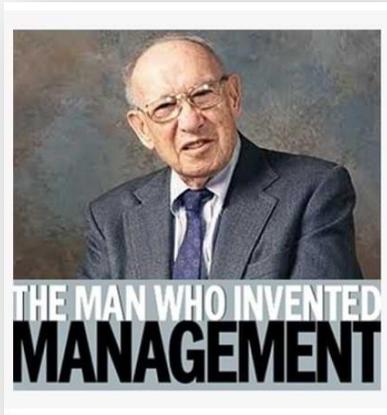
Comportamientos que facilitan el pensamiento innovador

Arquitectura

Estructura que soporta crecimiento acelerado y cambio

Organización

Equipos pequeños pero empoderados que son dueños de lo que crean



La cultura se come como desayuno a la estrategia”

Peter Drucker



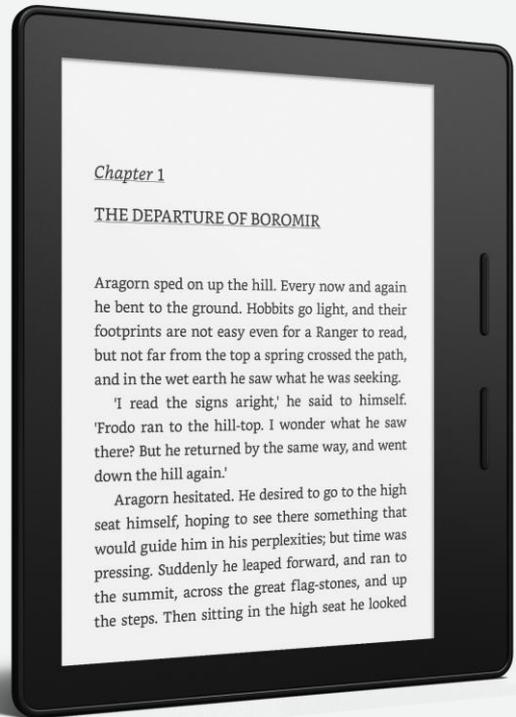
... unless you know
better ones.
Please be a leader.

Cada uno de
nosotros es un líder
en nuestra misión

Inventar y Simplificar

Los líderes esperan y requieren innovación y reinención de sus equipos y siempre buscan maneras de simplificar. Son consientes del entorno, buscan ideas en todos lados, no se limitan por “no ha sido inventado”. Mientras hacemos cosas nuevas, **aceptamos que vamos a ser incomprendidos durante largos periodos de tiempo.**

Vamos a ser **incomprendidos** por mucho tiempo....





Millones de
Clientes activos mensuales



Preferimos la acción

La velocidad importa en los negocios. **Muchas decisiones y acciones son reversibles** y no requieren estudio excesivo. Tomamos riesgo de manera calculada.



¿Es una puerta de un sentido o de dos sentidos?

¿Cómo nos organizamos para la innovación?

Cultura

Obsesión por el cliente, contratar constructores, dejarlos construir, soportarlos con un sistema de creencias

Mecanismos

Comportamientos que facilitan el pensamiento innovador

Arquitectura

Estructura que soporta crecimiento acelerado y cambio

Organización

Equipos pequeños pero empoderados que son dueños de lo que crean



”La mayoría de las compañías escriben software, lo ponen a operar y después lo lanzan al departamento de mercadeo, diciendo “esto fue lo que construimos”, escribe el comunicado de prensa” **ese proceso está invertido”**

Jeff Bezos
Founder
Amazon.com, Inc.



Working Backwards Questions

Who is the **customer**?

What is the customer problem or **opportunity**?

Is the most important customer **benefit** clear?

How do you know what customers **need** or **want**?

What does the customer **experience** look like?

[Wiki > Working Backwards](#)

Visuales



Preguntas
frecuentes



Comunicado
de Prensa



Cliente



Trabajar hacia atrás es un **proceso**

Lo usamos para aclarar la necesidad,
no para documentar lo que ya se
decidió hacer

1. Comunicado de prensa

<< Back

Amazon Web Services Launches

SEATTLE--(BUSINESS WIRE)--March 14, 2006-- S3 Provides Application Programming Interface for Highly Scalable, Reliable, Low-Latency Storage at Very Low Costs

Amazon Web Services today announced "Amazon S3(TM)," a simple storage service that offers software developers a highly scalable, reliable, and low-latency data storage infrastructure at very low costs. Amazon S3 is available today at <http://aws.amazon.com/s3>.

Amazon S3 is storage for the Internet. It's designed to make web-scale computing easier for developers. Amazon S3 provides a simple web services interface that can be used to store and retrieve any amount of data, at any time, from anywhere on the web. It gives any developer access to the same highly scalable, reliable, fast, inexpensive data storage infrastructure that Amazon uses to run its own global network of web sites. The service aims to maximize benefits of scale and to pass those benefits on to developers.

2. Preguntas Frecuentes

- Incluyen tanto las preguntas del **cliente** como las **internas**
- Incluyen las preguntas difíciles
- Compartir el comunicado de prensa temprano para recolectar las preguntas

Ejemplo de preguntas del cliente:

1. ¿Es suscripción mensual o pago único?
2. ¿Puedo tener una devolución del dinero?
3. ¿Hay cosas que yo tenga que administrar o seguir?
4. ¿Cómo hago para adquirirlo?

Ejemplo de preguntas internas:

1. ¿Qué decisiones y guía necesitamos hoy?
2. ¿Qué retroalimentación hemos recibido del cliente?
3. ¿En qué vamos a desilusionar a los clientes?
4. **¿Qué otras opciones consideramos y rechazamos?**
5. ¿Cuáles son las características esenciales?
6. ¿Cuáles son los temas que más hemos discutido?
7. ¿Estamos tomando puertas de un solo sentido?
8. **¿Quién es el líder que no cambia?**

3. Visuales

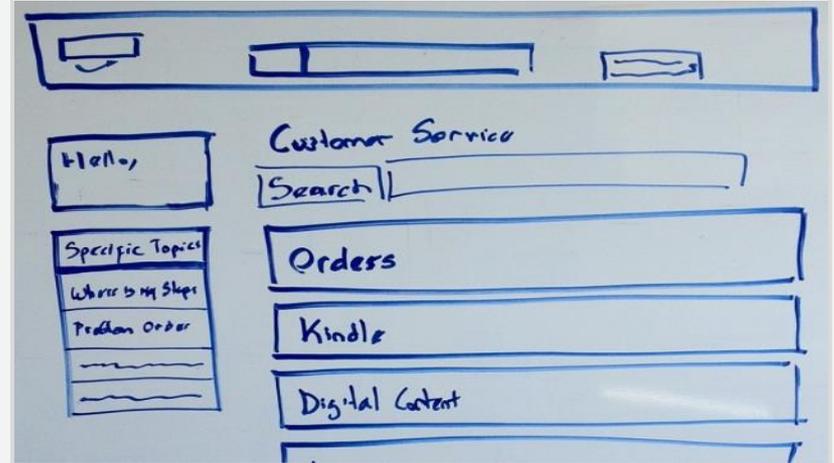
- Mostrar la experiencia del cliente
- Dibujo que muestra la idea
- Madurez y fidelidad de la idea
- No teman en ser provocativos



- ① Josh is at Amazon@ASUC. Student Union picking up his textbooks. He opens his email notification and chooses to "Get Pickup Code".
- ② The link automatically opens the Amazon app where Josh sees that his order will be ready in 2 minutes and that he can add snacks to his order and pick them up instantly. Anna, the backroom associate, gets a pick task for Josh's boxed textbooks and scans them into a locker.



- ③ Josh gets hungry browsing all the great snacks available and decides to add a bag of Cheetos to his order.
- ④ Josh waits while his textbook and Cheetos are being prepared for pickup. Anna gets another pick task. She scans the Cheetos, bags them, and places them into the same locker as Josh's box.



Leemos,
discutimos,
debatimos,
y hacemos
preguntas

knowing that Amazon will send them the right sized diaper at the right time.

Customer Benefit?

Babies need an average of about 3,800 disposable diapers across seven sizes in three years, and remain in a size anywhere between a few weeks to several months. A baby might need just one box of size 1 diapers but need as many as eight boxes of size 4 diapers. To complicate matters, weight – and not age – is the best predictor of a baby's diaper size.

With Amazon's Subscribe & Save program, customers previously created diaper subscriptions in a specific size which was replenished until the customer decided it was time to move up a size. This meant that parents needed to anticipate the change in diaper size and either cancel their existing subscription to create a new one, or go to the Manage Your Subscriptions page to update the existing diaper subscription with the new size. This caused endless frustration for parents, added to the stress of having a new baby, and the experience ran counter to the concept of a subscription that should run smoothly with minimal touch points.

Not a good name for this

With the introduction of the new auto-sizing feature, customers who subscribe to diapers will be asked to provide their child's weight, in addition to the existing child info. They will then be able to set up a single subscription that will take them through the various sizes at the right time. Customers will be notified before the next box of diapers is due to ship that it has automatically sized up – if it's too soon, there will be a simple one-click process to keep the current size.

Could a customer really say this?

"I love using Subscribe & Save. But for my older child, I have had to return boxes that were one size too small, which actually increased my work load," says Mara Steiner, who has used Subscribe & Save for her baby needs for several years. "As I expect my second child, I am very excited at the thought of having the right size diapers show up at my door each month. New parents have enough to do without having to keep calculating which size of diapers they should be buying for their baby."

"We want parents to always have the right sized diaper for their child at the right time," said Greg, director of Subscribe & Save. "This single subscription experience for diapers will ensure that customers can depend upon Subscribe & Save to do the work for them, and never have to worry about changing size as their children grow."

Amazon's Subscribe & Save ships thousands of items to their customers on a regular basis with additional discounts. With the diaper subscription service, the program has simplified the experience for new parents.

To learn more about Subscribe & Save's diaper subscriptions auto-sizing, go to www.amazon.com/diaper-subscription

What about mobile?



¿Cómo nos organizamos para la innovación?

Cultura

Obsesión por el cliente, contratar constructores, dejarlos construir, soportarlos con un sistema de creencias

Mecanismos

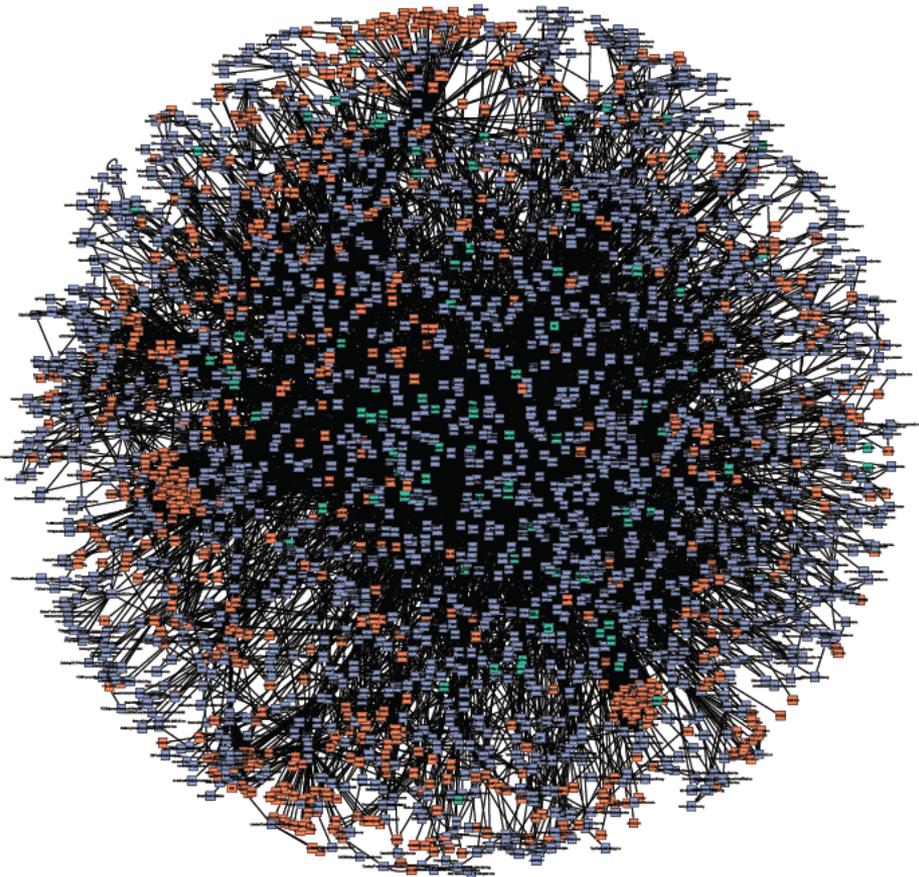
Comportamientos que facilitan el pensamiento innovador

Arquitectura

Estructura que soporta crecimiento acelerado y cambio

Organización

Equipos pequeños pero empoderados que son dueños de lo que crean



Un cambio a microservicios

- Único propósito
- Conexión solo a través de API's endurecidos
- “Cajas Negras” el uno con el otro
- Lógica de negocio y datos accesible solo a través de API's

Desarrollo y operación de primitivas

Dos tipos de productos:

Página Principal

- Página Inicial adaptativa

Servicios

- Búsqueda
- Carro de compras
- Cuenta
- Item
- Publicidad
- Promocion
- Activo Digital
- Otros...

Página Inicial Adaptativa

The screenshot shows the Amazon homepage layout with several key components highlighted:

- Búsqueda**: Search bar at the top.
- Navegación**: Navigation menu with links like 'Account', 'Orders', and 'Prime'.
- Promociones**: Large promotional banner for Kindle with '\$35 OFF A NEW ONE' and 'Activo Digital'.
- Perfil del cliente**: Customer profile section with 'Account' link.
- Promotion Content Caridge**: A carousel of promotional items including 'PRIME Item', 'VIDEO Item', 'MUSIC Item', 'ALEXA Item', and 'RECENT Items'.
- Recommended for you in Kindle Books**: A row of book recommendations.
- Publicidad**: Advertisement for Bose 'BIG SLIM. SLIM. SOUNDBAR'.

Dar al cliente la plataforma más completa y robusta

TECHNICAL & BUSINESS SUPPORT

- Support
- Professional Services
- Optimization Guidance
- Partner Ecosystem
- Training & Certification
- Solutions Management
- Account Management
- Security & Billing Reports
- Personalized Dashboard

MARKETPLACE

- Business Apps
- Business Intelligence
- DevOps Tools
- Security
- Networking
- Databases
- Storage

ANALYTICS

- Data Warehouse
- Business Intelligence
- Hadoop/Spark
- Streaming Data Analysis
- Streaming Data Collection
- Elasticsearch
- Data Pipelines
- Interactive SQL Queries
- ETL

APP SERVICES

- Queueing & Notifications
- Email
- Workflow
- Transcoding
- Search

DEV/OPS

- One-click App Deployment
- Resource Templates
- Build & Test
- Application Lifecycle Management
- DevOps Resource Management
- Triggers
- Containers
- Analyze & Debug
- Patching

MOBILE SERVICES

- API Gateway
- Single Integrated Console
- Identity
- Sync
- Mobile Analytics
- Mobile App Testing
- Targeted Push Notifications

IoT

- Rules Engine
- Device Shadows
- Device SDKs
- Device Gateway
- Registry
- Local Compute

MACHINE LEARNING

- Face Analytics
- Text to Speech
- Video Analytics
- Sentiment Analysis
- Topic Modeling
- Speech Transcription
- Model Training
- Model Optimization
- Model Hosting
- ML at the Edge
- Hardware Acceleration
- Multiple Frameworks
- Hosted Notebooks
- Image Labelling
- Celebrity Detection
- Entity Extraction
- Natural Language Understanding
- Speech Recognition
- Translation
- Pre-trained Models

ENTERPRISE APPS

- Virtual Desktops
- Sharing & Collaboration
- Corporate Email
- App Streaming
- Communications
- Contact Center

HYBRID ARCHITECTURE

- Data Integration
- Integrated Networking
- Integrated Identity & Access
- Integrated Resource & Deployment Management
- Integrated Devices & Edge Systems

MIGRATION

- Schema Conversion
- Exabyte-Scale Data Migration
- Application Migration
- Database Migration
- Server Migration

INFRASTRUCTURE

- Regions
- Availability Zones
- Points of Presence

CORE SERVICES

- Compute: VMs, Auto-scaling, Load Balancing, Containers, Virtual Private Servers, Batch Computing, Cloud Functions, Elastic GPU, Edge Computing
- Storage: Object, Block, File, Archival, Import/Export
- Databases: Relational, NoSQL, Caching, Migration
- Networking: VPC, DX, DNS
- CDN

SECURITY & COMPLIANCE

- Identity Management
- Access Control
- Monitoring & Logs
- Assessment & Reporting
- Web Application Firewall
- Configuration Compliance
- Key Management & Storage
- Account Grouping
- Resource & Usage Auditing
- DDOS Protection

MANAGEMENT TOOLS

- Manage Resources
- Service Catalogue
- Configuration Tracking
- Monitoring
- Server Management
- Resource Templates

¿Cómo nos organizamos para la innovación?

Cultura

Obsesión por el cliente, contratar constructores, dejarlos construir, soportarlos con un sistema de creencias

Mecanismos

Comportamientos que facilitan el pensamiento innovador

Arquitectura

Estructura que soporta crecimiento acelerado y cambio

Organización

Equipos pequeños pero empoderados que son dueños de lo que crean



Amazon contrata
constructores y los
deja construir



Two pizzas, one above the other, on a wooden tray. Both pizzas are topped with pepperoni and cheese. The top pizza is whole, and the bottom one is cut into slices.

Equipos de dos pizzas
son rápidos y ágiles,
promueven
responsabilidad y
autonomía

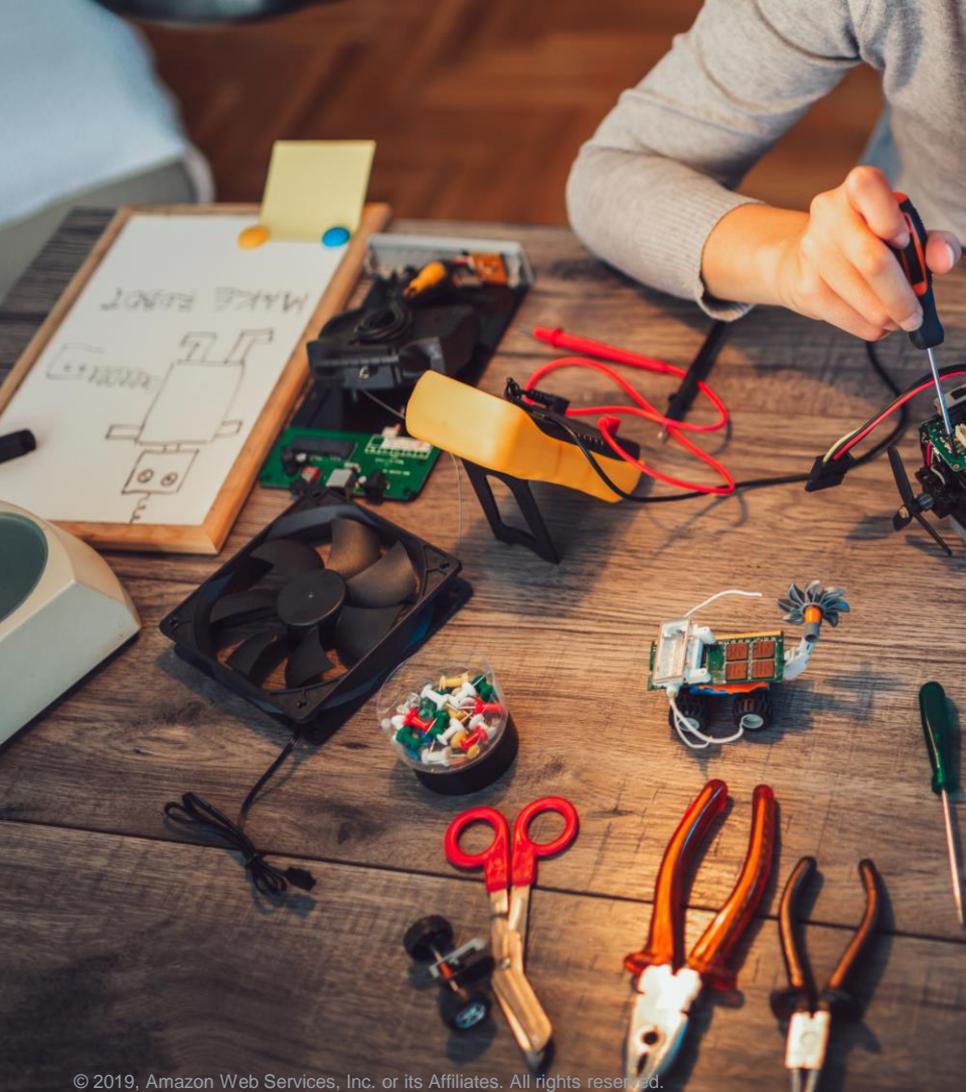


Equipos pequeños y
descentralizados son
ágiles



Corren y
ejecutan lo que
construyen





Experimentar
temprano y
frecuentemente



Aprender de las fallas...

Subastas, zShops, Sitio de mercado



Fire Phone





La invención viene en muchas formas y escalas. Los inventos más radicales y transformadores son los que empoderan a **otros** a desatar **su** creatividad – **para perseguir sus sueños**

Jeff Bezos
Founder and Chief Executive Officer
Amazon.com, Inc.



¡Muchas Gracias!

palacan@amazon.com