

1. Lienzo

1.1 Perfil del cliente 10

1.2 Mapa de valor 26

1.3 Encaje 40

2. Diseñar

2.1 Posibilidades de prototipos 74

2.2 Puntos de partida 86

2.3 Comprender a los clientes 104

2.4 Tomar decisiones 120

2.5 Encontrar el modelo de negocio adecuado 142

2.6 Diseñar en organizaciones establecidas 158



