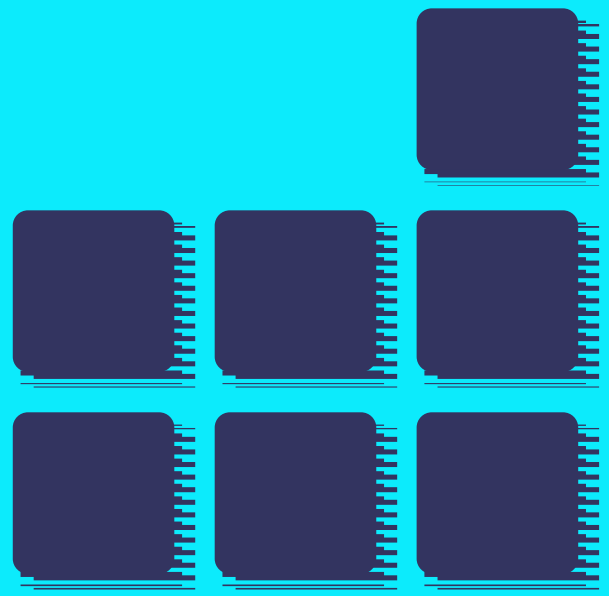
Service design fundamentals

Programma del curso



Introducción

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El service design es una disciplina centrada en la creación y mejora de la calidad de los servicios para satisfacer de manera eficaz las necesidades tanto de los usuarios como de los proveedores. En el mundo interconectado de hoy, donde la experiencia de empleados y clientes es primordial, dominar los principios del diseño de servicios se ha vuelto esencial para empresas y organizaciones en diversas industrias.

El curso 'Service design fundamentals' es una introducción completa a esta disciplina. Explora el mundo creativo y holístico del service design, abarcando sus principios y metodologías clave. Ya seas un diseñador experimentado que desea ampliar su conjunto de habilidades o un profesional de otro campo interesado en comprender cómo crear mejores servicios, este curso te ofrece una introducción integral a los principios y prácticas del service design, con una fuerte conexión con el diseño estratégico.

A lo largo del curso, descubrirás los principios fundamentales del service design: desde empatizar y comprender el contexto y las necesidades mediante investigación cualitativa y cuantitativa, hasta la ideación, experimentación, prototipado, implementación y mejora continua de los servicios. Explorarás cómo aplicar tanto herramientas y metodologías conocidas como nuevas en contextos de servicio, poniendo énfasis en un enfoque centrado en las personas para la resolución de problemas.

Estructura del curso

OBJETIVOS

Lo que diferencia a este curso es su enfoque práctico. A través de una combinación de ideas teóricas, estudios de caso reales y ejercicios, adquirirás habilidades aplicables en tu entorno profesional. Ya sea diseñando plataformas digitales, espacios físicos o interacciones con los clientes, los principios del service design son relevantes universalmente y pueden generar mejoras significativas en tu trabajo.

Al completar el curso, habrás desarrollado una comprensión sólida de los principios del service design y sus metodologías esenciales, equipándote con las herramientas clave para abordar desafíos relacionados con los ecosistemas y puntos de contacto en servicios. Si tu objetivo es mejorar la experiencia del cliente, optimizar procesos o innovar en la oferta de nuevos servicios, este curso te capacitará para impulsar cambios positivos en tu organización.

Aprende a tu propio ritmo y descubre nuevas posibilidades para crear servicios valiosos y sostenibles, contribuyendo a generar experiencias positivas para todos los involucrados. Utiliza una variedad de herramientas y metodologías probadas para diseñar servicios centrados en las personas, y analiza y visualiza el servicio actual y su versión mejorada en tu organización.

Resultados de aprendizaje

CONOCIMIENTOS CLAVE

- **Diseño centrado en las personas (human-centred design)** - Comprender las necesidades, comportamientos y preferencias de los actores del servicio es fundamental para diseñar servicios exitosos. Adoptando un enfoque centrado en las personas, los participantes aprenderán a empatizar con todos los involucrados y a diseñar servicios que realmente satisfagan sus necesidades.
- **Perspectiva holística** - El service design implica observar todo el ecosistema del servicio, incluyendo tanto las interacciones visibles como los procesos internos. Ganarás conocimientos sobre cómo mapear los puntos de contacto del servicio, identificar puntos de dolor y diseñar para una experiencia de servicio duradera.
- **Proceso iterativo** - El service design es un proceso iterativo que implica experimentar, prototipar, probar y refinar soluciones e intervenciones basadas en la retroalimentación de los actores. Los participantes aprenderán cómo y cuándo experimentar, co-crear prototipos para validar conceptos de servicio, refinar a través de la iteración, mejorar la usabilidad y maximizar la efectividad.
- **Colaboración interdisciplinaria** - El service design a menudo requiere la colaboración entre diversas disciplinas, como diseño, negocio y tecnología. Entenderás la importancia de la colaboración interdisciplinaria y aprenderás a comunicarte y trabajar eficazmente con actores y partes interesadas de diversos campos.
- **Impacto medible** - Un diseño de servicios valioso y sostenible va más allá de lo estético y se enfoca en obtener resultados medibles. Aprenderás a definir indicadores clave de rendimiento (KPIs) y utilizar información basada en datos para evaluar el éxito de las iniciativas de service design, fomentar la mejora continua y mantener la relevancia.

Participantes

¿PARA QUIÉN?

- Profesionales creativos como diseñadores UX/CX, diseñadores de productos y investigadores de diseño, que desean hacer la transición al campo de service design.
- Gerentes de marca/marketing/comunicación, gerentes de producto y business designers que desean ampliar su conjunto de herramientas con métodos de service design.
- Profesionales en TI, salud, finanzas, retail y otras industrias orientadas a servicios.
- Cualquier persona interesada en mejorar la experiencia del cliente, la entrega de servicios y en facilitar talleres de service design, apoyando el diseño innovador y centrado en las personas.

Plan de estudios

CONTENIDO

- Capítulo 1: Introducción al service design
- Capítulo 2: Empatizar con los usuarios
- Capítulo 3: Co-creación e participación de stakeholders
- Capítulo 4: Service blueprint
- Capítulo 5: Prototipado e iteración
- Capítulo 6: Implementación y evaluación del service design

NUEVAS LECCIONES CADA SEMANA

Seguirás una serie de lecciones divididas en 6 capítulos. Cada lunes tendrás acceso a las lecciones online de esa semana. En cada capítulo encontrarás varias lecciones que contienen videos, documentos, artículos, libros electrónicos y otros recursos. También incluyen preguntas de reflexión y varios ejercicios que te permitirán poner en práctica los conceptos explorados e inspirarte para imaginar el camino a seguir.

SEGUIMIENTO Y APOYO

En total, el curso consta de aproximadamente 40 a 50 horas de material. Nuestro equipo supervisará tu progreso, te apoyará cuando sea necesario y ofrecerá comentarios de expertos en tus ejercicios. Cada semana, uno de los tutores, todos expertos en su campo, dará una clase para profundizar en el service design. Estas clases en tiempo real se grabarán, para que puedas verlas más tarde. Estudia el contenido, únete a las clases grabadas y realiza los ejercicios a tu propio ritmo. Todas las lecciones están en línea y se encuentran en el Campus Online.

Aprendizaje guiado

PLATAFORMA DE APRENDIZAJE

El curso se ofrece a través de nuestro Campus online, una plataforma de aprendizaje colaborativa basada en la comunidad, que ofrece a los profesionales la oportunidad de aprender, repensar, recargar energías y avanzar en un entorno de apoyo. El equipo y el mentor del curso brindarán apoyo y orientación sobre el contenido del curso. A medida que completes los ejercicios, los revisarán, comentarán y te animarán a avanzar. También podrás chatear (y si es necesario, reunirte virtualmente) con la persona responsable de programas, quien te ayudará a resolver cualquier problema o a transmitir preguntas de contenido al mentor del curso.

CRÉDITOS Y CERTIFICADOS

Este curso otorga 40 puntos de estudio SDC. Service Design College ofrece puntos de estudio a los participantes que demuestren satisfactoriamente el dominio del material del curso. La decisión de otorgar estos puntos queda a discreción del Service Design College. Recibirás un certificado de finalización

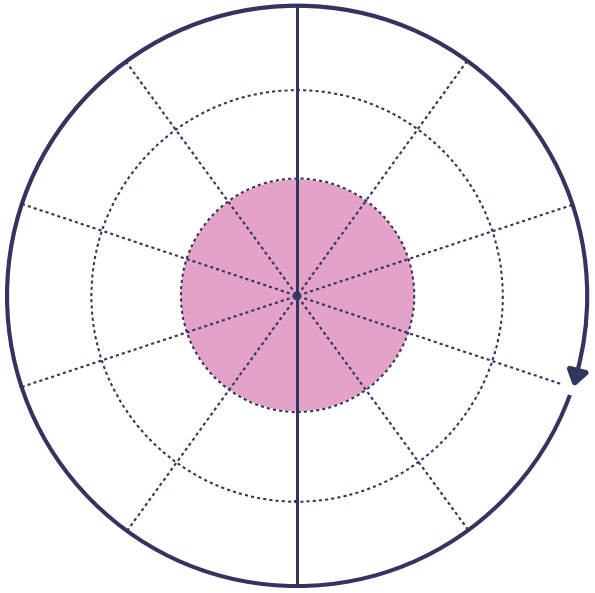
ÉNFASIS EN LA PRÁCTICA

A lo largo de este curso, el enfoque está en la aplicación práctica y tangible del service design. Aprenderás haciendo investigación con usuarios y facilitando talleres, asegurando que obtengas experiencia del mundo real. Este enfoque pone énfasis en el aprendizaje aplicado en lugar de la planificación estratégica, dotándote de las habilidades esenciales y la confianza necesarias para apoyar de manera efectiva los procesos de service design y construir un portafolio de trabajo que demuestre tus capacidades.

Mentalidad de diseño 360º

HABILIDADES DEL DISEÑO

Desarrollarás una mentalidad de diseño 360º aplicable a tu contexto profesional o personal. La mentalidad de diseño 360º se basa en co-crear y co-diseñar valor de manera holística y continua, a través de relaciones dinámicas y en constante evolución con otras personas. Es un intercambio bidireccional con todos los actores involucrados. Desarrollarás nuevas habilidades y formas de pensar que aplican el service design estratégicamente y cuestionan el statu quo.



TODAS LAS HABILIDADES
NIVEL - EXPLORAR

Conoce a los tutores

Silvia Lleras (Colombia) es una consultora independiente en investigación, service design y estrategia de producto, con amplia experiencia guiando a empresas, equipos de diseño e individuos hacia el éxito. Entre sus roles destacados se incluye su posición como Head of Research en Wallapop, el mercado de productos usados, donde dirigió el desarrollo de capacidades de investigación de usuarios, y como Service Design Leader en Designit, donde lideró la práctica de service design y los programas de educación ejecutiva de Cooper Professional Education en España.

Gonzalo Sanchidrian (España) es Senior Service Designer en Kindred, una operadora de apuestas en línea, donde coordina mercados globales, colaborando con partes interesadas y equipos locales para garantizar una estrategia unificada y colaborativa. Utilizando herramientas como service blueprints y mapas de ecosistemas, Gonzalo diseña enfoques holísticos para gestionar backlogs de desarrollo, enfatizando la experiencia del cliente mientras optimiza la satisfacción de los empleados. Posee un MFA en Diseño Industrial y de Producto por la Academy of Art University en San Francisco.

Conoce a los tutores

Soledad Fernández (Colombia) es Senior Design Strategist and Researcher, actualmente trabajando en la start-up tecnológica Lodgify, donde fomenta un espacio seguro para la innovación sostenible, la mejora de servicios y el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio. Como líder de service design y consultora, ha trabajado en firmas como frog y NTTData, colaborando con clientes como Roche, Airbus e Inditex para diseñar sistemas que apoyen la cultura organizacional y la mejora operativa. Ha sido docente en varias escuelas de diseño, aplicando su visión única de la disciplina.

Laura Duarte (Colombia) es Service & Strategy Design Lead en el gobierno de Escocia, donde co-diseña un Departamento de Seguridad Social centrado en los ciudadanos, no paternalista y con un enfoque informado en traumas, capaz de responder a los desafíos de la policrisis. Con formación en relaciones internacionales, Laura cuenta con experiencia a nivel de liderazgo en comunicación corporativa, gestión del cambio y compromiso de los empleados. Su trabajo se sitúa en la intersección entre el service design, futuros inclusivos y el diseño de instituciones gubernamentales.

Conoce a los tutores

Inge Keizer (Países Bajos) es consultora senior en service design, especializada en business design, innovación estratégica, experiencia del cliente y emprendimiento, con 20 años de experiencia. Pensadora conceptual y experimentada investigadora de diseño, en 2015 cofundó Service Design Days y posteriormente el Service Design College, impulsando una red global de service design y apoyando a organizaciones, equipos e individuos a ser más centrados en las personas. Su enfoque principal es el service design valiosos y relevantes basados en insights cualitativos y modelos de negocio exitosos.

Inge es la tutora principal y mentora de este curso.

Términos y condiciones

Con tu registro, aceptas los términos y condiciones completos que se encuentran disponibles en nuestro sitio web.

Aceptas que eres responsable del uso que hagas del curso, así como del contenido que generes o del contenido de otros usuarios que envíes, publiques, contribuyas, distribuyas o compartas dentro del entorno del curso. El término "contenido del usuario" incluye cualquier tipo de contenido, en cualquier formato, que un usuario envíe, publique, contribuya, distribuya o comparta, incluyendo, pero no limitado a notas, preguntas, respuestas, comentarios, textos, imágenes, videos y archivos subidos. Durante las sesiones en vivo, puedes participar hablando o apareciendo en cámara, y el contenido del usuario puede incluir grabaciones o transmisiones de tu voz y/o imagen.

Al participar en este curso, te comprometes a completar todo el trabajo, incluidos ejercicios o exámenes, con trabajo original propio, y te comprometes a no participar en actividades que deshonestamente mejoren tus resultados o los de otros participantes. Además, salvo indicación en contrario, aceptas que cualquier ejercicio, examen, cuestionario o pregunta proporcionada en el curso es exclusivamente para tu uso personal.

No puedes compartir tu cuenta o credenciales de inicio de sesión con otras personas para otorgarles acceso al curso. Aceptas notificarnos de inmediato si detectas o sospechas de cualquier uso no autorizado de tu cuenta o credenciales. No seremos responsables por cualquier pérdida o daño que surja del acceso no autorizado a tu cuenta o credenciales.

El contenido del curso puede ser utilizado únicamente para tu uso personal y no comercial, relacionado con tu participación en el curso. No puedes transferir, retransmitir, distribuir, publicar, explotar comercialmente ni crear obras derivadas del contenido del curso. Tampoco está permitido realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar ni acceder al código fuente de cualquier software utilizado para operar este curso.

Sin perjuicio de lo anterior, ciertos documentos de referencia, libros digitales, artículos y otros materiales proporcionados durante el curso pueden estar disponibles con el permiso de terceros. El uso de dicho material puede estar sujeto a condiciones específicas, que te serán informadas cuando corresponda. Aceptas cumplir con todas estas condiciones.

La copia, captura, transmisión o distribución total o parcial de este curso a terceros infringe los derechos de Service Design College y está estrictamente prohibida. Service Design College se reserva el derecho de tomar las acciones legales pertinentes si violas estos términos.

¿Tienes preguntas? ¡Contáctanos!

PROGRAM MANAGER
Maytee Rodríguez
maytee.rodriguez@servicedesign.college

GENERAL
contact@servicedesign.college

www.servicedesign.college
campus.servicedesign.college

SERVICE
DESIGN
COLLEGE

© SERVICE DESIGN COLLEGE