

Taller de *Service Design*: Innovación Centrada en la Experiencia del Cliente

Versión en línea

Nota: Este curso es en la modalidad en línea a través de la herramienta Zoom. Se requiere que el participante cuente con computadora, laptop, tablet, teléfono inteligente o cualquier otro dispositivo que permita reproducir audio y video y una buena conexión a internet.

Las clases serán en tiempo real en los días y horario publicados. Las sesiones no serán grabadas y el participante sólo tendrá acceso a las sesiones del curso en el grupo al cual se haya inscrito.

EXPOSITOR

Dr. Víctor M. González

Víctor M. González (Ph.D., MSc, Cert. Eng) es consultor y experto internacional en interacción humano-computadora y en el diseño de experiencias de usuario óptimas para productos interactivos digitales. Es profesor del Departamento de Ciencias de la Computación en el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) y enseña innovación, pensamiento de diseño, diseño de productos y gestión estratégica de tecnología. Es fundador y director de Sperimentia [studio + lab], una agencia consultora que ayuda a empresas de México y América Latina a diseñar y crear mejores productos y servicios digitales. Cuenta con Certificaciones en el área de Métodos Ágiles como ScrumMaster y Scrum Product Owner (Scrum Alliance) y ha participado en los programas Innovation Master Series y Strategic Innovation de la d-School de Stanford University (origen del Design Thinking). Recibió grados de Doctor (PhD) en Information and Computer Science y Maestro en Ciencias (MSc) en Information and Computer Science por la University of California at Irvine (EEUU), Maestro en Ciencias (MSc) en Telecommunications and Information Systems por la University of Essex (Reino Unido). Es Ingeniero en Electrónica y Comunicaciones por el Tecnológico de Monterrey (México).

OBJETIVO

Este taller ofrece una introducción al diseño de servicios (*Service Design*), un esquema de modelado y visualización que construye sobre los fundamentos de diseño centrado en las personas y se enfoca en la representación holística (*cross-silo*) de la Experiencia del Cliente (*Customer Experience*). El taller introduce los fundamentos de un programa de innovación con el cliente al centro (*customer-centric innovation*) y enfatiza el modelado de servicios a través de la creación de *Personas* (perfiles de cliente), *Customer Journey* (viajes del cliente) y *Service Blue Prints* (Planos de Servicio) y *Stakeholder Maps* (Mapas de Actores). Se introducen la estrategias y métodos para llevar a cabo talleres de modelado/diseño de servicios y se presenta *Smapply*® una herramienta digital para facilitar la documentación de los diseños.

DIRIGIDO A

Profesionistas en la alta y media gerencia responsables de identificar las oportunidades, definir, articular y alinear las iniciativas de creación de servicios centrados en el cliente. Profesionistas en el área de desarrollo comercial, arquitectos de servicios, diseñadores de experiencia, directores de proyectos, gerentes de mercadotecnia, y otros roles de trabajo involucrados en el tema. El curso es relevante para profesionistas en el sector privado, público ó académico.

TEMARIO

- Innovación Centrada en el Cliente como Estrategia de Negocio
- Diseño de Servicios (Service Design): fundamentos y métodos
 - Modelado de Personas
 - Modelado de Journeys
 - Modelado de Mapas de Actores
 - Modelado de Planos de Servicio
- Talleres para Validación y Refinación de Servicios
- Conexión de Service Design con otros esquemas de innovación y desarrollo de productos y servicios
- Estrategias para iniciar con Service Design en tu organización

DURACIÓN

16 horas

NOTAS:

Este curso es impartido con el aval de la *Service Design Network* por un instructor con la certificación de *Accredited Trainer*.