

# CURSO

## Service design

### ¿De qué trata?

El diseño de servicios es la actividad de planear y organizar los recursos de una empresa para mejorar directamente la experiencia de los empleados e indirectamente la de los clientes, según Nielsen Norman Group.

Conocerán cómo unificar los esfuerzos entre las diferentes áreas que tienen contacto con los clientes para lograr una experiencia de servicio a los usuarios unificada y eficaz. Aprenderán a plantear el problema de diseño, técnicas de ideación, prototipado y validación.

Es necesario contar con conocimientos previos en Design Thinking o bien, alguna metodología de trabajo ágil y diseño centrado en el humano.

### Temario

#### Service Design as a mindset

- Fundamentos de Service Design
- Definiendo el problema

#### Service Design as a Toolbox

- Research
- Diferentes tipos de Research
- Síntesis de hallazgos
- Ideación para crear una propuesta de valor
- Diseño de Journey de experiencia
- Signature moments
- Prototipos y validación
- Definición de hipótesis a validar
- Diseño de Service Blueprint

#### Service design as a way of working

- KPIS + Valor del UX en los negocios
- Estructura ideal de equipos
- Implementación de proyectos de Service Design

### ¿Quién imparte?

**Aldo Rodrigo Alvarez** | Associate Design Director en Frog. Es diseñador y psicólogo con +70 proyectos de innovación y diseño en México y el mundo. Tiene experiencia en diferentes industrias como servicios financieros, comunicaciones, retail, hostelería y farmacéutica. Entre sus clientes se encuentran Facebook, Amazon, Walmart, BBVA, Pfizer, entre otros.

## ¿HABLAMOS?

Roberta Loaiza | ☎ 55 7877 9917 | cloaiza@centro.edu.mx