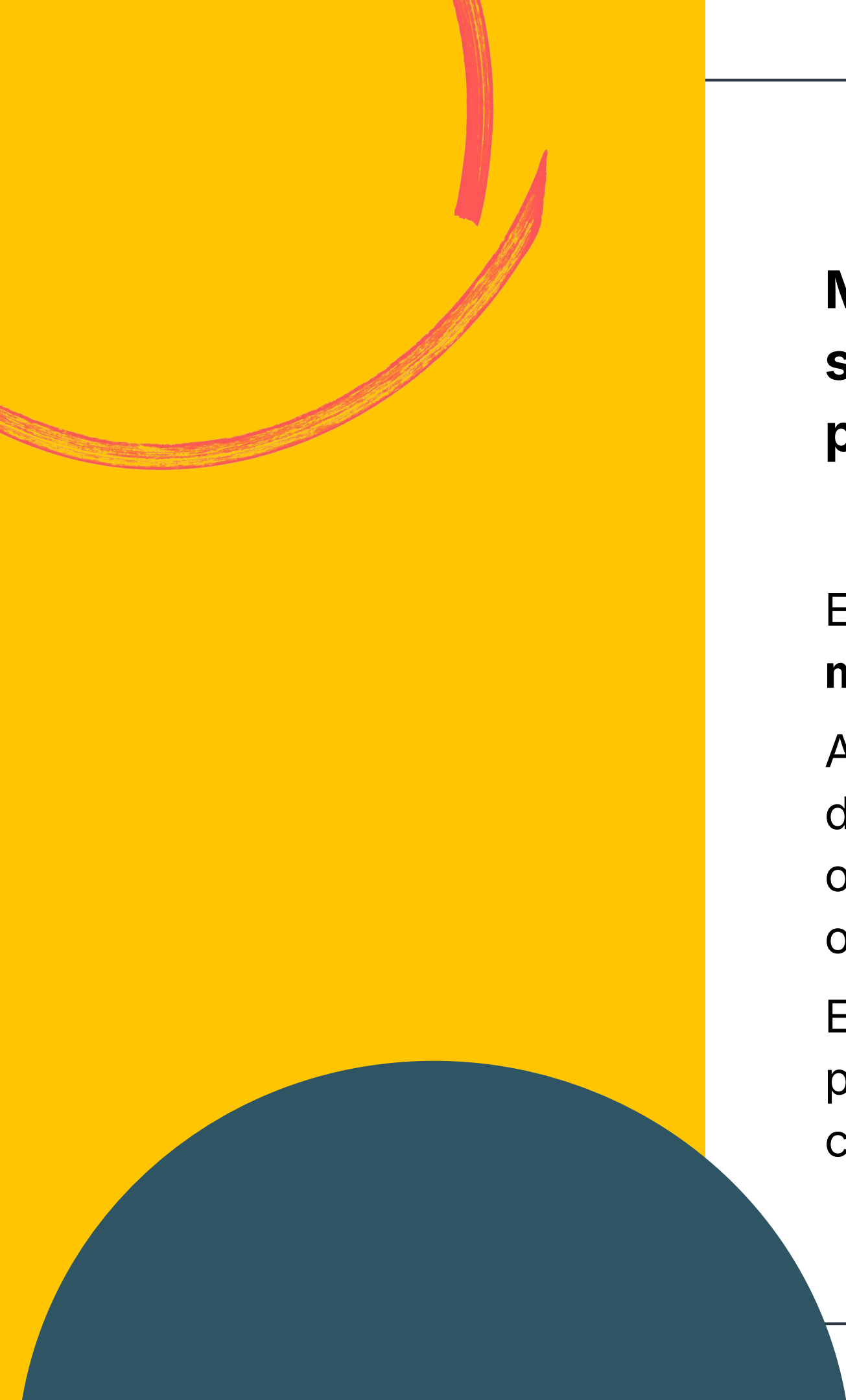


SERVICIO DE DISEÑO:
Creando Experiencias
Centradas en el Usuario.

Curso de Diseño de Servicios

By Xenia Viladàs y

dothink
Lab.



Muchas organizaciones optimizan puntos aislados del servicio sin abordar las causas estructurales de los problemas.

Este curso **capacita a profesionales y equipos** para **analizar, diseñar y mejorar servicios desde una visión sistémica.**

Aprenderás a conectar experiencia de usuario, procesos internos y decisiones organizativas para detectar fricciones, identificar oportunidades y diseñar servicios más eficientes y coherentes con los objetivos de la organización.

El enfoque combina **pensamiento estratégico y aplicación práctica**, preparando a tu equipo para liderar procesos de transformación con criterio, método y orientación a resultados.

¿Por qué el curso de
Diseño de Servicios es
para ti?

Al acabar el curso,
serás capaz de

- Comprender **qué es el diseño de servicios**, su valor en la innovación y la lógica del proceso (Doble Diamante).
- Identificar **insights relevantes** a través de **investigación secundaria y primaria**.
- Analizar la experiencia actual del servicio para **identificar oportunidades de mejora**.
- Explorar **soluciones creativas** y seleccionar las más prometedoras (a través de la ideación).
- Diseñar **prototipos y desplegar pilotos de servicios**.
- Adquirir conocimientos y habilidades complementarias para el diseño de servicios: cómo **desplegar soluciones y comunicarlas**.

¿Cómo?

Mediante un proceso de dos fases: te damos todos los materiales y después los pones en práctica en tu propio proyecto. Así de fácil. Y a tu ritmo.

Sesiones Teóricas

Contenidos asíncronos en formato videopíldoras para comprender los **fundamentos del Diseño de Servicios** y comenzar a aplicarlos de forma guiada y pautada.

Aprenderás los **conceptos, marcos y herramientas clave**, y cómo utilizarlos de forma estratégica en proyectos reales y procesos organizativos.

Comprobarás tu progreso con nuestras evaluaciones guiadas paso a paso.

Trabajo en tu reto real

Desde el primer momento empezarás a aplicar lo aprendido en un reto real de negocio, siguiendo paso a paso la metodología de Diseño de Servicios planteadas.

A lo largo del curso podrás ver cómo **desplegar un proyecto completo** de Diseño de Servicios *end-to-end*, basado en el **reto de negocio de tu empresa que tú elijas**.

Formación con expertos

Xenià es experta internacional en diseño de servicios y diseño organizativa. Con más de 25 años de experiencia asesorando organizaciones y liderando proyectos para grandes corporaciones, combinando rigor estratégico, aplicación práctica y visión global.

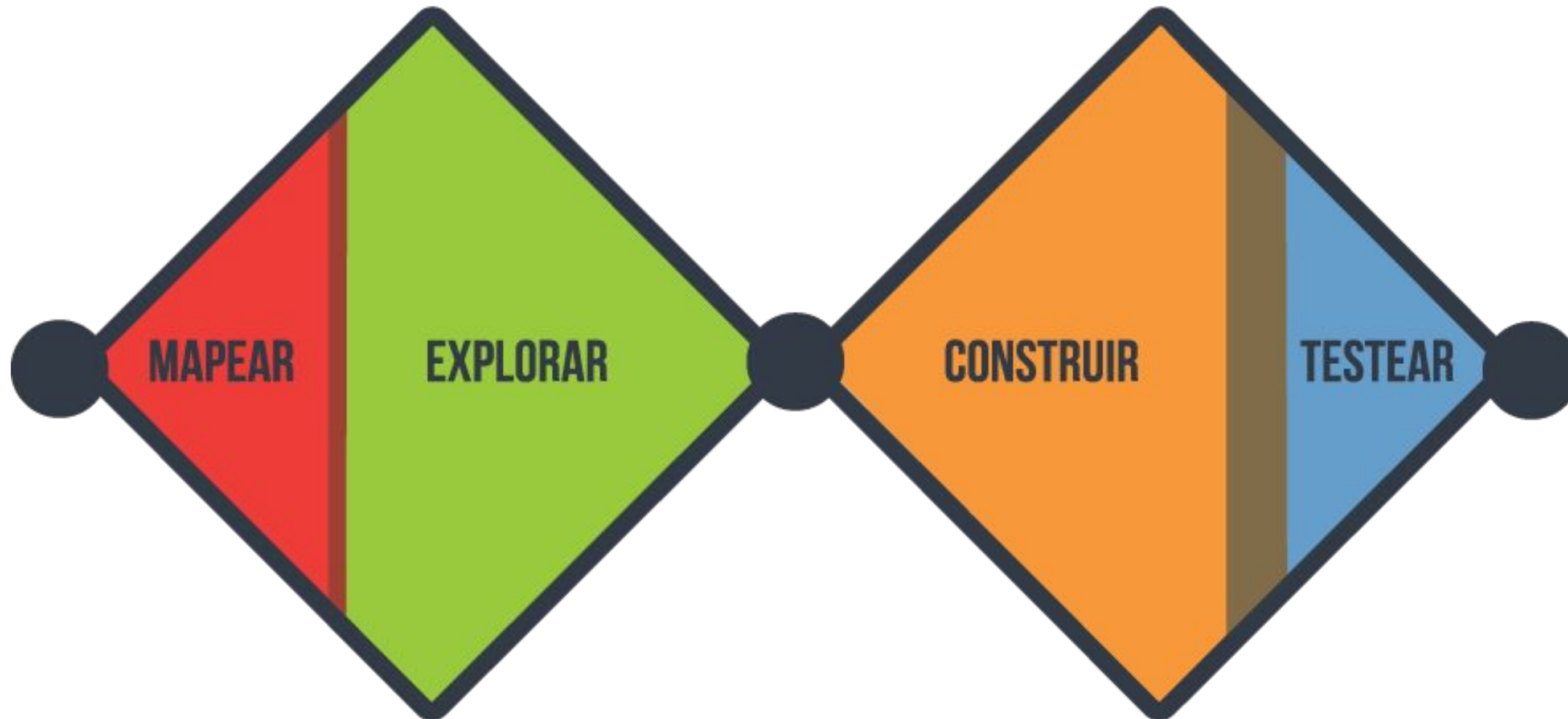


Xenià Viladàs
MBA. Experta en Diseño de Servicios

¿Qué vas a aprender?

¿Qué vas a aprender en este curso?

A lo largo de este curso, verás el Diseño de Servicios tomando tanto la metodología de Designpedia conjugado con la expertise de Xenia



MÓDULO 1

Enmarcar el Diseño de Servicios y definir el reto

- Qué es el Design Thinking y cómo aporta valor al diseño de servicios
- Cómo pensar en términos de servicio, no de soluciones aisladas
- Lógica divergente y convergente aplicada a contextos organizativos
- Relación entre diseño de servicios, agilidad y toma de decisiones
- Identificación de retos relevantes para tu organización

Avance en el proyecto:

- Definición del reto de servicio

MÓDULO 2

Definir la oferta de servicios y mapear los actores clave

- Comprensión de personas, usuarios y grupos de interés
- Detección de necesidades reales y problemas subyacentes
- Mapeo del servicio y análisis del contexto
- Herramientas clave para entender el problema antes de diseñar
- Diseño del arranque del proyecto (kick-off)

Avance en el proyecto:

- Definición de actores dentro del sector
- Investigación primaria y secundaria y principales *insights* ⇒ muro de guerra

MÓDULO 3

Definir la demanda de servicios: ¿quiénes son los usuarios y qué desean?

- Cómo entender a los usuarios de un servicio.
- Investigación secundaria: el mercado y su segmentación, tendencias y estadísticas.
- El comportamiento del usuario en contexto
- ¿Cómo interactúan usuario y proveedor?

Avance en el proyecto:

- Definición de usuario y caracterización.
- Primer *service blueprint*

MÓDULO 4

Idear soluciones de servicio con criterio estratégico

- Transformación de insights en oportunidades de diseño
- Técnicas de ideación aplicadas a servicios y procesos
- Generación de alternativas de solución alineadas con el reto
- Priorización de ideas según impacto, viabilidad y coherencia organizativa
- Trabajo colaborativo y toma de decisiones en equipo

Avance en el proyecto:

- Definición de áreas de oportunidad
- Conjunto priorizados de ideas de solución para el servicio

MÓDULO 5

Prototipar y validar el servicio antes de implementarlo

- Qué prototipar en un servicio y con qué nivel de fidelidad
- Herramientas de prototipado de servicios y experiencias
- Validación temprana con usuarios y stakeholders
- Iteración de soluciones a partir del aprendizaje
- Reducción de riesgos antes de la implementación

Avance en el proyecto:

- Prototipo de servicio validado y ajustado
- Testing de servicio

MÓDULO 6

Aterrizar el servicio en la organización

- Diseño del modelo de servicio final
- Alineación con procesos internos, roles y operación
- Identificación de fricciones organizativas y puntos críticos
- Definición de próximos pasos para la implementación
- Cómo liderar la puesta en marcha del servicio

Avance en el proyecto:

- Propuesta de servicio lista para ser implementada o pilotada.

Referencias





do

Orientado a la acción

Generar resultados y realizar
procesos listos para la actuación

think

Pensando mejor y más enfocado

Organizar y afrontar procesos
en base a la reflexión