

Service Design



Descripción general

Acerca del curso

Una gran experiencia del cliente necesita un lenguaje común entre las distintas disciplinas involucradas para romper los silos dentro de una organización. El Service Design es un método que ha evolucionado a partir del Design Thinking, el cual proporciona un modelo y un conjunto de herramientas coherentes para lograrlo. Este curso te brinda una introducción completa al diseño general de servicios (y, de cualquier producto), utilizando descripciones detalladas paso a paso de todas las actividades principales, instrucciones prácticas para las herramientas y los métodos de diseño de servicios más importantes utilizados a día de hoy en la industria.

Aprenderás a concentrarte en tus usuarios, clientes y empleados para mejorar iterativamente su experiencia. Aprenderás pautas de facilitación específicas sobre cómo realizar talleres, utilizar todos los principales métodos de diseño de servicios, implementar conceptos en escenarios reales e integrar el diseño de servicios con éxito en una organización. Este curso te ayudará a pasar de la teoría a la práctica a medida que conectas la experiencia con las operaciones y el éxito comercial, creando una cultura centrada en el cliente en tu organización y/o emprendimiento.

Objetivos del curso

Entender el flujo característico del desarrollo de productos y servicios.

Desarrollar conocimientos sólidos de los métodos y prácticas del Design Thinking y del Service Design Doing, y entender el flujo característico del desarrollo de productos y servicios.

Desarrollar un proyecto de principio a fin que permita experimentar y aplicar los conocimientos adquiridos. Desde la conceptualización de una necesidad o dolor hasta la construcción de un prototipo funcional de baja resolución.

Desarrollar el pensamiento crítico, adaptación al cambio y dominio de la incertidumbre en ambientes de negocio volátiles para guiar la construcción de soluciones innovadoras en periodos acotados de trabajo.



Descripción general

Metodología

En el equipo de la UDD nos gusta asociar nuestros programas de entrenamiento como “un viaje” experiencial, en el cual el alumno, normalmente, genera su momento “wow” después de finalizado el curso. Este diseño experiencial está basado en dos constructos metodológicos cuyo elemento en común es que ambos plantean una propuesta de aprendizaje centrada en el estudiante:

- La **Lección de Tres Tiempos Montessoriana** y lo que busca es la maduración de los contenidos en base a un uso repetitivo que los lleva desde el descubrimiento, pasando por la investigación y experimentación, a la evocación final, en la cual los conocimientos se masterizan y somos capaces de reproducirlos y crear a partir de ellos.
- Y el **Aprendizaje Basado en Proyectos**, el cual propone una pedagogía que implica un enfoque dinámico en el aula en el que los becarios adquieren un conocimiento más profundo a través de la exploración activa y colaborativa de los desafíos y problemas del mundo real.

Horarios y duración

Las clases se imparten dos veces por semana, en horario de 19:00 a 22:00 horas. El programa consta de 2 módulos y 1 gran proyecto final, con un total de 20 clases.

Grupo	Horario	Días de clases	Fechas inicio y término estimadas
1	19:00 a 22:00	Lu-Mi o Ma - Ju	3 oct – 14 dic 2022
2	19:00 a 22:00	Lu-Mi o Ma - Ju	4 oct – 15 dic 2022



¿Qué vas a aprender?

Dale un vistazo al contenido:

Módulo I: Diseño de Servicios: “Service Design Doing”

En este módulo haremos una introducción histórica a nuestro viaje de aprendizaje. Entenderemos el porqué es importante el Service Design en nuestras organizaciones y emprendimientos. Iniciaremos este viaje explicando que es la innovación y cómo esta se diferencia de la investigación y el desarrollo. Posteriormente, viajaremos a través de las distintas etapas del Service Design, desde la ideación hasta las pruebas. En cada etapa iremos enseñando distintas técnicas (herramientas) que pueden ser aplicadas en ellas. Incluiremos herramientas tales como: ideación, clustering de ideas, investigación de campo, entrevistas, muros de investigación, personas, mapas de sistemas, insights, desarrollo de propuestas, valoración de propuestas, canvas de modelos de negocio, canvas de propuestas de valor, prototipado y Go/NoGo (Elevator Pitch).

Módulo II: Iniciando un Proyecto: “Agile Inception”

En este módulo conectaremos el prototipado del módulo anterior con el inicio de un proyecto de construcción iterativa de prototipos con mayor resolución. Los alumnos ya tienen ideas validadas y prototipos con la suficiente resolución para demostrar su validez, valor y calce con los dolores. Toca dar inicio a un proyecto ágil. En este punto reforzaremos el armado de equipos basados en células y haremos un Agile Inception con herramientas tales como: visión box, product vision board, y story mapping.

Módulo III: Ejecución ágil

Al iniciar este módulo, ya tenemos ideas validadas, nos han aprobado el inicio del proyecto y hemos constituido nuestro equipo de trabajo ágil. Toca ahora ejecutar el desarrollo. En este módulo también partiremos con una pequeña reseña histórica de cómo surgió la agilidad. Hablaremos del "origen del origen", los proyectos en cascada, los estudios que nos demuestran el constante incumplimiento del Costo, Tiempo y Desempeño. Hablaremos del manifiesto ágil, de los valores y principios y profundizaremos en dos de los principales métodos ágiles actualmente en uso: Scrum y Kanban. Finalmente, aplicaremos lo aprendido simulando la ejecución de un proyecto ágil basado en Scrum, profundizando en las acciones y responsabilidades de cada uno de los roles, simulando los ritos y generando los artefactos propios de una ejecución real. Todo tal como sucede en la vida real, desde las trincheras!!

Al finalizar
este curso podrás...



Mejorar tus capacidades y ser un agente activo en la creación de valor

Utilizar con fluidez las habilidades adquiridas, necesarias para el desarrollo de productos y servicios que sean capaces de crear, entregar y capturar valor para nuestros usuarios, clientes y nuestra propia organización.

El dominar estos conceptos y técnicas, nos ayuda a incrementar nuestras capacidades de innovar, crear impacto y mejorar la calidad de vida y la eficiencia de los colectivos humanos y productivos para los cuales trabajamos.



Aumentar tu empleabilidad

Con los conocimientos adquiridos en este programa, podrás desempeñarte en un sin fin de campos, tanto públicos como privados. Las áreas de aplicación del diseño de servicios y el desarrollo ágil, son ilimitadas: ciudades inteligentes, logística, salud, retail, transporte, educación, innovación, investigación, desarrollo de productos y servicios, y emprendimiento.

Ventajas de tomar este curso

Las ventajas de tomar este curso con nosotros son múltiples:

En lo académico:

- Adquirirás conocimientos relevantes y de amplio uso en el mercado laboral actual. Nuestros contenidos están curados a partir de expertos que trabajan y crean valor utilizando lo que enseñan.
- Te sumarás a un grupo de profesionales que están siendo altamente demandados en el mercado laboral.
- Nuestra metodología de enseñanza es distinta. Para nosotros el aprendizaje es descubrir. Nuestra forma de enseñar es con métodos de aprendizaje activo. Aprenderás haciendo y “tocando” los contenidos. El error es parte del aprendizaje. Nos alejamos de los modelos tradicionales de enseñanza que generan aprendizaje estratégico (estudiar para aprobar). Muy por el contrario, en nuestras aulas verás métodos de aprendizaje basado en proyectos, desarrollo de habilidades de trabajo en equipo y liderazgo contextual.

Y más allá de los conocimientos, las ventajas están dadas por:

- Incorporarte a una universidad y un equipo comprometidos con el emprendimiento, la innovación y la creación de impacto.
- Aprender de un cuerpo docente, conformado por personas de industria, de basta trayectoria y con una experiencia académica transformadora. El 100% de nuestros profesores trabaja en prestigiosas compañías nacionales y globales, aplicando lo que enseña.
- Nos preocupamos del desarrollo de la persona. Cada uno de nosotros es distinto y tiene objetivos e intereses distintos, incluso dentro de un mismo programa de estudios. Buscamos desarrollar tu motivación, desarrollar tu autonomía y el compromiso con tu propio aprendizaje, fomentamos el espíritu crítico, promovemos la creatividad.





Postula en
www.becascapitalhumano.cl

