

DIPLOMADO

INSCRIPCIONES

ABIERTAS

Fechas

18 marzo - 9 mayo //2024

Inversión

\$2.475.000 COP

⚡ EXPERTOS EN EL ÀREA

SERVICE DESIGN

REMOTO



Globant >

 UNIVERSIDAD
EL BOSQUE
Vigilada Mineducación

¿Qué es y por qué es relevante?



En la actividad del **Diseño de servicios** se trata de orquestar toda experiencia del cliente, a la vez que se busca lograr los objetivos de la marca y del negocio.

Pensemos por ejemplo en las nuevas dinámicas que facilitan el uso del código QR para pagar tanto a personas como a empresas.

En la visión de este Banco está el crecer territorialmente y disminuir las fricciones en el uso de los productos, por eso desarrolla un servicio que acerca la transaccionalidad a todas las personas que usen un smartphone. Todo esto entendiendo apalancado en una plataforma digital robusta y segura, en herramientas de comunicación e identificación en los lugares físicos y en sacar provecho al uso regular que tienen las personas de sus dispositivos digitales.

Así el valor del diseño de servicios reside en entender las dinámicas de los usuarios, las herramientas requeridas tanto a nivel físico como digital para lograr posicionar al Banco como un proveedor de soluciones integrales.



*Caso pago QR Bancolombia

Los contenidos que hacen parte de este Diplomado



PROGRAMA



DESCUBRIR
(18 MAR - 8 ABR)

DEFINIR
(9 ABR - 16 ABR)

DISEÑAR
(17 ABR - 26 ABR)

DESARROLLAR
(29 ABR - 9 MAY)

La aproximación de nuestro Diplomado es **Teórico-Práctica**, eso quiere decir que pasarás por las 4 grandes fases del design thinking desarrollando un caso aplicado, de esta forma aprenderás y apropiarás todas las herramientas y contenidos del diplomado para que puedas ponerlos en valor en tu ejercicio profesional.

DESCUBRIR
(18 MAR - 8 ABR)

CONTENIDOS	SESIONES
Organización y Estrategia	2
La Investigación (Cuantitativa / Cualitativa) Depuración y análisis preliminar	4
Armado de insights / Priorización en la Detección de oportunidades	2

Iniciaremos con la alineación estratégica con los objetivos de las organizaciones, entenderemos que los valores y características de las organizaciones deben estar conectados a sus productos y servicios.

Acá entenderemos, por ejemplo, la razón porque Disney permea todas sus experiencias con el imaginario de la Magia.

Realizaremos un profundización en las técnicas de investigación que permiten comprender al contexto y los stakeholders de nuestro sistema a diseñar. Para ellos conoceremos y usaremos técnicas cualitativas y cuantitativas, que nos permitirán empatizar con los usuarios.

Veremos cómo ejercicios de observación a veces nos dicen cosas que las personas no quieren expresar.

Construiremos los insights que definen los grandes dolores u oportunidades que se presentan frente al entorno en el que queremos trabajar.

Lograremos entender qué está detrás de los comportamientos de los usuarios, por ejemplo, por qué algunas personas prefieren seguir guardando el diseño bajo el colchón en vez de depositarlo en un banco.

DEFINIR
(9 ABR - 16 ABR)

CONTENIDOS	SESIONES
Introducción a la experiencia de Usuario	1
Segmentación de Usuario (Personas y Arquetipos)	2
Bases de la Ideación y reto de diseño (Talleres y dinámicas de co-creación)	3

Vamos a enlazar el concepto del diseño del servicios con la experiencia del usuario.

Entenderemos la importancia de la perspectiva del usuario y la manera en la que las personas perciben que viven historias.

Revisaremos herramientas que nos acercarán a reflejar los comportamientos de nuestros clientes y usuarios de una manera simple y consolidada.
Veremos que hay diferentes tipologías de usuarios y que estas grandes agrupaciones tienen diferentes maneras de vivir y consumir los servicios, por ejemplo, cómo usa un reloj inteligente un geek tecnológico, frente a un deportista.

Entenderemos la importancia de los espacios de co-creación e ideación en los procesos de diseño.

Comprenderemos qué se necesita para construir una actividad o sesión de ideación y cuáles son los beneficios de usar estas instancias frente a procesos individuales o cerrados.

DISEÑAR
(17 ABR - 26 ABR)

CONTENIDOS	SESIONES
Generación del concepto de diseño / Mapeo del sistema	2
Customer Journey map	2
Del Journey map a Blueprint	2
Prototipado y plan de testeo	2

Desarrollaremos nuestro concepto frente al sistema del servicio.
Definiremos los elementos tangibles o intangibles que definen la intención de nuestro servicio.

Orquestaremos la experiencia del usuario.
Vamos a darle forma a la narrativa de la experiencia del usuario, entendiendo que tiene un inicio, un desarrollo y un fin, por ejemplo, en el caso del cine cuando compramos los tiquetes, vamos a la sala y comemos palomitas, vemos la película y luego la comentamos y recomendamos.

Nos adentraremos en la complejidad del front y del back.
Veremos qué elementos hacen que el journey evolucione a un Blueprint que define no sólo la experiencia del usuario sino las interacciones y situaciones que suceden tras bambalinas para que el servicio funcione.

Conoceremos herramientas de comprobación.
Nos familiarizaremos con técnicas de prototipado de intangibles y mecanismos de prueba con usuarios para reducir los riesgos en la implementación.

DI DESARROLLAR
(1 (29 ABR - 9 MAY)

CONTENIDOS	SESIONES
Testeo, conclusiones y ajustes	2
Definición de Exp Mínima Viable	1
Propuesta de valor	1
Modelo de negocio	1
Comunicación Idea de Servicio	2

Probaremos, haremos ajustes y definiremos el MVE de nuestro servicio.

Haremos sesiones de testeo para definir las oportunidades de mejora en la entrega del servicio, para establecer cómo sería el primer release de nuestro servicio y cómo podría evolucionar en adelante.

Estableceremos el marco de negocio de nuestro servicio.

Definiremos cuál es la gran propuesta de valor que entregamos a nuestros usuarios y cómo todo el marco del servicio puede llegar a ser viable de cara a la implementación.

Entenderemos que necesitamos comunicar adecuadamente el servicio a nuestros stakeholders

Plantearemos la manera de presentar nuestro servicio para resaltar su valor y la forma en la que soluciona las oportunidades que detectamos inicialmente.

DISEÑAR
(17 ABR - 26 ABR)

CONTENIDOS	SESIONES
Generación del concepto de diseño / Mapeo del sistema	2
Customer Journey map	2
Del Journey map a Blueprint	2
Prototipado y plan de testeo	2

DESARROLLAR
(29 ABR - 9 MAY)

CONTENIDOS	SESIONES
Testeo, conclusiones y ajustes	2
Definición de Exp Mínima Viable	1
Propuesta de valor	1
Modelo de negocio	1
Comunicación Idea de Servicio	2

Nuestro Partner de Formación



Globant nació hace 20 años en Argentina, fue creada por cuatro amigos en un bar y ha evolucionado para convertirse en uno de los principales proveedores de servicios tecnológicos de todo el mundo.

Globant trabaja para hacer del mundo un lugar mejor, un paso a la vez.

Crece reinventando negocios y transformando organizaciones para que estén preparadas para un futuro digital y cognitivo.



Casos en los que Globant ha trabajado usando Service Design



Transformación de la experiencia digital de **Royal Caribbean** para crear experiencias únicas para los clientes en altamar

- Improved boarding
- Ease booking
- Simple payments



Diseño de una experiencia integrada física-digital (phygital) para el nuevo Intuit Dome de **Los Angeles Clippers**

- Seamless ticketing
- Real-time loyalty
- Augmented fan experience

Nuestros profesores



Daniella Bossio

Daniella es Sr. Service Designer en Globant. Apasionada por crear servicios y experiencias poniendo a las personas en el centro. Tiene 8 años de experiencia trabajando en consultoría de diseño e innovación en diferentes industrias. Es maquilladora y ama explorar a través del movimiento, corriendo o haciendo otros deportes.



Felipe Vanegas

Diseñador estratégico con más de ocho años de experiencia resolviendo retos de negocio para diferentes empresas e industrias. Ha trabajado en proyectos de servicios y productos digitales para empresas como Haier, ABB, Sura, Bancolombia y Bci Chile.

Nuestros profesores



Laura Florez

Diseñadora estratégica y service designer con +7 años de experiencia en consultoría y banca, facilitadora y formadora en design thinking y human centered design. Apasionada por el poder transformador de la tecnología en los servicios y el diseño como catalizador del cambio.



David Perugache

Diseñador de servicios Senior en Globant, empresa líder en reinención con tecnología. Master en Business Design de Domus Academy, experiencia en múltiples proyectos de innovación con empresas líderes de diferentes industrias en Colombia, Ecuador, Argentina, Chile, México, USA, Italia y España. Speaker y tallerista apasionado por el pensamiento futuro y el comportamiento de las personas.

Nuestros profesores



Valentina Cortés

Service Designer en Globant, donde acompaña a organizaciones globales en su transformación digital a través del diseño centrado en las personas.

Anteriormente, trabajó en el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, realizando proyectos de investigación de usuarios y liderando procesos de innovación en servicios públicos para Ministerios y Secretarías de la Ciudad.

Más información:

Yeferson Andrés Vargas

Celular: 317 3873592

asistente4ec@unbosque.edu.co

