

PROGRAMA DE INMERSIÓN 2019

# Service Design México



# Quienes Somos

El Diseño de Servicios es una disciplina que nos permite crear experiencias únicas y de valor para las personas mediante el entendimiento profundo de su comportamiento, necesidades y problemas.

Service Design México es una iniciativa enfocada en conectar a profesionales y expertos del diseño de servicios para compartir experiencias, expandir conocimientos e impulsar esta práctica en nuestro país, por ello hemos diseñado programas educativos, teórico-prácticos, esenciales para estudiantes, profesionales o emprendedores de cualquier disciplina que estén interesados en crear e implementar servicios innovadores centrados en las personas.



12

SESIONES

7

INSTRUCTORES

50

HORAS DE  
APRENDIZAJE

1

PROYECTO  
REAL

# Programa de Inmersión

Este plan educativo profundiza en la teoría y las herramientas del diseño de servicios desde un enfoque *hands-on*.

Su panorama tiene un nivel intermedio que logra permear la esencia y elementos de la disciplina mediante la ejecución de un proyecto real en el que los alumnos ponen en práctica sus habilidades y conocimientos.

Al finalizar el curso se lleva a cabo una presentación de resultados con el objetivo de recibir retroalimentación y conectar con expertos del gremio.

## CUPO

24 alumnos

## LUGAR

Multiplica México

Durango #342, Roma Norte, CDMX

## FECHAS

19 de Febrero al 23 de Marzo

## HORARIOS

Martes y Jueves de 19:00 a 22:00 hrs

y 2 Sábados de 9:00 a 15:00 hrs

## COSTO

\$16,500.00 MXN

# Imparten



**GABRIELA SALINAS**  
Co-Founder SDMX

Head of Service Design & UX Research en GBM, con un Master in Business Innovation de CEDIM. Ha trabajado en BBVA Bancomer, en la firma de innovación internacional Idea Couture, como profesora en CENTRO y la maestría de Diseño Estratégico en IBERO.



**TANYA ESTRADA**  
Co-Founder SDMX

Diseñadora industrial con un Máster en Diseño Estratégico e Innovación de IBERO. Ha colaborado en consultoría de proyectos de diseño centrado en las personas para diversas industrias. Trabaja en BBVA Bancomer como Program Manager liderando el funnel de proyectos de innovación.



**NORA TEJEDA**  
Co-Founder SDMX

Service Designer en BBVA Bancomer. Ha colaborado con empresas en los sectores financieros, de telecomunicaciones y de edtech en México, Brasil, Reino Unido y Suecia. MSc. en Interacción Humano-Máquina (HCI) e Innovación en Tecnología.



**CLAUDIA SOSA**

Diseñadora de producto y servicio por parte de la UNAM y el Politécnico de Milán. Ha trabajado en proyectos tecnológicos para las industrias de manufactura, entretenimiento, educación y financiera. Actualmente lidera el equipo de Diseño Estratégico & CX en BBVA Bancomer.



**BENJAMIN REAL**

Director de Diseño y UX en BBVA Bancomer. Diseñador y comunicador visual por la UNAM, especializado en diseño digital por el EDINBA y un Master in Business Innovation del CEDIM. Con más de 10 años en diseño de interacción, servicios, y experiencias basadas en investigación y aproximaciones centradas en el usuario.



**JONATHAN RODAS**

Diseñador estratégico con más de 10 años de experiencia. Ha liderado proyectos de Service Design y User Experience para empresas como Google, Facebook, Samsung, Sony. Actualmente se desempeña como Director Asociado de UX en BBVA Bancomer.



**ANA MORENO**

Consultora en diseño estratégico y de servicios, con una maestría en Innovación de Negocios y 10 años de experiencia en diseño centrado en las personas. Ha colaborado para diferentes agencias y actualmente es Principal Manager en el área de UX de BBVA Bancomer.

# Proyecto Real

El aprendizaje basado en la resolución de problemas reales, reta a los alumnos a adueñarse del proceso, es por ello que el curso se imparte con un enfoque “learning by doing” con un 60% del tiempo dedicado a dinámicas y ejercicios prácticos que se desarrollan de la mano de los profesores y facilitadores de Service Design México.

El proyecto se desarrolla en equipos, inicia con el brief de proyecto por parte del cliente y termina con una presentación con jueces invitados, que son relevantes en la industria y colaboran en empresas que se interesan por ocupar vacantes de Service Design.

Para asegurar que se adquiriera el conocimiento adecuado, el proyecto se desarrolla por etapas, cubriendo con entregables parciales que se ejecutan por módulos, en su mayoría durante las horas de clase, por lo que es necesario que los alumnos cubran al menos con el 80% de asistencia y se comprometan a dedicar entre 8 y 10 hrs. adicionales entre clases.

| TEMA                          | FECHA    | HORARIOS          | IMPARTE          |
|-------------------------------|----------|-------------------|------------------|
| FUNDAMENTOS DE SERVICE DESIGN | 19/02/19 | 19:00 a 22:00 hrs | CLAUDIA          |
| PROBLEM DEFINITION            | 21/02/19 | 19:00 a 22:00 hrs | TANYA            |
| TALLER DE RESEARCH I          | 23/02/19 | 9:00 a 15:00 hrs  | ANA              |
| TALLER DE RESEARCH II         | 26/02/19 | 19:00 a 22:00 hrs | ANA              |
| ARQUETIPOS & PERSONAS         | 28/02/19 | 19:00 a 22:00 hrs | GABRIELA         |
| CUSTOMER JOURNEY              | 05/03/19 | 19:00 a 22:00 hrs | JONATHAN         |
| IDEACIÓN & FACILITACIÓN       | 07/03/19 | 19:00 a 22:00 hrs | NORA             |
| PROPUESTA DE VALOR            | 12/03/19 | 19:00 a 22:00 hrs | NORA             |
| SERVICE BLUEPRINTS            | 14/03/19 | 19:00 a 22:00 hrs | BENJAMIN         |
| PROTOTYPING & STORYTELLING    | 19/03/19 | 19:00 a 22:00 hrs | JONATHAN         |
| SD AT THE WORKPLACE           | 21/03/19 | 19:00 a 22:00 hrs | BENJAMIN         |
| PRESENTACIÓN FINAL            | 23/03/19 | 9:00 a 15:00 hrs  | JUECES INVITADOS |

# Fundamentos de Service Design

El objetivo de esta primer sesión es brindar a los alumnos las bases del diseño de servicios: ¿Qué es? ¿de dónde viene? ¿qué pretende? ¿qué retos tiene? ¿cuáles son las diferentes escuelas de pensamiento al respecto? Conocerán la relevancia y el alcance del diseño de servicios para transformar las experiencias omnicanal que entregamos a los usuarios mediante el entendimiento de sus necesidades y expectativas durante todos los puntos de contacto.

# Problem Definition

Un mejor encuadre del problema conduce a mejores soluciones, y plantear las preguntas adecuadas no es tan sencillo como parece. Durante esta sesión se recibirá el brief del proyecto por parte del cliente y se identificarán métodos para definir el problema a resolver. En esta primer etapa se generan una serie de hipótesis y perspectivas que detonarán el proceso de diseño de servicios.

# Taller de Research I

La investigación de campo es el momento del proceso en el que conocemos, observamos y entendemos a nuestros usuarios y su contexto. En este módulo los alumnos aprenderán sobre la importancia de la etnografía para el diseño, las bases, técnicas y materiales para llevar a cabo una investigación eficiente. A partir de esta sesión los equipos empezarán a poner en práctica la metodología de investigación.

# Taller de Research II

En esta sesión se llevarán a cabo entrevistas a profundidad con stakeholders y usuarios reales. Se resolverán dudas y se dará asesoría a los equipos sobre las técnicas puestas en práctica. Éste módulo permitirá a los alumnos preparar la información que utilizarán para trabajar con las herramientas de diseño de servicios tales como: ficha persona, *customer journey map* y *value proposition canvas*, entre otros.

# Arquetipos & Personas

Las marcas que entienden a sus usuarios suelen tener una ventaja competitiva, y para lograrlo usan técnicas para aterrizar las características que definen a sus diversos clientes. Después de entender a los usuarios a través de la investigación, el siguiente paso es definir a los actores. Los arquetipos se vuelven pilares de construcción de un proyecto centrado en los usuarios. En este módulo conocerán las herramientas para crear una imagen mental de ellos, fácil de comunicar entre equipos, y que será útil para validar la creación de nuevos elementos.

# Customer Journey

El *customer journey map* es una herramienta que permite mapear cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que pasa el cliente dentro de los momentos del servicio. Identificar las fases de relación con el servicio: Pre-servicio, Servicio, Post-Servicio. En este módulo los alumnos definirán y visualizarán la experiencia completa que viven los usuarios a lo largo del servicio, así como emociones y oportunidades de mejora.

## Ideación & Facilitación

El diseño de servicios es una práctica multidisciplinar, para que la experiencia tenga sentido, sea fluida, deseable y fácil de entender, se debe co-crear con otros actores y miembros del equipo. En este módulo los alumnos aprenderán técnicas y herramientas de divergencia y convergencia para la generación, refinamiento y evaluación de ideas para los puntos de dolor del servicio. También aprenderán a diseñar, ejecutar y dirigir *workshops* que suceden en distintos momentos del proceso de diseño de servicios.

## Propuesta de Valor

La definición de la propuesta de valor de un servicio o producto es el primer paso para innovar. Más aún, es el pilar para la creación de valor para las personas y organizaciones. En este curso los alumnos revisarán el qué, cómo y por qué de los elementos que componen una propuesta de valor, conocerán las herramientas para definirlos y las aplicarán para detectar oportunidades de mejora en la idea de solución seleccionada.

## Service Blueprints

El blueprint de un servicio es el mapa guía que nos permitirá ver a los puntos de contacto como elementos diseñables para brindar la propuesta de valor. En este módulo, los alumnos aprenderán a representar de manera estructurada la experiencia de un servicio y lograrán entender la relación de los clientes con la empresa y su percepción de la misma, así como sus necesidades y expectativas en cada fase de esta relación. Además de mapear las actividades de soporte realizadas por todos los actores.

## Prototyping & Storytelling

Los clientes pagan por una promesa, por algo que no ven, y esperan poder hacer uso de ese servicio a mediano plazo o en incluso en el futuro, sin embargo, el diseñar intangibles no significa que no podamos prototiparlos ni comunicar su valor. En este módulo los alumnos conocerán las dinámicas de Service Roleplay & Service Prototyping para afinar detalles de la solución. Conocerán la técnica de storytelling que permite utilizar los mecanismos de la narrativa para dar a conocer sus ideas.

## SD at the Workplace

El diseño de servicios está permeando en las organizaciones, sin embargo aún hay una gran brecha de oportunidad para invertir en equipos de diseño *in-house* y escalar el impacto de la disciplina. En este módulo los alumnos conocerán sobre los retos que implica liderar un equipo de diseño al interior de una empresa y casos de éxito en los que hoy el diseño de servicios está cambiando las reglas del negocio.

## Presentaciones

En un evento-cocktail, los egresados del Programa de Inmersión presentarán sus ideas y procesos a los stakeholders, así como a los jueces invitados que darán retroalimentación del proyecto. Se seleccionará, con base en el criterio de los jueces y los profesores de SDMX, el equipo que se graduará con mención honorífica.



CONTACTO:

[hola@servicedesign.mx](mailto:hola@servicedesign.mx)

Facebook /ServiceDesignMexico

Instagram @servicedesignmx

Twitter @servicedesignmx