

PROGRAMA DE INMERSIÓN 2018

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 un 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

6

INSTRUCTORES

50

HORAS DE
APRENDIZAJE

1

PROYECTO
REAL

Programa de Inmersión

Este programa busca profundizar y conectar algunas metodologías clave del diseño de servicios, desde un enfoque hands-on. Su panorama teórico-práctico tiene un nivel básico a intermedio que logra permear en los asistentes la esencia y elementos fundamentales de la disciplina.

- PODRÁS PONER EN PRÁCTICA ALGUNAS METODOLOGÍAS CLAVE DEL DISEÑO DE SERVICIOS.
- COMPLEMENTARÁS EL CONOCIDO PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE DESIGN THINKING CON UNA PERSPECTIVA DE SERVICIOS.
- OBTENDRÁS UNA PERSPECTIVA FRESCA DEL PROCESO QUE TRADICIONALMENTE SE HA ENFOCADO EN PRODUCTOS O MODELOS DE NEGOCIO.
- VISUALIZARÁS UN ECOSISTEMA DONDE CONVIVEN USUARIOS CON SERVICIOS A LO LARGO DE UNA EXPERIENCIA.

CUPO

20 alumnos

LUGAR

Cow Revolución
Av. Revolución 356,
San Pedro de los Pinos

FECHAS

26 de Junio al 28 de Julio

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

Profesoras



GABRIELA SALINAS

Service Designer & UX Researcher en GBM, con un Master in Business Innovation. Ha trabajado en BBVA Bancomer, en la firma de innovación internacional Idea Couture, como profesora en CENTRO y la maestría de Diseño Estratégico en la Ibero.



TANYA ESTRADA

Diseñadora industrial con un Máster en Diseño Estratégico e Innovación de la Ibero. Ha colaborado en consultoría de proyectos de innovación, estrategia y diseño centrado en las personas para empresas como PepsiCo, Peugeot, Bimbo, Diageo & Hershey's.



NORA TEJEDA

Ingeniera, estratega y diseñadora. Especializada en innovación en tecnología y diseño centrado en el usuario. Ha trabajado con organizaciones en México, Brasil, el Reino Unido y Suecia, donde fundó Inicio, social startup que promueve el aprendizaje con tecnología.



PRISCILA WILLIAMS

Strategist and Service Designer con un Master in Strategic Design and Management de Parsons NYC y una especialidad en Diseño de Servicios del Politécnico de Milán. Ha colaborado con compañías y startups de implementando metodologías de Design Thinking.



ADRIANA OJEDA

Certificada por la Design Thinkers Academy, egresada de Bau Centre de Disenny en Barcelona del Master en Innovación y Design Management. Adriana se enfoca en el sector empresarial y académico a través de la implementación de metodologías creativas para diferentes proyectos.



CLAUDIA SOSA

Diseñadora industrial de la UNAM y el Politécnico de Milán, ha trabajado en proyectos de diseño e innovación para empresas como FEMSA, AXA y 20th Century Fox. Inició y dirigió, ONIRIA, una empresa enfocada en el desarrollo de tecnologías inmersivas.

Proyecto Real

Después de 3 generaciones de alumnos tomando el curso de Fundamentos de Service Design, SDMX lanza este nuevo formato más inmersivo, con el doble de horas de aprendizaje y la oportunidad de trabajar en un proyecto real.

Ideal para personas que buscan hacer un cambio de carrera y no han tenido oportunidad de trabajar un proyecto real para su portafolio.

El programa terminará con una presentación abierta al público, con jueces invitados relevantes en la industria, y empresas que buscan llenar sus vacantes de Service Design.

TEMA	FECHA	DURACIÓN	IMPARTE
FUNDAMENTOS DE SERVICE DESIGN	26 de junio	19:00 a 22:00 hrs	CLAUDIA
MAPA DE ACTORES	28 de junio	19:00 a 22:00 hrs	CLAUDIA
TALLER DE RESEARCH	30 de junio	9:00 a 15:00 hrs	TANYA
PROBLEM DEFINITION	3 de julio	19:00 a 22:00 hrs	PRISCILA
ARQUETIPOS	5 de julio	19:00 a 22:00 hrs	GABRIELA
PERSONAS	10 de julio	19:00 a 22:00 hrs	GABRIELA
CUSTOMER JOURNEY	12 de julio	19:00 a 22:00 hrs	PRISCILA
IDEACION	17 de julio	19:00 a 22:00 hrs	NORA
PROPUESTA VALOR	19 de julio	19:00 a 22:00 hrs	NORA
BLUEPRINTS #1	24 de julio	19:00 a 22:00 hrs	ADRIANA
BLUEPRINTS #2	26 de julio	19:00 a 22:00 hrs	ADRIANA
PRESENTACIONES	28 de julio	10:00 a 14:00 hrs	JUECES INVITADOS

Fundamentos de Service Design

El objetivo de esta primera sesión es que cuentes con todos los elementos clave: conceptos, metodologías y valores que utilizaremos en los siguientes cursos. El diseño de servicios ¿de dónde viene y qué pretende? ¿qué retos tiene? ¿cuáles son las diferentes escuelas de pensamiento al respecto? Esta “nueva” disciplina cuenta con muchas áreas todavía por desarrollar; sin embargo, lo más importante de esta sesión es que conozcas los grandes pilares sobre los que actualmente se construyen y construirán los servicios del mañana.

Mapa de Actores

Durante esta sesión analizaremos el brief del proyecto y haremos un mapa del ecosistema de usuarios, clientes, stakeholders, staff y proveedores involucrados en la entrega de este servicio. Aprenderás a visualizar esta herramienta, distinguir relaciones relevantes, y obtener una visión sistémica del servicio y su contexto.

Taller de Research

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 aprenderás sobre la importancia de la etnografía para el diseño, las bases para definir una investigación eficiente y diversas metodologías que podrás aplicar para conocer mejor a tu cliente/ usuario y diseñar servicios y soluciones que le aporten valor.

Problem Definition

La exploración de los deseos y las necesidades de los usuarios puede volverse complicada cuando nos enfrentamos a múltiples factores complejos, como pueden ser la oferta actual del producto o servicios, los deseos de los usuarios, los avances tecnológicos, etc. Este curso te enseñará cómo externalizar la información del proceso analítico de sensemaking para encontrar ‘insights’ significativos, y definir problemas que te ayuden a mejorar tu servicio o producto.

Arquetipos

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 tus usuarios a través de la investigación y creación de insights, el siguiente paso es definir tus actores. Los arquetipos se vuelven pilares de construcción de un proyecto centrado en los usuarios.

Personas

En este curso aprenderás herramientas que te permitirán crear una imagen mental de tus usuarios, fácil de comunicar entre equipos, y que será muy útil para validar la creación de nuevos elementos a lo largo del tiempo en el diseño de tus productos y servicios.

Customer Journey

El user journey map, es una herramienta que nos permite mapear cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que pasa el cliente dentro de un momento de nuestro servicio. Identificar las fases de relación con el servicio: Preservicio, Servicio, PostServicio. Poder definir y visualizar la experiencia completa que vive un usuario a lo largo del servicio, así como emociones y oportunidades de mejora.

Ideación

Detectarás oportunidades de innovación para personas y entornos específicos. Reconocerás e integrarás los diferentes elementos que impactan en el diseño de una propuesta de valor para brindar una solución integral de servicio. Definirás principios de diseño y formularás una idea para solucionar los problemas detectados.

Propuesta de Valor

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

Blueprints #1

En este curso aprenderás a representar de manera estructurada la experiencia de un servicio y lograrás 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. El blueprint completo nos permitirá ver a los puntos de contacto como elementos diseñables para brindar la propuesta de valor.

Blueprints #2

Este segundo taller dará espacio a completar el mapa más relevante para la disciplina del diseño de servicios, y seguir refinando la idea. También se harán dinámicas de Service Roleplay & Service Prototyping para afinar detalles de la idea.

Presentaciones

En un evento-cocktail abierto al público, los egresados del Programa de Inmersión presentarán sus ideas y procesos a stakeholder, así como jueces invitados que darán retroalimentación del proyecto. El evento está abierto también a empresas en busca de nuevos service designers.



CONTACTO:

hola@servicedesign.mx

Facebook /ServiceDesignMexico

Instagram @servicedesignmx

Twitter @servicedesignmx