

Programa especializado

En español

100% en vivo

Colectivo²³

Service Design

Junto a **IDEO**

Potenciado con:



Data Analytics



Storytelling



Inteligencia Artificial



 **64 horas de aprendizaje**

Índice

1.

¿Qué es Service Design?

¿Qué hace un Service Designer?

2.

Temario

Conoce los contenidos del programa.

4.

Practitioners e Inspiration Shots

Descubre quiénes te enseñarán.

5.

¿Quiénes somos?

Qué dicen algunos talentos de la región.

6.

¿Cómo acelerar tu carrera profesional?

Requisitos para graduarse.

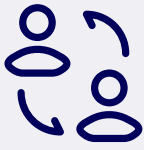
7.

Inversión

Modalidades de pago.



¿Qué es Service Design?



Busca mejorar la experiencia del usuario.



Es la creación, planificación y organización de los componentes de un servicio.



Se basa en diversas metodologías para diseñar servicios que sean útiles.

¿Qué hace un Service Designer?

- Investigar y mapear experiencias:

Comprender las necesidades del usuario y cómo interactúan con los servicios eligiendo las herramientas pertinentes.

- Diseñar procesos y soluciones:

Crear propuestas que optimicen la experiencia del usuario a lo largo de todo el servicio, asegurando que estas mejoras también beneficien a la organización.

- Colaborar con equipos multidisciplinarios:

Trabajar con equipos de desarrollo, marketing, operaciones, entre otros, para garantizar que el servicio se implemente de forma eficaz y alineada con los objetivos del negocio.

- Prototipar y testear servicios

Desarrollar versiones de prueba de los servicios utilizando herramientas de diseño para identificar posibles fallos y mejorar antes del lanzamiento final.

- Optimizar y mejorar continuamente

Evaluar el servicio una vez implementado, usando KPIs y feedback de usuarios para realizar ajustes que aseguren su evolución y efectividad.

IDEO

Es una de las consultoras de innovación y diseño más importantes del mundo.

En este programa, conectarás con expertos mundiales, **presentarás tu solución en un proyecto y recibirás feedback en vivo de Directores y Heads de IDEO.**

Temario

¿Qué aprenderás en este programa especializado?

Setting the stage		1. Primera sesión donde tendrás tu Inposhot inicial y descubrirás por qué es una experiencia única de aprendizaje.	
1. Introducción al Service Design	Comprenderás los principios del Service Design , desde su evolución hasta su aplicación práctica en entornos de negocio.	2. Definiciones y orígenes del Service Design	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué es el diseño de servicios? - Diferencias entre producto y servicio - La evolución histórica del Service Design - Human centered design - Doble diamante
		3. Definiciones y modelos afines al Service Design	<ul style="list-style-type: none"> - La economía de los servicios - Servicios y experiencias - Transformación del producto - La lógica dominante de servicio - Conocemos la empresa
		4. Niveles de servitización	<ul style="list-style-type: none"> - Servitización - Análisis de casos de servitización - Canvas de servitización
		5. El valor de un servicio en un ecosistema	<ul style="list-style-type: none"> - Valor de un servicio - De interacciones a constelaciones de valor - Value Framework
		6. Fundamentos de la colaboración y principios de diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos de la colaboración - Mapeo de stakeholders - Escala de los buenos servicios
		7. De la teoría a la práctica	<ul style="list-style-type: none"> - Deep dive de IDEO - De la teoría a la práctica - Mindset por encima del toolset
2. Entendimiento del problema	Comprenderás los problemas en el diseño de servicios y aplicará herramientas como el experience mapping, service blueprint y ecosystem mapping para entender el problema.	8. Los tipos de investigación enfocada en servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de usuario - Teoría sobre Investigación Generativa (Probando las aguas) - Teoría sobre Investigación Descriptiva (¿Qué vemos?) - Teoría sobre Investigación de Evaluación (¿Qué opinas?) - Teoría sobre Investigación Causal (¿Por qué?)
		9. Considerando los sistemas	<ul style="list-style-type: none"> - Teoría sobre el Systems Thinking - Teoría del Modelo Iceberg - Teoría y aplicación del Mapa de Ecosistemas y Solution Tree
		10. Herramientas para el mapeo de experiencias	<ul style="list-style-type: none"> - Mapeando experiencias - Journey Map - Rough Experience Mapping - Service Blueprint
		11. Mapeando la experiencia de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Q&A con la empresa
		12. Aplicando el How Might We para resolver desafíos de diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Consideraciones para el mapeo de experiencias - Elaboración del Rough Experience Mapping de la empresa - Elaboración del Service Blueprint de la empresa - How Might We
		13. De la teoría a la práctica	<ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones del avance del reto - Deep dive de IDEO

Aprende y aplica: a lo largo del programa se trabaja con una empresa real como proyecto.



3. Conceptualización y definición de un servicio

Potenciado con:



Comprenderá cómo crear una **propuesta de valor sólida para una idea de solución**; aplicará los lineamientos necesarios para definir el servicio y diseñará el nuevo Journey To Be, visualizando la futura experiencia del usuario para asegurar una implementación eficiente.

14. Ideación y propuesta de valor

- Métodos de ideación
- Propuesta de valor
- Caso Manzana Verde

15. Principios de diseño

- Principios de diseño y experiencia
- Escala de los principios de diseño
- Caso de Figma
- Caso Ebay
- Caso Tyba

16. Del "As-is" al "To-be"

- Journey to be

17. Del storytelling al concepto

- Teoría y práctica de Storytelling
- Herramienta: Estructura de los 3 actos

18. Nos ponemos en marcha

- Dimensiones del servicio
- Indicaciones para el Design Review

19. Reflexiones finales

- Deep Dive de IDEO
- Espacio para resolver dudas
- Inspiration Shot

Design Review

20. Design Review

Presentación del avance del proyecto.

4. Experimentación

Potenciado con:



Comprenderás cómo realizar la experimentación de un servicio; aplicará herramientas clave como la **creación de hipótesis y la medición de métricas de éxito en un entorno de prueba de servicios**.

21. Experimentación.

- De idea a prototipo
- Experimentación
- Principios del prototipado de un servicio
- Consejos para prototipar un servicio

22. ¿Cómo se estructura un experimento?

- Test Card: hipótesis
- Hipótesis

23. ¿Qué vamos a probar?

- Test Card: prueba
- Storyboard

24. Definición de métricas

- La lógica detrás de medir las cosas
- Los elementos básicos
- Métricas generales y de servicio
- Actividad: Elegir las métricas correctas

25. Criterios de éxito

- Criterios de éxito
- Creamos nuestra test card

26. Presentaciones

- Deep Dive de IDEO
- Presentación

5. Storytelling y portafolios

Potenciado con:



Comprenderás el estado actual de la práctica del Service Design; **identificará los caminos de crecimiento que podrá optar al concluir la ruta; y adoptará una visión estratégica**.

27. Ahora ¿Cómo "vendo" mi proyecto?

- ¿Cómo abordamos un proyecto de service design?
- Storytelling

28. Conociendo más el rol en el mercado actual

- Viaje del practitioner cómo service designer
- Habilidades del service designer
- ¿Cómo profundizo mi conocimiento?

29. Mi futuro como Service Designer

- ¿Dónde puedo aplicar?
- Herramienta: Hoja de ruta hacia mi práctica de Service Design
- Mi futuro como Service Designer

30. Arma tu cv y portafolio

- ¿Qué se busca en un service designer?
- ¿Cómo armar un CV?
- ¿Cómo armar un portafolio de servicios?
- Herramienta: Plantilla de casos y portafolio de service design

31. Presentación de caso de portafolio

- Presentar el portafolio.
- Dar feedback de la actividad.

32. Reflexiones Finales

- Deep Dive de IDEO
- Preparación para el Final Pitch
- Inspiration shot

Final Pitch

34. Final Pitch

Presentación final grupal a un jurado de líderes en Service Design con feedback en vivo.

Graduación

35. Ceremonia de Graduación

Ceremonia virtual y reconocimiento a primeros puestos.



Inspiration Shot: Charlas maestras con experiencias y conocimientos de las mejores empresas del mundo



Casandra Mendez 🇲🇷

CX manager en Walmart

+6 años de experiencia en diseño de servicio y CX aplicados a finanzas y retail. Especialista en investigación de usuarios, journey maps y blueprints para generar insights accionables de negocio.

IDEO

Masterclass exclusiva por IDEO

Serás parte de una sesión exclusiva con un líder de IDEO

Una charla maestra en vivo, que te inspirará y desafiará a repensar el enfoque del diseño de productos digitales. Prepárate para aprender sobre la estrategia de marcas reales como Lego, Mattel, IKEA y más.

Tus practitioners: Te enseñarán profesores de talla mundial que lideran grandes proyectos



Mila Alva 🇲🇷

Founder & CEO de WOW HCD

Founder & CEO en WOW HCD, Head of Experience Design en MiCasita Hipotecaria. Ex DesignOps Lead y ex-CoE Lead de Service & Behavioral Design en RIMAC Seguros.



Hiroshi Shibata 🇲🇷

Associate Design Director en Santander

Ha trabajado en proyectos de innovación y estrategia de diseño para Uber, Facebook, Microsoft, entre otros, con soluciones para el crecimiento de sus negocios a través de un enfoque centrado en el ser humano.



Itzel Urbán 🇲🇷

UX Design Manager en BBVA

+7 años de experiencia en el campo de la innovación. Le encanta crear impacto en la calidad de vida de las personas creando nuevas experiencias e interacciones.



Patricia Beltrán 🇨🇴

Design Sr. Manager en Addi

+8 años de experiencia diseñando y desarrollando sistemas de servicios tanto para el sector público como para el privado.

Always Iterative! En Colectivo23 buscamos que nuestros Pasajeros tengan siempre la mejor experiencia de aprendizaje; por ello, el orden y nombre de los temas de los Módulos, así como los Practitioners podrían ajustarse durante la Ruta. Siempre buscaremos brindarte la mejor calidad de aprendizaje.



Esta es la **escuela ejecutiva** que acelera tu carrera profesional.



Líderes de las mejores empresas confían en nosotros:



"Hay un increíble soporte de lado de Colectivo23. Siempre tienen a la mano información de referencia para nosotros, está disponible para retroalimentar nuestro aprendizaje".

Rafael Luna Victoria
Jefe de procesos de comercio internacional en Interbank



"Me gusta mucho que haya esa pluralidad de personas de varios países y profesionales de diferentes industrias, los Practitioners. Hasta la fecha tengo amigos, colegas con quienes seguimos en contacto".

Isaach Elizarrarás
Product Designer en BBVA México



"Encuentras una mezcla de conocimientos técnico y habilidades blandas, porque todo es en equipo que lo aplicas luego en el trabajo".

Camila Pacheco
Service Designer en Delosi

Súmate a la comunidad que reúne al mejor talento de la región.



Aprende, aplica y crece como profesional

Clases vía Zoom 100% en vivo

Además, tendrás acceso a los videos y presentaciones después terminado el programa.



Metodología práctica y aplicable

Aprende y aplica desde tus primeras sesiones. Potencia tu performance en tu trabajo.



Contenido co-creado con expertos

Contamos con líderes globales que han diseñado cada sesión pensando en lo que el mercado y el mundo necesita.



Conecta y recibe Feedback de IDEO

Presentarás tu proyecto y conectarás con líderes de una de las más grandes consultoras de innovación del mundo.



Certifica todo lo que aprenderás



Requisitos

- Asistir a tus sesiones. Tienes un máximo de 6 faltas.
- Participar activamente en tus sesiones: enciende tu cámara, tienes el chat para consultar.
- Aprobar los exámenes de cada módulo y proyecto grupal final.

En pocas palabras, invierte en aprender nuevas habilidades y aplicarlas desde el día 1.

Acelera tu carrera profesional

Inversión



\$ 7,400 MXN

Monto mensual en un
plan de 4 cuotas, o

\$ 29,600 al contado



S/ 1,498 PEN

Monto mensual en un
plan de 4 cuotas, o

S/5,990 al contado



\$1,700,000 COP

Monto mensual en un
plan de 4 cuotas, o

\$6,800,000 al contado



\$ 400 USD

Monto mensual en un
plan de 4 cuotas, o

\$ 1,600 al contado

Formas de pago

- Paga con tarjeta de crédito o débito
- Transferencia bancaria
- Meses Sin Intereses

VISA



**AMERICAN
EXPRESS**

Pago 100% seguro: tus datos están protegidos por nuestro sistema de seguridad.

¿Quieres desafiar tu futuro profesional?

Quiero
inscribirme

Necesito más
información



Colectivo²³