

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 Insposhot 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	- ¿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	- La economía de los servicios - Servicios y experiencias - Transformación del producto - La lógica dominante de servicio - Conocemos la empresa
		4. Niveles de servitización	- Servitización - Análisis de casos de servitización - Canvas de servitización
		5. El valor de un servicio en un ecosistema	- Valor de un servicio - De interacciones a constelaciones de valor - Value Framework
		6. Fundamentos de la colaboración y principios de diseño	- Fundamentos de la colaboración - Mapeo de stakeholders - Escala de los buenos servicios
		7. De la teoría a la práctica	- 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	- 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	- Teoría sobre el Systems Thinking - Teoría del Modelo Iceberg - Teoría y aplicación del Mapa de Ecosistema y Solution Tree
		10. Herramientas para el mapeo de experiencias	- Mapeando experiencias - Journey Map - Rough Experience Mapping - Service Blueprint
		11. Mapeando la experiencia de la empresa	- Q&A con la empresa
		12. Aplicando el How Might We para resolver desafíos de diseño	- 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	- 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.

<h3>3. Conceptualización y definición de un servicio</h3> <p>Potenciado con:</p> <div style="background-color: #2e7131; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;">  Inteligencia Artificial </div>	<p>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.</p>	<p>14. Ideación y propuesta de valor</p> <p>15. Principios de diseño</p> <p>16. Del "As-is" al "To-be"</p> <p>17. Del storytelling al concepto</p> <p>18. Nos ponemos en marcha</p> <p>19. Reflexiones finales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Métodos de ideación - Propuesta de valor - Caso Manzana Verde - Principios de diseño y experiencia - Escala de los principios de diseño - Caso de Figma - Caso Ebay - Caso Tyba - Journey to be - Teoría y práctica de Storytelling - Herramienta: Estructura de los 3 actos - Dimensiones del servicio - Indicaciones para el Design Review - Deep Dive de IDEO - Espacio para resolver dudas - Inspiration Shot
Design Review		<p>20. Design Review</p>	<p>Presentación del avance del proyecto.</p>
<h3>4. Experimentación</h3> <p>Potenciado con:</p> <div style="background-color: #2e7131; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;">  Data Analytics </div>	<p>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.</p>	<p>21. Experimentación.</p> <p>22. ¿Cómo se estructura un experimento?</p> <p>23. ¿Qué vamos a probar?</p> <p>24. Definición de métricas</p> <p>25. Criterios de éxito</p> <p>26. Presentaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De idea a prototipo - Experimentación - Principios del prototipado de un servicio - Consejos para prototipar un servicio - Test Card: hipótesis - Hipótesis - Test Card: prueba - Storyboard - La lógica detrás de medir las cosas - Los elementos básicos - Métricas generales y de servicio - Actividad: Elegir las métricas correctas - Criterios de éxito - Creamos nuestra test card - Deep Dive de IDEO - Presentacione
<h3>5. Storytelling y portafolios</h3> <p>Potenciado con:</p> <div style="background-color: #2e7131; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;">  Inteligencia Artificial </div> <div style="background-color: #2e7131; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;">  Storytelling </div>	<p>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.</p>	<p>27. Ahora ¿Cómo "vendo" mi proyecto?</p> <p>28. Conociendo más el rol en el mercado actual</p> <p>29. Mi futuro como Service Designer</p> <p>30. Arma tu cv y portafolio</p> <p>31. Presentación de caso de portafolio</p> <p>32. Reflexiones Finales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo abordamos un proyecto de service design? - Storytelling - Viaje del practitioner cómo service designer - Habilidades del service designer - ¿Cómo profundizo mi conocimiento? - ¿Dónde puedo aplicar? - Herramienta: Hoja de ruta hacia mi práctica de Service Design - Mi futuro como Service Designer - ¿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 - Presentar el portfolio. - Dar feedback de la actividad. - Deep Dive de IDEO - Preparación para el Final Pitch - Inspiration shot
Final Pitch		<p>34. Final Pitch</p>	<p>Presentación final grupal a un jurado de líderes en Service Design con feedback en vivo.</p>
Graduación		<p>35. Ceremonia de Graduación</p>	<p>Ceremonia virtual y reconocimiento a primeros puestos.</p>

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



Cassandra 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.



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 Hispotecaria. 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:



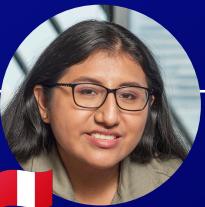
“Hay un increíble soporte de lado de Colectivo23. **Siempre tienen a la mano información de referencia para nosotros**, está disponible para retroalimentar nuestro aprendizaje”.

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

Colectivo23

Felicitaciones a

**Tu nombre
puede
estar aquí**



Cristina Elias
CEO COLECTIVO23



PROGRAMA ESPECIALIZADO

**Ruta
Service
Design**

En colaboración con
IDEO

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



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

¿Quieres desafiar tu futuro profesional?

[Quiero
inscribirme](#)

[Necesito más
información](#)



Colectivo²³