

COMM32 PROGRAMA AVANZADO EN DISEÑO Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS DIGITALES

Metodología

Teleformación

Duración

150 horas

Objetivos Didácticos

Adquirir las habilidades necesarias para liderar la transformación de productos en servicios como modelo de gestión de las relaciones con el usuario, permitiendo la adaptación ágil al cambio y la creación de servicios de valor para el cliente.

Temario del Curso

1. Programa Avanzado en diseño y dirección de servicios digitales

- Desarrollo de competencias digitales para profesionales
 - Diagnóstico de Conocimientos y competencias con Smart Digital Model.
 - Contenido personalizado de Digital Mindset y Competencias digitales según el resultado de SDM.
- Introducción al diseño de servicios.
 - Estudio del servicio al usuario como modelo de negocio
 - Análisis del servicio estratégico
 - Análisis de los principios de la cultura del servicio
 - Conocimiento de los fundamentos en diseño de servicios
- Desarrollo y análisis de la Investigación
 - Identificación del usuario.
 - Análisis de los métodos de investigación de usuario para la innovación de servicios.
 - Research de información
 - Estudio de la entrevista al usuario
 - Análisis de los resultados de la investigación.
- Diseño y desarrollo de servicios.
 - Diseño del reto.
 - Diseño del nivel de servicio.
 - Uso de softskills en el diseño de servicios.
 - Interacción y cocreación de servicios
 - Mapeo de Customer experience
 - Mapeo de servicios.
 - Service Design Sprint
 - Prototipado rápido
 - Testing de servicios
 - Diseño y desarrollo de servicios en función de los resultados de la investigación
- Implantación y medición de resultados
 - Implementación de resultados
 - Feedback del usuario
 - Medición del feedback de usuario y análisis de información.
 - Analítica e indicadores de servicio
 - Utilización de herramientas para la toma de decisiones.
 - Metodologías interactivas y mejora continua.
 - Elaboración e implementación de mejoras en los servicios.