

Fundamentos de Design Thinking & Service Design



DESCRIPCIÓN

Design Thinking, más allá de ser un término de moda, se refiere a un conjunto de disciplinas del Diseño que nos ayudan a crear productos y servicios innovadores, eficaces y que resuelven mejor los problemas de nuestros clientes, entregando más valor de manera sostenible, y lo hace enseñándonos a encauzar nuestra creatividad a través de un proceso, permitiéndonos trabajar además de manera coherente con los principios ágiles. Design Thinking además se puede alinear perfectamente con SCRUM y otras metodologías ágiles, y se puede encajar perfectamente en un marco de Lean Startup. Este curso ha sido diseñado para desaprender muchos convencionalismos adquiridos a lo largo de los años para pasar a reaprender a crear productos y servicios innovadores y centrados en el usuario y los clientes. Todo mediante el empleo de métodos y herramientas que nos propone Design Thinking.

EL CURSO

- En este curso vamos a tener oportunidad de aprender a co-crear empleando un
 - buen conjunto de métodos y herramientas que funcionan bien en cualquier modelo
 - de referencia de procesos de diseño. Si vamos a tomar como referencia el modelo
- más general que es el que propone el Design Council, haremos referencia a qué
- etapas corresponden esos mismos métodos en otros modelos como el Service
- Design Thinking de Marck Stickdorn.

OBJETIVOS

El curso se imparte con un enfoque “learning-by-doing”, con un 50% del tiempo dedicado a dinámicas y ejercicios prácticos orientados al método del caso en los que tendrán oportunidad de aplicar algunas de las técnicas y herramientas más importantes como son:

- Value Proposition Canvas
- Minimum Valuable Service Framework
- Customer Journey Maps
 - Prototipos
- Service BluePrints



DURACIÓN

2 días

FECHAS

950€

PRECIO

Contactar

AUDIENCIA

Directores de Negocio
§ Consultores de Estrategia
§ Analistas de negocio.
§ Product Owners
§ Product Managers
§ Responsables de Proyectos
§ Stakeholders involucrados en proyectos de diseño de nuevos productos o servicios innovadores

REQUISITOS

No requiere ningún conocimiento especial.

FORMATO

Presencial

Disponible In-Company

SYLLABUS

1. Introducción a Design Thinking
2. Productos vs. Servicios
3. Service Design Thinking
 1. 3.1. Principios
 2. 3.2. Modelo de Procesos
 3. 3.3. Puesta en marcha AT-ONE
 4. 3.4. Herramientas
 - Mapas de Stakeholders
 - Safaris
 - Shadowing
 - Customer Journey Maps
 - Entrevistas
 - Los Cinco Por Qué
 - Packs para Sondeos
 - Las Pruebas Etnográficas
 - Un día en la vida de...
 - Mapas de Expectación
 - User-Personas, Buying-Personas
 - Generación de Ideas
 - Cursos y Talleres 2016-2017
 - Digital Transformation Enablers
 - Qué Pasaría Si...
 - Escenarios de Diseño
 - Value Proposition Canvas
 - StoryBoards
 - Desktop Walkthrough
 - Prototipos
 - Service Staging
 - Desarrollo Ágil: SCRUM y los User Story Maps
 - Co-Creación
 - Storytelling
 - Blueprints
 - Roleplays
 - Customer Lifecycle Maps
 - Business Model Canvas
 - Gamification Model Canvas
4. Diferencia entre diseñar Productos y Servicios
5. Mínimo Producto Viable (MVP) y la Metodología Lean Start-Up
6. El marco de metodologías Minimum Valuable Service (MVS)
 - 6.3. Estructura MVS
 - 6.4. Encaje con Lean Startup: APRENDIZAJE-CONSTRUCCIÓN-MEDICIÓN
 - 6.5. Etapa de Aprendizaje
 - 6.6. Humanizar
 - 6.7. Proyección
 - 6.8. La Máquina del Tiempo
 - 6.9. Sprint Ethnography
 - 6.10. El Perfil del Héroe
 - 6.11. Invocando a los Héroes: Hero Quiz
 - 6.12. Cast a Shadow
 - 6.13. Conversaciones
 - 6.14. Búsqueda del Héroe
 - 6.15. Perspectivas
 - 6.16. Intake
 - 6.17. Swap
 - 6.18. Discurso del Héroe
 - 6.19. Cristalizar
 - 6.20. Campo de Juego
 - 6.21. Los Principios del Servicio
 - 6.22. MVS Journey
 - 6.23. Playback
 - 6.24. Experience Prototyping
 - 6.25. Pulido
 - 6.26. Construcción del Backlog
 - 6.27. Potencial de Mercado
 - 6.28. Integración del MVS Journey con el Business Model
 - 6.29. Canvas
 - 6.30. Puliendo el Pitch
 - 6.31. Etapa de Construcción
 - 6.32. SCRUM
 - 6.33. Etapa de Medición
 - 6.34. Analytics
 - 6.35. Pivotar o Perseverar