

# Módulo

---

## Mapeando escenarios clave

Service Blueprint

4 y 5 de marzo



---

## Sobre Colectivo23



---

Colectivo23 es un hub de aprendizaje, co-creado con **La Victoria Lab** y **IDEO**, en la intersección entre el diseño, los negocios y la tecnología. Junto a expertos globales, rediseñamos la experiencia de aprendizaje para la era digital.

### Impulsamos la revolución digital en América Latina con un modelo:

**Relevante**, el mercado define lo que enseñamos.

**Personalizado**, tú diseñas tu propia experiencia.

**Práctico**, expertos de la industria guían tu aprendizaje,

**Colaborativo**, la comunidad acelera tu crecimiento.

**Multidisciplinario**, el contenido se centra en distintas áreas del diseño, la tecnología y los negocios.

---

## Sobre el módulo

---

¿Dónde empieza y termina tu servicio desde el punto de vista del usuario? Mapéalo para poder entender todo lo que debe estar detrás y las implicancias de cada interacción.

---

## Definiciones

---

**Service Design:** Es el proceso en el cual el diseñador se enfoca en crear una experiencia de servicio idónea. Esto requiere que tome una visión holística de todos los stakeholders, sus interacciones, materiales e infraestructura.

**Service Blueprint:** Es una herramienta de planeamiento que sirve de guía y visualiza la relación entre todos los componentes de un sistema (personas, evidencias y procesos) directamente ligados a los puntos de contacto en el viaje de un usuario. Podría ser considerado como la segunda parte de un mapa del viaje de usuario (customer journey map).

---

## Dirigido a profesionales que

- Lideran un servicio, pero necesitan mejorar la experiencia del usuario a través de la mejora de los procesos que hay detrás de cada interacción.
- Quieren desarrollar un nuevo servicio, pero no saben cómo mapear todos los procesos del front- y back-stage.
- Trabajan en la industria del servicio y quieren afianzarse en esta metodología, ligada a la mejora de la experiencia del usuario.
- Quieren adoptar una mentalidad más centrada en el usuario y aprender una herramienta puntual para lograrlo.

---

## Después del módulo podrás

- **Entender** la importancia de construir un puente entre un prototipo de solución y el desarrollo de un producto mínimo viable, y posteriormente un producto o servicio.
- **Interiorizar** técnicas prácticas para mapear todos los componentes de un servicio y cómo interactúan entre sí en cada punto de contacto con el usuario.

---

## Detalle de temas

---

### En el módulo, cubriremos los siguientes temas:

- El potencial de un Service Blueprint y frameworks para la construcción del mismo.
- Los componentes de un service blueprint y la interacción e interdependencia entre ellos.
- Casos de éxito y fracaso en el proceso de Service Blueprinting.

---

## Nuestra practitioner



---

## Heidi Uchiyama

Heidi es fundadora de Beta Lab, laboratorio de prototipado y testeo con usuarios. Antes se desempeñó como Head of UX de Interbank y Service Design Lead en la PCM. También es afiliada independiente de Public Digital, agencia que se encargó de la digitalización del gobierno del Reino Unido.

---

## Fecha e inversión

*Incluye wellcome coffee, lunch y coffee breaks durante los dos días.*

---

Miércoles 4 de marzo - 9am a 5pm

Jueves 5 de marzo - 9am a 5pm

Studio Colectivo 23

Av. Juan de Arona 755, piso 6, San Isidro

Inversión regular: **S/1,200.00** Incluido IGV

Preventa: **S/950.00** hasta el 21 FEB

[¡Inscríbete aquí!](#)

---

## Contacto

---

¿Tienes dudas o más preguntas sobre este Módulo?

Escríbenos a [\*\*hola@colectivo23.com\*\*](mailto:hola@colectivo23.com)



