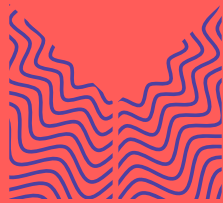
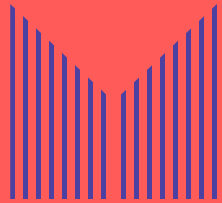




ESCUELA DE INNOVACIÓN





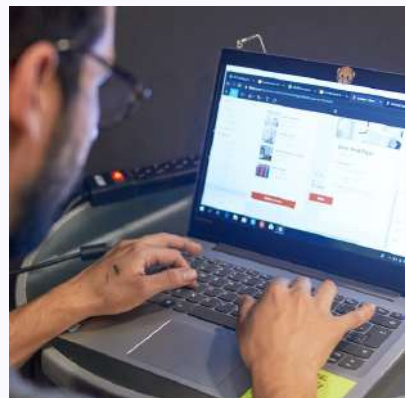
**ENTRENAMOS A PROFESIONALES PARA TRANSFORMAR LATINOAMÉRICA.**

## **NUESTRO PROPÓSITO**

Impulsar la innovación a través de nuevos profesionales que buscan transformar Latinoamérica.

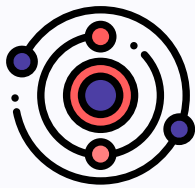
**Clases presenciales y online - en vivo - con la mejor experiencia de aprendizaje.**

Cada curso en Medu es creado en conjunto a empresas y expertos, considerando las capacidades más requeridas para cada rol en las empresas más destacadas de Latinoamérica.



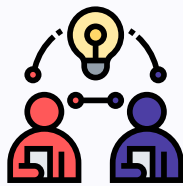


## Una experiencia de aprendizaje para que desarrolles tus capacidades



### CASOS REALES

Sabemos lo importante que es poner en práctica lo aprendido, por eso los expertos en Medu, comparten su experiencia a través de casos reales para complementar tu aprendizaje.



### UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE

Nos preocupamos por que la experiencia de los alumnos en Medu sea memorable desde el primer contacto. Hemos desarrollado una metodología de enseñanza interactiva para garantizar tu participación y experiencia.



### LO MEJOR DE CONTINUUM

Medu nació como un Venture de Continuum y es por eso que continua teniendo el respaldo de sus consultores como expertos, y toda la experiencia de una consultora líder en innovación, estrategia y diseño.

**CURSO**

# FUNDAMENTOS DE DISEÑO DE SERVICIOS

Muchas veces el éxito de un producto, digital o físico, no solo depende de su buen funcionamiento, hoy en día cualquier producto termina formando parte de un servicio, y lo que más valoran los usuarios es la experiencia que vivieron durante todo el servicio. Es así como el diseño de servicios se ha vuelto de vital importancia para que las empresas puedan crear experiencias extraordinarias que les permitan tener relaciones honestas y duraderas con sus clientes, más aún en un contexto cambiante y competitivo que los obliga a destacarse de alguna manera.

**INICIO**  
29 DE OCTUBRE

**DURACIÓN**  
15 HORAS (JUEVES DE 7PM A 9:30PM)

**PRECIO**  
\$185

## A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

- > Profesionales que trabajen en el ámbito del diseño de experiencias, interacción o investigación de usuarios y quieran seguir la evolución natural de su perfil, para ampliar su rango de acción.
- > Profesionales que trabajan liderando, participando o ejecutando proyectos de transformación, ya que les ayudará a conocer herramientas y técnicas para transformar experiencias a todo nivel y generar impacto en el negocio.
- > Emprendedores que quieran identificar nichos de negocio y plantear soluciones a problemas a través de productos y servicios innovadores.

## DESPUÉS DEL CURSO

- > Podrás esquematizar y comprender mejor el comportamiento de tu usuario.
- > Reconocerás quiénes son los actores principales en la estructura del servicio que estás diseñando.
- > Podrás detectar cuáles son los puntos débiles y fuertes de tu servicio usando herramientas de mapeo como customer journey map y service blueprint.
- > Realizarás propuestas más acertadas para mejorar la experiencia de tus clientes usando técnicas de ideación para generar nuevas soluciones.

## LA EXPERTA



**PATRICIA  
BELTRÁN**

*Head of Strategic Design  
en Indigital*

Actualmente es Design & Experience Lead en Tunki. Cuenta con más de 5 años de experiencia diseñando y desarrollando sistemas de servicios tanto para el sector público como para el privado. Analizando las organizaciones de extremo a extremo siempre con la perspectiva del usuario presente. Dirigió la práctica de diseño de servicios para el Company builder del Holding Credicorp. Tiene una maestría en Product Service System Design del Politécnico de Milán.

# TU CURSO EN DETALLE

El curso cuenta con 5 bloques y un total de 15 horas de clase.



## BLOQUE 1

### INTRODUCCIÓN AL DISEÑO DE SERVICIOS

- > Introducción al curso
- > ¿Qué es un servicio? (Breve historia)
- > ¿Qué es el Service Design?
- > Diferencias en los roles en diseño (UX/UI/CX/etc)



## BLOQUE 2

### LA DISCIPLINA DEL SERVICE DESIGN

- > Evolución del proceso de diseño (de lineal a no lineal)
- > Principios del Service Design con ejemplos
- > Procesos de diseño aplicado a los servicios
- > Sistema de Productos y Servicios (Lógica dominante de servicio)
- > Áreas y campos de aplicación del diseño del servicios (Salud, Sector Público, etc)



## **BLOQUE 3**

### **MAPEO DE EXPERIENCIAS: DESDE LA INVESTIGACIÓN, SÍNTESIS E IDEACIÓN**

- > Fundamentos del mapeo
  - Customer Journey Map
  - Service Blueprint
  - Stakeholders Map



## **BLOQUE 4**

### **PROCESO DE IDEACIÓN, PROTOTIPADO E ITERACIÓN**

- > El valor de co-crear: un proceso participativo
  - Herramientas de ideación
  - Planifica y facilita un workshop: lo que debes tener en cuenta
- > Prototipa y prueba tu idea
  - Herramientas de prototipado y testeo
  - Iteración y refinamiento de la propuesta



## **BLOQUE 5**

### **PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y SUS CONSECUENCIAS**

- > Implementación de una idea
- > Adaptación y consecuencias

