

COMM28. Diseño avanzado de servicios digitales.

Código del curso: PSCOMM28

Horas: 90

Descripción del curso:

Acerca de este curso

Cod: PSCOMM28

1. Diseño avanzado de servicios digitales

Objetivo

Conocer y aplicar las herramientas para el diseño y lanzamiento de servicios digitales de éxito con objeto de forjar relaciones sólidas y sostenibles con los clientes.

Conocimiento / capacidades cognitivas y prácticas

Introducción al diseño de servicios.

El servicio como relación con el usuario y cliente.

Características de servicios de éxito.

La cultura del servicio.

Fundamentos en el diseño de servicios.

Investigación de las necesidades de los usuarios.

El usuario como centro del servicio

Métodos de investigación de los usuarios para el diseño de servicios.

La obtención de la información.

La entrevista con los usuarios.

Analítica de la investigación.

Utilización de herramientas para el análisis de la información.

Diseño de servicios.

El diseño del nivel del servicio.

Herramientas para el diseño de servicios.

Interacción y cocreación de servicios.

Mapeando la experiencia de usuario.

Mapeo de servicios.
El prototipado del servicio
Testing de los prototipos y análisis de alternativas.
Utilización de herramientas para el diseño de servicios.

Implantación del servicio

Implementando servicios.
El feedback del usuario.
La obtención y el análisis de la información de valor.
Indicadores de calidad de servicio.
Herramientas para la toma de decisiones.
Iteración del servicio.
Impacto y calidad del servicio.
Utilización de herramientas para la toma de decisiones.

Desarrollo de competencias digitales para profesionales.

Diagnóstico de Conocimientos y competencias digitales con Smart Digital Model.
Contenido personalizado de Digital Mindset y Competencias digitales según el resultado de SDM.

Habilidades de gestión, personales y sociales

Desarrollo de habilidades para el análisis y síntesis en la toma de decisiones.
Utilización de técnicas y recursos para el análisis de datos.
Fomento de la capacidad resolutiva.

¿Qué aprenderás?

Aprender y adquirir las herramientas para el diseño y lanzamiento de servicios digitales de éxito para forjar relaciones sólidas y sostenibles con nuestros clientes.