

COMM32. Programa avanzado en diseño y dirección de servicios digitales.

Código del curso: PSCOMM32

Horas: 150

Descripción del curso:

Acerca de este curso

Cod: PSCOMM32

1. Programa avanzado en diseño y dirección de servicios digitales

Conocimiento / capacidades cognitivas y prácticas

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.

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 de 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 del 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 servicios.
Feedback del usuario.
Medición del feedback de usuario y análisis de información.
Análítica e Indicadores de servicio.
Utilización de herramientas para la toma de decisiones.
Metodologías iterativas y mejora continua.
Elaboración e implementación de mejoras en los servicios.

Habilidades de gestión, personales y sociales.

Fomento de la capacidad de análisis y pensamiento crítico.
Utilización de técnicas y recursos de investigación.
Adquisición de habilidades para la toma de decisiones y orientación a resultados.

¿Qué aprenderás?

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 del cambio y la creación de servicios de valor para el cliente.