



## COMM28. Diseño avanzado de servicios digitales.

**Sku:** PS\_COMM28

**Horas:** 90

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

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

### CONTENIDOS

- **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 resolutive.