



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.