



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

**Sku:** PS\_COMM32

**Horas:** 150

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- 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.

### CONTENIDOS

- **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.
  - Analítica 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.