



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.