



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO

EOI Escuela de
organización
industrial

INFO
INSTITUTO DE FOMENTO
REGION DE MURCIA

curso

service design

murcia

datos generales

DIRIGIDO A:

- > Profesionales interesados en incorporar esta metodología al día a día de su empresa.
- > Emprendedores que busquen construir su proyecto empresarial aplicando Service Design.
- > Empresas del sector de las industrias creativas, que deseen contar con una formación que les facilite la incorporación de nuevas metodologías y herramientas de trabajo y les ayuden a ser más competitivas.

MODALIDAD:

El programa consta de 40 horas en modalidad presencial y horario:

- > Viernes (de 16:00 hrs. a 21:00 hrs.)
- > Sábados (de 9:00 hrs. a 14:00 hrs.)

CALENDARIO:

Del 2 al 31 de octubre de 2015

PRECIO:

- > Programa bonificado al 92%
- > Coste al alumno de 185 €

LUGAR:

Parque Científico Murcia:

- > Complejo de Espinardo
- > Ctra. de Madrid, Km 388. 30100 Espinardo (Murcia)

INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

EOI Escuela de Organización Industrial:

- > Juan Andújar
- > Tlf. 966 65 81 55
- > eoimediterraneo@eoi.es

EOI Mediterráneo:

- > C/ Presidente Lázaro Cárdenas del Río, 3
- > 03206 Elche (Alicante)

EOI60
aniversario

presentación y objetivos

El Curso de **Service Design** proporciona a los participantes las habilidades y herramientas necesarias para trabajar en el modelo de prestación de servicio. De este modo el alumno podrá construir el ecosistema de un servicio y aplicarlo determinando cuándo y cómo proporcionar al usuario de su servicio las interacciones para dejar una impronta perdurable y monetizable.

El "Service Design" requiere un acercamiento al diseño de experiencias y productos, implicando principios y herramientas de múltiples disciplinas. A lo largo de este curso se partirá de un primer acercamiento a la **innovación y a la creatividad**, tomando como base la aplicación de la gestión del diseño en la empresa.

En segundo lugar, se trabajarán sobre (y con) diferentes metodologías y herramientas de innovación, como el Design Research, el Customer Discovery, Design Thinking o las **metodologías de Lean Startup**, que también se han aplicado al desarrollo de productos y servicios innovadores. El objetivo de esta fase es que el alumno tenga una idónea contextualización del Service Design dentro del proceso de innovación y que disponga de herramientas de otras disciplinas que serán de utilidad en el desarrollo de proyectos de Service Design.

Por último, se analizará y trabajará con el Service Design. El alumno conocerá todas las **fases del proceso** que implican desde la búsqueda de información, diseño de la propuesta de valor, diseño del modelo de servicio, prototipado y lanzamiento. Para ello se utilizarán diferentes herramientas como las personas y los escenarios, el Consumer Journey o los Blueprints.

programa

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Innovación y creatividad

- > Durante esta sesión, impartida por uno de los directores de los cursos de Creación de Empresas de Diseño, se trabajarán los principios de Creatividad e Innovación y cómo aplicarla en el desarrollo empresarial.

1.2. La gestión del diseño en la empresa

- > Principios y aplicaciones de gestión del diseño en la empresa.
- > Proceso de gestión del diseño.
- > Casos prácticos y de ejemplos de éxito.

claves del modelo educativo eoi

- > Mobile Learning: aprendizaje en movilidad y networking en red.
- > Design Thinking: cultura del prototipado.
- > Contenidos digitales: contenidos en abierto y aprendizaje entre pares.
- > Un Entorno Personal de Aprendizaje para el trabajo en red, la construcción de conocimiento colectivo y la atención individualizada.
- > Work in progress y learning by doing.
- > Identidad digital. Profesionales digitales.
- > Tecnologías abiertas para una educación abierta.
- > Construyendo el futuro desde el presente

2. EL PROCESO DE INNOVACIÓN Y EL SERVICE DESIGN

- > El módulo central de este proyecto.
- > Implica conocer en detalle las principales fases del proceso de diseño de servicios.

2.1. Proceso de innovación

- > Proceso de innovación. Perfiles creativos.
- > Introducción al diseño de servicios.

2.2. Diseño de servicios: Diseño de investigación

- > Diseño y preparación.
- > Trabajo de campo.

2.3. La propuesta de valor

- > Volcado de información y análisis de investigación.
- > Construcción mapa empatía.
- > Ideación de servicios y propuesta de valor.

2.4. Hipótesis de diseño

- > Customer journey.
- > Blue print.
- > Detección touch point.
- > Generación de hipótesis de diseño.

3. MODELOS DE NEGOCIO

- > Diseño de negocio basado en customer journey.
- > Patrones de modelo de negocio.
- > Validación de modelos de negocio basados en servicios.

docentes

El claustro docente de EOI - Escuela de Organización Industrial está formado por un equipo de profesores y profesionales, especialistas en sus diversos campos de actuación, que comparten un denominador común: pasión por la enseñanza, el desarrollo y la transformación positiva de las personas.



Juan Pastor Bustamante:

Experto en creatividad e innovación personal, organizacional y territorial. Fundador y CEO de la empresa Repensadores S.L. y Vicepresidente de la Asociación para la creatividad Asocrea. Responsable del Departamento de Empresas y Emprendimiento IED Instituto Europeo di Design.



Alicia Chavero:

Directora General Hzi institute. Directora General Fundación Diseño e Innovación. Coordinadora y profesora de innovación abierta y experiencia de usuario en MIB: Master of Internet Business (ISDI).



Néstor Guerra:

Profesor de Diseño y Validación de Modelos de Negocio en la Escuela de Organización Industrial EOI en postgrados masters y MBAs. CEO y cofundador de Intelligent Experience Consulting (IEC).