

INTRODUCCIÓN A

Diseño de Servicios

Por: Ethan Parry,
Service Designer & UX Researcher



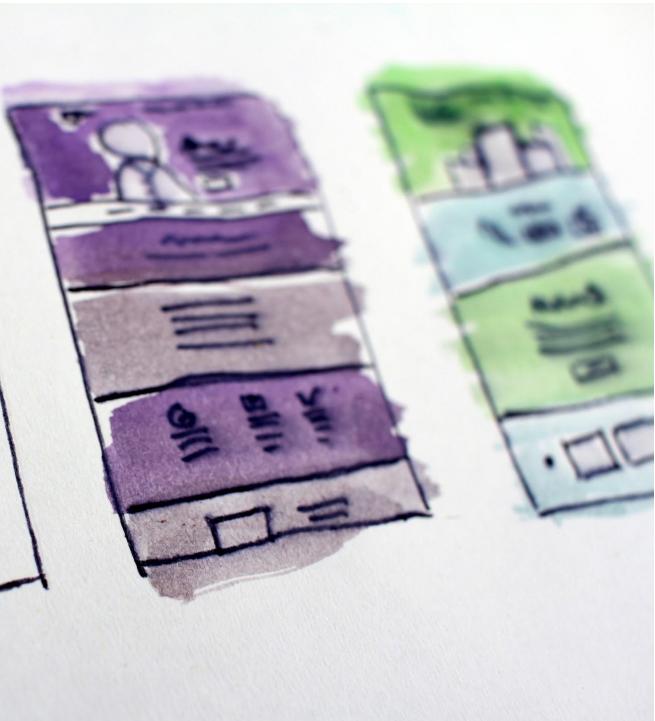




El Diseño de Servicios es la actividad de planear y organizar los recursos de una empresa para mejorar directamente la experiencia de los empleados e indirectamente la de los clientes

Diseño de servicios ≠ Diseño UX

Diseño de Servicio no es...



Beneficios Estratégicos de Service Design

**Crea un servicio que
las personas
necesiten**

Crea lealtad

Hace emerger
conflictos
internos latentes

Fomentar conversaciones en profundidad

Reducir las redundancias

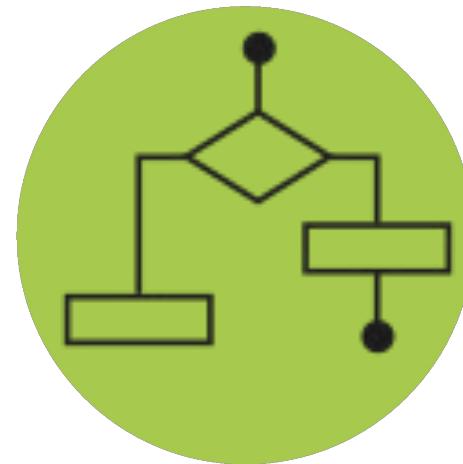
Conformar relaciones



Personas



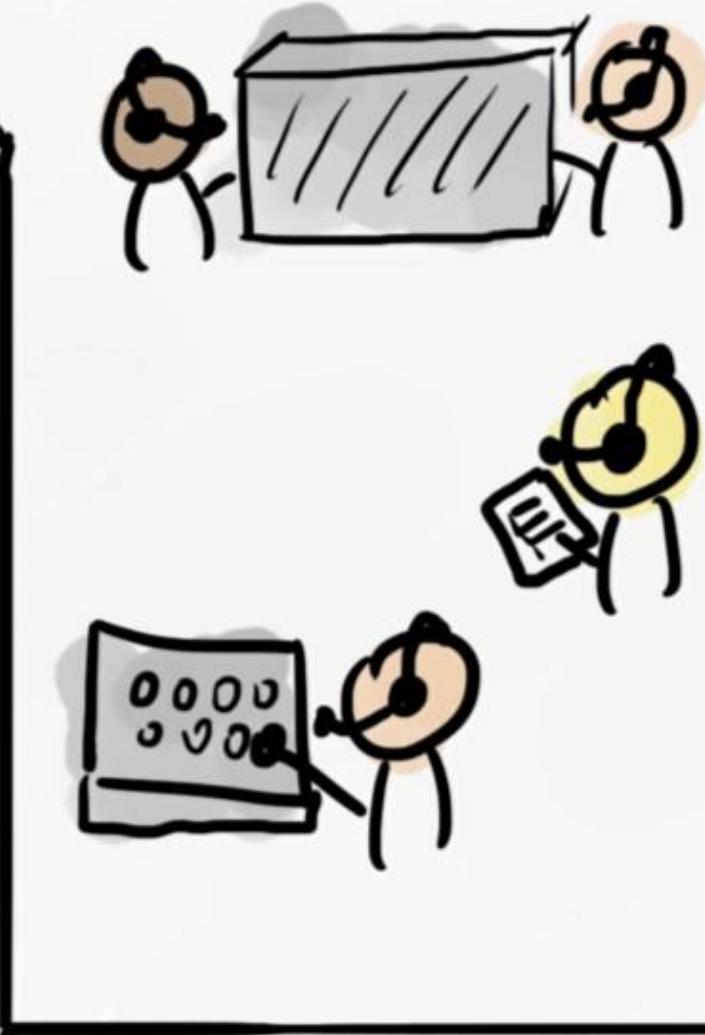
Maquinaria



Procesos



FRONT STAGE



BACK STAGE

¿Por qué tener un espacio dedicado?









Adobe



Paredes

División del espacio

Acústica

Flexibilidad

Mobiliario

Conexiones

Tecnología

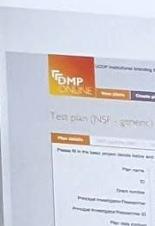
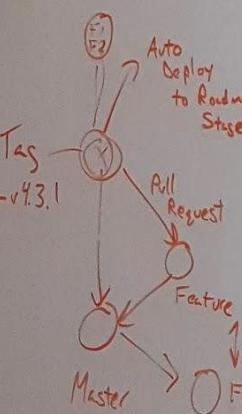
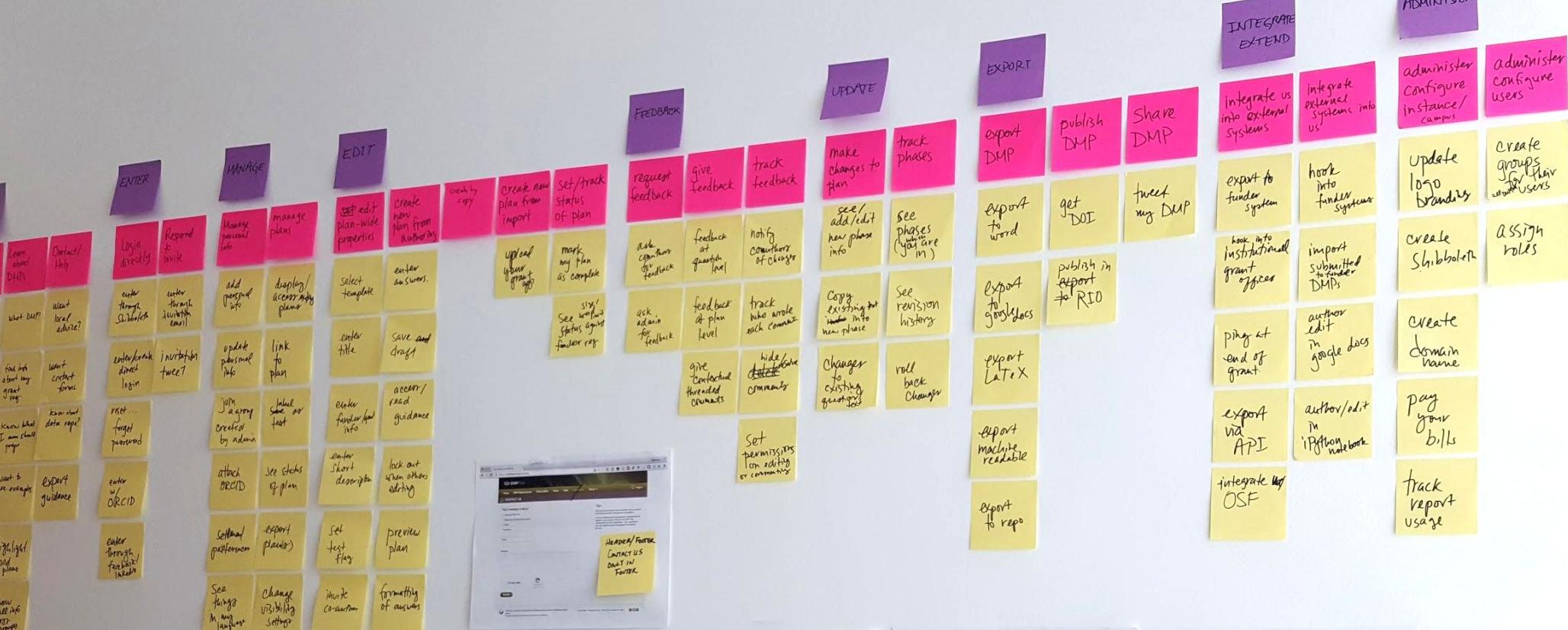
¿Por qué debemos hacer investigación?

Cualitativa vs. Cuantitativa

Las acciones hablan más

Métodos de investigación

- Investigación previa
- Autoetnografía
- Entrevistas contextuales
- Sesiones de co-creación
- Grupos focales



Métodos de ideación

- ¿Cómo podríamos...?
- Bodystorming
- Crazy 8s
- Matriz de decisiones
- Votación “rápida”

¿Por qué debemos prototipar?

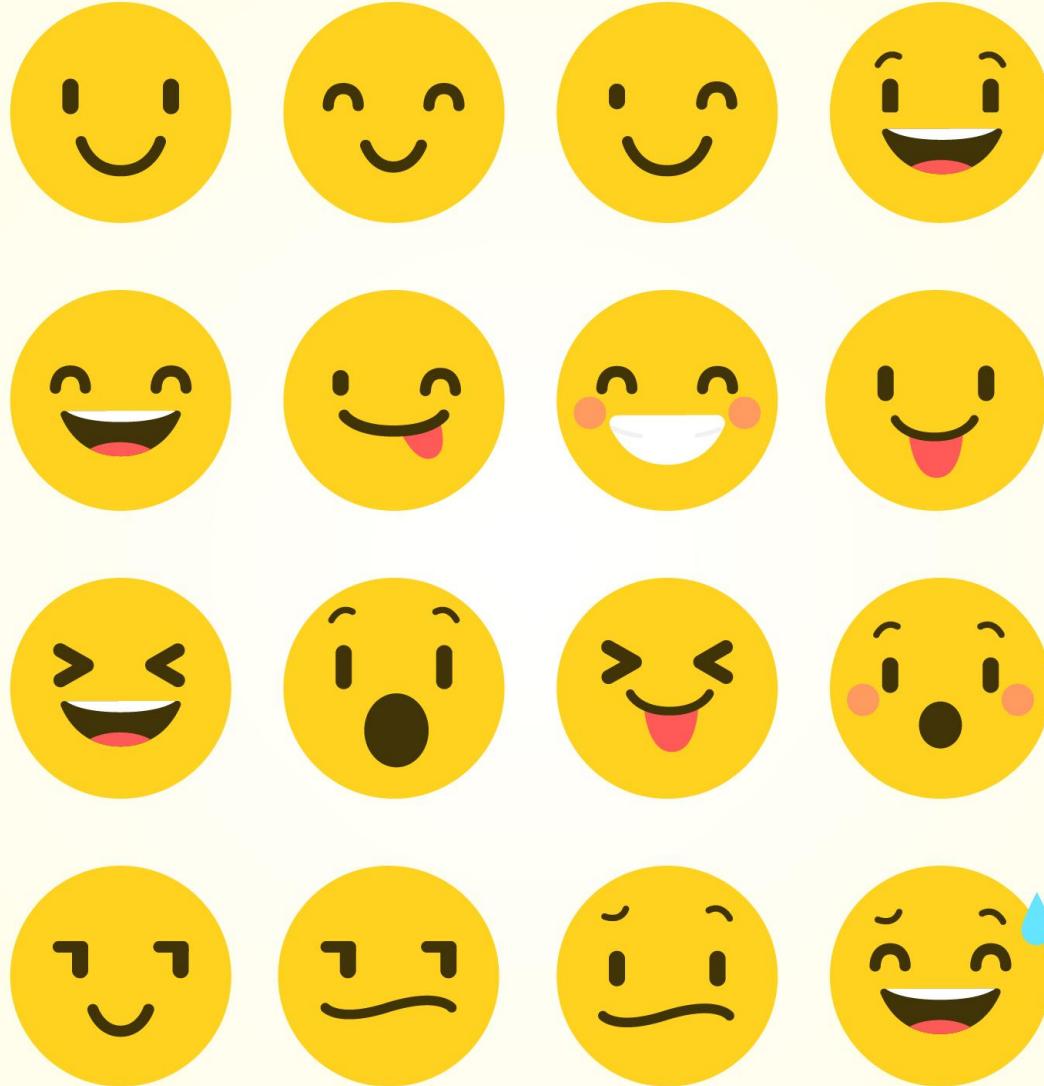
Métodos de prototipaje

- Service Blueprint
- Interacción constructiva
- Casos de uso
- Mago de Oz

**El diseño implica
el comportamiento
deseado**

Establecer el contexto para el cambio

Entender lo que va a cambiar



designed by  freepik.com

Consentimiento

El ser

Neutralidad

Roles y estilos de facilitadores

- Director del cine
- Entrenador deportivo
- Scrum
 - Product Owner
 - Scrum Master

Técnicas de facilitación

- Calentamientos
- Tiempo
- Visualización
- Notas adhesivas - post its
- Feedback

Métodos para facilitadores

- Calentamiento de tres cerebros
- Calentamiento de “Sí y ...”
- Feedback verde y roja

Empezar con proyectos pequeños

Aceptación de la administración

Aumenta la conciencia

Tener un equipo “core”

Los equipos extendidos

**Conéctese con la
comunidad de diseño de
servicios más amplia**

Aprende haciendo

Conviértase
regularmente en un
cliente de su propia
organización

**Dedique tiempo
para entrenar
la empatía**

Pide prototipos
en lugar de
presentaciones

Muestre el impacto del diseño en tu organización

Conecte silos a través de KPI

**Capacite a los
empleados para que
encuentren problemas
y sugieran proyectos**

