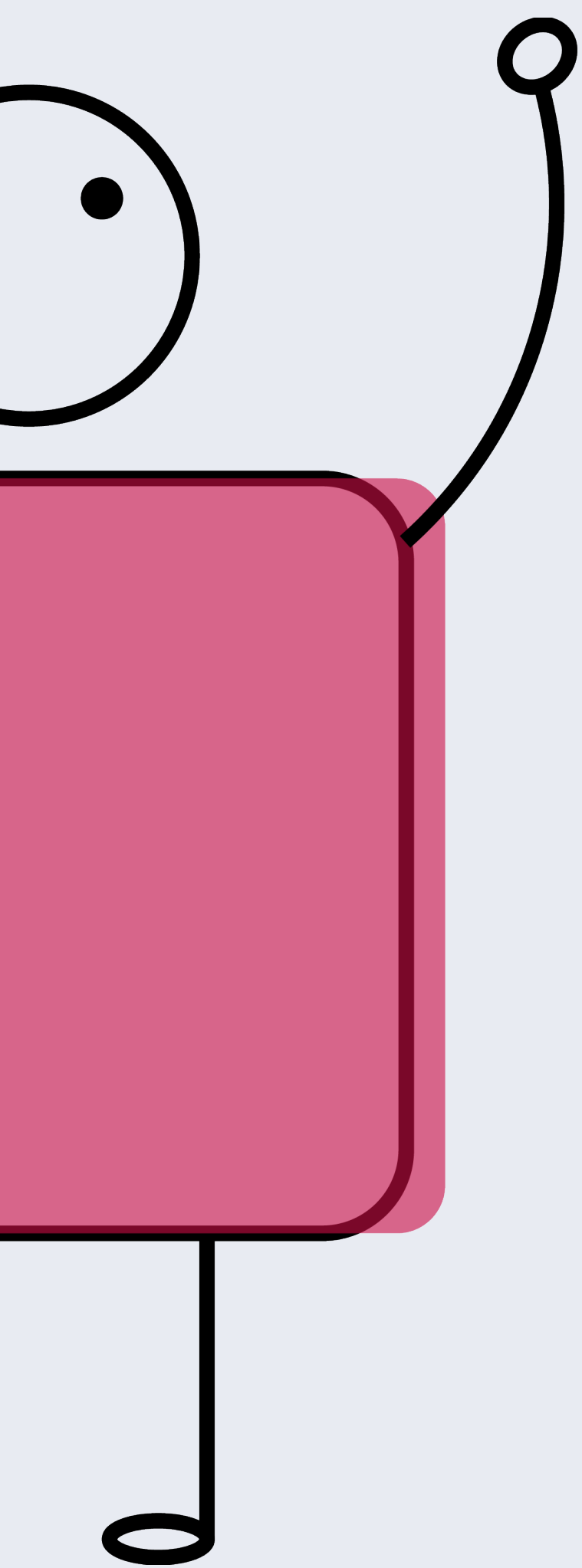




# Quiero diseñar servicios

Breve guía del qué y cómo



2022

Business  
Geek®

VOL  
1

# Diseño de Servicios

## Diseño centrado en las personas

El diseño del servicio **mejora las experiencias** tanto del usuario como del empleado.

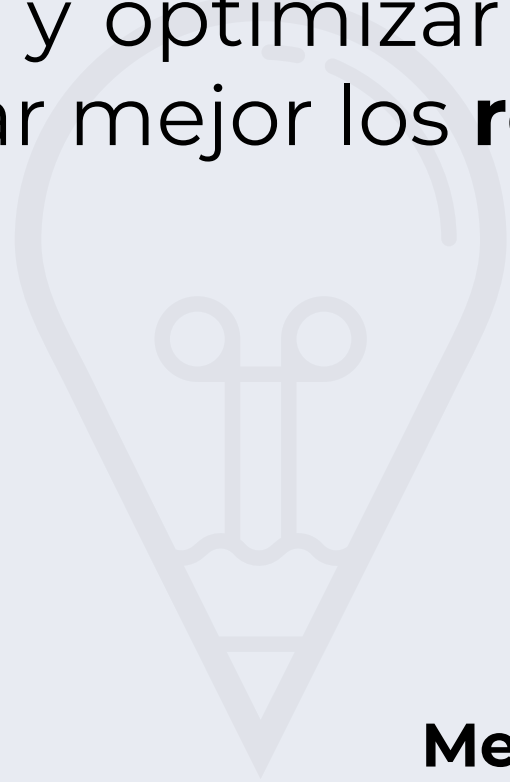
Lo hace al diseñar, alinear y optimizar las operaciones de una organización para respaldar mejor los **recorridos del cliente**.



Mejora directamente la experiencia del empleado



Mejora indirectamente la experiencia del cliente



## ¿Es lo mismo que Experiencia de Usuario (UX)?

Tanto la Experiencia de usuario (UX) como el Diseño de Servicios, **se centran en la experiencia de las personas** que interactúan con un producto o servicio.

Los diseñadores de UX suelen resolver problemas que se limitan a un producto individual o a "**puntos de contacto**" individuales dentro de un servicio.

**Ejemplo:** Los bancos hacen más que depósitos y otorgar créditos. Son un servicio compuesto por muchísimos puntos de contacto, **su aplicación móvil sería uno de ellos**.

## El diseño UX se pregunta:

- ¿Quién es probable que use esta aplicación?
- ¿Cuáles son las necesidades y metas de esos clientes?
- ¿Qué problemas han experimentado?
- ¿Cuáles son sus miedos y preocupaciones?

## El diseño de servicios se pregunta:

- ¿Cómo se conectan los puntos de contacto?
- ¿Cómo se mueven las personas a través del servicio?
- ¿Cuál es la experiencia de este viaje?

# 1. Qué aprender

Ahora, seguro quieres saber exactamente qué debes saber y cómo empezar a aprender y aplicar el Diseño de Servicios.

## Por tu cuenta, puedes:

**Participar en un caso:** únete a un programa académico en una universidad.

**Practica en una agencia:** Puedes recibir capacitación como practicante en alguna agencia de diseño de servicios y añadir la experiencia a tu portafolio.

**Cursos en línea de diseño de servicios:** aprende con videos cortos.

**Libros de diseño de servicios:** Puedes acceder gratis a resúmenes de los mejores libros sobre Diseño de Servicios.

**Videos de diseño de servicios:** Checa videos de YouTube, como charlas de conferencias.

**Blogs de diseño de servicios :** Lee opiniones, consejos y trucos de otros diseñadores de servicios.

**Podcasts de diseño de servicios:** escucha entrevistas de profesionales del diseño de servicios mientras manejas, realizas alguna actividad artística o vas al baño.

**Empieza a aplicar:** Utiliza las herramientas del oficio para los proyectos de tu carrera o trabajo.

## Céntrate en estos temas:

- ✓ Principios del Diseño de Servicios
- ✓ Mapa del viaje del usuario
- ✓ Puntos de contacto
- ✓ Modelos del Diseño de Servicios
- ✓ Patrones de Co-creación
- ✓ La innovación como concepto
- ✓ La creatividad como concepto
- ✓ Metodologías ágiles
- ✓ Design Thinking/Pensamiento de diseño
- ✓ Procesos internos de un servicio
- ✓ Diseño empresarial
- ✓ Marca, negocio y servicio



## 2. Qué leer

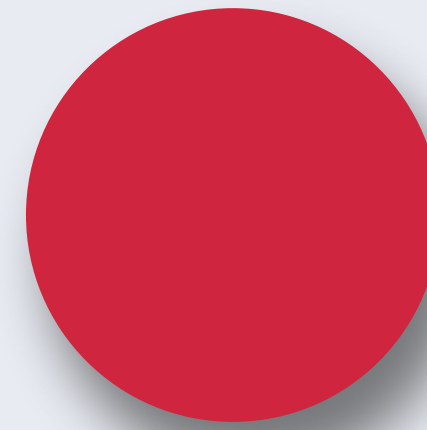
Estos son los libros más populares escritos por especialistas en Diseño de Servicios. Podrás encontrarte algunos totalmente gratuitos y otros con acceso limitado.



**This is Service Design Doing**



**What is Service Design?**



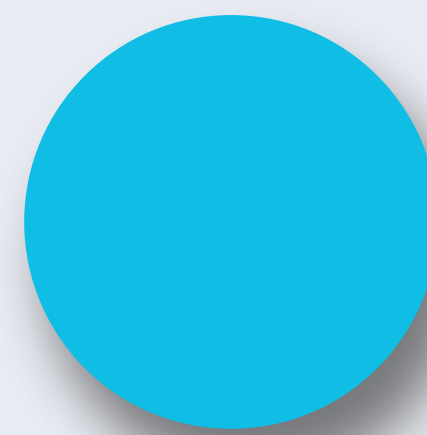
**Touchpoint:  
The Journal of Service Design**



**Unfolding the Napkin**



**Good Services**



**From products to services**



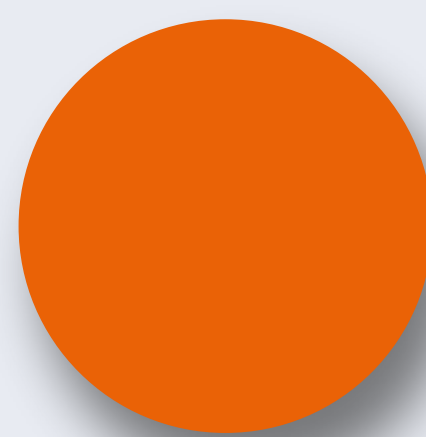
¡Yup!  
Aprende muchos términos en inglés, y prepárate para aplicarlos en tu idioma.

## 3. Qué ver

YouTube es una gran escuela para principiantes en el Diseño De Servicios. En estos canales podrás introducir cada tema que te sugerimos anteriormente.



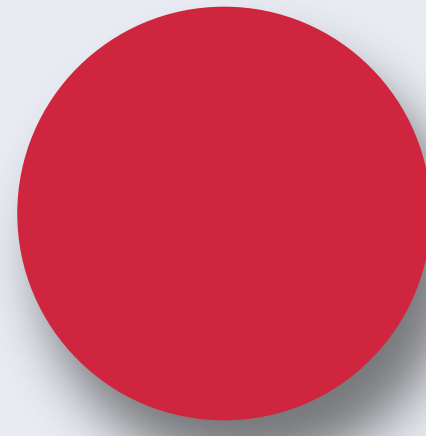
**Service Design Show**



**Practical Service Design**



**Rethink! Service Design Stories**



**Service Design Berlin**

## 4. Dónde estudiar

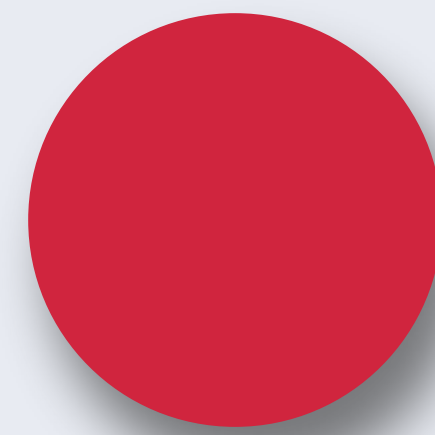
Estos espacios en línea ofrecen cursos y capacitaciones relacionados al Diseño de Servicios. ¡Explora!



**Domus Academy  
Milano**



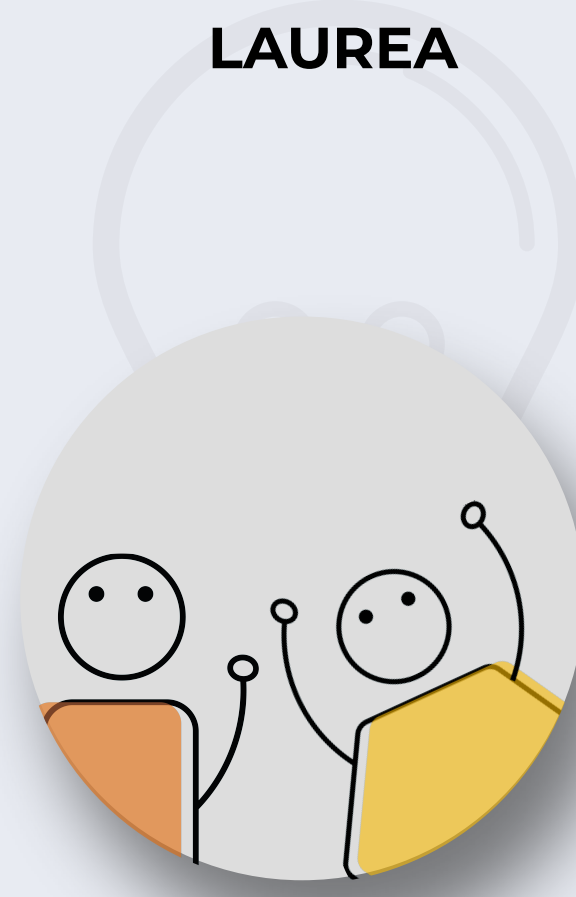
**LAUREA**



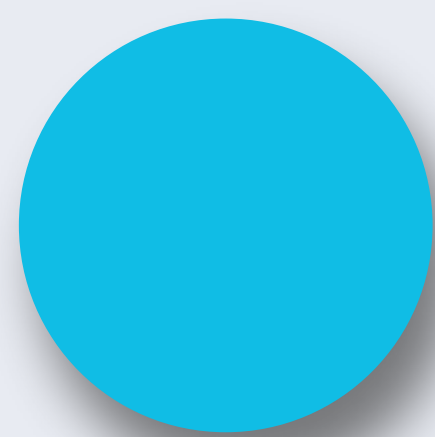
**Service Design  
Network**



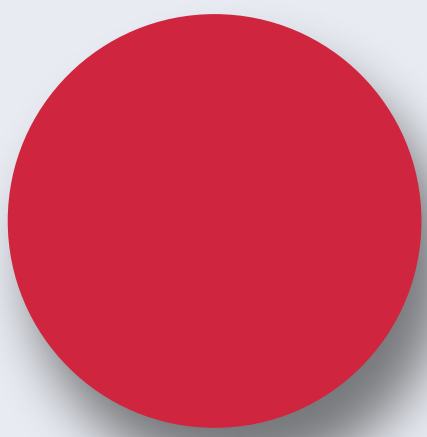
**Domestika**



**Business Geek  
Institute**



**Swiss Innovation  
Academy**



**Service Design  
Academy**



**Koos  
Service Design**



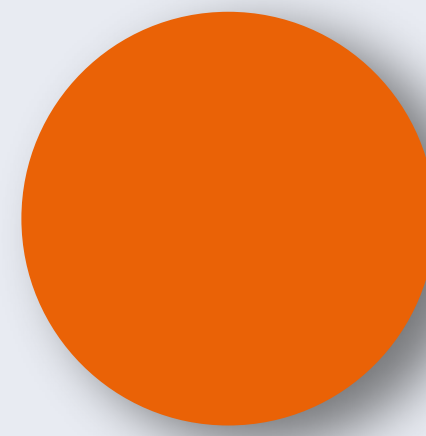
**LiveWork  
Studio**

## 5. Qué escuchar

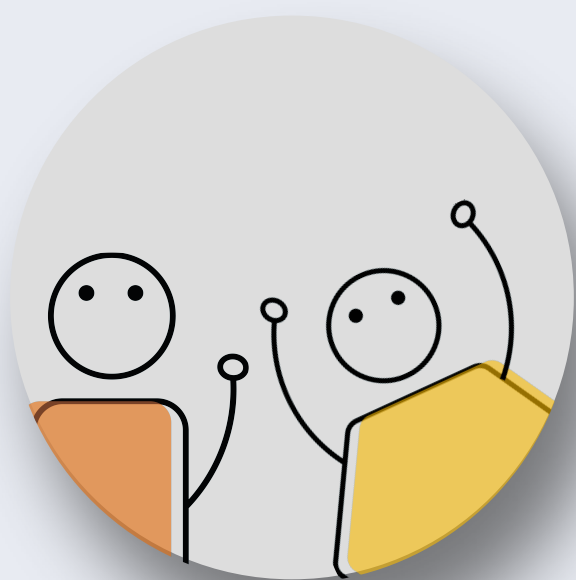
Usa tus traslados y “tiempos muertos” para seguir aprendiendo y generando tu opinión sobre diferentes casos de Diseño de Servicio aplicado.



**Why service  
design?**



**Power of  
ten**



**Diseño de servicios  
para todxs**



**Diseño  
4.0**

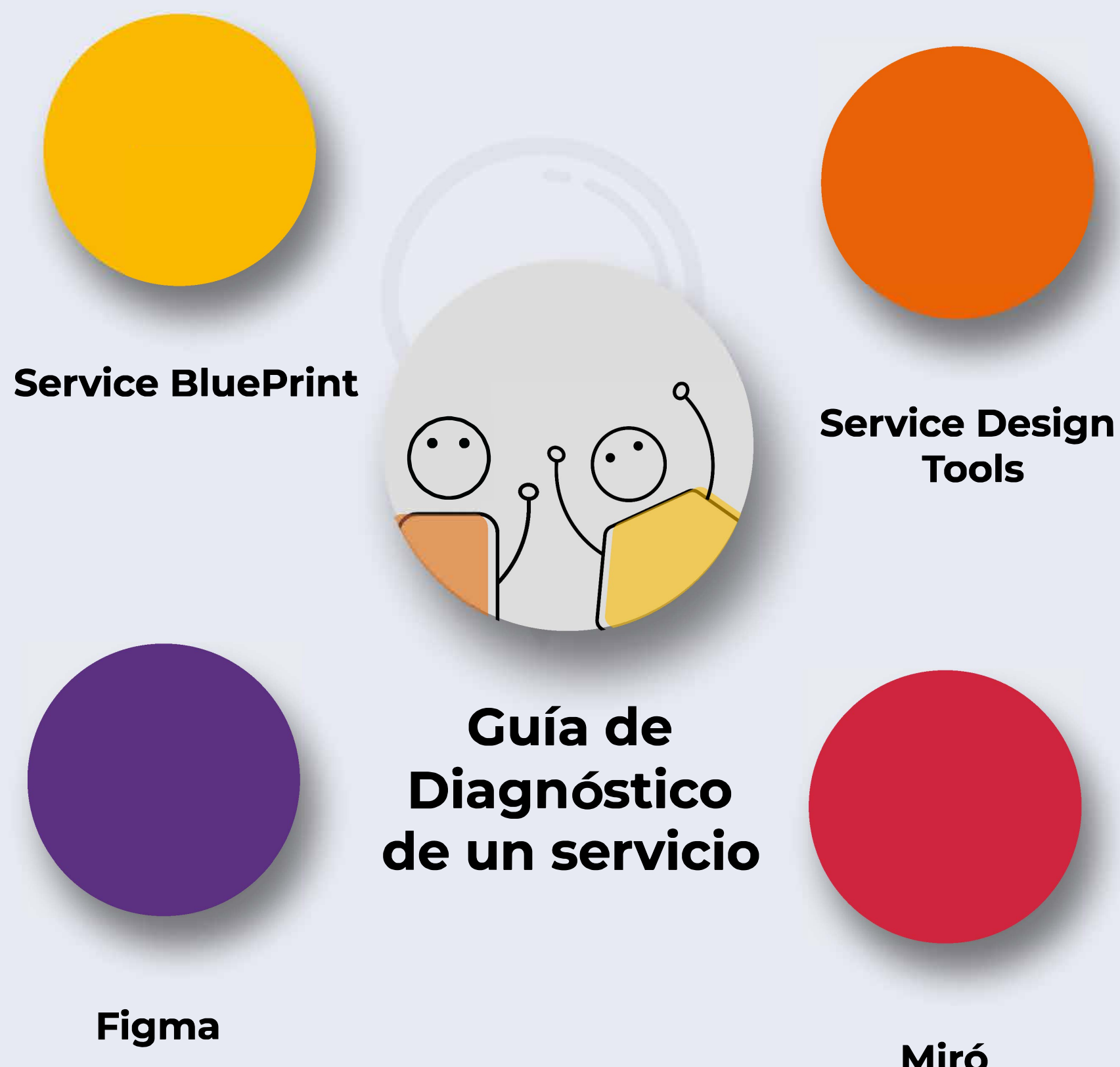


**Service Design  
& UX**



# Caja de herramientas

Estos son algunos recursos que te serán útiles para empezar a aterrizar toda la teoría, aplicar tu conocimiento en el ámbito profesional e incluir proyectos a tu portafolio personal.

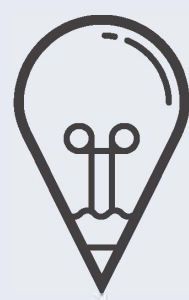


## Aprender la parte más fácil

Te darás cuenta de que aprender sobre Diseño de Servicios no es complicado. De hecho, es muy emocionante.

Pero te recomendamos no dejar todo tu conocimiento en la teoría. Acércate a agencias de innovación, o incluye todo lo que aprendas a tu nueva dinámica de trabajo, para que empieces a aplicar el Diseño de Servicios de forma real.

## ¡Empieza hoy!



@businessgeekmx

