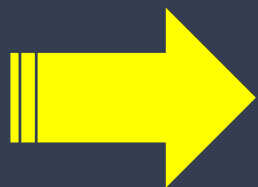


¿Para tí, el celular es un producto o un servicio?



Ingresa a: www.slido.com

Código: #D164



DIGITAL TALKS

SERVICE DESIGN

Integrando tecnología, procesos y personas para una mejor experiencia



MBA. ROBERTO SOTERO

Certificado en Service Design por la Design Thinkers Academy en Amsterdam.

INGRESO LIBRE



WE WORK - PISO 20
JAVIER PRADO ESTE 476
SAN ISIDRO



MIÉRCOLES 25
DE SETIEMBRE



¿Qué NO es Service Design?

No es sólo ponerle la cara bonita al servicio



No es el área de “Servicio al Cliente”



No es la “Post Venta”



Hacer que todos los procesos estén perfectamente engranados entre el frontend y el backend para que la experiencia del cliente sea la mejor.



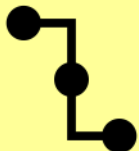
Centrado en la Persona



Colaborativo



Iterativo



Secuencial



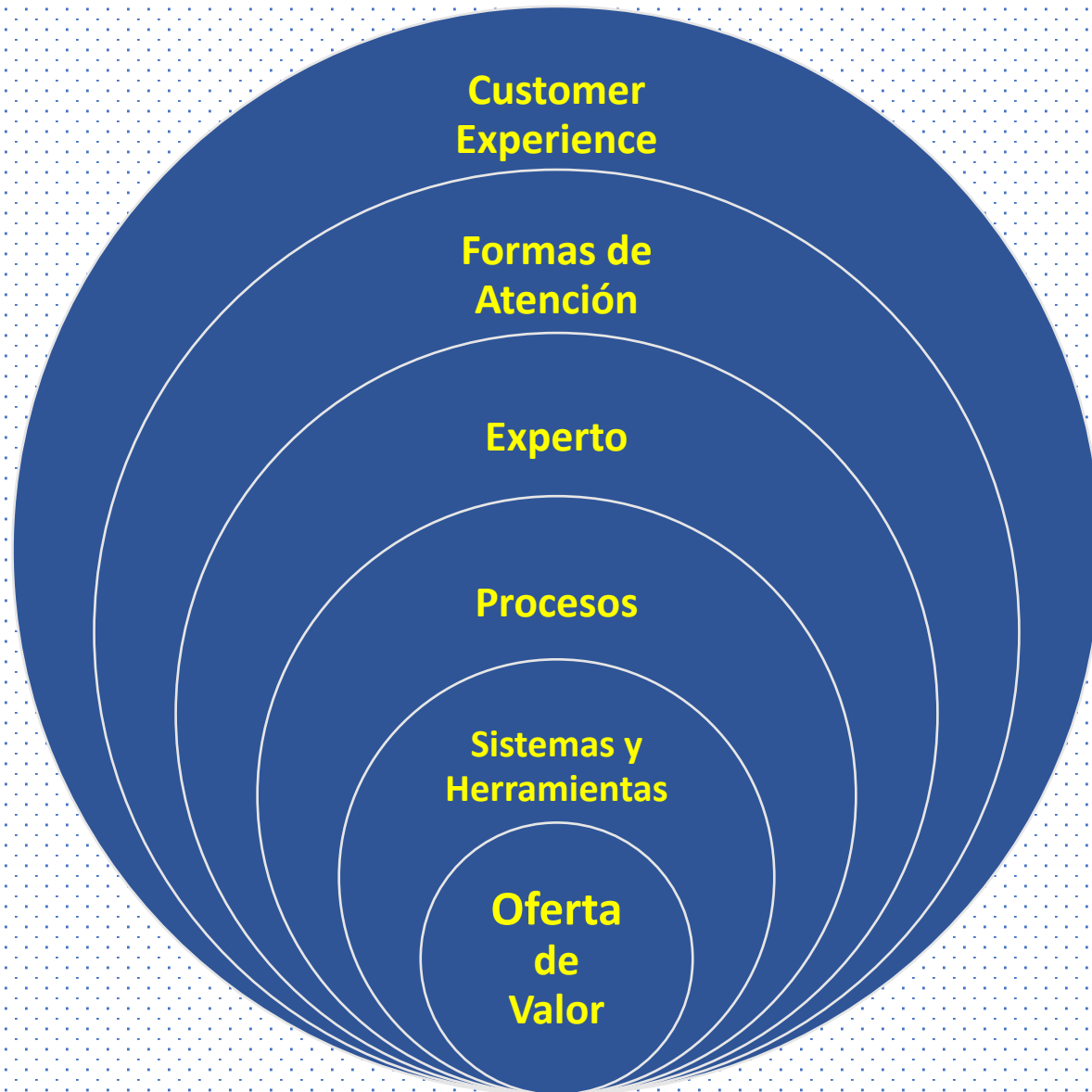
Real



Holístico

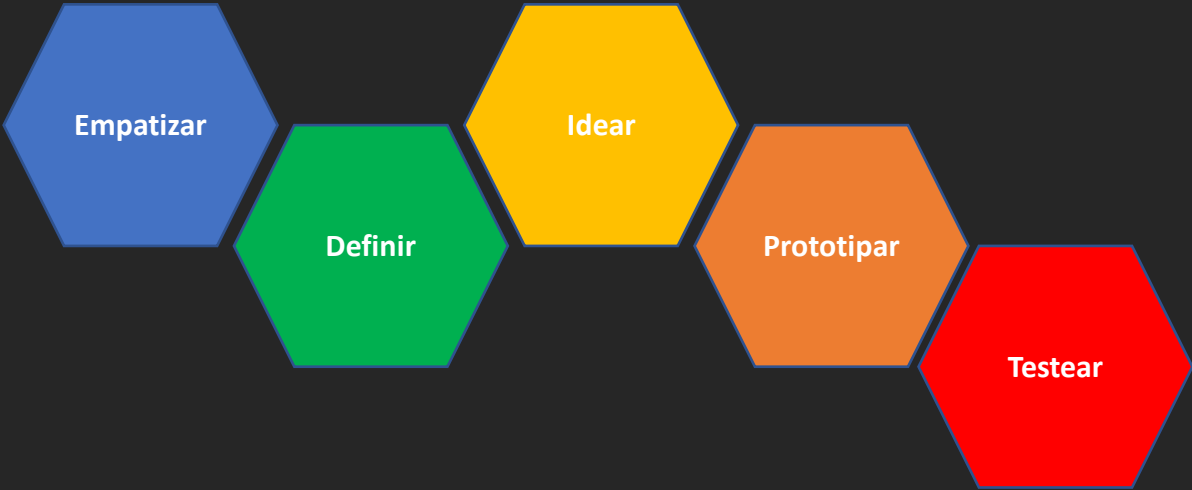
PRINCIPIOS DEL SERVICE DESIGN

Ambito del Service Design



Design Thinking

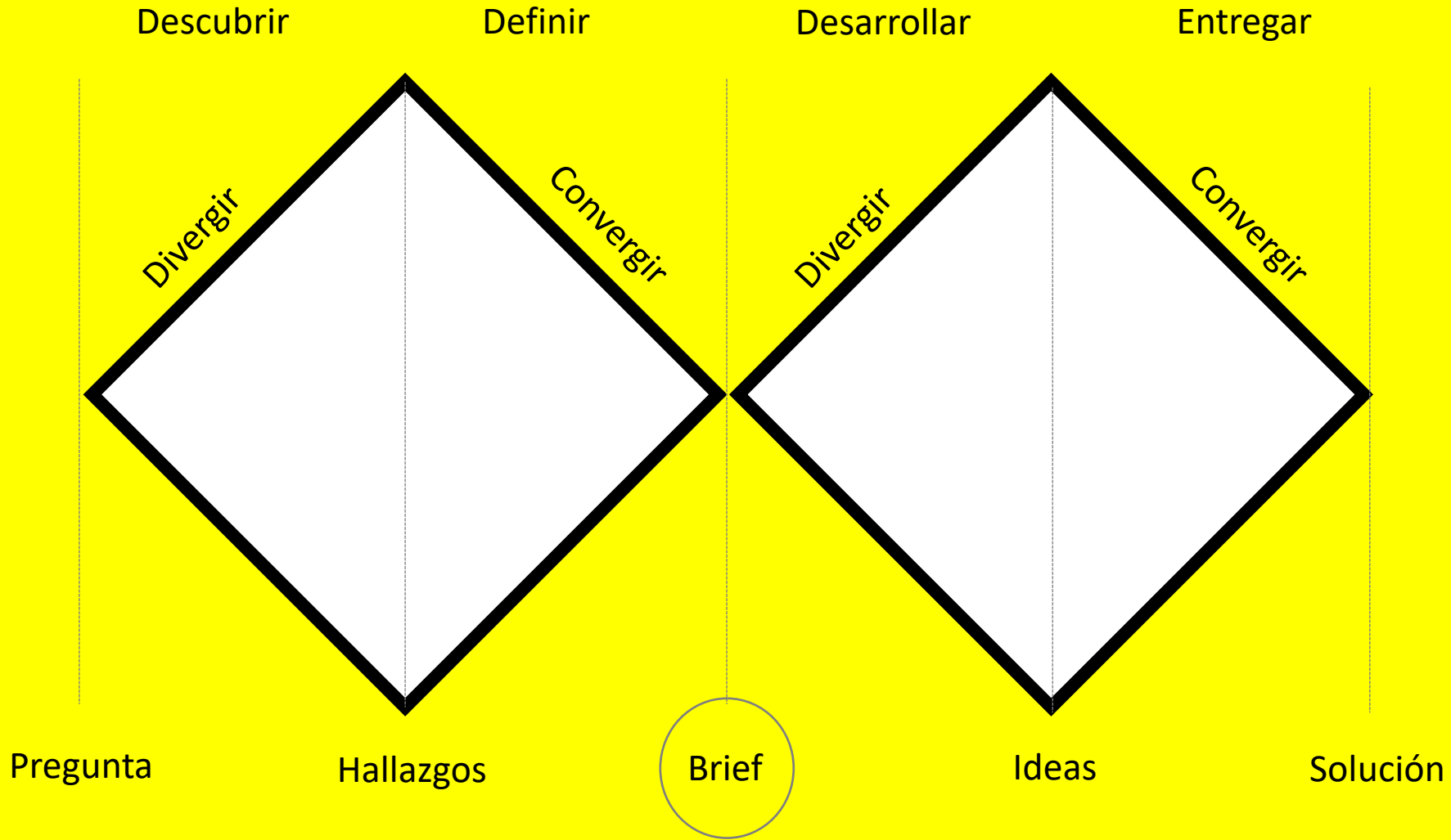
Service Design Y Design Thinking



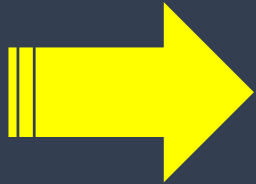
Actividades Principales del Service Design



Doble Diamante



¿Qué
implementarías
para solucionar el
tráfico de la Av
Javier Prado?



Ingresa a: www.slido.com

Código: #D164

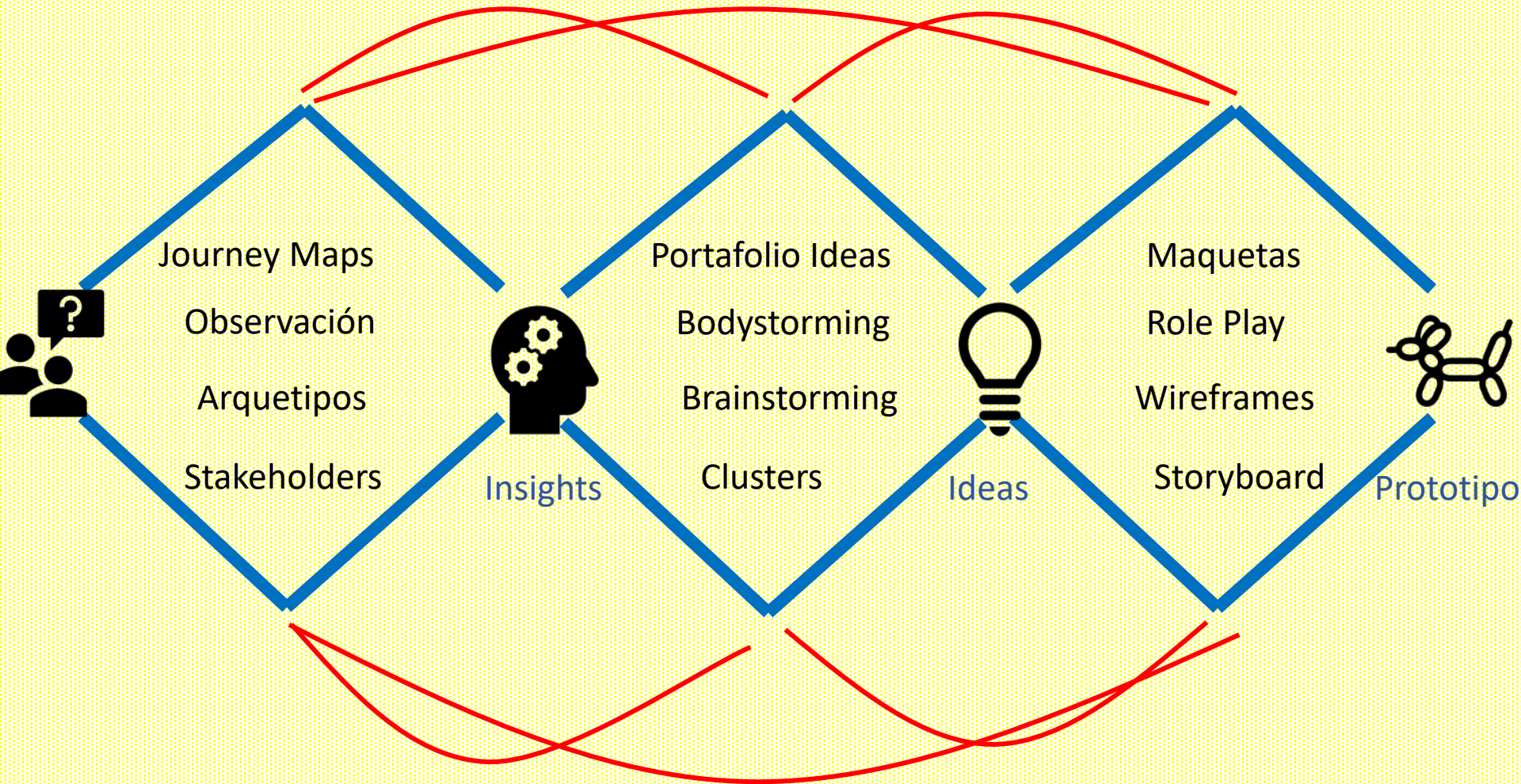


Divergir y Convergir

Investigación

Ideación

Prototipado



Insights

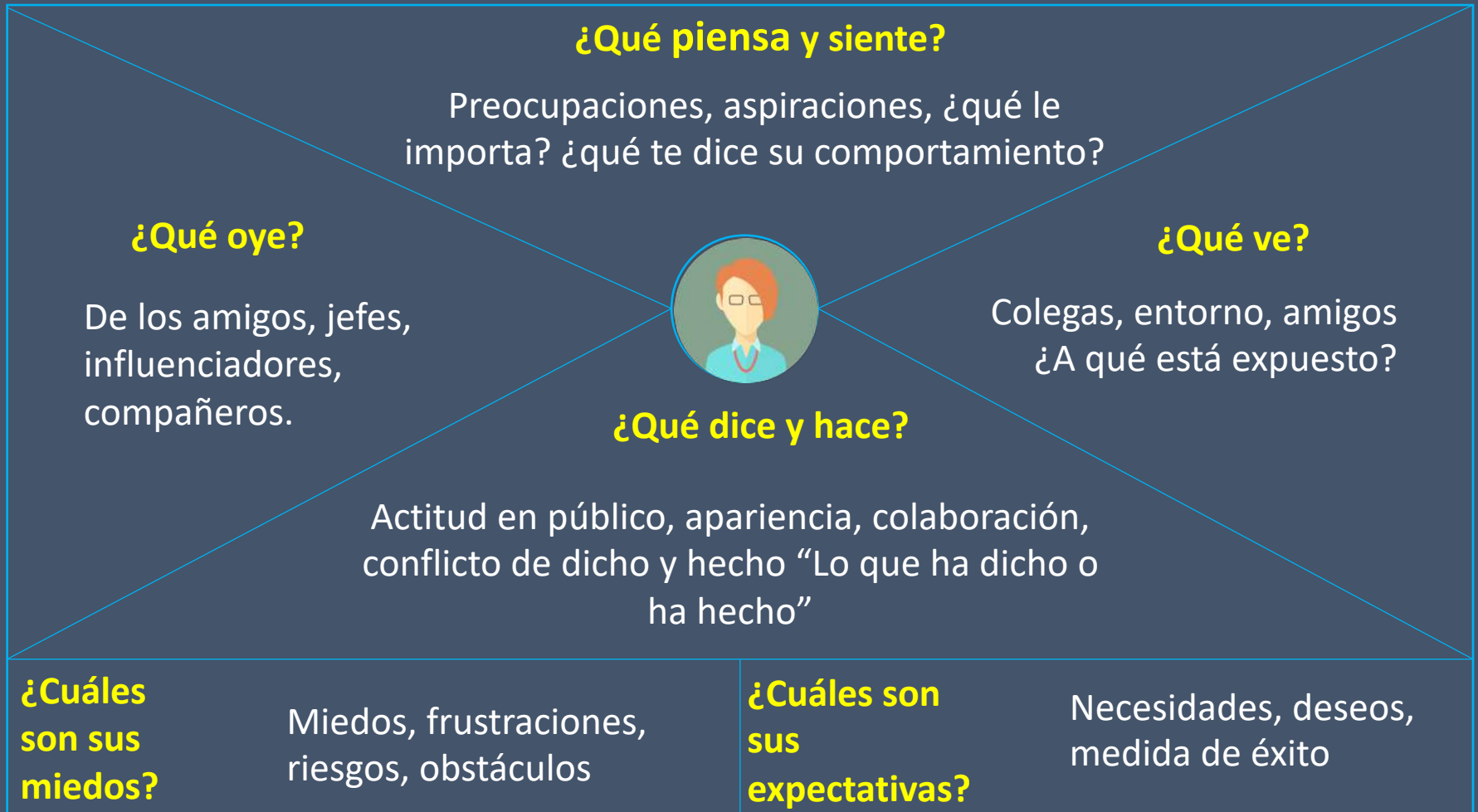
Clusters

Ideas

Prototipo

*Lo que importa es encontrar lo
que le sirve al cliente y a la
organización.*

Mapa de Empatía

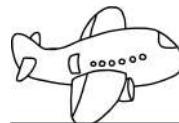


Etapas

Antes del Vuelo

Durante el Vuelo

Después del Vuelo



Actividades

Llega en movilidad

Check In

Seguridad

Shopping
Restaurants

Viaje en
aerolínea

Llega a
Destino

Recoje
maleta

Busca
Movilidad

Necesidades

Tiempo
Espacio
Seguridad

Rápido
Amable

Rápido

Variedad
Ofertas
Practicidad

Seguridad
Comodidad
A Tiempo

A Tiempo

Fácil
Rápido

Espacio
Tiempo
Costo

Puntos de
Contacto

Carro
Chofer

Counter
Recepcionista

Arco
Agente

Tiendas
Vendedor

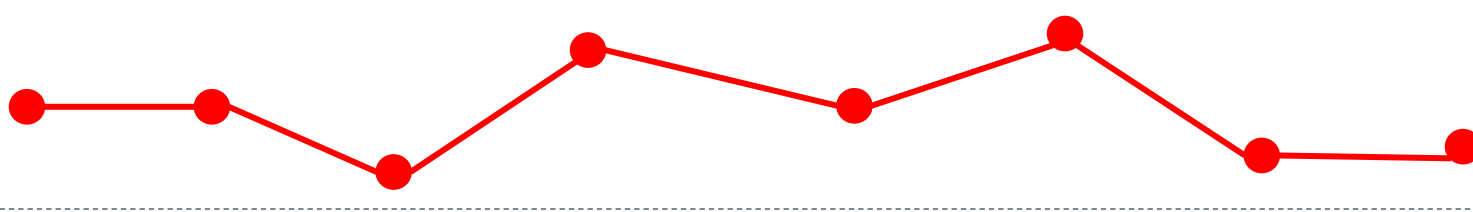
Avión
Tripulantes

Aeropuerto
Guías

Señalética
Faja

Carro
Chofer

Emociones



Oportunidades

Vías
congestionadas

Colas
largas

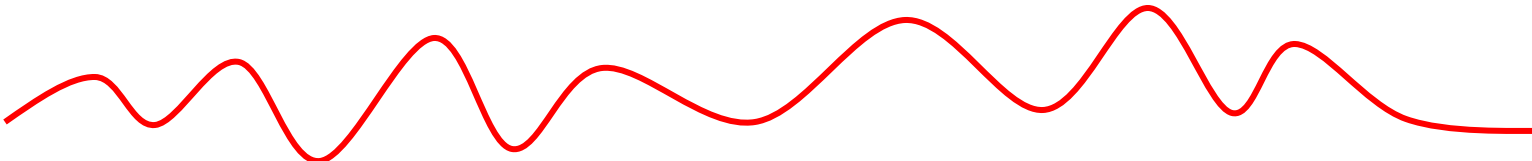
Poco amables

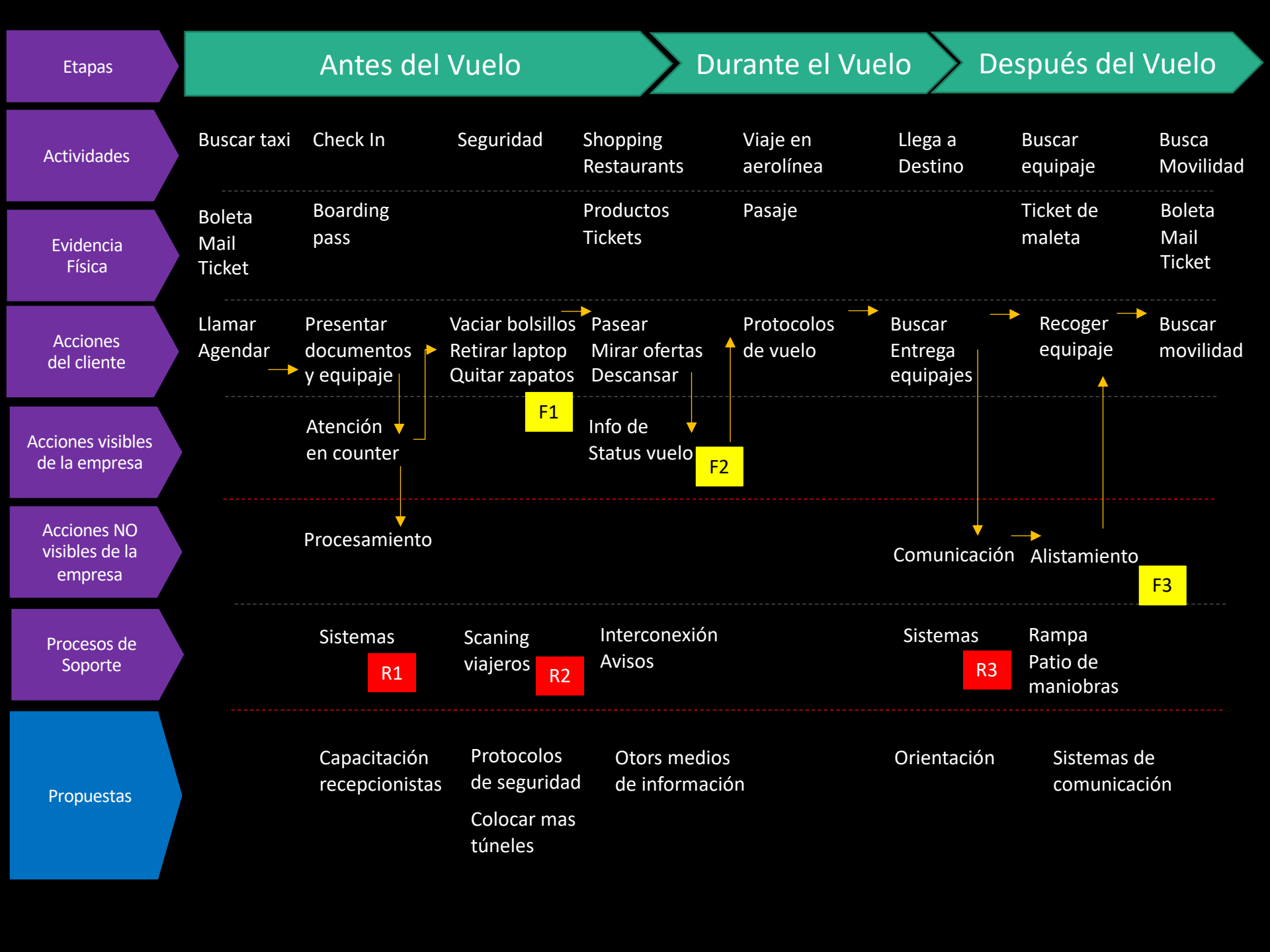
Precios altos

Demora

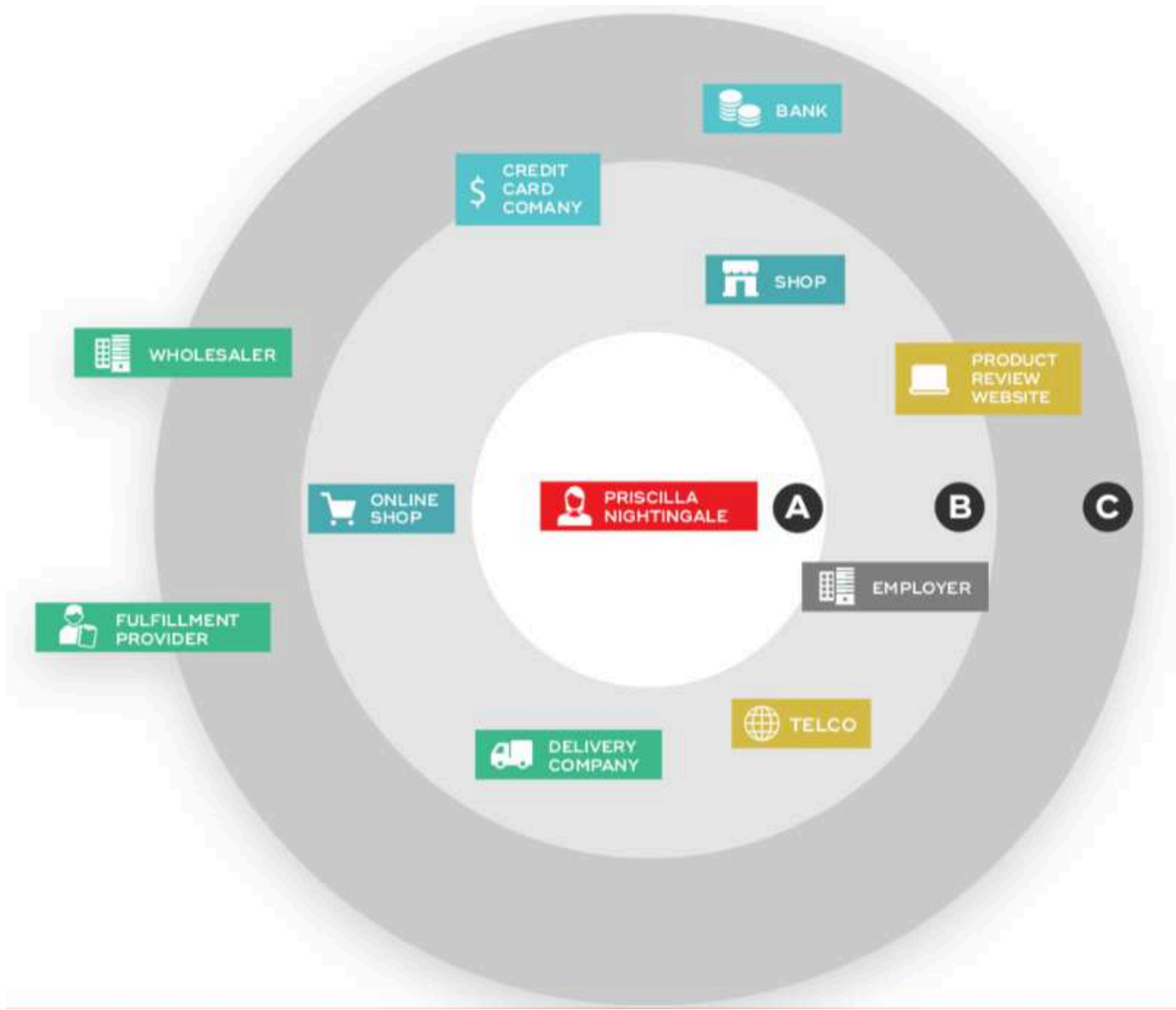
Informalidad

Engagement

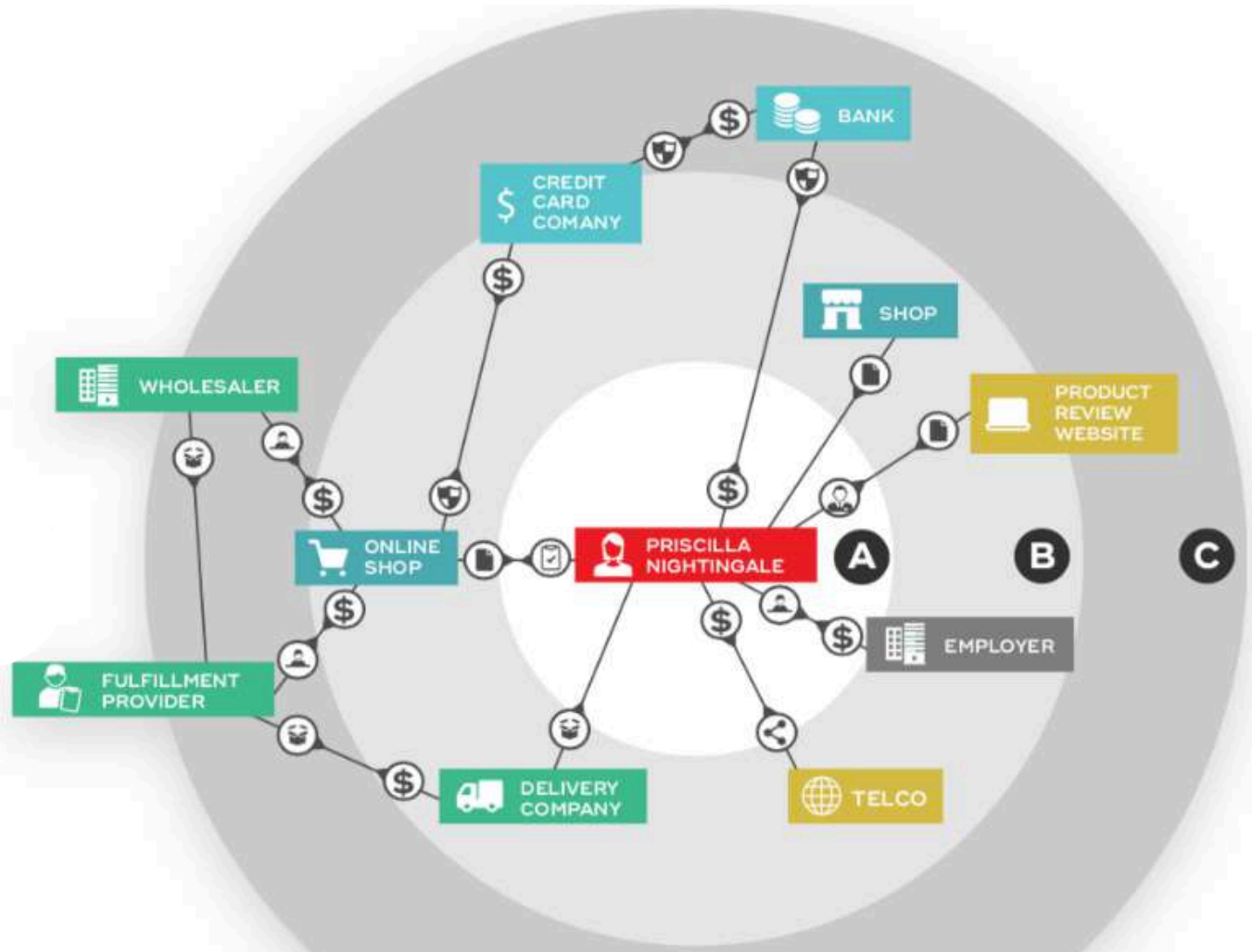




Stakeholder Map



Value Network Map



Prototipado

Físico



Digital



Experiencial



Low Definition

High Definition

Nuevas tecnologías



Internet Of Things (IoT)



Artificial Intelligence

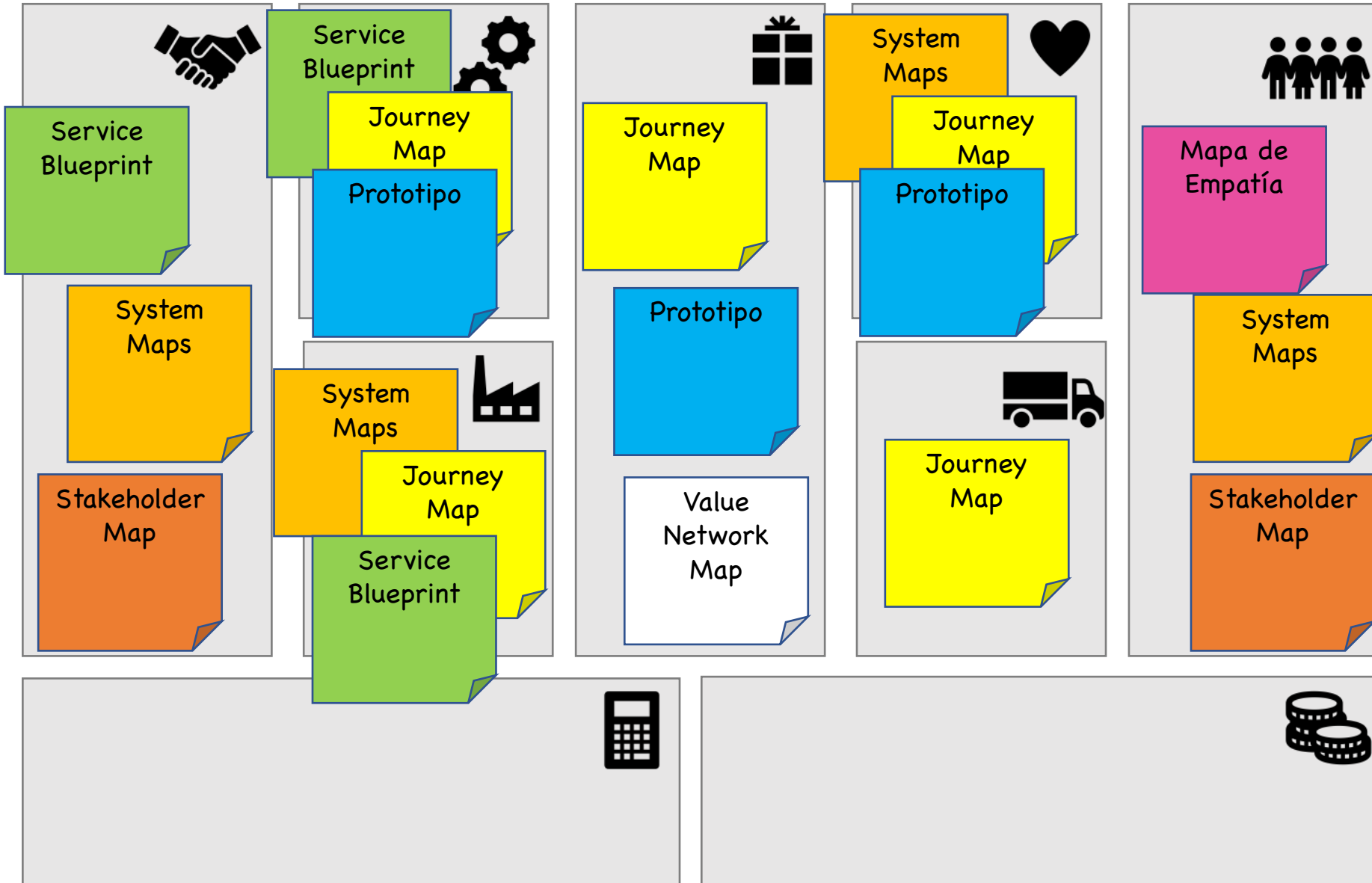


Virtual Reality



Augmented Reality

Business Model Canvas





Roberto Sotero



<https://www.linkedin.com/in/robertosotero/>



roberto.sotero.mori@gmail.com



+51 938379430

