

SEMINARIO DE
HUMAN CENTERED & SERVICE DESIGN

Cómo diseñar productos y servicios poniendo la experiencia del usuario en el centro

Un seminario de

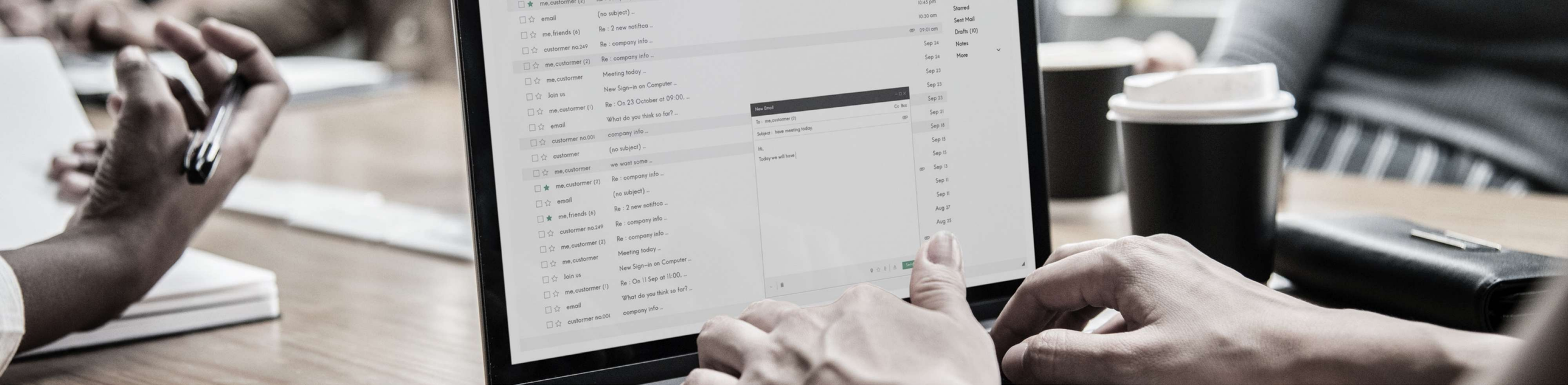
ptf
BUSINESS
EDUCATION



El **Human Centered Design (HCD)** es un marco de referencias que nos ayuda a encontrar soluciones a distintos problemas y necesidades de nuestros clientes. El HCD se propone a desarrollar productos y servicios considerando estas lentes:

Deseabilidad – ¿Qué desea la gente?
Factibilidad – ¿Qué es técnica y organizacionalmente factible?
Viabilidad – ¿Qué puede ser financieramente viable?

ptf
BUSINESS
EDUCATION



Pero no basta solo una buena idea. Es necesario tener en cuenta la experiencia del usuario. Y es el **Service Design** que nos ayuda a construir la jornada que clientes y consumidores idealmente pueden vivenciar cuando se relacionan con los productos o servicios de una empresa.

En este abordaje, consideramos los distintos momentos de experiencia de consumo, desde el momento que se enteran de alguna novedad, como lo utilizan, recomiendan, renuevan y/o terminan la utilización. Mirar esta jornada de servicio garantiza relevancia para quien lo consume y ayuda a las empresas a entregar lo que prometen.

ptf
BUSINESS
EDUCATION





Dirigido a

· Dueños de empresas
· Directores y Gerentes de áreas de Marketing,Producción e Innovación
· Gerentes de áreas relacionadas
· Emprendedores

Todo persona que quiera aprender metodologías y herramientas de innovación para desarrollo de productos y/o servicios.

ptf
BUSINESS
EDUCATION



Objetivos

- Conocer conceptos y metodologías para desarrollar nuevos productos y servicios
- Aprender herramientas de innovación
- Construir experiencias memorables para los clientes

ptf
BUSINESS
EDUCATION



Contenido

1. Concepto de Human Centered Design
2. Metodología y herramientas para desarrollar productos y servicios
3. Concepto de Service Design
4. Jornada del servicio y elementos de frontstage (procesos externos) y backstage (procesos internos)

ptf BUSINESS EDUCATION



HUMAN CENTERED & SERVICE DESIGN

Profesor

RAJESH RANI

Graduado en Economía y Ciencias Políticas por la Universidad de Michigan (USA), realizó un programa de intercambio en Democracia, Poder y Conflicto y Economía del Desarrollo en la London School of Economics (UK) y tiene un titulo de Service Designer de la Escuela de Innovación EISE (BR). Más de 12 años de experiencia en innovación social, diseño de servicios, rrhh y educación en Latinoamérica, Africa y Asia .

ptf
BUSINESS
EDUCATION



Agenda

Jueves 28 de junio
8:30 a 18:00 hs

World Trade Center

aptf
BUSINESS
EDUCATION



Inversión

Individual	Grupal*
$ 399	$ 349

*A partir de 3 personas

Incluye materiales, coffee breaks, almuerzo y certificado.

ptf BUSINESS EDUCATION



Sponsors

Itaú

tigo business

Jobs
Expertos en Recursos Humanos

interasistencia

RAICES
REAL ESTATE

NESCAFÉ Dolce Gusto

Fortaleza
Inversión y ahorro en inmuebles

GRUPO BYSPANIA

ptf
BUSINESS
EDUCATION



Media Partners

UNICANAL

rpc Red Paraguaya de Comunicación

LA NACIÓN

ñandutí RADIO · 1020 AM

PRO EL CANAL DE LA PRODUCCIÓN

970 AM Todo pasa por la 970

VENUS MEDIA

5días PASIÓN POR LOS NEGOCIOS

REVISTA CAP CÁMARA DE ANUNCIANTES DEL PARAGUAY

ptf BUSINESS EDUCATION

CONOCENOS MÁS

PTF

@somosptf

@somosptf

0984 967 700

021 665 008

INFO@PTF.COM.PY

Si tenés consultas escribinos