

DESIGN THINKING; Explota tu potencial

Duración: 15 Horas

Modalidad: eLearning

Público y requisitos: consultores/jefes de proyecto con experiencia en gestión de proyectos de al menos 3-4 años.

Objetivos:

Pensar de manera diferente a la convencional explotando tanto tu creatividad como la del equipo.

Diseñar productos, servicios y procesos siguiendo las guías de Design Thinking y aportar el máximo valor posible con la solución creada.

Ser capaz de crear procesos y servicios que afecten a la ciudadanía desde un punto de vista de Administración Pública si trabajas en ese ámbito.

Afrontar los problemas que se tiene alrededor desde el punto de vista del cliente y las necesidades del mercado.

Guiar al grupo para poder generar de manera efectiva ideas y soluciones.

Aplicar el Design Thinking en diferentes ámbitos desde la Estrategia de Negocio hasta el Marketing pasando por las Experiencias de Usuario o Cambio y Crecimiento empresarial.

Gestionar y medir el rendimiento de las iniciativas de Design Thinking.

Público: Todas aquellas personas que quieren diseñar un producto, servicio o proceso dentro del enfoque creativo de Design Thinking.

Administraciones Públicas que necesiten remodelar sus procesos o bien crear nuevos servicios para la ciudadanía.

Emprendedores interesados en proporcionar resultados innovadores a los problemas del negocio y de sus clientes.

Personas que deseen adquirir en un corto espacio de tiempo un conocimiento extenso y de vital importancia como es el Design Thinking.

Cualquiera que haya escuchado hablar de Design Thinking pero no conoce exactamente qué es, cómo funciona o cuáles son sus herramientas.

En general, todo interesado en obtener el máximo provecho de su potencial y de su equipo para generar soluciones satisfactorias a los diferentes problemas que surgen diariamente.

TEMARIO

1 - Introducción al Design Thinking

Objetivo

Al finalizar la unidad, el alumno entenderá la filosofía del enfoque Design Thinking para que sirva como introducción y mejor comprensión del resto de unidades del curso. Concretamente:

- Comprender qué nos aporta el enfoque Design Thinking.
- Aprender las fases de Design Thinking a alto nivel.

Contenido

Introducción al Design Thinking
¿Qué es el "DESIGN THINKING"?
Resumen de las Fases en DESIGN THINKING
Resumen

2 - Fases en Design Thinking

Objetivo

Al finalizar esta unidad, el alumno conseguirá...

- Entender cada una de las fases de Design Thinking: Comprender, Definir, Idear, Prototipar y Testear.
- Dominar las herramientas y técnicas aplicables en cada una de las fases.
- Desarrollar productos, servicios o procesos a través del enfoque de innovación de Design Thinking.

Contenido

Fases en Design Thinking
Fase COMPRENDER
Herramientas & Técnicas Fase COMPRENDER
Investigar
Mapeo Empático
Análisis Dolor-Beneficio
Diagrama Personalidades
Representación Día Típico Cliente
Fase DEFINIR
Herramientas & Técnicas Fase DEFINIR
Análisis Documentación
Preguntas abiertas

Fase IDEAR
 Herramientas & Técnicas Fase IDEAR
 Brainstorming
 Técnica "Peor Idea Posible"
 Técnica "SCAMPER"
 Fase PROTOTIPAR
 Herramientas & Técnicas Fase PROTOTIPAR
 Prototipado de Baja Fidelidad
 Prototipado de Alta Calidad
 Fase TESTEAR
 Herramientas & Técnicas Fase TESTEAR
 Rejilla de Captura de Feedback
 Customer Value Proposition
 Resumen

3 - Design Thinking - Aplicación a Experiencias de Usuario y Mejora de Servicios

Objetivo

Al finalizar la unidad, el alumno podrá aplicar el enfoque Design Thinking en diferentes áreas como:

- Experiencias de Usuario en Vivo.
- Experiencias de Usuario Digital.
- Mejora de Servicio.

Contenido

Design Thinking - Aplicación a Experiencias de Usuario y Mejora de Servicios
 Design Thinking para Experiencias de Usuario en Vivo
 Teoría de los Colores
 Herramientas Design Thinking para Experiencias de Usuario en Vivo
 Mapa de Empatía Extendido
 Mapa del Recorrido del Cliente
 Código de Conducta
 Design Thinking para Experiencias de Usuario Digital
 Plataformas de Interacción del Cliente en el Mundo Digital
 Experiencia Online
 Experiencia Móvil
 Redes Sociales
 Design Thinking para la Creación y Entrega de Servicios
 Herramientas Design Thinking enfocadas en Servicios
 Los 5 ¿Por qué?
 Mapa de Recorrido del Cliente
 Resumen

4 - Design Thinking - Aplicación a Desarrollo de Negocio

Objetivo

Al finalizar la unidad, el alumno podrá aplicar el enfoque Design Thinking en diferentes áreas de desarrollo de negocio como:

- Estrategia de Negocio.
- Marketing.
- Gestión del Cambio.
- Crecimiento Empresarial.

Contenido

Design Thinking - Aplicación a Desarrollo de Negocio
Design Thinking para la Estrategia de Negocio
Herramientas de Design Thinking para la Estrategia de Negocio
Círculos de Influencia
Mapa de Contexto
La Visión de los Interesados
Design Thinking para Marketing
Herramientas de Design Thinking para Marketing
Microscoping
Plan de Marketing con Design Thinking
El Doctor está dentro
Design Thinking para el Cambio
Herramientas de Design Thinking para el Cambio
Bosque y Árboles
3-12-3
Matriz de Esfuerzo-Impacto
Design Thinking para el Crecimiento
Herramientas Design Thinking para el Crecimiento
20-20
Diseña al Empleado
Ideación Heurística
Resumen

5 - Design Thinking - Seguimiento y Control de Iniciativas

Objetivo

Al finalizar la unidad, el alumno podrá:

- Gestionar las iniciativas de Design Thinking y su ciclo de vida.
- Medir el rendimiento de los proyectos de Design Thinking puestos en marcha para evaluar la consecución de objetivos.

Contenido

Design Thinking - Seguimiento y Control de Iniciativas
¿Cómo gestionamos una iniciativa de Design Thinking?
Plataformas de gestión de Design Thinking
 Iniciando en Trello
 Creación de Kanban Board en Trello para Design Thinking
 Gestión de iniciativas en Trello
¿Cómo medimos el rendimiento en Design Thinking?
Resumen