

SERVICE FLOWS: ZERBITZU ESANGURATSU ETA ERAGINKORRAK DISEINATZEKO TRESNAK IKASTAROA

GAIA Diseinu Industriala

EGUTEGIA 2026/04/29 - 2026/04/29

TOKIA Arrasate-Mondragón

HIZKUNTZA Gaztelania

MODALITATEA Aurrez aurrekoa

Informazio gehiago
eta izen-ematea

HELBURUAK

Ikastaro honek Zerbitzu Diseinuaren sarrera praktiko eta egituratua eskaintzen du, arreta jarritz zerbitzu baten fluxu osoak nola ikusi eta ulertu bezero-esperientzia hobetzeko. Saioan zehar, parte-hartzaileek esperientzia konplexuak mapa argi eta ekingarrietan bihurtzeko aukera ematen duten tresna nagusiak erabiltzen ikasiko dute.

Helburu espezifikoak hauek dira:

- " Zerbitzu Diseinuaren oinarriak eta horrek bai bezeroarengan bai barne-operazioetan duen eragina ulertzea.
- " Customer Journey Mapping eta Service Blueprint erabiliz zerbitzuak aztertze eta irudikatzeko gaitasuna garatzea.
- " Bezeroaren ibilbidean eta zerbitzuaren funtzionamenduan zehar frikzioak, beharrak eta aukerak identifikatzea.
- " Taldeak lerrokatze, erabaki hobeak hartze eta koherenteagoak, eraginkorrak eta esanguratsuak diren zerbitzuak diseinatzeko metodo bisualak txertatzea.

NORI ZUZENDUA

Zerbitzuak diseinatzen, kudeatzen edo hobetzen dituzten profesionalak: berrikuntza-taldeak, bezero-esperientziako arduradunak, diseinuko eta operazioko taldeak, marketina, negozio-arloko profesionalak eta bezeroek euren zerbitzuak nola bizi dituzten ulertu eta optimizatu nahi duen edozein pertsona.

PROGRAMA

1. Zerbitzu Diseinuaren sarrera
2. Zerbitzu Diseinurako metodologia eta tresnak
3. Service Flows:
 - " Customer Journey Mapping: Bezero-esperientzia nola mapatu

" Service Blueprint: Bezeroaren esperientzia barne?operazioarekin nola konektatu

4. Eta orain zer? Service Flows ekintzara eramatea

5. Ondorioak eta itxiera

IRAKASLEAK

Legarda Gabiria, Iker

EGUTEGIA

2026/04/29 - 2026/04/29

10:00-14:00

<http://mukom.mondragon.edu:8080/Plone/eu/ikastaroa/service-flows-zerbitzu-esanguratsu-eta-eraginkorrak-diseinatzeko-tresnak>