Mondragon
Unibertsitatea

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 jarriz 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 aztertzeko eta irudikatzeko gaitasuna garatzea.
" Bezeroaren ibilbidean eta zerbitzuaren funtzionamenduan zehar frikzioak, beharrak eta aukerak identifikatzea.
" Taldeak lerrokatzeko, erabaki hobeak hartzeko eta koherenteagoak, eraginkorragoak eta esanguratsuagoak 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

---

https://www.mondragon.edu/cursos/eu/ikastaroa/service-flows-zerbitzu-esanguratsu-eta-eraginkorrak-diseinatzeko-tresnak