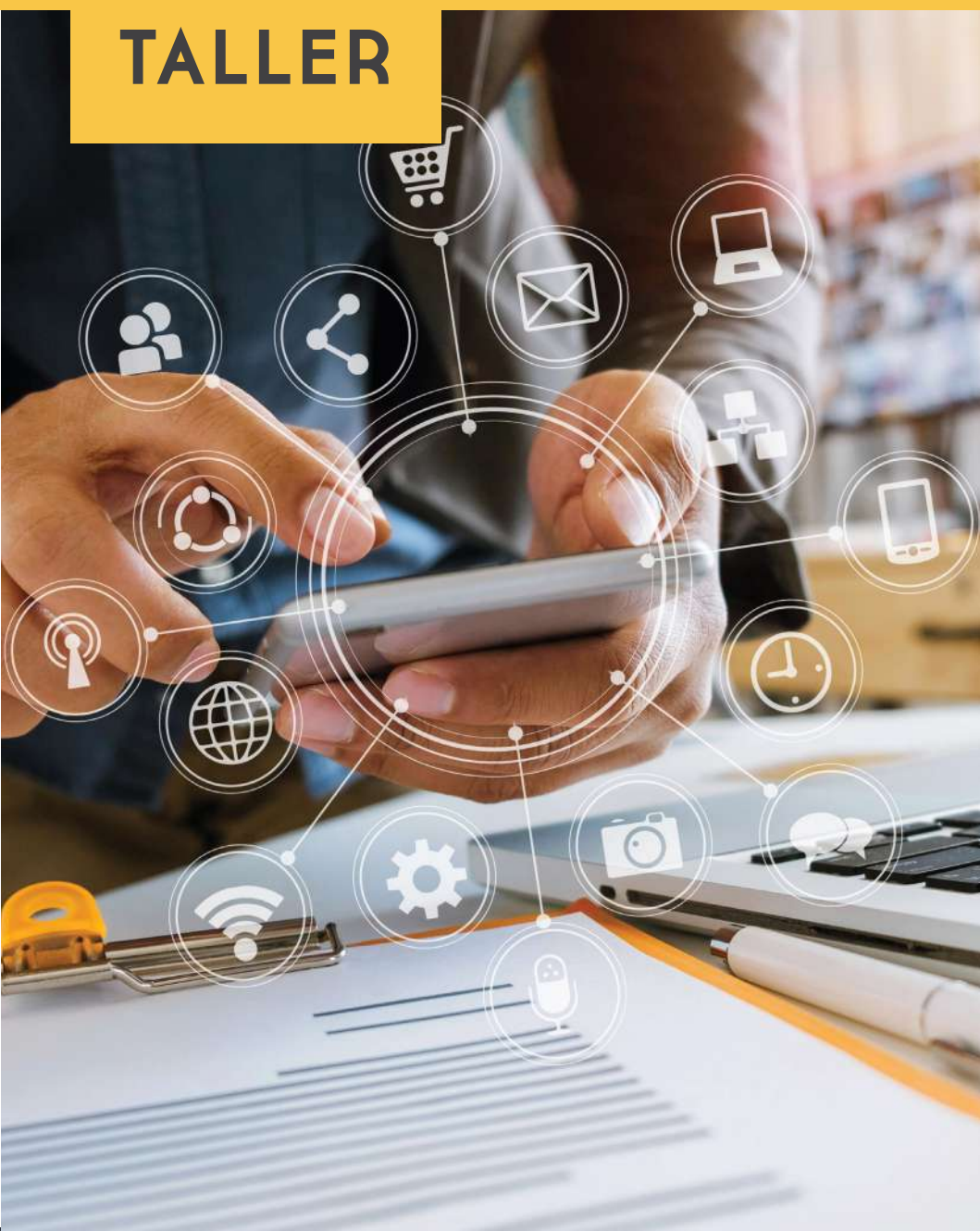


TALLER



SERVICE DESIGN DE MULTICANAL A OMNICANAL

apd

— SERVICE DESIGN —

#SerOmnicanal, es el *trending topic* de todas las empresas locales. Pero ¿qué significa ser una verdadera empresa omnicanal, centrada en el usuario, más allá de un CRM? *Service Design* enseña a unificar *touchpoints* del negocio para entregar a los clientes experiencias integradas y, al mismo tiempo, identificar oportunidades para romper los silos en las empresas.

— OBJETIVOS —

- Entender el concepto de *Service Design* y Omnicanalidad para desarrollar nuevos productos y servicios integrados.
- Dar una visión panorámica sobre todos los factores internos de una empresa que impiden su paso a la omnicanalidad centrada en los usuarios.
- Conocer y entender cómo se utilizan las principales herramientas en el *Service Design*.

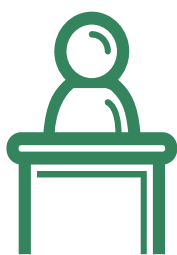


— PROGRAMA —

1. Charla introductoria “*Service Design y Omnicanalidad*”
 - Economía de productos vs economía de servicios.
 - ¿Por qué un servicio necesita diseño?
 - ¿Qué es *Service Design*?
 - ¿Qué es Omnicanalidad? ¿Por qué debe estar centrada en los usuarios?
 - ¿Qué necesita una empresa para ser omnicanal?
2. Taller / Ejercicio práctico:
 - Presentación de retos + preguntas + armado de equipos.
 - Construcción de *Customer Journey Map* (multicanal) + Detección de los “puntos de dolor”.
 - Construcción de un nuevo *Customer Journey Map* y *Service Blueprint*.
 - Presentación de soluciones.



— EXPOSITOR —



Silvia Angulo

Communication Strategist and Service Design Consultant en Continuum.

Comunicadora y publicista de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) con especialización en *Social Strategies* en la *Northwestern University* (Kellogg). Estudió *Design Thinking for innovation* en la Universidad de Virginia y una especialización en *Retail Management* en el *IAE Business School*. Fue redactora creativa durante siete años, participando en el desarrollo de estrategias de comunicación para reconocidas marcas. Cuenta con más de seis años de experiencia en estrategias de comunicación y diseño de productos y servicios para grandes empresas de banca, salud, *retail*, seguros, consumo masivo y turismo. Mentora del programa avanzado en Gestión de Proyectos de *Lean UX* y *Service Design* en la UTEC.



— QUIÉNES SOMOS —

APD es una organización privada de ámbito internacional, cuya misión es contribuir al desarrollo de las empresas a través del perfeccionamiento personal y profesional de sus directivos.

APD es ajena a todo interés gremial, propósito político o ánimo de lucro.

Impulsa la actualización y el perfeccionamiento de los directivos a través de diversas actividades y programas de formación e información, de referencia y de contactos recíprocos.

APD convoca a directivos que comparten la convicción de que el progreso de la empresa es un factor indispensable para la construcción de una sociedad y de una economía más fuertes y dinámicas para afrontar competitivamente los retos del presente y del futuro.

PROACTAPD

PROGRAMAS DE ACTUALIZACIÓN



Fecha: Martes 11 de diciembre

Hora: 8:30 am a 1:00 pm
(El taller comenzará a las 9:00)

Lugar: Country Club Lima Hotel
Salón Embajador
Los Eucaliptos 590,
San Isidro

Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) - Perú
Emilio Cavenecia 225, Torre I, Oficina 420, San Isidro, 15073 Lima
(01) 421 5850 • confirmaciones@apdperu.org • www.apdperu.org

apd

SER SOCIO DE APD TIENE GRANDES VENTAJAS. INFÓRMATE LLAMANDO AL (01) 421 58 50

CUOTA DE INSCRIPCIÓN		* FORMAS DE PAGO		
Socios Patrocinadores	US\$ 70 + IGV · S/ 230 + IGV	Abono directo o Transferencia bancaria	BBVA Dólares: 011 0179 0200446970 92 BCP Dólares: 193 2206537 1 61	BBVA Soles: 011 0179 0200446962 99 BCP Soles: 193 2217239 0 52
Socios Generales	US\$ 110 + IGV · S/ 360 + IGV		Transferencia interbancaria	BBVA Dólares: 011 179 000200446970 92 BCP Dólares: 002 193 002206537161 13
No Socios	US\$ 220 + IGV · S/ 730 + IGV	Tarjeta Visa	Pago Link Visa	

* La obligación de pago se genera con la confirmación de la asistencia al evento, sin devolución en caso de inasistencia

*** Por tratarse de un taller exclusivo de ProAct - APD, los cupos son limitados**