



BENEFICIOS DEL
CODISEÑO EN
PROYECTOS DE DISEÑO
DE SERVICIOS.



Objetivo del texto

El objetivo de este documento es ayudar a las personas que participan en el proceso de **co-diseño** a articular de manera más precisa y realista el plan a seguir de tal forma que se alcance y cumpla con los beneficios y objetivos de un proyecto de **diseño de servicios**.



Definiciones relevantes

Co-creación

Se refiere a la cooperación creativa entre dos o más partes durante la entrega e implementación del servicio.

Por ejemplo, la interacción entre clientes y proveedores de servicios.

Co-diseño

Diversos expertos como investigadores, diseñadores y desarrolladores, se unen con (potenciales) clientes o usuarios, que tienen conocimiento desde su experiencia.

Diseño de servicios

Proceso de planificación y organización de personas, infraestructura, comunicación y componentes materiales de un servicio, con el objetivo de mejorar la calidad del mismo, las interacciones entre un proveedor y sus clientes, y el nivel de servicio



En el co-diseño se reúnen

- Investigadores.
- Diseñadores o desarrolladores.

- Clientes Potenciales
- Usuarios Potenciales



“Expertos desde sus experiencias.”



Diseño de servicios

- Proceso de planificación y organización de personas.
- Comunicación y componentes materiales de un servicio.
- Infraestructura.
- Mejorar la calidad del servicio.
- Interacción entre proveedor y clientes.

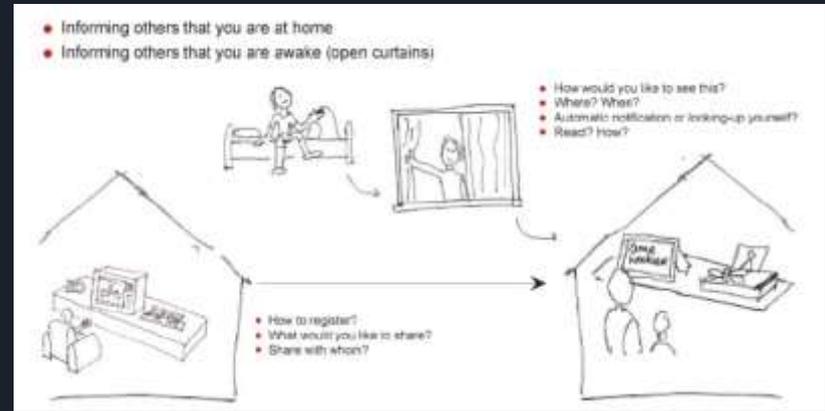
Casos de co-diseño en el diseño de servicios

The background features a series of dark grey, 3D-style rectangular blocks arranged in a descending staircase pattern from the top right towards the bottom left. Two blocks are highlighted with color: a light green block and a blue block, both positioned on the right side of the staircase.

Caso A: co-diseño con personas de la tercera edad, para desarrollar conceptos sobre servicios para el cuidado de la salud.

Objetivo

Seguir un enfoque de co-diseño para obtener "insides" de la percepción de las personas mayores con respecto al desarrollo de sus redes sociales a medida que envejecen.





Resultados obtenidos

- Se logró cambiar algunas de las suposiciones implícitas sobre las formas en que las personas mayores participan en sus redes sociales.
- Condujo a la identificación de cuatro nuevos temas para futuras investigaciones.
- Desarrollar, verificar ideas y temas, para validar conceptos que no habrían sido posible hallar sin interactuar con los usuarios.

Caso B: co-diseño con niños, para generar ideas de nuevos servicios en telecomunicaciones

Objetivo

- Creación de ideas innovadoras con la ayuda de los hijos de los empleados (ellos realmente piensan out-side-the-box).
- El proyecto no se concluyó, dado que el pionero de este salió de la compañía y no hubo nadie que le diera continuidad.



Caso C: Co-diseño con empleados para mejorar el servicio logístico actual

Objetivo

Aumentar el compromiso de los empleados, aún de diferentes disciplinas o departamentos (que participan en el diseño del servicio) para de esta manera mejorar los procesos de los clientes.





Fases del caso

1. Se utilizó un método "*Customer Journey*" o viaje del consumidor, para investigar y mejorar el servicio, en el que se investigó, se vivió la experiencia como un cliente y se mejoró, a partir del co-diseño en todas las etapas.
2. Se creó un "*teaser*" con la intención de hacer enfrentar y sentir los mismos problemas y las mismas experiencias a las mismas experiencias que tienen los clientes a los trabajadores.
3. Por último, se organizó un taller con todos los involucrados, desde agentes del *call center* hasta gerentes, donde en grupos aún más pequeños se mejoró el viaje del consumidor.

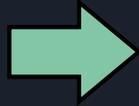
Resultados del caso

- Viviendo una experiencia casi que exacta a los clientes, los trabajadores por su cuenta sintieron la necesidad de mejorar el servicio.
- El servicio y la atención al cliente a partir del co-diseño mejoró notablemente, produciendo satisfacción en los clientes.
- Los resultados fueron tan buenos que implementaron este enfoque en sus formas estándar de trabajo, como un chequeo periódico de servicio.
- Empleados de diferentes departamentos relacionados empezaron a usar y aplicar el co-diseño en otros proyectos.



3 tipos de beneficios

Para el proyecto de
diseño de servicios.



Para los clientes o
usuarios del
servicio.



Para las
organizaciones
involucradas.



Los beneficios están relacionados con





Conclusiones

¿Por qué es fundamental el co-diseño para el diseño de servicio?

- Se requieren de diferentes puntos de vista para lograr una combinación eficiente de distintas perspectivas, esto con el fin de comprender tanto las necesidades de los usuarios como la de los clientes.
- Las organizaciones buscan que el co-diseño les brinde beneficios que los ayuden a lograr los objetivos específicos en cada uno de sus proyectos, como por ejemplo la reducción de costos y la mejora de la lealtad a de cada uno de sus clientes.
- Mejora la eficiencia ya que facilita el proceso de mejoras continuas y reduce fallas en la prestación de los servicios, utilizando las necesidades de los usuarios como los requerimientos principales
- Mejora la efectividad debido al desarrollo de productos y servicios acordes a las necesidades de los usuarios, mejorando la relación entre la organización y sus usuarios



Oportunidades de mejora

Aplicabilidad

El co-diseño no se puede aplicar a todos los proyectos. Hay productos con alta complejidad en sus elaboración.

¿Barrera para la innovación?

Cultura de la conformidad.
Los participantes pueden no ir más allá de lo que tienen por costumbre hacer.

Alto costo

Los procesos de co-diseño pueden llegar a ser muy costosos.