

Conjunto de herramientas de explotación SeDiHUB para consultores empresariales



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Project Number: 2021-1-EE01-KA220-VET-000033040



Co-funded by
the European Union

Introducción	3
Entender el diseño de servicios	4
Fundamentos del diseño de servicios	4
Beneficios del diseño de servicios para las microempresas y las empresas familiares	4
El papel del consultor en la consultoría de diseño de servicios	5
Herramientas y recursos SeDiHUB	7
Conjunto de herramientas de diseño de servicios	7
Personalizar las herramientas para tus clientes	10

Introducción

Bienvenido a la Guía de Explotación SeDiHUB para Consultores Empresariales. Esta guía se ha diseñado específicamente para capacitar a consultores empresariales como tu para apoyar eficazmente a las microempresas y empresas familiares en la adopción y aplicación de prácticas de diseño de servicios. Nuestro objetivo es proporcionarte un conjunto completo de herramientas, estrategias y conocimientos que te permitan facilitar cambios transformadores, mejorando tanto la eficiencia operativa como el compromiso de tus clientes.

El diseño de servicios puede revolucionar la forma en que las empresas interactúan con sus clientes creando servicios más intuitivos y centrados en el usuario. Como consultor, tu papel a la hora de guiar a estas empresas a través del proceso de diseño de servicios es crucial. Esta conjunto de herramientas pretende dotarte de los conocimientos y habilidades necesarios para ayudar a las microempresas y empresas familiares a dirigir con éxito proyectos de diseño de servicios en diversos entornos empresariales.

El papel de los consultores empresariales en la aplicación del diseño de servicios

Los consultores desempeñan un papel fundamental en la implantación del diseño de servicios y en la promoción de la idea en su conjunto, especialmente en microempresas y empresas familiares que pueden no tener acceso a una experiencia profunda en este ámbito. Tu experiencia y tu perspectiva externa pueden aportar conocimientos de valor incalculable que ayuden a estas empresas a:

- Identificar y comprender sus retos de servicio específicos: Muchas pequeñas empresas están tan involucradas en las operaciones cotidianas que es posible que no reconozcan las ineficiencias o las áreas potenciales de mejora en su oferta de servicios. Tu análisis objetivo puede ayudarles a poner de relieve estas áreas.
- Desarrollar y aplicar soluciones a medida: Utilizando herramientas y metodologías de diseño de servicios, puedes ayudar a las empresas a crear soluciones adaptadas específicamente a sus necesidades, en lugar de adoptar un enfoque único para todos.
- Impulsar la innovación y la competitividad: Al introducir el pensamiento de diseño de servicios, puedes ayudar a las empresas a innovar sus procesos y ofertas de servicios, lo cual es esencial para seguir siendo competitivas en el mercado actual.
- Crear capacidades internas: Mediante actividades de formación y desarrollo, ayudas a las empresas a crear su capacidad interna para seguir mejorando sus servicios de forma independiente en el futuro.

Esta guía te llevará a través de diversos aspectos del diseño de servicios, desde la comprensión de los principios básicos hasta la aplicación de técnicas avanzadas. También cubrirá los aspectos prácticos de la gestión de proyectos de diseño de servicios, incluyendo cómo superar los retos más comunes y cómo comunicarse eficazmente con las partes interesadas.

Esta guía es una herramienta útil para que estés mejor preparado para ayudar a las microempresas y a las empresas familiares a aprovechar todo el potencial de sus servicios, impulsando así un crecimiento significativo del negocio y la satisfacción del cliente. Comencemos este viaje hacia la creación de mejoras de servicio impactantes y sostenibles.

Entender el diseño de servicios

Fundamentos del diseño de servicios

El diseño de servicios es un enfoque holístico y sistemático para mejorar la calidad y la interacción de los servicios de una empresa con sus clientes. Como consultor de empresas, tu tarea consiste en guiar a las empresas a través del panorama conceptual del diseño de servicios, que incluye varios componentes clave:

1. **Diseño centrado en el usuario:** En esencia, el diseño de servicios se centra en las necesidades y experiencias del usuario final. Todo, desde la conceptualización del servicio hasta su prestación final, se adapta para mejorar la satisfacción y el compromiso del usuario.
2. **Co-creación:** Este principio hace hincapié en la participación de las partes interesadas a todos los niveles, incluidos clientes, empleados y socios, en el proceso de diseño. La co-creación garantiza que las soluciones desarrolladas no solo sean innovadoras, sino también prácticas y profundamente integradas en las operaciones de la empresa.
3. **Secuenciación:** El diseño del servicio disecciona el servicio en partes manejables, considerándolas como una secuencia de interacciones o puntos de contacto. Comprender y diseñar meticulosamente cada punto de contacto ayuda a crear una experiencia de usuario fluida y agradable.
4. **Evidenciar:** Muchos servicios son intangibles, por lo que a los clientes les resulta difícil comprender su valor. El diseño de servicios utiliza pruebas físicas o digitales para hacer que los beneficios de un servicio sean más tangibles y comprensibles para los usuarios.
5. **Enfoque holístico:** Un diseño de servicios eficaz tiene en cuenta todo el ecosistema del servicio, incluido el entorno físico, las interfaces digitales y las interacciones humanas. Este enfoque integral garantiza la coherencia y la cohesión en todos los aspectos del servicio.

Beneficios del diseño de servicios para las microempresas y las empresas familiares

Introducir el diseño de servicios en las microempresas y empresas familiares puede tener efectos transformadores:

1. **Mejora de la experiencia del cliente:** El enfoque del diseño de servicios en los enfoques centrados en el usuario conduce a una mayor satisfacción del cliente, lo cual es crucial para la lealtad y las referencias boca a boca en las pequeñas empresas.
2. **Mayor eficiencia operativa:** Al analizar y rediseñar los puntos de contacto del servicio, las empresas pueden agilizar las operaciones, reducir costes y eliminar ineficiencias.
3. **Ventaja competitiva:** En los mercados en los que las pequeñas empresas compiten con entidades más grandes, el diseño de servicios proporciona un medio para destacar ofreciendo experiencias únicas y bien elaboradas a los clientes.
4. **Escalabilidad:** El diseño de servicios prepara a las empresas para el crecimiento. Los servicios bien diseñados son más fáciles de escalar y pueden adaptarse con mayor fluidez al aumento de la demanda o a las condiciones cambiantes del mercado.

Como consultor, su papel es ayudar a las empresas a comprender estos conceptos y ver las aplicaciones prácticas del diseño de servicios en sus contextos específicos. A través de talleres, sesiones de formación y proyectos prácticos, puedes dar vida a estos principios, demostrando su valor y guiando a las empresas en el camino hacia la integración.

El proyecto SeDiHub también se ha diseñado para dirigirse a los consultores empresariales y ofrecer recursos y herramientas listas para usar que puedan facilitar el proceso de consultoría hacia la adaptación de las prácticas de diseño de servicios por parte de las microempresas y las empresas familiares.

El papel del consultor en la consultoría de diseño de servicios

Como consultor especializado en diseño de servicios, tu papel es fundamental para transformar la forma en que las microempresas y las empresas familiares operan y se relacionan con sus clientes. Esta sección describe los aspectos clave de tu papel, incluyendo cómo ayudar a las microempresas y a las empresas familiares a realizar evaluaciones y analizar las necesidades empresariales, así como a desarrollar e implementar estrategias eficaces de diseño de servicios.

Evaluación y análisis

1. Evaluación inicial de la empresa:

- Comprender las operaciones de la empresa: Empieza por comprender en profundidad las operaciones actuales de la empresa, las interacciones con los clientes y los procesos de prestación de servicios.
- Identificar los puntos débiles: Mediante observaciones, entrevistas y análisis de datos, identifica las áreas en las que la empresa tiene dificultades para satisfacer las expectativas de los clientes o funciona de forma ineficaz.

2. Recopilación de información sobre los clientes:

- Entrevistas y encuestas a clientes: Ayuda a tu cliente a realizar entrevistas y encuestas detalladas para obtener información directamente de tus clientes sobre sus experiencias y expectativas.
- Mapeo del recorrido del cliente: Ayuda a tu cliente a crear mapas detallados del recorrido del cliente para visualizar la experiencia completa del cliente, destacando las áreas de mejora potencial.

3. Análisis de la competencia:

- Benchmarking: Compara los servicios de tu cliente con los de sus competidores para identificar las carencias del servicio y las áreas en las que los competidores destacan.
- Prácticas innovadoras: Busca prácticas innovadoras de diseño de servicios en el sector que puedan adaptarse o mejorarse para obtener beneficios.

Los Módulos 1 y 2 de SeDiHub pueden ayudarte en el proceso proporcionándote ideas interesantes sobre la investigación de clientes y ejemplos prácticos que podrías compartir con tus clientes, microempresas y empresas familiares.

Estrategia de desarrollo de microempresas y empresas familiares

Ayuda a tu cliente a reflexionar sobre los siguientes puntos que contribuirán al desarrollo de su servicio/producto y, en última instancia, aumentarán la sostenibilidad y rentabilidad de la empresa del cliente.

1. Definición de objetivos:

- Alineación con los objetivos empresariales: Asegurarse de que los objetivos del diseño del servicio se alinean con los objetivos generales de la empresa, como aumentar la retención de clientes, reducir los costes de prestación del servicio o mejorar la satisfacción del cliente.
- Establecer objetivos alcanzables: Ayudar al negocio a establecer objetivos realistas y medibles para el proyecto de diseño del servicio.

2. Crear un plan de diseño de servicios:

- Desarrollar una hoja de ruta: Basándose en la evaluación y en los objetivos empresariales, elabora un plan integral de diseño de servicios que describa las iniciativas clave, los recursos necesarios y los plazos.
- Incorporar mecanismos de retroalimentación: Diseñar el anteproyecto para incluir mecanismos de retroalimentación continua de clientes y empleados para perfeccionar continuamente el diseño del servicio.

3. Planificación de recursos:

- Identificación de necesidades: Determinar qué recursos (humanos, tecnológicos, financieros) son necesarios para aplicar la estrategia de diseño del servicio.
- Desarrollo de capacidades: Planificar las necesidades de formación y desarrollo para garantizar que el equipo dispone de las capacidades necesarias para ejecutar el nuevo diseño del servicio de forma eficaz.

Los Módulos 3 y 4 de SeDiHub pueden ayudarte en el proceso proporcionándote ideas interesantes sobre el desarrollo de servicios/productos a través del diseño de servicios y ejemplos prácticos que podrías compartir con tus clientes, microempresas y empresas familiares.

Guía de aplicación

Asegúrate de ayudar a tu cliente a completar también los siguientes pasos. Ya se ha hecho mucho trabajo en forma de análisis implementados y encuestas a los clientes. Ya existen ideas para mejorar los servicios/productos existentes o ideas para nuevos servicios/productos, pero todo necesita ser validado y probado.

1. Proyectos piloto:

- Probar conceptos: Se recomienda empezar con proyectos piloto para probar los componentes clave del diseño del servicio antes de un despliegue a gran escala. Este enfoque permite realizar ajustes en función de los comentarios y resultados iniciales.
- Desarrollo iterativo: Utiliza un enfoque ágil e iterativo para la implementación, donde los pequeños cambios se prueban y refinan continuamente.

2. Plena Ampliación:

- **Ampliación:** Guiar a la empresa en la ampliación de las iniciativas de diseño de servicios de éxito desde la fase piloto hasta la plena implantación en toda la organización.
- **Seguimiento y ajustes:** Ayuda a tu cliente a establecer controles periódicos para supervisar los progresos, evaluar el impacto y realizar los ajustes necesarios en las estrategias de diseño de servicios.

El Módulo 3-5 de SeDiHub puede ayudarte en el proceso proporcionándote ideas interesantes sobre el pilotaje y ejemplos prácticos que podrías compartir con tus clientes, las microempresas y las empresas familiares.

Como consultor, tu experiencia y orientación estratégica son cruciales para garantizar que las microempresas y las empresas familiares no sólo comprendan los principios del diseño de servicios, sino que también sean capaces de aplicar eficazmente estas estrategias para lograr mejoras empresariales tangibles. A través de tu rol, puedes impulsar una transformación significativa que se alinee tanto con las expectativas de los clientes como con los objetivos empresariales.

Herramientas y recursos SeDiHUB

Conjunto de herramientas de diseño de servicios

SeDiHub ofrece un amplio conjunto de herramientas de gran valor a la hora de implementar el diseño de servicios para microempresas y empresas familiares. Como consultor, comprender y utilizar estas herramientas puede mejorar significativamente tu capacidad para ofrecer un asesoramiento personalizado e impactante.

A continuación, se ofrece una visión general de cada herramienta y su aplicación para la consultoría:

1. Radar de tendencias de los clientes:

- **Propósito:** Ayuda a identificar y analizar las tendencias actuales que afectan a los comportamientos y preferencias de los clientes.
- **Aplicación:** Utiliza esta herramienta para mantener los servicios de tu cliente relevantes y proactivos para adaptarse a los cambios del mercado.

2. Mapeo de los interesados:

- **Propósito:** Traza un mapa de todas las partes interesadas que participan en la prestación de servicios y cómo interactúan con el negocio de su cliente.
- **Aplicación:** Esta herramienta es crucial para comprender el ecosistema en torno a un servicio y para garantizar que todas las perspectivas se tengan en cuenta en el proceso de diseño.

3. Evaluación de los interesados:

- **Propósito:** Evalúa la influencia y los intereses de las diferentes partes interesadas para priorizar las estrategias de compromiso.
- **Aplicación:** Orienta a los clientes en la gestión eficaz de las relaciones con socios o clientes clave..

4. Mapa de empatía:

- Propósito: Crea una comprensión más profunda de la experiencia del cliente y sus necesidades.
- Aplicación: Utilizar para alinear las mejoras del servicio con las emociones y puntos de dolor reales del cliente.

5. Investigación de clientes:

- Propósito: Recopila información detallada sobre las necesidades, comportamientos y preferencias de los clientes.
- Aplicación: Forma la base de todas las modificaciones de diseño de servicios centrados en el cliente.

6. Personas:

- Propósito: Desarrolla perfiles detallados de clientes típicos basándose en los datos recopilados.
- Aplicación: Utiliza personas para simular y predecir las reacciones de tus clientes ante los cambios en el servicio.

7. Coste-beneficio y beneficios ecosociales:

- Propósito: Evalúa el impacto financiero y ecológico/social de los cambios en el diseño del servicio.
- Aplicación: Esencial para justificar los proyectos de diseño de servicios y alinearlos con objetivos de sostenibilidad empresarial más amplios.

8. Comentarios/Valoraciones de los usuarios:

- Propósito: Describe un cambio de servicio o sistema desde la perspectiva del usuario.
- Aplicación: Ayuda a sus clientes a comprender y satisfacer las necesidades específicas de los distintos grupos de Usuario.

9. Junta de validación:

- Propósito: Comprueba y valida las hipótesis de un proyecto de diseño de servicios.
- Aplicación: Crítico para iterar prototipos de servicio antes de la implementación a gran escala.

10. Plan de servicio:

- Propósito: Proporciona un plan detallado de la interacción del servicio en capas con los puntos de contacto del cliente.
- Aplicación: Utiliza esta herramienta para visualizar y racionalizar el proceso de prestación de servicios.

11. Propuesta de valor y modelo de negocio sostenible:

- Propósito: Articula el valor único que un servicio proporciona a los clientes y esboza un modelo de viabilidad a largo plazo.
- Aplicación: Ayuda a las empresas a clarificar su oferta de mercado y alinearla con prácticas sostenibles.

La conjunto de herramientas SeDiHUB en la plataforma Mural ofrece una forma interactiva de rellenar lienzos de diseño de servicios y colaborar virtualmente. Todas las herramientas pueden descargarse también en

formato PDF en la plataforma de aprendizaje electrónico las raíces de los materiales de aprendizaje. Si quieres saber más sobre Mural y utilizar esta herramienta, aquí tienes vídeos de [presentación de Mural](#).

En Mural encontrarás la caja de herramientas en español aquí. <https://app.mural.co/template/97f3897a-2fee-46ab-afbb-94734a3edf1b/82943a59-7b07-41e8-aba0-b951bf7425c7>

1. Cuando haga clic en el enlace, deberá iniciar sesión.



Log in

Sign up, free forever

Work email

Enter your work email

By continuing, I agree to Mural's [Collaborator Notice](#) & [Privacy Statement](#).

Sign up

Or sign up with



Google



Microsoft

2. Necesitas darle nombre a un "espacio de trabajo"



Set up your team

The place where you and your team work is called **workspace**.

Workspace name

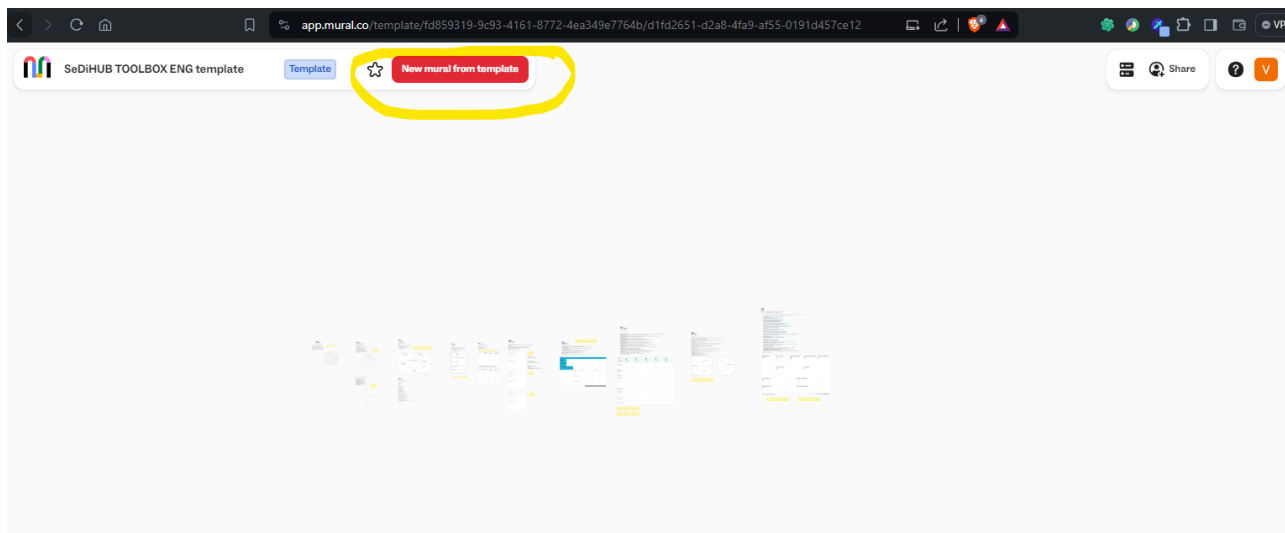
Enter a workspace name

You can change this later.

I accept Mural's [Terms of Service](#)

Continue

3. Haga clic en – "Nuevo mural a partir de plantilla"



4. Haz clic en – ¡crea mural y podrás usarlo!

Personalizar las herramientas para tus clientes

Dado que cada microempresa y empresa familiar es única, un aspecto clave de tu papel como consultor es adaptar estas herramientas para satisfacer las necesidades específicas de los clientes (empresas), he aquí algunos pasos:

1. Evaluar las necesidades empresariales:

- Evalúa las circunstancias, retos y objetivos específicos del cliente para determinar qué herramientas son las más aplicables.
- Ten en cuenta factores como el tamaño de la empresa, el sector, la base de clientes y los recursos disponibles.

2. Adaptar la aplicación de las herramientas:

- Personalizar las herramientas para abordar los aspectos concretos del servicio del cliente que necesitan mejoras. Por ejemplo, modifica el mapa de partes interesadas para centrarte más en los proveedores si los problemas de la cadena de suministro son un punto problemático.
- Desarrollar plantillas personalizadas o añadir elementos específicos a las herramientas existentes para mejorar su relevancia y eficacia.

3. Proporcionar formación:

- Ofrece talleres o sesiones de formación para ayudar a los clientes y sus equipos a entender cómo utilizar las herramientas de forma eficaz.
- Asegúrate de que no solo puedan utilizar las herramientas durante el periodo de consultoría, sino que puedan seguir aplicándolas de forma independiente.

4. Retroalimentación e iteración continuas:

- Establecer circuitos de retroalimentación para supervisar el funcionamiento de las herramientas adaptadas y realizar los ajustes necesarios.
- Fomentar el diálogo continuo para perfeccionar el uso de las herramientas y garantizar que aportan los beneficios esperados.

Con este conjunto de herramientas, puedes guiar a las microempresas y a las empresas familiares a través de un proceso de transformación que no sólo mejore su oferta de servicios, sino que también las alinee con las necesidades cambiantes de sus clientes y del mercado. Al personalizar estas herramientas, te aseguras de que las soluciones de diseño de servicios sean prácticas, procesables y sostenibles, lo que en última instancia conduce a mejoras cuantificables en el rendimiento empresarial.