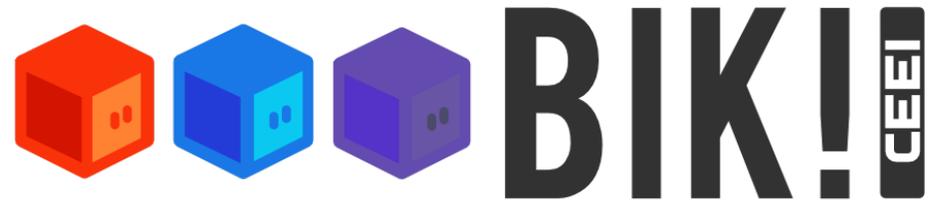


Cápsula BIK STARTUP



INICIATIVA DIRIGIDA AL FORTALECIMIENTO
DE AGENTES DEL ECOSISTEMA EMPRENDEDOR
DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Validación de
modelos de negocio



Técnicas de Prototipado de Servicios

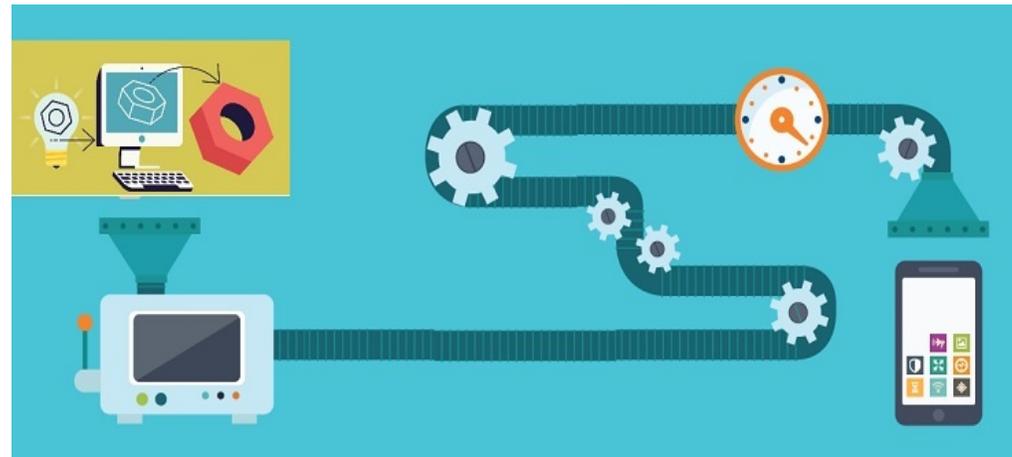
Prototipado de servicios

- Los servicios están presentes en muchas actividades económicas y son el motor de la sociedad de la información
- Se precisa de nuevas formas para diseñar, construir, gestionar y ejecutar los servicios
- El **service design** trata de definir cómo, cuándo y dónde prestar un servicio, y “es necesario para mejorar la satisfacción del cliente y eficiencia operacional
- Plantear cómo, cuándo y dónde prestar un servicio, y “es necesario para mejorar la satisfacción del cliente y eficiencia operacional
- Para poder lograr este tipo aprenderemos las diferentes formas de prototipado de servicios



Fases Service Design

1. Exploración o descubrimiento: Identificación del problema a resolver en función de las motivaciones y comportamiento del usuario o cliente
2. Conceptualización: Proponer ideas o conceptos que solucionen el problema observado, el usuario debe participar en esta etapa
3. Prototipado a pequeña escala para ser probado por el usuario; storytelling, role play, customer journey map, videos, pictografía
4. Implementación en el mercado de lo propuesto
5. Revisión o iteración continua



Herramientas Prototipado de Servicios

1. Customer Journey Maps, experiencia del usuario analizando los puntos de contacto con el servicio
2. Customer Storyboards, describir mediante viñetas el servicio a desarrollar
3. Videos, herramientas que permiten generar videos para visibilizar el servicio
4. Storytelling, comunicar y compartir conocimiento de un servicio mediante una historia
5. Roleplay, interpretar situaciones de los clientes con los miembros del equipo
6. Autómata turco, simular el trabajo de una máquina utilizando a una persona



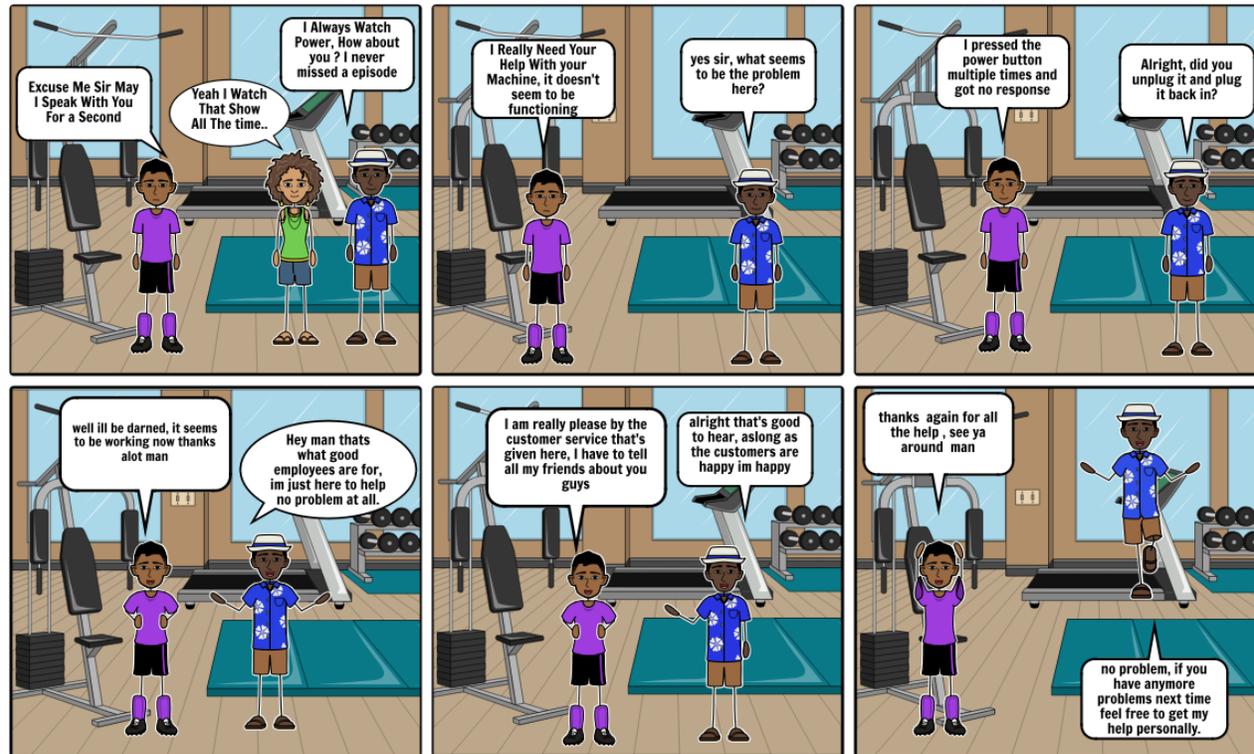
Customer Journey Map

- Herramienta de **Design Thinking** que permite plasmar en un mapa, cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa nuestro cliente desde un punto a otro de nuestro servicio
- Conocer a través del proceso de compra, los puntos de contacto que hace el cliente con nuestro servicio
- Elementos que lo componen:
 - Personas
 - Línea del tiempo (timeline)
 - Emociones que sienten los clientes en su experiencia
 - Puntos de contacto con el servicio (touchpoints)
 - Interacciones



Customer Storyboards

- Un storyboard es un conjunto de viñetas ilustradas que muestra la secuencia de un servicio y la interacción del cliente
- Se trata de representar un comic de nuestro servicio
- Esta herramienta de prototipado nos ayuda a entender la historia de nuestro cliente y previsualizarla



Create your own at [Storyboard That](https://www.storyboardthat.com/)

- Utilizar herramientas disponibles en internet que permiten realizar presentaciones de servicios en forma de vídeos rápidos y sencillos
- Se utilizan plantillas ya preestablecidas que permiten realizar los vídeos de forma intuitiva
 - Plantea el guion del vídeo
 - Graba el audio
 - Monta el vídeo con las plantillas

- www.vyond.com

The logo for Vyond, featuring the word "VYOND" in a bold, orange, sans-serif font.

- www.powtoon.com

The logo for Powtoon, featuring the word "POWTOON" in a stylized, colorful, bubbly font.

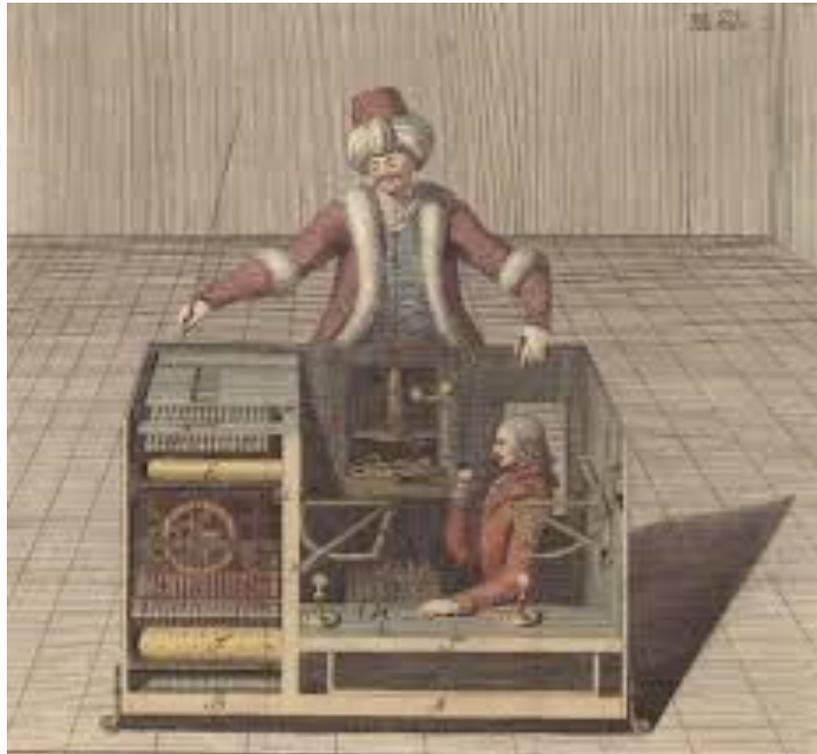
Roleplay

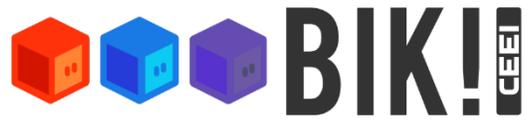
- Consiste en que los miembros del equipo van tomando diferentes roles, como si de actores se tratara.
- Mediante el diálogo con otros miembros del equipo, esos actores provisionales, que simulan situaciones reales a las que se enfrenta el cliente, permiten diseñar, elaborar y mejorar servicios
- Obligarnos a pensar como el cliente a través de esta herramienta nos permitirá transformar o desarrollar los servicios que comercializamos



Autómata turco

- Simular que una máquina realiza un trabajo cuando realmente lo está haciendo una persona
- Podemos testar el servicio sin invertir en la plataforma
 - Comprobamos la utilidad antes de invertir
 - Podemos generar ingresos, que después podremos reinvertir en el proyecto





www.bikceei.com

startup@bikceei.com

