

The Object of Service Design

Fernando Secomandi & Dirk Snelders

Taller de Diseño de Servicios 2018

Daniel Fernández Bascuñán



Fernando Del Caro Secomandi

Diseño Industrial, ESDI-UERJ

Maestría en Diseño de Producto Estratégico, Delft University of Technology (NL)

Doctorado en Diseño de Servicios, Delft University of Technology (NL)

Profesor, coordinador y vicecoordinador de investigación del Programa de Postgrado en Diseño de la ESDI-UERJ

Design Issues

Design Thinking Research Symposium, EGOS Colloquium, 4S Conference, and RESER Conference.



Dirk Snelders

Ingeniería en Diseño Industrial, Delft University of Technology (NL)

Psicología, Universidad de Tilburg (NL) / Universidad de Exeter (UK)

Profesor de Organización de Diseño de Productos y Servicios y director del programa de maestría de Diseño de Producto Estratégico en TU Delft

Design Studies, Design Issues y Journal of Product Innovation Management.

Programa CReative Industry Scientific (CRISP)

Módulos de Servicios Alternativos

1

Evidencia de Shostack
(Marketing de Servicios)

2

Prerrequisitos de Edvardsson y Olsson
(Gestión de Servicios)

3

Procesos de Ramaswamy
(Ingeniería de Servicios)

4

Características de Gallouj y Weinstein
(Economía de Servicios)

Evidencia de Shostack

Indiferencia de Marketing

“Incapacidad del Marketing de tratar con la intangibilidad de un Servicio”

Evidencia Periférica

Poco Valor

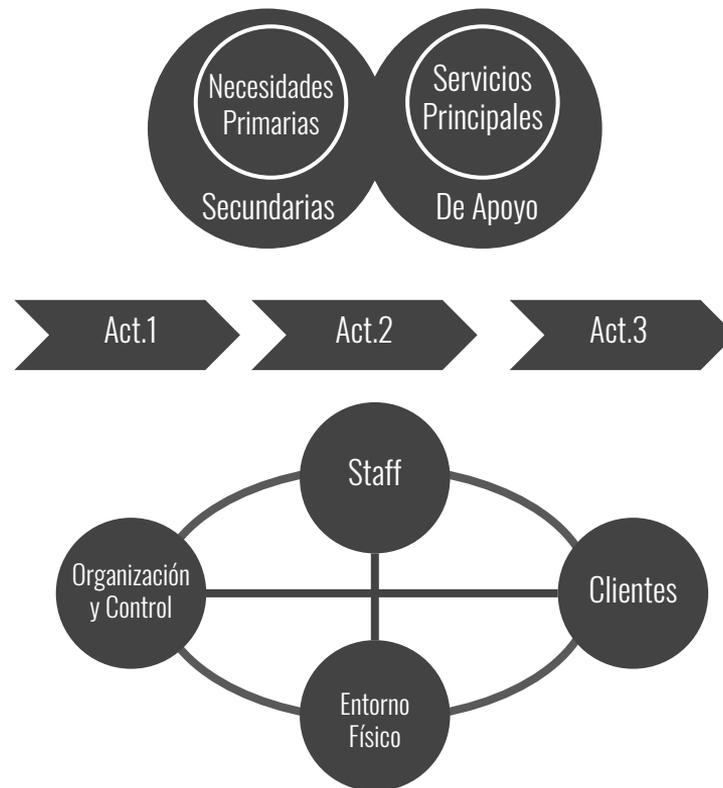
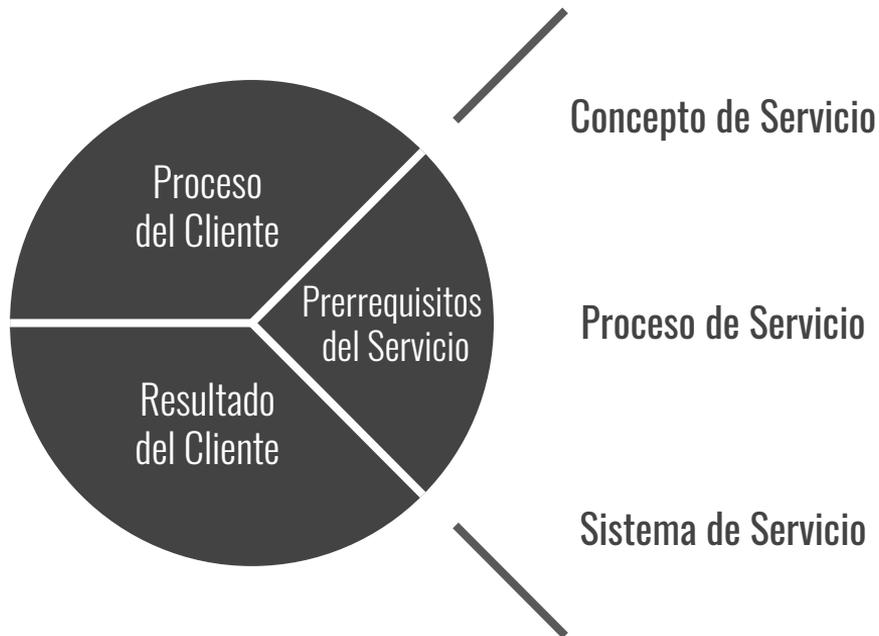
Propiedad del Consumidor

Evidencia Esencial

Gran Importancia

No es propiedad del
Consumidor

Prerrequisitos de Edvardsson y Olsson



Procesos de Ramaswamy

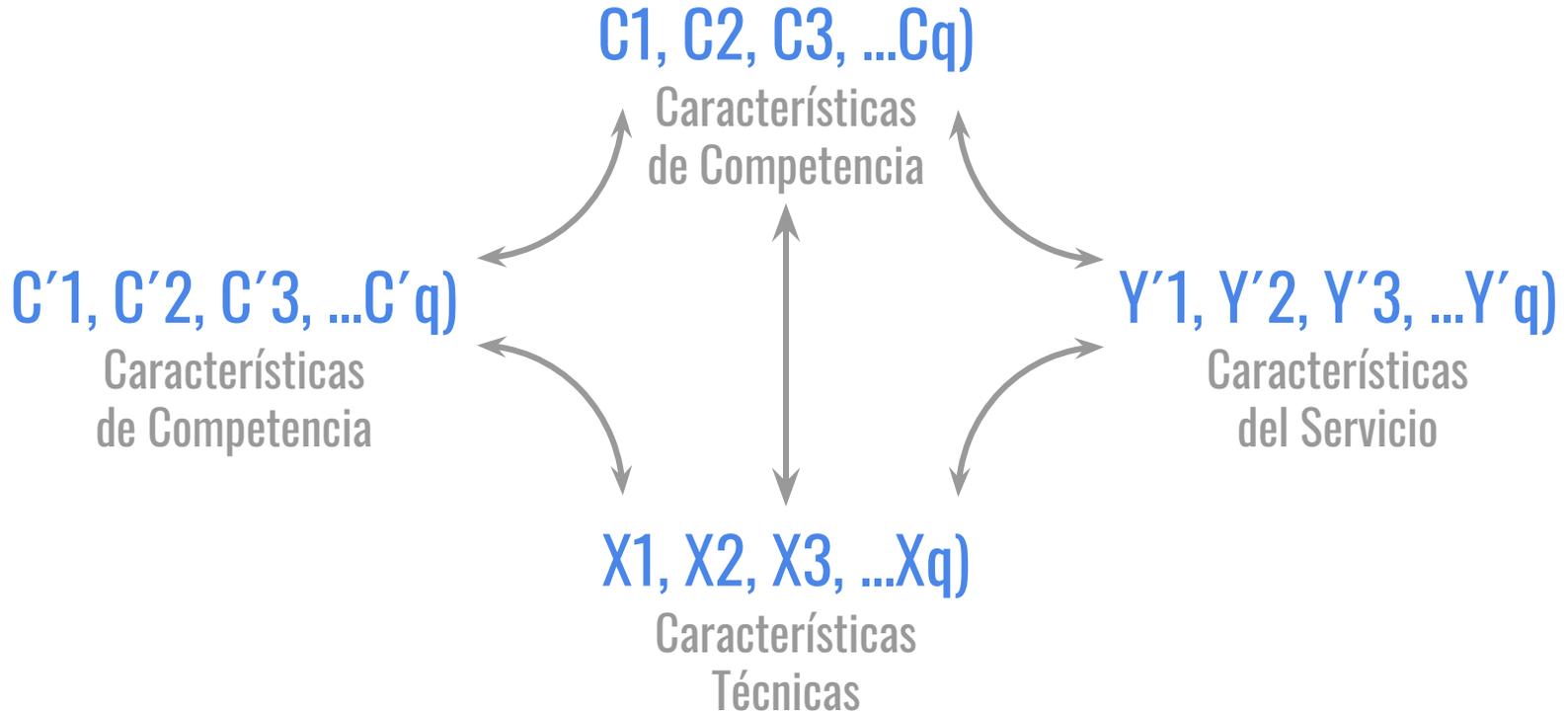
Procesos de Servicios

Actividades de Operaciones de Servicio

Actividades de Servicio al Cliente

“Un proceso de servicio ideal comienza con la entrada de clientes y finaliza con un resultado “visible” para ellos.”

Características de Gallouj y Weinstein



Objeto de Diseño de Servicios

Relaciones de Intercambio

“El Diseño en los Servicios puede estar relacionado con la coordinación de un conjunto variado de **Recursos Socio-Técnicos**, que conduce a formas innovadoras de intercambio entre **Proveedores** y **Clientes**.”

---- Fernando Secomandi & Dirk Snelders

Interfaz e Infraestructura

Recursos
Socio-Técnicos

Actividades del
Servicio al Cliente

Intercambios entre
Proveedores y Clientes

¿Qué?

Línea de Visibilidad

Actividades de
Operación de Servicio

¿Cómo?

“ La interfaz del servicio **materializa** una **relación de intercambio** entre proveedores y clientes, y que el diseño de la **interfaz** del servicio, quizás más que cualquier otra cosa, es el **diseño del servicio** en sí. ”

----- Fernando Secomandi & Dirk Snelders