

Especialidad

Innovación en servicios

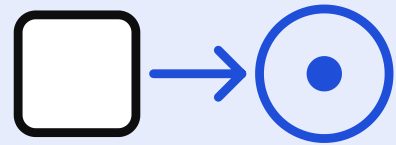
Crea servicios nuevos o transforma los existentes, combinando el diseño de servicios con la gestión, la innovación y la experiencia de cliente.

En inglés

Service innovation

Origen

Kimbell (2014)



Qué problema aborda

Innovar en servicios es distinto que en productos: lo que se cambia es cómo trabaja la gente y cómo se relaciona con el cliente.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Prueba el servicio nuevo con clientes reales en un piloto.

✗ Evita

Lanzar un servicio sin preparar a quienes lo van a prestar.

👁 Para no caer

Un servicio innovador que el equipo no puede sostener no dura.

Principios

Lenguaje común

Diseño, gestión y tecnología tienen que entenderse.

Probar en pequeño

Pilotos antes de cambiar toda la organización.

Dentro y fuera

Cambiar el servicio exige cambiar la organización.

Autores y obras

Lucy Kimbell (2014)

Reunió investigación y casos sobre cómo se diseñan servicios innovadores en las organizaciones.

Conexiones

Se usa en

Service blueprint

Artefacto

Relacionado con

Lógica dominante del servicio

Teoría

Fuentes

Revisiones académicas

- Kimbell, L. (2014). The service innovation handbook. BIS Publishers.

Última revisión: 22 de octubre de 2026

Atlas público de diseño, de Adriana Ojeda. Texto e ilustraciones bajo licencia CC BY 4.0.