Curso Profesional
UX CX. Experiencia de Cliente

tech formación profesional

tech formación profesional

Curso Profesional

UX CX. Experiencia de Cliente

Modalidad: **Online**

Titulación: **TECH Formación Profesional**

Duración: **6 semanas**

Horas: **150**

Acceso web: **www.tech-fp.com/informatica-comunicaciones/curso-profesional/ux-cx-experiencia-cliente**

Índice

01
Presentación
pág. 4

02
Salidas profesionales
pág. 6

03
¿Qué seré capaz de hacer al finalizar el Curso Profesional?
pág. 8

04
Dirección del curso
pág. 10

05
Plan de formación
pág. 12

06
Metodología
pág. 14

07
Titulación
pág. 18

01

Presentación

El es una de las disciplinas más valoradas en el entorno empresarial moderno. Sus aportes son de gran relevancia para compañías que buscan generar una relación estrecha entre los clientes y las marcas mediante el impacto de las nuevas Tecnologías de la Información. Su auge se apoya en otras herramientas informáticas de elevada demanda como la Inteligencia Artificial, la Realidad Aumentada o el *Internet of Things*. El presente programa académico abarca los conceptos, canales de interacción con los usuarios y las herramientas más utilizadas en el campo de estudio de la Experiencia de Clientes. Todo ello mediante una innovadora metodología de aprendizaje, 100% online, donde los estudiantes adquieren habilidades prácticas de manera flexible y rápida. Las destrezas adquiridas durante esta preparación les ayudarán a acceder a algunas de las mejores oportunidades profesionales en un campo de desarrollo científico-tecnológico en constante auge.

> *Domina herramientas de altas capacidades técnicas en el ámbito del Customer Experience, con la guía de profesores de alto prestigio académico e institucional"*

El siglo XXI y las nuevas Tecnologías de la Información han condicionado que cada vez más empresas y servicios se vuelquen hacia una tendencia donde el usuario es el eje fundamental de proyecciones. Esa cultura de trabajo ha propiciado la aparición de nuevas metodologías y técnicas de cara al mundo de la Informática. Todas ellas ubican al cliente al centro de los procesos y buscan las maneras de adaptarse a los continuos cambios y evoluciones del sector.

Este Curso Profesional tiene en cuenta todos esos requerimientos y, por tal motivo, aglutina los contenidos más innovadores acerca de la temática. En su temario se pueden encontrar teorizaciones sobre en qué momento se establecieron las necesidades de consumo actuales y como obtener *feedbacks* de las experiencias de clientes. Además, profundiza en el análisis sobre los canales de interacción con los usuarios, entre otras cuestiones.

Las materias de este programa son impartidas de forma 100% en la plataforma interactiva de TECH. Los alumnos de este programa tendrán a su disposición diversos materiales audiovisuales y herramientas prácticas, enfocados a desarrollar en ellos las habilidades necesarias para las labores de un programador especializado en Experiencias de Clientes.

> *Con este Curso Profesional profundizarás acerca de cómo los clientes acceden, usan y valoran los productos que desarrollas con herramientas técnicas de elevada calidad"*

02

Salidas profesionales

La innovación científica en el marco de las nuevas Tecnologías de la Información ha condicionado la aparición de nuevas habilidades, perspectivas y oportunidades de auge. Compañías y entidades públicas de diversos sectores están en búsqueda de profesionales, con un alto nivel de especialización, que les ayuden a aplicar las tendencias más actualizadas en las estrategias de crecimiento de sus proyectos de negocios. Los clientes/usuarios se han convertido en una pieza clave de la evolución de esa clase de procesos y esa realidad ha traído consigo el reto de integrar adelantos tecnológicos significativos al interior de aplicaciones y páginas web para garantizarse una experiencia idónea.

> *Desarrollar conocimiento especializado alrededor de la puesta en marcha de interfaces web y móviles donde el usuario sea la figura central de interés de los procesos”*

Esta titulación, en definitiva, te convertirá en un gran especialista preparado para trabajar en alguno de los siguientes puestos:

- Desarrollador de sistemas con enfoque *Customer Experience*
- Director de Integración y Experiencia de Usuario
- Asesor de sistemas integradores de experiencia de usuarios
- Desarrollador de programas informáticos enfocados en experiencia de usuarios
- Consultor de proyectos

03

¿Qué seré capaz de hacer al finalizar el Curso Profesional?

Esta titulación pretende dotar a sus alumnos de una exhaustiva capacitación en cuanto a conocimientos teóricos y herramientas prácticas indispensables para implementar correctas experiencias de usuarios enfocadas al ámbito empresarial. El presente Curso Profesional recoge algunos de los conceptos más innovadores de esta disciplina y complementará la preparación de sus egresados hasta convertirlos en profesionales altamente capacitados dentro de la programación informática.

01 Fijar las bases de una cultura centrada en el cliente que modifica la forma de desarrollar y crear productos, identificar las metodologías más importantes

02 Evaluar las herramientas y técnicas más importantes en el análisis de CX y el *stack* tecnológico habitual en las empresas

03 Determinar cómo se desarrolla un proceso de *User Experience* desde la investigación hasta el prototipado, testeo y puesta en producción

04 Analizar el diseño de interfaces, la teoría de diseño y cómo las UI pueden ayudar a mejorar exponencialmente la experiencia del cliente

05 Analizar la importancia del usuario en la actualidad y profundizar en la cultura de *feedback*

06 Concretar estrategias de omnicanalidad y personalización basada en microinteracciones

07 Estudiar la evolución de la analítica web hasta la analítica del comportamiento

08 Determinar cómo la Inteligencia Artificial ha llevado la CX al siguiente nivel

04

Dirección del curso

TECH ha conformado un claustro de amplia experiencia para esta Curso Profesional. Los docentes disponen de conocimientos y habilidades de excelencia, aplicados en importantes empresas y otras organizaciones dedicadas al desarrollo digital y la programación Full Stack. El profesorado de este programa de estudios ha integrado activamente en el proceso de confección de materiales interactivos y recursos multimediales que los alumnos podrán consultar para adquirir nuevas destrezas dentro de la titulación. Estos expertos también han agrupado ejercicios prácticos, basados en ejemplos reales, que servirán de guía a los estudiantes para comprender mejor cómo desarrollar experiencias de clientes eficientes en escenarios laborales de elevada exigencia.

> *Los profesores de TECH te mostrará herramientas concretas de prototipado y wireframing, así como frameworks de desarrollo Front End”*

Dirección del curso

D. Olalla Bonal, Martín

- Gerente Senior de Práctica de Blockchain en EY
- Especialista Técnico Cliente Blockchain para IBM
- Director de Arquitectura para Blocknitive
- Coordinador Equipo Bases de Datos Distribuidas no Relacionales para wedoIT (Subsidiaria de IBM)
- Arquitecto de Infraestructuras en Bankia
- Responsable del Departamento de Maquetación en T-Systems
- Coordinador de Departamento para Bing Data España S.L.

Cuadro docente

D. Guerrero Díaz-Pintado, Arturo

- Director de Experiencia de Clientes para IBM
- Ingeniero Técnico de Preventa a través de *Watson Customer Engagement* portfolio
- Ingeniero de redes de I+D en Telefónica
- Licenciado en Ingeniería Superior de Telecomunicación por la Universidad de Alcalá y la *Danish Technical University*

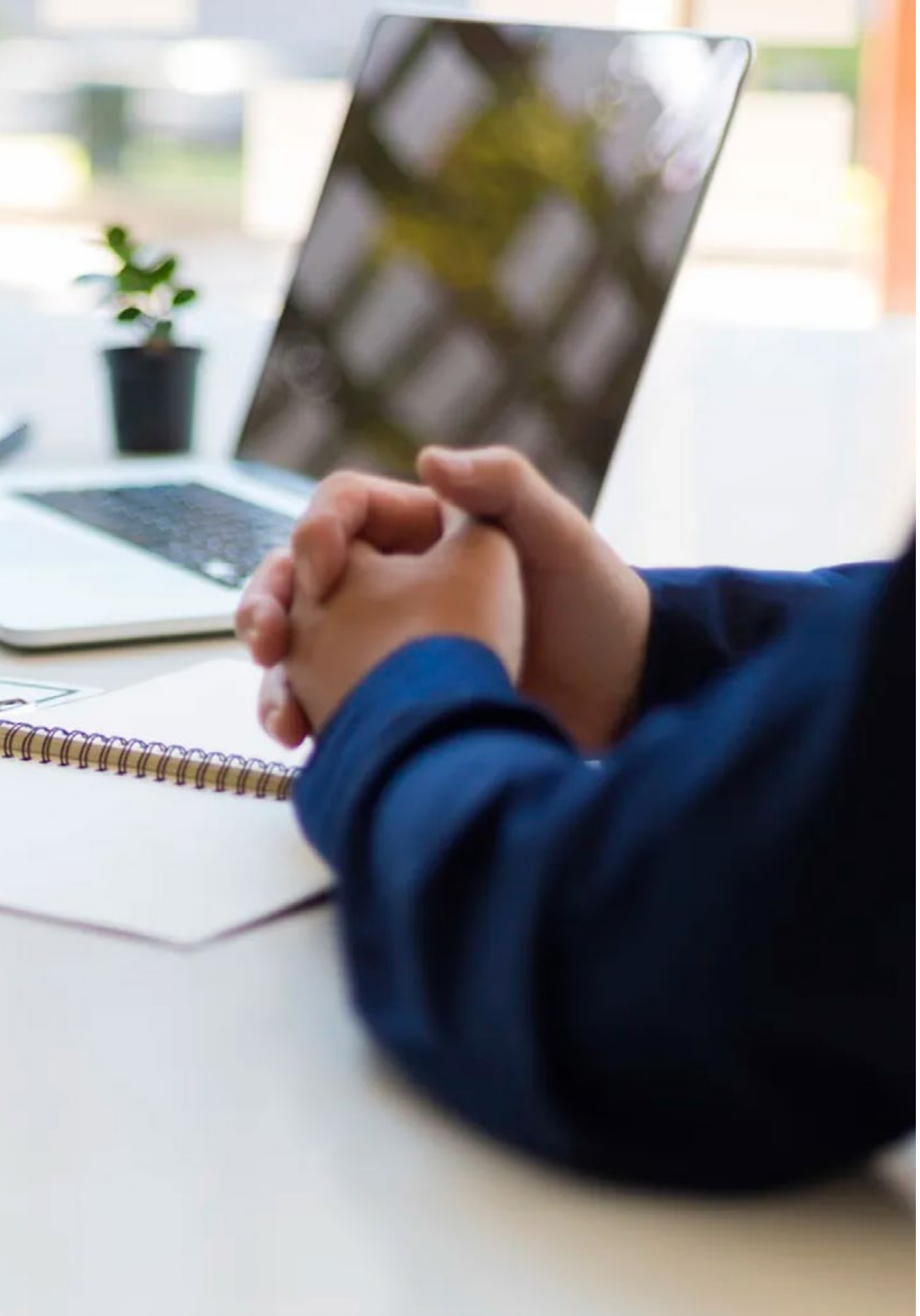
TECH ha seleccionado cuidadosamente al equipo docente de este programa para que puedas aprender de los mejores especialistas de la actualidad”

05

Plan de formación

Este Curso Profesional dispone de valiosas herramientas, conceptos y mecanismos de aplicación que ayudarán a los alumnos a adquirir competencias profesionales de alta demanda en el mercado laboral. La capacitación se apoya además en clases magistrales, recursos interactivos y otros materiales que revolucionan el aprendizaje mediante una metodología innovadora y flexible. Mediante ellas, los estudiantes podrán dominar canales de interacción con los usuarios, métricas de análisis de sus comportamientos, destrezas sobre el diseño de interfaces de usuario, entre otras capacitaciones. Todas las lecciones están a disposición de los estudiantes desde el primer día y cada uno podrá marcar su ritmo de aprendizaje de manera individual y personalizada.

> *La metodología de aprendizaje 100% online de TECH te permitirá compatibilizar diferentes tareas sin prestar atención a horarios preestablecidos ni tiempos de estudio rígidos"*



Módulo 1. UX CX. Experiencia de cliente

1.1. *Customer Experience*
1.2. Tecnologías innovadoras
1.3. Canales de interacción con el usuario
1.4. Analítica de usuario
1.5. Nielsen y su impacto en la CX
1.6. Herramientas de *Customer Experience*
1.7. Nuevas metodologías
1.8. Comunicación de un diseño
1.9. Diseño de UI
1.10. Elaboración de una CX

Esta preparación académica posee un elevado rigor científico que te facilitará la adquisición inmediata de avanzados conocimientos que deberás aplicar para solucionar situaciones complejas en diversos escenarios de trabajo"

06
Metodología

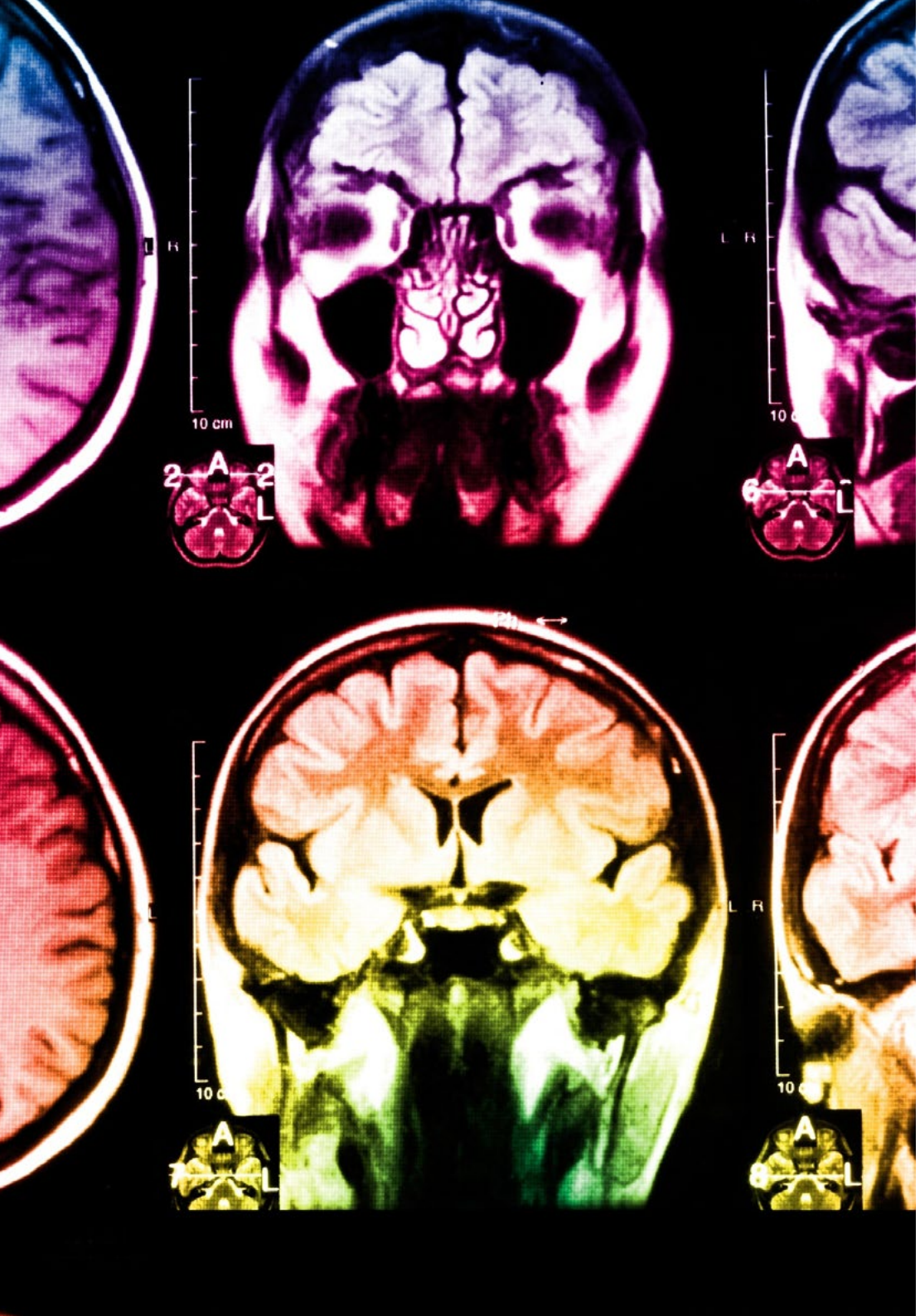
Nuestra institución es la primera en el mundo que combina la metodología de los *case studies* con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina elementos didácticos diferentes en cada lección.

Potenciamos los case studies con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

> *TECH pone a tu disposición un método de aprendizaje que ha revolucionado la Formación Profesional y con el que mejorarás tus perspectivas de futuro de forma inmediata.*

En TECH aprenderás con una metodología vanguardista concebida para capacitar a los profesionales del futuro. Este método, a la vanguardia pedagógica mundial, se denomina *Relearning*.

Nuestra institución es la única en habla hispana licenciada para emplear este exitoso método. En 2019 conseguimos mejorar los niveles de satisfacción global de nuestros alumnos (calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso, objetivos…) con respecto a los indicadores del mejor centro educativo online en español.



Esta titulación de TECH es un programa intensivo que te prepara para afrontar todos los retos en esta área, tanto en el ámbito nacional como internacional. Tenemos el compromiso de favorecer tu crecimiento personal y profesional, la mejor forma de caminar hacia el éxito, por eso en TECH utilizarás los *case studies*, la metodología de enseñanza más avanzada y eficaz del mercado educativo.

> *Nuestro programa te proporciona las mejores habilidades profesionales, preparándote para afrontar todos los retos actuales y futuros en esta área"*

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo desde que éstas existen. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, el método del caso consistió en presentarles situaciones complejas reales para que tomasen decisiones y emitiesen juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas.

Ante una determinada situación, ¿qué harías tú? Esta es la pregunta a la que te enfrentamos en el método del caso, un método de aprendizaje orientado a la acción. A lo largo del curso, te enfrentarás a múltiples casos reales. Deberás integrar todos tus conocimientos, investigar, argumentar y defender tus ideas y decisiones.

En este programa tendrás acceso a los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para ti:

Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.

Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos.

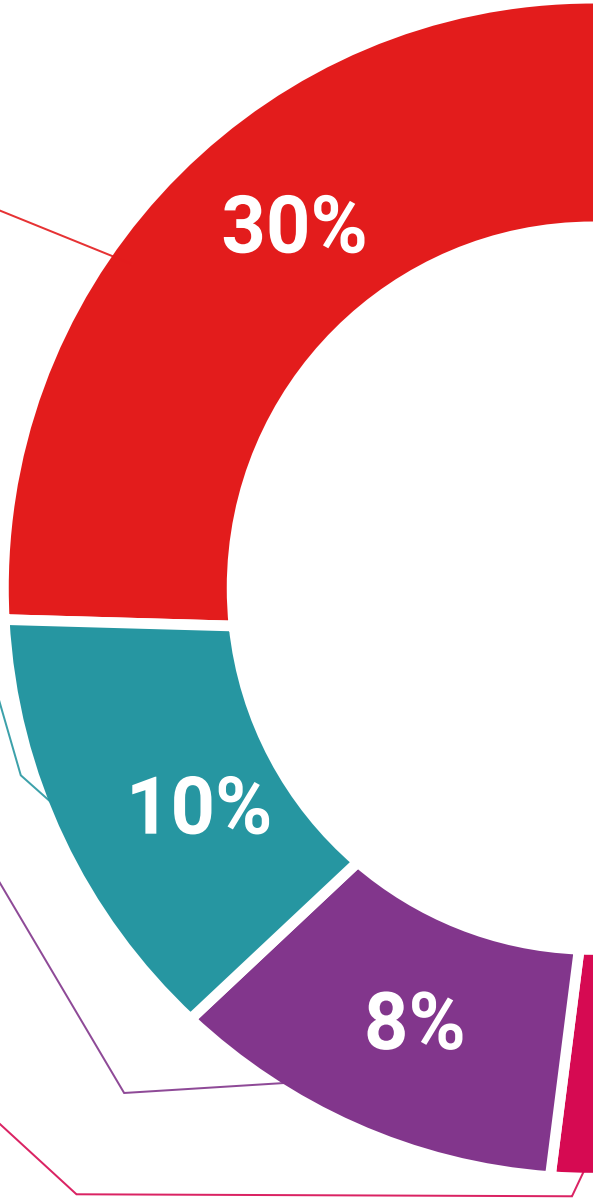
El denominado *Learning from an expert* afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.

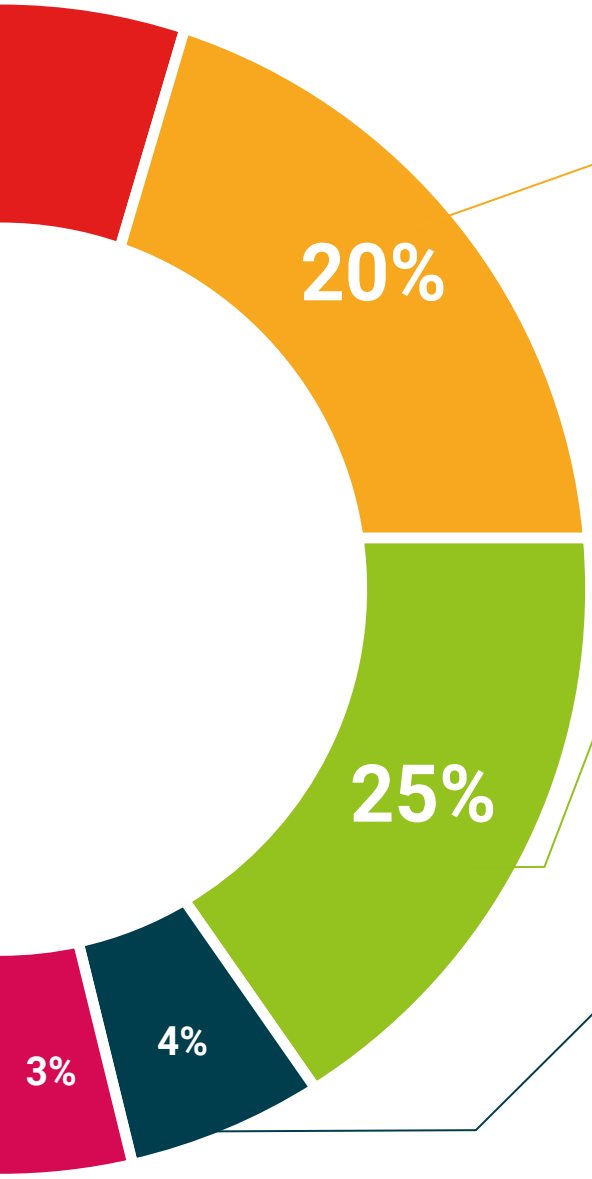
Prácticas de habilidades y competencias

Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.

Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.





Case Studies

Completarás una selección de los mejores *case studies* de la materia. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.

Resúmenes interactivos

Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".

Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.

07

Titulación

El Curso Profesional en UX CX. Experiencia de Cliente garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Curso Profesional expedido por TECH.

Tras la superación de las evaluaciones, el alumno recibirá por correo postal con acuse de recibo su correspondiente Título de Curso Profesional emitido por TECH.

El título expedido por TECH expresará la calificación que haya obtenido en el Curso Profesional, y reunirá los requisitos comúnmente exigidos por las bolsas de trabajo, oposiciones y comités evaluadores carreras profesionales.

Título: **Curso Profesional en UX CX. Experiencia de Cliente**

Modalidad: **Online**

Horas: **150**

tech formación profesional

Otorga el presente

DIPLOMA

a

D/Dña _____, con documento de identificación nº_____

Por haber superado con éxito y acreditado el programa de

CURSO PROFESIONAL

en

UX CX. Experiencia de Cliente

Se trata de un título propio de esta institución equivalente a 150 horas, con fecha de inicio dd/mm/aaaa y fecha de finalización dd/mm/aaaa.

TECH es una Institución Particular de Educación Superior reconocida por la Secretaría de Educación Pública a partir del 28 de junio de 2018.

A 17 de junio de 2020

Mariola Ibáñez Domínguez
Directora

tech formación profesional

Curso Profesional
UX CX. Experiencia de Cliente

Modalidad: **Online**
Titulación: **TECH Formación Profesional**
Duración: **6 semanas**
Horas: **150**

Curso Profesional
UX CX. Experiencia de Cliente

tech formación profesional