

Curso

UX CX: Experiência do Cliente



## Curso UX CX: Experiência do Cliente

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online

Acesso ao site: [www.techtute.com/br/informatica/curso/ux-cx-experiencia-cliente](http://www.techtute.com/br/informatica/curso/ux-cx-experiencia-cliente)

# Índice

01

Apresentação

---

*pág. 4*

02

Objetivos

---

*pág. 8*

03

Direção do curso

---

*pág. 12*

04

Estrutura e conteúdo

---

*pág. 16*

05

Metodologia

---

*pág. 20*

06

Certificado

---

*pág. 28*

# 01

# Apresentação

Em um mundo de negócios marcado pela alta concorrência e pela tecnologia, a Experiência do Cliente entra em cena como um dos pilares fundamentais para a sobrevivência de qualquer empresa. A experiência do cliente é um dos campos mais valorizados e relevantes em todos os setores nos últimos anos. Por esse motivo, este curso 100% online analisa o papel essencial desempenhado por essa área na construção de aplicativos e produtos e seus aspectos tecnológicos mais importantes, por meio de casos práticos baseados em projetos e experiências reais em empresas europeias. Desenvolver um conhecimento técnico avançado das ferramentas mais usadas, melhora o perfil do aluno em um mercado que exige profissionais voltados para o usuário.





“

*Há uma alta demanda por profissionais de Customer Experiencie. Aproveite esta oportunidade para impulsionar sua carreira”*

Com uma cultura inovadora centrada no cliente transformando as equipes de trabalho, é essencial que os profissionais de TI combinem seus conhecimentos técnicos com um profundo entendimento de como os clientes acessam, usam e valorizam os produtos que a empresa desenvolve. Este curso universitário enfatiza especialmente as áreas de Experiência do Usuário (UX) e Interface do Usuário (UI), bem como sua aplicação no campo da Inteligência Artificial e de outras tecnologias revolucionárias, como *Blockchain*, *Internet of Things* ou Realidade Aumentada.

Dessa forma, o aluno irá desenvolver novas metodologias centradas no usuário e novas formas de trabalho adaptadas a um ambiente em constante mudança. Assim, analisará a importância do usuário na atualidade e se aprofundará na cultura do feedback. Tudo isso, implementando estratégias omnicanal e personalização baseada em microinterações. Por sua vez, o especialista em TI abordará o uso de ferramentas de prototipagem e wireframing que permitem que as ideias sejam comunicadas e transmitidas em um estágio inicial de desenvolvimento.

Da mesma forma, será o aluno quem decidirá quando, onde e como assumir toda a carga horária do curso, já que se trata de um programa universitário online totalmente flexível. Sem horários fixos ou aulas presenciais. Todo o conteúdo da sala de aula virtual pode ser acompanhado de qualquer dispositivo com conexão à Internet e está disponível para download.

Este **Curso de UX CX: Experiência do Cliente** conta com o conteúdo mais completo e atualizado do mercado. Suas principais características são:

- ◆ O desenvolvimento de casos práticos apresentados por especialistas em UX e CX. Experiência do Cliente
- ◆ O conteúdo gráfico, esquemático e extremamente útil fornece informações científicas e práticas sobre aquelas disciplinas indispensáveis para o exercício da profissão
- ◆ Exercícios práticos em que o processo de autoavaliação é realizado para melhorar a aprendizagem
- ◆ Destaque especial para as metodologias inovadoras
- ◆ Lições teóricas, perguntas aos especialistas e trabalhos de reflexão individual
- ◆ Disponibilidade de acesso a todo o conteúdo a partir de qualquer dispositivo, fixo ou portátil, com conexão à Internet



*Alcance o sucesso com a TECH e adquira o conhecimento e as habilidades que você precisa para embarcar em Customer Experience”*

“

*Apresenta ferramentas concretas de prototipagem e wireframe, além de frameworks de desenvolvimento Front-End”*

O corpo docente do curso conta com profissionais do setor, que transferem toda a experiência adquirida ao longo de suas carreiras para esta capacitação, além de especialistas reconhecidos de instituições de referência e universidades de prestígio.

O conteúdo multimídia, desenvolvido com a mais recente tecnologia educacional, permitirá ao profissional uma aprendizagem contextualizada, ou seja, realizada através de um ambiente simulado, proporcionando uma capacitação imersiva e programada para praticar diante de situações reais.

A estrutura deste programa se concentra na Aprendizagem Baseada em Problemas, através da qual o profissional deverá resolver as diferentes situações de prática profissional que surgirem ao longo do curso acadêmico. Para isso, contará com a ajuda de um inovador sistema de vídeo interativo realizado por especialistas reconhecidos.

*Os profissionais de TI focados na correta experiência do cliente oferecem uma vantagem competitiva para conseguir melhores empregos.*

*A metodologia online permite que você siga o programa de onde quiser e no seu próprio ritmo, tornando possível conciliar a vida profissional, pessoal e acadêmica.*



# 02 Objetivos

Por meio deste curso, os profissionais de TI irão adquirir o conhecimento necessário para trabalhar com Experiência do Cliente. Tudo isso, com a segurança e a eficiência de um curso acadêmico criado para estimular os cientistas da computação no manejo e na abordagem de uma gestão integral da carteira de clientes, a fim de oferecer uma experiência profissional que lhes permita concorrer com as empresas de sua área de atuação.





“

*A TECH lhe ajudará a atingir  
seus objetivos oferecendo-lhe  
o melhor ensino especializado”*



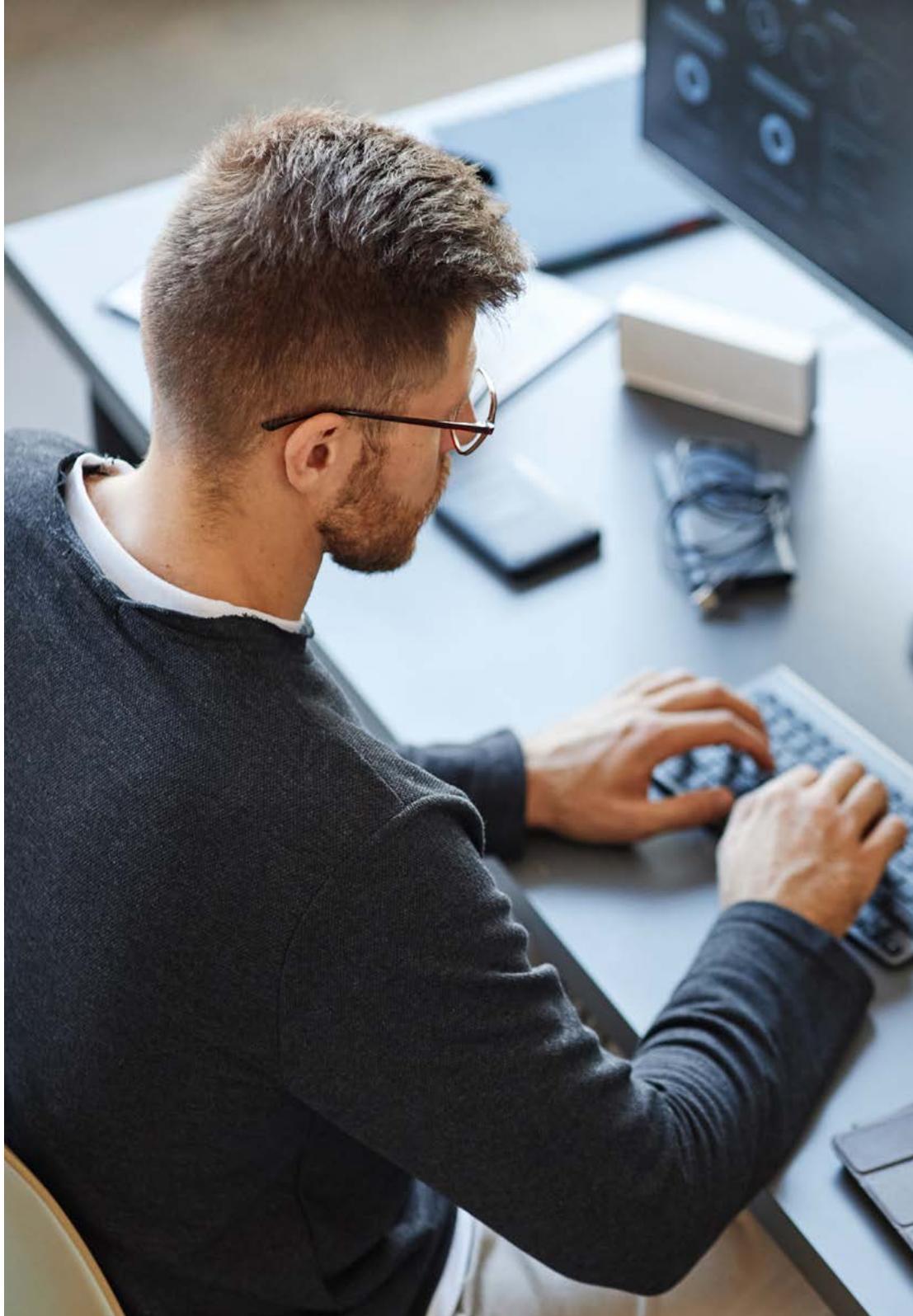
## Objetivos gerais

---

- ◆ Estabelecer as bases para uma cultura centrada no cliente que muda a forma como os produtos são desenvolvidos e criados, identificando as metodologias mais importantes
- ◆ Avaliar as ferramentas e técnicas mais importantes na análise CX e a "stack tecnológica" normalmente utilizada nas empresas
- ◆ Determinar como um processo de Experiência do Usuário é desenvolvido, desde a pesquisa até a criação de protótipos, testes e produção
- ◆ Analisar o design de interfaces, a teoria do design e como a UI pode ajudar a melhorar exponencialmente a experiência do cliente

“

*Este programa irá fornecer o conhecimento concreto que você precisa como cientista da computação para concorrer entre os melhores do setor”*





## Objetivos específicos

---

- ◆ Analisar a importância do usuário na atualidade e aprofundar-se na cultura do feedback
- ◆ Realizar estratégias de omnicanal e personalização baseadas em microinterações
- ◆ Estudar a evolução da análise web até a análise comportamental
- ◆ Determinar como a Inteligência Artificial levou a CX para outro nível
- ◆ Estabelecer as técnicas mais importantes de análise da experiência web, mobilidade e acessibilidade
- ◆ Apresentar a metodologia Design Thinking e o processo de criação da experiência do usuário
- ◆ Abordar ferramentas concretas de prototipagem e wireframe, bem como estruturas de desenvolvimento de front-end

# 03

## Direção do curso

Para cumprir com o compromisso de oferecer um ensino de excelência para todos, a TECH conta com profissionais renomados que oferecem ao aluno um conhecimento sólido na área de Experiência do Cliente. Este curso conta com uma equipe altamente qualificada e com vasta experiência no setor, que oferecerá as melhores ferramentas para o aluno no desenvolvimento de suas habilidades.





## Direção



### Sr. Martín Olalla Bonal

- ♦ Gerente Sênior de Prática de Blockchain no EY
- ♦ Especialista técnico cliente Blockchain para IBM
- ♦ Diretor de Arquitetura da Blocknitive
- ♦ Coordenador da equipe de banco de dados distribuídos não relacional para a wedoIT (Subsidiária da IBM)
- ♦ Arquiteto de infraestruturas na Bankia
- ♦ Responsável pelo Departamento de Maquetação da T-Systems
- ♦ Coordenador de Departamento para Bing Data España S.L.

## Professores

### Sr. Arturo Guerrero Díaz-Pintado

- ♦ Diretor de Experiência do Cliente para IBM
- ♦ Engenheiro técnico de pré-venda através do Watson Customer Engagement portfolio
- ♦ Engenheiro de redes de I+D na Telefônica
- ♦ Formado em Engenharia de Telecomunicações pela Universidade de Alcalá e pela Danish Technical University



# 04

## Estrutura e conteúdo

Este curso reúne o conteúdo mais atualizado e especializado sobre *Customer Experience*. O aluno irá estabelecer as bases das metodologias de UX e CX, para aplicá-las em estratégias eficazes que gerem fidelidade e lealdade dos clientes. Para isso, o aluno aprenderá a entender, projetar e gerenciar a experiência do cliente de forma teórica, mas também de forma prática, para obter um conhecimento real do assunto e poder colocá-lo em prática desde o primeiro minuto.

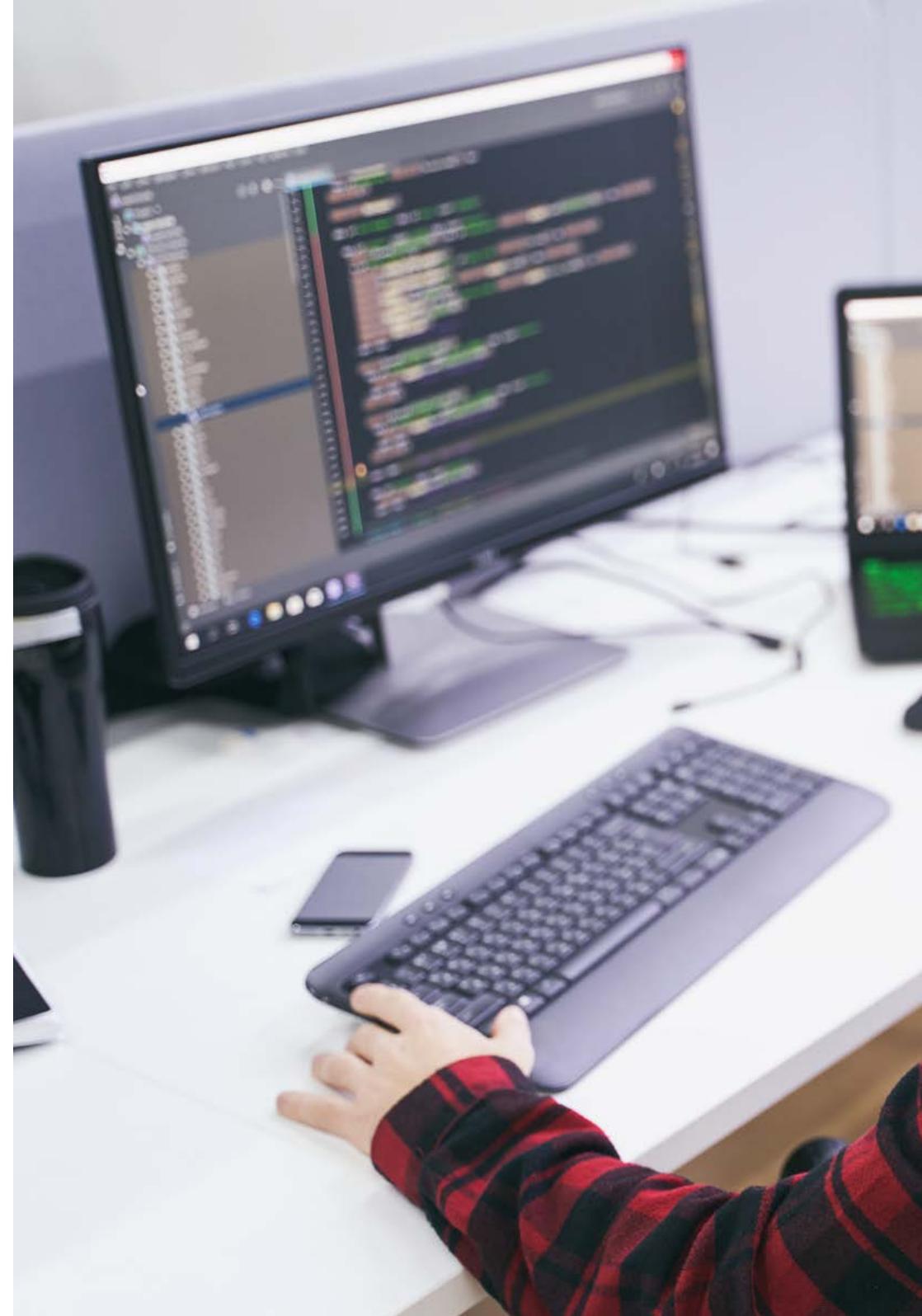


“

*Foi estabelecido um plano de estudos cujo módulo oferece uma ampla perspectiva teórica e prática sobre UX e CX”*

## Módulo 1. UX CX: Experiência do cliente

- 1.1. *Customer Experience*
  - 1.1.1. *Customer Experience (CX)*
  - 1.1.2. Novas necessidades dos consumidores
  - 1.1.3. *Feedback em Customer Experience*
- 1.2. Tecnologias inovadoras
  - 1.2.1. Máquinas que pensam
  - 1.2.2. Novas formas de compartilhar informações
  - 1.2.3. Medição do que não pode ser medido
- 1.3. Canais de interação com o usuário
  - 1.3.1. Análise do cliente
  - 1.3.2. Personalização
  - 1.3.3. Múltiplos canais de interação com o usuário
- 1.4. Análise do usuário
  - 1.4.1. Estrutura do website
  - 1.4.2. Análise do usuário
  - 1.4.3. Análise avançada do usuário
- 1.5. Nielsen e seu impacto na CX
  - 1.5.1. Nielsen e seu impacto na CX
  - 1.5.2. Técnicas de *User Testing*
- 1.6. Ferramentas de *Customer Experience*
  - 1.6.1. Ferramentas avançadas
  - 1.6.2. Mobilidade
  - 1.6.3. Acessibilidade
- 1.7. Novas metodologias
  - 1.7.1. O desafio do usuário
  - 1.7.2. Processo de UX
  - 1.7.3. Pesquisa de usuário



- 1.8. Comunicação de um design
  - 1.8.1. *Wireframing*
  - 1.8.2. Ferramentas de comunicação de um design
  - 1.8.3. Ferramentas avançadas de comunicação de um design
- 1.9. Projeto de UI
  - 1.9.1. Projeto de UI
  - 1.9.2. Interfaces web e móvel
  - 1.9.3. Componentes web e móvel
- 1.10. Elaboração de um CX
  - 1.10.1. Elaboração de um CX
  - 1.10.2. Design de novas experiências
  - 1.10.3. Interfaces

“

*Graças a esse programa universitário de alto nível, você progredirá de forma rápida e constante na aquisição de conhecimento, com o rigor científico de um ensino de qualidade”*

# 05 Metodologia

Este curso oferece uma maneira diferente de aprender. Nossa metodologia é desenvolvida através de um modo de aprendizagem cíclico: **o Relearning**. Este sistema de ensino é utilizado, por exemplo, nas faculdades de medicina mais prestigiadas do mundo e foi considerado um dos mais eficazes pelas principais publicações científicas, como o ***New England Journal of Medicine***.



“

*Descubra o Relearning, um sistema que abandona a aprendizagem linear convencional para realizá-la através de sistemas de ensino cíclicos: uma forma de aprendizagem que se mostrou extremamente eficaz, especialmente em disciplinas que requerem memorização"*

## Estudo de caso para contextualizar todo o conteúdo

Nosso programa oferece um método revolucionário para desenvolver as habilidades e o conhecimento. Nosso objetivo é fortalecer as competências em um contexto de mudança, competitivo e altamente exigente.

“

*Com a TECH você irá experimentar uma forma de aprender que está revolucionando as bases das universidades tradicionais em todo o mundo”*



*Você terá acesso a um sistema de aprendizagem baseado na repetição, por meio de um ensino natural e progressivo ao longo de todo o programa.*



*Através de atividades de colaboração e casos reais, o aluno aprenderá a resolver situações complexas em ambientes reais de negócios.*

## Um método de aprendizagem inovador e diferente

Este curso da TECH é um programa de ensino intensivo, criado do zero, que propõe os desafios e decisões mais exigentes nesta área, em âmbito nacional ou internacional. Através desta metodologia, o crescimento pessoal e profissional é impulsionado em direção ao sucesso. O método do caso, técnica que constitui a base deste conteúdo, garante que a realidade econômica, social e profissional mais atual seja adotada.



*Nosso programa prepara você para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso na sua carreira”*

O método do caso é o sistema de aprendizagem mais utilizado nas principais escolas de Informática do mundo, desde que elas existem. Desenvolvido em 1912 para que os estudantes de Direito não aprendessem a lei apenas com base no conteúdo teórico, o método do caso consistia em apresentar-lhes situações realmente complexas para que tomassem decisões conscientes e julgassem a melhor forma de resolvê-las. Em 1924 foi estabelecido como o método de ensino padrão em Harvard.

Em uma determinada situação, o que um profissional deveria fazer? Esta é a pergunta que abordamos no método do caso, um método de aprendizagem orientado para a ação. Ao longo do curso, os alunos vão se deparar com múltiplos casos reais. Terão que integrar todo o conhecimento, pesquisar, argumentar e defender suas ideias e decisões.

## Metodologia Relearning

A TECH utiliza de maneira eficaz a metodologia do estudo de caso com um sistema de aprendizagem 100% online, baseado na repetição, combinando elementos didáticos diferentes em cada aula.

Potencializamos o Estudo de Caso com o melhor método de ensino 100% online: o Relearning.

*Em 2019 alcançamos os melhores resultados de aprendizagem entre todas as universidades online do mundo.*

Na TECH você aprenderá através de uma metodologia de vanguarda, desenvolvida para capacitar os profissionais do futuro. Este método, na vanguarda da pedagogia mundial, se chama Relearning.

Nossa universidade é uma das únicas que possui a licença para usar este método de sucesso. Em 2019 conseguimos melhorar os níveis de satisfação geral dos nossos alunos (qualidade de ensino, qualidade dos materiais, estrutura dos curso, objetivos, entre outros) com relação aos indicadores da melhor universidade online.



No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, ela acontece em espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Portanto, combinamos cada um desses elementos de forma concêntrica. Esta metodologia já capacitou mais de 650 mil universitários com um sucesso sem precedentes em campos tão diversos como a bioquímica, a genética, a cirurgia, o direito internacional, habilidades administrativas, ciência do esporte, filosofia, direito, engenharia, jornalismo, história, mercados e instrumentos financeiros. Tudo isso em um ambiente altamente exigente, com um corpo discente com um perfil socioeconômico médio-alto e uma média de idade de 43,5 anos.

*O Relearning permitirá uma aprendizagem com menos esforço e mais desempenho, fazendo com que você se envolva mais em sua especialização, desenvolvendo o espírito crítico e sua capacidade de defender argumentos e contrastar opiniões: uma equação de sucesso.*

A partir das últimas evidências científicas no campo da neurociência, sabemos como organizar informações, ideias, imagens, memórias, mas sabemos também que o lugar e o contexto onde aprendemos algo é fundamental para nossa capacidade de lembrá-lo e armazená-lo no hipocampo, para mantê-lo em nossa memória a longo prazo.

Desta forma, no que se denomina Neurocognitive context-dependent e-learning, os diferentes elementos do nosso programa estão ligados ao contexto onde o aluno desenvolve sua prática profissional.



Neste programa, oferecemos o melhor material educacional, preparado especialmente para os profissionais:



#### Material de estudo

Todo o conteúdo foi criado especialmente para o curso pelos especialistas que irão ministrá-lo, o que faz com que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Posteriormente, esse conteúdo é adaptado ao formato audiovisual, para criar o método de trabalho online da TECH. Tudo isso, com as técnicas mais inovadoras que proporcionam alta qualidade em todo o material que é colocado à disposição do aluno.



#### Masterclasses

Há evidências científicas sobre a utilidade da observação de terceiros especialistas.

O "Learning from an expert" fortalece o conhecimento e a memória, além de gerar segurança para a tomada de decisões difíceis no futuro.



#### Práticas de habilidades e competências

Serão realizadas atividades para desenvolver competências e habilidades específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e ampliar as competências e habilidades que um especialista precisa desenvolver no contexto globalizado em que vivemos.



#### Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso e diretrizes internacionais, entre outros. Na biblioteca virtual da TECH o aluno terá acesso a tudo o que for necessário para complementar a sua capacitação.





**Estudos de caso**

Os alunos irão completar uma seleção dos melhores estudos de caso escolhidos especialmente para esta capacitação. Casos apresentados, analisados e orientados pelos melhores especialistas do cenário internacional.



**Resumos interativos**

A equipe da TECH apresenta o conteúdo de forma atraente e dinâmica através de pílulas multimídia que incluem áudios, vídeos, imagens, gráficos e mapas conceituais para consolidar o conhecimento.

Este sistema exclusivo de capacitação por meio da apresentação de conteúdo multimídia foi premiado pela Microsoft como "Caso de sucesso na Europa".



**Testing & Retesting**

Avaliamos e reavaliamos periodicamente o conhecimento do aluno ao longo do programa, através de atividades e exercícios de avaliação e autoavaliação, para que possa comprovar que está alcançando seus objetivos.



06

# Certificado

O Curso de UX CX: Experiência do Cliente garante, além da capacitação mais rigorosa e atualizada, acesso ao certificado do Curso emitido pela TECH Universidade Tecnológica.



“

*Conclua este programa de estudos  
com sucesso e receba o seu certificado  
sem sair de casa e sem burocracias”*

Este **Curso de UX CX: Experiência do Cliente** conta com o conteúdo mais completo e atualizado do mercado.

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio o certificado\* do **Curso** emitido pela **TECH Universidade Tecnológica**.

O certificado emitido pela **TECH Universidade Tecnológica** expressará a qualificação obtida no Curso, atendendo aos requisitos normalmente exigidos pelas bolsas de empregos, concursos públicos e avaliação de carreira profissional.

Título: **Curso de UX CX: Experiência do Cliente**

Modalidade: **online**

Duração: **6 semanas**



\*Apostila de Haia: Caso o aluno solicite que seu certificado seja apostilado, a TECH EDUCATION providenciará a obtenção do mesmo a um custo adicional.

futuro  
saúde confiança pessoas  
informação orientadores  
educação certificação ensino  
garantia aprendizagem  
instituições tecnologia  
comunidade comprimentos  
atenção personalizada  
conhecimento inovação  
presente qualidade  
desenvolvimento sustentabilidade

**tech** universidade  
tecnológica

Curso

UX CX: Experiência  
do Cliente

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online

Curso

UX CX: Experiência do Cliente

