

# Diplomado

## UX CX. Experiencia de Cliente



## Diplomado UX CX. Experiencia de Cliente

- » Modalidad: No escolarizada (100% en línea)
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Universidad
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

Acceso web: [www.techtitute.com/informatica/curso-universitario/ux-cx-experiencia-cliente](http://www.techtitute.com/informatica/curso-universitario/ux-cx-experiencia-cliente)

# Índice

01

Presentación

---

*pág. 4*

02

Objetivos

---

*pág. 8*

03

Dirección del curso

---

*pág. 12*

04

Estructura y contenido

---

*pág. 16*

05

Metodología de estudio

---

*pág. 20*

06

Titulación

---

*pág. 30*

# 01

# Presentación

En un mundo empresarial marcado por la alta competencia y la tecnología, la Experiencia de Cliente entra en juego convirtiéndose en uno de los pilares fundamentales para la supervivencia de cualquier empresa. Customer Experience es uno de los campos más valorados y de gran relevancia en todas las industrias en los últimos años. Por este motivo, esta titulación 100% online analiza su papel esencial en la construcción de aplicaciones y productos y sus aspectos tecnológicos más destacados, a través de casos prácticos basados en proyectos y experiencias reales en empresas europeas. Desarrollar conocimientos técnicos avanzados en las herramientas más usadas, potencian el perfil del egresado en un mercado que demanda profesionales centrados en el usuario.





“

*Hay una gran demanda de profesionales especializados en Customer Experience. Aprovecha esta oportunidad y da un impulso a tu carrera”*



Ante una innovadora cultura centrada en el cliente que está transformando los equipos de trabajo, resulta esencial para el informático combinar sus conocimientos técnicos con una comprensión profunda de cómo los clientes acceden, usan y valoran los productos que desarrolla su empresa. Este Diplomado hace especial énfasis en las áreas de User Experience (UX) y User Interface (UI), así como en la aplicación de estas en el ámbito de la Inteligencia Artificial y otras tecnologías disruptivas como *Blockchain*, *Internet of Things* o la Realidad Aumentada.

De esta manera, el egresado desarrollará nuevas metodologías centradas en el usuario y nuevas formas de trabajar adaptadas a un entorno en constante cambio. Así, se analizará la importancia del usuario en la actualidad y se profundizará en la cultura de feedback. Todo ello, concretando estrategias de omnicanalidad y personalización basada en microinteracciones. A su vez, el informático abordará el uso de herramientas de prototipado y wireframing que permiten comunicar y transmitir ideas en una fase temprana del desarrollo.

Asimismo, el alumno será quien decida cuándo, dónde y cómo asumir toda la carga lectiva, pues está ante un Diplomado online con gran flexibilidad. No existen ni horarios prefijados, ni clases presenciales. Todo el contenido del aula virtual puede seguirse desde cualquier dispositivo con conexión a internet y está disponible para su descarga.

Este **Diplomado en UX CX. Experiencia de Cliente** contiene el programa Universitario más completo y actualizado del mercado. Sus características más destacadas son:

- ♦ El desarrollo de casos prácticos presentados por expertos en UX CX. Experiencia de Cliente
- ♦ Los contenidos gráficos, esquemáticos y eminentemente prácticos con los que está concebido recogen una información científica y práctica sobre aquellas disciplinas indispensables para el ejercicio profesional
- ♦ Los ejercicios prácticos donde realizar el proceso de autoevaluación para mejorar el aprendizaje
- ♦ Su especial hincapié en metodologías innovadoras
- ♦ Las lecciones teóricas, preguntas al experto y trabajos de reflexión individual
- ♦ La disponibilidad de acceso a los contenidos desde cualquier dispositivo fijo o portátil con conexión a internet



*Triunfa de la mano de TECH y adquiere los conocimientos y competencias que necesitas para embarcarte en Customer Experience"*

“

*Plantea herramientas concretas de prototipado y wireframing, así como frameworks de desarrollo de Front End”*

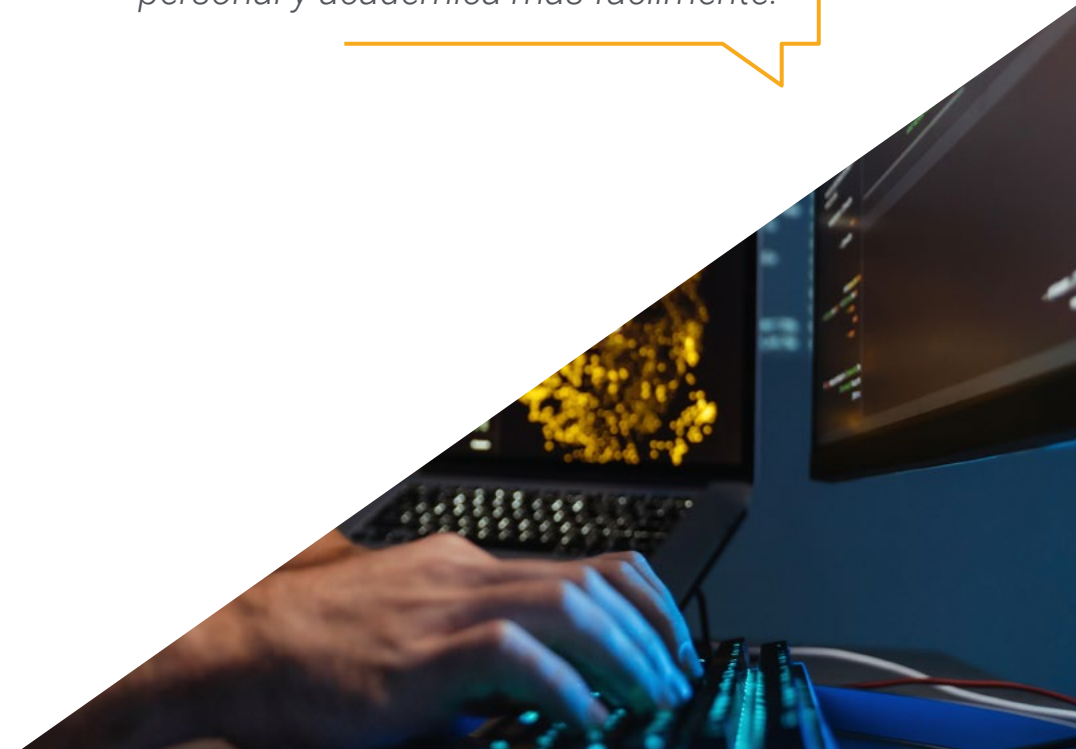
El programa incluye, en su cuadro docente, a profesionales del sector que vierten en esta capacitación la experiencia de su trabajo, además de reconocidos especialistas de sociedades de referencia y universidades de prestigio.

Su contenido multimedia, elaborado con la última tecnología educativa, permitirá al profesional un aprendizaje situado y contextual, es decir, un entorno simulado que proporcionará una capacitación inmersiva programada para entrenarse ante situaciones reales.

El diseño de este programa se centra en el Aprendizaje Basado en Problemas, mediante el cual el profesional deberá tratar de resolver las distintas situaciones de práctica profesional que se le planteen a lo largo del curso académico. Para ello, contará con la ayuda de un novedoso sistema de vídeo interactivo realizado por reconocidos expertos.

*Los informáticos enfocados en una correcta experiencia del cliente ofrecen una gran ventaja competitiva para conseguir mejores puestos laborales.*

*La metodología online te permite seguir el programa desde donde quieras y a tu ritmo, para compaginar tu vida laboral, personal y académica más fácilmente.*



# 02 Objetivos

Mediante esta capacitación, los profesionales de la Informática adquirirán los conocimientos necesarios para trabajar en la Experiencia de Cliente. Todo ello, con la seguridad y la eficiencia de un Diplomado creado para impulsar a los informáticos en el manejo y planteamiento de una gestión integral en la cartera de clientes para ofrecer una experiencia profesional que le permita competir con las empresas de su área de actuación.







“

*TECH te ayuda a cumplir tus objetivos ofreciéndote la mejor enseñanza especializada”*

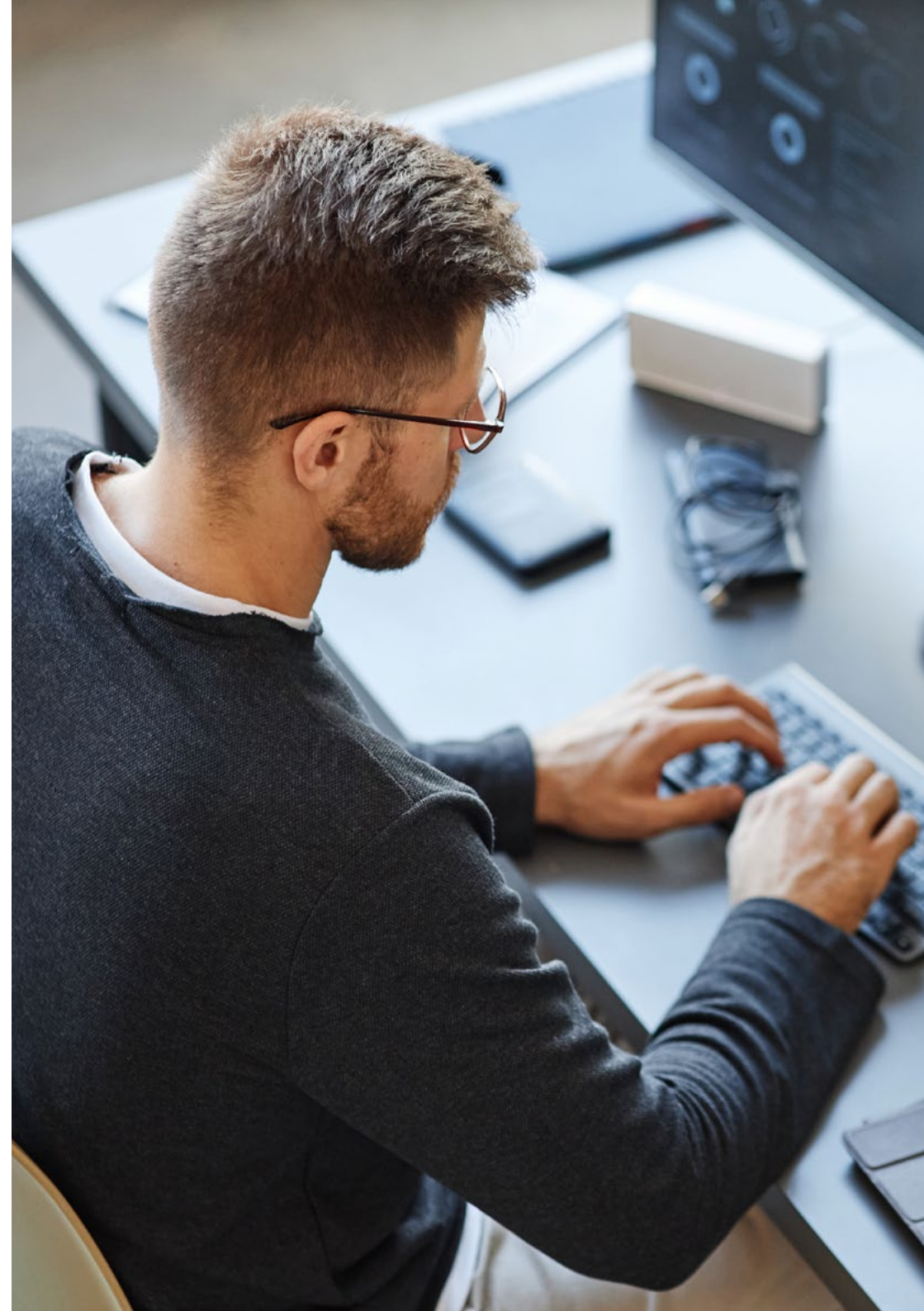


## Objetivos generales

- ♦ Fijar las bases de una cultura centrada en el cliente que modifica la forma de desarrollar y crear productos, identificar las metodologías más importantes
- ♦ Evaluar las herramientas y técnicas más importantes en el análisis de CX y el 'stack tecnológico' habitual en las empresas
- ♦ Determinar cómo se desarrolla un proceso de User Experience desde la investigación hasta el prototipado, testeo y puesta en producción
- ♦ Analizar el diseño de interfaces, la teoría de diseño y cómo las UI pueden ayudar a mejorar exponencialmente la experiencia del cliente



*Este programa te llevará al conocimiento concreto que necesitas como informático para competir entre los mejores del sector”*







## Objetivos específicos

---

- ♦ Analizar la importancia del usuario en la actualidad y profundizar en la cultura de feedback
- ♦ Concretar estrategias de omnicanalidad y personalización basada en microinteracciones
- ♦ Estudiar la evolución de la analítica web hasta la analítica del comportamiento
- ♦ Determinar cómo la Inteligencia Artificial ha llevado la CX al siguiente nivel
- ♦ Establecer las técnicas más importantes de análisis de experiencia web, movilidad y accesibilidad
- ♦ Presentar la metodología Design Thinking y el proceso de creación de Experiencia de Usuario
- ♦ Plantear herramientas concretas de prototipado y wireframing, así como frameworks de desarrollo de front-end

03

# Dirección del curso

En su máxima de ofrecer una educación de élite para todos, TECH cuenta con profesionales de renombre para que el alumno adquiera un conocimiento sólido en los ámbitos de la Experiencia de Cliente. El presente Diplomado cuenta con un equipo altamente cualificado y con una dilatada experiencia en el sector, que ofrecerán las mejores herramientas para el alumno en el desarrollo de sus capacidades.





*Te especializarás en Customer Experience de la mano de profesionales con años de experiencia en el sector y con la metodología educativa más innovadora*



## Dirección



### **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.

## Profesores

### **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



# 04

## Estructura y contenido

Este Diplomado recoge el mejor contenido actualizado y especializado en cuanto *Customer Experience* se refiere. El egresado asentará las bases de las metodologías de UX y CX, para aplicarlas en estrategias efectivas que generen lealtad y fidelización a sus clientes. Para ello, el alumno aprenderá a entender, diseñar y gestionar la experiencia de los clientes de manera teórica, pero también de forma práctica, con el fin de alcanzar el conocimiento real de la materia y poder ponerlo en práctica desde el primer minuto.





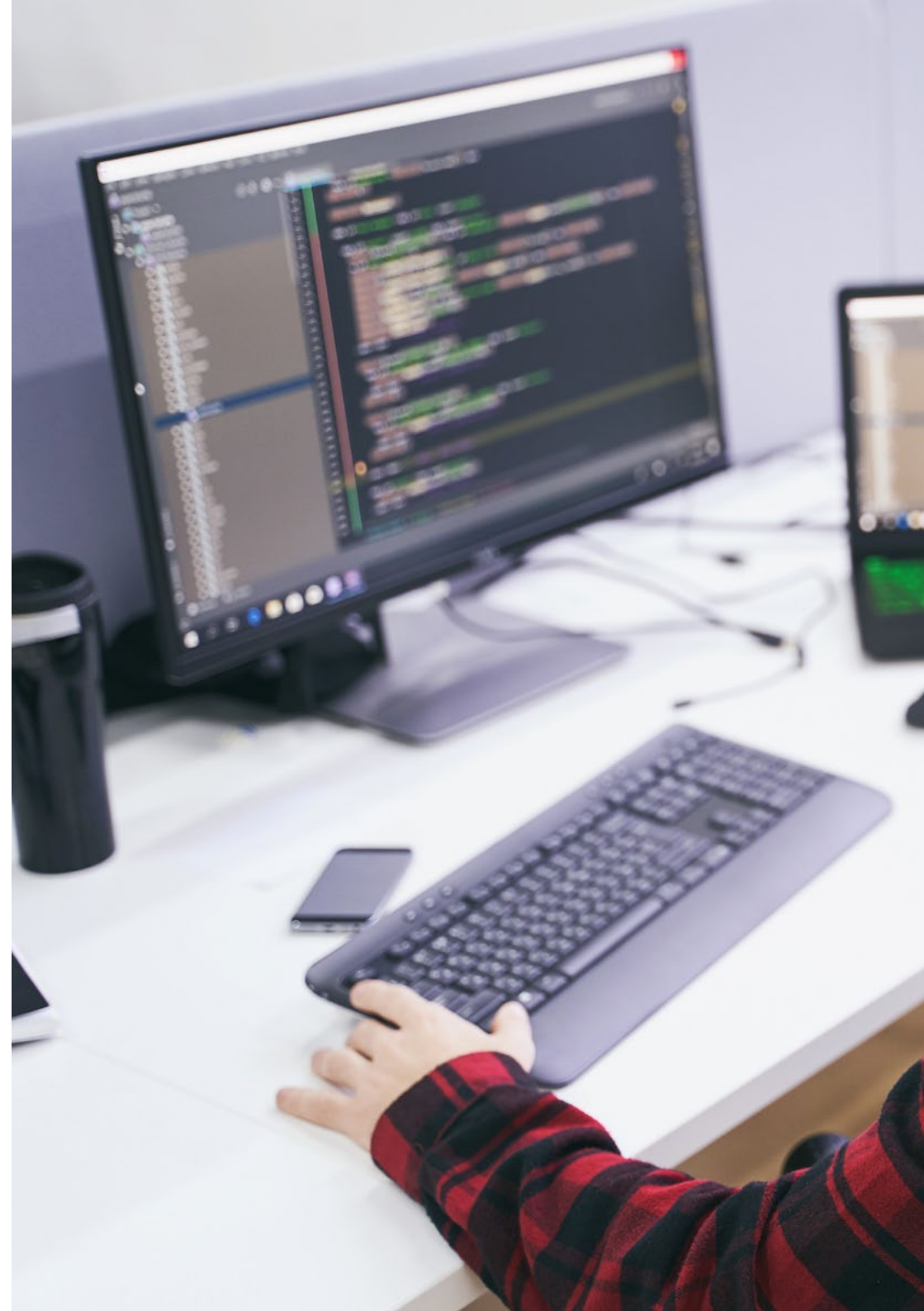
“

*Se ha establecido un plan de estudios cuyo módulo ofrece una amplia perspectiva tanto teórica como práctica de UX y CX”*



## Módulo 1. UX CX. Experiencia de cliente

- 1.1. *Customer Experience*
  - 1.1.1. *Customer Experience (CX)*
  - 1.1.2. Nuevas necesidades en el consumo
  - 1.1.3. *Feedback en Customer Experience*
- 1.2. Tecnologías innovadoras
  - 1.2.1. Máquinas que piensan
  - 1.2.2. Nuevas formas de compartir información
  - 1.2.3. Medición de lo que no se puede medir
- 1.3. Canales de interacción con el usuario
  - 1.3.1. Análisis del cliente
  - 1.3.2. Personalización
  - 1.3.3. Múltiples canales de interacción con el usuario
- 1.4. Analítica de usuario
  - 1.4.1. Estructura de la web
  - 1.4.2. Analítica de usuario
  - 1.4.3. Analítica de usuario avanzada
- 1.5. Nielsen y su impacto en la CX
  - 1.5.1. Nielsen y su Impacto en la CX
  - 1.5.2. Técnicas de *User Testing*
- 1.6. Herramientas de *Customer Experience*
  - 1.6.1. Herramientas avanzadas
  - 1.6.2. Movilidad
  - 1.6.3. Accesibilidad
- 1.7. Nuevas metodologías
  - 1.7.1. El reto del usuario
  - 1.7.2. Proceso de UX
  - 1.7.3. Investigación de usuario





- 1.8. Comunicación de un diseño
  - 1.8.1. Wireframing
  - 1.8.2. Herramientas de comunicación de un diseño
  - 1.8.3. Herramientas avanzadas de comunicación de un diseño
- 1.9. Diseño de UI
  - 1.9.1. Diseño de UI
  - 1.9.2. Interfaces web y móvil
  - 1.9.3. Componentes web y móvil
- 1.10. Elaboración de una CX
  - 1.10.1. Elaboración de una CX
  - 1.10.2. Diseño de nuevas experiencias
  - 1.10.3. Interfaces



*Gracias a este Diplomado de alto nivel, avanzarás de manera rápida y constante en la adquisición de conocimientos, con el rigor científico de una enseñanza de calidad"*



05

# Metodología de estudio

TECH es la primera universidad en el mundo que combina la metodología de los **case studies** con el **Relearning**, un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración dirigida.

Esta disruptiva estrategia pedagógica ha sido concebida para ofrecer a los profesionales la oportunidad de actualizar conocimientos y desarrollar competencias de un modo intensivo y riguroso. Un modelo de aprendizaje que coloca al estudiante en el centro del proceso académico y le otorga todo el protagonismo, adaptándose a sus necesidades y dejando de lado las metodologías más convencionales.





“

*TECH te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera”*

## El alumno: la prioridad de todos los programas de TECH

En la metodología de estudios de TECH el alumno es el protagonista absoluto. Las herramientas pedagógicas de cada programa han sido seleccionadas teniendo en cuenta las demandas de tiempo, disponibilidad y rigor académico que, a día de hoy, no solo exigen los estudiantes sino los puestos más competitivos del mercado.

Con el modelo educativo asincrónico de TECH, es el alumno quien elige el tiempo que destina al estudio, cómo decide establecer sus rutinas y todo ello desde la comodidad del dispositivo electrónico de su preferencia. El alumno no tendrá que asistir a clases en vivo, a las que muchas veces no podrá acudir. Las actividades de aprendizaje las realizará cuando le venga bien. Siempre podrá decidir cuándo y desde dónde estudiar.

“

*En TECH NO tendrás clases en directo  
(a las que luego nunca puedes asistir)”*



### Los planes de estudios más exhaustivos a nivel internacional

TECH se caracteriza por ofrecer los itinerarios académicos más completos del entorno universitario. Esta exhaustividad se logra a través de la creación de temarios que no solo abarcan los conocimientos esenciales, sino también las innovaciones más recientes en cada área.

Al estar en constante actualización, estos programas permiten que los estudiantes se mantengan al día con los cambios del mercado y adquieran las habilidades más valoradas por los empleadores. De esta manera, quienes finalizan sus estudios en TECH reciben una preparación integral que les proporciona una ventaja competitiva notable para avanzar en sus carreras.

Y además, podrán hacerlo desde cualquier dispositivo, pc, tableta o smartphone.

“

*El modelo de TECH es asincrónico, de modo que te permite estudiar con tu pc, tableta o tu smartphone donde quieras, cuando quieras y durante el tiempo que quieras”*



## Case studies o Método del caso

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, su función era también presentarles situaciones complejas reales. Así, podían tomar decisiones y emitir juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Con este modelo de enseñanza es el propio alumno quien va construyendo su competencia profesional a través de estrategias como el *Learning by doing* o el *Design Thinking*, utilizadas por otras instituciones de renombre como Yale o Stanford.

Este método, orientado a la acción, será aplicado a lo largo de todo el itinerario académico que el alumno emprenda junto a TECH. De ese modo se enfrentará a múltiples situaciones reales y deberá integrar conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones. Todo ello con la premisa de responder al cuestionamiento de cómo actuaría al posicionarse frente a eventos específicos de complejidad en su labor cotidiana.



## Método Relearning

En TECH los *case studies* son potenciados con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

Este método rompe con las técnicas tradicionales de enseñanza para poner al alumno en el centro de la ecuación, proveyéndole del mejor contenido en diferentes formatos. De esta forma, consigue repasar y reiterar los conceptos clave de cada materia y aprender a aplicarlos en un entorno real.

En esta misma línea, y de acuerdo a múltiples investigaciones científicas, la reiteración es la mejor manera de aprender. Por eso, TECH ofrece entre 8 y 16 repeticiones de cada concepto clave dentro de una misma lección, presentada de una manera diferente, con el objetivo de asegurar que el conocimiento sea completamente afianzado durante el proceso de estudio.

*El Relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu especialización, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.*



## Un Campus Virtual 100% online con los mejores recursos didácticos

Para aplicar su metodología de forma eficaz, TECH se centra en proveer a los egresados de materiales didácticos en diferentes formatos: textos, vídeos interactivos, ilustraciones y mapas de conocimiento, entre otros. Todos ellos, diseñados por profesores cualificados que centran el trabajo en combinar casos reales con la resolución de situaciones complejas mediante simulación, el estudio de contextos aplicados a cada carrera profesional y el aprendizaje basado en la reiteración, a través de audios, presentaciones, animaciones, imágenes, etc.

Y es que las últimas evidencias científicas en el ámbito de las Neurociencias apuntan a la importancia de tener en cuenta el lugar y el contexto donde se accede a los contenidos antes de iniciar un nuevo aprendizaje. Poder ajustar esas variables de una manera personalizada favorece que las personas puedan recordar y almacenar en el hipocampo los conocimientos para retenerlos a largo plazo. Se trata de un modelo denominado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que es aplicado de manera consciente en esta titulación universitaria.

Por otro lado, también en aras de favorecer al máximo el contacto mentor-alumno, se proporciona un amplio abanico de posibilidades de comunicación, tanto en tiempo real como en diferido (mensajería interna, foros de discusión, servicio de atención telefónica, email de contacto con secretaría técnica, chat y videoconferencia).

Asimismo, este completísimo Campus Virtual permitirá que el alumnado de TECH organice sus horarios de estudio de acuerdo con su disponibilidad personal o sus obligaciones laborales. De esa manera tendrá un control global de los contenidos académicos y sus herramientas didácticas, puestas en función de su acelerada actualización profesional.



*La modalidad de estudios online de este programa te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios"*

### La eficacia del método se justifica con cuatro logros fundamentales:

1. Los alumnos que siguen este método no solo consiguen la asimilación de conceptos, sino un desarrollo de su capacidad mental, mediante ejercicios de evaluación de situaciones reales y aplicación de conocimientos.
2. El aprendizaje se concreta de una manera sólida en capacidades prácticas que permiten al alumno una mejor integración en el mundo real.
3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la realidad.
4. La sensación de eficiencia del esfuerzo invertido se convierte en un estímulo muy importante para el alumnado, que se traduce en un interés mayor en los aprendizajes y un incremento del tiempo dedicado a trabajar en el curso.



## La metodología universitaria mejor valorada por sus alumnos

Los resultados de este innovador modelo académico son constatables en los niveles de satisfacción global de los egresados de TECH.

La valoración de los estudiantes sobre la calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso y sus objetivos es excelente. No en valde, la institución se convirtió en la universidad mejor valorada por sus alumnos según el índice global score, obteniendo un 4,9 de 5.

*Accede a los contenidos de estudio desde cualquier dispositivo con conexión a Internet (ordenador, tablet, smartphone) gracias a que TECH está al día de la vanguardia tecnológica y pedagógica.*

*Podrás aprender con las ventajas del acceso a entornos simulados de aprendizaje y el planteamiento de aprendizaje por observación, esto es, Learning from an expert.*



Así, en este programa estarán disponibles los mejores materiales educativos, preparados a conciencia:



#### 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.



#### 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.



#### Resúmenes interactivos

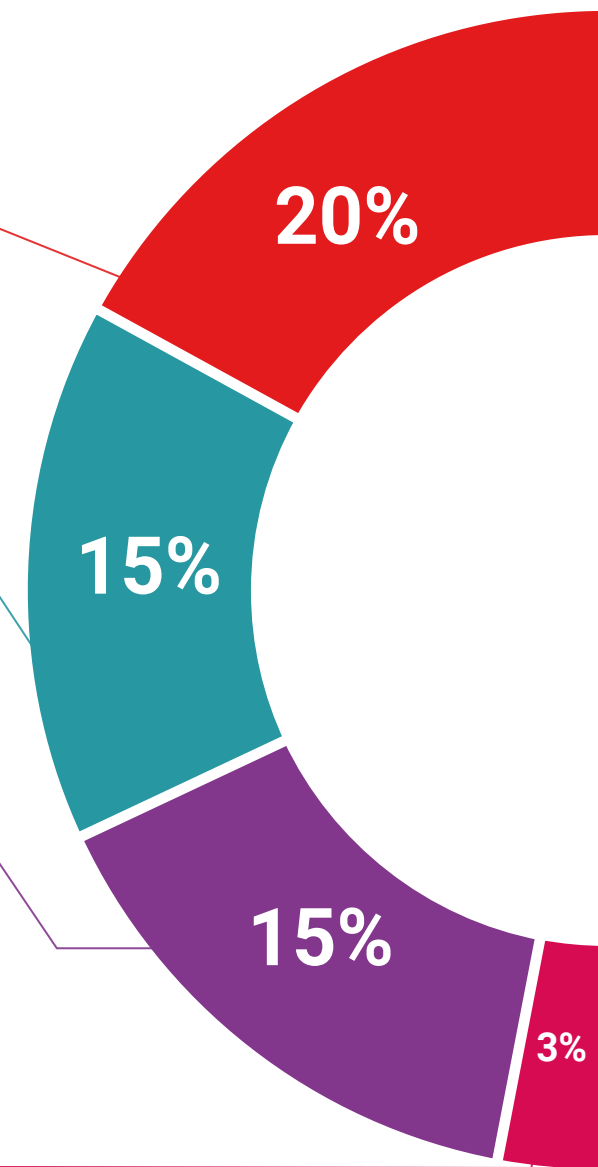
Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

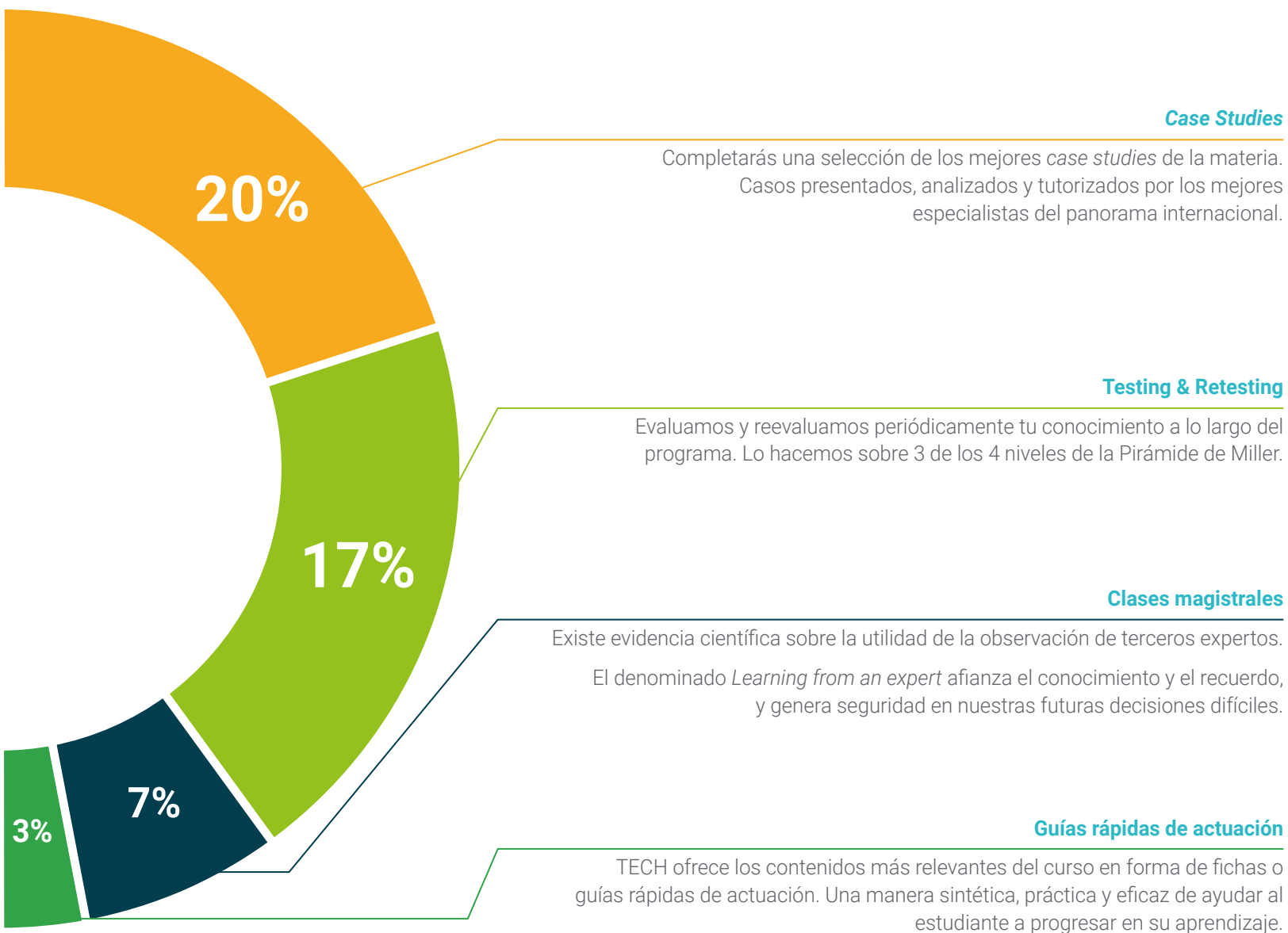
Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



#### 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



#### Testing & Retesting



#### Clases magistrales



#### Guías rápidas de actuación





# 06 Titulación

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



“

*Supera con éxito este programa y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”*

Este **Diplomado en UX CX. Experiencia de Cliente** contiene el programa universitario más completo y actualizado del mercado.

Tras la superación de la evaluación, el alumno recibirá por correo postal\* con acuse de recibo su correspondiente título de **Diplomado** emitido por **TECH Universidad**.

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

Título: **Diplomado en UX CX. Experiencia de Cliente**

Modalidad: **No escolarizada (100% en línea)**

Duración: **6 semanas**



\*Apostilla de La Haya. En caso de que el alumno solicite que su título en papel recabe la Apostilla de La Haya, TECH Universidad realizará las gestiones oportunas para su obtención, con un coste adicional.





**Diplomado**  
UX CX. Experiencia  
de Cliente

- » Modalidad: No escolarizada (100% en línea)
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Universidad
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

# Diplomado

## UX CX. Experiencia de Cliente

