

Diplomado

UX CX. Experiencia de Cliente



## Diplomado UX CX. Experiencia de Cliente

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 semanas**
- » Titulación: **TECH Universidad Tecnológica**
- » Dedicación: **16h/semana**
- » 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

---

*pág. 20*

06

Titulación

---

*pág. 28*

# 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 educativo 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.



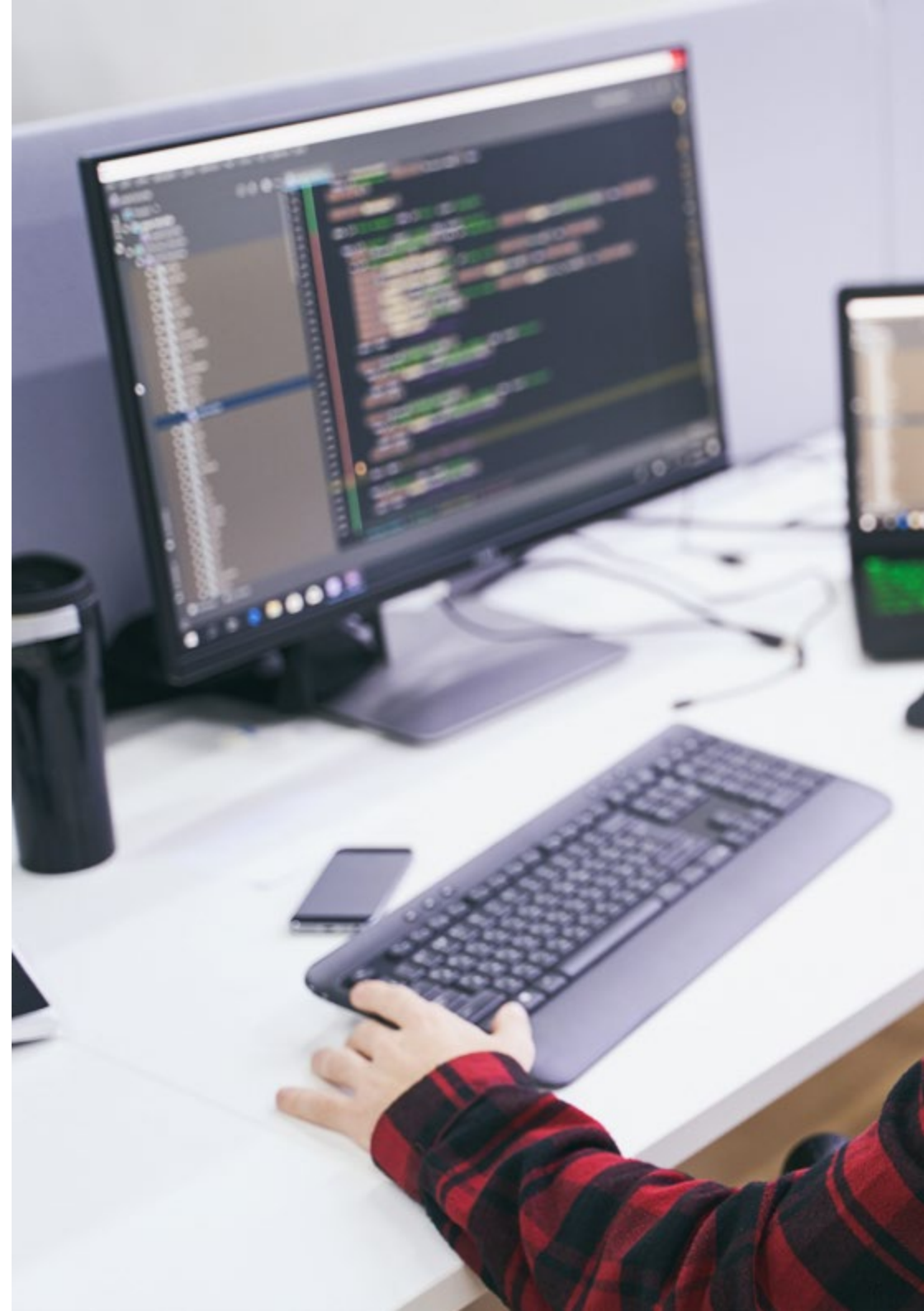


“

*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

Este programa de capacitación ofrece una forma diferente de aprender. Nuestra metodología se desarrolla a través de un modo de aprendizaje de forma cíclica: **el Relearning**.

Este sistema de enseñanza es utilizado, por ejemplo, en las facultades de medicina más prestigiosas del mundo y se ha considerado uno de los más eficaces por publicaciones de gran relevancia como el ***New England Journal of Medicine***.





*Descubre el Relearning, un sistema que abandona el aprendizaje lineal convencional para llevarte a través de sistemas cíclicos de enseñanza: una forma de aprender que ha demostrado su enorme eficacia, especialmente en las materias que requieren memorización”*



## Estudio de Caso para contextualizar todo el contenido

Nuestro programa ofrece un método revolucionario de desarrollo de habilidades y conocimientos. Nuestro objetivo es afianzar competencias en un contexto cambiante, competitivo y de alta exigencia.

“

*Con TECH podrás experimentar una forma de aprender que está moviendo los cimientos de las universidades tradicionales de todo el mundo”*



*Accederás a un sistema de aprendizaje basado en la reiteración, con una enseñanza natural y progresiva a lo largo de todo el temario.*



*El alumno aprenderá, mediante actividades colaborativas y casos reales, la resolución de situaciones complejas en entornos empresariales reales.*

## Un método de aprendizaje innovador y diferente

El presente programa de TECH es una enseñanza intensiva, creada desde 0, que propone los retos y decisiones más exigentes en este campo, ya sea en el ámbito nacional o internacional. Gracias a esta metodología se impulsa el crecimiento personal y profesional, dando un paso decisivo para conseguir el éxito. El método del caso, técnica que sienta las bases de este contenido, garantiza que se sigue la realidad económica, social y profesional más vigente.

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

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de Informática 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 tomaran decisiones y emitieran juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Ante una determinada situación, ¿qué debería hacer un profesional? 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, los estudiantes se enfrentarán a múltiples casos reales. Deberán integrar todos sus conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones.



## Relearning Methodology

TECH aúna de forma eficaz la metodología del Estudio de Caso con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina elementos didácticos diferentes en cada lección.

Potenciamos el Estudio de Caso con el mejor método de enseñanza 100% online: el Relearning.

*En 2019 obtuvimos los mejores resultados de aprendizaje de todas las universidades online en español en el mundo.*

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

Nuestra universidad 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 de la mejor universidad online en español.



En nuestro programa, el aprendizaje no es un proceso lineal, sino que sucede en espiral (aprender, desaprender, olvidar y reaprender). Por eso, se combinan cada uno de estos elementos de forma concéntrica. Con esta metodología se han capacitado más de 650.000 graduados universitarios con un éxito sin precedentes en ámbitos tan distintos como la bioquímica, la genética, la cirugía, el derecho internacional, las habilidades directivas, las ciencias del deporte, la filosofía, el derecho, la ingeniería, el periodismo, la historia o los mercados e instrumentos financieros. Todo ello en un entorno de alta exigencia, con un alumnado universitario de un perfil socioeconómico alto y una media de edad de 43,5 años.

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

A partir de la última evidencia científica en el ámbito de la neurociencia, no solo sabemos organizar la información, las ideas, las imágenes y los recuerdos, sino que sabemos que el lugar y el contexto donde hemos aprendido algo es fundamental para que seamos capaces de recordarlo y almacenarlo en el hipocampo, para retenerlo en nuestra memoria a largo plazo.

De esta manera, y en lo que se denomina Neurocognitive context-dependent e-learning, los diferentes elementos de nuestro programa están conectados con el contexto donde el participante desarrolla su práctica profesional.



Este programa ofrece los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para los profesionales:



#### 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, para crear el método de trabajo online de TECH. Todo ello, con las técnicas más novedosas que ofrecen piezas de gran calidad en todos y cada uno los materiales que se ponen a disposición del alumno.



#### 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 las futuras decisiones difíciles.



#### Prácticas de habilidades y competencias

Realizarán 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 y guías internacionales, entre otros. En la biblioteca virtual de TECH el estudiante tendrá acceso a todo lo que necesita para completar su capacitación.





#### Case studies

Completarán una selección de los mejores casos de estudio elegidos expresamente para esta titulación. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.



#### Resúmenes interactivos

El equipo de TECH presenta los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audios, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

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



#### Testing & Retesting

Se evalúan y reevalúan periódicamente los conocimientos del alumno a lo largo del programa, mediante actividades y ejercicios evaluativos y autoevaluativos para que, de esta manera, el estudiante compruebe cómo va consiguiendo sus metas.





06

# Titulación

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





“

*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 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 Tecnológica**.

El título expedido por **TECH Universidad Tecnológica** 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**

N.º Horas Oficiales: **150 h.**





## Diplomado UX CX. Experiencia de Cliente

- » Modalidad: online
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Universidad Tecnológica
- » Dedicación: 16h/semana
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

Diplomado

UX CX. Experiencia de Cliente

