

Certificat

UX CX. Expérience Client



tech université
technologique

Certificat

UX CX. Expérience Client

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 semaines
- » Quali cation: TECH Université Technologique
- » Horaire:   votre rythme
- » Examens: en ligne

Accès au site web: www.techtitute.com/fr/informatique/cours/ux-cx-experience-client

Accueil

01

Présentation

page 4

02

Objectifs

page 8

03

Direction de la formation

page 12

04

Structure et contenu

page 16

05

Méthodologie

page 20

06

Diplôme

page 28

01

Présentation

Dans un monde des affaires marqué par une forte concurrence et la technologie, l'expérience client devient l'un des piliers fondamentaux de la survie de toute entreprise. L'expérience client est l'un des domaines les plus appréciés et les plus pertinents dans tous les secteurs d'activité ces dernières années. C'est pourquoi ce diplôme 100% en ligne analyse son rôle essentiel dans la construction d'applications et de produits et ses aspects technologiques les plus importants, à travers des cas pratiques basés sur des projets et des expériences réels dans des entreprises européennes. Le développement de connaissances techniques avancées dans les outils les plus utilisés renforce le profil du diplômé sur un marché qui exige des professionnels centrés sur l'utilisateur.





“

Les professionnels de l'expérience client sont très demandés. Saisissez cette opportunité et impulsez votre carrière"

Avec une culture innovante centrée sur le client qui transforme les équipes de travail, il est essentiel pour les professionnels de l'informatique de combiner leur expertise technique avec une compréhension approfondie de la manière dont les clients accèdent, utilisent et valorisent les produits développés par leur entreprise. Ce Certificat met particulièrement l'accent sur les domaines de l'expérience utilisateur (UX) et de l'interface utilisateur (UI), ainsi que sur leur application dans le domaine de l'intelligence artificielle et d'autres technologies disruptives telles que la *Blockchain*, l'*Internet des objets* ou réalité augmentée.

Ainsi, le diplômé développera de nouvelles méthodologies centrées sur l'utilisateur et de nouvelles méthodes de travail adaptées à un environnement en constante évolution. Ainsi, l'importance de l'utilisateur aujourd'hui sera analysée et la culture du feedback sera approfondie. Tout cela en mettant en œuvre des stratégies omnicanales et une personnalisation basée sur des micro-interactions. À son tour, l'informaticien abordera l'utilisation d'outils de prototypage et de wireframing qui permettent de communiquer et transmettre ces idées à un stade précoce du développement.

De même, l'étudiant décidera quand, où et comment il suivra l'ensemble des cours, car il s'agit d'un Certificat en ligne qui offre une grande flexibilité. Il n'y a pas d'horaires fixes ni de cours présentiels. Tout le contenu de la classe virtuelle peut être suivi à partir de n'importe quel appareil disposant d'une connexion internet et est disponible en téléchargement.

Ce **Certificat en UX CX. Expérience Client** contient le programme académique le plus complet et le plus actuel du marché. Les principales caractéristiques sont les suivantes:

- ◆ Le développement de cas pratiques présentés par des experts en UX CX. Expérience Client
- ◆ Les contenus graphiques, schématiques et éminemment pratiques avec lesquels ils sont conçus fournissent des informations scientifiques et sanitaires essentielles à la pratique professionnelle
- ◆ Les exercices pratiques où effectuer le processus d'auto-évaluation pour améliorer l'apprentissage
- ◆ Il met l'accent sur les méthodologies innovantes
- ◆ Cours théoriques, questions à l'expert et travail de réflexion individuel
- ◆ La possibilité d'accéder aux contenus depuis n'importe quel appareil fixe ou portable doté d'une connexion internet



Réussissez avec TECH et acquérez les connaissances et les compétences dont vous avez besoin pour vous lancer dans l'expérience client"

“

Planifiez également des outils concrets de prototypage et wireframing, ainsi que frameworks de développement de Front End”

Le programme comprend, dans son corps enseignant, des professionnels du secteur qui apportent à cette formation l'expérience de leur travail, ainsi que des spécialistes reconnus de grandes sociétés et d'universités prestigieuses.

Grâce à son contenu multimédia développé avec les dernières technologies éducatives, les spécialistes bénéficieront d'un apprentissage situé et contextuel, ainsi, ils se formeront dans un environnement simulé qui leur permettra d'apprendre en immersion et de s'entraîner dans des situations réelles.

La conception de ce programme est axée sur l'apprentissage par problèmes, grâce auquel le professionnel doit essayer de résoudre les différentes situations de la pratique professionnelle qui se présentent tout au long du cursus. Pour ce faire, l'étudiant sera assisté d'un innovant système de vidéos interactives, créé par des experts reconnus.

Les professionnels de l'informatique focalisés sur l'expérience client offrent un avantage concurrentiel pour de meilleurs emplois.

La méthodologie en ligne vous permet de suivre le programme d'où vous voulez et à votre propre rythme, ce qui facilite la conciliation de votre vie professionnelle, personnelle et universitaire.



02 Objectifs

Grâce à cette formation, les professionnels de l'informatique acquièrent les connaissances nécessaires pour travailler sur l'expérience client. Tout cela, avec la sécurité et l'efficacité d'un Certificat créé pour encourager les informaticiens dans le traitement et l'approche d'une gestion intégrale du portefeuille de clients afin d'offrir une expérience professionnelle qui leur permettra d'être compétitifs sur le marché.





“

TECH vous aide à atteindre vos objectifs en vous offrant le meilleur enseignement spécialisé”



Objectifs généraux

- ◆ Établir les bases d'une culture centrée sur le client qui change la façon dont les produits sont développés et créés, identifier les méthodologies les plus importantes
- ◆ Évaluer les outils et les techniques les plus importants dans l'analyse CX et la "pile technologique" habituelle dans les entreprises
- ◆ Déterminer comment un processus de User Experience est développé, de la recherche au prototypage, aux tests et à la production
- ◆ Analyser la conception de l'interface, la théorie de la conception et la manière dont les IU peuvent contribuer à améliorer de manière exponentielle l'expérience du client

“

Ce programme vous permettra d'acquérir les connaissances spécifiques dont vous avez besoin en tant qu'informaticien pour rivaliser avec les meilleurs du secteur”





Objectifs spécifiques

- ◆ Analyser l'importance de l'utilisateur aujourd'hui et approfondir la culture du feedback
- ◆ Concrétiser des stratégies omnicanales et de personnalisations basées sur les micro-interactions
- ◆ Étudier l'évolution de l'analyse web à l'analyse comportementale
- ◆ Déterminer comment l'Intelligence Artificielle a porté le CX au niveau supérieur
- ◆ Définir les techniques les plus importantes d'analyse de l'expérience Web, de la mobilité et de l'accessibilité
- ◆ Présenter la méthodologie Design Thinking et le processus de création de l'expérience utilisateur
- ◆ Proposer des outils concrets de prototypage et wireframing, ainsi que frameworks de développement de front-end

03

Direction de la formation

Dans sa volonté de fournir une éducation d'élite pour tous, TECH compte sur des professionnels réputés pour fournir à l'étudiant des connaissances solides dans les domaines de l'expérience client. Ce Certificat dispose d'une équipe hautement qualifiée et expérimentée dans le secteur, qui offrira les meilleurs outils aux étudiants pour développer leurs compétences.





“

Vous vous spécialiserez dans l'expérience client avec des professionnels ayant des années d'expérience dans le secteur et avec la méthodologie éducative la plus innovante"

Direction



M. Olalla Bonal, Martín

- ♦ Responsable de la Pratique Blockchain chez EY
- ♦ Spécialiste Technique Client Blockchain pour IBM
- ♦ Directeur de l'Architecture de Blocknitive
- ♦ Coordinateur de l'Équipe Bases de Données Distribuées non Relationnelles pour wedoIT (Filiale d'IBM)
- ♦ Architecte d'Infrastructure chez Bankia
- ♦ Chef du Département Mise en Page chez T-Systems
- ♦ Coordinateur de Département pour Bing Data Espagne S.L.

Professeurs

M. Guerrero Díaz-Pintado, Arturo

- ♦ Directeur de l'Expérience Client chez IBM
- ♦ Ingénieur Technique Avant-vente pour Watson Customer Engagement portefeuille
- ♦ Ingénieur réseau R&D chez Telefonica
- ♦ Licence en Ingénierie Supérieure des Télécommunications de l'Université d'Alcalá et de la Danish Technical University



04

Structure et contenu

Ce Certificat rassemble le meilleur contenu actualisé et spécialisé sur l'*Expérience Client*. Le diplômé posera les bases des méthodologies UX et CX, pour les appliquer dans des stratégies efficaces qui génèrent la fidélisation de la clientèle. A cette fin, l'étudiant apprendra à comprendre, concevoir et gérer l'expérience client de manière théorique mais aussi pratique, afin d'acquérir une réelle connaissance du sujet et de pouvoir le mettre en pratique dès la première minute.

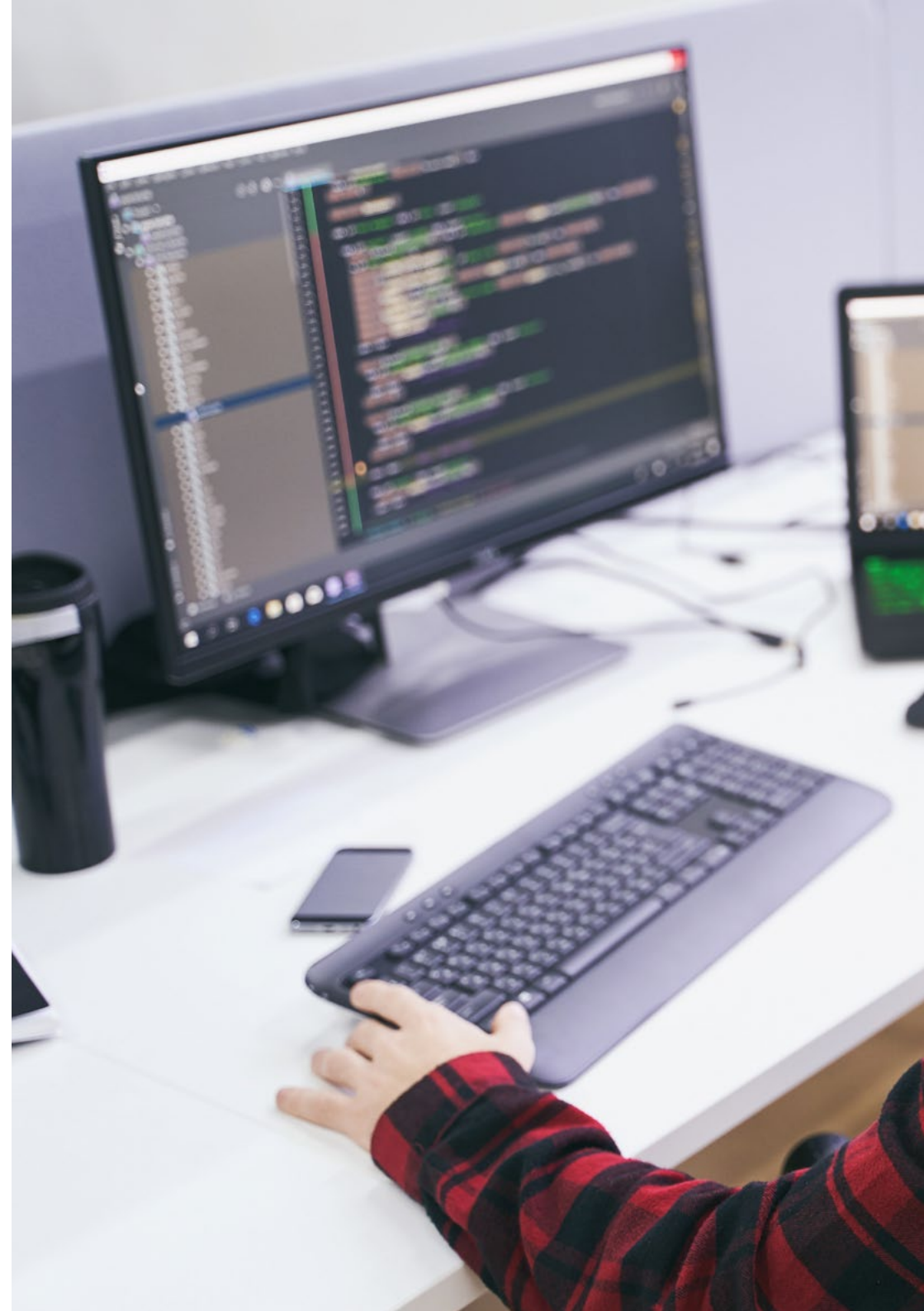


“

Un programme d'études a été établi dont le module offre une large perspective théorique et pratique sur l'UX et le CX"

Module 1. UX CX. Expérience Client

- 1.1. *Expérience Client*
 - 1.1.1. *Customer Experience (CX)*
 - 1.1.2. Nouveaux besoins de consommation
 - 1.1.3. *Feedback dans l'Expérience Client*
- 1.2. Technologies novatrices
 - 1.2.1. Machines à penser
 - 1.2.2. Nouvelles façons de partager des informations
 - 1.2.3. Mesure de ce qui ne peut pas être mesuré
- 1.3. Canaux d'interaction avec les utilisateurs
 - 1.3.1. Analyse client
 - 1.3.2. Personnalisation
 - 1.3.3. Plusieurs canaux d'interaction utilisateur
- 1.4. Analyse utilisateur
 - 1.4.1. Structure du site web
 - 1.4.2. Analyse utilisateur
 - 1.4.3. Analyse utilisateur avancée
- 1.5. Nielsen et son impact sur la CX
 - 1.5.1. Nielsen et son impact sur la CX
 - 1.5.2. Techniques de *User Testing*
- 1.6. Outils d'*Expérience Client*
 - 1.6.1. Outils avancés
 - 1.6.2. Mobilité
 - 1.6.3. Accessibilité
- 1.7. Nouvelles méthodes
 - 1.7.1. Le défi de l'utilisateur
 - 1.7.2. Processus UX
 - 1.7.3. Recherche utilisateur





- 1.8. Communication d'une conception
 - 1.8.1. *Wireframing*
 - 1.8.2. Outils de communication d'une conception
 - 1.8.3. Outils de communication avancés d'une conception
- 1.9. Conception d'UI
 - 1.9.1. Conception d'UI
 - 1.9.2. Interfaces web et mobiles
 - 1.9.3. Composants web et mobiles
- 1.10. Élaboration d'une CX
 - 1.10.1. Élaboration d'une CX
 - 1.10.2. Conception de nouvelles expériences
 - 1.10.3. Interfaces

“

Grâce à ce Certificat de haut niveau, vous progresserez rapidement et régulièrement dans l'acquisition des connaissances, avec la rigueur scientifique d'un enseignement de qualité”

05 Méthodologie

Ce programme de formation offre une manière différente d'apprendre. Notre méthodologie est développée à travers un mode d'apprentissage cyclique: ***le Relearning***.

Ce système d'enseignement est utilisé, par exemple, dans les écoles de médecine les plus prestigieuses du monde et a été considéré comme l'un des plus efficaces par des publications de premier plan telles que le ***New England Journal of Medicine***.



“

Découvrez Relearning, un système qui renonce à l'apprentissage linéaire conventionnel pour vous emmener à travers des systèmes d'enseignement cycliques: une façon d'apprendre qui s'est avérée extrêmement efficace, en particulier dans les matières qui exigent la mémorisation”

Étude de Cas pour mettre en contexte tout le contenu

Notre programme offre une méthode révolutionnaire de développement des compétences et des connaissances. Notre objectif est de renforcer les compétences dans un contexte changeant, compétitif et hautement exigeant.

“

Avec TECH, vous pouvez expérimenter une manière d'apprendre qui ébranle les fondations des universités traditionnelles du monde entier”



Vous bénéficierez d'un système d'apprentissage basé sur la répétition, avec un enseignement naturel et progressif sur l'ensemble du cursus.



L'étudiant apprendra, par des activités collaboratives et des cas réels, à résoudre des situations complexes dans des environnements commerciaux réels.

Une méthode d'apprentissage innovante et différente

Cette formation TECH est un programme d'enseignement intensif, créé de toutes pièces, qui propose les défis et les décisions les plus exigeants dans ce domaine, tant au niveau national qu'international. Grâce à cette méthodologie, l'épanouissement personnel et professionnel est stimulé, faisant ainsi un pas décisif vers la réussite. La méthode des cas, technique qui constitue la base de ce contenu, permet de suivre la réalité économique, sociale et professionnelle la plus actuelle.



Notre programme vous prépare à relever de nouveaux défis dans des environnements incertains et à réussir votre carrière

La méthode des cas est le système d'apprentissage le plus largement utilisé dans les meilleures écoles d'informatique du monde depuis qu'elles existent. Développée en 1912 pour que les étudiants en Droit n'apprennent pas seulement le droit sur la base d'un contenu théorique, la méthode des cas consiste à leur présenter des situations réelles complexes afin qu'ils prennent des décisions éclairées et des jugements de valeur sur la manière de les résoudre. En 1924, elle a été établie comme méthode d'enseignement standard à Harvard.

Dans une situation donnée, que doit faire un professionnel? C'est la question à laquelle nous sommes confrontés dans la méthode des cas, une méthode d'apprentissage orientée vers l'action. Tout au long du programme, les étudiants seront confrontés à de multiples cas réels. Ils devront intégrer toutes leurs connaissances, faire des recherches, argumenter et défendre leurs idées et leurs décisions.

Relearning Methodology

TECH combine efficacement la méthodologie des Études de Cas avec un système d'apprentissage 100% en ligne basé sur la répétition, qui associe différents éléments didactiques dans chaque leçon.

Nous enrichissons l'Étude de Cas avec la meilleure méthode d'enseignement 100% en ligne: le Relearning.

En 2019, nous avons obtenu les meilleurs résultats d'apprentissage de toutes les universités en ligne du monde.

À TECH, vous apprendrez avec une méthodologie de pointe conçue pour former les managers du futur. Cette méthode, à la pointe de la pédagogie mondiale, est appelée Relearning.

Notre université est la seule université autorisée à utiliser cette méthode qui a fait ses preuves. En 2019, nous avons réussi à améliorer les niveaux de satisfaction globale de nos étudiants (qualité de l'enseignement, qualité des supports, structure des cours, objectifs...) par rapport aux indicateurs de la meilleure université en ligne.





Dans notre programme, l'apprentissage n'est pas un processus linéaire, mais se déroule en spirale (apprendre, désapprendre, oublier et réapprendre). Par conséquent, chacun de ces éléments est combiné de manière concentrique. Cette méthodologie a permis de former plus de 650.000 diplômés universitaires avec un succès sans précédent dans des domaines aussi divers que la biochimie, la génétique, la chirurgie, le droit international, les compétences en gestion, les sciences du sport, la philosophie, le droit, l'ingénierie, le journalisme, l'histoire, les marchés financiers et les instruments. Tout cela dans un environnement très exigeant, avec un corps étudiant universitaire au profil socio-économique élevé et dont l'âge moyen est de 43,5 ans.

Le Relearning vous permettra d'apprendre avec moins d'efforts et plus de performance, en vous impliquant davantage dans votre formation, en développant un esprit critique, en défendant des arguments et en contrastant les opinions: une équation directe vers le succès.

À partir des dernières preuves scientifiques dans le domaine des neurosciences, non seulement nous savons comment organiser les informations, les idées, les images et les souvenirs, mais nous savons aussi que le lieu et le contexte dans lesquels nous avons appris quelque chose sont fondamentaux pour notre capacité à nous en souvenir et à le stocker dans l'hippocampe, pour le conserver dans notre mémoire à long terme.

De cette manière, et dans ce que l'on appelle Neurocognitive context-dependent e-learning, les différents éléments de notre programme sont reliés au contexte dans lequel le participant développe sa pratique professionnelle.

Ce programme offre le support matériel pédagogique, soigneusement préparé pour les professionnels:



Support d'étude

Tous les contenus didactiques sont créés par les spécialistes qui enseigneront le cours, spécifiquement pour le cours, afin que le développement didactique soit vraiment spécifique et concret.

Ces contenus sont ensuite appliqués au format audiovisuel, pour créer la méthode de travail TECH en ligne. Tout cela, avec les dernières techniques qui offrent des pièces de haute qualité dans chacun des matériaux qui sont mis à la disposition de l'étudiant.



Cours magistraux

Il existe des preuves scientifiques de l'utilité de l'observation par un tiers expert.

La méthode "Learning from an Expert" renforce les connaissances et la mémoire, et donne confiance dans les futures décisions difficiles.



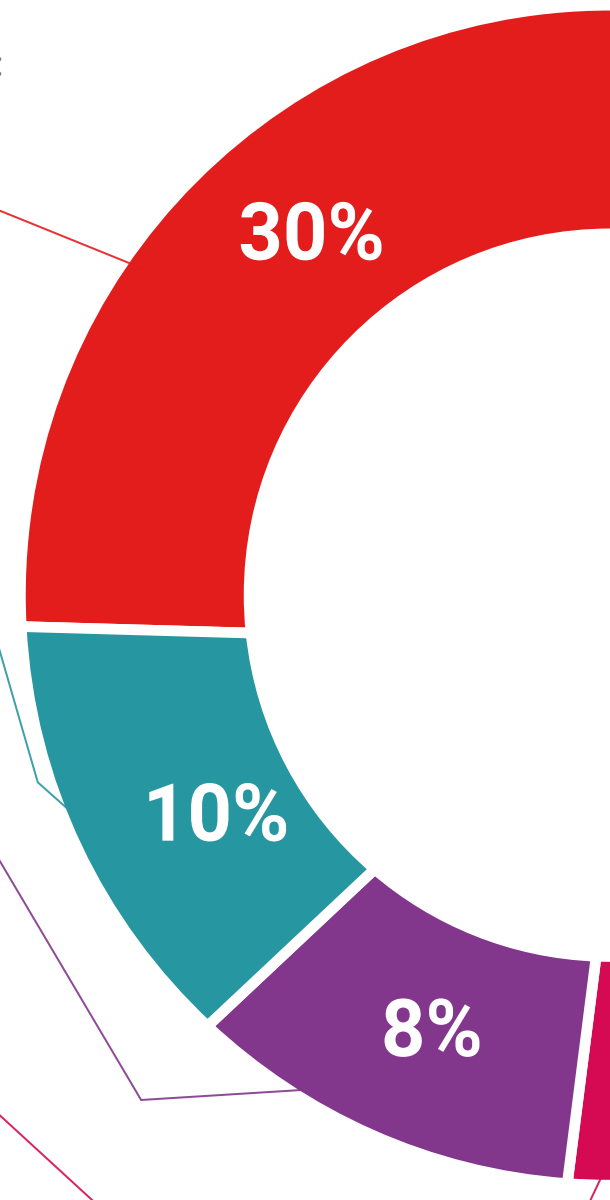
Pratiques en compétences et aptitudes

Les étudiants réaliseront des activités visant à développer des compétences et des aptitudes spécifiques dans chaque domaine. Des activités pratiques et dynamiques pour acquérir et développer les compétences et aptitudes qu'un spécialiste doit développer dans le cadre de la mondialisation dans laquelle nous vivons.



Lectures complémentaires

Articles récents, documents de consensus et directives internationales, entre autres. Dans la bibliothèque virtuelle de TECH, l'étudiant aura accès à tout ce dont il a besoin pour compléter sa formation.





Case studies

Ils réaliseront une sélection des meilleures études de cas choisies spécifiquement pour ce diplôme. Des cas présentés, analysés et tutorés par les meilleurs spécialistes de la scène internationale.



Résumés interactifs

L'équipe TECH présente les contenus de manière attrayante et dynamique dans des pilules multimédia comprenant des audios, des vidéos, des images, des diagrammes et des cartes conceptuelles afin de renforcer les connaissances. Ce système éducatif unique pour la présentation de contenu multimédia a été récompensé par Microsoft en tant que "European Success Story".



Testing & Retesting

Les connaissances de l'étudiant sont périodiquement évaluées et réévaluées tout au long du programme, par le biais d'activités et d'exercices d'évaluation et d'auto-évaluation, afin que l'étudiant puisse vérifier comment il atteint ses objectifs.



06 Diplôme

Le Certificat en UX CX. Expérience Client vous garantit, en plus de la formation la plus rigoureuse et la plus actuelle, l'accès à un diplôme universitaire de Certificat délivré par TECH Université Technologique.



“

*Terminez ce programme avec succès
et recevez votre diplôme sans avoir
à vous soucier des déplacements ou
des formalités administratives”*

Ce **Certificat en UX CX. Expérience Client** contient le programme le plus complet et le plus à jour du marché.

Après avoir réussi l'évaluation, l'étudiant recevra par courrier postal* avec accusé de réception son correspondant diplôme de **Certificat** délivré par **TECH Université Technologique**.

Le diplôme délivré par **TECH Université Technologique** indiquera la note obtenue lors du Certificat, et répond aux exigences communément demandées par les bourses d'emploi, les concours et les commissions d'évaluation des carrières professionnelles.

Diplôme: **Certificat en UX CX. Expérience Client**

N° d'heures officielles: **150 h.**



*Si l'étudiant souhaite que son diplôme version papier possède l'Apostille de La Haye, TECH EDUCATION fera les démarches nécessaires pour son obtention moyennant un coût supplémentaire.

future
santé confiance personnes
éducation information tuteurs
garantie accréditation enseignement
institutions technologie apprentissage
communauté engagement
service personnalisé innovation
connaissance présent qualité
en ligne formation
développement institutions
classe virtuelle langues

tech université
technologique

Certificat

UX CX. Expérience Client

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 semaines
- » Qualification: TECH Université Technologique
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne

Certificat

UX CX. Expérience Client

