

Corso Universitario

UX e CX: Esperienza del Cliente



Corso Universitario UX e CX: Esperienza del Cliente

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a tua scelta
- » Esami: online

Accesso al sito web: www.techitute.com/it/informatica/corso-universitario/ux-cx-esperienza-cliente

Indice

01

Presentazione

pag. 4

02

Obiettivi

pag. 8

03

Direzione del corso

pag. 12

04

Struttura e contenuti

pag. 16

05

Metodologia

pag. 20

06

Titolo

pag. 28

01

Presentazione

In un mondo imprenditoriale dominato dalla concorrenza e dalla tecnologia, l'esperienza del cliente è uno dei pilastri fondamentali per la sopravvivenza di qualsiasi azienda. Negli ultimi anni, quello della Customer Experience è uno dei campi più valorizzati e rilevanti in tutti i settori industriali. Per questo motivo, questo Corso Universitario 100% online analizza il suo ruolo essenziale nella costruzione di applicazioni e prodotti e i suoi aspetti tecnologici più importanti, attraverso casi pratici basati su progetti ed esperienze reali in aziende europee. Lo sviluppo di conoscenze tecniche avanzate sugli strumenti più diffusi rafforza il profilo dello studente all'interno di un mercato che richiede professionisti sempre più vicini all'utente.





“

I professionisti specializzati nella Customer Experience sono sempre più richiesti. Approfitta di questa opportunità e dai un impulso alla tua carriera"

L'innovatività della cultura incentrata sul cliente sta trasformando i team di lavoro. Per questo, è essenziale che i professionisti dell'IT combinino le loro competenze tecniche con una profonda comprensione del modo in cui i clienti accedono, utilizzano e valorizzano i prodotti sviluppati dalla propria azienda. Questo Corso Universitario pone particolare enfasi sulle aree di User Experience (UX) e di User Interface (UI), nonché sulla loro applicazione nel campo dell'Intelligenza Artificiale e di altre tecnologie dirompenti come la *Blockchain*, l'*Internet of Things* o la Realtà Aumentata.

In questo modo, lo studente svilupperà nuove metodologie incentrate sull'utente e nuovi modi di lavorare adattati a un ambiente in costante evoluzione. Si analizzerà l'importanza che si attribuisce oggi all'utente e si approfondirà la cultura del feedback. Il tutto, implementando strategie di omnicanalità e di personalizzazione basate su micro-interazioni. L'informatico si occuperà anche dell'uso di strumenti di prototipazione e wireframing che consentono, in una fase iniziale dello sviluppo, di comunicare e trasmettere le idee.

Allo stesso modo, sarà lo studente a decidere quando, dove e come seguire l'intero programma, poiché si tratta di un Corso Universitario online che consente grande flessibilità. Non ci sono orari fissi o lezioni frontali. Tutti i contenuti dell'aula virtuale potranno essere seguiti da qualsiasi dispositivo dotato di connessione a internet ed sono disponibili per il download.

Questo **Corso Universitario in UX e CX: Esperienza del Cliente** possiede il programma scientifico più completo e aggiornato del mercato.

- ◆ Sviluppo di casi di studio presentati da esperti in UX e CX: Esperienza del Cliente
- ◆ Contenuti grafici, schematici ed eminentemente pratici che forniscono informazioni scientifiche e pratiche riguardo alle discipline essenziali per l'esercizio della professione
- ◆ Esercizi pratici che offrono un processo di autovalutazione per migliorare l'apprendimento
- ◆ Particolare enfasi sulle metodologie innovative
- ◆ Lezioni teoriche, domande all'esperto e lavori di riflessione individuale
- ◆ Contenuti disponibili da qualsiasi dispositivo fisso o portatile provvisto di connessione a internet



Trionfa con l'aiuto di TECH e ottieni le conoscenze e le competenze adeguate per accedere al settore della Customer Experience"

“

Fornisce strumenti concreti di prototipazione e wireframing, nonché framework per lo sviluppo del Front End"

Il personale docente comprende professionisti del settore, che forniscono agli studenti le competenze necessarie a intraprendere un percorso di studio eccellente.

I contenuti multimediali, sviluppati in base alle ultime tecnologie educative, forniranno al professionista un apprendimento coinvolgente e localizzato, ovvero inserito in un contesto simulato nel quale svolgere un tirocinio immersivo, concepito per l'esercitazione in situazioni reali.

La creazione di questo programma è incentrata sull'Apprendimento Basato sui Problemi, mediante il quale il professionista deve cercare di risolvere le diverse situazioni di pratica professionale che gli si presentano durante il corso. Lo studente potrà usufruire di un innovativo sistema di video interattivi creati da esperti di rinomata fama.

I professionisti IT che si concentrano sull'esperienza del cliente dispongono di un grande vantaggio competitivo, al fine di ottenere posti di lavoro migliori.

La metodologia online ti permette di seguire il programma da dove vuoi e al tuo ritmo, rendendo più facile combinare la tua vita lavorativa, personale e accademica.



02 Obiettivi

Grazie a questo Corso, i professionisti IT acquisiranno le conoscenze necessarie per lavorare nel settore della Customer Experience. Tutto questo, con la sicurezza e l'efficienza di un Corso Universitario ideato per incoraggiare gli informatici a un approccio della gestione integrale del portafoglio clienti volto ad offrire un'esperienza professionale che permetta loro di competere sul mercato.





“

TECH ti aiuta a raggiungere i tuoi obiettivi offrendoti il miglior insegnamento specializzato”



Obiettivi generali

- ◆ Porre le basi di una cultura incentrata sul cliente che cambi il modo in cui vengono sviluppati e ideati i prodotti, individuando le metodologie più importanti
- ◆ Valutare gli strumenti e le tecniche più importanti per l'analisi della CX e lo "stack tecnologico" comunemente utilizzato nelle aziende
- ◆ Determinare come si sviluppa un processo di User Experience dalla ricerca alla prototipazione, fino ai test e la produzione.
- ◆ Analizzare il design delle interfacce, la teoria del design e il modo in cui le UI possono contribuire a migliorare in modo esponenziale l'esperienza del cliente

“

Questo programma ti fornirà le conoscenze concrete di cui hai bisogno come informatico per competere tra i migliori del settore”





Obiettivi specifici

- ◆ Analizzare l'importanza che si attribuisce oggi all'utente e approfondire la cultura del feedback
- ◆ Implementare strategie di omnicanalità e di personalizzazione basate su micro-interazioni
- ◆ Studiare l'evoluzione della web analytics fino all'analitica comportamentale
- ◆ Capire come l'Intelligenza Artificiale abbia portato la CX a un livello superiore
- ◆ Individuare le più importanti tecniche di analisi dell'esperienza web, della mobilità e dell'accessibilità
- ◆ Presentare la metodologia del Design Thinking e il processo di creazione della User Experience
- ◆ Fornire strumenti concreti di prototipazione e wireframing, nonché framework per lo sviluppo del front-end

03

Direzione del corso

Nel suo intento di offrire un'istruzione eccellente per tutti, TECH si avvale di professionisti rinomati affinché lo studente acquisisca solide conoscenze nell'ambito dell'Esperienza del Cliente. Questo Corso Universitario si avvale infatti di un personale docente altamente qualificato e con una vasta esperienza nel settore, che offrirà agli studenti i migliori strumenti con cui approfondire le proprie conoscenze.





“

Ti specializzerai in Customer Experience insieme a professionisti con anni di lavoro nel settore e con la metodologia didattica più innovativa”

Direzione



Dott. Olalla Bonal, Martín

- ◆ Responsabile Senior della Pratica Blockchain presso EY
- ◆ Specialista Tecnico Blockchain Client per IBM
- ◆ Direttore dell'Architettura di Blocknitive
- ◆ Coordinatore del Team per i Database Distribuiti Non-Relazionali per wedoIT (filiale di IBM)
- ◆ Architetto di Infrastrutture presso Bankia
- ◆ Responsabile del Dipartimento di Layout di T-Systems
- ◆ Coordinatore del Dipartimento per Bing Data España S.L.

Personale docente

Dott. Guerrero Díaz-Pintado, Arturo

- ◆ Direttore di Customer Experience per IBM
- ◆ Ingegnere Tecnico di Prevendita attraverso il Watson Customer Engagement portfolio
- ◆ Ingegnere di rete R&D presso Telefónica
- ◆ Laurea in Ingegneria delle Telecomunicazioni presso l'Università di Alcalá e la Danish Technical University



04

Struttura e contenuti

Questo Corso Universitario raccoglie i migliori contenuti aggiornati e specializzati sulla *Customer Experience*. Lo studente getterà le basi delle metodologie UX e CX, per applicarle a strategie efficaci che generino nei clienti fedeltà e fidelizzazione. A tal fine, lo studente imparerà a comprendere, progettare e gestire la customer experience in modo teorico ma anche pratico, al fine di raggiungere una reale conoscenza della materia ed essere in grado di metterla in pratica fin dal primo momento.

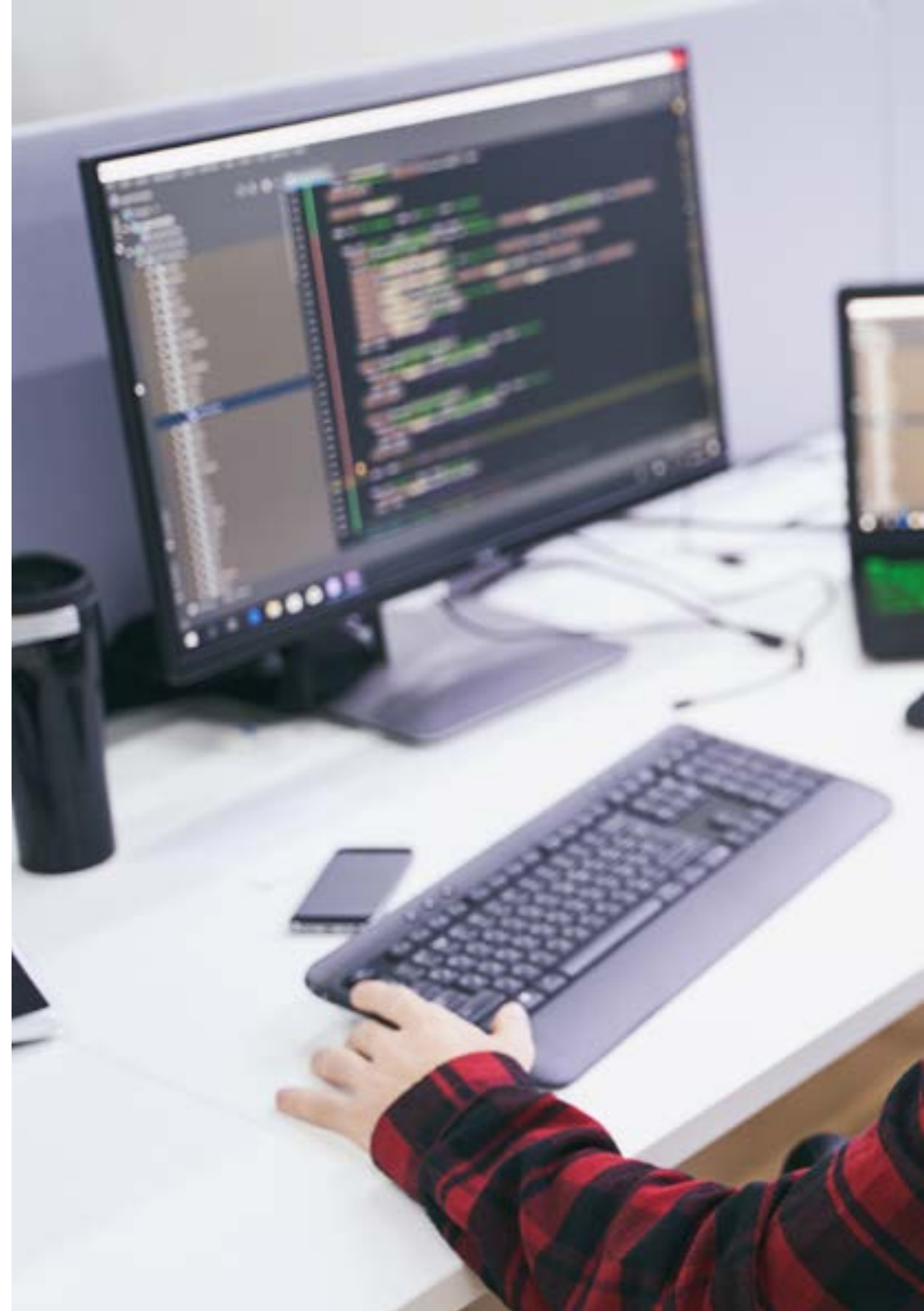


“

*È stato elaborato un programma di studio
il cui modulo offre un'ampia prospettiva
teorica e pratica su UX e CX"*

Modulo 1. UX e CX: Esperienza del cliente

- 1.1. *Customer Experience*
 - 1.1.1. *Customer Experience (CX)*
 - 1.1.2. Nuove esigenze dei consumatori
 - 1.1.3. *Feedback nella Customer Experience*
- 1.2. Tecnologie innovative
 - 1.2.1. Macchine che pensano
 - 1.2.2. Nuove forme di condivisione delle informazioni
 - 1.2.3. Misurare ciò che non è misurabile
- 1.3. Canali di interazione con l'utente
 - 1.3.1. Analisi dei clienti
 - 1.3.2. Personalizzazione
 - 1.3.3. Molteplici canali di interazione con l'utente
- 1.4. Analitica dell'utente
 - 1.4.1. Struttura del sito
 - 1.4.2. Analitica dell'utente
 - 1.4.3. Analitica avanzata dell'utente
- 1.5. Nielsen e il suo impatto sulla CX
 - 1.5.1. Nielsen e il suo impatto sulla CX
 - 1.5.2. *Tecniche di User Testing*
- 1.6. Strumenti di *Customer Experience*
 - 1.6.1. Strumenti avanzati
 - 1.6.2. Mobilità
 - 1.6.3. Accessibilità
- 1.7. Nuove metodologie
 - 1.7.1. La sfida dell'utente
 - 1.7.2. Processo della UX
 - 1.7.3. Indagine sull'utente





- 1.8. Comunicare un progetto
 - 1.8.1. *Wireframing*
 - 1.8.2. Strumenti di comunicazione di un progetto
 - 1.8.3. Strumenti avanzati di comunicazione di un progetto
- 1.9. Progettazione UI
 - 1.9.1. Progettazione UI
 - 1.9.2. Interfacce web e mobile
 - 1.9.3. Componenti web e mobile
- 1.10. Elaborazione di una CX
 - 1.10.1. Elaborazione di una CX
 - 1.10.2. Progettazione di nuove esperienze
 - 1.10.3. Interfacce



Grazie a questo Corso Universitario di alto livello, progredirai rapidamente e costantemente nell'acquisizione di conoscenze, con il rigore scientifico di un insegnamento di qualità"

05 Metodologia

Questo programma ti offre un modo differente di imparare. La nostra metodologia si sviluppa in una modalità di apprendimento ciclico: ***il Relearning***.

Questo sistema di insegnamento viene applicato nelle più prestigiose facoltà di medicina del mondo ed è considerato uno dei più efficaci da importanti pubblicazioni come il ***New England Journal of Medicine***.



“

Scopri il Relearning, un sistema che abbandona l'apprendimento lineare convenzionale, per guidarti attraverso dei sistemi di insegnamento ciclici: una modalità di apprendimento che ha dimostrato la sua enorme efficacia, soprattutto nelle materie che richiedono la memorizzazione”

Caso di Studio per contestualizzare tutti i contenuti

Il nostro programma offre un metodo rivoluzionario per sviluppare le abilità e le conoscenze. Il nostro obiettivo è quello di rafforzare le competenze in un contesto mutevole, competitivo e altamente esigente.

“

Con TECH potrai sperimentare un modo di imparare che sta scuotendo le fondamenta delle università tradizionali in tutto il mondo"



Avrai accesso a un sistema di apprendimento basato sulla ripetizione, con un insegnamento naturale e progressivo durante tutto il programma.



Imparerai, attraverso attività collaborative e casi reali, la risoluzione di situazioni complesse in ambienti aziendali reali.

Un metodo di apprendimento innovativo e differente

Questo programma di TECH consiste in un insegnamento intensivo, creato ex novo, che propone le sfide e le decisioni più impegnative in questo campo, sia a livello nazionale che internazionale. Grazie a questa metodologia, la crescita personale e professionale viene potenziata, effettuando un passo decisivo verso il successo. Il metodo casistico, la tecnica che sta alla base di questi contenuti, garantisce il rispetto della realtà economica, sociale e professionale più attuali.

“ *Il nostro programma ti prepara ad affrontare nuove sfide in ambienti incerti e a raggiungere il successo nella tua carriera* ”

Il Metodo Casistico è stato il sistema di apprendimento più usato nelle migliori Scuole di Informatica del mondo da quando esistono. Sviluppato nel 1912 affinché gli studenti di Diritto non imparassero la legge solo sulla base del contenuto teorico, il metodo casistico consisteva nel presentare loro situazioni reali e complesse per prendere decisioni informate e giudizi di valore su come risolverle. Nel 1924 fu stabilito come metodo di insegnamento standard ad Harvard.

Cosa dovrebbe fare un professionista per affrontare una determinata situazione?

Questa è la domanda con cui ti confrontiamo nel metodo dei casi, un metodo di apprendimento orientato all'azione. Durante il corso, gli studenti si confronteranno con diversi casi di vita reale. Dovranno integrare tutte le loro conoscenze, effettuare ricerche, argomentare e difendere le proprie idee e decisioni.

Metodologia Relearning

TECH coniuga efficacemente la metodologia del Caso di Studio con un sistema di apprendimento 100% online basato sulla ripetizione, che combina diversi elementi didattici in ogni lezione.

Potenziamo il Caso di Studio con il miglior metodo di insegnamento 100% online: il Relearning.

Nel 2019 abbiamo ottenuto i migliori risultati di apprendimento di tutte le università online del mondo.

In TECH imparerai con una metodologia all'avanguardia progettata per formare i manager del futuro. Questo metodo, all'avanguardia della pedagogia mondiale, si chiama Relearning.

La nostra università è l'unica autorizzata a utilizzare questo metodo di successo. Nel 2019, siamo riusciti a migliorare il livello di soddisfazione generale dei nostri studenti (qualità dell'insegnamento, qualità dei materiali, struttura del corso, obiettivi...) rispetto agli indicatori della migliore università online.



Nel nostro programma, l'apprendimento non è un processo lineare, ma avviene in una spirale (impariamo, disimpariamo, dimentichiamo e re-impariamo). Pertanto, combiniamo ciascuno di questi elementi in modo concentrico. Questa metodologia ha formato più di 650.000 laureati con un successo senza precedenti in campi diversi come la biochimica, la genetica, la chirurgia, il diritto internazionale, le competenze manageriali, le scienze sportive, la filosofia, il diritto, l'ingegneria, il giornalismo, la storia, i mercati e gli strumenti finanziari. Tutto questo in un ambiente molto esigente, con un corpo di studenti universitari con un alto profilo socio-economico e un'età media di 43,5 anni.

Il Relearning ti permetterà di apprendere con meno sforzo e più performance, impegnandoti maggiormente nella tua specializzazione, sviluppando uno spirito critico, difendendo gli argomenti e contrastando le opinioni: un'equazione diretta al successo.

Dalle ultime evidenze scientifiche nel campo delle neuroscienze, non solo sappiamo come organizzare le informazioni, le idee, le immagini e i ricordi, ma sappiamo che il luogo e il contesto in cui abbiamo imparato qualcosa è fondamentale per la nostra capacità di ricordarlo e immagazzinarlo nell'ippocampo, per conservarlo nella nostra memoria a lungo termine.

In questo modo, e in quello che si chiama Neurocognitive Context-dependent E-learning, i diversi elementi del nostro programma sono collegati al contesto in cui il partecipante sviluppa la sua pratica professionale.



Questo programma offre i migliori materiali didattici, preparati appositamente per i professionisti:



Materiali di studio

Tutti i contenuti didattici sono creati appositamente per il corso dagli specialisti che lo impartiranno, per fare in modo che lo sviluppo didattico sia davvero specifico e concreto.

Questi contenuti sono poi applicati al formato audiovisivo che supporterà la modalità di lavoro online di TECH. Tutto questo, con le ultime tecniche che offrono componenti di alta qualità in ognuno dei materiali che vengono messi a disposizione dello studente.



Master class

Esistono evidenze scientifiche sull'utilità dell'osservazione di esperti terzi.

Imparare da un esperto rafforza la conoscenza e la memoria, costruisce la fiducia nelle nostre future decisioni difficili.



Pratiche di competenze e competenze

Svolgerai attività per sviluppare competenze e capacità specifiche in ogni area tematica. Pratiche e dinamiche per acquisire e sviluppare le competenze e le abilità che uno specialista deve sviluppare nel quadro della globalizzazione in cui viviamo.



Letture complementari

Articoli recenti, documenti di consenso e linee guida internazionali, tra gli altri. Nella biblioteca virtuale di TECH potrai accedere a tutto il materiale necessario per completare la tua specializzazione.





Casi di Studio

Completerai una selezione dei migliori casi di studio scelti appositamente per questo corso. Casi presentati, analizzati e monitorati dai migliori specialisti del panorama internazionale.



Riepiloghi interattivi

Il team di TECH presenta i contenuti in modo accattivante e dinamico in pillole multimediali che includono audio, video, immagini, diagrammi e mappe concettuali per consolidare la conoscenza.

Questo esclusivo sistema di specializzazione per la presentazione di contenuti multimediali è stato premiato da Microsoft come "Caso di successo in Europa".



Testing & Retesting

Valutiamo e rivalutiamo periodicamente le tue conoscenze durante tutto il programma con attività ed esercizi di valutazione e autovalutazione, affinché tu possa verificare come raggiungi progressivamente i tuoi obiettivi.



06 Titolo

Questo Corso Universitario in UX e CX: Esperienza del Cliente garantisce, oltre alla preparazione più rigorosa e aggiornata, il conseguimento di una qualifica di Corso Universitario rilasciata da TECH Università Tecnologica.



“

Porta a termine con successo questo programma e ricevi la tua qualifica universitaria senza spostamenti o fastidiose formalità”

Questo **Corso Universitario in UX e CX: Esperienza del Cliente** possiede il programma più completo e aggiornato del mercato.

Dopo aver superato la valutazione, lo studente riceverà mediante lettera certificata* con ricevuta di ritorno, la sua corrispondente qualifica di **Corso Universitario** rilasciata da **TECH Università Tecnologica**.

Il titolo rilasciato da **TECH Università Tecnologica** indica la qualifica ottenuta nel Corso Universitario e soddisfa i requisiti comunemente richiesti da borse di lavoro, concorsi e commissioni di valutazione di carriere professionali.

Titolo: **Corso Universitario in UX e CX: Esperienza del Cliente**

N° Ore Ufficiali: **150 o.**



*Apostille dell'Aia. Se lo studente dovesse richiedere che il suo diploma cartaceo sia provvisto di Apostille dell'Aia, TECH EDUCATION effettuerà le gestioni opportune per ottenerla pagando un costo aggiuntivo.

futuro
salute fiducia persone
educazione informazione tutor
garanzia accreditamento insegnamento
istituzioni tecnologia apprendimento
comunità impegno
attenzione personalizzata innovazione
conoscenza presente qualità
formazione online
sviluppo istituzioni
classe virtuale lingue

tech università
tecnologica

Corso Universitario
UX e CX: Esperienza
del Cliente

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a tua scelta
- » Esami: online

Corso Universitario

UX e CX: Esperienza del Cliente

