

# Universitätskurs

## UX CX. Kundenerfahrung





## Universitätskurs UX CX. Kundenerfahrung

- » Modalität: online
- » Dauer: 6 Wochen
- » Qualifizierung: TECH Technische Universität
- » Aufwand: 16 Std./Woche
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online

Internetzugang: [www.techtitute.com/de/informatik/universitatskurs/ux-cx-kundenerfahrung](http://www.techtitute.com/de/informatik/universitatskurs/ux-cx-kundenerfahrung)

# Index

01

Präsentation

---

Seite 4

02

Ziele

---

Seite 8

03

Kursleitung

---

Seite 12

04

Struktur und Inhalt

---

Seite 16

05

Methodik

---

Seite 20

06

Qualifizierung

---

Seite 28

# 01

# Präsentation

In einer von starkem Wettbewerb und Technologie geprägten Geschäftswelt ist das Kundenerlebnis einer der Grundpfeiler für das Überleben eines jeden Unternehmens. Customer Experience ist in den letzten Jahren eines der am meisten geschätzten und relevanten Felder in allen Branchen. Aus diesem Grund werden in diesem 100%igen Online-Studiengang ihre wesentliche Rolle bei der Konstruktion von Anwendungen und Produkten sowie seine wichtigsten technologischen Aspekte anhand praktischer Fälle analysiert, die auf realen Projekten und Erfahrungen in europäischen Unternehmen basieren. Die Entwicklung fortgeschrittener technischer Kenntnisse in den am häufigsten verwendeten Werkzeugen verbessert das Profil des Absolventen auf einem Markt, auf dem benutzerorientierte Fachkräfte gefragt sind.





“

*Experten im Bereich Customer Experience sind sehr gefragt. Nutzen Sie diese Gelegenheit und bringen Sie Ihre Karriere in Schwung"*



Da eine innovative, kundenorientierte Kultur die Arbeitsteams verändert, ist es für IT-Fachkräfte unerlässlich, ihr technisches Fachwissen mit einem tiefen Verständnis dafür zu verbinden, wie Kunden auf die von ihrem Unternehmen entwickelten Produkte zugreifen, sie nutzen und schätzen. Dieser Universitätskurs legt einen besonderen Schwerpunkt auf die Bereiche User Experience (UX) und User Interface (UI) sowie deren Anwendung im Bereich der Künstlichen Intelligenz und anderer disruptiver Technologien wie *Blockchain*, *Internet of Things* oder *Augmented Reality*.

So wird der Student neue nutzerzentrierte Methoden und neue Arbeitsweisen entwickeln, die an ein sich ständig veränderndes Umfeld angepasst sind. Er analysiert die Bedeutung des heutigen Nutzers und untersucht eingehend die Feedback-Kultur. All dies durch die Umsetzung von Omnichannel-Strategien und Personalisierung auf der Grundlage von Mikrointeraktionen. Im Gegenzug wird der IT-Spezialist auf den Einsatz von Prototyping- und Wireframing-Tools eingehen, die es ermöglichen, Ideen in einem frühen Entwicklungsstadium zu kommunizieren und zu vermitteln.

Ebenso entscheidet der Student selbst, wann, wo und wie er das gesamte Kurspensum absolviert, da es sich um ein Online-Diplom mit großer Flexibilität handelt. Es gibt keine festen Stundenpläne oder Präsenzveranstaltungen. Alle Inhalte des virtuellen Klassenzimmers können von jedem Gerät mit Internetanschluss verfolgt und heruntergeladen werden.

Dieser **Universitätskurs in UX CX. Kundenerfahrung** enthält das vollständigste und aktuellste Programm auf dem Markt. Die hervorstechendsten Merkmale sind:

- ◆ Die Entwicklung von Fallstudien, die von Experten in UX und CX vorgestellt werden Kundenerfahrung
- ◆ Der anschauliche, schematische und äußerst praxisnahe Inhalt vermittelt alle für die berufliche Praxis unverzichtbaren wissenschaftlichen und praktischen Informationen
- ◆ Praktische Übungen, bei denen der Selbstbewertungsprozess zur Verbesserung des Lernens genutzt werden kann
- ◆ Sein besonderer Schwerpunkt liegt auf innovativen Methoden
- ◆ Theoretischer Unterricht, Fragen an den Experten und individuelle Reflexionsarbeit
- ◆ Die Verfügbarkeit des Zugangs zu Inhalten von jedem festen oder tragbaren Gerät mit Internetanschluss



*Seien Sie mit TECH erfolgreich und erwerben Sie das Wissen und die Fähigkeiten, die Sie für den Einstieg in die Customer Experience benötigen"*



*Planen Sie konkrete Prototyping- und Wireframing-Tools sowie Front-End-Entwicklungsframeworks"*

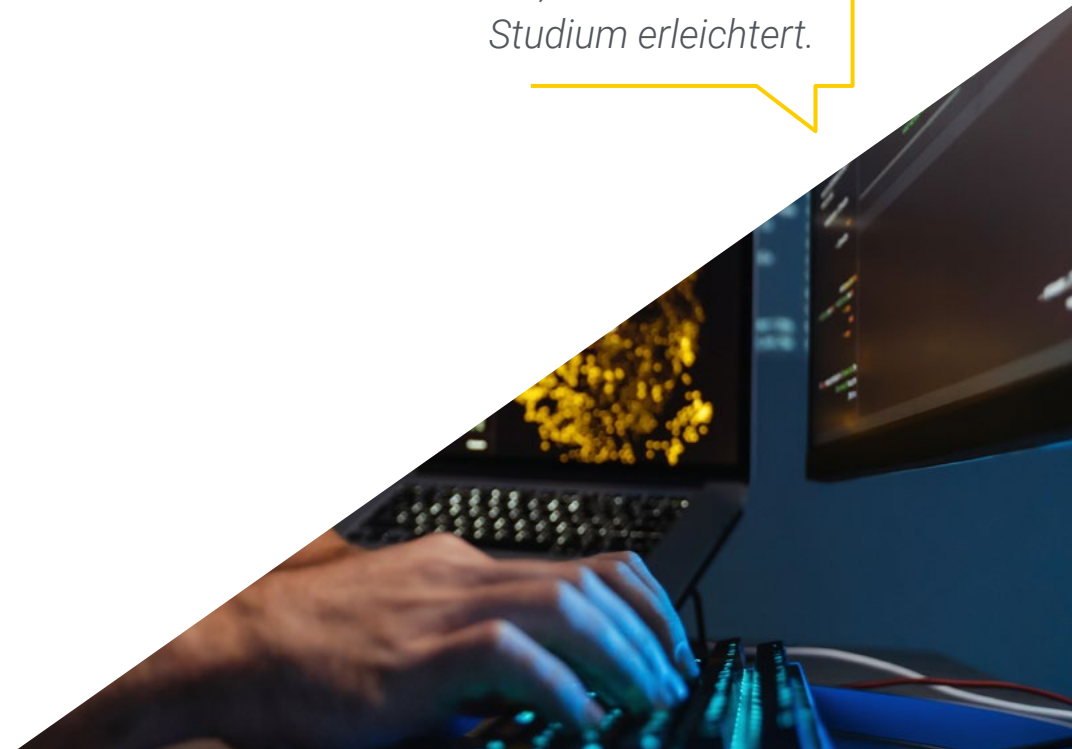
Zu den Dozenten des Programms gehören Fachleute aus der Branche, die ihre Erfahrungen aus ihrer Arbeit in diese Weiterbildung einbringen, sowie anerkannte Spezialisten aus führenden Unternehmen und renommierten Universitäten.

Die multimedialen Inhalte, die mit der neuesten Bildungstechnologie entwickelt wurden, werden der Fachkraft ein situiertes und kontextbezogenes Lernen ermöglichen, d. h. eine simulierte Umgebung, die eine immersive Fortbildung bietet, die auf die Ausführung von realen Situationen ausgerichtet ist.

Das Konzept dieses Programms konzentriert sich auf problemorientiertes Lernen, bei dem die Fachkraft versuchen muss, die verschiedenen Situationen aus der beruflichen Praxis zu lösen, die während des gesamten Studiengangs gestellt werden. Zu diesem Zweck wird sie von einem innovativen interaktiven Videosystem unterstützt, das von renommierten Experten entwickelt wurde.

*IT-Fachkräfte die sich auf das richtige Kundenerlebnis konzentrieren, generieren einen Wettbewerbsvorteil für bessere Arbeitsplätze.*

*Die Online-Methode ermöglicht es Ihnen, das Programm von jedem beliebigen Ort aus und in Ihrem eigenen Tempo zu absolvieren, was die Vereinbarkeit von Beruf, Privatleben und Studium erleichtert.*



# 02 Ziele

Durch dieses Programm erwerben IT-Fachkräfte das notwendige Wissen für die Arbeit im Bereich Customer Experience. All dies mit der Sicherheit und Effizienz eines Universitätskurses, der geschaffen wurde, um Informatiker in der Handhabung und im Ansatz einer integralen Verwaltung des Kundenportfolios zu fördern, um ihnen eine berufliche Erfahrung zu bieten, die es ihnen ermöglicht, mit den Unternehmen in ihrem Tätigkeitsbereich zu konkurrieren.







“

*TECH hilft Ihnen, Ihre Ziele zu erreichen, indem wir Ihnen den besten Fachunterricht bieten"*



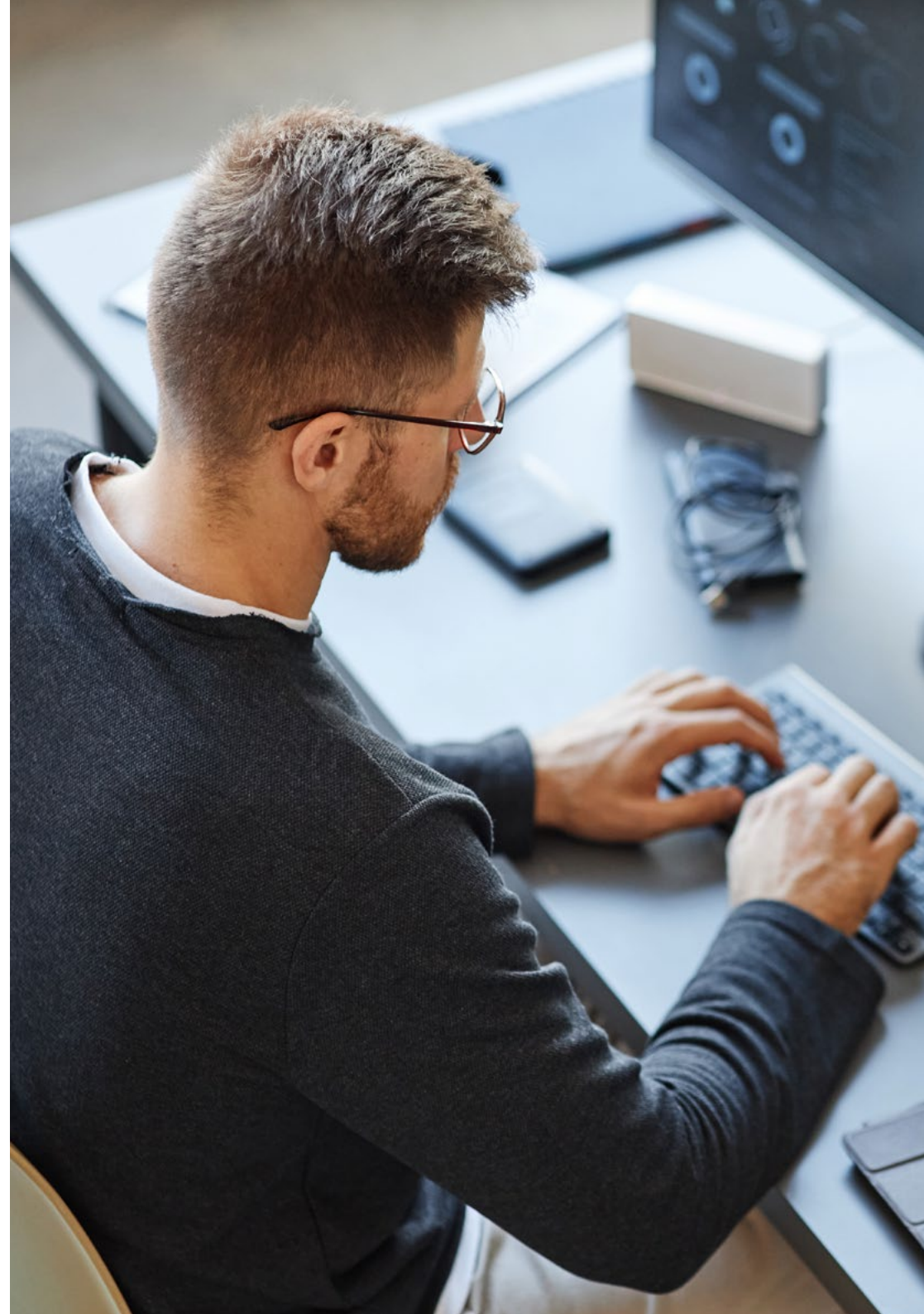
## Allgemeine Ziele

---

- ◆ Schaffen der Grundlagen für eine kundenorientierte Kultur, die die Art und Weise der Produktentwicklung und -erstellung verändert, wobei die wichtigsten Methoden ermittelt werden
- ◆ Bewerten der wichtigsten Tools und Techniken für die CX-Analyse und des in Unternehmen häufig verwendeten "Technologie-Stack"
- ◆ Bestimmen, wie ein User Experience-Prozess von der Forschung über das Prototyping und Testen bis hin zur Produktion entwickelt wird
- ◆ Analysieren von Interface Design, Designtheorie und wie UIs dazu beitragen können, das Kundenerlebnis exponentiell zu verbessern



*Dieser Studiengang wird Ihnen das konkrete Wissen vermitteln, das Sie als Informatiker benötigen, um zu den Besten der Branche zu gehören"*







## Spezifische Ziele

---

- ◆ Analysieren der Bedeutung der Nutzer heutzutage und vertiefen Sie die Feedback-Kultur
- ◆ Umsetzen von Omnichannel- und Personalisierungsstrategien auf der Grundlage von Mikrointeraktionen
- ◆ Studieren der Entwicklung der Webanalyse bis hin zur Verhaltensanalytik
- ◆ Bestimmen, wie Künstliche Intelligenz CX auf die nächste Stufe gehoben hat
- ◆ Einführen der wichtigsten Analyseverfahren für Web-Erfahrung, Mobilität und Zugänglichkeit
- ◆ Vorstellen der Design Thinking-Methodik und des Prozesses zur Schaffung von Benutzererfahrungen
- ◆ Planen konkreter Prototyping- und WireFraming-Tools sowie von Frameworks für die Front-End-Entwicklung

# 03

## Kursleitung

In ihrem Bestreben, eine Elitefortbildung für alle anzubieten, setzt TECH auf renommierte Fachkräfte, damit der Student ein solides Wissen in den Bereichen der Kundenerfahrung erwerben kann. Dieser Universitätskurs verfügt über ein hochqualifiziertes Team mit umfassender Erfahrung in diesem Sektor, das den Studenten die besten Werkzeuge für die Entwicklung ihrer Fähigkeiten während des Programms bietet.





“

Sie werden sich unter der Leitung von Experten mit jahrelanger Erfahrung in diesem Sektor und mit der innovativsten Lehrmethodik auf Customer Experience spezialisieren"



## Leitung



### Hr. Olalla Bonal, Martín

- ◆ Senior Manager der Blockchain-Praxis bei EY
- ◆ Technischer Spezialist für Blockchain-Kunden bei IBM
- ◆ Direktor für Architektur bei Blocknitive
- ◆ Teamkoordinator für nicht relationale verteilte Datenbanken bei wedoIT (Tochtergesellschaft von IBM)
- ◆ Infrastruktur-Architekt bei Bankia
- ◆ Leiter der Layout-Abteilung bei T-Systems
- ◆ Abteilungsleiter für Bing Data España SL

## Professoren

### Hr. Guerrero Díaz-Pintado, Arturo

- ◆ Direktor für Kundenerfahrung bei IBM
- ◆ Technischer Vorverkaufingenieur durch das Watson Customer Engagement Portfolio
- ◆ FuE-Netzwerkingenieur bei Telefónica
- ◆ Hochschulabschluss in Telekommunikationstechnik an der Universität von Alcalá und der Danish Technical University



# 04

## Struktur und Inhalt

In diesem Universitätskurs sind die besten aktualisierten und spezialisierten Inhalte zum Thema *Customer Experience* zusammengefasst. Der Student legt die Grundlagen der UX- und CX-Methoden, um sie in effektiven Strategien anzuwenden, die Kundenbindung und Loyalität zu seinen Kunden erzeugen. Zu diesem Zweck lernt er, das Kundenerlebnis theoretisch, aber auch praktisch zu verstehen, zu gestalten und zu managen, um ein wirkliches Wissen über das Thema zu erlangen und es von der ersten Minute an in die Praxis umsetzen zu können.



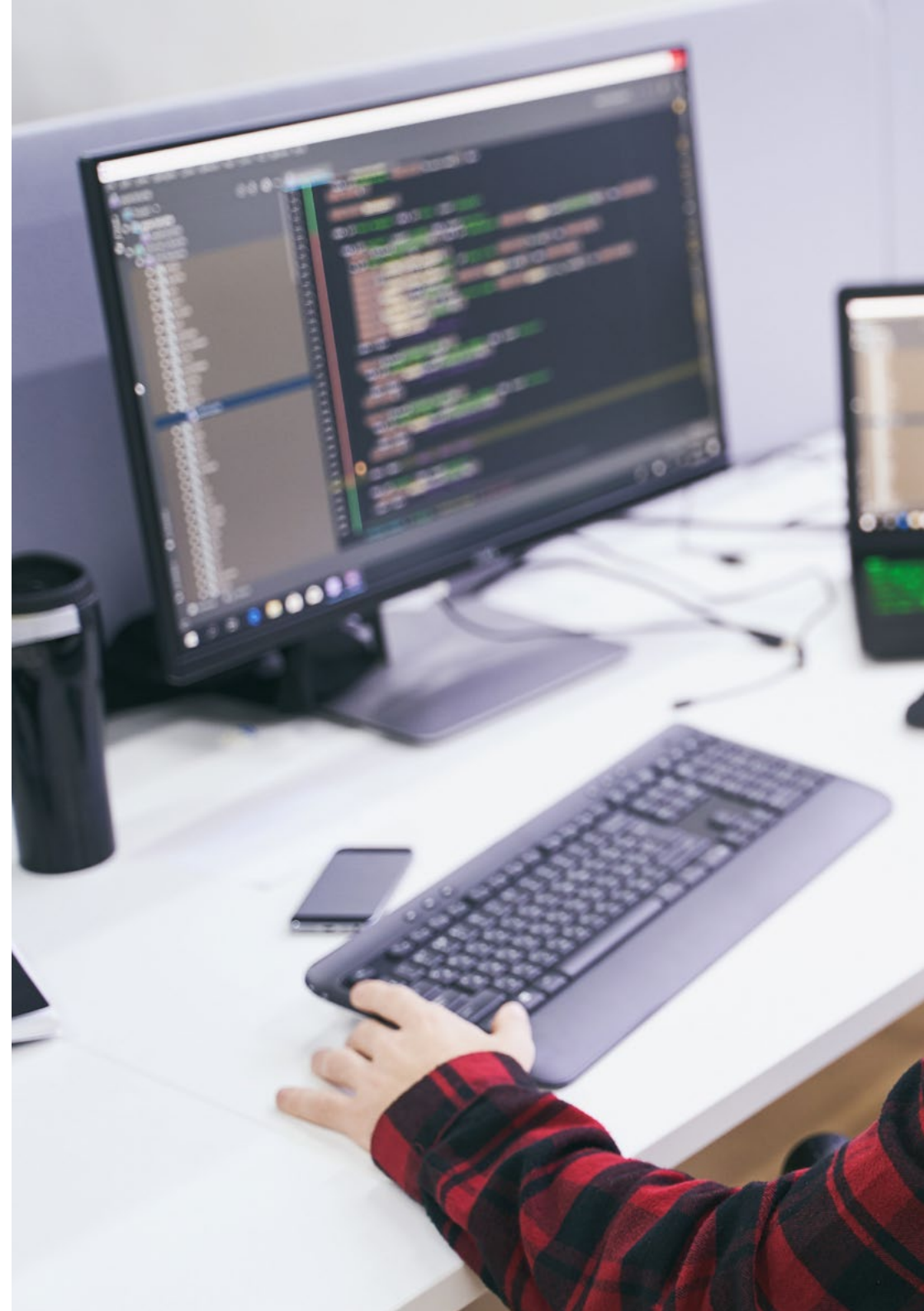


“

*Es wurde ein Lehrplan erstellt, dessen Module eine breite theoretische und praktische Perspektive auf UX und CX bieten"*

## Modul 1. UX CX. Kundenerfahrung

- 1.1. *Customer Experience*
  - 1.1.1. *Customer Experience (CX)*
  - 1.1.2. Neue Bedürfnisse der Verbraucher
  - 1.1.3. *Feedback in Customer Experience*
- 1.2. Innovative Technologien
  - 1.2.1. Maschinen, die denken
  - 1.2.2. Neue Wege der Informationsweitergabe
  - 1.2.3. Messen, was nicht gemessen werden kann
- 1.3. Kanäle für die Benutzerinteraktion
  - 1.3.1. Kundenanalyse
  - 1.3.2. Personalisierung
  - 1.3.3. Mehrere Kanäle der Benutzerinteraktion
- 1.4. Benutzer-Analytik
  - 1.4.1. Struktur der Website
  - 1.4.2. Benutzer-Analytik
  - 1.4.3. Erweiterte Benutzeranalyse
- 1.5. Nielsen und sein Einfluss auf die CX
  - 1.5.1. Nielsen und sein Einfluss auf die CX
  - 1.5.2. Techniken für *User Testing*
- 1.6. Tools für *Customer Experience*
  - 1.6.1. Erweiterte Tools
  - 1.6.2. Mobilität
  - 1.6.3. Zugänglichkeit
- 1.7. Neue Methodologien
  - 1.7.1. Die Herausforderung für den Nutzer
  - 1.7.2. UX-Prozess
  - 1.7.3. Benutzerforschung







- 1.8. Kommunikation eines Entwurfs
  - 1.8.1. *Wireframing*
  - 1.8.2. Kommunikationsmittel eines Entwurfs
  - 1.8.3. Fortgeschrittene Werkzeuge für die Designkommunikation
- 1.9. UI-Entwurf
  - 1.9.1. UI-Entwurf
  - 1.9.2. Web- und mobile Schnittstellen
  - 1.9.3. Web- und mobile Komponenten
- 1.10. Erstellung einer CX
  - 1.10.1. Erstellung einer CX
  - 1.10.2. Neue Erlebnisse entwerfen
  - 1.10.3. Schnittstellen

“

*Dank dieses hochrangigen  
Universitätskurses werden Sie in  
der Aneignung von Wissen schnell  
und stetig vorankommen, mit der  
wissenschaftlichen Präzision  
einer Qualitätslehre"*

# 05 Methodik

Dieses Fortbildungsprogramm bietet eine andere Art des Lernens. Unsere Methodik wird durch eine zyklische Lernmethode entwickelt: **das Relearning**.

Dieses Lehrsystem wird z. B. an den renommiertesten medizinischen Fakultäten der Welt angewandt und wird von wichtigen Publikationen wie dem **New England Journal of Medicine** als eines der effektivsten angesehen.







*Entdecken Sie Relearning, ein System, das das herkömmliche lineare Lernen hinter sich lässt und Sie durch zyklische Lehrsysteme führt: eine Art des Lernens, die sich als äußerst effektiv erwiesen hat, insbesondere in Fächern, die Auswendiglernen erfordern"*

## Fallstudie zur Kontextualisierung aller Inhalte

Unser Programm bietet eine revolutionäre Methode zur Entwicklung von Fähigkeiten und Kenntnissen. Unser Ziel ist es, Kompetenzen in einem sich wandelnden, wettbewerbsorientierten und sehr anspruchsvollen Umfeld zu stärken.

“

*Mit TECH werden Sie eine Art des Lernens erleben, die an den Grundlagen der traditionellen Universitäten auf der ganzen Welt rüttelt"*



*Sie werden Zugang zu einem Lernsystem haben, das auf Wiederholung basiert, mit natürlichem und progressivem Unterricht während des gesamten Lehrplans.*



*Der Student wird durch gemeinschaftliche Aktivitäten und reale Fälle lernen, wie man komplexe Situationen in realen Geschäftsumgebungen löst.*

## Eine innovative und andersartige Lernmethode

Dieses TECH-Programm ist ein von Grund auf neu entwickeltes, intensives Lehrprogramm, das die anspruchsvollsten Herausforderungen und Entscheidungen in diesem Bereich sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene vorsieht. Dank dieser Methodik wird das persönliche und berufliche Wachstum gefördert und ein entscheidender Schritt in Richtung Erfolg gemacht. Die Fallmethode, die Technik, die diesem Inhalt zugrunde liegt, gewährleistet, dass die aktuellste wirtschaftliche, soziale und berufliche Realität berücksichtigt wird.

**“** *Unser Programm bereitet Sie darauf vor, sich neuen Herausforderungen in einem unsicheren Umfeld zu stellen und in Ihrer Karriere erfolgreich zu sein* **”**

Die Fallmethode ist das am weitesten verbreitete Lernsystem an den besten Informatikschulen der Welt, seit es sie gibt. Die Fallmethode wurde 1912 entwickelt, damit Jurastudenten das Recht nicht nur auf der Grundlage theoretischer Inhalte erlernen. Sie bestand darin, ihnen reale komplexe Situationen zu präsentieren, damit sie fundierte Entscheidungen treffen und Werturteile darüber fällen konnten, wie diese zu lösen sind. Sie wurde 1924 als Standardlehrmethode in Harvard etabliert.

Was sollte eine Fachkraft in einer bestimmten Situation tun? Mit dieser Frage konfrontieren wir Sie in der Fallmethode, einer handlungsorientierten Lernmethode. Während des gesamten Kurses werden die Studenten mit mehreren realen Fällen konfrontiert. Sie müssen ihr gesamtes Wissen integrieren, recherchieren, argumentieren und ihre Ideen und Entscheidungen verteidigen.



## Relearning Methodology

TECH kombiniert die Methodik der Fallstudien effektiv mit einem 100%igen Online-Lernsystem, das auf Wiederholung basiert und in jeder Lektion verschiedene didaktische Elemente kombiniert.

Wir ergänzen die Fallstudie mit der besten 100%igen Online-Lehrmethode: Relearning.

*Im Jahr 2019 erzielten wir die besten  
Lernergebnisse aller spanischsprachigen  
Online-Universitäten der Welt.*

Bei TECH lernen Sie mit einer hochmodernen Methodik, die darauf ausgerichtet ist, die Führungskräfte der Zukunft zu spezialisieren. Diese Methode, die an der Spitze der weltweiten Pädagogik steht, wird Relearning genannt.

Unsere Universität ist die einzige in der spanischsprachigen Welt, die für die Anwendung dieser erfolgreichen Methode zugelassen ist. Im Jahr 2019 ist es uns gelungen, die Gesamtzufriedenheit unserer Studenten (Qualität der Lehre, Qualität der Materialien, Kursstruktur, Ziele...) in Bezug auf die Indikatoren der besten spanischsprachigen Online-Universität zu verbessern.



In unserem Programm ist das Lernen kein linearer Prozess, sondern erfolgt in einer Spirale (lernen, verlernen, vergessen und neu lernen). Daher wird jedes dieser Elemente konzentrisch kombiniert. Mit dieser Methode wurden mehr als 650.000 Hochschulabsolventen mit beispiellosem Erfolg in so unterschiedlichen Bereichen wie Biochemie, Genetik, Chirurgie, internationales Recht, Managementfähigkeiten, Sportwissenschaft, Philosophie, Recht, Ingenieurwesen, Journalismus, Geschichte, Finanzmärkte und -instrumente fortgebildet. Dies alles in einem sehr anspruchsvollen Umfeld mit einer Studentenschaft mit hohem sozioökonomischem Profil und einem Durchschnittsalter von 43,5 Jahren.

*Das Relearning ermöglicht es Ihnen, mit weniger Aufwand und mehr Leistung zu lernen, sich mehr auf Ihre Spezialisierung einzulassen, einen kritischen Geist zu entwickeln, Argumente zu verteidigen und Meinungen zu kontrastieren: eine direkte Gleichung zum Erfolg.*

Nach den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen der Neurowissenschaften wissen wir nicht nur, wie wir Informationen, Ideen, Bilder und Erinnerungen organisieren, sondern auch, dass der Ort und der Kontext, in dem wir etwas gelernt haben, von grundlegender Bedeutung dafür sind, dass wir uns daran erinnern und es im Hippocampus speichern können, um es in unserem Langzeitgedächtnis zu behalten.

Auf diese Weise sind die verschiedenen Elemente unseres Programms im Rahmen des so genannten Neurocognitive Context-Dependent E-Learning mit dem Kontext verbunden, in dem der Teilnehmer seine berufliche Praxis entwickelt.



Dieses Programm bietet die besten Lehrmaterialien, die sorgfältig für Fachleute aufbereitet sind:



#### Studienmaterial

Alle didaktischen Inhalte werden von den Fachleuten, die den Kurs unterrichten werden, speziell für den Kurs erstellt, so dass die didaktische Entwicklung wirklich spezifisch und konkret ist.

Diese Inhalte werden dann auf das audiovisuelle Format angewendet, um die Online-Arbeitsmethode von TECH zu schaffen. All dies mit den neuesten Techniken, die in jedem einzelnen der Materialien, die dem Studenten zur Verfügung gestellt werden, qualitativ hochwertige Elemente bieten.



#### Meisterklassen

Die Nützlichkeit der Expertenbeobachtung ist wissenschaftlich belegt.

Das sogenannte Learning from an Expert festigt das Wissen und das Gedächtnis und schafft Vertrauen für zukünftige schwierige Entscheidungen.



#### Übungen für Fertigkeiten und Kompetenzen

Sie werden Aktivitäten durchführen, um spezifische Kompetenzen und Fertigkeiten in jedem Fachbereich zu entwickeln. Übungen und Aktivitäten zum Erwerb und zur Entwicklung der Fähigkeiten und Fertigkeiten, die ein Spezialist im Rahmen der Globalisierung, in der wir leben, entwickeln muss.



#### Weitere Lektüren

Aktuelle Artikel, Konsensdokumente und internationale Leitfäden, u. a. In der virtuellen Bibliothek von TECH hat der Student Zugang zu allem, was er für seine Fortbildung benötigt.





#### Case Studies

Sie werden eine Auswahl der besten Fallstudien vervollständigen, die speziell für diese Qualifizierung ausgewählt wurden. Die Fälle werden von den besten Spezialisten der internationalen Szene präsentiert, analysiert und betreut.



#### Interaktive Zusammenfassungen

Das TECH-Team präsentiert die Inhalte auf attraktive und dynamische Weise in multimedialen Pillen, die Audios, Videos, Bilder, Diagramme und konzeptionelle Karten enthalten, um das Wissen zu vertiefen.

Dieses einzigartige Bildungssystem für die Präsentation multimedialer Inhalte wurde von Microsoft als "Europäische Erfolgsgeschichte" ausgezeichnet.



#### Testing & Retesting

Die Kenntnisse des Studenten werden während des gesamten Programms regelmäßig durch Bewertungs- und Selbsteinschätzungsaktivitäten und -übungen beurteilt und neu bewertet, so dass der Student überprüfen kann, wie er seine Ziele erreicht.





06

# Qualifizierung

Der Universitätskurs in Universitätskurs in UX CX. Kundenerfahrung garantiert neben der präzisesten und aktuellsten Fortbildung auch den Zugang zu einem von der TECH Technologischen Universität ausgestellten Diplom.





“

*Schließen Sie dieses Programm erfolgreich ab  
und erhalten Sie Ihren Universitätsabschluss  
ohne lästige Reisen oder Formalitäten"*

Dieser **Universitätskurs in UX CX. Kundenerfahrung** enthält das vollständigste und aktuellste Programm auf dem Markt.

Sobald der Student die Prüfungen bestanden hat, erhält er/sie per Post\* mit Empfangsbestätigung das entsprechende Diplom, ausgestellt von der **TECH Technologische Universität**.

Das von **TECH Technologische Universität** ausgestellte Diplom drückt die erworbene Qualifikation aus und entspricht den Anforderungen, die in der Regel von Stellenbörsen, Auswahlprüfungen und Berufsbildungsausschüssen verlangt werden.

Titel: **Universitätskurs in UX CX. Kundenerfahrung**

Anzahl der offiziellen Arbeitsstunden: **150 Std.**



\*Haager Apostille. Für den Fall, dass der Student die Haager Apostille für sein Papierdiplom beantragt, wird TECH EDUCATION die notwendigen Vorkehrungen treffen, um diese gegen eine zusätzliche Gebühr zu beschaffen.

zukunft

gesundheit vertrauen menschen  
erziehung information tutoren  
garantie akkreditierung unterricht  
institutionen technologie lernen  
gemeinschaft verpflichtung  
persönliche betreuung innovationen  
wissen gegenwart qualität  
online-Ausbildung  
entwicklung institutionen  
virtuelles Klassenzimmer

**tech** technologische  
universität

Universitätskurs

UX CX. Kundenerfahrung

- » Modalität: online
- » Dauer: 6 Wochen
- » Qualifizierung: TECH Technologische Universität
- » Aufwand: 16 Std./Woche
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online



# Universitätskurs

## UX CX. Kundenerfahrung

