



MÓNICA HERRERA
EXECUTIVE EDUCATION

INNOVACIÓN DIGITAL

UX CENTRADO EN EL USUARIO

MODALIDAD **ONLINE**

Una empresa no puede existir sin clientes, por lo que deben priorizar sus esfuerzos en mantener clientes leales y satisfechos, sin embargo, con la oferta de productos y servicios creciendo exponencialmente en canales digitales nos da la oportunidad de innovar para mejorar la experiencia del cliente para tener una mayor probabilidad de éxito, incrementando la preferencia de nuestros productos y servicio por sobre la competencia.

Objetivo:

Realizar un análisis y comprensión del uso canales digitales de los clientes que permita encontrar oportunidades de innovación para diseñar la experiencia de cliente ideal.

Dirigido a:

Participantes con necesidad de actualizarse y transformar su oferta de valor al contenido digital con conocimientos generales de mercadeo. No se requiere un conocimiento previo de metodologías. Se requiere tenga conocimientos de uso de equipo ofimático.



Fechas

27 de febrero, 02, 05, 09, 12 y 16 de marzo de 2024



Horario

Martes de 6:00 a 8:00 p.m.
Sábados de 8:00 a 11:30 a.m.



Inversión total del programa: \$730.66

Reserva de inscripción: \$73.07*
Complemento del pago: \$657.59

*Inversión total del programa incluye la reserva de inscripción y no aplica reembolso



Consulta por nuestros métodos de pago.

Beneficios de los programas ExEd

- Metodología "Learning by doing"
- Programas de excelencia académica
- Capacitadores profesionales en el área
- Networking
- Acceso a ponencias gratuitas

Requisitos para clases online:

- Computadora, laptop o Tablet
- Conexión a internet estable
- Plataforma de videoconferencia ZOOM
- Micrófono y Parlantes
- Webcam (no indispensable)



Contenido del programa

Módulo I: Experiencia del Cliente

- ¿Por qué es importante la experiencia del cliente?
- Tendencia de innovación tecnológicas en canales digitales
- Modelos de negocio disruptivos
- El comportamiento del usuario en canales digitales
- El momento cero de la verdad
- ¿Quién es mi cliente?
- Definición de usuario, usuario final

Módulo III: Innovación

- Transformación de procesos análogos a digitales
- Herramientas digitales de interacción el tiempo real con clientes
- Ciclo de vida del cliente
- Puntos de contacto
- Diseño de experiencia del cliente en canales digitales
- La importancia del diseño centrado en la equidad
- Sprints de diseño

Módulo II: Diseño de experiencia del cliente

- Frameworks clave en el diseño de UX
- Innovación a través de la experimentación
- Análisis y transformación de procesos internos de la empresa
- Conocimiento profundo del usuario
- Adaptación de la propuesta de valor a canales digitales
- Defiendo el recorrido del usuario actual
- Detectando oportunidades de innovación





CRUZ GALDÁMEZ

*Director de carrera CED en
Escuela de Comunicación Mónica Herrera*

Es director de la Licenciatura de Comunicación y Estrategia Digital de la Escuela de Comunicación Mónica Herrera, donde también es catedrático de Gestión de Proyectos, evaluación de Proyectos, Gestión creativa estratégica, multimedia e internet y proyectos de Diseño Estratégico, entre otros.

Cuenta con más de 13 años de experiencia como gerente de tecnología, dirigiendo proyectos de gran envergadura para grandes empresas en su transformación digital. Le apasiona desarrollar ideas, formar equipos de trabajo y gestionar proyectos. Cuenta con un grado de Ingeniería en Ciencias de la Computación de la Universidad Don Bosco, una maestría en Administración de Empresas con especialización en finanzas y proyectos de la Universidad Internacional de Cataluña España, una certificación de Application Developer de Microsoft y una certificación de Profesional de Dirección de Proyectos, PMP® del Project Management Institute (PMI). Scrum Master y Product Owner

Para más información contacte a la Unidad de Executive Education:

+503 6009 - 7889

gsmejia@monicaherrera.edu.sv

monicaherrera.edu.sv/executiveeducation



MÓNICA HERRERA
EXECUTIVE EDUCATION