

## **Diseño de la experiencia UX**

### **Descriptor**

La Experiencia de Cliente (CX), que se enfoca en gestionar eficazmente las interacciones de su cliente con la marca, la Experiencia de Usuario (UX) busca mejorar la interacción de los usuarios en los canales digitales. Ambos conceptos, UX y CX, comparten el objetivo de diseñar experiencias que consideren las emociones, recuerdos y percepciones de los usuarios, pero se diferencian en que CX abarca toda la experiencia a lo largo del ciclo de vida del cliente, buscando mantener coherencia en todos los puntos de contacto (físicos, remotos y digitales). Esta experiencia se mide principalmente a través de indicadores como la Satisfacción del Cliente (CSAT) y/o el Net Promoter Score (NPS). Por otro lado, la UX se enfoca en diseñar experiencias para productos digitales de la compañía, como sitios web, aplicaciones móviles, software y dispositivos digitales. La satisfacción del usuario se evalúa mediante métricas de conversión, o a través de atributos como la usabilidad.

### **Objetivo general**

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de identificar los principales conceptos relacionados con la Experiencia de Usuario (UX), el proceso de diseño UX y su interrelación con Experiencia de Cliente (CX) de acuerdo a los estándares establecidos.

### **Objetivos de aprendizaje**

- I.- Identificar los pilares que componen la gestión de experiencia de clientes de acuerdo a las necesidades del mercado.
- II.- Reconocer las herramientas utilizadas para gestionar la experiencia de clientes según las condiciones del mercado.
- III.- Comprender la importancia de la gestión de experiencia de clientes según las necesidades de la empresa.
- IV.- Conocer algunas herramientas para medir la satisfacción y experiencia de usuario.

## Módulos de contenido

I.- Fundamentos Experiencia de Usuario.

II.- Proceso de diseño UX.

III.- Bucles de iteración en diseño UX.

IV.- Herramientas y técnicas para obtener insights: Testeo A/B; Mapeo; Eyes Tracking Analytics.

## Perfil de ingreso

Programa diseñado para quienes buscan iniciarse en la medición de experiencia de usuario, debiendo comprender y conocer los procesos de diseño UX y bucles de iteración para comprender el uso de las diversas herramientas existentes para analizar todo tipo de usuarios en diferentes industrias y sectores.

## Requisitos de certificación

Aprobar la evaluación final con nota igual o superior a 4,0 escala 1 a 7.

## Certificado digital

El certificado de aprobación es emitido al finalizar las 4 semanas y enviado por correo electrónico por la Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Escuela de Postgrado y Educación Continua, Desarrollo Profesional, señalando periodo y duración.

## Requisitos de plataforma

Dispositivos móviles y PC con acceso a Internet. Para una óptima visualización se recomienda los navegadores Google Chrome y Mozilla Firefox.

## Modalidad

E-Learning Asincrónico Autogestionado, utilizando los recursos disponibles en la plataforma (lecturas, infografías, videos y bibliografía) para aprender progresivamente los contenidos. Este es un curso autogestionado, es decir sin apoyo tutorial docente directo y los tiempos de dedicación para estudio son establecidos por el estudiante.

## Duración

El programa tiene una duración de 4 semanas, los participantes inscritos recibirán en su correo electrónico un instructivo previo al inicio de clases.

## Certificado digital

Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Escuela de Postgrado y Educación Continua, Desarrollo Profesional.

### Requisitos de plataforma EDX

Dispositivos móviles y PC con acceso a Internet. Para una óptima visualización se recomienda los navegadores Google Chrome y Mozilla Firefox.

### Requisitos de aprobación

Rendir y aprobar los instrumentos de evaluación del curso.

### Certificación

Certificado emitido por la Escuela de Postgrado y Educación Continua de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile.