



**Innovación digital (UX):
Mejora de la experiencia del usuario
en canales digitales**





A cerca de:

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.

DURACIÓN
16
HORAS



MODALIDAD
ON LINE
CON DOCENTE
EN VIVO



Fechas:

Miércoles 22 y sábado 25 de febrero y jueves 2, sábado 4 y miércoles 8 de marzo de 2023



Horario:

Miércoles y jueves de 4:00 p.m. - 6:30 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
Miércoles 08 de marzo de 4:00 p.m. a 7:00 p.m.



Inversión por participante:

\$539.50



Este programa cuenta con apoyo de **Insaforp**

FORMANDO UN MEJOR EL SALVADOR



Contenido

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 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
- Definiendo el recorrido del usuario actual
- Detectando oportunidades de innovación

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

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)



Impartido por:

Cruz Galdámez

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

Cruz Galdámez 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





MÓNICA HERRERA
EXECUTIVE EDUCATION

Descubre las membresías ejecutivas

EXED

Tres niveles de experiencias
de aprendizaje

Ahora podrás inscribirte de manera anual, semestral o trimestral a todos nuestros programas de capacitación con alto valor agregado.



- Basic ExEd - 3 Meses
- Premium ExEd - 6 Meses
- Optimus ExEd - 12 Meses

Esta membresía es intransferible y la inversión es por participante.

Para más información contáctese a la Unidad de
Executive Education:

+ 503 7985-6743

amercado@monicaherrera.edu.sv

monicaherrera.edu.sv/executiveeducation

