



EXPERIENCIA DE USUARIO PARA LA INNOVACIÓN DIGITAL

INTRODUCCIÓN

El ecosistema digital en Bolivia ya empezó a construirse y se ha acelerado en los últimos años. Este nuevo ecosistema demanda interacciones customizadas en función a las características del cliente. Esto implica un cambio de era, en dónde los usuarios son cada vez más exigentes y comparan la experiencia que le brindan nuestros productos digitales, no sólo con los de nuestros competidores locales, sino también con gigantes de talla mundial. Es por eso que no basta simplemente con “tener presencia en la web”, sino generar experiencias que agreguen valor a la vida de los usuarios.

La Experiencia de Usuario (UX) es un aspecto fundamental para el diseño eficiente de productos digitales (apps, sitios webs, plataformas de autoservicios, sistemas corporativos, etc.). Al incorporar éste tipo de prácticas dentro de proyectos vinculados a la creación de productos digitales, permite a las organizaciones mejorar las conversiones, disminuir abandonos, aumentar las frecuencias

de uso de nuestros productos y sobre todo disminuir enormemente el riesgo de lanzar productos digitales deficientes. A pesar de sus bondades, es un tema aún nuevo y desconocido en nuestro medio local.

OBJETIVO

El curso busca presentar los principios elementales de la Experiencia de Usuario como una disciplina que puede adoptarse dentro de las compañías, permitiéndoles diseñar productos perdurables, que resuelvan necesidades concretas y con un impacto directo en el ROI de cada proyecto.

ANTECEDENTES EXITOSOS DE ESTE CURSO

En el último año empresas como Síntesis S.A., CRE y BCP tomaron este curso como capacitación in-company.

PÚBLICO OBJETIVO

Profesionales que lideran la estrategia digital en sus empresas o que son actores claves en el diseño e implementación de productos digitales. Emprendedores experimentados con necesidad de integrar conocimientos para poder expandir su negocio digital. Project Managers y ejecutivos de marketing, comunicación, producto, tecnología y estrategia. Personas con pasión y curiosidad por los negocios digitales, que están gestando, liderando o profundizando una estrategia digital en su entorno o desarrollando nuevas oportunidades de negocios.

METODOLOGÍA

La capacitación combina contenidos teóricos con ejercicios prácticos. Los contenidos teóricos se brindarán con un formato de presentación audiovisual, con diapositivas y videos. La parte práctica se desarrollará con un ejercicio en aula en dónde los participantes apliquen los conceptos aprendidos.



DURACIÓN

12 horas reloj.

CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima del 80%.

CONTENIDO

Fundamentos de UX

- ¿Qué es (y qué no es) Experiencia de Usuario?
- Diferencias entre UX, UI y CX. ¿Cómo reconocer a cada una?
- Diseño Centrado en el Usuario y su relación con UX.
- Niveles de Experiencia de Usuario.
- Productos centrados en los usuarios vs Productos centrados en el negocio.

¿Por qué es importante la Experiencia de Usuario?

- UX Fails - ¿Qué pasa cuando la Experiencia de Usuario en un producto no es la correcta?
- Necesidades del negocio vs necesidades de los usuarios.
- Impacto de UX en el ROI de un proyecto.

¿Cómo crear experiencias centradas en los usuarios?

- Investigación con usuarios
- Herramientas de análisis (User Personas, User Journeys y otros)
- Diseño de UX/UI
- Pruebas de usabilidad
- Métricas de UX
- Evaluación Heurística
- Design Sprints

Autodiagnóstico y plan de acción

- Modelo de madurez en UX
- Autodiagnóstico y plan de acción
- Recomendaciones finales

INSTRUCTOR

Sergio Barbery

Socio y Country Manager de Giro54 Bolivia, la primera agencia del país especializada en el campo de Experiencia de Usuario (UX). Conferencista y docente sobre UX en universidades, empresas y eventos.

Trabajó durante 10 años estudiando al consumidor boliviano para distintas industrias (retail, banca, telecomunicaciones, etc.) y en las principales ciudades del país. Esto le permitió entender la forma de pensar y consumir del mercado boliviano. Cuenta también con especializaciones en Investigación de Mercados e Investigación con dispositivos Móviles de la University of Georgia (UGA).

Trabaja con emprendedores ayudándoles a la Experiencia del Usuario (UX) sea un factor diferencial en sus startups y asiste a empresas, construyendo y gestionando equipos que puedan asimilar exitosamente la transformación digital, integrando UX con sus estrategias de negocio.

Es Country Manager para Bolivia de IDF (Indeteraction Design Foundation), una reconocida organización internacional, sin fines de lucro con sede en Copenhage, que promueve la educación de alto nivel en temas relacionados a Experiencia de Usuario y Diseño de Interacción.