

Аннотация дисциплины
«Управление пользовательским опытом и сервисный дизайн
продуктов»

Цель дисциплины: формирование у обучающихся теоретических и практических знаний по проблемам проектного управления с ориентацией на клиента, методы и инструменты количественного и качественного анализа на всем жизненном цикле продуктов, трансформировать внутренние бизнес-процессы, необходимые для успешного внедрения практики совместного создания

Место дисциплины в структуре ОП: является дисциплиной цикла профиля учебного плана основной образовательной программы по направлению 38.03.02 Менеджмент образовательная программа «Управление бизнесом».

Краткое содержание дисциплины: Основы управления пользовательским опытом. Методы и инструменты дизайна и исследования пользовательского опыта на всех этапах жизненного цикла продукта. Технологии управления коммуникациями с клиентами. Маркетинговая аналитика и голос клиента. Инструмент аналитики рынка: сегментация, интеллектуальный анализ данных, ранжирование потребностей, тестирование концепций, совместный анализ. Customer Development, UX - user experience (пользовательский опыт). Бизнес аналитика рынка. Тестирование использования продуктов, тестирование рынка, тестирование перед рынком. HADI-циклы. Трафик и лидогенерация.

Принципы организации / трансформации внутренних бизнес-процессов компании для успешного внедрения клиентоцентричного подхода.