

Аннотация дисциплины

УПРАВЛЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИМ ОПЫТОМ И СЕРВИСНЫЙ ДИЗАЙН ПРОДУКТОВ

Цель дисциплины:

формирование у обучающихся системы знаний, основ методологии и технологии управления пользовательским опытом, основ методики сервисного дизайна продуктов, профессиональных умений внедрения и развития клиентоцентричного подхода в деятельности компаний, навыков самостоятельного управления коммуникациями с клиентами.

Краткое содержание:

Основы клиентоориентированности компаний и управления пользовательским опытом. Методы исследования пользовательского опыта. Инструменты сервис-дизайна на всех этапах жизненного цикла продукта. Технологии управления коммуникациями с клиентами. Принципы организации внутренних процессов компании для успешного внедрения клиентоцентричного подхода.