

Niveau 3 : Leadership UX

UX-PM est un programme international de formation certifiante sur l'expérience utilisateur (UX) dans la gestion de projet digitale certifié par l'UXalliance.

La certification UX-PM 3 s'adresse à tous ceux qui souhaitent former une équipe UX et intégrer la vision et la stratégie d'expérience utilisateur ou client dans la stratégie d'affaires de l'organisation.

Vous apprendrez quels types de profils sont nécessaires dans une équipe d'expérience utilisateur et sur quelles bases embaucher les bonnes ressources UX.

Vous apprendrez également comment transformer votre organisation pour intégrer l'UX :

- 1) la définition des mesures UX KPI quantitatives et qualitatives
- 2) l'intégration efficace des activités UX : stratégie, planification et workflow
- 3) la mesure de l'impact de l'expérience utilisateur sur le projet,
- 4) les résultats attendus

A l'issue de ce premier niveau de formation, les participants seront en mesure de :

- Comprendre la maturité UX organisationnelle et comment l'améliorer
- Développer les compétences UX à l'interne et à l'externe
- Planifier et intégrer les pratiques UX dans un contexte de stratégie numérique au sein de plusieurs projets et travaux
- Maximiser votre investissement dans l'UX à chaque étape du cycle du projet;
- Définir les indicateurs-clés et les outils de mesures liés au UX;
- Mesurer et communiquer l'influence de l'UX sur les opérations, sur les finances et sur la fidélité



PUBLIC CONCERNÉ

Professionnels avec plus de 5 ans d'expérience en direction, encadrement ou développement de solutions technologiques et de services.

PRÉREQUIS

Certifié UX-PM2
ou
réussite au test de vérification des connaissances

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Présentiel en petits groupes de 8 à 10 personnes; Alternance de théorie et d'exercices pratiques

FORMATEUR

Senior (+ de 10 ans d'expérience)

PROGRAMME

Jour 1 - FORMATION EN PRÉSENTIEL (7h)

Introduction :

Évaluer le niveau de maturité UX dans une organisation.

Module 1 - Conception de services

Introduction à la conception de services : alignement du produit avec le service et les processus

Exercice Service Blueprint

Module 2 - Accompagnement au changement

Transformation par la conception de services

Modèle de maturité centrée sur l'humain : feuille de route en 5 étapes pour un changement stratégique

Module 3 - Renforcement des compétences et des capacités

Principales expertises en conception UX

Compétences complémentaires

Votre équipe de conception UX

Exercices

Module 4 - Collaboration dans le design

Culture d'entreprise et travail collaboratif

Jour 2 FORMATION EN PRÉSENTIEL (5h)

Module 5 - Brief UX

Éléments constituant un brief UX et rédaction d'un objectif UX

Module 6 - Créativité et résolution de problèmes

Activités de co-création

Processus de réflexion sur la conception - pensée divergente ou convergente

Sprints de prototypage (se tromper le plus tôt)

Module 7 - Mesurer l'expérience

Assurance qualité UX

Indicateur d'expérience clé (KEI)

Mesurer UX dans le contexte et dans le temps

Mesurer l'utilisabilité et l'UX

Mesurer l'expérience client (CX)

Performance, efficacité, rentabilité

Google HEART, Outils automatisés

Module 8 - Convaincre

Connaissance croissante au sein de l'organisation

Jour 2- EXAMEN et CERTIFICATION (2h)

Epreuve écrite : QCM (moyenne requise)

Entretien individuel de 10 minutes face à un jury restreint

Certification : Remise des diplômes UX-PM3

*actuellement disponible en : Australie, Belgique, Brésil, Canada, Finlande, France, Inde, Italie, Mexique, Pologne, Afrique du Sud et la Suisse, d'autres pays vont s'ajouter.

CV des formateurs

DIRECTRICE CONCEPTION

**AKEMI
TAZAKI**



Professionnelle chevronnée de la conception centrée utilisateur (1999) et versée dans les processus agile (2008), Akemi a exercé tant dans des start-up que dans la R&D des entreprises internationales (Autodesk, Sony, Nokia, Here Maps...) aux États-Unis, Japon, Canada, Allemagne.

Son talent est reconnu par ses pairs concepteurs en remportant des prix des concours. Ses 10 brevets internationaux allant d'intelligence artificielle à la conception d'interface montre sa créativité sans frontière de métiers pour amener des valeurs novatrices.

18 ans d'expérience

PRINCIPALES RÉALISATIONS

- + ADP Accompagnement pour la création sur la vision cible de la plateforme cartographique de l'aéroport de Paris à travers la méthodologie Lean UX
- + MACIF Atelier Design Thinking Immersion
- + PAYPAL Conseil à la mise en place de l'organisation PMO centrée sur UX du département Marketing EMEA
- + Free2Move Conseil à la création des offres de location de longue durée.
- + Pôle Emploi Conseil pour la création de l'agence UX interne.
- + Here Maps Accompagnement en transformation de process et performance UX : mise en place de Scaled Agile avec le modèle de PMO centré sur UX
- + R&D Sony Technology Center Conception Next Generation: des applicatifs en réalité augmenté, interface gestuelle et vocale pour l'écosystème des produits Sony.

COMPÉTENCES PRINCIPALES

Conseil des méthodologies design thinking, UX, UX agile, service design, critical design...

Direction et pilotage des équipes conception et du développement

Conseil en stratégie d'innovation produits et service

Conception du système d'apprentissages du machine supervisé humaine

Formatrice Design Thinking, UX-PM 1 et 3




SONY

FREE2 MOVE

PARIS AÉROPORT

here
Here for Life

pôle emploi

MACIF

PARCOURS

GoldSmiths University of London Certificat en apprentissage de machine

Interaction Design Institute of Ivrea Italie Master in Interaction Design

Parsons School of Design New York New York Master in Fine Art Interactive Design

Université Paris 9 Dauphine Maîtrise de Science de Gestion

DESIGNER DE SERVICES SENIOR

**SERGIO
MORA**



Sergio accompagne des organisations pour créer des produits et services qui produisent de l'impact dans les marchés, organisations et la société.

Sergio favorise une approche de design humaniste, centrée sur l'analyse systémique et la recherche.

Le but de Sergio comme service designer est d'apporter du sens dans le quotidien des gens.

+10 ans d'expérience
Trilingue anglais, français et espagnol
Intervention internationale
Service innovation, UX Training, UX Coaching

PRINCIPALES RÉALISATIONS

- + Legrand, diagnostic de maturité UX. Analyse des enjeux des parties prenantes, diagnostic de maturité UX organisationnelle.
- + Legrand, Design coaching plateforme IOT ELIOT, Projet BAES. Learning by Doing. Idéation d'un service IOT B2B.
- + Natixis, BIG Factory 2, Design coaching de plateforme d'innovation agile. Animation d'équipe en phase de découverte, définition et idéation.
- + Natixis InterEpargne projet Amplus, conception de produit fintech. Parcours de service, modélisation et prototypage, tests utilisateur.
- + Conduite des ateliers en phase de cadrage pour MGEN (service fidélisation étudiants), Solvay (plateforme de connaissances), Yves Rocher, Arkema, Legrand, Saint Gobain.
- + AMUNDI, design thinking pour l'organisation. Conduite de démarche de design, sujets salle de réunion du futur, plateforme de connaissances.

COMPÉTENCES PRINCIPALES

- + Création et mise en place de démarche de cadrage et développement de services.
- + Conseil en conception des services innovants et de changement organisationnel.
- + Conseil en constitution d'équipe design.
- + Conception d'écosystème et des points de contacts digitaux, du concept au prototype.
- + Animation des sessions de formation certifiante UX-PM niveaux 1, 2 et 3




PARCOURS

CNAM Formations en Ergonomie Cognitive, Ergonomie de conception, Interaction Homme-Machine.

Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne. Master 2 en Études culturelles.

Université des Andes, Bogota, Colombie. Master en Arts visuelles et numériques.







