

PUNTO DE VISTA CLIENTE EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

CÓDIGO 01B01C04	AUTOR José Antonio Pérez	DURACIÓN ESTIMADA 20 h	NIVEL DE FORMACIÓN Medio
---------------------------	------------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

Dirigido a

Profesionales de la comunicación y el marketing o que quieran transformar digitalmente la empresa, poniendo especial énfasis en Director Digital, responsable de los equipos informáticos, responsables técnicos del desarrollo de los sistemas de información y Director Ejecutivo.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá conceptos principales de la transformación digital y las nuevas tecnologías que están siendo el motor de dicha transformación, abarcando aspectos como las técnicas para conocer al cliente y la elaboración de un plan de transformación.

COMPETENCIAS

1. Identificar adecuadamente los conceptos claves de la transformación digital, y cuales los pilares del cambio.
2. Identificar las principales nuevas tecnologías que están siendo el motor de la transformación digital.
3. Como conocer a tu cliente, como gestionar la información y el significado de tener al cliente en el centro.
4. Proporcionar los pasos a realizar para conseguir los cambios necesarios para llevar a buen fin un plan de transformación en la organización.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Conocer como el mundo digital rodea a la empresa.
2. Saber cómo se están cambiando los negocios por la transformación digital.
3. Identificar que tecnologías son el motor de la transformación en el mundo en la actualidad.
4. Analizar qué papel juegan las personas en la transformación digital.
5. Comprender que están surgiendo nuevos modelos de negocios.
6. Conocer como las tareas rutinarias y operaciones se ven afectadas por las nuevas tecnologías.
7. Conocer que es el bigdata, ejemplos de uso actuales.
8. Conocer que es la Realidad Aumentada, diferenciar de la Realidad Virtual, principales usos.
9. Identificar que tecnologías forman los Servicios Cloud y siglas de servicios y los principales riesgos.
10. Saber diferenciar los términos "Inteligencia Artificial, Robótica, Bots" y sus diferentes usos.
11. Analizar las principales aplicaciones de BlockChain, SmartContracts, conceptos básicos.
12. Conocer el concepto de IOT, revolución Industrial 4.0.
13. Aprender diferenciar liderazgo vs liderazgo digital.
14. Conocer a tu cliente y saber utilizar la información que nos proporcionan.

PUNTO DE VISTA CLIENTE EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

15. Aprender el cambio de paradigma, que significa tener al cliente en el centro.
16. Conocer la evolución del marketing digital y su evolución a la personalización.
17. Conocer los conceptos de Omnicanaliada, Control impacto, Visión unificada.
18. Identificar las tareas que son replicables en los procesos.
19. Aprender a como cambiar una experiencia de cliente.
20. Vamos a cambiar un producto o servicio, KPI.
21. Aprender a planificar los cambios en los procesos, evaluación del impacto.
22. Conocer la gestión de cambios, versiones y servicios desde la metodología ITIL.
23. Implantar la mejora continua como parte del día a día.
24. Niveles de Servicio, SLA, OLA. Definición, seguimiento y cumplimientos.

CONTENIDOS

Unidad 1. Conceptos claves

1. El mundo digital que rodea a la empresa
 - 1.1 Evolución de la tecnología, evolución del mundo
2. La transformación digital en los negocios
 - 2.1 ¿Qué es un modelo de negocio?
 - 2.2 ¿Qué beneficios nos aporta la transformación digital?
3. Las tecnologías de la transformación digital
 - 3.1 Tecnologías disruptivas.
4. Las personas en la transformación digital
5. Modelos de negocio
 - 5.1 Oportunidades que nos brinda la digitalización.
6. Gestión de Operaciones

Unidad 2. Tecnologías de la T.D.

1. Conocer que es el Big Data, ejemplos de uso actual
 - 1.1 ¿Qué es el Big Data?
 - 1.2 Los orígenes del Big Data y qué pretende cubrir
 - 1.3 Industrias principales para la tecnología del Big Data
 - 1.4 Inconvenientes del Big Data
2. Conocer que es la Realidad Aumentada, diferenciar de la Realidad Virtual, principales usos
 - 2.1 Qué es la realidad virtual vs realidad aumentada
 - 2.2 Realidad aumentada
 - 2.3 Realidad mixta

PUNTO DE VISTA CLIENTE EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

2.4 Industrias principales para la realidad aumentada

3. Identificar que tecnologías forman los Servicios Cloud y siglas de servicios. Identificar los principales riesgos

3.1 La nube y qué significa para la empresa

3.2. Nuevos modelos de negocios con servicios Cloud

3.3 La seguridad en la nube como desafío clave

4. Saber diferenciar los términos "Inteligencia Artificial, Robótica, Bots" y sus diferentes usos

4.1 La inteligencia artificial, el gran aliado en la empresa

4.2 Industrias principales para la inteligencia artificial

4.3 Qué es la robótica

4.4 La aplicación de la robótica en la empresa

4.5 Los bots en la industria web

5. Analizar las principales aplicaciones de BlockChain, SmartContracts. Conceptos básicos

5.1 Qué es el blockchain

5.2 Industrias principales para el blockchain y los smartcontract

6. Conocer el concepto de IOT, revolución Industrial 4.0

6.1 El Internet de las Cosas: qué es y cómo surge

6.2 Estudio de mercado del Internet de las Cosas

6.3 Aplicación del Internet de las Cosas en la Empresa. Industria 4.0

6.4 El futuro del Internet de las Cosas: retos y oportunidades

Unidad 3. El Cliente

1. Conocer a nuestros clientes y saber utilizar la información que nos proporcionan

1.1 Técnica de Marketing. Segmentación

1.2 Pasos para entender a nuestros clientes

2. Aprender el cambio de paradigma, que significa tener al cliente en el centro

3. ¿Qué es el marketing?

3.1 ¿Cómo ha evolucionado?

3.2 El marketing orientado a empresas y a clientes

4. Conocer los conceptos de Omnicanalidad, Control impacto, Visión unificada

4.1 ¿Qué es omnicanalidad?

Unidad 4. Plan de Transformación

1. El negocio y las distintas áreas

PUNTO DE VISTA CLIENTE EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

2. Cambios en la experiencia de usuario
3. Cambios en productos y servicios
4. Cambios en procesos
5. Formas de implementar los cambios desde la mirada de it
6. Metodologías ágiles y mejora continua
7. SLA o Service LEVEL AGREEMENTS