

## RRHH Y SU IMPLICACIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

<b>CÓDIGO</b> 01B01C07	<b>AUTOR</b> José Antonio Pérez	<b>DURACIÓN ESTIMADA</b> 15 h	<b>NIVEL DE FORMACIÓN</b> 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, abarcando aspectos como las técnicas para conocer al cliente, la disminución de los riesgos y mejoraras del rendimiento de las personas en la transformación de las organizaciones, así como a elaborar un plan de transformación.*

## COMPETENCIAS

1. Identificar adecuadamente los conceptos claves de la transformación digital, y cuales los pilares del cambio.
2. Como conocer a tu cliente, como gestionar la información y el significado de tener al cliente en el centro.
3. Analizar la importancia que tienen las personas en la transformación de las organizaciones, la estructura de la empresa, analizar su resistencia al cambio, como potenciar el trabajo el equipo para disminuir los riesgos y mejorar el rendimiento.
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 a tu cliente y saber utilizar la información que nos proporcionan.
8. Aprender el cambio de paradigma, que significa tener al cliente en el centro.
9. Conocer la evolución del marketing digital y su evolución a la personalización.
10. Conocer los conceptos de Omnicanaliada, Control impacto, Visión unificada.
11. Desarrollar habilidades para comunicar dependiendo del interlocutor.
12. Analizar como las personas reaccionan frente a los cambios.
13. Potenciar y gestionar la resistencia al cambio, para convertirla en motor.
14. Conocer como el modo de colaboración por proyectos ayuda a identificar riesgos y gestión de

## RRHH Y SU IMPLICACIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

problemas.

15. Conocer la importancia de los cambios organizacionales, y como afectan a la comunicación y los proyectos.
16. Desarrollar una estrategia de transformación que incluya a todas las áreas.
17. Aprender a como cambiar una experiencia de cliente.
18. Vamos a cambiar un producto o servicio, KPI.
19. Aprender a planificar los cambios en los procesos, evaluación del impacto.
20. Conocer la gestión de cambios, versiones y servicios desde la metodología ITIL.
21. Implantar la mejora continua como parte del día a día.
22. 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. 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

## RRHH Y SU IMPLICACIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### 4.1 ¿Qué es omnicanalidad?

#### Unidad 3. Las Personas

1. Formas de comunicar
2. Adaptación al cambio
3. Los empleados, motor del cambio
4. Colaboración multiproyectos
5. Cambios organizacionales

#### Unidad 4. Plan de Transformación

1. El negocio y las distintas áreas
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