

Contenido

-75%
Virtual síncrona

-25%
Presencial

-10h
Tutorías

Módulos	Horas lectivas
SESIONES FORMATIVAS.	146
1. LA EMPRESA EN LA ECONOMÍA DIGITAL	25
1.1 El contexto digital.	
1.2 Nuevos modelos de negocio.	
1.3 La transformación digital en la empresa.	
1.4 Sostenibilidad y economía circular.	
1.5 El plan de transformación digital I: Diagnóstico y Reflexión Estratégica.	
2. TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE	40
2.1 El cliente en la nueva era digital.	
2.2 Experiencia de cliente y de producto.	
2.3 Atrayendo al cliente: el proceso de generación de tráfico.	
2.4 Captando al cliente I: el proceso de información y decisión.	
2.5 Captando al cliente II: el proceso de compra y entrega.	
2.6 Fidelizando al cliente. el proceso de postventa.	
2.7 Entorno legal: propiedad y privacidad.	
2.8 El plan de transformación digital II: Mapa de Experiencia de Cliente.	
3. HABILITANDO TECNOLÓGICAMENTE LA TRANSFORMACIÓN	40
3.1 Analítica digital y big data.	
3.2 Machine learning e inteligencia artificial.	
3.3 ERP y CRM.	
3.4 Cloud.	
3.5 Ciberseguridad.	
3.6 Automatización y robotización.	
3.7 Otras herramientas (Blockchain...) y tendencias.	
3.8 El plan de transformación digital III: Lienzo de la Transformación Digital.	
4. GESTIONANDO EL CAMBIO	16
4.1 Personas y organización.	
4.2 Transformación cultural.	
4.3 Metodologías de innovación/agile.	
4.4 Productividad personal y herramientas colaborativas.	
4.5 El plan de transformación digital IV: Plan de Acción.	
5. CASOS DE USO SECTORIALES	15
MENTORIZACIÓN.	10