

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. Desarrollar el plan de acción que consiga comenzar a transformar digitalmente tu negocio.

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

PUNTO DE VISTA CLIENTE EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

16. Conocer la evolución del marketing digital y su evolución a la personalización.
17. Conocer los conceptos de Omnicanaliada, Control impacto, Visión unificada.
18. Conocer cuáles son los pasos para crear el plan de transformación digital de tu empresa.
19. Conocer cómo realizar el diagnóstico y análisis de tu entorno para comenzar a mejorar.
20. Aprende a definir tu Estrategia Digital.
21. Conocer realizar un Digital Transformation Canvas, para reflejar tu estrategia de transformación.
22. Conocer cómo capacitar digitalmente a tus empleados para afrontar la transformación digital.
23. Conocer cómo desarrollar tu plan de acción de marketing online.
24. Conocer cómo desarrollar tu plan datos.
25. Identificar los procesos candidatos para su Digitalización.
26. Conocer el grado de adecuación de nuestro modelo de Negocio para mejorarlo.
27. Desarrolla tu Digital Transformation Roapmap.

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

PUNTO DE VISTA CLIENTE EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- 2.2 Realidad aumentada
- 2.3 Realidad mixta
- 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. Pasos para crear el plan de transformación digital de tu empresa
 - 1.1. Objetivo. ¿Cómo abordarlos?
2. Diagnóstico y análisis de tu entorno para comenzar a mejorar
 - 2.1. ¿Conoces a tu cliente? Análisis de la competencia
 - 2.2. ¿Qué debo tener en cuenta en un análisis de datos?
 - 2.3. ¿Cómo hacer una auditoria de innovación?
3. Aprender a definir tu Estrategia Digital. ¿Qué es la estrategia digital y que horizontes marcarnos?
4. ¿Qué es un Digital Transformation Canvas?
 - 4.1. Ventajas del Digital Transformation Canvas
5. ¿Cómo capacitar digitalmente a tus empleados para afrontar la transformación digital?
 - 5.1. Tipos de formaciones internas que pueden plantear
6. Plan de acción de marketing online
7. ¿Cómo desarrollar tu Plan de Datos?
8. Procesos candidatos para su digitalización
9. Adecuación del modelo de Negocio para mejorarlo
10. Desarrolla tu Digital Transformation Roapmap