

# COMT13\_Retos para las empresas: nueva interacción con el cliente y digitalización de la gestión.

---

Horas

12

## Acerca de este curso

**Cod: PS1184**

1. Adquisición de conocimiento sobre fórmulas, herramientas y soluciones para interactuar de forma segura con clientes y con aquellos agentes con quienes se coopera
  - 1.1. Medidas sanitarias de contención: limitación de aforos, distancias, elementos de protección
  - 1.2. Trabajo en remoto (teletrabajo)
  - 1.3. Despliegue del ecosistema “cloud”
  - 1.4. Manejo de tecnologías “contactless”
  - 1.5. Adaptación a plataformas de trabajo colaborativo
  - 1.6. Asimilación de nociones básicas de ciberseguridad
2. Adquisición de nociones sobre diferentes campos de innovación estratégica y digital aplicables a los procesos de interacción y de gestión con los clientes
  - 2.1. Adaptación a dispositivos móviles: diseño web sistema “responsive”
  - 2.2. Orientación estratégica al cliente digital: principios del “customer centric”
  - 2.3. Personalización y robotización en la atención al cliente
  - 2.4. Interacción con clientes: del multicanal al omnicanal
  - 2.5. Utilización de plataformas e-commerce
  - 2.6. Impulso al gobierno del dato; “Data driven”