

# Punto de vista cliente en la transformación digital

Horas

20

## Acerca de este curso

Cod: PH01B01C04

### • Unidad 1. Conceptos claves

- El mundo digital que rodea a la empresa
  - Evolución de la tecnología, evolución del mundo
- La transformación digital en los negocios
  - ¿Qué es un modelo de negocio?
  - ¿Qué beneficios nos aporta la transformación digital?
- Las tecnologías de la transformación digital
  - Tecnologías disruptivas.
- Las personas en la transformación digital
- Modelos de negocio
  - Oportunidades que nos brinda la digitalización.
- Gestión de Operaciones

### • Unidad 2. Tecnologías de la T.D.

- Conocer que es el Big Data, ejemplos de uso actual
  - ¿Qué es el Big Data?
  - Los orígenes del Big Data y qué pretende cubrir
  - Industrias principales para la tecnología del Big Data
  - Inconvenientes del Big Data
- Conocer que es la Realidad Aumentada, diferenciar de la Realidad Virtual, principales usos
  - Qué es la realidad virtual vs realidad aumentada
  - Realidad aumentada
  - Realidad mixta
  - Industrias principales para la realidad aumentada
- Identificar que tecnologías forman los Servicios Cloud y siglas de servicios. Identificar los principales riesgos
  - La nube y qué significa para la empresa
  - Nuevos modelos de negocios con servicios Cloud
  - La seguridad en la nube como desafío clave
- Saber diferenciar los términos “Inteligencia Artificial, Robótica, Bots” y sus diferentes usos
  - La inteligencia artificial, el gran aliado en la empresa
  - Industrias principales para la inteligencia artificial
  - Qué es la robótica
  - La aplicación de la robótica en la empresa

- Los bots en la industria web
- Analizar las principales aplicaciones de BlockChain, SmartContracts. Conceptos básicos
  - Qué es el blockchain
  - Industrias principales para el blockchain y los smartcontract
- Conocer el concepto de IOT, revolución Industrial 4.0
  - El Internet de las Cosas: qué es y cómo surge
  - Estudio de mercado del Internet de las Cosas
  - Aplicación del Internet de las Cosas en la Empresa. Industria 4.0
  - El futuro del Internet de las Cosas: retos y oportunidades
- **Unidad 3. El Cliente**
  - Conocer a nuestros clientes y saber utilizar la información que nos proporcionan
    - Técnica de Marketing. Segmentación
    - Pasos para entender a nuestros clientes
  - Aprender el cambio de paradigma, que significa tener al cliente en el centro
  - ¿Qué es el marketing?
    - ¿Cómo ha evolucionado?
    - El marketing orientado a empresas y a clientes
  - Conocer los conceptos de Omnicanalidad, Control impacto, Visión unificada
    - ¿Qué es omnicanalidad?
- **Unidad 4. Plan de Transformación**
  - Pasos para crear el plan de transformación digital de tu empresa
    - Objetivo. ¿Cómo abordarlos?
  - Diagnóstico y análisis de tu entorno para comenzar a mejorar
    - ¿Conoces a tu cliente? Análisis de la competencia
    - ¿Qué debo tener en cuenta en un análisis de datos?
    - ¿Cómo hacer una auditoria de innovación?
  - Aprender a definir tu Estrategia Digital. ¿Qué es la estrategia digital y que horizontes marcarnos?
  - ¿Qué es un Digital Transformation Canvas?
    - Ventajas del Digital Transformation Canvas
  - ¿Cómo capacitar digitalmente a tus empleados para afrontar la transformación digital?
    - Tipos de formaciones internas que pueden plantear
  - Plan de acción de marketing online
  - ¿Cómo desarrollar tu Plan de Datos?
  - Procesos candidatos para su digitalización
  - Adecuación del modelo de Negocio para mejorarlo
  - Desarrolla tu Digital Transformation Roapmap

## ¿Qué aprenderás?

- Conocer como el mundo digital rodea a la empresa.
- Saber cómo se están cambiando los negocios por la transformación digital.
- Identificar que tecnologías son el motor de la transformación en el mundo en la actualidad.
- Analizar qué papel juegan las personas en la transformación digital.
- Comprender que están surgiendo nuevos modelos de negocios.

- Conocer como las tareas rutinarias y operaciones se ven afectadas por las nuevas tecnologías.
- Conocer que es el bigdata, ejemplos de uso actuales.
- Conocer que es la Realidad Aumentada, diferenciar de la Realidad Virtual, principales usos.
- Identificar que tecnologías forman los Servicios Cloud y siglas de servicios y los principales riesgos.
- Saber diferenciar los términos “Inteligencia Artificial, Robótica, Bots” y sus diferentes usos.
- Analizar las principales aplicaciones de Blockchain, SmartContracts, conceptos básicos.
- Conocer el concepto de IOT, revolución Industrial 4.0.
- Aprender diferenciar liderazgo vs liderazgo digital.
- Conocer a tu cliente y saber utilizar la información que nos proporcionan.
- Aprender el cambio de paradigma, que significa tener al cliente en el centro.
- Conocer la evolución del marketing digital y su evolución a la personalización.
- Conocer los conceptos de Omnicanaliada, Control impacto, Visión unificada.
- Conocer cuáles son los pasos para crear el plan de transformación digital de tu empresa.
- Conocer cómo realizar el diagnóstico y análisis de tu entorno para comenzar a mejorar.
- Aprende a definir tu Estrategia Digital.
- Conocer realizar un Digital Transformation Canvas, para reflejar tu estrategia de transformación.
- Conocer cómo capacitar digitalmente a tus empleados para afrontar la transformación digital.
- Conocer cómo desarrollar tu plan de acción de marketing online.
- Conocer cómo desarrollar tu plan datos.
- Identificar los procesos candidatos para su Digitalización.
- Conocer el grado de adecuación de nuestro modelo de Negocio para mejorarlo.
- Desarrolla tu Digital Transformation Roapmap.