

Programa del curso

2022-20

Nombre del curso: Digital Customer Experience
Course Name: Digital Customer Experience
Créditos: 4 créditos
Profesor: Mario Botina | Norma Mena Montero (n.mena@uniandes.edu.co)
Versión PDF [Click Aquí](#)

Descripción

El objetivo de este curso es brindar a los líderes de TI las herramientas para apoyar efectivamente la transformación digital en las organizaciones, incorporando procesos de innovación y metodologías que permitan impactar positivamente la experiencia de los clientes, e incrementar la efectividad de procesos clave de habilitación en tecnología.

Objetivos Específicos

- Desarrollar habilidades para entender, definir y gestionar la alineación de tecnología con la estrategia del negocio, con un enfoque centrado en el cliente.
- Entender el rol estratégico de TI en la evolución del negocio y adquirir conocimientos para asumir el desafío de transformación de TI para y hacia una compañía digital.
- Adquirir capacidades para el diseño de la experiencia de cliente digital, incorporando la identificación de relaciones, percepciones; y la construcción, mejoramiento y evaluación de las interacciones cliente-servicio.
- Conocer las metodologías y tecnologías para la habilitación de estrategias alrededor de la experiencia, incorporando omnicanalidad y modelos de mejora del desempeño de la tecnología.
- Analizar casos prácticos de evaluación, diseño, planeación e implementación de tecnología para la mejora de la experiencia de cliente y evolución del negocio hacia lo digital.

Plan de temas

- **Negocios centrados en los clientes. Alineación Negocio - IT.**
- **Marco global de la gestión de la experiencia del cliente y su relación con las operaciones TI. Identificación de relaciones e insights.**
- **Customer Journey - Orquestando experiencias.**
- **Customer Journey - Los procesos.**

- **Customer Journey y service blueprint - Desafíos hacia la empresa y su tecnología.**
- **Omnicanalidad.**
- **Omnicanalidad - Arquitecturas de Negocio para Omnicanalidad.**
- **Omnicanalidad - Modelo para Creación de Experiencias Omnicanales.**
- **Omnicanalidad - Modelo para Creación de Experiencias Omnicanales.**
- **Métricas de Experiencia de Clientes.**
- **Digital IT. Framework de trabajo de la tendencia de Digital IT y su interrelación con el Customer Experience.**
- **Operación de la tecnología para la experiencia de cliente.**