

1. LA EMPRESA EN LA ECONOMÍA DIGITAL

Competencia general: Disponer del marco de actuación para la elaboración y puesta en marcha del plan de transformación de la pyme.

- 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

Competencia general: Incrementar y fidelizar a los clientes en este nuevo contexto, atrayéndoles y optimizando su experiencia con la empresa en todos los momentos de su relación con la misma.

- 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

Competencia general: Identificar y adoptar, entre las tecnologías disponibles, aquellas que más pueden ayudar a la pyme a conectar mejor con sus clientes, automatizar los procesos, tomar mejores decisiones e innovar para construir valor.

- 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

Competencia general: Gestionar la organización y las personas de la pyme para expandir la cultura digital e implementar formas de trabajo y comunicación ágiles que favorezcan el cambio.

- 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

Competencia general: Aplicar en el diseño e implantación del Plan de Transformación digital de la empresa, las lecciones aprendidas por otras empresas de diversos sectores que ya han abordado su transformación.