



EUDE | EUROPEAN
BUSINESS
SCHOOL
ESCUELA EUROPEA DE DIRECCIÓN Y EMPRESA



LÍDERES CON VISIÓN GLOBAL

Especialidad en

Customer Experience

ONLINE



Más de 25 años formando a los mejores líderes del mañana

Especialidad en Customer Experience

Una amplia propuesta académica, impartida tanto en modalidad presencial como online, contextualizada en un entorno de aprendizaje eminentemente práctico, multidisciplinar y fuerte orientación hacia el negocio, favoreciendo la certificación del alumno en las principales soluciones operativas, tecnológicas y directivas e impulsando su empleabilidad en el sector empresarial.

06/ Compromiso EUDE

Nuestros pilares: Futuro, confianza, experiencia, empleabilidad, liderazgo y credibilidad

10/ Datos Clave del Programa

de la Especialidad en
Customer Experience

12/ Ventajas del Programa

de la Especialidad en
Customer Experience

16/ Programa

de la Especialidad en
Customer Experience

EUDE: ¿Quiénes somos?

EUDE Business School, una institución de formación de posgrado internacional, reconocida por los principales rankings y medios internacionales; con **25 años de trayectoria académica formando a más de 100 mil alumnos**, profesionales con experiencia laboral, emprendedores, y líderes con visión global dispuestos a cambiar el mundo.

Las áreas académicas; **MBA, Marketing, Marketing Digital, Comercio Internacional, Logística, Recursos Humanos, Coaching, Finanzas, Medio Ambiente** y sus distintas modalidades de enseñanza; máster presencial en Madrid, máster online, o la combinación de ambas, nos permite ofrecer **alternativas adaptadas a las necesidades** de los alumnos y sobre todo del mercado.

Pilares de EUDE

Amplia oferta académica especializada en el ámbito empresarial y tecnológico con orientación al negocio y énfasis en el emprendimiento.

Conexión profesional, a través de una **bolsa de empleo** propia, **talleres** en grandes empresas y **seminarios** con profesionales.

Compromiso
EUDE

¿Qué es el Compromiso EUDE?



EXPERIENCIA

1/ Una evolución académica superior a 25 años ha contribuido a formar más de 100 mil alumnos de todo el mundo. Profesionales con experiencia laboral, emprendedores, disruptores, innovadores y líderes con visión global dispuestos a cambiar el mundo.

CONFIANZA

2/ EUDE Business School está reconocida como una de las más destacadas escuelas a nivel internacional por medios tan prestigiosos como Financial Times y los principales rankings internacionales. Estos avalan y posicionan a EUDE en los primeros puestos en formación de posgrado.

LIDERAZGO

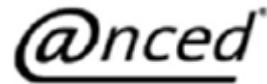
3/ Reconocida, por 5° año consecutivo, por el Ranking FSO como una de las 10 mejores Business School. Más de 5.000 alumnos al año procedentes de más de 30 países nos confían su carrera profesional.

EMPLEABILIDAD

4/ Nuestro equipo de Orientación Profesional te ayudará a impulsar tu carrera profesional. Contamos con más de 1.200 convenios con empresas nacionales e internacionales en las que podrás desarrollarte día a día.

Calidad académica certificada

Las principales certificadoras independientes a nivel nacional e internacional acreditan la calidad académica e institucional de EUDE Business School



Rankings

EUDE Business School está reconocida como una de las más destacadas escuelas de negocios a nivel internacional por medios tan prestigiosos como Financial Times y los principales rankings internacionales. Estos avalan y posicionan a EUDE en los primeros puestos en formación de posgrado.

Forbes

EUDE ha sido elegida por el medio de referencia global en negocios y finanzas. Una alianza de futuro para los próximos líderes mundiales.



El MBA online de EUDE considerado entre los mejores del mundo según el prestigioso diario económico Financial Times.



El MBA de EUDE está reconocido como uno de los mejores de habla hispana en el Ranking (FSO) a nivel europeo.



EUDE considerada como una de las mejores escuelas de negocio de habla hispana por la consultora independiente Hamilton.



Datos Clave



MODALIDAD ONLINE

Comienzo del Programa. Cada 15 días



250 h . Horario indistinto



Acceso al PDDI (Programa de Desarrollo Directivo Internacional)

-

Clases Teórico - Prácticas. Seminarios. Visitas Empresas

OPCIONAL

Contenido online – Campus Virtual



Clases presenciales de inglés

-



Ventajas de nuestra Especialidad

Los estudiantes de este módulo complementarán sus conocimientos de marketing, gestión de empresas o emprendimiento con una especialización básica que les permita conocer el área de la Experiencia de Cliente, tan relevante en nuestros días en empresas de todas las industrias, haciendo especial énfasis en los campos User Experience (UX) y User Interface (UI), así como en la aplicación en esta área de la inteligencia artificial y otras tecnologías rompedoras como Blockchain, Internet of Things o la Realidad Aumentada.

Se estudiarán los orígenes de esta disciplina, su papel esencial en el negocio y cuáles son sus aspectos tecnológicos más destacados, pero sobre todo los alumnos comprenderán cómo esta innovadora cultura centrada en el cliente está transformando las compañías. El curso tendrá no tendrá solo una vocación teórica, sino que incluirá casos prácticos basados en proyectos y experiencias reales en empresas europeas.

Además, el alumno ampliará sus conocimientos técnicos, conocerá las herramientas de Software más usadas en la industria y conocerá cómo todas estas habilidades pueden potenciar su perfil en un mercado que demanda profesionales híbridos, combinando sus conocimientos de negocio sino también con una sólida base técnica. Con la especialidad en E-commerce te convertirás en un auténtico profesional de los negocios digitales. A través del análisis del comercio electrónico, adquirirás los conocimientos y herramientas necesarias para dirigir y gestionar proyectos de ventas en Internet. Aprenderás a incorporar nuevos canales, medios, y lenguajes a una estrategia comercial para sacarle el máximo partido.

Especialidad en

Customer Experience

ONLINE

01 / Introducción a la Experiencia de Cliente

02 / CX y la Inteligencia Artificial

03 / User Experience Design

04 / User Interface Design

1/ Introducción a la Experiencia de Cliente

Objetivo:

el estudiante obtendrá una visión general sobre el recorrido histórico de esta disciplina, convertida en la actualidad en fundamental en la mayoría de las empresas de las principales industrias en el contexto de la transformación digital. Conocerá las razones por las que un departamento de coste habitualmente ligado a las interacciones post-purchase ha pasado a ser filosofía y marco de actuación en las empresas, el impacto de las nuevas tecnologías en este campo y casos de éxito destacados de compañías customer-centric con ejemplos reales.

Esquema del módulo:

- Breve historia de la CX en el contexto de la Transformación Digital.
- Aparición de un nuevo cliente con súperpoderes.
- La Importancia del Feedback, NPS y Voice of Customer.
- Personalización y Micro-interacciones Omnicanalidad y Customer Journey.
- La Evolución de la Analítica Web hasta la Analítica del Comportamiento.
- Nuevas Arquitecturas Web.
- Plataformas de Negocio.
- Casos de Negocio e Historias de Éxito.
- Terminología y conceptos básicos.

Caso práctico: Creación y despliegue de una web en un dominio gratuito.

Objetivo: los alumnos podrán crear su propia web sobre la cual realizar las siguientes prácticas de la asignatura, pudiendo personalizarla y editarla a su gusto sin necesidad de conocimientos de programación.

Metodología: pondremos a disposición de los alumnos varios templates que ellos mismos podrán editar, y un lugar de hosting gratuito que permita subir su web y editar código en la nube. De esta manera, durante el resto de la asignatura añadirán elementos a su diseño para aplicar lo aprendido durante el curso.





2/ CX y la inteligencia artificial

Objetivo:

En este módulo abordaremos la experiencia de cliente desde un punto de vista de su aplicación en las empresas y negocios, comprendiendo las metodologías habituales como Design Thinking, observando ejemplos de empresas que han puesto en marcha ambiciosos proyectos de esta manera y sus resultados. Asimismo, este módulo pretende llegar un paso más allá y permitir al estudiante ver la aplicación en este campo de las tecnologías más punteras haciendo especial énfasis en la Inteligencia Artificial, así como Blockchain, Internet of Things o XR. Por último, se repasarán las herramientas más populares así como el “stack tecnológico de CX” perfecto, y se comprenderá la importancia de dos elementos clave: movilidad y accesibilidad.

Esquema del módulo:

- Introducción a CX.
- Introducción a la Inteligencia Artificial.
- IA aplicada a la CX.
- CX y Internet of Things.
- CX y Blockchain.
- Herramientas de Software de Experiencia de Cliente.
- Movilidad.
- Accesibilidad.

Caso práctico: uso de Lucky Orange:

Objetivo: los alumnos tendrán su primer contacto con una herramienta de análisis de CX, desde la implementación en su web a la configuración básica, obtención de resultados y análisis de los mismos.

Metodología: los alumnos dispondrán de una versión de prueba de esta herramienta de analítica que podrán implementar usando la web creada en el primer módulo, obtendrán resultados y crearán un informe sobre sus conclusiones.

3/ Introducción a User experience Design

Objetivo:

Introducción al diseño centrado en el usuario y el proceso por el cual diseñamos productos y servicios con nuevas metodologías que nos permiten poner al cliente en el centro. Este módulo permitirá comprender el proceso de creación de User Experience, desde la investigación de usuarios hasta el diseño y prototipado. Como parte de la experiencia de usuario, también abordaremos la usabilidad con multitud de ejemplos reales. Finalmente, el alumno aprenderá a utilizar tres herramientas de muchísima utilidad en el diseño de prototipos: Proto.io, Invision y NodeRED.

Esquema del módulo:

- Introducción a la User Experience.
- Design Thinking, una metodología centrada en el usuario.
- Investigación de Usuario.
- Diseño de Interacciones.
- Arquitectura de la información.
- Cinco errores habituales.
- usabilidad
- 10 Heurísticos de Nielsen.
- Técnicas de User Testing.
- Herramientas básicas: Proto.io, Invision.
- Herramienta avanzada: NodeRED.
- Prototipado, Wireframes, Mockups.

Caso práctico: uso de una de las tres herramientas vistas en clase para diseñar un prototipo

Objetivo: los alumnos tendrán su primer contacto con una herramienta de análisis de CX, desde la implementación en su web a la configuración básica, obtención de resultados y análisis de los mismos.

Metodología: los alumnos dispondrán de una versión de prueba de esta herramienta de analítica que podrán implementar usando la web creada en el primer módulo, obtendrán resultados y crearán un informe sobre sus conclusiones.

4/ Introducción a User Interface Design

Objetivo:

En este módulo, los estudiantes van a aprender los conceptos básicos del diseño de interfaces, así como su influencia para el éxito de una marca o negocio. Cómo comenzar un proceso de diseño y su relación con la experiencia de cliente. Estudiaremos las interfaces web más avanzadas como aquellas basadas en Inteligencia Artificial. Además, también se hará una primera aproximación al diseño web comprendiendo los lenguajes y frameworks más usados en el front-end.

Esquema del módulo:

- Introducción a UI.
- Diseño Visual.
- Interfaces Web.
- Componentes Web.
- Web Responsive y Mobile First.
- Nuevas UI: Asistentes Virtuales y Chatbots.
- Básicos del Desarrollo Web: HTML, CSS y Javascript.
- Frameworks para el desarrollo de front-end.
- Skills más destacadas en el mundo laboral.

Caso práctico: creación de su primer chatbot

Objetivo: comprender en qué consiste un chatbot, cómo se diseña y crea el flujo de conversación y conocer IBM Watson Assistant como herramienta de diseño de asistentes virtuales.

Metodología: los alumnos deberán crear un chatbot para una temática dada que sea capaz de contestar a varios tipos de usuarios, desde los más sencillos hasta los más complicados e incluso agresivos. Los más avanzados, podrán integrar este chatbot en su web previamente creada en el primer módulo.



Campus virtual

EUDE Business School ha mantenido desde sus inicios una apuesta hacia una metodología online de calidad. Por esta razón, y gracias al innovador método académico de su campus virtual, el cual ha sido reconocido como uno de los mejores y más importantes en el ámbito europeo, la escuela permanece a la cabeza en la formación online del mundo.

La plataforma favorece la formación de profesionales a nivel global, sin que existan las barreras espacio-temporales habituales de la metodología online. De esta manera, el alumno se beneficia de un método totalmente flexible.

No estarás solo durante tu formación. Asiste a nuestras sesiones presenciales virtuales en directo con los docentes más expertos y comparte la experiencia con tus compañeros. Desarrolla tus habilidades comunicativas. Deja que nuestro equipo de orientadores, tutores y docentes te asesoren.

Además de poder acceder a una Biblioteca Virtual con más de 10.000 títulos de consulta desde artículos científicos, revistas, novelas, estudios. Todas las fuentes bibliográficas indispensables para cada especialidad, sin restricciones y de forma rápida.

EUDE Business School es una escuela de negocios en continuo desarrollo y crecimiento que ofrece a sus alumnos una formación innovadora, adaptada a las necesidades del mercado laboral. En cada uno de los módulos que conforman el máster, se analizarán situaciones reales de empresas, apoyándonos en la metodología del caso, animando a trabajar y tomar decisiones en grupo.

Gracias a los acuerdos que EUDE mantiene con grandes empresas, se ha logrado que el 95% de sus alumnos encuentren trabajo o mejoren su situación laboral.



Cristina Rosal

Alumna de Máster en MBA

“Si tuviera que elegir, volvería a repetir esta aventura y realizar este máster. Está cumpliendo con todas mis expectativas, y sin duda, estoy viviendo una experiencia profesional y personal muy enriquecedora”



Partners Internacionales en Educación

EUDE Business School tiene un marcado carácter internacional potenciando la internacionalización para lograr un enriquecimiento de la calidad académica de sus programas. En esta línea, desde EUDE se busca colaborar con las Instituciones de Educación Superior con el objetivo de reforzar sus líneas de Internacionalización, dando respuesta a la demanda de los alumnos y a los lineamientos establecidos por las autoridades gubernamentales en materia de Educación de cada país.

EUDE Business School en unión con las Instituciones de Educación Superior promueve un Programa de Buenas Prácticas en Internacionalización. Este programa responde a una necesidad planteada por las Universidades para fortalecer su Internacionalización, pretendiendo dar respuesta a cada uno de los lineamientos establecidos en el cumplimiento de los estándares de acreditación de alta calidad.





Especialidad en Customer Experience

Partners Corporativos

EUDE Business School trabaja con más de 1.200 empresas nacionales e internacionales, con el objetivo de potencializar el desarrollo de los alumnos y empujar su trayectoria profesional.

Nuestros alumnos conforman un capital humano muy heterogéneo, compuestos por perfiles junior, senior y executive, preparados para incorporarse a los distintos departamentos de empresas demandantes de este tipo de recursos.

El 95% de nuestros alumnos mejora su situación laboral. En EUDE Business School no solo nos preocupa tu formación académica, queremos que te conviertas en un líder dentro del mercado.



En **EUDE Business School** se quiere acercar la innovación y las nuevas tendencias del mercado a sus alumnos. El programa se completaría con la oferta voluntaria de al menos 4 visitas a empresas tecnológicas punteras a lo largo del curso académico, acompañados por el director del programa y miembros del claustro académico.

Por ello, como complemento a la formación de posgrado ofrece conferencias y eventos con líderes de empresas a nivel internacional que les permite ampliar sus conocimientos y enriquecer su networking desde el primer día.

**Miguel Rodríguez & Alba Díaz***Conferencia Google*

Miguel Rodríguez, Account Manager Google Large Customer Sales y Alba Díaz, Performance Specialist de Google, compartieron todas las innovaciones y propuestas tecnológicas que están preparando desde la compañía.

**Fernando Moroy***Consultor financiero e Innovación Digital*

EUDE Business School celebró su Innovation & Business Month. Un ciclo de conferencias en el que grandes profesionales del sector hablaron sobre emprendimiento, innovación y negocios. Fernando Moroy, Consultor financiero Fintech e Innovación Digital en banca, fue el encargado de impartir la segunda conferencia en la que expuso cómo interviene la financiación en el proceso de emprendimiento y qué factores son decisivos para alcanzar el éxito.

**Juan Villanueva***Socio Director Darwin Social Noise up*

EUDE Business School celebró su Innovation & Business Month. Un ciclo de conferencias en el que grandes profesionales del sector hablaron sobre emprendimiento, innovación y negocios. Juan Villanueva Galobart, Socio Director de Darwin Social Noise Up fue el responsable de la tercera sesión en la que abordó las estrategias de marketing centradas en el modelo startup.



EUDE | EUROPEAN
BUSINESS
SCHOOL
ESCUELA EUROPEA DE DIRECCIÓN Y EMPRESA

CAMPUS MADRID

C/Arturo Soria, 245 - Edificio EUDE.

28033. Madrid, España.

(+34) 91 593 15 45

DELEGACIÓN COLOMBIA

C/98 # 9A - 41 Oficina 204. Bogotá DC,

+57 1 5085740

+57 1 5085741

DELEGACIÓN ECUADOR

C/Catalina Aldaz y Portugal , Edificio La Recoleta,

Oficina 71. 7mo piso Quito

593 2 4755550

www.eude.es