DIGITAL
Institute of Business & Technology | EUDE

EUDE

Máster en Customer Experience & Innovation

PRESENCIAL

eudedigital.com

DIGITAL
Institute of Business & Technology | EUDE

Más de 20 años formando a los mejores líderes del mañana

Máster en
Customer Experience & Innovation

Una amplia propuesta académica especializada en todos los verticales del ámbito digital, 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 tecnológicas e impulsando su empleabilidad en el sector empresarial a través de una potente bolsa de empleo propia.

06/ Compromiso EUDE
Nuestros pilares: Futuro, confianza, experiencia, empleabilidad, liderazgo y credibilidad

08/ Datos Clave del Programa
del Máster en Customer Experience & Innovation

10/ Ventajas del Ecosistema EUDE
Accede a los mejores seminarios, las certificaciones tecnológicas más punteras y a jornadas de networking con los mejores profesionales

14/ Programa
del Máster en Customer Experience & Innovation

26/ Programas expertos e Idiomas
Formación incluida con tu Programa

30/ Claustro
De EUDE Digital

¿Qué es Digital EUDE?

En Digital EUDE queremos acercar a nuestros alumnos la realidad del mercado digital empresarial. Por ello contamos con un claustro de profesores constituido por docentes de contrastadas trayectorias profesionales en las empresas nacionales y multinacionales más punteras en el ámbito online. Además nuestros alumnos dispondrán de herramientas que acrediten nuestro material y que aportará certificados reconocidos y que permitan ampliar la titulación obtenida.

Pilares de **Digital EUDE**

Amplia oferta académica especializada en el ámbito digital 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.

Acceso a **certificaciones** habilitantes para las plataformas líderes **internacionales,** como Google o Facebook.

España, 10º país de la UE en grado de digitalización (DESI), creará 1,25 millones de empleos entre 2019 y 2021 en el sector digital.

Los puestos digitales más demandados serán: Digital Marketing Manager, Digital Account Manager, Social Media Manager, Consultor SEO/SEM, Content Manager y Analista Web.

Compromiso
Digital EUDE

¿Qué es el Compromiso Digital EUDE?

EXPERIENCIA

1/ Con más de 25 años de evolución académica que ha formado a más de 100 mil alumnos de muchas nacionalidades. Profesionales con experiencia laboral, emprendedores, disruptores, innovadores y líderes con visión global dispuestos a cambiar el mundo.

CONFIANZA

2/ DIGITAL EUDE 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/ Por 5º año consecutivo reconocida 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.

Máster en
Customer Experience & Innovation

Datos Clave

PRESENCIAL

Comienzo del Máster. Convocatoria en enero	●
1.500 h = 60 créditos ECTS. Turno de tarde.	●
Clases Teórico - Prácticas. Seminarios. Visitas Empresas	●
Especialidades: Elige complementar tu Máster con más de 25 especialidades.	●
Clases presenciales de inglés	OPCIONAL
7 idiomas: (Inglés, Francés, Italiano, Alemán, Chino, Español y Neerlandés).	●
Campus presencial de Digital EUDE	●
Acceso a Graduación	●

Máster en
Customer Experience & Innovation

Ventajas de nuestro Máster

01.
A quién va dirigido

- Directivos del área de desarrollo de negocio.
- Gerentes.
- Directores y responsables de ventas.
- Responsables de innovación.
- Profesionales del marketing, publicidad y comunicación.
- Consultores.
- Emprendedores y responsables de PYMES.
- Estudiantes de Administración y Dirección de empresas, Derecho o Economía.

02.
¿Para qué te capacita?

Conocerás las claves del CX en el entorno empresarial, poniendo el foco en el cliente y aprendiendo a diseñar experiencias positivas a lo largo de todas las interacciones entre la marca y el cliente, haciendo uso de metodologías de trabajo ágiles metodologías de trabajo ágiles y técnicas como el UX/UI.

Eventos Digitales

Acceso a Seminarios, charlas y mesas redondas con las empresas más punteras del sector.

Global Alumni

Más de 5.000 alumnos al año, de 60 nacionalidades diferentes, lideran empresas internacionales.

Certificaciones

Con tu máster podrás certificarte en las plataformas líderes en el sector digital y así ampliar tus habilidades.

Business Day

Jornadas en empresas del sector dónde podrás conocer de primera mano cómo gestionan su éxito compañías nacionales e internacionales.

Bolsa de Empleo

Tendrás a tu alcance más de 1.200 convenios gracias a nuestra bolsa de empleo. Aprende y desarróllate en las mejores empresas del sector digital.

Experiencias

Posibilidad de viajar y compartir con compañeros, conocer otra cultura y ver de cerca cómo funcionan y a qué deben su éxito empresas de primer nivel.

Máster en

Customer Experience & Innovation

PRESENCIAL

17 MÓDULOS (12 MESES)

1. Introducción a la Experiencia Cliente
2. Estrategias del CX
3. La omnicanalidad y el nuevo cliente digital 4. Customer Centric Design
5. Innovación Empresarial
6. Lean Innovation Management
7. Design Thinking
8. Customer Journey Map
9. Mapas de empatía y buyer persona
10. Metodologías ágiles. Agile y Scrum
11. Herramientas del CX
12. User Experience UX y User Interface UI
13. Usabilidad y Accesibilidad
14. Gamificación
15. Medición de la experiencia cliente
16. Ciclo de vida del cliente NPS
17. Metodología OKR
18. Módulo de gestión de proyectos
19. Plan de Inmersión Empresarial

1/ Introducción a la Experiencia Cliente

Primer acercamiento a esta disciplina donde conocerás sus fundamentos y cómo afecta en la actualidad a las empresas, profesionales y clientes.

2/ Estrategias del CX

Aprenderás a desarrollar estrategias empresariales basadas en la experiencia del cliente, analizando casos de éxito en organizaciones que han logrado su aplicación con grandes resultados.

3/ La omnicanalidad y el nuevo cliente digital

Descubrirás cómo es y cómo ha evolucionado el comportamiento del consumidor, y trazarás estrategias que logren unificar todos los canales de interacción de la empresa con el consumidor, suprimiendo las barreras entre lo digital y lo físico para mejorar la experiencia del usuario.

4/ Customer Centric Design

Aprende a desarrollar esta fórmula estratégica que pone el foco en el cliente, logrando mejorar su experiencia con el fin de generar ganancias y ganar competitividad en un mercado altamente competitivo.

5/ Innovación Empresarial

Te introducimos en las principales fórmulas de innovación empresarial, apoyadas en el diseño de experiencias de Cliente, que te ayude a mejorar la relación con éste, al mismo tiempo que logras competencias clave para tu empresa y para los líderes de éstas. Comprenderás la importancia de apostar por el futuro y mejorar el desarrollo de tus productos, servicios y experiencias, teniendo un impacto en tus resultados.

6/ Lean Innovation Management

Estudiarás y aprenderás a desarrollar esta metodología que ayuda a las compañías a organizarse y actuar en el ámbito de la innovación a la velocidad que lo hacen las startups.

7/ Design Thinking

Conoce esta metodología orientada a la generación de soluciones, abordando todas las etapas en las que se divide y definiendo objetivos centrados en el usuario. Una fórmula que te ayudará a pasar a la acción, siempre desde une enfoque práctico, generando soluciones de acuerdo a problemas detectados en un determinado marco empresarial.

8/ Customer Journey Map

Aprenderás a definir este mapa de experiencia del cliente, representando gráficamente el proceso por el que pasa un cliente o prospecto hasta completar un objetivo. Este mapa te ayudará a mejorar la CX e identificar oportunidaes , detectar necesidades y puntos críticos en la relación con el cliente.

9/ Mapas de empatía y buyer persona

Aprenderás a general perfiles y patrones de clientes con los que realizar simulaciones previas al desarrollo de estrategias. Desarrollarás en base a técnicas modulares, perfiles que te ayudarán a conocer y comprender mejor a tu cliente, logrando ser más eficiente y relevante con tu empresa.

10/ Metodologías ágiles. Agile y Scrum

Conocerás las metodologías ágiles más usadas del momento. Descubrirás sus beneficios para las empresas, y serás capaz de entender quién interviene en este proceso, cómo llevarlo a a cabo, y de manera colaborativa, fomentando el trabajo en equipo y persiguiendo con este método de trabajo una mejora de los procesos y por ende de los resultados.

11/ Herramientas del CX

Profundiza en las diferentes herramientas que acompañan el diseño de una experiencia de cliente usando sistemas de software y aplicaciones que te ayudarán a dominar los elementos clave que forman parte del recorrido del cliente, permitiéndote conocer, evaluar y automatizar el flujo de trabajo.

12/ User Experience UX y User Interface UI

Aprende a aplicar la UX a un proyecto digital, poniendo capas de experimentación y teniendo descubrimientos en cada una de las fases del proceso que te permiten tomar nuevos rumbos y adaptar las interfaces a través del UI, en base a las necesidades, preferencias y exigencias del usuario. Serás capaz de crear y optimizar productos y servicios digitales mejorando las experiencias.

13/ Usabilidad y Accesibilidad

Aprende los fundamentos y puntos básicos del desarrollo de un producto digital (web, app o similar) desde su jerarquía y arquitectura, a formularios, imágenes, texto, colores, etc. Así como su adecuación para personas con discapacidad, logrando que éstas puedan percibir, comprender, navegar e interactuar con la web.

14/ Gamificación

Descubre y pon en marcha la gamificación, un proceso que te llevará a introducir mecánicas asociadas tradicionalmente a los juegos en contextos no lúdicos, con el objetivo de motivar la participación, incrementar el compromiso y fidelidad del cliente. Te ayudaremos a conocer en profundidad esta técnica que tiene aplicación en todos los sectores empresariales.

15/ Medición de la experiencia cliente

Con este módulo comprenderás la importancia de medir para poder mejorar, conociendo herramientas y métricas fundamentales que te ayudarán a detectar patrones, anticiparte a las necesidades y predecir comportamientos, logrando así tomar decisiones más eficaces y eficientes acerca de la experiencia. Aprenderás a usar indicadores como el CSAT, CLV, CES…

16/ Ciclo de vida del cliente NPS

Aprenderás a poner en marcha el sistema Net Promoter Score NPS, que te ayudará a medir el grado de satisfacción de tus clientes. Estudiarás cómo analizar sus resultados, cómo aplicar y cuándo este sistema, a través de qué canales, etc.

17/ Metodología OKR

Descubre la metodología de gestión de trabajo OKR que te ayudará a fijar y analizar los objetivos marcados por una empresa mediante la medición del progreso delos equipos de trabajo.

18/ Gestión de proyectos fin de máster

Este módulo, está formado por sesiones específicas para finalizar y dar el impulso definitivo a los proyectos fin de máster y que está compuesto por las siguientes sesiones:

- 1.- Innovación e investigación de mercados
- 2.- Estrategia y Marketing
- 3.- Financiación de proyectos
- 4.- Estructura organizativa en startups.

19/ Plan de Inmersión Empresarial

El objetivo de este módulo es el encuentro con empresas que nos pondrán en contacto con la realidad empresarial así como detectar posibilidades profesionales con empresas propias del sector y la generación networking con sus directivos.

Máster en
Customer Experience & Innovation

Programa expertos

Habilidades directivas

El desarrollo de habilidades sociales, el liderazgo, las habilidades comunicativas, la inteligencia emocional y el dominio de los pilares fundamentales del entorno digital tienen una importancia vital hoy en día. EUDE incorpora al programa una serie de módulos formativos que te aportarán un gran valor a nivel profesional y, por supuesto, también a nivel personal. Comprobarás de inmediato los resultados.

1/ Experto en Inteligencia Emocional

Saber manejar nuestras emociones de forma que nos ayuden a comportarnos como deseamos.

2/ Experto en Programación Neurolingüística:

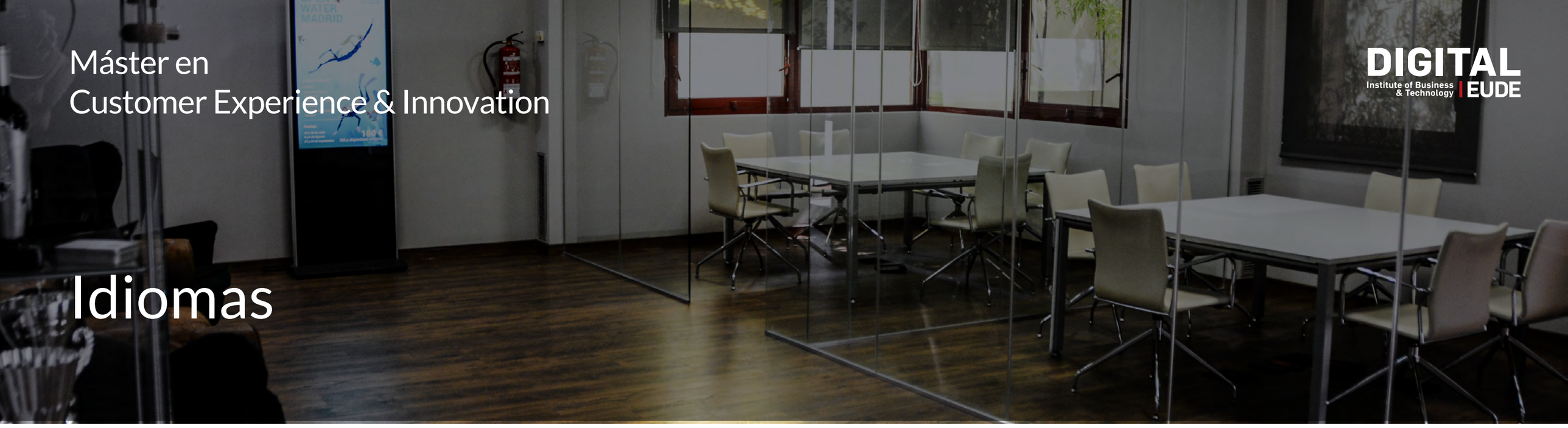
Poder organizar el mundo tal como lo percibimos y mediante nuestros sentidos.

3/ Experto en Oratoria, Influencia y Persuasión

Saber cómo estructurar la información, comunicación de forma creativa, coherente, concisa y con un hilo conductor claro.

4/ Experto en Usabilidad y Experiencia de Usuario

Construir mapas de web dentro de una correcta arquitectura web y hacer análisis correctos de medición.



Idiomas

Tu Máster incluye el aprendizaje de 7 idiomas.

Digital EUDE te ofrece la opción de cursar diferentes idiomas a la vez. Dispondrás de 5 niveles, un tutor y formación online para que tú mismo decidas cómo distribuyes el tiempo de estudio. La modalidad presencial executive incluye acceso a la plataforma online para estudio de hasta 7 idiomas por un año.

Management Business English Program

EUDE Business School utiliza un método propio con un alto nivel de efectividad en la formación de inglés con base en la **metodología de aprendizaje efectivo**, adquiriendo, profundizando y consolidando el conocimiento del idioma.

Clases con contenido dinámico y variado, trabajando sobre: listening, reading, grammar, speaking, entre otros.

Se modula en distintos niveles, con objetivos y contenidos adaptados, destacando en el NIVEL AVANZADO: **un curso de habilidades directivas íntegramente impartido en inglés.**

Formación en idiomas

Nuestro programa de aprendizaje de idiomas ofrece soluciones que se adaptan a todas las necesidades de aprendizaje de sus estudiantes: desde alumnos con exposición limitada a idiomas, a aquellos de nivel intermedio y avanzado que desean mejorar sus resultados académicos y prepararse para el mundo profesional.

Además te ofrecemos la opción de cursar diferentes idiomas a la vez. **Elige entre: Inglés, Francés, Italiano, Alemán, Chino, Español y Neerlandés**. Dispondrás de 5 niveles, un tutor y formación Online para que tú mismo decidas cómo distribuyes el tiempo de estudio.

Máster en
Customer Experience & Innovation

Claustro

Claustro Académico de Digital EUDE Contamos con un claustro de profesores constituido por excelentes docentes y contrastadas trayectorias profesionales en puestos de responsabilidad y dirección en empresas nacionales y multinacionales de renombre. Estos profesores, acompañarán dentro y fuera del aula a los alumnos, ofreciendo atención individualizada, gracias a las diferentes herramientas de comunicación que hoy en día nos brinda internet. Como complemento, también contaremos con profesores invitados.

Arturo Guerrero Díaz-Pintado

Docente

Más de 10 años de experiencia trabajando como consultor con numerosos clientes de primer nivel tanto en EMEA como en LATAM. Ha liderado exitosos proyectos de implementación de la Experiencia del Cliente en IBM, actualmente desempeñando labores de Technical Sales Engineer en IBM Watson Customer Engagement team.

Isidro Sánchez

Docente

Ph.D. (Doctor) en Marketing, Universidad Rey Juan Carlos.
Soy un apasionado de la innovación, el liderazgo y el cambio.
Más de 20 años de experiencia profesional en tecnología, innovación y consultoría de negocio avalan mi trayectoria.
Experto en innovación y profesor de “Estrategias de Innovación Disruptiva”.
Modelos de negocio disruptivos. ¿Cómo funciona el proceso de innovación disruptiva?
La tecnología se ha convertido en un elemento transformador en potencia que ya se aplica para optimizar procesos, automatizar servicios, hacer más eficiente el encuentro entre oferta y demanda o eliminar intermediarios, y que promete otro largo etcétera de bondades por llegar en los próximos años, provocando innovación disruptiva.

Sara López Giménez

Docente

Llevo desde 1999 trabajando en el campo de la experiencia de usuario.
Creo en diseñar productos centrados en las personas, en investigar y diseñar para cumplir sus necesidades y superar sus expectativas. Cuanto más contentas y satisfechas están las personas cuando utilizan un producto digital mejores son los ratios de negocio.
He trabajado definiendo la parte más estratégica de UX de los productos, así como diseñado metodologías de Diseño Centrado en el Usuario, incluyendo proyectos multicanal (cross channel). He conceptualizado y prototipado numerosos productos digitales. Los últimos 18 años he gestionado y liderado equipos de consultoría UX en proyectos de diferente índole.

Patricia González

Docente

I am a creative, dynamic and committed person, with a large experience in digital marketing and product strategy. Passionate about innovative business and social impact initiatives. Curious & collaborative professional looking for new opportunities to grow and expand on the skills and experience already gained.

COLABORADOR DOCENTE
EN TALLERES Y OTROS CONTENIDOS ACADÉMICOS

Mikel Díaz Parra

Docente

IBM. Head Of Innovation - Spain, Portugal, Greece, Israel
Tech Innovation Lead - Executive Architect. As a tough Design Thinker, passionate for Thinking before Solving, applying new and innovative practices to help people & clients on their daily business needs.As a tough Design Thinker, passionate for Thinking before Solving, applying new and innovative practices to help people & clients on their daily business needs. At IBM Global Services, acting as Business Solution Professional covering Spain, Portugal, Greece and Israel. Responsible to develop and conduct new business in Consulting and Industry Solutions.

Máster en Customer Experience & Innovation

#Talent

Digital EUDE 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.

Jessica Jiménez

Alumna de Máster en Marketing digital

"Me pareció muy buena oportunidad lo que me ofrecía Digital EUDE, no solo para crecer haciendo un máster, sino también para conocer otras culturas, y saber cómo se mueve el marketing digital en otras sociedades".

DIGITAL
Institute of Business & Technology | EUDE

Máster en Customer Experience & Innovation

Partners Internacionales en Educación

Digital EUDE 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.

Digital EUDE 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.

FOM · Universidad de Boyacá · Universidad Camilo José Cela · ESPE Universidad de las Fuerzas Armadas

Tecnológico de Monterrey · Universidad de Santander UDES · Universidad Piloto de Colombia · Universidad UNIVER

POLI Politécnico Grancolombiano Institución Universitaria · Universidad de Medellín · Universidad Nacional de Quilmes · UPC Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

DIGITAL
Institute of Business & Technology | EUDE

Máster en Customer Experience & Innovation

Partners Corporativos

Digital EUDE 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 Digital EUDE no solo nos preocupa tu formación académica, queremos que te conviertas en un líder dentro del mercado.

MAPFRE · Santander · Microsoft · Telefónica

SONY · amazon · orange™ · ZARA

accenture · MEDIASETespaña. · Google · INDITEX

Máster en Customer Experience & Innovation

#Talks

En **Digital EUDE** 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.

Daniel Núñez Rodríguez

Product manager Facebook

Facebook Inc. es una empresa de aprendizaje automático en su interior. Cuando se trata de lograr grandes resultados a escala, el machine learming y las soluciones de automatización de marketing son sus amigos.

Descubre en esta sesión cómo maximizar el machine learning y las soluciones automatizadas para ser realmente efectivo.

Adolfo Contreras

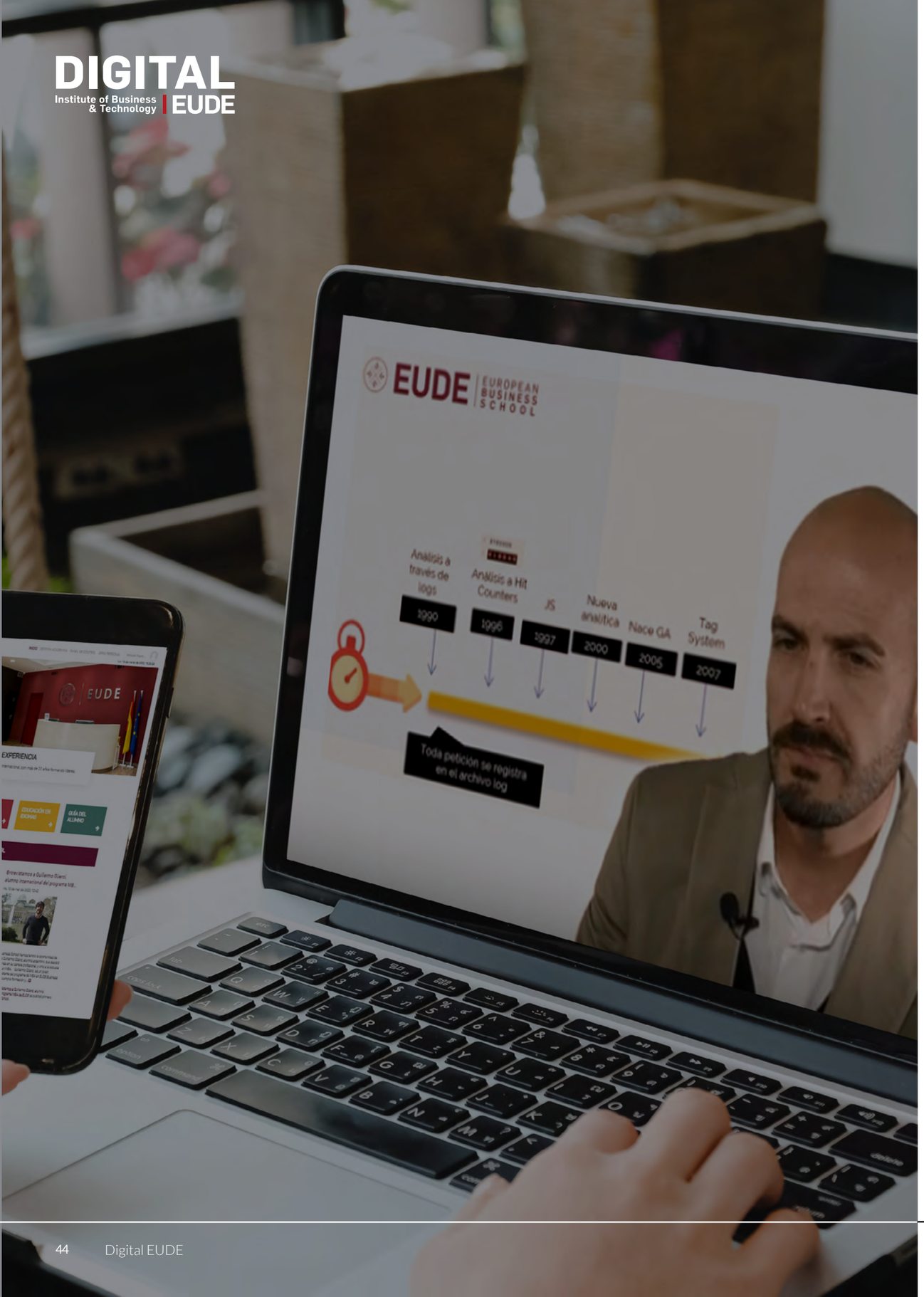
Directivo Digital y Consultor de Bitcoin

Digital Eude acogió el seminario: "La encrucijada de la Banca ante el desafío de Bitcoin" donde nuestros alumnos conocieron la historia, las claves y características de esta nueva criptomoneda, junto a Adolfo Contreras, Directivo Digital y Consultor de Bitcoin.

Campus presencial

En el centro de Madrid está ubicada la sede principal de **Digital EUDE**, punto de encuentro de líderes de diversas partes del mundo. Lugar donde, además, se llevan a cabo conferencias, eventos, seminarios y charlas concebidas exclusivamente para que nuestros alumnos puedan enriquecer su networking desde el primer día.

Más de 9,000m2 distribuidos entre aulas, zonas comunes, salas de estudio, cafetería y estacionamiento. Un complejo pensado para el uso y disfrute de los profesionales que desarrollan sus estudios superiores en nuestra escuela. El acceso al campus tiene conexiones directas de transporte público (estaciones de metro, autobuses y taxis).



Campus virtual

Digital EUDE 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.

DIGITAL
Institute of Business & Technology | EUDE

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.eudedigital.com