



Masters Profesionales

Master en Transporte 4.0 y Transformación Digital en las Empresas de
Transporte y Logística



INESEM
BUSINESS SCHOOL

INESEM BUSINESS SCHOOL

Índice

Master en Transporte 4.0 y Transformación Digital en las Empresas de Transporte y Logística

1. Sobre Inesem
2. Master en Transporte 4.0 y Transformación Digital en las Empresas de Transporte y Logística

[Descripción](#) / [Para que te prepara](#) / [Salidas Laborales](#) / [Resumen](#) / [A quién va dirigido](#) /

[Objetivos](#)

3. Programa académico
4. Metodología de Enseñanza
5. ¿Porqué elegir Inesem?
6. Orientacion
7. Financiación y Becas

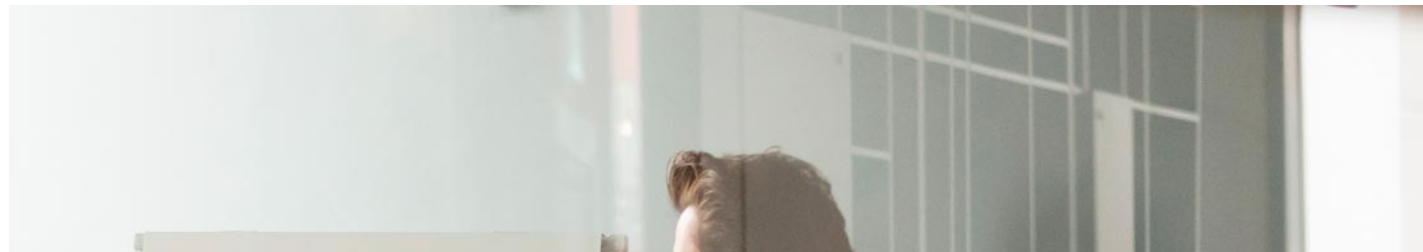
SOBRE INESEM

BUSINESS SCHOOL



INESEM Business School como Escuela de Negocios Online tiene por objetivo desde su nacimiento trabajar para fomentar y contribuir al desarrollo profesional y personal de sus alumnos. Promovemos ***una enseñanza multidisciplinar e integrada***, mediante la aplicación de ***metodologías innovadoras de aprendizaje*** que faciliten la interiorización de conocimientos para una aplicación práctica orientada al cumplimiento de los objetivos de nuestros itinerarios formativos.

En definitiva, en INESEM queremos ser el lugar donde te gustaría desarrollar y mejorar tu carrera profesional. ***Porque sabemos que la clave del éxito en el mercado es la "Formación Práctica" que permita superar los retos que deben de afrontar los profesionales del futuro.***



Master en Transporte 4.0 y Transformación Digital en las Empresas de Transporte y Logística



DURACIÓN	1500
PRECIO	1795 €
MODALIDAD	Online

Entidad impartidora:



INESEM
BUSINESS SCHOOL

Programa de Becas / Financiación 100% Sin Intereses

Titulación Masters Profesionales

- Titulación Expedida y Avalada por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales. "Enseñanza No Oficial y No Conducente a la Obtención de un Título con Carácter Oficial o Certificado de Profesionalidad."

Resumen

En la actualidad, la transformación digital y la globalización ponen al alcance de las distintas organizaciones de enormes posibilidades de expansión comercial y de optimización de sus diferentes procesos. La logística y el transporte son algunas de las disciplinas en las que se ha experimentado un mayor avance gracias a la transformación digital, y numerosas empresas del sector necesitan implantar esta para hacer frente al entorno competitivo. Este master en transporte 4.0 y transformación digital te dota de todas aquellos conocimientos y habilidades técnicas para implantar y gestionar la innovación tecnológica de cara a optimizar los diferentes procesos logísticos. INESEM te ofrece un método de enseñanza online flexible y cercano al alumno con un equipo docente comprometido.

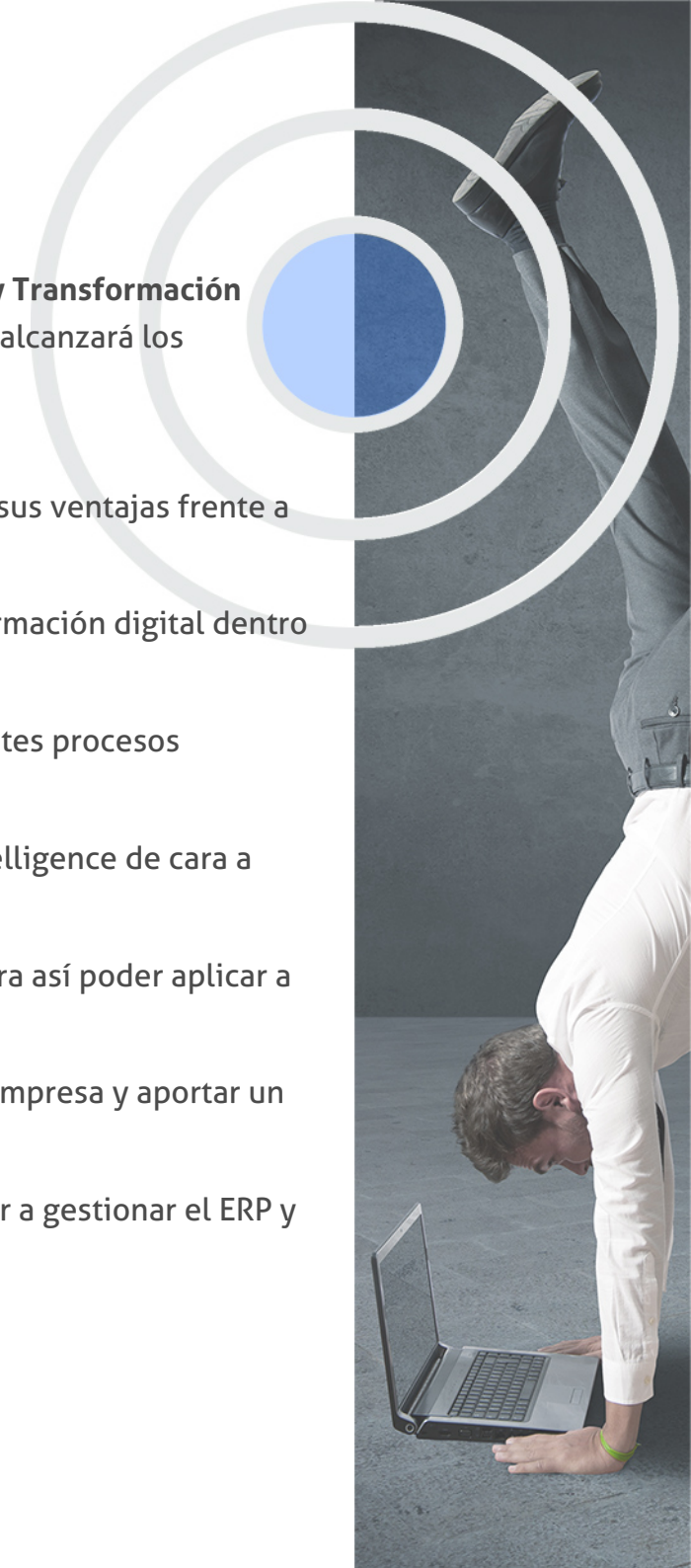
A quién va dirigido

Master en Transporte 4.0 y Transformación Digital en las Empresas de Transporte y Logística va dirigido a todo aquel profesional y recién titulado de la logística y de la transformación digital que desee adquirir nuevas nociones digitales centradas en la logística. Además, es apropiado para aquellos emprendedores y directivos que deseen abordar la transformación digital

Objetivos

Con el Masters Profesionales **Master en Transporte 4.0 y Transformación Digital en las Empresas de Transporte y Logística** usted alcanzará los siguientes objetivos:

- Comprender las implicaciones de la logística 4.0 y sus ventajas frente a la logística tradicional.
- Identificar las oportunidades que ofrece la transformación digital dentro de la empresa de transporte.
- Aplicar herramientas 4.0 para optimizar los diferentes procesos logísticos.
- Dominar los ámbitos del Big Data y el Business Intelligence de cara a ofrecer soluciones innovadoras y digitales.
- Dirigir el transporte y la gestión logística básica para así poder aplicar a esta la digitalización.
- Mejorar la eficiencia de los procesos dentro de la empresa y aportar un mayor valor añadido al cliente.
- Adquirir nociones de gestión de clientes y aprender a gestionar el ERP y el CRM.





¿Y, después?

Para qué te prepara

Master en Transporte 4.0 y Transformación Digital en las Empresas de Transporte y Logística te prepara para implantar la digitalización y la automatización de los diferentes procesos. Gracias a esta formación podrás aplicar las herramientas 4.0 que la empresa requiere para aportar un valor extra a tus clientes y mejorar la eficiencia en cuanto a costes y tiempo dedicado. Lidera el cambio en tu empresa y logra una mayor rentabilidad.

Salidas Laborales

Master en Transporte 4.0 y Transformación Digital en las Empresas de Transporte y Logística te ofrece la posibilidad de aspirar a puestos técnicos y de dirección dentro de la logística y la transformación digital. Lograrás convertirte en la figura clave que demandan cada vez más empresas logísticas y de transporte que pretenden modernizarse para seguir compitiendo.

¿Por qué elegir INESEM?

El alumno es el protagonista

01

Nuestro modelo de aprendizaje se adapta a las necesidades del alumno, quién decide cómo realizar el proceso de aprendizaje a través de itinerarios formativos que permiten trabajar de forma autónoma y flexible.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedosa, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.



02

Empleabilidad y desarrollo profesional

03

Ofrecemos el contenido más actual y novedosa, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.



INESEM Orienta

Ofrecemos una asistencia complementaria y personalizada que impulsa la carrera de nuestros alumnos a través de nuestro Servicio de Orientación de Carrera Profesional permitiendo la mejora de competencias profesionales mediante programas específicos.

04

Facilidades Económicas y Financieras

05

Ofrecemos a nuestros alumnos facilidades para la realización del pago de matrículas 100% sin intereses así como un sistema de Becas para facilitar el acceso a nuestra formación.



Módulo 1. Gestión logística en la empresa
Módulo 2. Transporte y flujo de mercancías a larga distancia
Módulo 3. Distribución y reparto capilar de mercancías
Módulo 4. Transformación digital
Módulo 5. Transformación digital de empresa
Módulo 6. Transporte y logística 40
Módulo 7. Bid data y business intelligence
Módulo 8. Gestión de clientes y crm
Módulo 9. Administración del sistema operativo en sistemas erp-crm
Módulo 10. Proyecto fin de master

Módulo 1.

Gestión logística en la empresa

Unidad didáctica 1.

Introducción a la logística empresarial

1. Inicios de la logística empresarial
2. Concepto de logística
3. Función logística en la empresa
4. Centros logísticos y su clasificación
5. Proceso logístico Just in time
6. Tipos de almacén según su función logística
7. Entrada, salida y control en almacén
8. Definición y clasificación de stocks
9. Principales procedimientos de almacenaje

Unidad didáctica 2.

Conceptos fundamentales de la gestión logística

1. El proceso logístico
2. El proceso del flujo según el tipo de producción
3. Eficiencia logística para el trato al cliente
4. Integración logística en la organización
5. Los subsistemas del sistema logístico
6. El término cadena de demanda
7. Optimización de la operativa logística

Unidad didáctica 3.

Fases y operaciones en la cadena logística

1. La cadena de suministro: fases y actividades asociadas
2. Flujos en la cadena de suministro
3. El flujo de información: en tiempo real, fiable, seguro, fácil de interpretar y manejar
4. Flujo de materiales: seguro, eficaz y con calidad Diagrama de flujos interconexionados
5. Cadena logística: objetivos Cómo lograrlos Integración de actores y sinergias a conseguir
6. Logística y calidad
7. Gestión de la cadena logística:
8. El flujo de información

Unidad didáctica 4.

Optimización y costos logísticos

1. Características del costo logístico: variabilidad
2. Sistema tradicional y sistema ABC de costos
3. Medición del costo logístico y su impacto en la cuenta de resultados Costos totales, costos unitarios y costos porcentuales
4. Estrategia y costos logísticos
5. Medidas para optimizar el costo logístico en las diversas áreas: stock, almacenaje, picking, transporte
6. Cuadro de control de costos Pirámide de información del costo logístico
7. Ejemplo práctico de cálculo del costo logístico

Unidad didáctica 5.

Redes de distribución

1. Diferentes modelos de redes de distribución:
2. Cálculo del costo logístico de distribución en los diferentes modelos:

Unidad didáctica 6.

Gestión de imprevistos e incidencias en la cadena logística

- 1. Incidencias, imprevistos y errores humanos en el proceso de distribución
- 2. Puntos críticos del proceso Importancia cualitativa y monetaria de las mismas
- 3. Análisis de determinados procesos críticos
- 4. Seguimiento y localización física de la mercancía en el proceso de distribución
- 5. Sistemas informáticos y tecnología aplicada: GPS, satélite, radiofrecuencia
- 6. Acceso del cliente a la información
- 7. Determinación de responsabilidades en una incidencia
- 8. En diversos supuestos prácticos, cómo actuar en una incidencia
- 9. Incidencias y su tratamiento informático

Unidad didáctica 7.

Aplicaciones informáticas de información, comunicación y cadena de suministro

- 1. Tecnología y sistemas de información en logística
- 2. La pirámide de información
- 3. Ventajas y posibles inconvenientes: costo y complejidad del sistema
- 4. La comunicación formal e informal
- 5. Sistemas de utilización tradicional y de vanguardia
- 6. Información habitual en el almacén:
- 7. Terminología y simbología utilizadas en la gestión del almacén

Módulo 2.

Transporte y flujo de mercancías a larga distancia

Unidad didáctica 1.

Análisis y características de los servicios de transporte de larga distancia

- 1. PARTICULARIDADES DEL TRANSPORTE INTERNACIONAL
- 2. Operadores específicos del transporte internacional
- 3. Marco jurídico del transporte internacional

Unidad didáctica 2.

Operativa del transporte intermodal

- 1. Los distintos modos de transporte y sus características : carretera, ferrocarril, marítimo, fluvial, aéreo, multimodal
- 2. Comparativa del modo de transporte en relación a su rapidez, capacidad, seguridad, coste y tipo de mercancía
- 3. Aspectos técnicos del transporte: vehículos y limitaciones
- 4. Ordinario
- 5. Especial: mercancías peligrosas (MMPP), perecederas, animales vivos, consolidación y grupaje
- 6. Criterios de selección de modos de transporte
- 7. Criterios de selección de otros medios logísticos (embalaje, almacenamiento, manipulación, despacho aduanero, seguro)
- 8. Formas de comercialización del transporte en los diversos modos
- 9. Normativas reguladoras en los distintos modos de transporte

Unidad didáctica 3.

Planificación de operaciones de transporte de larga distancia

- 1. Métodos de planificación y distribución de cargas en transporte internacional
- 2. Redes e infraestructuras de transporte a nivel europeo e internacional
- 3. Las plataformas intermodales
- 4. Planificación y selección de rutas y modo/s de transporte
- 5. Costes en las operaciones de transporte internacional
- 6. Tarifas y precios según los modos de transporte
- 7. Interpretación de los INCOTERMs en relación a la planificación de operaciones de transporte internacional

Unidad didáctica 4.

Gestión documental básica de operaciones de transporte internacional

- 1. Documentación propia de la mercancía en exportaciones e importaciones
- 2. Documentación de transporte según el modo
- 3. Documentación de protección jurídica de la mercancía
- 4. Documentación de tránsito de las mercancías
- 5. Procedimiento administrativo aduanero

Unidad didáctica 5.

Control y seguridad en el transporte intermodal de mercancías

- 1. Seguridad de la mercancía en el transporte intermodal: Obligaciones de la empresa transportista y los agentes implicados
- 2. Protección física y jurídica de la mercancía
- 3. Preparación de la mercancía: protección física: envases y embalajes
- 4. Normalización, certificación y homologación de los envases y embalajes
- 5. Criterios de selección de embalajes según modo de transporte
- 6. Unidades de carga y transporte: paletización y contenerización
- 7. Manipulación y estiba de mercancías
- 8. Etiquetado y señalización de mercancías
- 9. Identificación electrónica de embalajes
- 10. Transportes de naturaleza específica: mercancías perecederas, peligrosas, animales vivos, otros
- 11. Aplicaciones informáticas en la distribución espacial en la carga de mercancías
- 12. Gestión de incidencia o siniestro en el transporte internacional e intermodal
- 13. Atención de siniestros: comunicación, aportación de documentación, reclamación de daños
- 14. Actuaciones correctoras

Unidad didáctica 6.

Aplicaciones informáticas en las operaciones de transporte internacional de mercancías

- 1. Aplicaciones de seguimiento, registro, comunicación e información sobre recorrido y situación de la mercancía: correo electrónico, Internet, sistema de información EDI, GPS, otros
- 2. Alimentación y mantenimiento de bases de datos en relación al servicio de transporte internacional
- 3. Sistemas de información y comunicación con clientes: web, correo electrónico, fax

Módulo 3.

Distribución y reparto capilar de mercancías

Unidad didáctica 1.

Reparto y capilaridad en la actividad del transporte por carretera

- 1. Definición y características específicas de la distribución capilar de mercancías
- 2. Sistemas de organización, gestión y control en la distribución capilar de mercancías
- 3. La empresa/departamento de distribución capilar de mercancías
- 4. Funciones, características y organización
- 5. Normativa administrativa autonómica y local aplicable al reparto de mercancías

Unidad didáctica 2.

Gestión operativa de la distribución capilar

- 1. Conceptos básicos de coste, gasto, pago, inversión y fondo de explotación
- 2. Análisis de costos en el reparto de mercancías
- 3. Aplicaciones informáticas para el cálculo de costes
- 4. Determinación de tarifas o precios en el transporte

Unidad didáctica 3.

Clasificación de los vehículos para el reparto de mercancías

- 1. Tipos de vehículos y características técnicas
- 2. Normativa sobre masas y dimensiones
- 3. Homologación y matriculación de vehículos
- 4. Documentación relativa al conductor, vehículo y mercancía
- 5. Distintivos, equipamiento y mantenimiento de vehículos
- 6. Normativa reguladora sobre circulación y seguridad vial aplicable
- 7. Medios de carga y descarga

Unidad didáctica 4.

Planificación de cargas y programación de rutas de reparto

- 1. Definición y características de la planificación de cargas en el reparto
- 2. Programación de rutas de transporte
- 3. Aplicaciones informáticas para la planificación de cargas
- 4. Seguridad y salud laboral en la organización y la distribución capilar de mercancías

Unidad didáctica 5.

La contratación del transporte capilar de mercancías

- 1. Normativa mercantil aplicable al contrato de transporte
- 2. El contrato de transporte de mercancías: Definición, caracteres, regulación, elementos personales, reales y formales
- 3. Contenido del contrato de transportes de mercancías: Obligaciones de las partes
- 4. Responsabilidades El límite de responsabilidad del transportista
- 5. Las reclamaciones Las Juntas Arbitrales de Transporte
- 6. La contratación a través de operadores de transporte
- 7. El contrato de seguro y el seguro de transporte terrestre: Tipos, coberturas e indemnizaciones
- 8. Inspección y régimen sancionador en el transporte capilar de mercancías

Unidad didáctica 6.

Calidad de servicio y atención al cliente

1. Pautas de calidad de servicio y atención y satisfacción al cliente
2. Tratamiento de las quejas y reclamaciones
3. Factores que pueden originar distintos tipos de incidencias
4. Soluciones externas e internas de la empresa
5. Procedimiento de reclamación de siniestros
6. Responsabilidad e indemnizaciones cubiertas por la póliza de seguro
7. Medio ambiente en la organización y la distribución capilar de mercancías Tratamiento y gestión de residuos

Módulo 4.

Transformación digital

Unidad didáctica 1.

Introducción al la transformación digital

1. Introducción a la transformación digital
2. Concepto de innovación
3. Concepto de tecnología
4. Tipología de la tecnología
5. Punto de vista de la ventaja competitiva
6. Según su disposición en la empresa
7. Desde el punto de vista de un proyecto
8. Otros tipos de tecnología
9. La innovación tecnológica
10. Competencias básicas de la innovación tecnológica
11. El proceso de innovación tecnológica
12. Herramientas para innovar
13. Competitividad e innovación

Unidad didáctica 2.

La sociedad 30

1. Filosofía Web 3.0 y su impacto en el mundo empresarial
2. Socialización de la Web
3. Adaptación del mundo empresarial a las Nuevas tecnologías

Unidad didáctica 3.

Nuevo ecosistema digital

1. Community Manager
2. Chief Data Officer
3. Data Protection Officer
4. Data Scientist
5. Otros perfiles
6. Desarrollo de competencias informáticas
7. El Papel del CEO como líder en la transformación

Unidad didáctica 4.

Nuevos modelos de negocio en el entorno digital

- 1. La transición digital del modelo de negocio tradicional
- 2. Nuevos modelos de negocio
- 3. Freemium
- 4. Modelo Long Tail
- 5. Modelo Nube y SaaS
- 6. Modelo Suscripción
- 7. Dropshipping
- 8. Afiliación
- 9. Infoproductos y E-Learning
- 10. Otros

Unidad didáctica 5.

Plan de transformación digital

- 1. Diagnóstico de la madurez digital de la empresa
- 2. Análisis de la innovación en la empresa
- 3. Elaboración del roadmap
- 4. Provisión de financiación y recursos tecnológicos
- 5. Implementación del plan de transformación digital
- 6. Seguimiento del plan de transformación digital

Unidad didáctica 4.

Casos de éxito en la transformación digital

- 1. BBVA y la empresa inteligente
- 2. DKV Salud y #MédicosfrentealCOVID
- 3. El Corte Inglés
- 4. Cepsa y su apuesta por los servicios cloud de AWS

Unidad didáctica 6.

El nuevo cliente digital

- 1. Rediseñando el customer experience
- 2. La transformación de los canales de distribución: omnicanalidad
- 3. Plan de marketing digital
- 4. Buyer´s Journey
- 5. Growth Hacking: estrategia de crecimiento
- 6. El nuevo rol del marketing en el funnel de conversión

Unidad didáctica 7.

Nuevos mercados, nuevas oportunidades

- 1. Oportunidades de innovación derivadas de la globalización
- 2. Como Inventar Mercados a través de la Innovación
- 3. Etapas de desarrollo y ciclos de vida
- 4. Incorporación al mercado
- 5. Metodologías de desarrollo

Unidad didáctica 8.

La innovación en los procesos organizativos

- 1. La transformación digital de la cadena de valor
- 2. La industria 4.0
- 3. Adaptación de la organización a través del talento y la innovación
- 4. Modelos de proceso de innovación
- 5. Gestión de innovación
- 6. Sistema de innovación
- 7. Como reinventar las empresas innovando en procesos
- 8. Innovación en Procesos a través de las TIC
- 9. El Comercio Electrónico: innovar en los canales de distribución
- 10. Caso de estudio voluntario: La innovación según Steve Jobs
- 11. Caso Helvex: el cambio continuo
- 12. La automatización de las empresas: RPA, RBA y RDA

Módulo 5.

Transformación digital de empresa

Unidad didáctica 1.

Transformación digital

- 1. Tendencias de una economía en proceso de cambio
- 2. Papel de las tecnologías digitales: móvil, redes sociales, analíticas web, aplicaciones en la nube, acumulación de datos, sistemas de pago
- 3. Marketing, venta, relación cliente (visión 360° y multicanal)
- 4. Desafíos de la dirección de IT: Protección de datos, BYOD, puesto de trabajo digital

Unidad didáctica 2.

Identificación de las nuevas aptitudes digitales

- 1. Community Manager, Chief Data Officer, Data Protection Officer, Data Scientist
- 2. Desarrollo de competencias informáticas
- 3. Función de RR. HH. en la transformación digital de la empresa: formación, acompañamiento

Unidad didáctica 3.

Diseño de una estrategia digital

- 1. Estrategias de transformación digital: global, por etapas y funciones, spin-off
- 2. Empresa a los consumidores y clientes: construcción colaborativa de ofertas, comunicación colaborativa sobre la marca, innovación colaborativa, medios sociales
- 3. Modelo de Trabajo en un entorno digital
- 4. Enfoques: Mobile first, Lean startup, Growth hacking

Unidad didáctica 4.

Digitalizar la gestión y la organización

- 1. Factores clave de éxito en un proyecto de transformación digital
- 2. Procedimientos de trabajo y acelerar la toma de decisiones
- 3. Digitalizar la mentalidad de la empresa

Módulo 6.

Transporte y logística 40

Unidad didáctica 1.

Introducción a la logística 40

- 1. Evolución histórica de la logística y su definición
- 2. Cuarta revolución industrial - industria 4.0
- 3. Logística tradicional vs logística 4.0
- 4. Procesos logísticos desde el punto de vista de la logística 4.0
- 5. Ventajas de la logística 4.0
- 6. Desafíos de la logística 4.0

Unidad didáctica 2.

Logística 40 y su repercusión en las empresas

- 1. Logística 4.0 en empresas industriales
- 2. Logística 4.0 en operadores logísticos y distribuidores
- 3. Logística 4.0 en los nuevos modelos de negocio
- 4. Tendencias en logística 4.0
- 5. Impacto de la logística 4.0 en la cadena de valor de las organizaciones
- 6. Uso de la logística 4.0 para mejorar la experiencia de compra

Unidad didáctica 3.

Implementación de la logística 40

- 1. Desafíos de la implantación de la logística 4.0
- 2. Acciones a implantar en el ámbito de la gestión de stocks
- 3. Acciones a implantar en el ámbito de almacén
- 4. Acciones dentro del ámbito de la producción
- 5. Otras acciones transversales
- 6. Puesta en marcha de cuadros de mando logísticos.

Unidad didáctica 4.

Herramientas 40 relacionadas con el aprovisionamiento

- 1. El aprovisionamiento dentro de la cadena de suministro
- 2. Ciclo de vida del producto
- 3. Omnicanalidad y logística 4.0
- 4. Digitalización de las compras (digital procurement)
- 5. Crowdsourcing
- 6. Source to pay (S2P)
- 7. Procure to pay (P2P)
- 8. Source to contract (S2C)
- 9. Big data
- 10. Data analytics

Unidad didáctica 5.

Hiperconectividad de los procesos logísticos

- 1. Internet de las cosas (IoT) aplicado a procesos logísticos
- 2. Cadena de suministro digital y el IoT
- 3. Cloud Computing
- 4. Sistemas integrados
- 5. Fabricación aditiva y simulaciones
- 6. Robots
- 7. Seguridad de la información

Unidad didáctica 6.

Tecnologías digitales para la gestión almacenes y de stock

- 1. Transformación de las empresas y sus almacenes. De físico a digital
- 2. Sistemas de preparación de pedidos digitales (visual picking)
- 3. Realidad aumentada en los almacenes
- 4. Drones para inventarios de almacenes
- 5. Inventarios digitales y su importancia
- 6. Quick response
- 7. Apps para la gestión de almacenes

Unidad didáctica 7.

Tecnologías digitales para la gestión del transporte

- 1. Tecnología para la optimización de la carga y el transporte
- 2. Tecnología para la optimización de cargas
- 3. Tecnología para la optimización del transporte
- 4. Sistemas Inteligentes de transporte en tiempo real (SIT)
- 5. Digitalización de la distribución capilar o la última milla
- 6. Tipos de plataformas logísticas en la Logística 4.0

Unidad didáctica 8.

Digitalización de la cadena de suministro

- 1. Estrategias digitales de la cadena de suministro
- 2. Coordinación, control y KPIs de la cadena de suministro
- 3. Organización de los recursos humanos a través de medios digitales
- 4. Blockchain en la cadena de suministro

Módulo 7.

Bid data y business intelligence

Unidad didáctica 1.

Introducción al big data

1. ¿Qué es Big Data?
2. La era de las grandes cantidades de información: historia del big data
3. La importancia de almacenar y extraer información
4. Big Data enfocado a los negocios
5. Open Data
6. Información pública
7. IoT (Internet of Things - Internet de las cosas)

Unidad didáctica 2.

Business intelligence y la sociedad de la información

1. Definiendo el concepto de Business Intelligence y sociedad de la información
2. Arquitectura de una solución Business Intelligence
3. Business Intelligence en los departamentos de la empresa
4. Conceptos de Plan Director, Plan Estratégico y Plan de Operativa Anual
5. Sistemas Operacionales y Procesos ETL en un sistema de BI
6. Ventajas y Factores de Riesgos del Business Intelligence

Unidad didáctica 3.

Fases de un proyecto de big data

1. Diagnóstico inicial
2. Diseño del proyecto
3. Proceso de implementación
4. Monitorización y control del proyecto
5. Responsable y recursos disponibles
6. Calendarización
7. Alcance y valoración económica del proyecto

Unidad didáctica 4.

Principales productos de business intelligence

1. Cuadros de Mando Integrales (CMI)
2. Sistemas de Soporte a la Decisión (DSS)
3. Sistemas de Información Ejecutiva (EIS)

Unidad didáctica 5.

Minería de datos o data mining y el aprendizaje automático

1. Introducción a la minería de datos y el aprendizaje automático
2. Proceso KDD
3. Modelos y Técnicas de Data Mining
4. Áreas de aplicación
5. Minería de Textos y Web Mining
6. Data mining y marketing

Unidad didáctica 6.

Datamart: concepto de base de datos departamental

1. Aproximación al concepto de DataMart
2. Bases de datos OLTP
3. Bases de Datos OLAP
4. MOLAP, ROLAP & HOLAP
5. Herramientas para el desarrollo de cubos OLAP

Unidad didáctica 7.

Datawarehouse o almacén de datos corporativos

- 1. Visión General: ¿Por qué DataWarehouse?
- 2. Estructura y Construcción
- 3. Fases de implantación
- 4. Características
- 5. Data Warehouse en la nube

Unidad didáctica 8.

Inteligencia de negocio y herramientas de analítica

- 1. Tipos de herramientas para BI
- 2. Productos comerciales para BI
- 3. Productos Open Source para BI
- 4. Beneficios de las herramientas de BI

Módulo 8.

Gestión de clientes y crm

Unidad didáctica 1.

El papel del crm en la empresa

- 1. El papel del CRM en el marketing de la empresa
- 2. Diferencias entre CRM y Marketing Relacional
- 3. Objetivo y beneficios de una estrategia CRM
- 4. Estructura de la organización del CRM

Unidad didáctica 2.

La estrategia crm

- 1. Definición de estrategia CRM
- 2. Las fuerzas del cambio
- 3. Orientación al cliente
- 4. Integración del CRM en nuestra estrategia online
- 5. Elementos de un programa CRM
- 6. Medición y análisis de resultados

Unidad didáctica 3.

El ecrm

- 1. eCRM como expansión de la estrategia CRM
- 2. Social CRM
- 3. Componentes del eCRM
- 4. Implantación del eCRM

Unidad didáctica 4.

Del crm al cem

- 1. Customer Relationship Management vs. Customer Experience Management
- 2. La experiencia vista desde la parte interna de la empresa
- 3. La innovación en el CEM
- 4. Procesos colaborativos: Crossuser & Crowdsourcing
- 5. Impacto del CEM en la estrategia empresarial

Unidad didáctica 5.

Beneficios de una estrategia crm en la empresa

1. Lealtad y fidelidad de los clientes
2. Reducción del coste por cliente nuevo
3. Cross Selling (venta cruzada)
4. Up Selling (ventas añadidas)
5. Mayor eficiencia y productividad comercial
6. Reducción de costes en comunicación
7. No existen duplicidades (en procesos y datos)
8. Conocimiento del mercado y de nuestro target

Unidad didáctica 6.

Beneficios de una estrategia crm para el cliente

1. La empresa conoce las necesidades del cliente
2. Aumento en la satisfacción del cliente
3. Trato personalizado con el cliente
4. Cliente único en la base de datos
5. Mejora del servicio prestado al cliente

Unidad didáctica 7.

Áreas principales del crm

1. Servicio al cliente
2. La estructura del Call Center
3. Tipos de Call Center
4. La función del CRM para el Call Center
5. El sistema de automatización de ventas

Módulo 9.

Administración del sistema operativo en sistemas erp-crm

Unidad didáctica 1.

Administración del sistema operativo en sistemas erp-crm

1. Parámetros de configuración del sistema operativo en sistemas ERP-CRM: definición, tipología y uso
2. Herramientas software para monitorizar procesos, eventos y rendimiento del sistema, y para la gestión del almacenamiento

Unidad didáctica 2.

Sucesos y alarmas del sistema operativo

1. Envío de alarmas de aviso ante un problema en el sistema operativo
2. Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados (logs)
3. Características y tipos

Unidad didáctica 3.

Gestión de incidencias del sistema operativo

1. Trazas del sistema (logs)
2. Incidencias: identificación y resolución

Unidad didáctica 4.

Administración del gestor de datos en sistemas erp-crm

1. Parámetros de configuración del gestor de datos en sistemas ERP y CRM: definición, tipología y usos
2. Herramientas software para la gestión del almacenamiento y para monitorizar procesos, eventos y rendimiento de la base de datos

Unidad didáctica 5.

Sucesos y alarmas del gestor de datos en sistemas erp-crm

- 1. Envío de alarmas de avisos en el gestor de datos
- 2. Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados (logs)
- 3. Características y tipos

Unidad didáctica 6.

Gestión de mantenimiento en sistemas de erp-crm

- 1. Procesos de los sistemas ERP y CRM
- 2. Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento
- 3. Herramientas de monitorización y de evaluación del rendimiento

Unidad didáctica 7.

Transporte de componentes entre entornos de desarrollo, prueba y explotación en sistemas de erp-crm

- 1. Control de versiones y gestión de los distintos entornos
- 2. Arquitecturas de los distintos entornos según el sistema operativo
- 3. El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que intervienen
- 4. Errores en la ejecución del transporte: tipos y solución

Unidad didáctica 8.

Procesos de extracción de datos en sistemas de erp-crm

- 1. Características y funcionalidades
- 2. Procedimiento de ejecución
- 3. Resolución de incidencias; trazas de ejecución

Módulo 10.
Proyecto fin de master

metodología de aprendizaje

La configuración del modelo pedagógico por el que apuesta INESEM, requiere del uso de herramientas que favorezcan la colaboración y divulgación de ideas, opiniones y la creación de redes de conocimiento más colaborativo y social donde los alumnos complementan la formación recibida a través de los canales formales establecidos.



Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno comienza su andadura en INESEM Business School a través de un campus virtual diseñado exclusivamente para desarrollar el itinerario formativo con el objetivo de mejorar su perfil profesional. El alumno debe avanzar de manera autónoma a lo largo de las diferentes unidades didácticas así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes.

El equipo docente y un tutor especializado harán un *seguimiento exhaustivo*, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

Nuestro sistema de aprendizaje se fundamenta en *cinco pilares* que facilitan el estudio y el desarrollo de competencias y aptitudes de nuestros alumnos a través de los siguientes entornos:

Secretaría

Sistema que comunica al alumno directamente con nuestro asistente virtual permitiendo realizar un seguimiento personal de todos sus trámites administrativos.

Revista Digital

Espacio de actualidad donde encontrar publicaciones relacionadas con su área de formación. Un excelente grupo de colaboradores y redactores, tanto internos como externos, que aportan una dosis de su conocimiento y experiencia a esta red colaborativa de información.

Webinars

Píldoras formativas mediante el formato audiovisual para complementar los itinerarios formativos y una práctica que acerca a nuestros alumnos a la realidad empresarial.

Campus Virtual

Entorno Personal de Aprendizaje que permite gestionar al alumno su itinerario formativo, accediendo a multitud de recursos complementarios que enriquecen el proceso formativo así como la interiorización de conocimientos gracias a una formación práctica, social y colaborativa.

Comunidad

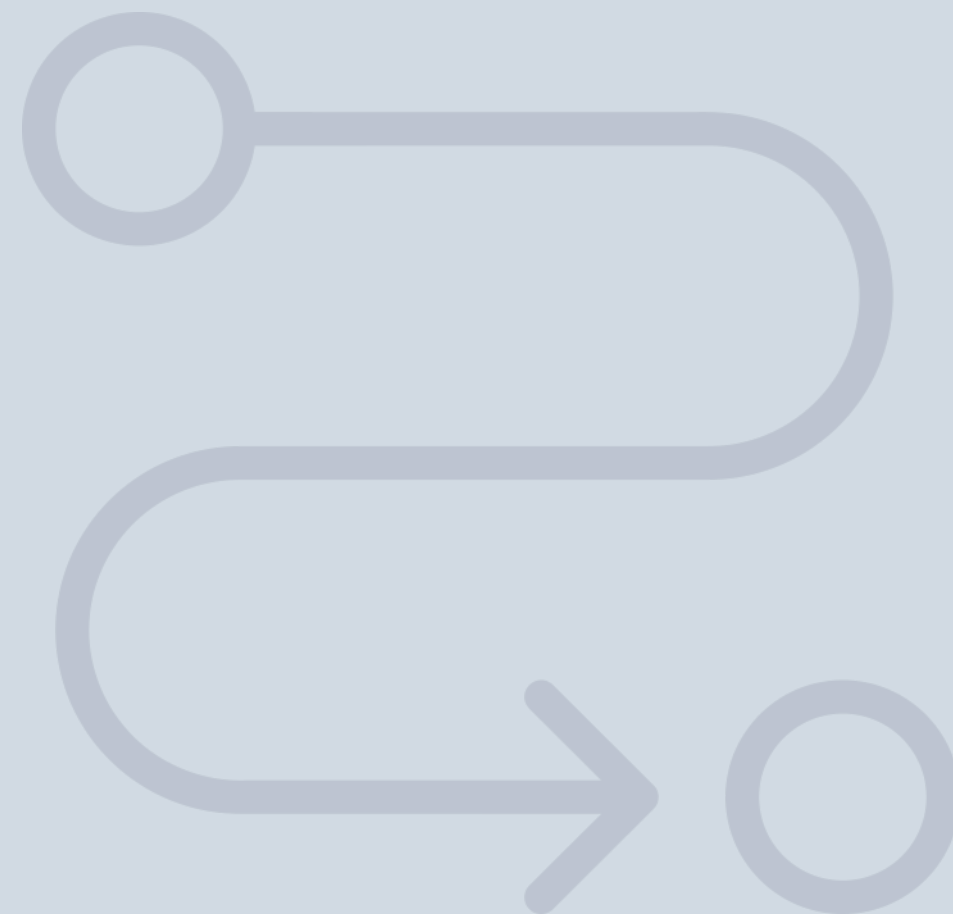
Espacio de encuentro que permite el contacto de alumnos del mismo campo para la creación de vínculos profesionales. Un punto de intercambio de información, sugerencias y experiencias de miles de usuarios.





SERVICIO DE **Orientación** de Carrera

Nuestro objetivo es el asesoramiento para el desarrollo de tu carrera profesional. Pretendemos capacitar a nuestros alumnos para su adecuada adaptación al mercado de trabajo facilitándole su integración en el mismo. Somos el aliado ideal para tu crecimiento profesional, aportando las capacidades necesarias con las que afrontar los desafíos que se presenten en tu vida laboral y alcanzar el éxito profesional. Gracias a nuestro Departamento de Orientación de Carrera se gestionan más de 500 convenios con empresas, lo que nos permite contar con una plataforma propia de empleo que avala la continuidad de la formación y donde cada día surgen nuevas oportunidades de empleo. Nuestra bolsa de empleo te abre las puertas hacia tu futuro laboral.



Financiación y becas

En INESEM

Ofrecemos a
nuestros alumnos
facilidades
económicas y
financieras para la
realización del pago
de matrículas,

todo ello
100%
sin intereses.

INESEM continúa ampliando su programa de becas para acercar y posibilitar el aprendizaje continuo al máximo número de personas. Con el fin de adaptarnos a las necesidades de todos los perfiles que componen nuestro alumnado.



20%

**Beca
desempleo**

Para los que atraviesen un periodo de inactividad laboral y decidan que es el momento idóneo para invertir en la mejora de sus posibilidades futuras.

15%

**Beca
emprende**

Nuestra apuesta por el fomento del emprendimiento y capacitación de los profesionales que se han aventurado en su propia iniciativa empresarial.

10%

**Beca
alumnos**

Como premio a la fidelidad y confianza de los alumnos en el método INESEM, ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.

Masters Profesionales

Master en Transporte 4.0 y Transformación Digital en las
Empresas de Transporte y Logística

Impulsamos tu carrera profesional



INESEM
BUSINESS SCHOOL

www.inesem.es



958 05 02 05 formacion@inesem.es

Gestionamos acuerdos con más de 2000 empresas y tramitamos más de 500 ofertas profesionales al año.

Facilitamos la incorporación y el desarrollo de los alumnos en el mercado laboral a lo largo de toda su carrera profesional.