

Con el respaldo de:



Certificación Internacional **ONLINE**

TDX

**TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y CUSTOMER EXPERIENCE**

Del 17 de octubre al 14 de noviembre



xcustomer
360

CX Latam
INSTITUTE

gat[®]
digital

CONTEXTO ACTUAL

En el mundo actual lo único que no cambia es el cambio. Las empresas se esfuerzan por diferenciarse de la competencia, y cuando lo han logrado, nuevamente deben ver cómo reinventarse porque si se duermen desaparecen, y la tecnología está jugando un papel cada vez más importante. Customer Experience y Transformación Digital son dos de las tendencias más fuertes en la actualidad, se vuelve muy difícil hablar de una sin hablar de la otra.

Una estrategia de Customer Experience involucra a todas las áreas de la empresa. CX implica identificar, diseñar y gestionar todos los momentos e interacciones que vive el cliente con la organización, trabajando tanto en aspectos visibles como no visibles. El cliente de hoy quiere todo más rápido, usa canales digitales todo el tiempo y si pudiera hacer todo desde el móvil lo haría. Y es aquí donde la transformación digital juega un rol clave para llegar a satisfacer lo que el cliente actual espera recibir de las empresas.

Aplicada de manera integral, una estrategia que combine adecuadamente los conceptos de Customer Experience y Transformación Digital, se convierte en un diferenciador difícil de igualar, en un entorno que cada vez es más competitivo.



Doble Certificación simultánea

CERTIFICACIÓN

Emitida por GAT Digital (Colombia)

CERTIFICACIÓN

Emitida por XCustomer360 y CX Latam Institute con el respaldo de CXLA (USA)



EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE

¿QUE INCLUYE?

21 HORAS, 5 SESIONES
(1 Kit TDX Tools, 1 Trabajo Final)



¿QUÉ APRENDERÁN LOS PARTICIPANTES?



Implementar una estrategia integral de Customer Experience (CX) y Transformación Digital en las organizaciones, a través de la integración de los modelos GAT® y XCUSTOMER 360®



Comprender a profundidad que es la transformación digital y su importancia, así como herramientas que permitan diseñar estrategias y lograr la ejecución de los proyectos en la transformación digital.



Entender que la transformación digital va más allá de lo digital. Se trabaja en cinco estrategias centrales como: Humano, producto, canales de venta, servicio y marketing, y dos líneas importantes como procesos y tecnología.



Comprender la importancia de automatizar y digitalizar procesos, sin olvidar que el enfoque del cambio debe estar centrado en el cliente.



Aprender a implementar un modelo de diseño, gestión y medición de experiencia, optimizando y digitalizando procesos, apoyándonos en herramientas de CX como el Customer Journey Map y el Blueprint.



Proponer estrategias para potenciar a las personas, equipos y cultura organizacional alineadas a la estrategia de customer experience, y analizar de manera sistémica las capacidades humanas requeridas para un proceso de transformación.



TEMARIO

INTRODUCCIÓN AL CUSTOMER EXPERIENCE Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL ANÁLISIS DE CASOS REALES DE DIFERENTES INDUSTRIAS EN EL MUNDO.

MODELO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL GAT®

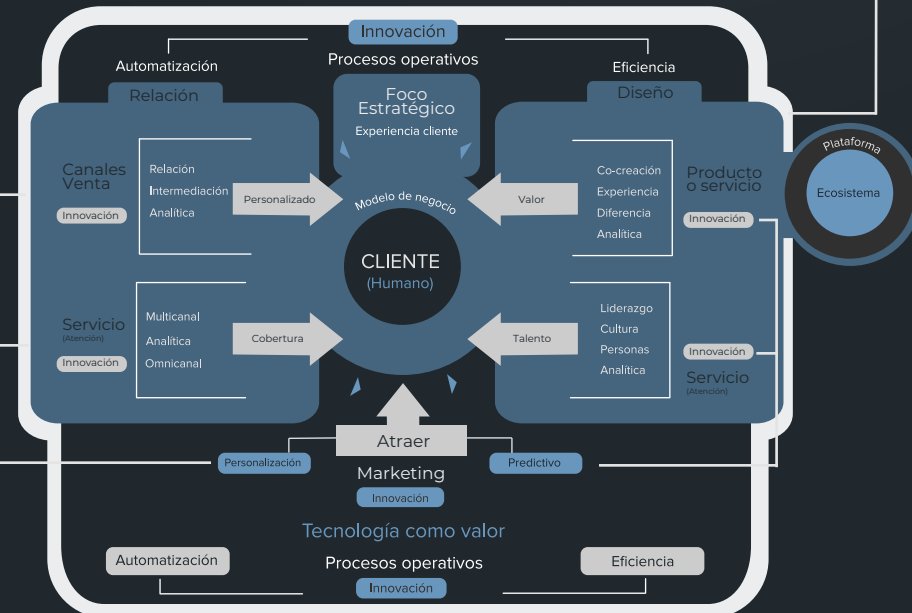
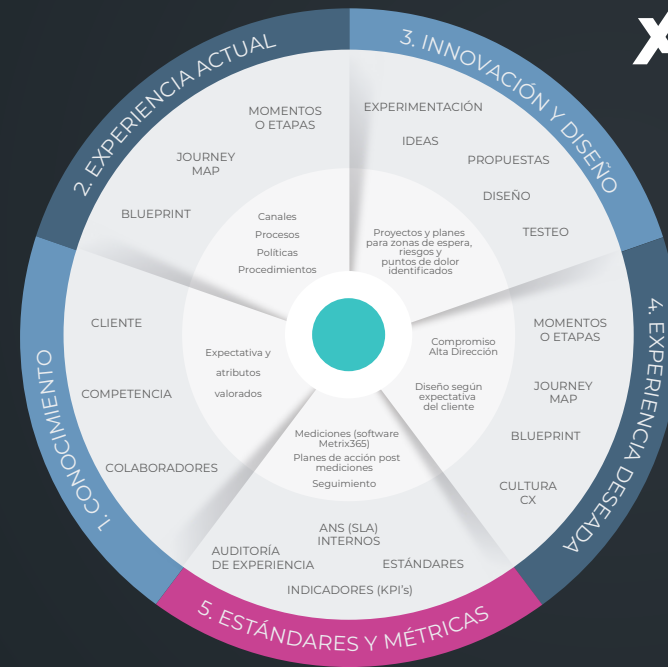
MODELO DE CUSTOMER EXPERIENCE XCUSTOMER 360®

HERRAMIENTAS DE CX Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

EVOLUCIÓN DE PRODUCTOS A PLATAFORMAS

TDX METRICS, ESTÁNDARES, INDICADORES, MÉTRICAS Y CUADRO DE MANDO TDX

TDX EN LA PRÁCTICA. TRABAJO FINAL APLICADO EN UNA EMPRESA REAL



Xcustomer360 y GAT Digital

Xcustomer360, inició operaciones en el año 2010. Tiene como filosofía establecer una relación 1 a 1 con sus clientes, convirtiéndose en su socio estratégico, ayudándolos a generar valor en la gestión de sus clientes.

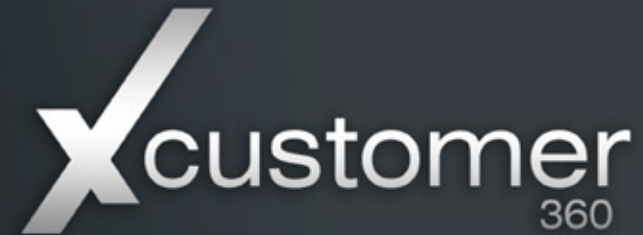
Si bien la empresa nació con la finalidad de atender una necesidad local, a la fecha ya ha atendido clientes en Perú, Colombia, Panamá, Ecuador, Honduras, España, República Dominicana, Costa Rica, Paraguay, Bolivia, México y Guatemala.

Cuenta con 3 unidades de negocio:

- Formación ejecutiva de alto nivel (CX Latam Institute)
- Consultoría especializada en Customer Experience
- Software de medición de estándares internos y externos, así como de voz del cliente y del colaborador.

GAT Digital, más que una empresa o proveedor, se considera un equipo de apoyo a la transformación digital de las compañías, basados en el Modelo GAT, cuenta con consultores con alta experiencia en automatización y digitalización aplicada a las empresas. Han trabajado en múltiples empresas de diferentes sectores, entre ellos: seguros, retail, transporte, comercio y tecnología

El reto de GAT Digital es poder acompañar a sus clientes en la ejecución de las estrategias, teniendo una premisa básica dentro de su propósito, toda transformación debe tener al cliente en el centro de la estrategia.

The logo for Xcustomer 360 features a large, stylized 'X' on the left, followed by the word 'customer' in a bold, sans-serif font, and the number '360' in a smaller font below it.The logo for gat digital consists of the word 'gat' in a large, lowercase, rounded sans-serif font, with a registered trademark symbol (®) to its upper right. Below it, the word 'digital' is written in a smaller, lowercase, sans-serif font.The logo for CX Latam INSTITUTE features the text 'CX Latam' in a large, bold, sans-serif font, with 'INSTITUTE' in a smaller, all-caps, spaced-out sans-serif font below it.



EXPOSITOR

Rodrigo Fernández de Paredes Alegría

- ▶ CX Speaker y asesor internacional.
- ▶ Autor del libro 'Construyendo Xperiencias' primer libro especializado en Customer Experience en Latinoamérica.
- ▶ Asesor y capacitador en empresas de 12 países, entre ellas: The Ritz-Carlton (España), Banco Davivienda (Colombia), ARS Humano (Rep. Dominicana), Argos (Rep. Dominicana y Panamá), Banco del Pacífico, Claro y Aeropuerto de Galápagos, (Ecuador), Ferreyros, Hotel SUMAQ, entre otras (Perú).
- ▶ Diseñó la Certificación CXDM (Customer Experience Design & Management) realizada en 12 países, y los programas de Customer Experience de las siguientes universidades: UNINORTE, ICESI y UNIANDES (Colombia), Pacífico Business School y CENTRUM PUCP (Perú).
- ▶ Creador del modelo especializado en Customer Experience, denominado XCUSTOMER 360®.
- ▶ Co-creador del software de medición de experiencia Xcustomer360®.
- ▶ Ha ocupado cargos directivos en Graña y Montero (Línea 1 del Metro de Lima), Cálidda, Americatel, Telefónica entre otras empresas. MBA (ESAN), Postgrado en Marketing Relacional (UPC).
- ▶ Presidente Ejecutivo de CXLA Customer Experience Latam Association.

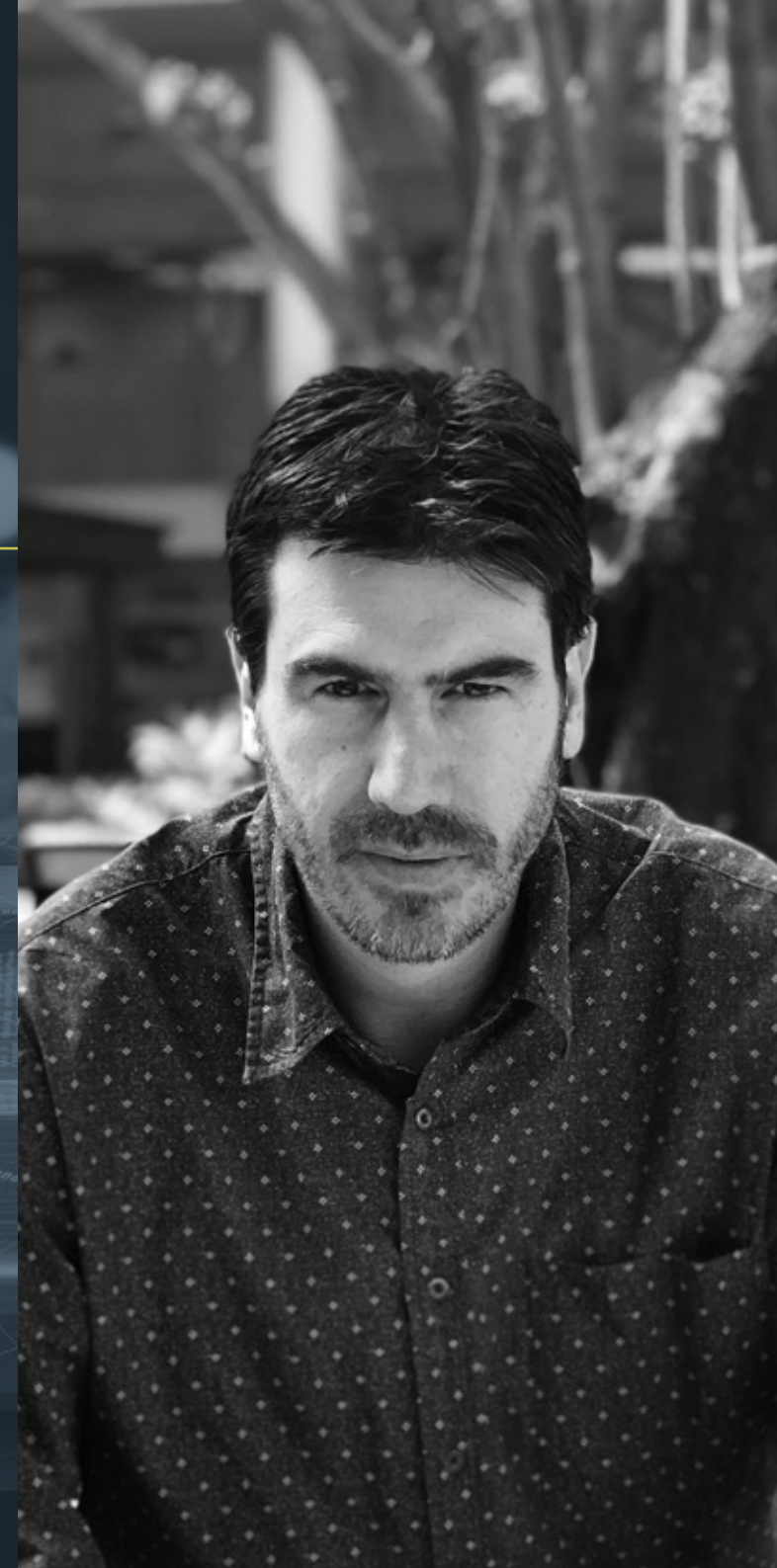




EXPOSITOR

Gabriel Alzate

- Conferencista y consultor internacional, creador del Modelo de Transformación Digital GAT.
- Diseñador Gráfico, administrador comercial y de marketing, especialista en gerencia de marketing y Magister en Marketing.
- Cuenta con más de 21 años de experiencia en estrategia digital, con más de 11 en investigación de innovación digital y 9 años en investigación de transformación digital, durante 17 años lidero la estrategia digital en seguros obligatorios de SURA Colombia, actualmente consultor senior en transformación digital de GAT DIGITAL.
- Actualmente es Gerente de Innovación y Transformación Digital para Latinoamérica de la empresa Sophos Solutions.
- Se ha desempeñado como Speaker a través de EXMA y diferentes eventos de gran magnitud en diferentes países. Docente de Transformación Digital en la maestría de Marketing en la Universidad EAFIT de Colombia; Speaker internacional desde hace diez años; autor de diferentes metodologías para la implementación de estrategia y transformación digital.





TESTIMONIOS

Viviana Osorio Directora Comercial



Una experiencia maravillosa, que me ha permitido tener una visión diferente de la forma de hacer las cosas y cómo lograr que la transformación a nivel de servicios y compañía sea una realidad alineada con la estrategia y mas importante aun, sostenible en el tiempo

Lorena Tello Gómez Customer Experience Leader



“Además de las herramientas tan importantes que me estoy llevando y poniendo desde ya en práctica para mis proyectos, tengo que destacar a las personas tan valiosas que nos enseñan. Rodrigo Fernandez de Paredes y Gabriel Alzate Tobon son verdaderos líderes en todo el sentido de la palabra. Más que recomendado.”

Salvador Tillit Servicio al cliente



“Herramientas prácticas de rápida ejecución y obtención de resultados con metodología hacer para aprender. Ya estoy implementando lo aprendido y obteniendo auspiciosos resultados.”

Paula Andrea Casas Herrera Líder de nuevas tecnologías



“Simplemente espectacular, un aprendizaje desde la experiencia y lo práctico. Altamente recomendado.”

José Luis Contreras Consultor de negocios



“Yo he tomado todas las certificaciones que CX Latam Institute ha sacado, las cuales han sido espectaculares para mi aprendizaje y sobre todo, por la cantidad de herramientas que se pueden aplicar al negocio hoy en día. Con una mirada renovada, conocimientos teóricos y prácticos de alto nivel. Profesionalmente, me sumó muchísimo.”



FECHAS

Inicio: 17 de octubre 2020
Frecuencia: Sábados de 9am a 1pm (5 sesiones)



DIRIGIDO A

La Certificación TDX – Transformación Digital y Customer Experience, está dirigida a emprendedores, empresarios y profesionales de diferentes áreas, como por ejemplo: gerencia general, marketing, customer experience o experiencia del cliente, transformación digital, digital experience, comercial, operaciones, ventas, y en general cualquier área que de manera directa o indirecta, tenga relación con la gestión de la experiencia de los clientes y transformación digital de una compañía.

El programa está diseñado para que los participantes de diferentes niveles: básico, intermedio o avanzado, puedan aprovecharlo al máximo a implementar lo aprendido de manera inmediata. Se realizarán trabajos de aplicación y casos durante las clases, lo cual permitirá que se ponga a prueba los conocimientos y herramientas aprendidas.



MODALIDAD

Online – sesiones 100% sincrónicas con los docentes en vivo (las sesiones quedan grabadas)



INVERSIÓN

Certificación

(Con trabajo final)

Tarifa Regular: US\$790

Tarifa miembros CXLA: US\$690

Preventa hasta el 30 de septiembre: US\$590

Programa Ejecutivo TDX

(Sin trabajo final)

Tarifa Regular: US\$690

Tarifa miembros CXLA: US\$590

Preventa hasta el 30 de septiembre: US\$490

Nota: Tarifa miembros CXLA preventa aplica también para empresas que tienen convenio con CX Latam Institute. En el caso de empresas con convenio, la preventa no tiene límite de vencimiento.

Con el respaldo de:



INFORMES

Ventas e información:
Sheyla Manzanedo
Móvil y whatsapp (51) 950095428
smanzanedo@cxlataminstitute.com

Ventas corporativas y convenios:
Raúl Dávila
Móvil y whatsapp (51) 998 410 484
rdavila@xcustomer360.com