

GUÍA DIDÁCTICA

ADGG110PO

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EMPRESAS DIGITALES



ADGG110PO

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EMPRESAS
DIGITALES

DATOS GENERALES DE LA ACCIÓN FORMATIVA

FAMILIA PROFESIONAL

Administración y gestión

ÁREA PROFESIONAL

Gestión de la información
y comunicación

CÓDIGO

ADGG110PO

DURACIÓN

30 horas

OBJETIVO GENERAL

Definir los objetivos y estrategias para convertirse en empresa digital, en la actual situación de cambios profundos, innovando en productos y servicios digitales.

Índice de contenidos

01

CRM

1.1 Introducción

1.1.1 Origen y evolución de la herramienta CRM

1.1.2 tipos de CRM

1.2 fases del proceso de un CRM

1.2.1 Evaluación de las necesidades

1.2.2 Análisis de los recursos e infraestructura existentes

1.2.3 Elección del software

1.2.4 Configuración del sistema

1.2.5 Capacitación del personal

1.2.6 Integración de datos

1.2.7 Monitoreo y ajuste

1.3 beneficios y ventajas de la implementación de CRM en empresas digitales

1.4 Errores más frecuentes y recomendaciones para evitarlos

1.5 Implementación: ¿está preparada tu empresa?

1.6 CRM para solucionar problemas de la empresa

Índice de contenidos

02

MONITORIZACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA

2.1 ¿Por qué es importante?

2.1.1 Consejos para realizar escucha activa

2.1.2 Ventajas de la escucha activa

2.2 Escucha activa en redes y medios sociales

2.2.1 Otras vías para recopilar datos y para escucharlos

2.3 Inteligencia artificial al servicio de la escucha activa

2.3.1 Automatización de la recopilación de datos

2.3.2 Análisis de sentimientos y emociones

2.3.3 Procesamiento del lenguaje natural (PNL)

2.3.4 Atención al cliente a través de chatbot

2.4 Herramientas de monitorización

2.4.1 Medición de la escucha activa

2.4.2 Análisis y procesamiento de los datos

2.5 Los límites de la ley al tratamiento de datos personales

2.5.1 Reglamento general de protección de datos

2.5.2 Uso de cookies

2.5.3 Ley orgánica de protección de datos

2.5.4 Medidas de protección de los datos personales. errores
más comunes

