UANDES online

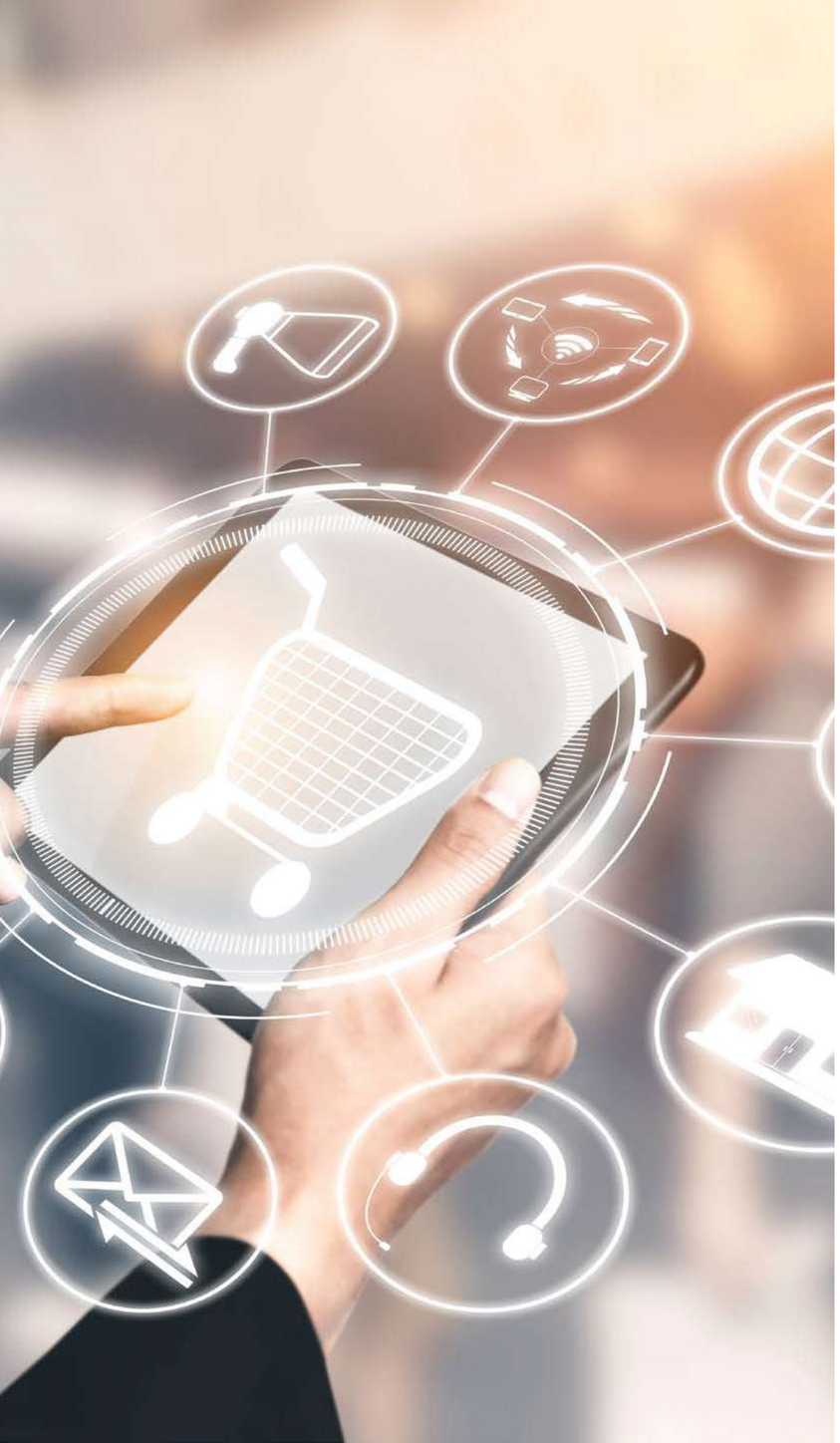
Universidad de los Andes

ADMISIÓN 2023

CURSO
OMNICANALIDAD

POSTGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA

> IR POR MÁS



OMNICANALIDAD

Los últimos años han ido transformando la manera en que las personas compran productos o servicios. Las decisiones relacionadas con los canales de contacto con el cliente son fundamentales y afectan directamente a los resultados de la empresa. Es por esto que se debe revisar la estrategia de canales y ver si es posible y rentable para la empresa adaptarse a los nuevos tiempos y requerimientos del cliente.

Aunque la compra física sigue siendo importante para algunas personas, muchas se transformaron en compradores online, por lo que se ha hecho fundamental para las empresas, contar con una integración de los canales de contacto con el cliente, para el éxito en la experiencia y de los resultados.

Este curso surge de la necesidad de las empresas de diseñar una estrategia integrada de canales, acorde con su estrategia general y enfocada en el cliente.

OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Identificar la importancia de la omnicanalidad que permitirá diseñar una estrategia integrada de canales que impacte positivamente en la experiencia de los clientes y los resultados de la empresa.

RAZONES PARA ESTUDIAR ESTE DIPLOMADO

1. La omnicanalidad es una tendencia cada vez más relevante hoy en día y se está convirtiendo en una parte fundamental de la estrategia de marketing de muchas empresas.

2. Te permitirá administrar la información de manera eficaz y aprovecharla para tu estrategia de marketing, estableciendo una comunicación fluida entre los diferentes canales de marketing.

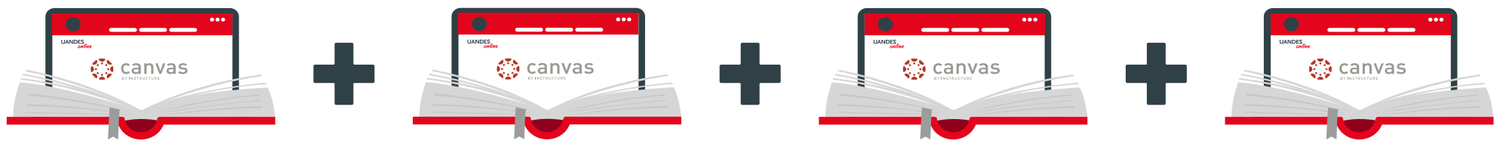
3. Aprenderás a optimizar tus recursos de manera eficiente para maximizar los resultados, y aprenderás sobre la segmentación de audiencia, el contenido adecuado para cada canal y cómo medir el éxito de la estrategia.

4. Te ayudará a estar al día con las últimas tendencias en marketing, lo que te hará más competitivo. Esto te permitirá ofrecer mejores servicios y productos a tus clientes y mejorar tu posición en el mercado.

ESTUDIA A TU RITMO
DESDE CUALQUIER LUGAR

Con nuestra metodología online y semipresencial podrás estudiar a tu ritmo y desde cualquier lugar. Independiente del diplomado que escojas, cada uno de ellos está compuesto por cuatro cursos. Cada curso está compuesto de siete módulos online asincrónicos en plataforma CANVAS, junto con una clase intermedia online sincrónica con el o la docente del curso y una clase final de medio día en la Universidad de los Andes o bien, online sincrónica.

DIPLOMADO



CURSO 1 + CURSO 2 + CURSO 3 + CURSO 4

En la semana en que se publica el módulo cuatro de cada curso existe una sesión online sincrónica donde el o la docente hará un resumen de los tres primeros módulos, además de aclarar dudas y donde podrás compartir con tus compañeros. En la última clase presencial en la Universidad de Los Andes u online en vivo, podrás resolver tus dudas, compartir con tus compañeros y realizar alguna actividad que el o la docente indique, en caso de ser necesario.

7 MÓDULOS **ONLINE ASINCRÓNICOS** + **1 SESIÓN** ONLINE **SINCRÓNICA** + **1 SESIÓN** **PRESENCIAL** (MODALIDAD SEMIPRESENCIAL) O **EN VIVO - ONLINE** (MODALIDAD ONLINE)

CURSO

MÓDULO 1	MÓDULO 2	MÓDULO 3	CLASE ONLINE SINCRÓNICA	MÓDULO 4	MÓDULO 5	MÓDULO 6	MÓDULO 7	CLASE FINAL

8 semanas = 91 horas

Acompañamiento del estudiante

En tu proceso educativo contarás con un Tutor(a) y un Coordinador(a) de Servicios. El Tutor(a) responderá dudas sobre el contenido del curso, mientras que el Coordinador(a) de Servicios, responderá dudas que no sean de contenido, realizando acompañamiento y seguimiento de tu avance.

¿QUÉ SIGNIFICA EL ESTUDIO **ONLINE ASINCRÓNICO Y SINCRÓNICO?**

El estudio **online asincrónico** es un método de educación a distancia que te permite completar tus actividades de aprendizaje que no requiere conexión en tiempo real. Puedes completar tus actividades en tu propio tiempo, sin tener que sincronizar tu agenda con los demás estudiantes. Esto permite que te autorregules y controles el ritmo de tus estudios, tiempo y espacio. Te entregamos todas las herramientas necesarias y acompañamiento para que desarrolles tu aprendizaje al máximo.

El estudio **online sincrónico** es una modalidad en la que interactúas en tiempo real con el profesor y tus compañeros. Este tipo de modalidad la podrás utilizar en las clases intermedia y final de cada curso, en caso de que no puedas asistir a dichas clases, estas quedarán en la plataforma para su posterior utilización de manera asincrónica.

CONTENIDO ACTUALIZADO
CON LOS MEJORES DOCENTES

ACTIVIDADES Y FOROS

MATERIAL DESCARGABLE
DE CONTENIDOS

VENTAJAS DE CANVAS

CANVAS ofrece una variedad de herramientas y características que te ayudarán a completar con éxito el curso, entre ellas, tiene la capacidad de agregar contenido multimedia como imágenes, videos y presentaciones. Esto te permite mantener el interés y compromiso con los contenidos.

Así mismo, proporciona herramientas de colaboración como foros, grupos, mensajería instantánea y comentarios, para ayudarte a trabajar junto a tus compañeros y compañeras de forma más eficiente.

Algunas de las universidades más prestigiosas del mundo que utilizan CANVAS son el MIT, la Universidad de Harvard, la Universidad de Stanford, la Universidad de Oxford y la Universidad de Cambridge, entre otras.

IMÁGENES

TEXTOS

VIDEOS

MATERIAL DESCARGABLE

CONTENIDO DEL CURSO

MÓDULO 1

Omnicanalidad y paradigma del centro en el cliente

Lecciones del módulo

- Evolución de los paradigmas de negocio
- Las nuevas necesidades de los clientes, componentes y roles de los canales.
- Diferencias entre multicanalidad y omnicanalidad.
- Tipos de Canales
- Evolución de la omnicanalidad
- Beneficios de la omnicanalidad
- Entender la omnicanalidad como paradigma cliente céntrico

MÓDULO 2

Omnicanalidad: Productos y Servicios

Lecciones del módulo

- Propuesta de valor.
- Omnicanalidad y Producto
- Omnicanalidad y Servicio
- Concepto de Channel Blurring
- El rol del D2C.
- Impacto, desafíos y oportunidades.

MÓDULO 3

Diagnóstico y detección de brechas

Lecciones del módulo

- Diagnóstico de estrategia de omnicanalidad
- Detección de brechas
- Qué hacer y qué no hacer

MÓDULO 4
Marketing omnicanal

Lecciones del módulo

- La importancia del Marketing en la Omnicanalidad
- Trade Marketing

MÓDULO 5
Diseño

Lecciones del módulo

- Diseño de modelo de negocio omnicanal
- Implementación de estrategia de canales.
- Análisis de caso (Amazon, Zara, Mercado Libre, Falabella)

MÓDULO 6
Medición

Lecciones del módulo

- ¿Cómo medir la implementación de la omnicanalidad?
- Indicadores de gestión comercial
- ¿Cómo medir la experiencia del servicio?
- ¿Cómo desarrollar un sistema integrado de medición?
- Medir para impactar en los resultados del negocio
- Medir para maximizar la fidelidad del cliente

MÓDULO 7
Automatización CRM y fidelización

Lecciones del módulo

- Sistemas integrados de información
- Estrategias CRM 360°: Redes Sociales, Email, SMS, Notificaciones.
- Trabajo Grupal Análisis de caso

Sesión Presencial/Streaming

Sesión final con el profesor del curso, donde se abordarán los contenidos más importantes del curso y su aplicación.

CURSO CONDUCENTE A DIPLOMADOS

DIPLOMADO EN E-COMMERCE Y OMNICANALIDAD

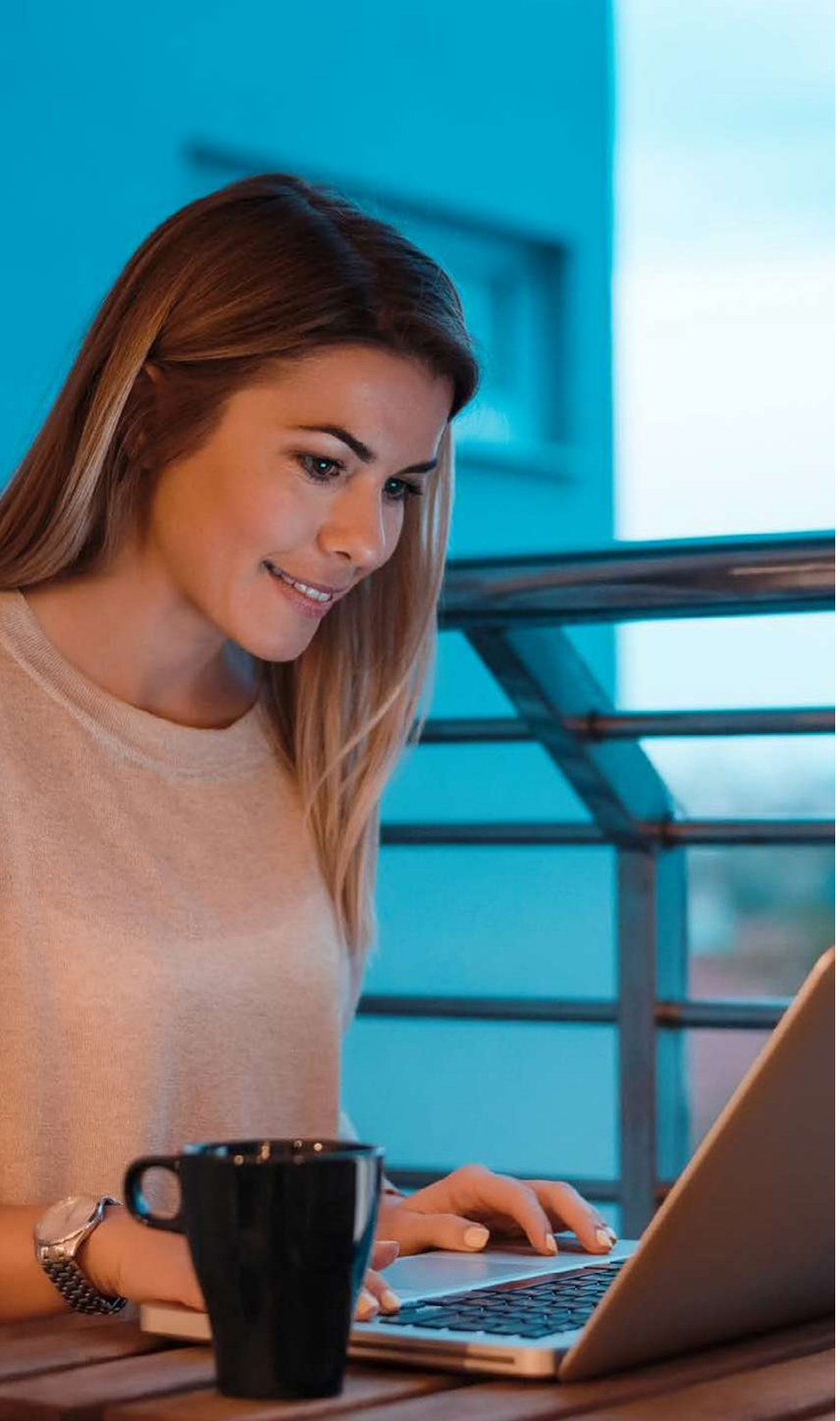
Digital Business Model	**Supply chain Management**	Negocios eCommerce	**Omnicanalidad**

DIPLOMADO EN ESTRATEGIA Y GESTIÓN INTEGRADA DE CANALES

Logística de Última milla	**Supply chain Management**	Analítica Digital (Growth Marketing)	**Omnicanalidad**

DIPLOMADO EN OMNICANALIDAD Y GESTIÓN COMERCIAL

Logística de Última milla	**Gestión Comercial y Ventas**	Negocios eCommerce	**Omnicanalidad**



PROCESO DE **POSTULACIÓN**

1. Cumplir requisitos

- Copia de cédula de identidad o pasaporte.
- CV con experiencia laboral.
- Título profesional o técnico.
- **Extranjeros:** Deberán presentar el certificado de título profesional visado por el Consulado de Chile en el país de origen y por el Ministerio de Relaciones Exteriores en Chile (o apostillado).

2. Completar formulario de inscripción
Adjuntando los documentos requeridos

3. Revisión de antecedentes

4. Contar con un dispositivo y conexión a internet para acceder a tus cursos

5. Bienvenida de equipo uandes online

INFORMACIÓN GENERAL

ARANCEL CURSO
UF14

ARANCEL DIPLOMADO
UF52

CÓDIGO SENCE
En Trámite

MEDIOS DE PAGO
WEBPAY, Transferencia
Cheque, OC Empresa,
Entre Otros

DURACIÓN CURSO
1 bimestres
(2.5 meses aprox)

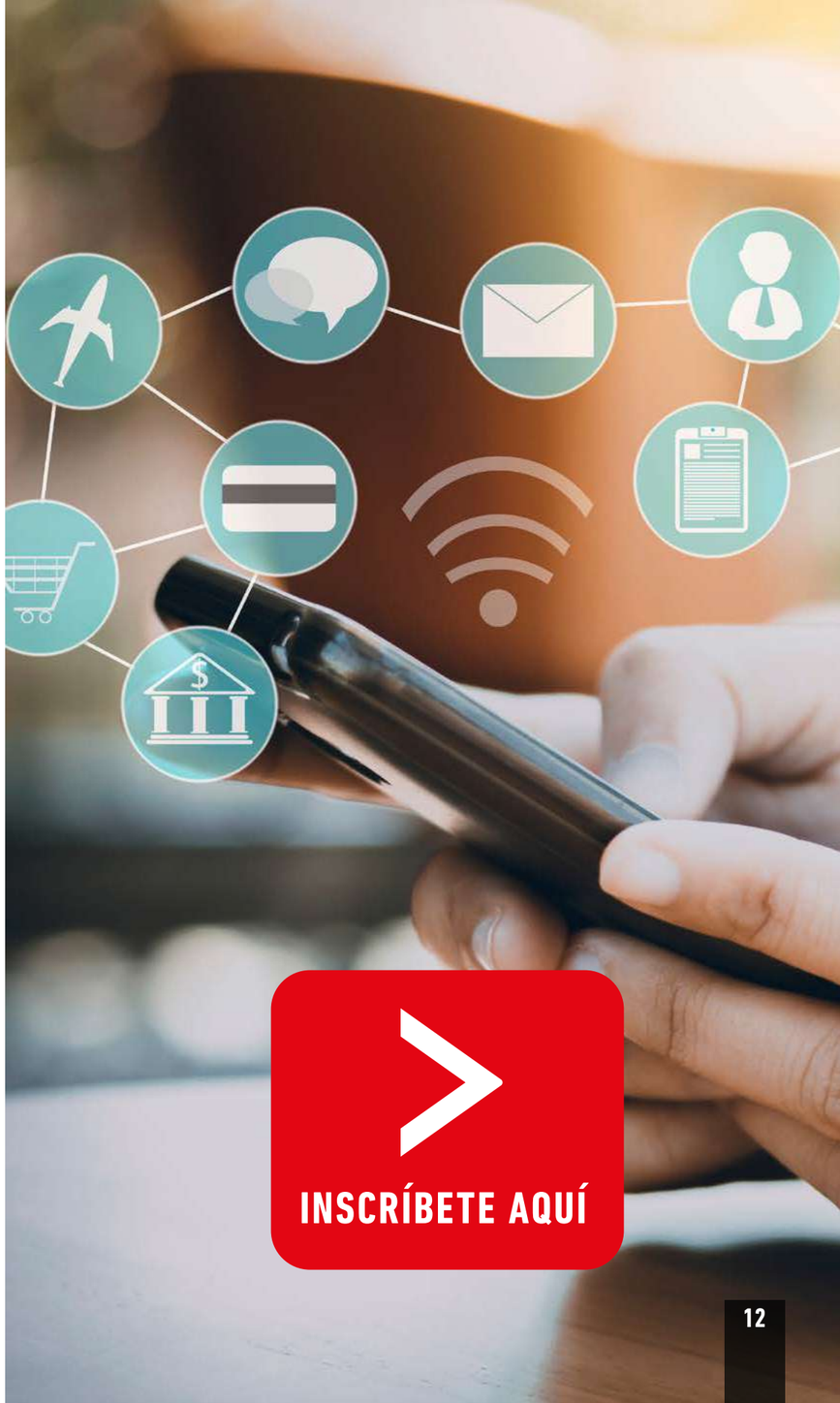
HORAS DE ESTUDIO CURSO
91 horas

HORARIO
Contenido disponible
24/7 en CANVAS

REQUISITO DE APROBACIÓN
75% de asistencia
Calificación final igual
o superior a **4.0**

PONDERACIÓN NOTA FINAL
Parciales 60%
Final 40%

*Todos los programas están certificados académicamente por la Universidad de los Andes e impartidos por UA Blended. El orden de los cursos puede cambiar sin previo aviso. **La Universidad se reserva el derecho de no dictar el programa si no llega al número mínimo de estudiantes.*



INSCRÍBETE AQUÍ

UANDES online

Universidad de los Andes

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

(+569) 7385 7985

contacto@uandesonline.cl

@uandes_online

/UANDESonline

/company/UANDESonline

Comisión Nacional de Acreditación CNA-Chile

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
ACREDITADA EN TODAS LAS ÁREAS
NIVEL DE EXCELENCIA | 6 AÑOS
Gestión Institucional, Docencia de Pregrado, Investigación, Vinculación con el Medio y Docencia de Postgrado.
Hasta diciembre de 2028.

uandes online **.cl**

> IR POR MÁS