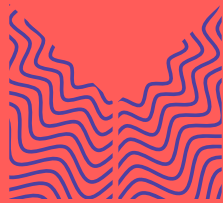
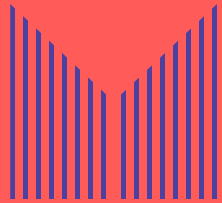




ESCUELA DE INNOVACIÓN





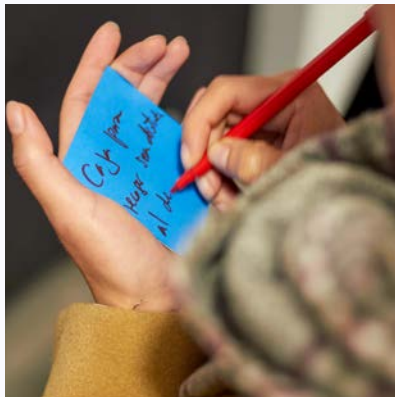
**ENTRENAMOS A PROFESIONALES PARA TRANSFORMAR LATINOAMÉRICA.**

## **NUESTRO PROPÓSITO**

Impulsar la innovación a través de nuevos profesionales que buscan transformar Latinoamérica.

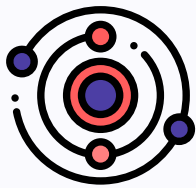
**Clases presenciales y online - en vivo - con la mejor experiencia de aprendizaje.**

Cada curso en Medu es creado en conjunto a empresas y expertos, considerando las capacidades más requeridas para cada rol en las empresas más destacadas de Latinoamérica.





## Una experiencia de aprendizaje para que desarrolles tus capacidades



### CASOS REALES

Sabemos lo importante que es poner en práctica lo aprendido, por eso los expertos en Medu, comparten su experiencia a través de casos reales para complementar tu aprendizaje.



### UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE

Nos preocupamos por que la experiencia de los alumnos en Medu sea memorable desde el primer contacto. Hemos desarrollado una metodología de enseñanza interactiva para garantizar tu participación y experiencia.



### LO MEJOR DE CONTINUUM

Medu nació como un Venture de Continuum y es por eso que continua teniendo el respaldo de sus consultores como expertos, y toda la experiencia de una consultora líder en innovación, estrategia y diseño.

## CURSO

# DATA ANALYTICS APLICADA A LA CX

Hoy en día con el avance de la tecnología se ha vuelto fundamental el uso de los datos como base para brindar mejores experiencias y conocer el comportamiento de los usuarios. Es por eso que cada día es más imprescindible conocer y aplicar las técnicas más adecuadas para sacar los mejores insights y análisis oportunos que nos ayuden a plantear las mejores soluciones, productos o servicios para mejorar la vida de las personas.

Con los métodos y herramientas apropiados es posible para las empresas llegar a conocer y predecir los patrones de compra y comportamiento de los usuarios lo cual puede permitir tomar decisiones que impacten positivamente a las organizaciones.

**INICIO**  
20 DE JUNIO

**DURACIÓN**  
12 HORAS (SÁBADOS 10:00 A 13:00 GMT-5)

**PRECIO**  
\$175

## A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

- > Profesionales que lideran o participan en proyectos que buscan mejorar la experiencia de los usuarios conociendo antes su comportamiento.
- > Líderes de proyectos o productos donde es necesario la toma de decisiones en base a data sobre el comportamiento de los usuarios, obtenida por diversos medios.
- > Profesionales que buscan ser un agente de cambio en sus organizaciones, plantear soluciones y generar estrategias basándose en datos obtenidos por diversos medio.
- > Profesionales y emprendedores que busquen contar historias o fundamentar propuestas a través de datos para generar impacto en sus organizaciones o inversionistas.

## DESPUÉS DEL CURSO

- > Comprenderás la importancia de contar con los datos como fuente de información para la toma de decisiones.
- > Podrás realizar diferentes tipos de análisis de datos usando a excel como herramienta base.
- > Podrás mostrar de manera adecuada los datos obtenidos por diferentes fuentes para mostrar conclusiones oportunas.
- > Serás capaz de entender las diferentes formas de la visualización de datos, así como las tecnologías emergentes que se usarán para su procesamiento.
- > Podrás usar la herramienta google analytics y comprender los datos que se muestran y algunas de las funciones más importantes que permiten conocer el comportamiento de los usuarios.

## TU PROFESORA



### MARÍA HERNANZ

*Directora de Data & Analytics en Lukkap (España)*

Doble Licenciatura en Derecho y Administración y Dirección de Empresas (ICADE, E-3), Programa Superior Marketing Research e Investigación de mercados(ESIC). Cocreadora de la 1a Metodología existente de Medición cuantitativa de la Experiencia de Cliente, que permite medir el Customer Journey, así como de la herramienta CX Pocket.

Encargada de la dirección y ejecución durante los últimos 8 años de más de 60 proyectos de transformación y medición de la experiencia de clientes de distintos sectores: Farma, Retail, Banca, Seguros.

# TU CURSO EN DETALLE

El curso cuenta con 4 bloques y un total de 12 horas de clase.



## BLOQUE 1

### RECOGIDA DE INFORMACIÓN

En este bloque veremos las distintas fuentes de información que tenemos a disposición para recoger información del cliente.

- > Introducción
- > Tipos de fuentes de información
  - Internas y externas
  - Cualitativas y cuantitativas
- > Ventajas y desventajas de cada uno
- > Claves de cada fuente de información
- > Herramientas para recoger información: diseño de cuestionarios



## BLOQUE 2

### ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Aprenderás los principios básicos del análisis de información así como las herramientas que se usan y la importancia de los datos en una empresa.

- > Introducción
- > Tipos de Análisis
  - Descriptivo
  - Diagnóstico
  - Predictivo
- > Herramientas de análisis de datos y flujo de información en la empresa.
- > Niveles de consumo de la información en las empresas
- > Análisis univariantes
- > Análisis bivariantes y multivariantes
- > El excel como herramienta para ayudar al análisis  
Herramientas para recoger información: diseño de cuestionarios



## BLOQUE 3

### INTRODUCCIÓN A LA VISUALIZACIÓN DE DATOS

Aprenderás la importancia de una buena visualización de datos y también aprenderás técnicas para mostrarlos y crear un storytelling visual.

- > Diferencias entre reporting y dashboard.
- > La visualización como técnica eficiente de comunicación.
- > Principios básicos de visualización de datos.
- > Dashboards linkeados.
- > Herramientas líder en el mercado de visualización de datos.
- > DataViz en nuestro día a día. Ejemplos.
- > Sobre el storytelling aplicado al Big Data.
- > Aprenderás cómo se organiza la data para que la visualización de la misma sea coherente y de impacto visual.
  - Fundamentos.
  - Anatomía de un gráfico.
  - Tipologías de gráficos.
  - Jerarquizando la información.
    - Objetivos estratégicos.
    - KPIs
  - Reportes impresos, digitales y otros tipos de informes.
  - Tendencias.
    - ¿Cómo será la visualización del mañana?
    - AI, VR y artefactos sonoros.



## BLOQUE 4

### INTRODUCCIÓN A LAS ANALÍTICAS WEB

Conocerás el funcionamiento de google analytics y de herramientas de análisis digital, sus aspectos generales, y aprenderás a sacarle provecho a la data que contiene.

- > Fundamentos.
- > Breve introducción a Google Analytics.
- > Dimensiones, filtros, vistas, segmentos y goals.
  - Visits/Sessions
  - Unique visitors
  - Pageviews/Unique pageviews
  - Pages/visits
  - Average visit duration
  - Bounce rate
  - % new visits
  - Recency and Frequency
  - Entrances
  - Exit rate
  - Page value
  - Average time on page
- > Análisis de búsquedas.
- > Análisis básico de métricas de UX.

