

DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

ASIGNATURA: Planificación y Gestión Digital de la Relación con Clientes 2.0
PLAN DE ESTUDIOS: Máster Universitario en Dirección y Gestión en Marketing Digital y Social Media
GRUPO: 2223-01
CENTRO: Facultad de Ciencias Sociales
CARÁCTER DE LA ASIGNATURA: Obligatorio
ECTS: 6,0
CURSO: 1º
SEMESTRE: 1º Semestre
IDIOMA EN QUE SE IMPARTE: Castellano, excepto las asignaturas de idiomas que se impartirán en el idioma correspondiente

DATOS DEL PROFESOR

NOMBRE Y APELLIDOS: PIERRE AUGER
EMAIL: pauger@uemc.es
TELÉFONO: 983 00 10 00
CV DOCENTE: <p>Pierre Auger se graduó en Administración y Comercio de Empresas @Sup De Co en Francia. Es MBA por @ICADE Business School, Master (Master in Internet Business) de @ISDI y Master en Gestión de la Comunicación y Nuevas Tecnologías (Universidad Rey Juan Carlos 1º). Ahora se está preparando para un PhD en el área de comercio electrónico y en particular sobre el role de los motores de recomendación en las tiendas de ecommerce de moda. El profesor Auger habla perfectamente 3 idiomas (Frances, ingles y español).</p> <p>Pierre, además de ser Profesor en la UEMC, es Docente en varias Escuelas de Negocios y Universidades desde 2015, impartiendo docencia tanto en Grado (Universidad y Bachelor) como Post Grado (Programas oficiales y privados de Master) en IE University y IE Business School, ESIC University y ESIC Business School, EAE Business School, CUNEF (centro adscrito a la Universidad Complutense) en diversas materias como Introducción al Marketing, Comportamiento del Consumidor, Marketing Estratégico, Marketing Digital, Ecommerce, Modelos de Negocios digitales, Emprendimiento, Comunicación Digital, Internet de las Cosas (IOT). También es tutor de Trabajos Fin de Máster sobre temas relacionados con el marketing, dirección comercial, y programas de emprendimiento y start ups.</p> <p>Después de graduarse en ISDI(Master Internet Business), Pierre montó varias start-ups en elecosistema digital y en particular plataformas de ecommerce.</p> <p>Fue Director General para España y Portugal de Voddler, una start-up de origen sueca, plataforma de streaming online con un modelo de negocio a caballo entre el de Netflix y el de Movistar Plus.</p> <p>Hoy en día sigue asesorando varias start-ups del ecosistema digital, como Board Member y Advisor, y miembro asesor de una incubadora / aceleradora de start ups en Madrid.</p> <p>Pierre es docente en el IE Business School dónde también imparte docencia sobre el Marketing digital, el ecommerce u el Internet de las Cosas online, así como entre otras Universidades en distintos programas online en las Universidades y Business Schools citadas anteriormente, y en la UEMC.</p>
CV PROFESIONAL: <p>Pierre es un Ejecutivo sénior y emprendedor, multicultural quién vivió en 6 países y en España en los últimos años. Posee una amplia experiencia tanto en contenido digital como Ecommerce, junto con una sólida formación en marketing en compañías FMCG líderes.</p> <p>Además de la experiencia y actividad que desarrolla actualmente en el ecosistema digital y de start-ups en particular, Pierre trabajó en empresas multinacionales como AMC Networks, Voddler, Technicolor,</p>

Dreamworks Animation ,Universal Pictures, Paramount Pictures, Gillette / Grupo Procter & Gamble, o Citroën en posiciones de Director General, VP Country Manager, Director Comercial EMEA, Director de Marketing.

CV INVESTIGACIÓN:

En el marco de su Doctorado cuyo objeto es "El role de los motores de recomendación en tiendas de ecommerce de moda", Pierre está preparando proyectos de investigación relacionados con el Ecommerce y el Neuro Marketing de cara a entender mejor y analizar cuales son las bases de las decisiones de compra o engagement de un comprador online.

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

DESCRIPTOR DE LA ASIGNATURA:

El marketing digital es el proceso de construir y mantener relaciones desde la empresa con los clientes (tanto finales como potenciales), a través de acciones de marketing en el entorno digital (online), con el fin de facilitar el intercambio de ideas, productos y servicios que satisfagan las necesidades de ambas partes. En este marketing, la componente tecnológica es de suma importancia, y en la medida en que la empresa sea capaz de adaptarse a los cambios, será capaz de liderar su sector.

Asimismo, es imprescindible entender las necesidades de los clientes 2.0, ya que si lo hacemos, podremos identificar patrones de conducta y en consecuencia hará que las acciones que realicemos sean mucho más efectivas, aprendiendo a: segmentar a los clientes, realización de arquetipos de clientes, propuesta de valor, canvas, estrategias de fidelización, atención al cliente 2.0, gestión omnicanal, etc.

Debido al constante crecimiento de la web y al creciente número de personas conectado a la red, el marketing digital se ha convertido en más que una necesidad para la mayoría de las empresas. Esto también incluye a las pequeñas empresas que quieren trabajar online y crear marca y posicionamiento en la web. Por tanto, es de suma importancia conocer el entorno digital, los modelos de negocio, sus personajes, las relaciones en el ecosistema y los distintos territorios de los clientes digitales, así como las distintas métricas que permiten analizar los resultados de las acciones desarrolladas.

Internet está repleto de información. Disponiendo de una web, los clientes pueden ponerse en contacto con las empresas para buscar soluciones a sus necesidades o simplemente para opinar sobre el trato recibido. Es por ello por lo que las empresas deben orientarse a los clientes y la información, gestionando ambos en un entorno digital y realizando acciones en un marketing donde el on y el off se fusionan en aras de obtener mejores resultados.

CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA:

1. Bloque 1

1. Tema 1.- CRM GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE
2. Tema 2.- CLIENTE Y WEB 2.0. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y REPUTACIÓN ONLINE
3. Tema 3.- CONOCIMIENTO DEL CLIENTE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN TRADICIONALES
4. Tema 4.- SEGMENTACIÓN Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN 2.0
5. Tema 5.- CASO PRÁCTICO DE GESTIÓN DE CLIENTES EN UNA STARTUP

RECURSOS DE APRENDIZAJE:

Los recursos de aprendizaje que se utilizarán en todas las asignaturas de la titulación (salvo las prácticas externas) para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, son:

- Campus online de la UEMC (Open Campus)
- Plataforma de Webconference (Adobe Connect)

Las comunicaciones con el profesor serán a través de Open Campus vía Mi correo, Tablón o/y Foro.

COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE A ADQUIRIR POR EL ALUMNO

COMPETENCIAS BÁSICAS:

- CB6. Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación
- CB7. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
- CB8. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios
- CB9. Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones -y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades
- CB10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo

COMPETENCIAS GENERALES:

- CG04. Capacidad y habilidad para la toma de decisiones
- CG05. Capacidad para trabajar en equipos de carácter interdisciplinar
- CG06. Compromiso ético (saber aplicar la evidencia científica en la práctica profesional y mantener un compromiso ético y de integridad intelectual en el planteamiento de la investigación científica, básica y aplicada)
- CG10. Desarrollar hábitos de excelencia y calidad en el ejercicio profesional

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

- CE07. Capacidad para diseñar e implementar sistemas de gestión de clientes en entornos digitales para conseguir su fidelización.
- CE08. Capacidad para identificar, analizar, evaluar y resolver problemas asociados a la gestión de clientes en un entorno digital.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

El alumno será capaz de:

- Reconocer la existencia de un nuevo tipo de consumidor y la importancia de gestionar con él la comunicación a través de comunidades virtuales y herramientas 2.0
- Conocer el CRM y sus implicaciones en la organización en los entornos digitales
- Gestionar los distintos recursos disponibles para optimizar la reputación e imagen de la compañía
- Analizar el comportamiento del consumidor digital, a través de sus factores influyentes, el proceso de decisión de compra
- Comprender el impacto de las actuaciones de los consumidores digitales en las estrategias y tácticas de las empresas.
- Gestionar las relaciones con los clientes online para el logro de su satisfacción y de relaciones estables
- Ejecutar procesos de captación de usuarios, fidelización y gestión a lo largo de todo el ciclo de vida de los clientes en entornos digitales
- Comprender la importancia de la experiencia online del cliente y plantear mejoras que permitan optimizar los resultados de la compañía.
- Gestionar al cliente con visión omnicanal

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- Scott Galloway (2017): The Four: The Hidden DNA of Amazon, Apple, Facebook, and Google.. Random House Large Print. ISBN: 9780525501220
- Shivani Karwal (2015): Digital Marketing Handbook: A Guide to Search Engine Optimization, Pay per Click Marketing, Email Marketing, Content Marketing, Social Media Marketing.. Create Space. ISBN: 9780988743137
- Cosimo Chiesa de Negri (2009): CRM: Las 5 pirámides del marketing relacional: Cómo conseguir que los clientes lleguen para quedarse.. Grupo Planeta. ISBN: 9788423427215

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- Fernando Maciá (2019): Estrategias de Marketing Digital.. Social Business . ISBN: 9788441540446
- J. Kalbach (2015): Mapping Experiences: A Guide to Creating Value through Journeys, Blueprints, and Diagrams. -. ISBN: 9781491923535
- L. Flores (2013): How to Measure Digital Marketing: Metrics for Assessing Impact and Designing Success. Palgrave Macmillan. ISBN: 9781137340689
- Avinash Kaushik (2011): Web Analytics 2.0: The Art of Online Accountability and Science of Customer Centricity. Sybex. ISBN: 8601417096857

WEBS DE REFERENCIA:

Web / Descripción

[LOYALTY TRUTH](http://loyaltytruth.com/)(http://loyaltytruth.com/)

Web sobre fidelización de clientes.

[CUSTOMER EXPERIENCE](https://experiencematters.blog/)(https://experiencematters.blog/)

Web sobre el mundo de los datos y la experiencia de cliente.

[ECONSULTANCY](https://econsultancy.com)(https://econsultancy.com)

Web sobre el mundo de la fidelización, cliente y analítica.

[1 to 1](http://www.1to1media.com/blog)(http://www.1to1media.com/blog)

Web sobre marketing relacional.

[DATA ECONOMY](http://dataconomy.com/)(http://dataconomy.com/)

Web sobre el mundo de los datos y la economía digital.

PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

METODOLOGÍAS:

Se describe a continuación la metodología aplicada

MÉTODO DIDÁCTICO:

El papel del profesor cobra importancia a través de la impartición de clases magistrales en tiempo real por videoconferencia que podrá utilizar para explicar los contenidos teóricos, resolver dudas que se planteen durante la sesión, ofrecer retroalimentación sobre las actividades de evaluación continua o realizar sesiones de tutoría de carácter grupal.

MÉTODO DIALÉCTICO:

Se caracteriza por la participación de los alumnos en las actividades de evaluación continua de debate y la intervención de éstos a través del diálogo y de la discusión crítica (seminarios, grupos de trabajo, etc.). Utilizando este método el alumno adquiere conocimiento mediante la confrontación de opiniones y puntos de vista. El papel del profesor consiste en proponer a través de Open Campus temas referidos a la materia objeto de estudio que son sometidos a debate para, posteriormente, evaluar el grado de comprensión que han alcanzado los alumnos.

MÉTODO HEURÍSTICO:

Este método puede desarrollarse de forma individual o en grupo a través de las actividades de evaluación

continua (entregas de trabajos, resolución de ejercicios, presentaciones, etc.). El objetivo es que el alumno asuma un papel activo en el proceso de aprendizaje adquiriendo los conocimientos mediante la experimentación y la resolución de problemas.

CONSIDERACIONES DE LA PLANIFICACIÓN:

Las actividades formativas que se realizan en la asignatura son las siguientes:

Clases teóricas: Actividad dirigida por el profesor que se desarrollará de forma sincrónica en grupo. Para la realización de esta actividad en Open Campus, la UEMC dispone de herramientas de Webconference que permiten una comunicación unidireccional en las que el docente puede desarrollar sesiones en tiempo real con posibilidad de ser grabadas para ser emitidas en diferido.

Actividades prácticas: Actividades supervisadas por el profesor que se desarrollarán fundamentalmente de forma asincrónica, y de forma individual o en grupo:

- o Actividades de debate. Se trata de actividades en las que se genera conocimiento mediante la participación de los estudiantes en discusiones alrededor de temas de interés en las distintas asignaturas.
- o Entregas de trabajos individuales o en grupos a partir de un enunciado o unas pautas de trabajo que establecerá el profesor.
- o Resolución de ejercicios y problemas que el alumno debe realizar a través de Open Campus en un periodo de tiempo determinado. Esta actividad puede ser en formato test de evaluación.

Tutorías: Las tutorías podrán tener un carácter sincrónico o asincrónico y podrán desarrollarse de manera individual o en grupos reducidos.

Están previstas dos sesiones de tutoría por videoconferencia, una al inicio y otra al final del semestre. En la primera se presentará la asignatura y la guía docente y en la segunda, en las semanas previas a la evaluación final, se dedicará a la resolución de dudas de los estudiantes.

Además, el docente utiliza el Tablón, el Foro y el Sistema de correo interno de Open Campus para atender las necesidades y dudas académicas de los estudiantes.

SESIONES EN TIEMPO REAL :

	Título
TU1	Presentación asignatura y Guía docente
CM1	CRM: GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE
CM2	CASO PRÁCTICO DE GESTIÓN DE CLIENTES EN UNA STARTUP
CM3	CLIENTE Y WEB 2.0. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y REPUTACIÓN ONLINE (II)
CM4	CLIENTE Y WEB 2.0. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y REPUTACIÓN ONLINE (III)
CM5	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE: TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN TRADICIONALES
CM6	CLIENTE Y WEB 2.0. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y REPUTACIÓN ONLINE (III)
CM7	SEGMENTACIÓN Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN 2.0
TU2	Resolución de dudas antes de la evaluación

EVALUACIÓN CONVOCATORIA ORDINARIA:

Evaluación continua	60%
Evaluación final	40%

ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE EVALUACIÓN :

Tipo Evaluación	Nombre Actividad	% Calif.
Evaluación continua (60 %)	1. Entrega individual (Entrega individual)	25
	2. Entrega individual (Entrega individual)	25
	3. Test de evaluación (Test de evaluación)	10
Evaluación final (40 %)	1. Examen final online (Prueba de evaluación final presencial)	40

CONSIDERACIONES EVALUACIÓN CONVOCATORIA ORDINARIA:

A lo largo de la planificación de la asignatura el alumno realizará **actividades de evaluación continua** que forman parte de la calificación de la asignatura con un peso del 60% sobre la nota final.

Para superar la evaluación continua, el alumno debe obtener una media de igual o superior a 5 entre todas las actividades. En el caso de no superar la evaluación continua, se guardan para la convocatoria extraordinaria las notas de aquellas actividades aprobadas, no pudiendo volver a presentarlas.

El sistema de evaluación de esta asignatura acentúa el desarrollo gradual de competencias y resultados de aprendizaje y, por tanto, se realizará una evaluación continua a través de las distintas actividades de evaluación propuestas. El resultado de la evaluación continua se calcula a partir de las notas obtenidas en cada actividad teniendo en cuenta el porcentaje de representatividad en cada caso.

Todas las actividades deberán entregarse en las fechas previstas para ello, teniendo en cuenta:

- Las actividades de evaluación continua (entrega de trabajos) se desarrollarán según se indica y, para ser evaluadas, los trabajos deberán ser entregados en la forma y fecha prevista y con la extensión máxima señalada. No se evaluarán trabajos entregados posteriormente a esta fecha o que no cumplan con los criterios establecidos por el profesor.
- La no entrega de una actividad de evaluación continua en forma y plazo se calificará con un 0 y así computarán en el cálculo de la nota de evaluación continua y final de la asignatura.
- Cualquier tipo de copia o plagio por mínimo que sea, supondrá una calificación de 0 en la actividad correspondiente.
- Las actividades de evaluación continua (tipo test) se desarrollarán con anterioridad a la realización de las pruebas de evaluación parcial y final de la asignatura

Los alumnos accederán a través de OpenCampus a las calificaciones de las actividades de evaluación continua en un plazo no superior a 15 días lectivos desde su fecha de entrega, excepto causas de fuerza mayor en cuyo caso se informará al alumno a través del Tablón.

La evaluación continua se completará con una **evaluación final online**, que se realizará al finalizar el periodo lectivo de cada asignatura. Los exámenes serán eminentemente prácticas, de manera que, los alumnos podrán disponer de los apuntes y consultarlos, (solo en formato digital) durante la realización de la prueba.

Para resolver el examen, los alumnos deberán descargar el enunciado de la prueba y una vez cumplimentado, subirlo en el espacio correspondiente del campus virtual

La prueba **supondrá un 40%** de la calificación sobre la nota final de la asignatura.

- El alumno tendrá la posibilidad, siempre dentro de los tres días siguientes a la publicación de las notas, a renunciar a su calificación, y presentarse en la siguiente convocatoria
- El alumno tendrá hasta 3 días después de la calificación para solicitar al docente más información sobre su calificación por el correo de la plataforma. **ÍA DOCENTE**
- Cualquier tipo de irregularidad o fraude en la realización de una prueba, supondrá una calificación de 0 en

la prueba/convocatoria correspondiente.

- El aplazamiento concedido por la Universidad para la realización de una evaluación final se registrará por lo establecido en el Manual de "Directrices y plazos para la tramitación de una solicitud"

La nota final se corresponderá con la media aritmética del resultado obtenido en cada una de las partes. En caso de no superación, se guarda la parte aprobada para la convocatoria extraordinaria.

La **nota global** de la asignatura se obtiene ponderando la calificación de la evaluación continua y de la evaluación final según los siguientes porcentajes, y debiendo tener aprobadas ambas partes, continua y final, para superar la asignatura.

Si un alumno no se presenta a la prueba de evaluación final, su calificación en la convocatoria será de "No presentado", con independencia de que haya realizado alguna actividad de evaluación continua.

De igual modo si el alumno no entrega ninguna actividad de evaluación continua, obtendrá la calificación de "No presentado", con independencia de que haya aprobado la prueba de evaluación final, en cuyo caso, se le guardaría su calificación para la convocatoria extraordinaria

EVALUACIÓN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

Evaluación continua 60%

Evaluación final 40%

ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE EVALUACIÓN :

Tipo Evaluación	Nombre Actividad	% Calif.
Evaluación continua (60 %)	1. Entrega individual (Entrega individual)	25
	2. Entrega individual (Entrega individual)	25
	3. Test de evaluación (Test de evaluación)	10
Evaluación final (40 %)	1. Examen final online (Prueba de evaluación final presencial)	40

CONSIDERACIONES EVALUACIÓN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

Los estudiantes que no hayan superado la asignatura en la convocatoria ordinaria, porque hayan suspendido la evaluación continua o la prueba de evaluación final, podrán presentarse a las pruebas establecidas por el profesor en la convocatoria extraordinaria.

Para la convocatoria extraordinaria se guardan las calificaciones de las actividades de evaluación continua y prueba de evaluación final, superadas por el estudiante (nota superior o igual a 5), no permitiéndose volver a realizarlas.

- En convocatoria extraordinaria, el alumno solo podrá entregar las actividades de evaluación continua no superadas, guardándose la calificación de las aprobadas.
- El alumno tendrá hasta 3 días después de la calificación para solicitar al docente más información sobre su calificación por el correo de la plataforma.
- Cualquier tipo de irregularidad o fraude en la realización de una prueba, supondrá una calificación de 0 en la prueba/convocatoria correspondiente.
- El aplazamiento concedido por la Universidad para la realización de una evaluación final se registrará por lo establecido en el Manual de "Directrices y plazos para la tramitación de una solicitud".

En la convocatoria extraordinaria, la **nota global** de la asignatura se obtiene ponderando la calificación de la evaluación continua y de la evaluación final, de la misma forma que en la convocatoria ordinaria.

Al igual que en la convocatoria ordinaria, en la convocatoria extraordinaria es necesario superar tanto la evaluación continua como la evaluación final para aprobar la asignatura.

Si un alumno no se presenta a la prueba de evaluación final, su calificación en la convocatoria será de “No presentado”, con independencia de que haya realizado alguna actividad de evaluación continua.

SISTEMAS DE EVALUACIÓN:

SISTEMA DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE (%)
Informes de prácticas	25%
Pruebas de respuesta corta	20%
Pruebas de respuesta larga, de desarrollo	20%
Pruebas objetivas	10%
Trabajos y proyectos	25%