

# Diplomado en Ecommerce y Gestión de Negocios Digitales

## JUSTIFICACIÓN

Este diplomado recorrerá de forma muy completa las temáticas clave al momento de ingresar al mundo de comercio electrónico. Exploraremos los diferentes modelos de negocio en digital, combinando conceptos teóricos con casos prácticos desde la experiencia de los docentes.

## METODOLOGÍA

El Diplomado contempla un mix de metodologías, pensadas en poder compartir la teoría base requerida para entender el comercio electrónico, combinada con casos prácticos y experiencias reales de los docentes expertos en diferentes áreas temáticas e industrias. Dentro de las que se tienen contempladas: Clases magistrales, Casos prácticos, Videos, Trabajo participativo, Trabajo en equipo, Conceptualización y desarrollo de un proyecto práctico.

## DIRIGIDO A

**Empresarios:** gerentes, directores y responsables de cargos transversales en mercadeo, comunicaciones, tecnología, equipos comerciales, logística, servicio al cliente y áreas administrativas, que estén o que comenzarán proyectos de comercio electrónico.

**Emprendedores:** que ya estén vendiendo en línea o deseen comenzar su proyecto de ecommerce y necesiten profundizar sus conocimientos.

**Académicos:** estudiantes, investigadores y docentes, que deseen ampliar su conocimiento en el ecosistema digital y sus diferentes aplicaciones en la generación de modelos de negocio digital rentables y estratégicos.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Comprender de forma completa el ecosistema que conforma un proyecto de comercio electrónico, identificando los actores, las etapas clave, herramientas y recursos que se deben tener en cuenta.
- Conocer y dominar los diferentes modelos de venta online, identificar y saber aplicar los conceptos clave del entorno digital aplicados al comercio electrónico.
- Desarrollar la planeación y caso de negocio, ejecución y operación completa de un proyecto de comercio electrónico, que aplique para la venta de productos y servicios.

## DURACIÓN DEL PROGRAMA

**90 HORAS**

## MODALIDAD

**REMOTA**

## CONTENIDO

### **MÓDULO 1. Aspectos Fundamentales Comercio**

**Electrónico:** este módulo clave nos sirve como puerta de entrada a todo el ecosistema del comercio electrónico. Conoceremos los principales modelos de negocio que existen, las diferentes formas de rentabilizar canales digitales en las empresas por sector y tipo de producto, los pasos clave dentro de proyectos digitales y los principales KPI para medir nuestros resultados.

### **MÓDULO 2. Actualidad de Comercio Electrónico en**

**Colombia:** profundizaremos en el mapa de los principales actores que debemos tener en cuenta al momento de comenzar un proyecto y conoceremos las principales cifras y tendencias que se tienen en el país.

### **MÓDULO 3. Transformación de experiencia en canales de**

**venta digital:** en este módulo conoceremos los aspectos clave desde la experiencia de usuario a tener en cuenta en nuestros proyectos, las diferencias entre experiencia de usuario, la usabilidad y el diseño de la experiencia en proyectos Ecommerce. Recorreremos los principios de usabilidad y accesibilidad más relevantes. Además, profundizaremos en las diferentes herramientas que existen para medir la experiencia de nuestros sitios: A/B Testing, mapas de calor, mapas de clic, eye tracking, entre muchos otros.

### **MÓDULO 4. Canales Digitales Clave para lograr**

**Conversiones:** realizaremos un recorrido general por los principales canales digitales que generan tráfico y conversiones en nuestro comercio electrónico. Nos enfocaremos principalmente en posicionamiento orgánico SEO, canales de pauta digital Google Ads, Facebook Ads, otras redes de distribución de publicidad, Marketing de Afiliación, Metabuscadores, entre otros.

### **MÓDULO 5. Aspectos Legales Clave para Ecommerce:**

este módulo se enfoca en recorrer los principales aspectos legales a tener en cuenta en las diferentes etapas de un proyecto Ecommerce en Colombia. Conoceremos en detalle entre otros: leyes de comercio electrónico vigentes, derecho a retracto, manejo de datos personales, estatutos del consumidor, política de Cookies.

### **MÓDULO 6. Ecosistema Tecnológico Ecommerce:**

en este módulo profundizaremos todo el conocimiento tecnológico que debemos tener en cuenta en proyectos de transformación digital, desde un lenguaje muy cercano apto para todos los estudiantes del Diplomado. El módulo recorrerá los aspectos, procesos, etapas y actores relevantes a tener en cuenta en un proyecto Ecommerce.

### **MÓDULO 7. Modelos de Pago en el Ecosistema**

**Digital:** conoceremos a fondo cómo funcionan los pagos en medios digitales, quiénes son los principales actores, cuáles son los principales costos, modelos de pago y aspectos clave relacionados con contracargos, reversiones, integraciones, entre muchos otros.

### **MÓDULO 8. Logística en Ventas Digitales:**

conoceremos los diferentes modelos de distribución de productos en Ecommerce, los principales actores en el mercado colombiano por tipo de producto, tiempos, modelo de costos de envíos, integraciones clave y los procesos fundamentales en la preparación, empaque y distribución de productos vendidos en canales digitales.

### **MÓDULO 9. Servicio al Cliente y Contactabilidad**

**Digital:** en este módulo conoceremos a fondo los aspectos y etapas a tener en cuenta al momento de implementar y operar servicio al cliente en canales digitales, las políticas que debemos cumplir, las principales herramientas y socios clave a tener en cuenta en Colombia. Así mismo, conoceremos los principales canales de contacto con clientes Ecommerce, cómo operarlos, sus principales tarifas y aspectos generales clave.

### **MÓDULO 10. Modelo de Negocio Financiero en**

**Ecommerce:** módulo fundamental dentro del Diplomado, es el que nos permitirá luego de haber recorrido las demás temáticas y tener las bases claras, montar nuestro caso de negocio Ecommerce real y automatizado. Este módulo es teórico-práctico, ya que se realiza la explicación del modelo base con ejemplos y cifras de industria y se acompaña a los estudiantes a construir de forma colaborativa, su propio modelo financiero como caso práctico.

### **MÓDULO 11. Diseño de servicios para**

**Ecommerce:** en este módulo aprenderemos métodos de investigación y de diseño que buscan centrarse en los usuarios, considerar la "Voz del cliente" en cada decisión que se tome en las diferentes etapas del proyecto. Conoceremos herramientas y artefactos que nos permitirán mapear y conectar los intereses de todos los actores que participan activamente (usuarios, clientes, empleados, terceros, entre otros) para llegar a soluciones que garanticen su funcionamiento end to end, tanto en el ámbito digital como en el ámbito físico.

## EXPERTOS FACILITADORES

### ALEJANDRO MEJÍA CUARTAS

Profesional en comunicación y relaciones corporativas, Máster en Marketing digital: Captación, conversión y analítica web. Gerente Marketplace Grupo Bancolombia.

### JULY ALEJANDRA GUTIÉRREZ

Profesional en comunicación social con énfasis en cibermedios, Máster en Dirección Comercial, Marketing e E-commerce. Senior Manager for Integrated Growth Solutions.

### VIVIANA OSORIO ACOSTA

Profesional en Ingeniería administrativa, Especialización en ingeniería financiera. Coordinadora Senior de Negocio Pintuco.

### CAROLINA MUÑOZ BERRÍO

Profesional en Diseño Industrial, posgrado en Diseño de producto, sistemas y servicio. Diseñadora de producto Grupo Bancolombia.

### GUSTAVO HURTADO SARASTI

Profesional en ingeniería de sistemas. Líder de transformación digital Equitel.

### GUSTAVO BERNAL ARÉVALO

Profesional en ingeniería industrial, con posgrado en Alta Dirección de empresas, Director Comercial y de Mercadeo de ROIbots.

### MANUEL CONGOTE

Profesional en ingeniería industrial, especialista en Dirección de operaciones y logística, Líder de negocio Wompi Grupo Bancolombia.

### JUAN PABLO ALVAREZ ARIAS

Profesional en Ingeniería industrial, Máster en Ingeniería Industrial, investigación y operaciones. Co Founder & Country Manager de Envioclick.

### DANIEL RESTREPO SOTO

Profesional en Derecho, Máster en Derecho Internacional de los negocios. Fundador Taller A S.A.S.

### JUAN CAMILO RESTREPO

Profesional en ingeniería de sistemas. Especialista SEM.