

Inteligencia del Cliente / Customer Intelligence

Número total de créditos ECTS		6
Tipología		Obligatoria / Compulsory subject
Organización temporal		Semestre 2 / Semester 2
Modalidad		Presencial / Classroom
Idioma		Castellano e inglés / Spanish and English
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrelación entre la Inteligencia del Cliente y la analítica de negocios. ▪ Mejora de la relación con los clientes a través de métodos inteligentes. ▪ Generación de informes y representaciones visuales de datos. ▪ Responsabilidad ética y legal en el tratamiento de datos de clientes. ▪ Aplicaciones prácticas de la Inteligencia del Cliente en casos empresariales. <p>-----</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrelation between Customer Intelligence and business analytics. ▪ Enhancing customer relationships through intelligent methods. ▪ Generation of reports and visual data representations. ▪ Ethical and legal responsibility in handling customer data. ▪ Practical applications of Customer Intelligence in business cases. 	
Resultados de aprendizaje TÍTULO	Conocimientos y contenidos	<p>CC06 Comprender las aplicaciones del análisis de datos para la mejora y optimización de los procesos internos de una organización. / Understand the applications of data analysis for the improvement and optimization of an organization's internal processes.</p> <p>CC07 Comprender los principios éticos relacionados con el manejo de datos, incluyendo la privacidad y la seguridad de los datos. / Understand the ethical principles related to data handling, including data privacy and security.</p> <p>CC08 Explicar – las técnicas y metodologías de gestión de proyectos que involucran el uso de análisis de datos. / Explain project management techniques and methodologies involving the use of data analysis.</p>
	Habilidades y destrezas	<p>HD06 Utilizar los datos de manera ética, con especial énfasis en la privacidad y la seguridad de los datos. / Use data ethically, with a special emphasis on data privacy and security.</p> <p>HD07 Aplicar las herramientas de inteligencia de negocio adecuadas a cada área funcional de la empresa. / Apply appropriate business intelligence tools to each functional area of the company.</p> <p>HD08 Utilizar el análisis de datos para tomar decisiones informadas que apoyen la estrategia de negocio y la mejora del rendimiento. / Use data analysis to make informed decisions that support business strategy and performance improvement.</p> <p>HD09 Utilizar las nuevas tecnologías y herramientas de análisis de datos del mercado para la gestión del cambio de las organizaciones / Enable business adaptation to change through the analysis of new market technologies and data analysis tools.</p>
	Competencias	<p>-CP01 Cooperar eficazmente con equipos multidisciplinares en la realización de proyectos de análisis de datos. / Collaborate effectively with multidisciplinary teams in data analysis projects.</p> <p>CP02 Transmitir de manera clara y concisa los resultados del análisis de datos a audiencias no técnicas, convirtiendo hallazgos complejos en información comprensible y práctica. / Communicate the results of data analysis to non-technical</p>

		<p>audiences in a clear and concise manner, turning complex findings into understandable and practical information.</p> <p>CP03 Gestionar eficazmente proyectos de análisis de datos desde su concepción hasta su implementación y evaluación. / Effectively manage data analysis projects from conception to implementation and evaluation.</p>
--	--	--

Resultados de aprendizaje ASIGNATURA

- Comprender las posibilidades de uso de la analítica de negocios en la mejora de la comprensión y la interacción con los clientes.
- Aplicar métodos inteligentes para analizar y procesar los datos del cliente, con el fin de generar información relevante que permita comprender mejor las necesidades, preferencias y comportamientos de los clientes.
- Utilizar herramientas y técnicas para la generación de informes y representaciones visuales de la información del cliente, con el objetivo de comunicar de manera efectiva los hallazgos y facilitar la toma de decisiones relacionadas con la gestión de las relaciones con los clientes.
- Evaluar los aspectos éticos y legales asociados al tratamiento de los datos del cliente, asegurando el cumplimiento de las regulaciones y normativas de protección de datos y garantizando la privacidad y la confidencialidad de la información del cliente.
- Analizar casos de estudio y situaciones reales en los que se aplique la inteligencia del cliente, identificando buenas prácticas y desafíos específicos en la gestión de las relaciones con los clientes mediante el uso de métodos inteligentes.
- Tomar decisiones fundamentadas en la inteligencia del cliente, considerando aspectos estratégicos y operativos, y aplicando los conocimientos adquiridos para mejorar la relación con los clientes y maximizar el valor empresarial.

-
- Understand the possibilities of using business analytics to improve understanding and interaction with customers.
 - Apply intelligent methods to analyze and process customer data, with the aim of generating relevant information that allows for a better understanding of the needs, preferences, and behaviors of customers.
 - Use tools and techniques for generating reports and visual representations of customer information, with the aim of effectively communicating findings and facilitating decision-making related to customer relationship management.
 - Evaluate the ethical and legal aspects associated with the handling of customer data, ensuring compliance with data protection regulations and guaranteeing the privacy and confidentiality of customer information.
 - Analyze case studies and real-life situations where customer intelligence is applied, identifying best practices and specific challenges in managing customer relationships using intelligent methods.
 - Make informed decisions based on customer intelligence, considering strategic and operational aspects, and applying acquired knowledge to improve the relationship with customers and maximize business value.

Actividades formativas	Horas
Clases Expositivas / Participatory learning	14
Seminarios / Seminars	2
Clases prácticas / Practical lessons	30
Tutorías / Tutorials	12
Trabajo autónomo / Autonomous work	88
Prueba de evaluación final / Final evaluation test	4
Total	150

Sistemas de evaluación	MÍNIMO	MÁXIMO
Evaluación final: prueba o examen / Final evaluation test	40	40
Resolución problemas / Problem resolution	10	30
Estudio casos - Proyectos / Case studies - projects	10	30
Otras actividades de evaluación continua / Other continuous evaluation activities	0	10
Total	60	110