



2019  
ANCES OPEN  
INNOVATION



## ANCES OPEN INNOVATION 2019

### EMPRESA



### CEU IAM BUSINESS SCHOOL

### DESCRIPCIÓN DEL RETO

Contexto, definición del problema.

CEU IAM es la escuela de negocios del Grupo CEU donde se forman los directivos/ejecutivos que aspiran a liderar su entorno dejando una huella ética y perdurable en el tiempo.

Como cualquier otra escuela de negocios de prestigio centrada en la formación a directivos/ejecutivos, CEU IAM debe ser exigente y rigurosa en el desarrollo de una experiencia de cliente altamente competitiva en su cadena de valor, que vaya desde: la captación del interesado por un curso, pasando por la experiencia en el aula y servicios vinculados y hasta su desvinculación como antiguo alumno.

De un tiempo a esta parte, las escuelas de negocios están intensificando porcentualmente el número de programas de formato online por motivos varios, el más importante, es la capacidad de llegar con dichos programas a directivos/ejecutivos de todo el mundo sin necesidad de hacer grandes inversiones, globalización.

Sin embargo, aun hoy, la percepción por parte del directivo sobre este tipo de programas es que son de menor calidad que los presenciales. El motivo principal es la falta de presencialidad debido a, entre otros:

- Falta de interacción personal con otros compañeros y docentes de forma física.
- No vivir en persona la experiencia de campus físico con los servicios vinculados a los programas presenciales: aula de recursos, servicio de orientación, cafetería,...
- Posibilidad de asistencia física a eventos de networking en paralelo al desarrollo del programa.



2019  
ANCES OPEN  
INNOVATION



Y como consecuencia de todo esto, el grado de implicación con la escuela como antiguo alumno es bastante menor.

### Definición del reto.

¿Cómo se puede generar una dinámica en “aula virtual” y servicios vinculados al programa, en cuanto a metodología, procesos y herramientas tecnológicas aplicadas para desarrollar una percepción de cliente tan de calidad como el formato presencial?