



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**
TECHNOLOGY & INNOVATION

Communiqué de presse
Grenoble, le 6 septembre 2016

Contact presse :
Laurence Dussert /04 76 70 64 44/ laurence.dussert@grenoble-em.com

Nouveau MOOC « Transformation digitale des services et des entreprises » :

Le service et la relation client au cœur de cette révolution numérique !

Avec Internet, les mobiles et autres objets connectés, les entreprises doivent comprendre les nouveaux usages de leurs clients. Plus question de se passer de leur avis et de ne pas tenir compte de leurs attentes et exigences. Alors comment les entreprises doivent-elles intégrer cette révolution numérique dans leur stratégie globale, adapter leur offre de services, leur politique de R&D et marketing...? Grenoble Ecole de Management en partenariat avec Hardis Group, lancera le 21 novembre prochain un Mooc « Transformation digitale des entreprises» pour répondre à ces enjeux.

Intitulé « Transformation digitale des services et des entreprises », ce MOOC de 4 semaines est plutôt destiné à un public de professionnels mais il reste accessible à tous ceux qui souhaitent en savoir plus sur la transformation digitale en entreprise. Objectif : permettre aux apprenants de comprendre l'impact du digital sur les services (impact sur l'entreprise mais également sur le marketing, le design, l'industrialisation / la production, la qualité des services et sur l'humain).

« *Aujourd'hui, le digital a modifié l'usage des services. Tout est facilité, simplifié. Cela signifie que les entreprises ne peuvent plus faire de R&D sans prendre en compte les idées et besoins des clients. Elles ne vendent plus des produits mais des services qui doivent être pensés pour l'utilisateur au travers d'une expérience client remarquable* » explique Marc Prunier, professeur à GEM et responsable du MOOC.

Infos pratiques.

- > Gratuit avec Certificat de réussite payant délivré à l'issue du MOOC
- > Durée : 4 semaines à raison de 3 heures de travail par semaine environ en individuel et en groupe
- > 4 modules :
 - Transformation numérique/ digitale des entreprises: la lente mutation des entreprises en entreprises de service,
 - Marketing de service, MKT expérientiel, MKT digital, MKT viral: comment s'y reconnaître ?
 - Design de l'offre de service et industrialisation des services : Quels impacts ?
 - Comment la transformation digitale modifie nos facultés cognitives? Effets collatéraux ou dangers imminents/ Génération Y et Z: les enjeux.
- > Des vidéos d'introduction, des articles à lire, des quizz et une étude de cas, fil rouge des enseignements.
- > Inscription <https://www.futurelearn.com/courses/transformation-digitale>

A propos de Grenoble Ecole de Management (GEM)

Créée par la CCI de Grenoble en 1984, GEM est l'une des meilleures écoles de management françaises (top 6) et européennes (top 20). Elle forme chaque année plus de 8 000 étudiants et cadres au sein de ses 50 programmes nationaux et internationaux, allant du Bac + 3 au doctorat. Membre de la Conférence des Grandes Ecoles, GEM compte parmi les rares business schools mondiales à détenir la triple accréditation EQUIS, AACSB et AMBA, gage de la qualité de ses activités. Basée à Grenoble, ville d'innovation, GEM a développé une solide expertise autour du Management de la Technologie de l'Innovation et de l'Entrepreneuriat. Grâce à cette spécificité unique en France, l'Ecole est aujourd'hui membre fondateur du campus mondial d'innovation GIANT (Grenoble Innovation for Advanced New technologies), qui représente un investissement d'1,3 milliard sur 5 ans.

