

WORKSHOP INTERNACIONAL

IACX

Inteligencia Artificial aplicada al CX

Transforma la forma en que diseñas, entregas y optimizas experiencias excepcionales para tus clientes con la IA generativa.

 4 sesiones, 10 horas online en vivo

 100% práctico y aplicable

LEARN IN
USA



OPCIÓN A DOBLE
CERTIFICACIÓN
INTERNACIONAL



 Latam
Institute



cxlataminstitute.com

Mantente a la vanguardia de la revolución de la Inteligencia Artificial transformando la forma en que diseñas, entregas y optimizas experiencias excepcionales para tus clientes.

El futuro del CX es impulsado por IA, y comienza aquí.

cxlataminstitute.com

¿Estás listo para llevar tus habilidades en Experiencia del Cliente al siguiente nivel?

"IACX" Inteligencia Artificial Aplicada al CX, el primer programa integral diseñado específicamente para profesionales de CX que buscan dominar las aplicaciones prácticas de la IA Generativa en las 6 dimensiones clave de la Experiencia del Cliente.

- Investigación de CX
- Diseño de Experiencias
- Priorización de Iniciativas
- Medición de CX
- Habilitación de Empleados
- Cultura Centrada en el Cliente

cxlataminstitute.com

Sé parte de la próxima gran revolución en la gestión de la experiencia del cliente

En "IACX" obtendrás el conocimiento y las herramientas para convertirte en un líder pionero en la aplicación de la IA en tus estrategias de CX.

cxlataminstitute.com

Diseñado para :

- DIRECTORES, GERENTES Y LÍDERES DE CX QUE BUSCAN INCORPORAR LA IA GENERATIVA EN SUS ESTRATEGIAS Y OPERACIONES PARA OBTENER UNA VENTAJA COMPETITIVA.
- DISEÑADORES DE UX INTERESADOS EN APROVECHAR LA IA GENERATIVA PARA CREAR EXPERIENCIAS PERSONALIZADAS Y MEMORABLES A ESCALA.
- CONSULTORES DE CX QUE BUSCAN AGREGAR MÁS VALOR A SUS CLIENTES MEDIANTE EL USO ESTRATÉGICO DE HERRAMIENTAS DE IA.
- INNOVADORES Y VISIONARIOS DE CUALQUIER ÁREA FUNCIONAL QUE RECONOCEN EL POTENCIAL TRANSFORMADOR DE LA IA APLICADA A LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE.
- EN RESUMEN, IACX ES PARA CUALQUIER PROFESIONAL AMBICIOSO DEL CX QUE QUIERA MANTENERSE A LA VANGUARDIA DE LA INTERSECCIÓN ENTRE IA Y CX, Y LIDERAR EL CAMBIO EN SU ORGANIZACIÓN.

A través de 3 sesiones intensivas de aprendizaje impartidas por Daniel Cedeño, nuestro experto líder en CX e IA, obtendrás un profundo entendimiento de cómo la IA Generativa está revolucionando cada aspecto de la gestión de la experiencia del cliente y desarrollarás habilidades prácticas para aplicar estas poderosas herramientas en tu propio trabajo.

- ✓ Comprenderás los conceptos básicos de IA Generativa y sus capacidades únicas.
- ✓ Identificarás oportunidades de alto valor para aplicar IA Generativa en las 6 dimensiones clave de CX.
- ✓ Aprenderás a sintetizar y resumir grandes cantidades de datos de manera eficiente.
- ✓ Dominarás técnicas para generar ideas creativas de mejora de CX asistidas por IA.
- ✓ Descubrirás cómo predecir el impacto de iniciativas de CX con modelos de IA.



¿Qué aprenderé?

cxlataminstitute.com

¿Qué significa ser participante de IACX?

Estar preparado para liderar la revolución de IA+CX en tu organización y tu industria, impulsando un cambio real y duradero en la forma en que las empresas entienden y se relacionan con sus clientes.



Ser participante de IACX significa unirte a la vanguardia de los profesionales de la Experiencia del Cliente que están aprovechando el poder transformador de la Inteligencia Artificial Generativa.

Adquirir un conjunto único de habilidades y conocimientos que te permitirán destacarte en un campo en rápida evolución y alto crecimiento.

Tener acceso exclusivo a prompts, plantillas y recursos de IA cuidadosamente diseñados por expertos, que potenciarán tu trabajo diario.

Significa formar parte de una comunidad de apasionados por la innovación en CX, donde podrás compartir experiencias, aprender de tus pares y establecer valiosas conexiones.





Daniel Cedeño

EXPOSITOR 

Experimentado gerente de proyectos de estrategia de cliente con 16 años de experiencia en la gestión de equipos interdepartamentales en un alcance regional. Cuenta con un historial comprobado en la gestión exitosa de más de 50 proyectos para generar mayores ingresos por conversión, disminuir costos de servicio y reducir bajas de clientes, todo en un enfoque práctico y basado en el análisis de datos.

Tiene amplia experiencia sectorial en Banca, Medios de Pago, Tarjetas de Crédito, Telecomunicaciones, Seguros, Pensiones y Fondos de Retiro, Retail y Gobierno. Le apasiona la estrategia de negocios, la innovación, la experiencia de cliente (CX), el marketing digital, el growth hacking, la cultura centrada en el cliente y el diseño de servicios.

Actualmente es Senior Manager – Business Hacking en Globant Chile y docente de nuestras certificaciones ADCX (Advanced Customer Experience) y EXCS (Employee Experience & Culture).



01

Fundamentos de IA Generativa y su Aplicación en Investigación y Diseño de CX

- Domina los conceptos básicos de la IA Generativa y su potencial transformador en CX.
- Aprende a generar automáticamente informes ejecutivos con insights clave a partir de múltiples fuentes de datos de clientes.
- Aplica análisis de sentimiento ampliado y codificación temática para extraer insights profundos de datos cualitativos.
- Utiliza la IA para transcribir y resumir automáticamente sesiones de investigación con usuarios.
- Descubre cómo la IA puede recomendar la combinación óptima de canales y touchpoints para cada etapa del customer journey.
- Acelera la ideación de mejoras de diseño aplicando métodos de creatividad computacional.
- Identifica automáticamente inconsistencias en Service Blueprints usando IA.

02

Aplicaciones Estratégicas de IA Generativa en Priorización y Medición de CX

- Utiliza el modelado predictivo automatizado para estimar el impacto de iniciativas de CX en KPIs clave.
- Descubre correlaciones ocultas entre métricas de CX y resultados comerciales para identificar palancas estratégicas.
- Realiza simulaciones "What-If" de escenarios de asignación de recursos de CX para optimizar el ROI.
- Aplica IA para identificar y priorizar automáticamente temas emergentes en datos de voz del cliente.
- Aprovecha el modelado predictivo para proyectar el impacto de iniciativas de CX en NPS, retención y share of wallet.
- Genera dinámicamente reportes de métricas e insights a medida para diferentes audiencias.

03

Habilitando una Organización Centrada en el Cliente con IA Generativa

- Crea dinámicamente materiales educativos interactivos y escenarios de rol-playing inmersivos para empleados.
- Implementa asistentes virtuales basados en IA para orientar a empleados sobre procesos y mejores prácticas.
- Analiza interacciones en tiempo real y genera retroalimentación automatizada para representantes de servicio.
- Utiliza la generación de lenguaje natural para crear relatos inspiradores personalizados sobre éxitos de CX.
- Refuerza continuamente los valores culturales centrados en el cliente con asistentes virtuales de mentoría.
- Reconoce automáticamente comportamientos ejemplares que encarnan los principios clave de CX.



CX Latam

IACX
Inteligencia Artificial aplicada al CX

Customer Experience - El Contexto

“LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL NO ES POSIBLE SIN EL EMPLEO DE PERSONAS”

Modificado: 1075 milles con ritmos en vivo



CX Latam

3% COMPLETADO 1/26 Steps

Certificación CXDM May2021 - CENTRUM

1. Modelo integral CX360. Mapa de empatía

COMPLETADO

Lección Materiales

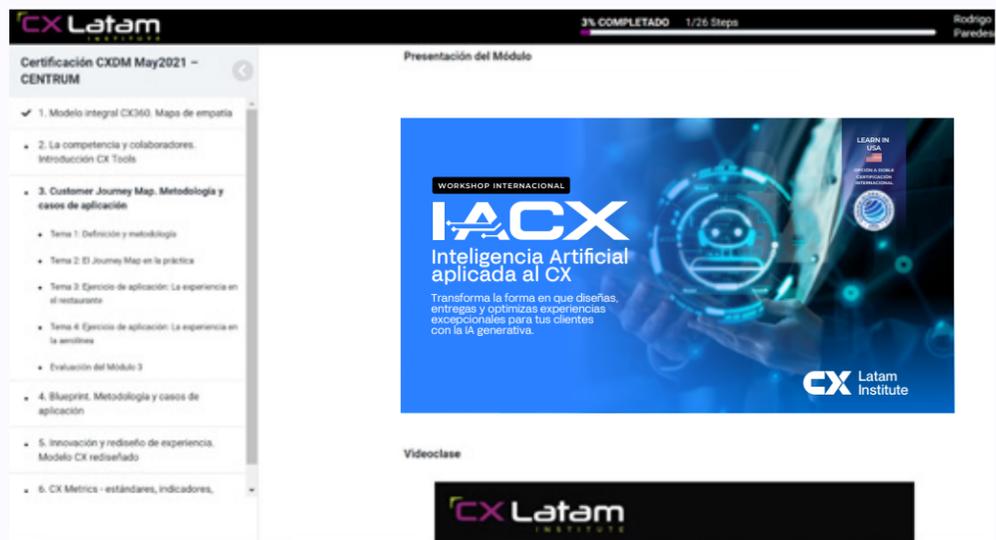
Introducción

El primer módulo del programa tiene como objetivo dar a los participantes una visión general del tema. A través de la explicación del experto y la revisión de diferentes casos reales los participantes tendrán una visión general de lo que está pasando en el mundo respecto a Customer Experience y el por qué dejó de ser una moda pasajera, para convertirse en un generador de rentabilidad y diferenciación para las organizaciones.

Se explica la importancia de implementar un modelo de diseño, gestión y medición de experiencia del cliente, tomando como referencia el Modelo XCUSTOMER 360, el cual ha sido implementado en diferentes países en empresas de diferentes sectores, y, es a su vez, la base del libro Construyendo Xperiencias, best seller en Latinoamérica y USA.

Objetivos

- Brindar al participante una visión integral sobre Customer Experience, tendencias actuales.



CX Latam

3% COMPLETADO 1/26 Steps

Certificación CXDM May2021 - CENTRUM

Presentación del Módulo

1. Modelo integral CX360. Mapa de empatía

2. La competencia y colaboradores. Introducción CX Tools

3. Customer Journey Map. Metodología y casos de aplicación

4. Blueprint. Metodología y casos de aplicación

5. Innovación y rediseño de experiencia. Modelo CX rediseñado

6. CX Metrics - estándares, indicadores.

WORKSHOP INTERNACIONAL

IACX
Inteligencia Artificial aplicada al CX

Transforma la forma en que diseñas, entregas y optimizas experiencias excepcionales para tus clientes con la IA generativa.

CX Latam Institute

Videoclase

CX Latam



CX Latam

3% COMPLETADO 1/26 Steps

Certificación CXDM May2021 - CENTRUM

Evaluación del Módulo 3

COMPLETADO

1. En el mes de febrero hicimos un Customer Journey Map en mi empresa, sin embargo, debido a la situación actual (COVID19) el mismo ha perdido validez y lo recomendable es hacer uno nuevo:

a) Verdadero

b) Falso

cxlataminstitute.com

Plataforma Educativa

La experiencia en vivo se complementa con actividades, evaluaciones y material adicional en la plataforma de CX Latam Institute.



Inteligencia Artificial aplicada al CX

Este certificado se otorga a:

Quien ha completado con éxito los requisitos para ser reconocido como experto en

Inteligencia Artificial aplicada al CX

Utilizando el Modelo IACX de

CX Latam Group®

Duración: 10 horas
Fecha: Junio 2024
Modalidad: Virtual en vivo

Rodrigo Fernández de Paredes A.
CEO CX Latam Group

Certificado de culminación



Doble Certificación

Diploma del Programa Internacional en Advanced Customer Experience Certification expedido por CX Latam Institute y Florida Global University*, ambos en formato digital.



Modelo de CX basado en el libro Construyendo Xperiencias

Nuestro CX Framework, de autoría de nuestro CEO Rodrigo FDP plasma las principales herramientas, técnicas y disciplinas que te permitirán fidelizar a tus clientes y generar rentabilidad para tu organización.



Networking internacional

Tendrás la oportunidad de compartir y aprender con profesionales de distintos sectores, los cuales están conformados por: 40% de mandos altos, 30% de mandos medios, 20% de ejecutivos y 10% de consultores.



Docentes especialistas líderes en la región

Contamos con una rigurosa selección de los más reconocidos especialistas en cada una de las disciplinas que conforman el programa, con experiencia a nivel formativo y como líderes en grandes empresas de la región.



Metodología disruptiva y práctica

Clases 100% prácticas, disruptivas, entretenidas, y co-diseñadas por nuestro equipo de expertos, quienes aportarán mucho valor a tu desarrollo profesional.

cxlataminstitute.com

Por qué formarte con CX Latam Institute

Recuerda, por llevar este programa obtendrás:

KIT ADVANCED CX Tools

Una guía completa con las herramientas necesarias para implementar el modelo de gestión integral de la experiencia.

CX PARTNER

Durante las sesiones y la realización del trabajo final, contarás con el apoyo de tus docentes para que te acompañen en tu ruta de aprendizaje.

MATERIAL ADICIONAL IACX

Contenido clave para tu aprendizaje y desarrollo personal.



Soluciones de formación In House a la medida de tu empresa

Beneficios exclusivos para empresas

- Tarifas exclusivas en programas abiertos
- Tarifa preferencial en programas In House
- Descuentos permanentes
- Extensión de beneficios



Contacto

Sheyla Manzanedo
Móvil y Whatsapp (51) 950095428
smanzanedo@cxlataam.com

