



smile.cX
ACADEMY

IA Generativa **Programa**

IA GENERATIVA PARA UN NUEVO
LIDERAZGO ESTRATÉGICO

Partner académico

esic
Corporate Education

UNA INICIATIVA DE COVISIAN

covisianacademy@covisian.com

ÍNDICE

smile.cx ACADEMY

01

SOBRE SMILE.CX
ACADEMY

02

PARTNERS DEL
PROGRAMA

03

PROMOTORES

04

LOS INGREDIENTES
DE LA EXCELENCIA

05

INTRODUCCIÓN
Y OBJETIVOS

06

SESIONES

07

METODOLOGÍA
Y ORGANIZACIÓN

08

EQUIPO DE
PONENTES

09

DESTINATARIOS

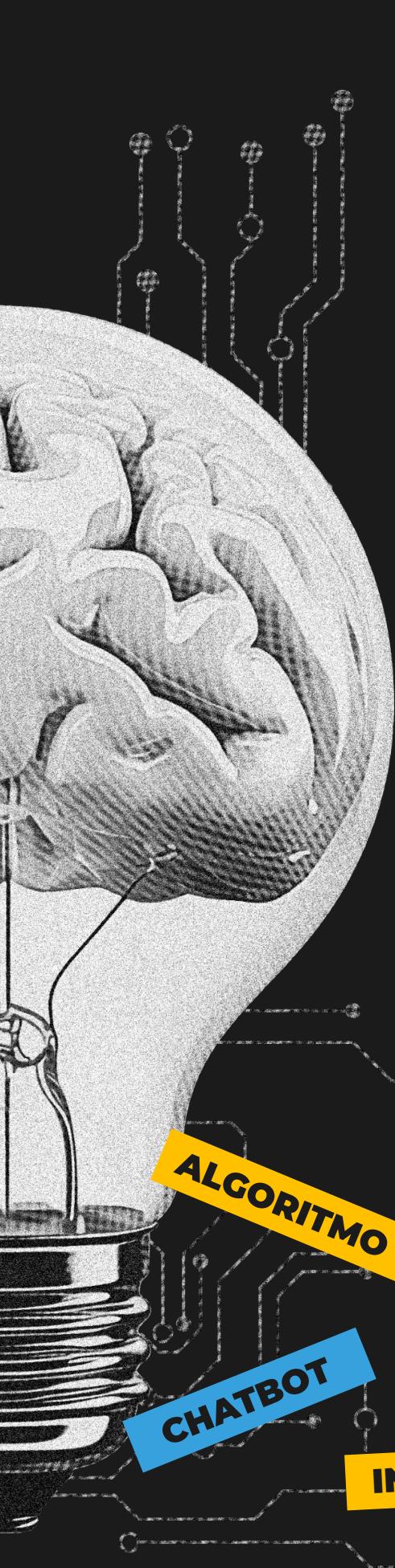
10

PRÓXIMOS
PASOS

01

SOBRE

smile.cx ACADEMY



Smile.CX Academy es una iniciativa concebida para promover el **intercambio de ideas y la innovación** en el sector de la Customer eXperience.

Academy se apalanza en la formación como motor para la transformación digital del sector.

Trabajamos con **profesorado experimentado** en asociación con importantes escuelas de negocio en cada uno de los países (España, Italia, Perú, y Colombia).

ALGORITMO

INTELIGENCIA
ARTIFICIAL

CHATBOT

AUTOMATIZACIÓN

ASISTENTE
VIRTUAL

INMERSIVO

RED NEURONAL

INNOVACIÓN

PARTNERS smile.cx ACADEMY DEL PROGRAMA

Tras el exitoso **Programa Leading the New Customer Management** en España y Latinoamérica, Covisian presenta un nuevo programa ejecutivo en colaboración con **ESIC Corporate Education como partner académico**. Este se centra en la **implementación de tecnologías de Inteligencia Artificial Generativa en el entorno empresarial, destacando su impacto en la estrategia, ejecución y su relación con las últimas tendencias tecnológicas**.





Covisian es una compañía high-tech con más de 25 años de experiencia como proveedor de servicios de atención al cliente. Gracias a la implementación de Generative AI para las tecnologías más innovadoras, transforma la Customer eXperience, destacándose como el partner más avanzado y líder en la resolución de desafíos para personas y empresas en todo el mundo.



Fundada en 1965, su objetivo se apoya en 3 pilares: la formación de profesionales de alta cualificación, la difusión de una cultura de valores éticos y el impulso a la investigación especializada en empresa. Su alta vinculación con la empresa permite enlazar docencia y realidad empresarial, formando profesionales capacitados para enfrentarse a los retos presentes y futuros de las organizaciones.

03

PROMOTORA smile.cx ACADEMY

"De la relación con nuestros propios clientes conocemos de primera mano qué les preocupa o qué necesitan para gestionar la relación con ellos".

La visión y liderazgo de Virginia han sido elementos clave en el éxito de Smile.CX Academy. Como Global Head de Marketing y Comunicación en Grupo Covisian y Directora de Smile.CX Academy, ha impulsado la creación de esta plataforma educativa de referencia en el ámbito de la CEX.

La expansión de la Smile. CX Academy en España, Latam e Italia refleja el compromiso con la difusión de conocimientos y prácticas innovadoras y como tal ha sido reconocido con el galardón "IMPACT" de la AEERC.

VIRGINIA MATEOS

LOS INGREDIENTES DE LA EXCELENCIA

smile.cx
ACADEMY

01

PARTNERS ACADÉMICOS
ALTAMENTE CUALIFICADOS

02

MARCAS
LÍDER

03

POTENTES INVITADOS QUE SON
PROFESIONALES EN ACTIVO

04

CUSTOMIZACIÓN
AL CLIENTE

05

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

**smile.cx
ACADEMY**

En **Smile.CX Academy** reconocemos la creciente demanda de avances tecnológicos, como la Gen AI, y de innovaciones que satisfagan las necesidades empresariales. Nuestra misión es que nuestros clientes comprendan cómo estas tecnologías pueden fortalecer la estrategia y ejecución del negocio, así como su interacción con las últimas tendencias tecnológicas.

Para lograrlo, hemos diseñado un programa de 7 sesiones en colaboración con **ESIC Corporate Education** donde exploramos a fondo la aplicación práctica de estas tecnologías en el entorno empresarial actual.

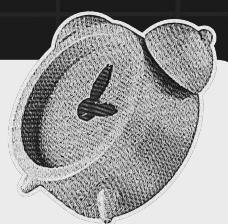
**PROGRAMA EJECUTIVO DE 16 HORAS
DE FORMACIÓN (EN 2,5 MESES)**

**MODALIDAD
PRESENCIAL**

**NETWORKING E INTERCAMBIO
DE EXPERIENCIAS**

**CERTIFICADO DE
APROVECHAMIENTO ESIC**

**4 módulos con sesiones presenciales de 2,5 horas cada una.
3 Workshops presenciales de 2h cada uno.**



MÓDULO 1

¿Qué es la IA?

- ✓ ¿Qué es la IA ?
- ✓ Fundamentos de IA
- ✓ Paradigma IA generativa
- ✓ Estado del arte: rumbo a AGI

DESCRIPCIÓN

El objetivo de esta sesión es transferir al alumno los conocimientos suficientes sobre IA e IA Generativa sin abundar en lo técnico, para que además de conocer la IA desde una perspectiva de funcionamiento, adquiera el criterio para decidir en su aplicación a negocio. Para ello, se expondrán las herramientas de cada subconjunto más idóneas y de mejor rendimiento para cada caso.



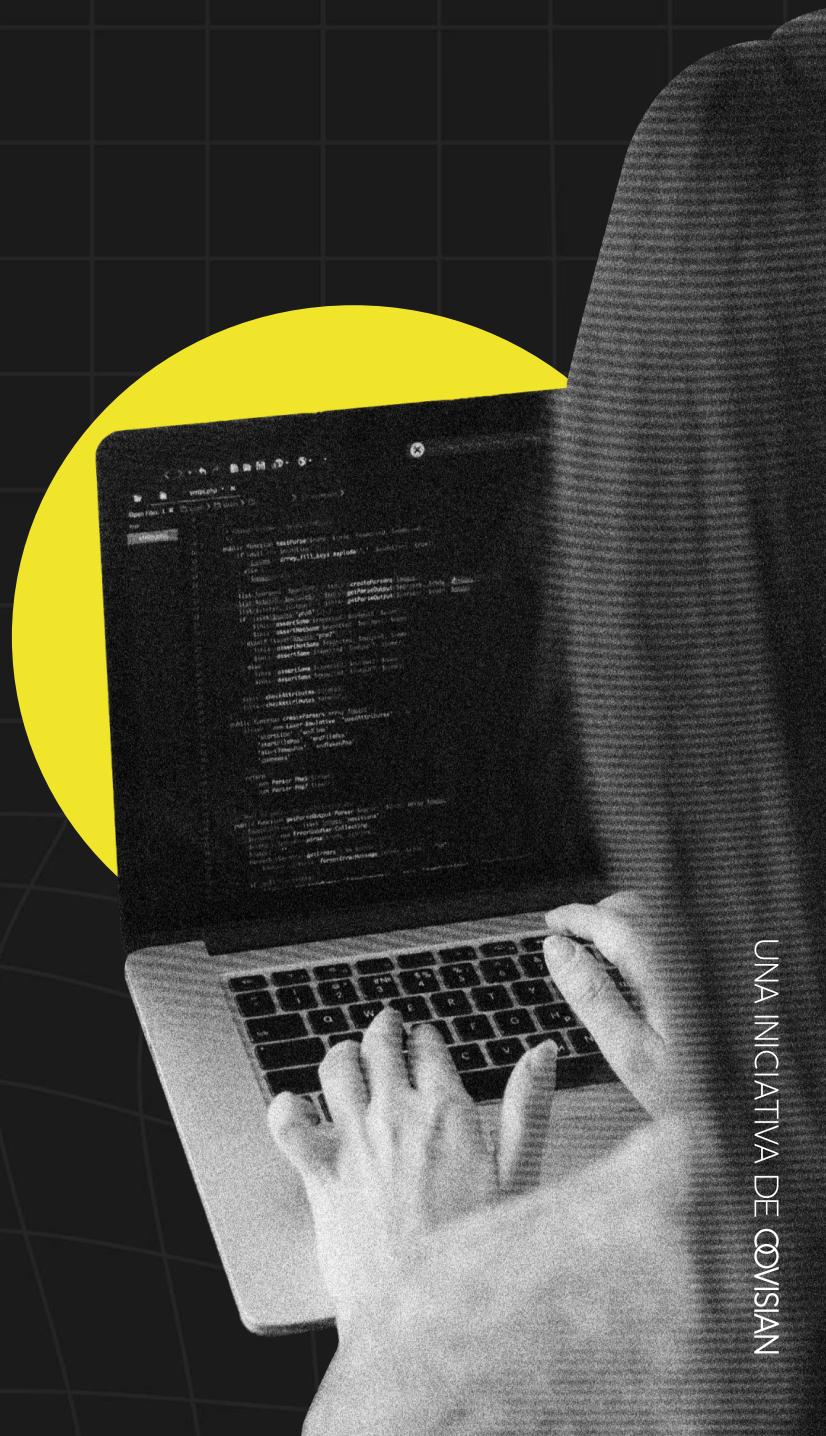
MÓDULO 2

Modelos de LLM e IA Generativa

- ✓ Modelos LLM y cómo funcionan ?
- ✓ Modelos de IA generativa: Mapa de opciones
- ✓ Retos

DESCRIPCIÓN

El objetivo de esta sesión es analizar el funcionamiento de los LLM, sus riesgos, funcionamiento, el uso correcto y además los distintos modelos disponibles en el mercado según su eficiencia y tono en el empleo del lenguaje.



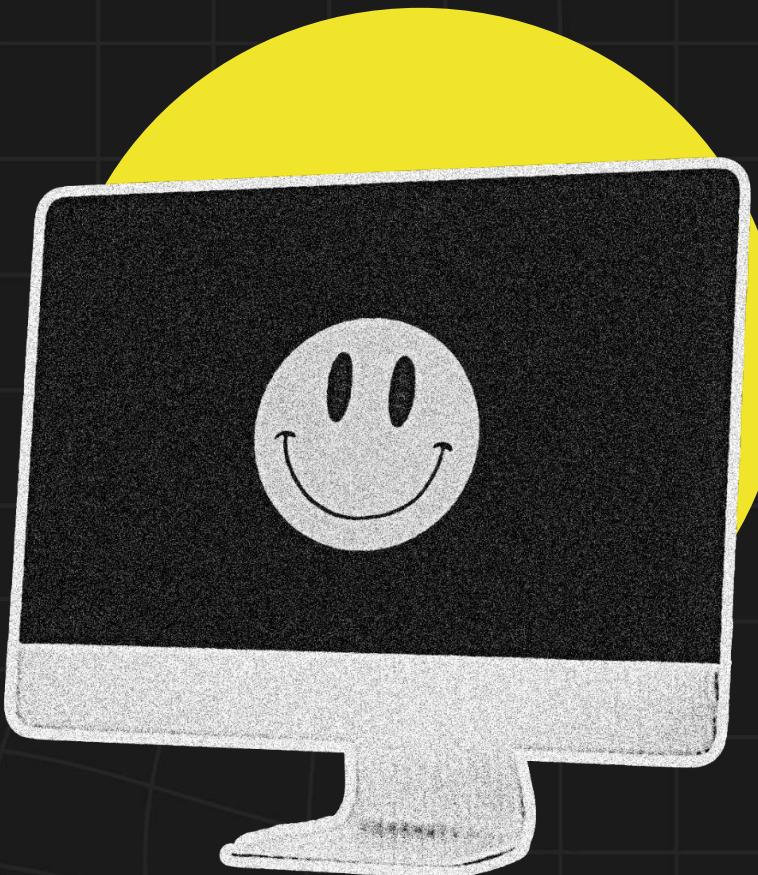
MÓDULO 3

Copilots e integración de la IA Generativa

- ✓ Copilots e integración de la IA generativa en herramientas SaaS
- ✓ Aplicación IA generativa a sectores:
Marketing y Ventas. Financiero.
Operaciones. Logística...

DESCRIPCIÓN

En esta sesión analizaremos la integración de la IA Generativa en los productos SaaS más usados en el mercado y cómo los grandes players de software del mundo están evolucionando sus productos utilizando la IA para mejorar la experiencia de usuario. Analizaremos las mejores prácticas de uso en los distintos sectores por orden de impacto mediante metodología del “caso de uso”.



MÓDULO 4

Tendencias y ética de la IA Generativa

- ✓ Tendencias en IA. ¿Qué puedo hacer?
¿Cuáles son los límites?
- ✓ Ética y propiedad intelectual.
- ✓ Usos indebidos y riesgos (Usa IA generativa para crear imágenes y Deep fakes, ataques cibernéticos, plagio y más).

DESCRIPCIÓN

El objetivo de esta sesión es abordar las tendencias en la aplicación de la IA y la IA Generativa en los distintos sectores, así como los riesgos en el uso basado en caso de uso crítico. El impacto en la seguridad desde el lado de la defensa y del ataque. Por último, abordaremos de la IA ética según la Unesco y la ONU además de esbozar los pasos regulatorios que Europa y América están consensuando.



WORKSHOP smile.cx

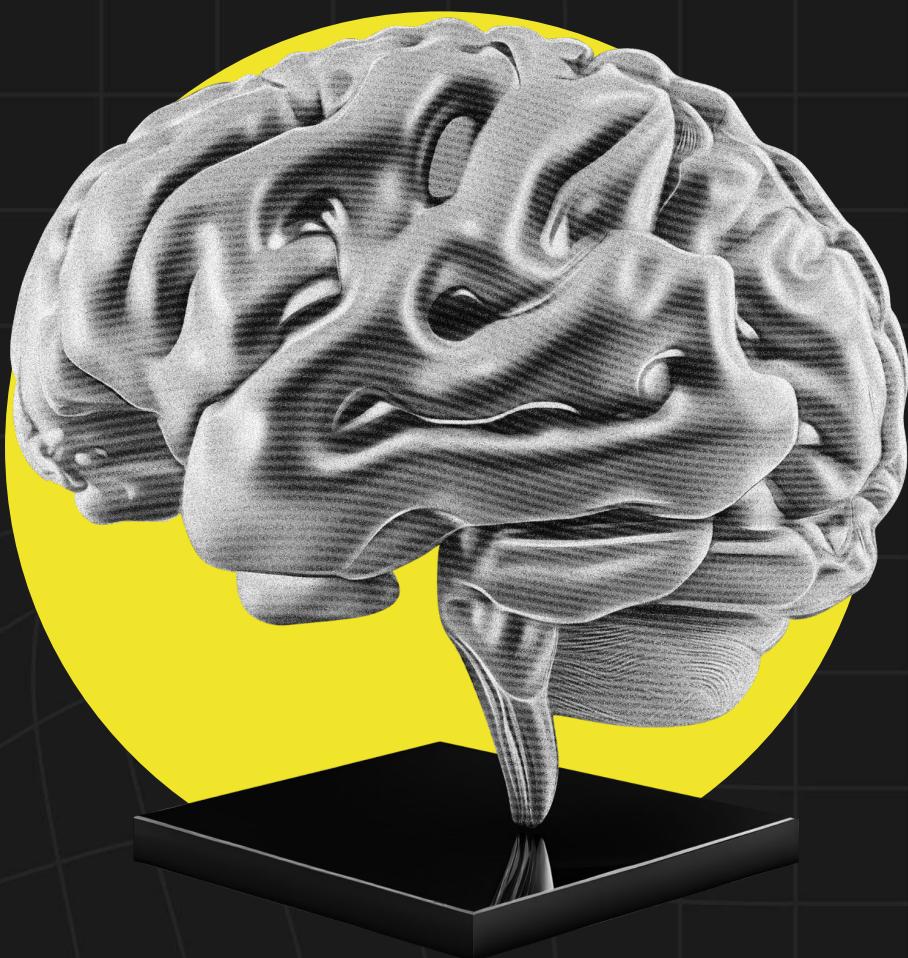
ACADEMY

IA Generativa para un nuevo liderazgo estratégico

01  Prompt Engineering

02  IA Generativa:
Edición Texto + Imagen

03  IA Generativa:
Edición Imagen + 3D + Audio + Edición Final



06

METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

TIMETABLE

Horario: Masterclass de 09:30h a 12:00h. Workshops de 09:30h a 11:30h.

Ubicación: Instalaciones de Smile.CX Academy, Avenida de la Albufera, 319, 2^a planta, 28031, Madrid.



06

METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

SEPTIEMBRE 2024

**Jueves 19**Fundamentos de
IA e IA
generativa

OCTUBRE 2024

**Jueves 03**

Modelos LLM

**Jueves 17**WORKSHOP
Prompt
engineering**Jueves 24**Copilots y
aplicación I.A.
Generativa

NOVIEMBRE 2024

**Jueves 14**

WORKSHOP

IA generativa:
Edición texto e
imagen**Jueves 28**Tendencias en IA
Generativa. Ética
y propiedad
intelectual.

DICIEMBRE 2024

**Jueves 12**

WORKSHOP

IA generativa:
edición: imagen
+ 3D + Audio +
edición final

07

EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

smile.cx
ACADEMY

Fernando Rodríguez



Ceo Q-Vision Technologies europe: Compañía especializada en transformación digital e innovación, fábrica de software, QA, RPA / SPA, y en el diseño y desarrollo de modelos inteligentes.

Fundador de Vanware: plataforma de tecnología as a service. +70 tecnologías disruptivas, preparadas para integrar <No_Code> en soluciones de negocio, software, apps o plataformas digitales como micro servicios, pagando solo por uso.

Fundador de 15K Angels | Smart Seed Capital.

Director académico y profesor del Senior management program Tech & Digital Business. Profesor de innovación, transformación digital, digitalización continua y metodologías ágiles.

Director académico y profesor del Programa superior de Inteligencia artificial aplicado a Marketing y ventas.

PODCAST
VENTAS
ENTREVISTAS
INNOVACIÓN
INVITADOS

07

EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

smile.cx
ACADEMY

Jorge Aguilar



Ha liderado y participado en numerosos **proyectos de venta online**, tanto B2C como B2B, desde la ideación y puesta en marcha hasta la operación del negocio. **Entre las empresas para las que ha desarrollado proyectos se encuentran Telefónica, Vodafone, MediaMarkt, Inditex, BSH (Bosch, Siemens, Balay), EDP, Ayuda en Acción, Osborne, Euskaltel, DIA, y Eroski.**

Jorge ha desarrollado estrategias, productos y planes de acción de marketing digital para compañías como **Adeslas, Prisa, El Corte Inglés, Gocco, Knight Frank, Bankia, y AMC Networks.**

Ha contribuido a la **expansión de modelos de negocio y aumento de ingresos** mediante la creación de alianzas y acuerdos con compañías como **Sony Music, Universal Music, BWIN, Real Madrid, Spotify, EA Sports, Unidad Editorial y MediaMarkt.**

ENQUENTES
PONENTES
ES INVITADOS

07

EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

smile.cx
ACADEMY

Alberto de Torres



CEO en Nektiu.

Con más de 25 años de experiencia en los campos de la **Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial**, se desempeña como Asesor Senior y Emprendedor. A lo largo de su trayectoria, ha ocupado **diversos roles de liderazgo en sectores clave**, incluyendo el ámbito académico, donde ha sido Profesor en la ESIC Business School, y en el sector empresarial, donde ha dirigido estrategias comerciales y digitales en organizaciones de prestigio.

Alberto posee **habilidades técnicas avanzadas en Python, R, Java, y SQL/NSQL**. Estas competencias, junto con su capacidad para liderar equipos, su creatividad y su motivación, le permiten **impulsar innovaciones en el campo de los datos y la inteligencia artificial**.

Ha liderado exitosamente equipos en el desarrollo de proyectos de investigación aplicada y en la creación de soluciones estratégicas que aprovechan la tecnología para resolver desafíos empresariales complejos.

ON
VENTE
ENTES
S INVIT

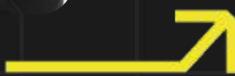
DESTINATARIOS

smile.cx
ACADEMY



Directores y responsables de:

Márketing, operaciones de gestión de clientes, atención al cliente, experiencia de clientes, ventas a través de canal directo, transformación digital, atención al cliente con un rol relevante en proyectos de alto impacto, estratégico y operativo en la relación con el cliente.



Se favorece la participación de alumnos de sectores varios como **banca, seguros, e-commerce, media, telco, utilities, retail, automoción** etc. para incentivar el intercambio de opiniones y el debate dentro del aula.



09

PRÓXIMOS PASOS

smile.cx
ACADEMY



INSCRIPCIÓN

Para participar en el programa tienes que solicitar tu **formulario de inscripción** escribiendo a covisianacademy@covisian.com



APROBACIÓN

Desde la organización de Smile.CX Academy te confirmarán tu admisión al programa.



PAGO

Efectúa el pago según las indicaciones en la hoja de inscripción de Smile.CX Academy. Si todavía no tienes tu tarifa, consulta con nosotros en covisianacademy@covisian.com



CERTIFICACIÓN

ESIC Corporate Education emitirá el certificado de participación y aprovechamiento, junto con Smile.CX Academy tras la finalización del programa ejecutivo.



smile.cx

ACADEMY

Partner académico



Contacto:

-  Smile.CX Academy
-  [covisian.com/insights/iniciativas/Smile.cx Academy](http://covisian.com/insights/iniciativas/Smile.cx%20Academy)
-  covisianacademy@covisian.com

UNA INICIATIVA DE
COVISIAN