



smile.cX
ACADEMY

IA Generativa **Programa**

IA GENERATIVA: ESTRATEGIA Y
EJECUCIÓN EMPRESARIAL INNOVADORA

Partner académico



ÍNDICE

smile.cx ACADEMY

01

SOBRE SMILE.CX
ACADEMY

02

PARTNERS DEL
PROGRAMA

03

PROMOTORA

04

LOS INGREDIENTES
DE LA EXCELENCIA

05

INTRODUCCIÓN
Y OBJETIVOS

06

SESIONES

07

METODOLOGÍA
Y ORGANIZACIÓN

08

EQUIPO DE
PONENTES

09

DESTINATARIOS

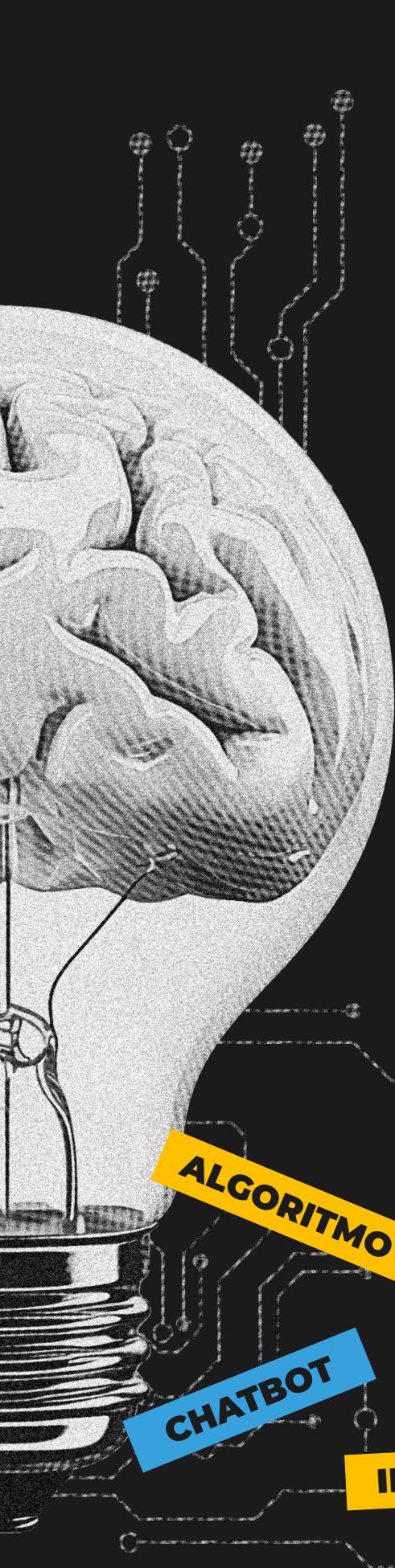
10

PRÓXIMOS
PASOS

01

SOBRE

smile.cx ACADEMY



Smiles.cx Academy es una iniciativa concebida para visión amplia sobre la **aplicabilidad de las tecnologías relacionadas a la Inteligencia Artificial Generativa** en la empresa, y comprender cómo esta puede **fortalecer la estrategia del negocio y su ejecución**, y cómo se relaciona con las **nuevas tecnologías y tendencias**.

Academy se apalanca 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, Chile 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 **Universidad ESAN 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 1963 con respaldo del gobierno Americano (USAID) y gestionada por la Escuela de Negocios para Graduados de la Universidad de Stanford, ESAN es la primera escuela de negocios del mundo hispanohablante. Además, es la primera en Perú con acreditación internacional AMBA y forma parte del selecto 5% de escuelas acreditadas por AACSB a nivel mundial.

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

03

PROMOTOR



Actualmente es **director de Educación Ejecutiva de ESAN y de las Maestrías en Dirección de Tecnologías de Información y de Project Management de ESAN**. Consultor internacional de diversas empresas y organismos internacionales. Su experiencia en consultoría comprende empresas como Grupo Romero, Grupo Wong, IBM, Grupo San Fernando, Interbank, Backus, BCR, entre otras. Ph. D. por La Salle - Universitat Ramón LLull, Barcelona España. Máster Universitario en Gestión de TIC y Máster en Gestión de Tecnologías de Información por La Salle - Universitat Ramón LLull, Barcelona España.

A black and white portrait of Eddy Morris, a man with dark hair, smiling, wearing a dark pinstripe suit, white shirt, and patterned tie. He has his arms crossed. The background is a solid grey.

**EDDY
MORRIS**

04

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 12 sesiones semanales en colaboración con **Universidad ESAN**, donde exploramos a fondo la aplicación práctica de estas tecnologías en el entorno empresarial actual.

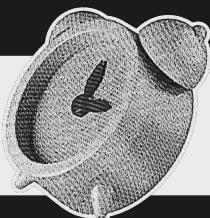
**PROGRAMA EJECUTIVO DE 18 HORAS
DE FORMACIÓN (EN 3 MESES)**

**MODALIDAD
PRESENCIAL**

**NETWORKING E INTERCAMBIO
DE EXPERIENCIAS**

**CERTIFICADO DE
APROVECHAMIENTO ESAN**

**Cada módulo presencial es la Universidad ESAN,
tendrá una duración de 3 horas.**



MÓDULO 1

IA: Lo que todo ejecutivo debe saber

IA: Lo que todo ejecutivo debe saber

- ✓ Fundamentos de la IA
- ✓ El valor de la IA en los negocios
- ✓ Casos de uso de la IA generativa

DESCRIPCIÓN

La sesión inicial para ejecutivos proporciona una visión integral de la Inteligencia Artificial, abarcando fundamentos y conceptos esenciales, con enfoque en machine learning, deep learning e inteligencia artificial generativa. Explora el impacto estratégico en sectores como banca, seguros y telecomunicaciones, con casos reales y aplicaciones prácticas, preparando a los líderes para identificar oportunidades de implementación, incluso en el contexto peruano donde cerca del 49% de los trabajadores utiliza IA generativa en sus tareas diarias.



MÓDULO 2

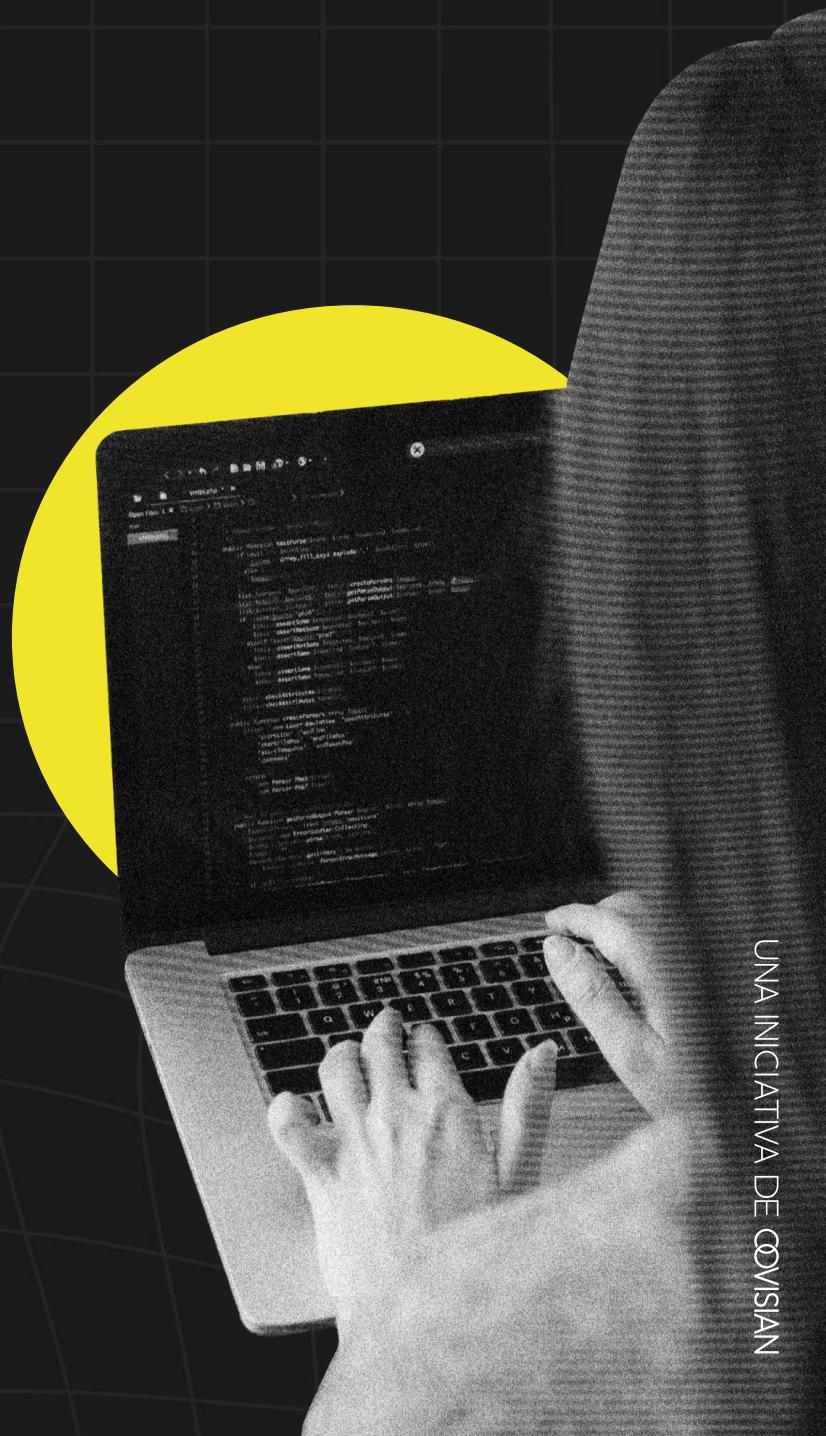
Modelos y herramientas de IA generativa

Modelos y herramientas de IA generativa

- ✓ ¿Cómo funcionan los modelos de IA generativa?
- ✓ Herramientas de IA generativa
- ✓ Instrucciones e ingeniería de prompts

DESCRIPCIÓN

En esta sesión, se explorarán modelos de Inteligencia Artificial Generativa (IAG), detallando su funcionamiento y aplicaciones prácticas. Se presentarán herramientas líderes en el mercado, con énfasis en la ingeniería de prompts. Diseñada para equipar a ejecutivos con competencias para comprender y utilizar eficazmente herramientas de IA Generativa, permitiéndoles desarrollar estrategias innovadoras para sus empresas.



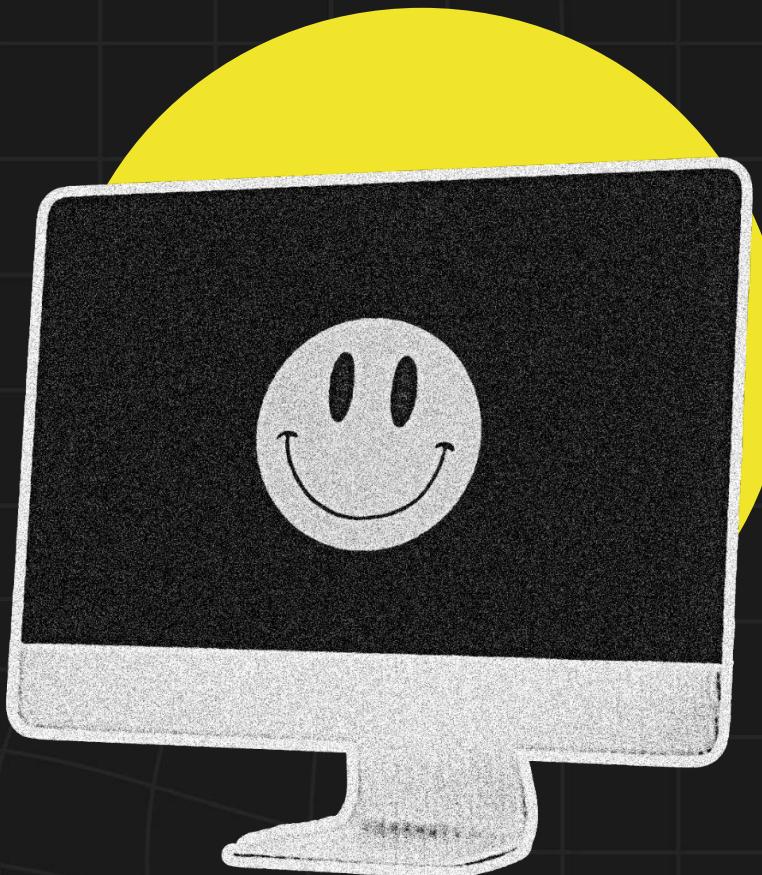
MÓDULO 3

Aplicando IA para la productividad personal

- ✓ IA conversacional y copilots
- ✓ Búsqueda de información
- ✓ Generación de contenido (texto, audio, video, otros)
- ✓ Presentación de contenido

DESCRIPCIÓN

La sesión se enfoca en la IA conversacional y los copilotos digitales, destacando su capacidad para mejorar la productividad personal mediante diversas herramientas de IAG. Se explorarán la búsqueda avanzada de información, la generación de contenido multimedia y la presentación efectiva, permitiendo a los participantes optimizar tareas diarias, desde reportes hasta presentaciones, impulsando su eficiencia personal y profesional.



MÓDULO 4

Aplicando IA en los negocios

- ✓ Retos de la IA generativa
- ✓ Regulación y ética en la IA generativa
- ✓ IA generativa y la seguridad
- ✓ Tendencias de la IA generativa
- ✓ El futuro del trabajo con la IA

DESCRIPCIÓN

La sesión explorará la aplicación práctica de la IA generativa en sectores como banca, seguros, retail, telecomunicaciones, educación y salud. Se analizarán casos específicos de transformación en atención al cliente, marketing, ventas y automatización de procesos, brindando a los ejecutivos lecciones valiosas para integrar la IA generativa en estrategias de negocio y mejorar eficiencia operativa.



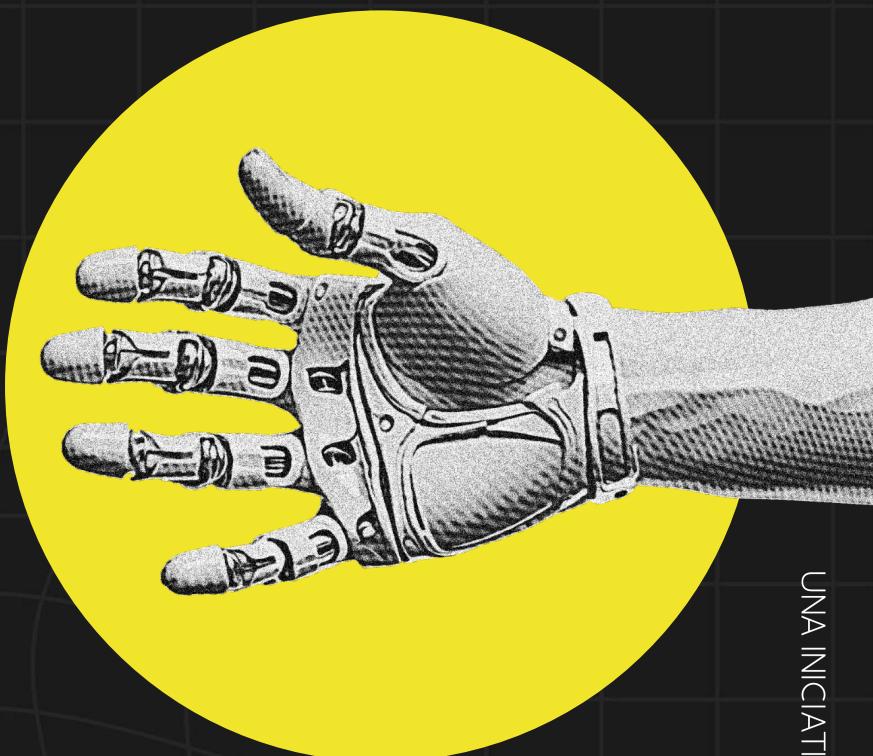
MÓDULO 5

Retos, tendencias y futuro de la IA generativa

- ✓ Retos de la IA generativa
- ✓ Regulación y ética en la IA generativa
- ✓ IA generativa y la seguridad
- ✓ Tendencias de la IA generativa
- ✓ El futuro del trabajo con la IA

DESCRIPCIÓN

La sesión final aborda desafíos actuales de la IA generativa, incluyendo regulación, ética y seguridad. Explora el impacto en la adopción y desarrollo de tecnologías de IA, negocios y el futuro del trabajo, preparando a ejecutivos para liderar cambios en sus campos e industrias.



WORKSHOP smile.cx

ACADEMY

01



IA generativa para la generación de contenidos: Edición de texto, imagen, audio, visual.

02

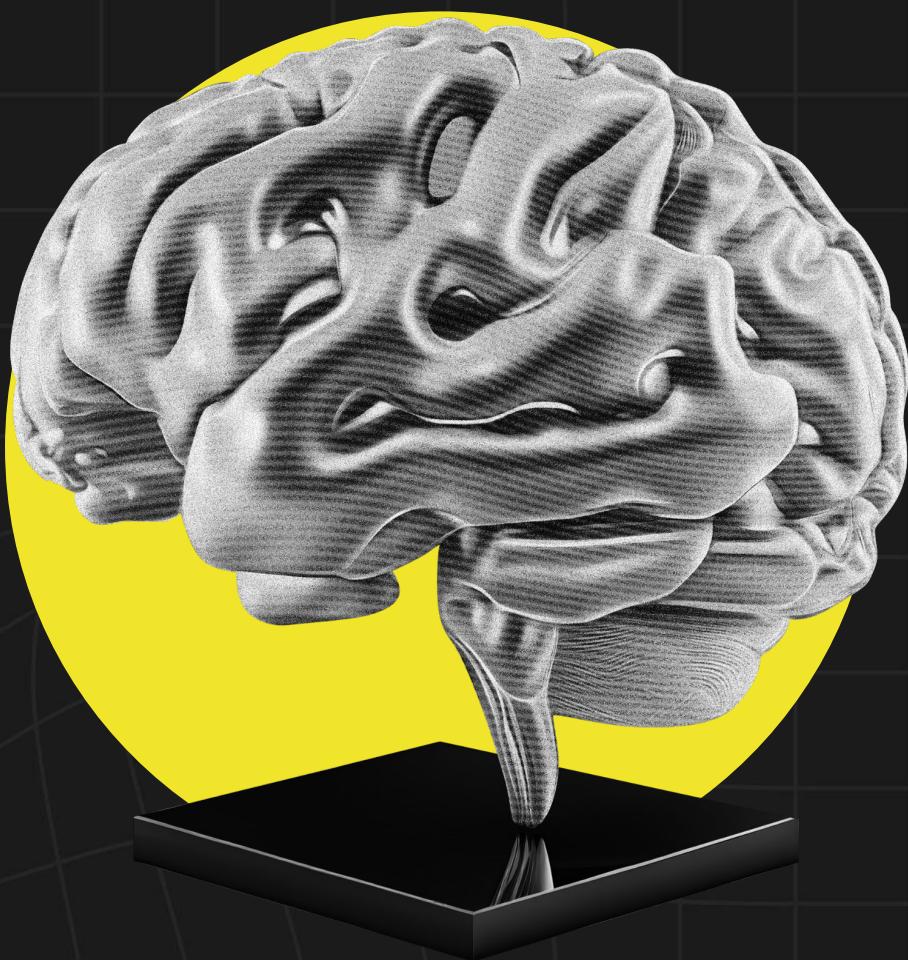


IA generativa para la automatización de procesos.

03



IA generativa para la toma de decisiones.



06

METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

TIMETABLE

Horario de Perú: Masterclass de 17:00h a 20:00h. Coffee break de 15 minutos.

Horario Workshop: De 17:00h a 20:00h. Coffee break de 15 minutos.



06

METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

SEPT 2024

 **Jueves 19**
Lo que el ejecutivo debe saber

 **Jueves 26**
Modelos y Herramientas de IA Generativa

OCT 2024

 **Jueves 10**
Aplicando IA para la productividad personal

 **Jueves 24**
Aplicando IA en los negocios

NOV 2024

 **Jueves 7**
Retos, tendencias y futuro de la IA Generativa

 **Jueves 21**
WorkShop:

- IA Gen para la generación de contenidos
- IA Gen para la automatización de procesos
- IA Gen para la toma de decisiones

DIC 2024

 **Viernes 6**
Clausura del Programa - Certificaciones

07

EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

smile.cx
ACADEMY

Omar Crespo



Director de Tecnología e Innovación en I4B Consultoría Digital, con experiencia en liderar la transformación digital y la creación de plataformas digitales en el sector microfinanciero. Antiguo Gerente de Innovación y Transformación Digital en MiBanco, con historial en empresas como Microsoft, CA Technologies, e IBM del Perú en roles ejecutivos relacionados con soluciones tecnológicas y proyectos de optimización de servicios de tecnologías de información. Además, es mentor de Startups, Coach, Arquitecto de innovación certificado por el SIT de Israel, Change Practitioner de PROSCI USA y Agile Coach. También se destaca como docente y expositor internacional en eventos como el Singapore Fintech Festival 2018 y miembro del comité organizador de Banca y Finanzas en el CADE Digital 2021.

EQUIPOS DE
PONENTES INVITADOS

EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

smile.cx ACADEMY



Wester Zela

Doctor en Ciencias de la Computación – Inteligencia Artificial por la Universidad Politécnica de Madrid, con una amplia formación internacional, incluyendo una certificación en el programa Ignite Full Time de la Universidad de Stanford. Como ejecutivo senior con más de 22 años de experiencia en Transformación Digital, ha liderado empresas en Europa y Perú, abarcando consultoría, banca, telecomunicaciones, educación y farmacéutica, con roles destacados en Accenture, Amdocs, Infosys, GlobalHITSS, entre otros. También se desempeñó como consultor de Inteligencia Artificial y Datos en la PCM (Perú), liderando la estrategia Nacional de IA y proyectos como Datos Abiertos.

EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

smile.cx ACADEMY

Marty Ravello



El especialista es experto en IA generativa, fomentando su uso colaborativo con la inteligencia humana. Imparte talleres sobre el tema a posgraduados y ejecutivos. Posee un máster en Project Management de la UTP y una licenciatura en economía de la Universidad Nacional de Trujillo. Está certificado como Project Management Professional (PMP) por el PMI y como Professional Scrum Master (PSM-I) por Scrum.org. Actualmente, gestiona proyectos educativos en ESAN. Tiene especializaciones en innovación, propiedad intelectual y comercialización de tecnologías en Perú, México y Estados Unidos. Ha trabajado en diversas instituciones académicas y tiene un certificado de Economía Avanzada del BCRP.

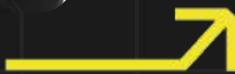
DESTINATARIOS

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 España y Latinoamérica 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

Universidad ESAN emitirá el certificado de participación y aprovechamiento, junto con Smile.cx Academy tras la finalización del programa ejecutivo.



smile.cX ACADEMY

Partner académico



Contacto:

- in** Covisian Academy España & Latinoamérica
- ✉** covisian.com/initiatives/academy
- ✉** covisianacademy@covisian.com

UNA INICIATIVA DE
COVISIAN