



**smile.cX**  
**ACADEMY**

# **IA Generativa** **Programa**

IA PARA LA EXCELENCIA EN EL  
SERVICIO AL CLIENTE

Partner académico



UNA INICIATIVA DE COVISIAN

[covisianacademy@covisian.com](mailto:covisianacademy@covisian.com)

# 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

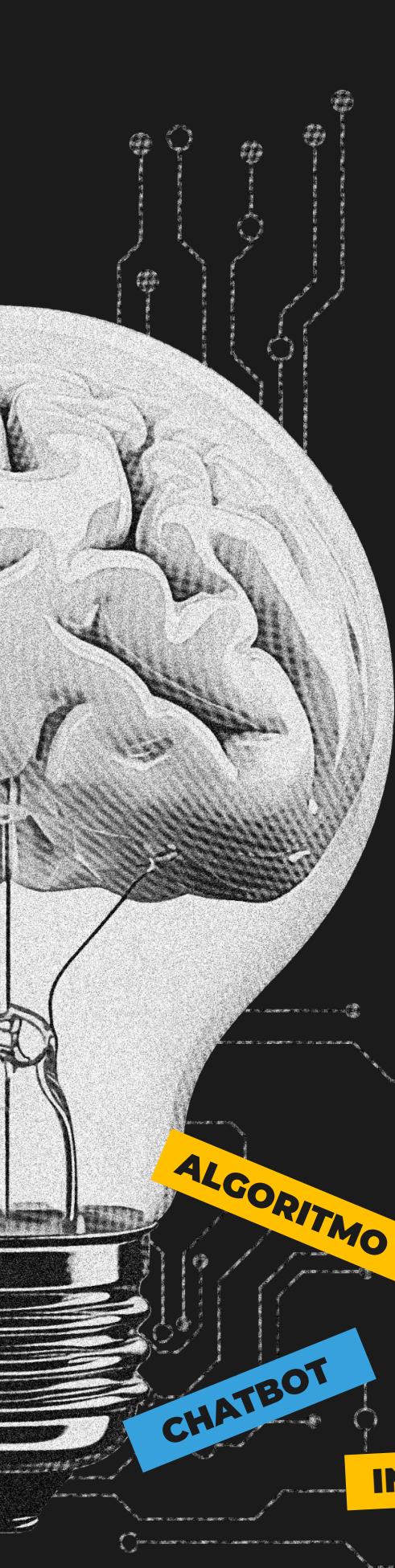
10

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 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 (Estados Unidos, España, Italia, Perú, Chile y Colombia).

ALGORITMO

INTELIGENCIA  
ARTIFICIAL

CHATBOT

AUTOMATIZACIÓN

ASISTENTE  
VIRTUAL

INMERSIVO

RED NEURONAL

INNOVACIÓN

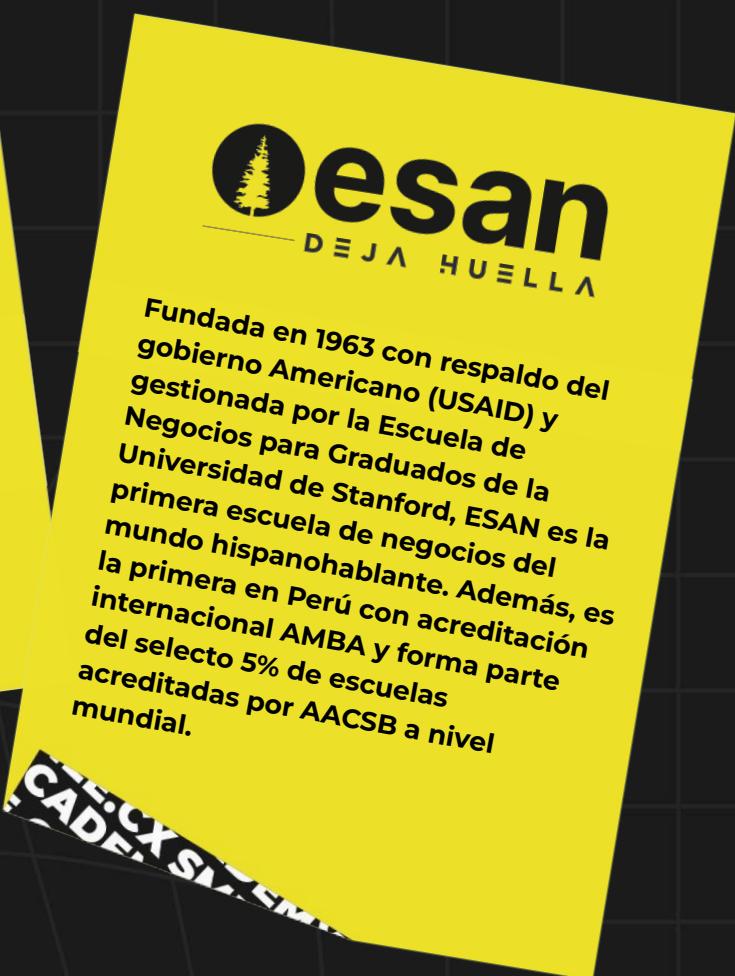
# PARTNERS smile.cx ACADEMY DEL PROGRAMA

Luego del éxito del programa "**IA Generativa: Estrategia y ejecución empresarial innovadora**" en 2024, este 2025 damos un paso más allá con una segunda edición en Perú. Además, tras haber desarrollado **programas sobre IA Generativa en Latinoamérica y Europa** con gran acogida, seguimos apostando por la formación de alto nivel en este campo. Este año presentamos en Perú el programa "**IA para la Excelencia en el Servicio al Cliente**", nuevamente en colaboración con la **Universidad ESAN** como nuestro partner académico. Un espacio diseñado para profundizar en **el impacto de la IA en la customer experience y su aplicación estratégica en las empresas**.



**COVISIAN**  
TECH. PEOPLE. SMILES.

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.



**esan**  
DEJA HUELLA

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 las Maestrías en Dirección de Tecnologías de Información, Project Management y Data Analytics & Artificial Intelligence.** 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.



**EDDY  
MORRIS**

# LOS INGREDIENTES DE LA EXCELENCIA

smile.cx

ACADEMY

01

PARTNERS ACADÉMICOS  
ALTAMENTE CUALIFICADOS

02

MARCAS  
LÍDER

03

PONENTES 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 06 sesiones semanales en colaboración con **Universidad ESAN**, donde exploramos a fondo la aplicación práctica de estas tecnologías en el entorno empresarial actual.

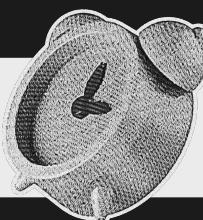
**PROGRAMA EJECUTIVO DE 18 HORAS  
DE FORMACIÓN (EN 3 MESES)**

**MODALIDAD  
PRESENCIAL**

**NETWORKING E INTERCAMBIO  
DE EXPERIENCIAS**

**CERTIFICADO DE  
APROVECHAMIENTO ESAN**

**Cada módulo presencial se llevará a cabo en la Universidad ESAN, tendrá una duración de 3 horas.**



# MÓDULO 1

## Fundamentos de la IA y sus Aplicaciones

- ✓ Definición y evolución de la IA
- ✓ Tipos de IA
- ✓ Algoritmos y técnicas comunes en IA (Machine Learning, Deep Learning, NLP)
- ✓ Aplicaciones de la IA en diferentes industrias
- ✓ Casos de estudio relevantes

### DESCRIPCIÓN

La sesión inicial para ejecutivos proporciona una visión integral de la Inteligencia Artificial, explorando su definición, evolución y los distintos tipos de IA. Se profundiza en las principales técnicas y algoritmos, incluyendo Machine Learning, Deep Learning y Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP). Además, se analizan aplicaciones estratégicas en industrias como salud, retail, mediante casos de estudio relevantes.



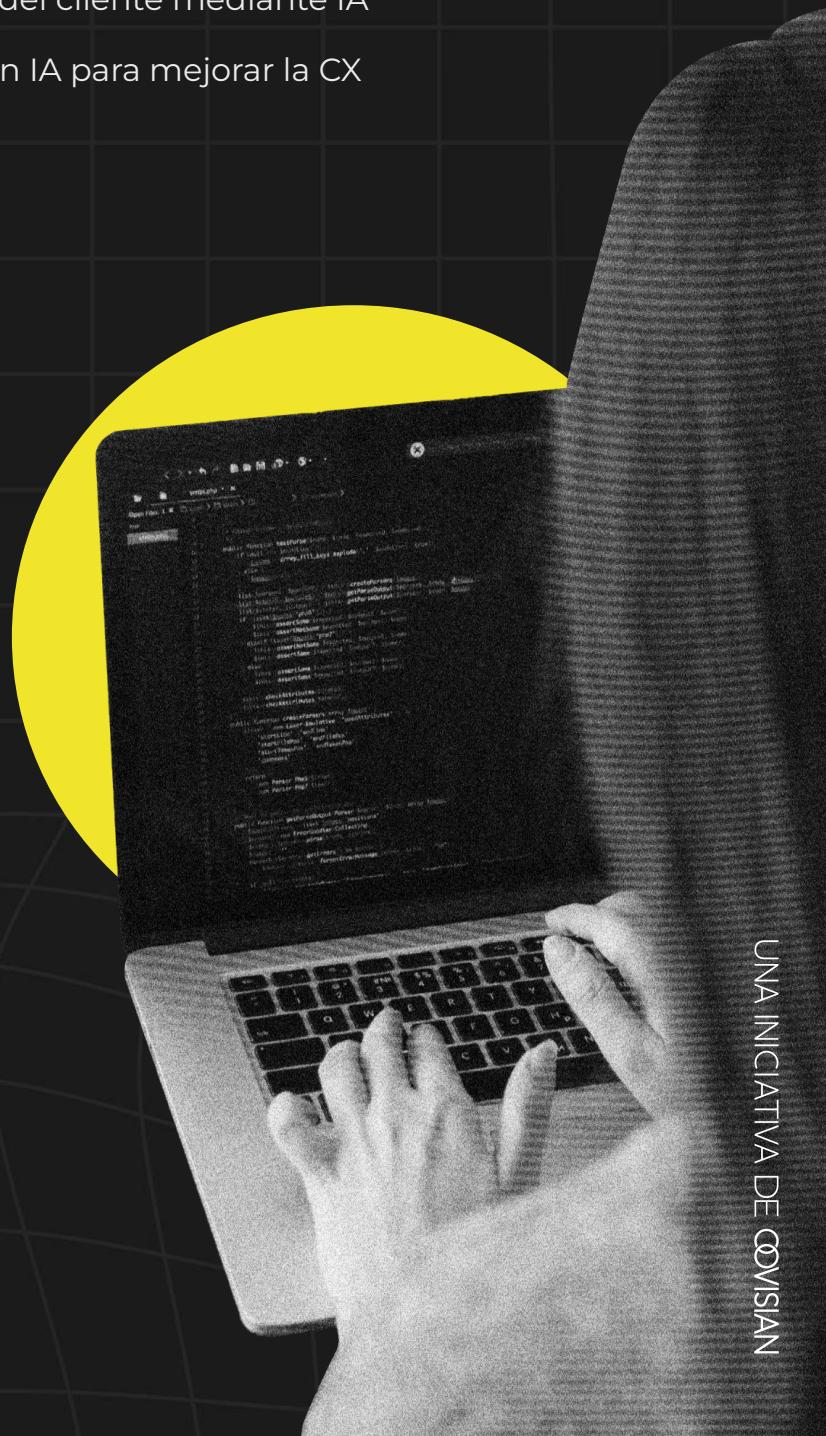
# MÓDULO 2

## IA y la Experiencia del Cliente (CX)

- ✓ Importancia de la experiencia del cliente en el negocio
- ✓ Herramientas de IA para el análisis de sentimientos y opiniones
- ✓ Personalización de la experiencia del cliente mediante IA
- ✓ Ejemplos de empresas que utilizan IA para mejorar la CX

### DESCRIPCIÓN

En esta sesión se explorará cómo la Inteligencia Artificial está redefiniendo la Experiencia del Cliente (CX), convirtiéndose en un factor clave para la diferenciación y fidelización. Se examinará la importancia de la CX en el éxito empresarial y cómo las herramientas de IA, como el análisis de sentimientos y la personalización avanzada, permiten comprender mejor a los clientes. Además, se presentarán casos de éxito de empresas que han logrado transformar la interacción con sus consumidores mediante soluciones innovadoras, brindando a los participantes una perspectiva práctica para aplicar estos avances en sus organizaciones.



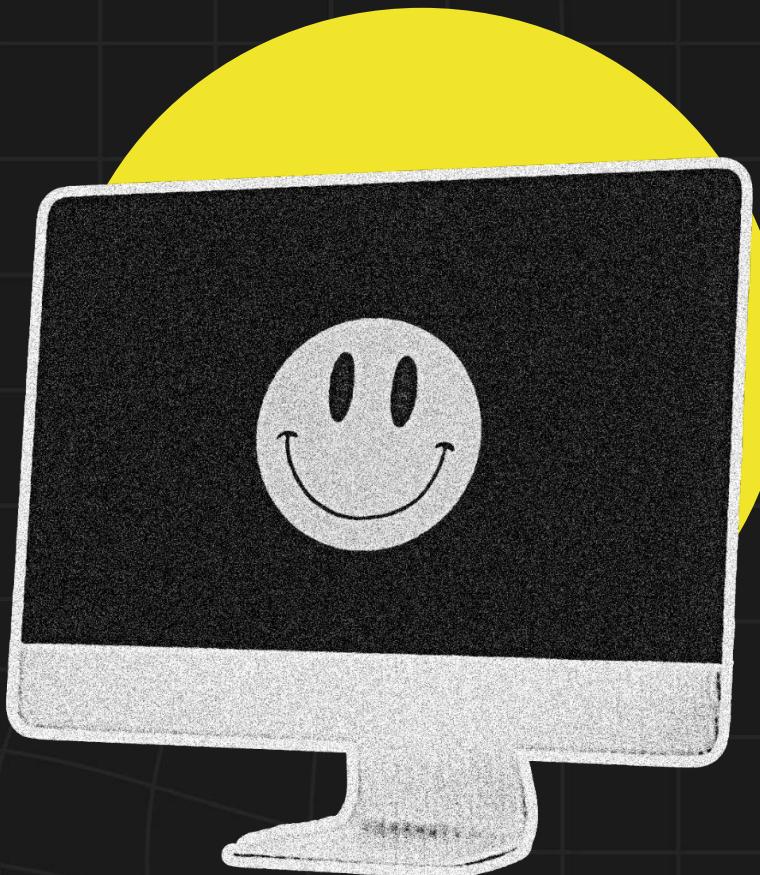
# MÓDULO 3

## Diseño del Proceso CX mediante IA

- ✓ Mapeo del viaje del cliente (Customer Journey Mapping)
- ✓ Identificación de puntos críticos y oportunidades de mejora
- ✓ Uso de IA para optimizar puntos de contacto
- ✓ Integración de IA en sistemas CRM

### DESCRIPCIÓN

La sesión se enfoca cómo la Inteligencia Artificial puede potenciar el diseño y optimización del proceso de experiencia del cliente (CX). Se analizará el mapeo del viaje del cliente (Customer Journey Mapping) para identificar puntos críticos y oportunidades de mejora. Además, se explorará el uso de IA en la optimización de puntos de contacto y su integración en sistemas CRM, permitiendo a las empresas ofrecer experiencias más fluidas, personalizadas y eficientes.



# MÓDULO 4

## Automatización del Seguimiento de Cliente con IA

- ✓ Automatización de tareas repetitivas con IA
- ✓ Chatbots y asistentes virtuales
- ✓ Sistemas de recomendación y personalización
- ✓ Análisis predictivo para la retención de clientes

### DESCRIPCIÓN

En esta sesión se explorará cómo la Inteligencia Artificial optimiza el seguimiento al cliente mediante la automatización de tareas repetitivas, el uso de chatbots y asistentes virtuales, y la implementación de sistemas de recomendación y personalización. Además, se analizará el papel del análisis predictivo en la retención de clientes, permitiendo anticipar necesidades y mejorar la experiencia.



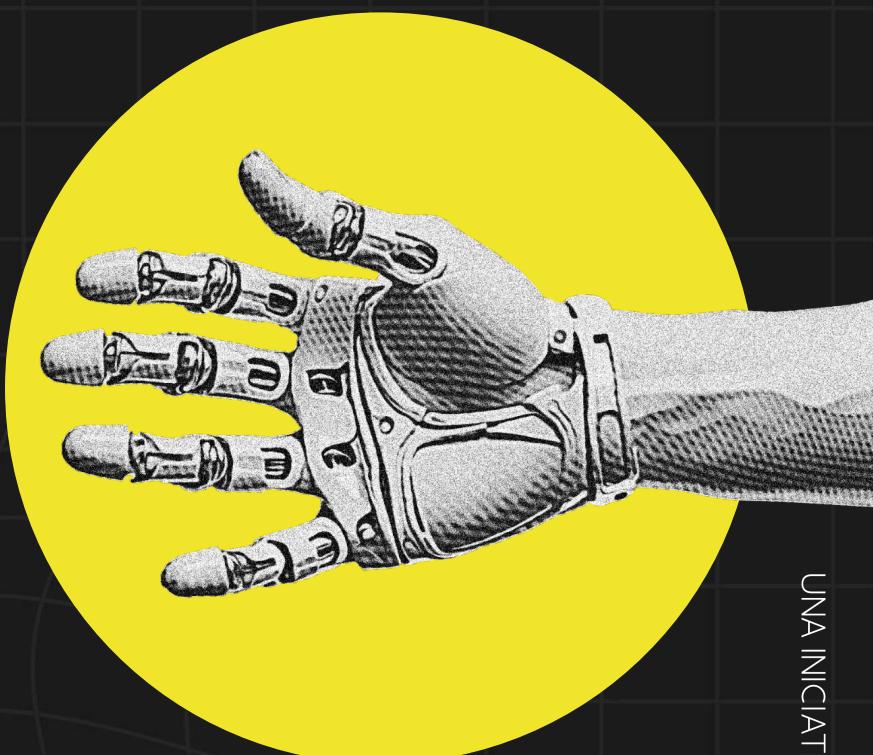
# MÓDULO 5

## Implementación y Evaluación de Soluciones de IA en Customer Service

- ✓ Planificación y gestión de proyectos de IA
- ✓ Métricas y KPIs para evaluar el éxito de la IA en Customer Service
- ✓ Desafíos y consideraciones éticas en la implementación de IA

### DESCRIPCIÓN

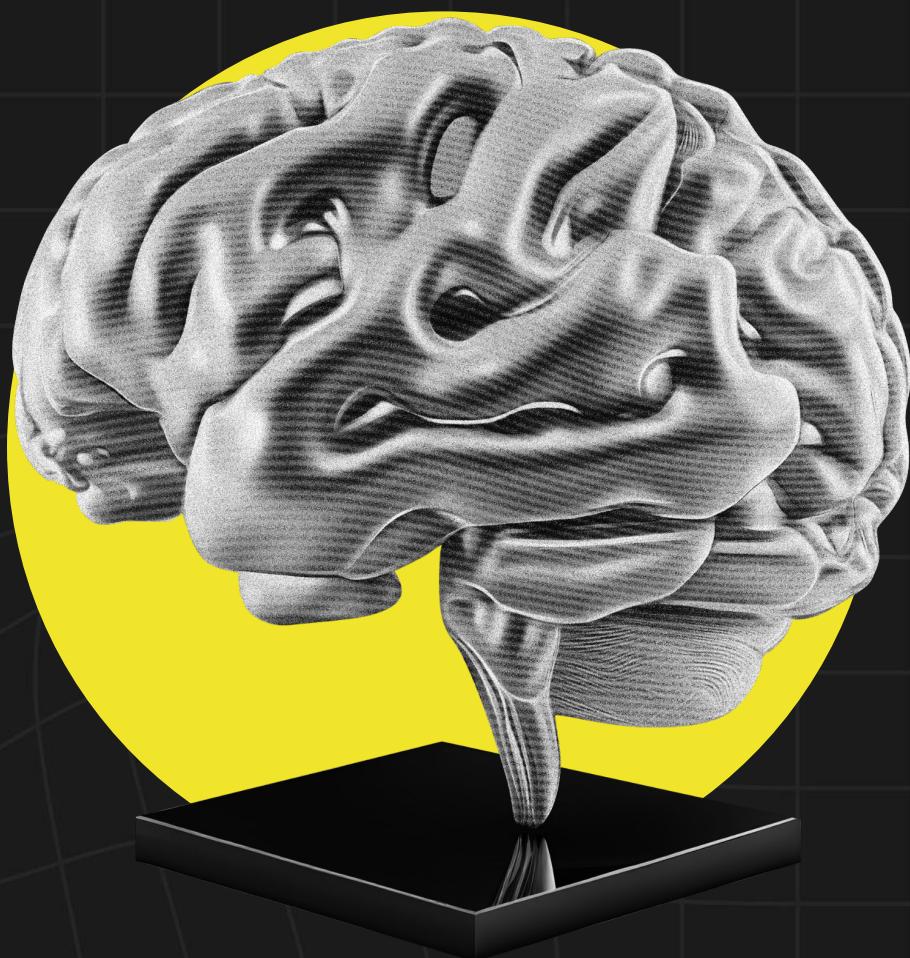
La sesión final aborda la implementación y evaluación de soluciones de IA en Customer Service, desde la planificación y gestión de proyectos, hasta el uso de métricas y KPIs para medir su impacto. También se analizarán los desafíos y consideraciones éticas en su aplicación, permitiendo a los participantes desarrollar estrategias efectivas para una adopción responsable de la IA en sus organizaciones.



# WORKSHOP smile.cx

ACADEMY

Este workshop, basado en los seminarios previos, está diseñado para **aplicar los conocimientos adquiridos en un entorno práctico**, permitiendo a los participantes desarrollar soluciones de IA adaptadas a desafíos reales en el servicio. A lo largo de la sesión, se trabajará en la identificación de oportunidades de mejora, el diseño de estrategias basadas en IA y la implementación de herramientas innovadoras. Además, se fomentará la colaboración y el intercambio de ideas, impulsando la creación de propuestas que optimicen la experiencia de los participantes y generen un impacto tangible en sus organizaciones.



06

# METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

## TIMETABLE

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

**Horario Workshop:** Día Jueves de 17:00h a 20:00h. Coffee break de 15 minutos.



06

# METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

**AGTO 2025****Jueves 28**  
Fundamentos de  
la IA y sus  
Aplicaciones**SEP 2025****Jueves 11**  
IA y la Experiencia  
del Cliente (CX)**OCT 2025****Jueves 09**  
Automatización  
del Seguimiento  
de Cliente con IA**NOV 2025****Jueves 06**  
Workshop:  
Experiencia del  
Cliente 4.0: IA en  
Acción**Jueves 23**  
Implementación y  
Evaluación de  
Soluciones de IA en  
Customer Service

# 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.

VENEMENTES INVIT

07

# EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

**smile.cx**  
ACADEMY

**Christian Aste**



Actualmente es Strategy Manager en el grupo HAVAS Media. Ejecutivo senior con más de 15 años de experiencia en Marketing en la industria de servicios. Experto en mejorar ventas y rentabilización de clientes, optimizando campañas online-offline; todo ello con un soporte en advanced analytics.

Ha liderado procesos de transformación de la experiencia-cliente hacia la omnicanalidad. Ha laborado para el BBVA Perú, Banco Pichincha, Diners Club, Carsa, Caja Ica, ESAN, entre otros. MBA por ESAN. Magister en Investigación con mención en comportamiento del consumidor. Posgrado en Marketing Intelligence por ESIC (España).

POA  
VENTE  
NTE  
NTES  
TES IN  
VITA

07

# EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

**smile.cx**  
ACADEMY

**Paola Aybar**



Magíster de ESAN en Dirección de Personas, Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad de Lima. Con especialización en Dirección Comercial y Growth, Hacking Marketing, Desarrollo de Canales Comerciales y Transformación Digital. Más de 17 años de experiencia en empresas del sector Industrial, Tecnología, Banca, Seguros, Farmacéuticas y Retail, Enfocada en Gestión Comercial B2B/B2C, Desarrollo de Canales, Negociación con Clientes Corporativos en Perú, Chile, Uruguay y Paraguay. Generación de Demanda a través de canales digitales y tradicionales. Liderazgo de Equipo de Ventas y Multidisciplinarios a través del Coaching Ontológico, así como metodologías ágiles, e innovadoras.

POA  
VENTE  
NTE  
NTES IN  
S INVITAD

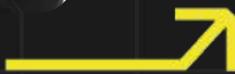
# DESTINATARIOS

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, travel**, 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](mailto:covisianacademy@covisian.com)**



**APROBACIÓN**

Desde la organización de Smile.cx Academy España y Latinoamérica te confirmará 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 especial o tu beca, consulta con nosotros en [covisianacademy@covisian.com](mailto: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:**

- Smile.CX Academy
- [covisian.com/initiatives/academy](http://covisian.com/initiatives/academy)
- [covisianacademy@covisian.com](mailto:covisianacademy@covisian.com)

UNA INICIATIVA DE  
**COVISIAN**