



SMILE.CX
ACADEMY

IA Generativa **Programa**

IA GENERATIVA PARA LA NUEVA GESTIÓN
DEL CUSTOMER EXPERIENCE

Partner académico



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**

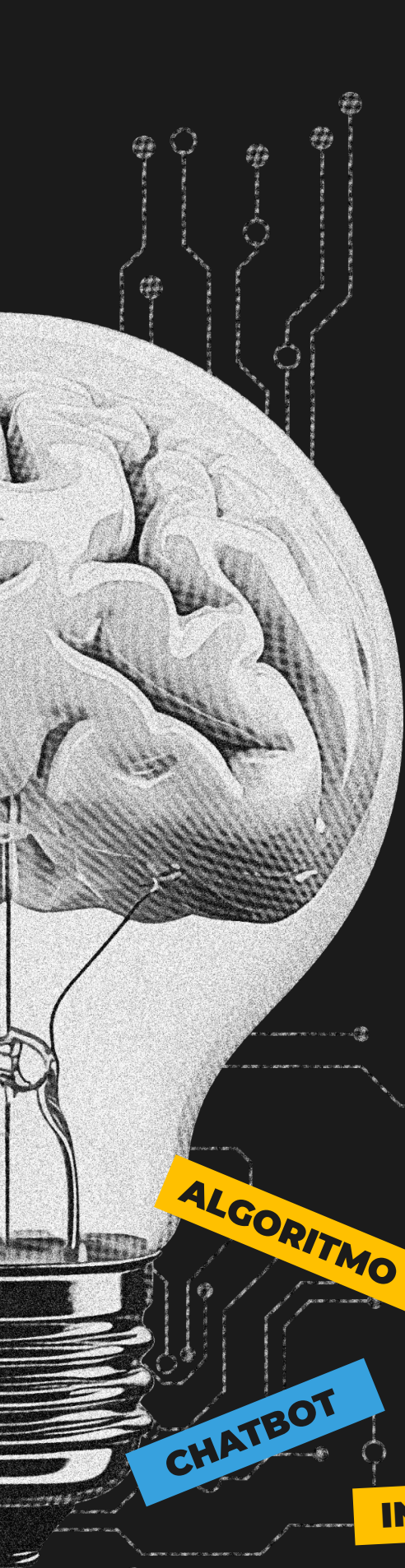
01

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



ALGORITMO

INTELIGENCIA
ARTIFICIAL

AUTOMATIZACIÓN

ASISTENTE
VIRTUAL

CHATBOT

INMERSIVO

RED NEURONAL

INNOVACIÓN

02

PARTNERS DEL PROGRAMA

Después del éxito del programa **"IA generativa para un liderazgo estratégico"** en 2024, y de **"IA Generativa aplicada al Customer Experience"** de 2025, damos un paso más allá con una nueva edición en España. 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 España el programa **"IA Generativa para la nueva gestión del customer experience"**, nuevamente en colaboración con **ESIC Corporate Education** 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 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.

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 7 sesiones en colaboración con **ESIC Corporate Education** donde exploramos a fondo la aplicación práctica de estas tecnologías en el entorno empresarial actual.

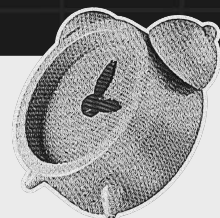
**PROGRAMA EJECUTIVO DE 16 HORAS
DE FORMACIÓN (EN 3 MESES)**

**MODALIDAD
PRESENCIAL**

**NETWORKING E INTERCAMBIO
DE EXPERIENCIAS**

**CERTIFICADO DE
APROVECHAMIENTO ESIC**

SESIONES PRESENCIALES:
3 módulos teóricos
4 workshops prácticos



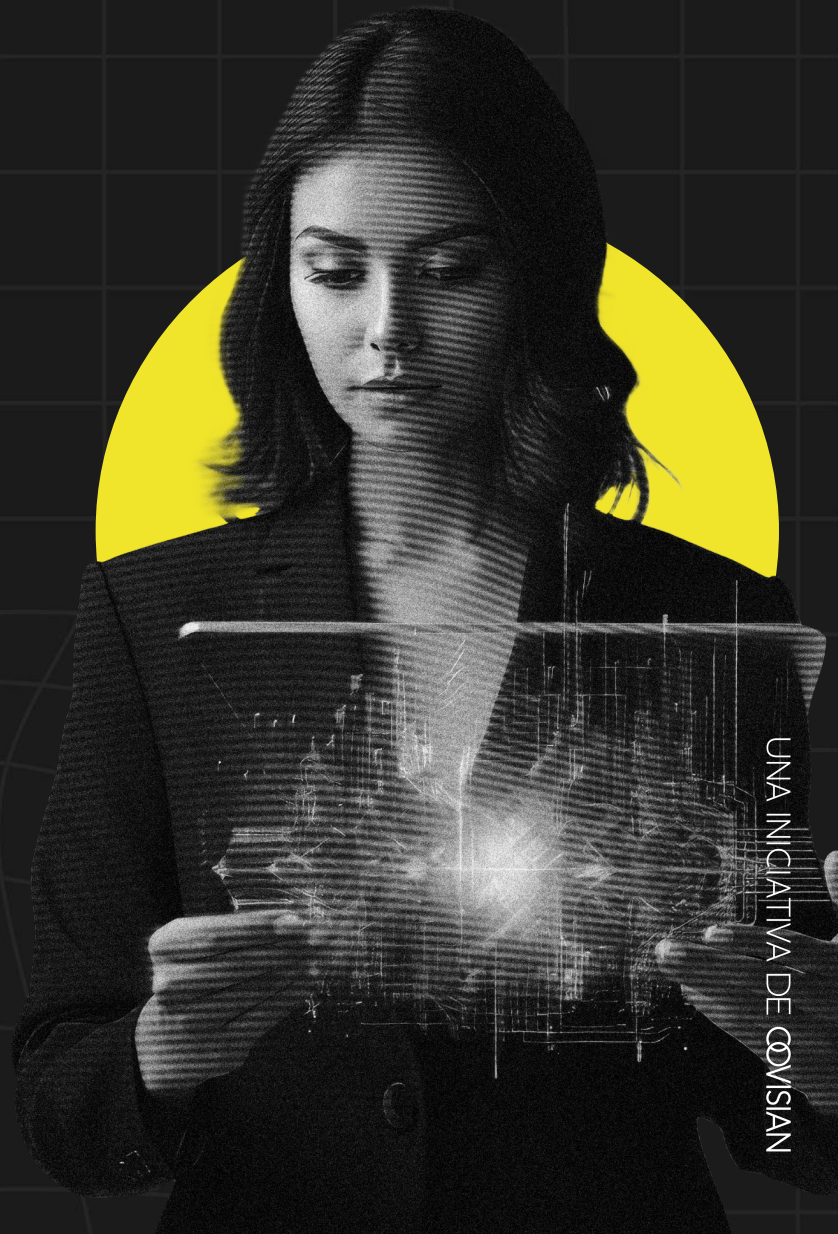
MÓDULO 1

IA: Fundamentos, clases y aplicaciones

- ✓ ¿Qué es la IA?
- ✓ Fundamentos de IA.
- ✓ Aplicaciones IA generativa.

DESCRIPCIÓN

Sesión de fundamentos básicos para aquellos que no asistieron al programa inicial o que quieren refrescar los conceptos



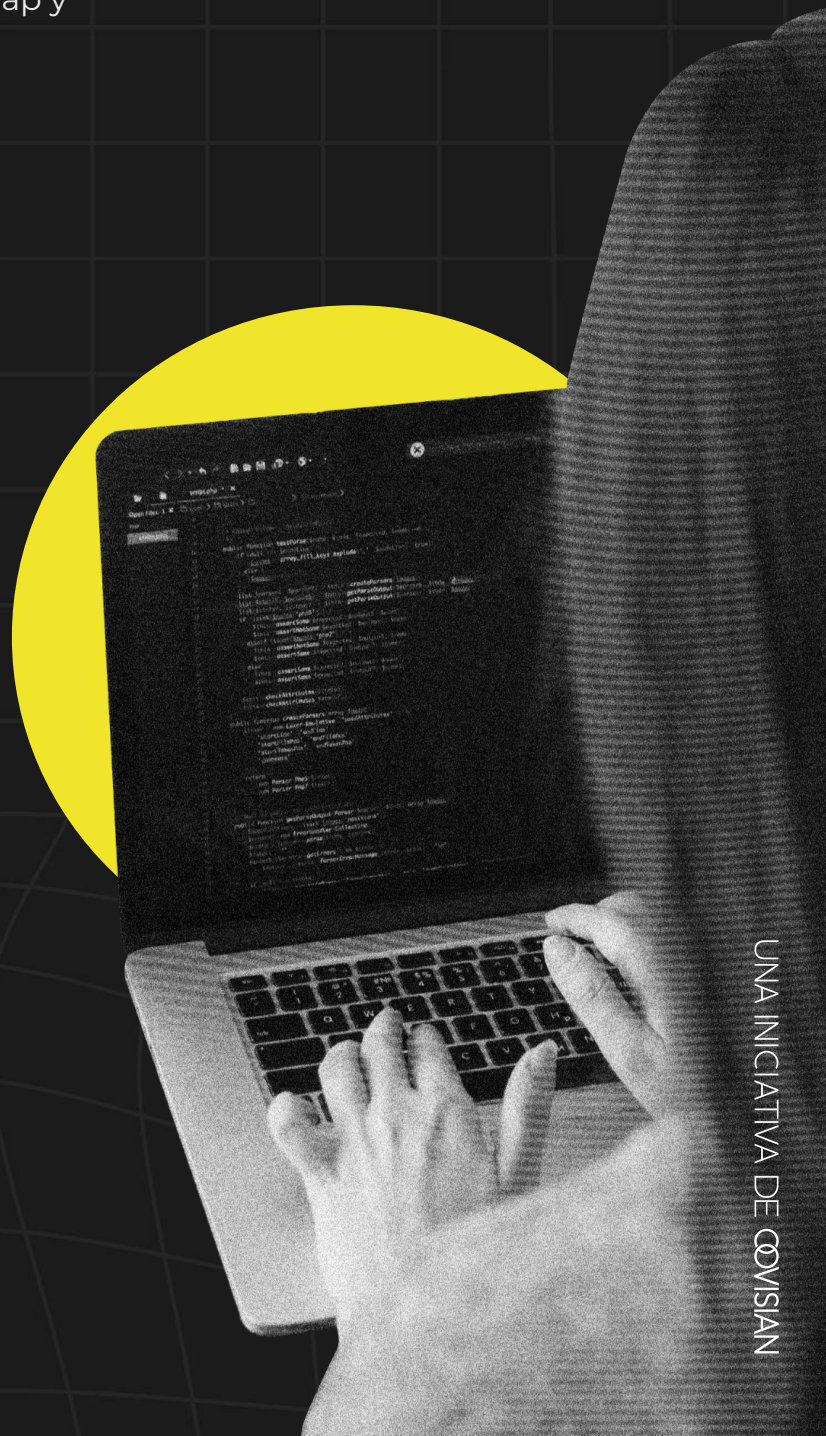
MÓDULO 2

Cómo la IA ayuda a entender la Experiencia de Cliente

- ✓ Mapa de empatía con IA.
- ✓ Customer journey map aumentado.
- ✓ Tracking del Customer Journey Map y tiempo real.

DESCRIPCIÓN

En esta sesión se explorará cómo la Inteligencia Artificial permite un análisis más profundo del comportamiento y necesidades de los clientes a través de herramientas avanzadas. Se examinará el uso del mapa de empatía con IA para comprender emociones y expectativas, así como el Customer Journey Map aumentado, que enriquece cada punto de contacto con datos inteligentes. Además, se analizará el tracking en tiempo real del recorrido del cliente, permitiendo a las empresas anticiparse a sus necesidades y ofrecer interacciones más personalizadas y efectivas.



MÓDULO 3

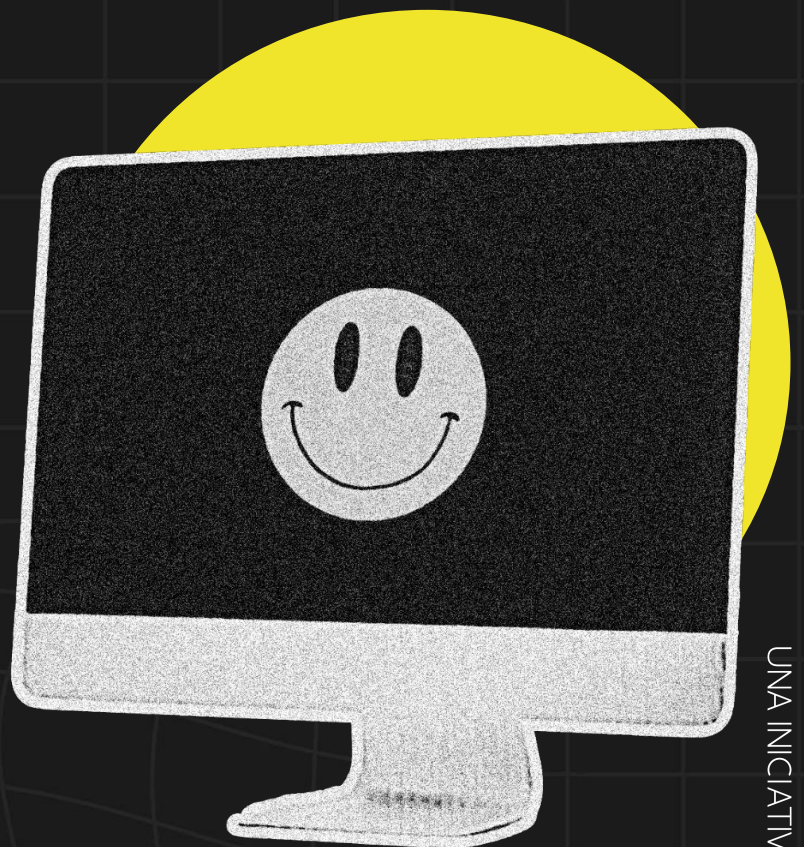
Automatización del seguimiento de cliente con IA

- ✓ LLM RAG para tabular el CX
- ✓ Bots jerárquicos en el proceso CX
- ✓ Automatización inteligente de extremo a extremo
- ✓ Monitoring de arquitectura de bots e instrucciones supervisadas

DESCRIPCIÓN

Este módulo se centra en la transición de la IA conversacional a sistemas operativos personalizados. Analizaremos el uso de **LLM con RAG** para procesar datos tabulares y adaptar el conocimiento de la IA a la realidad de cada empresa.

Abordaremos el diseño de **bots jerárquicos** para una automatización de extremo a extremo y la implementación de un **monitoring de arquitectura** que, mediante instrucciones supervisadas, garantiza el control y la calidad en cada interacción de CX.



WORKSHOP smile.cx ACADEMY

IA Generativa para un nuevo liderazgo estratégico

01



Construcción de buyer persona, mapa de empatía y customer journey map

02



Generación con IA Gen y agentes de IA. Inbound CX y SEO - GEO CX

03

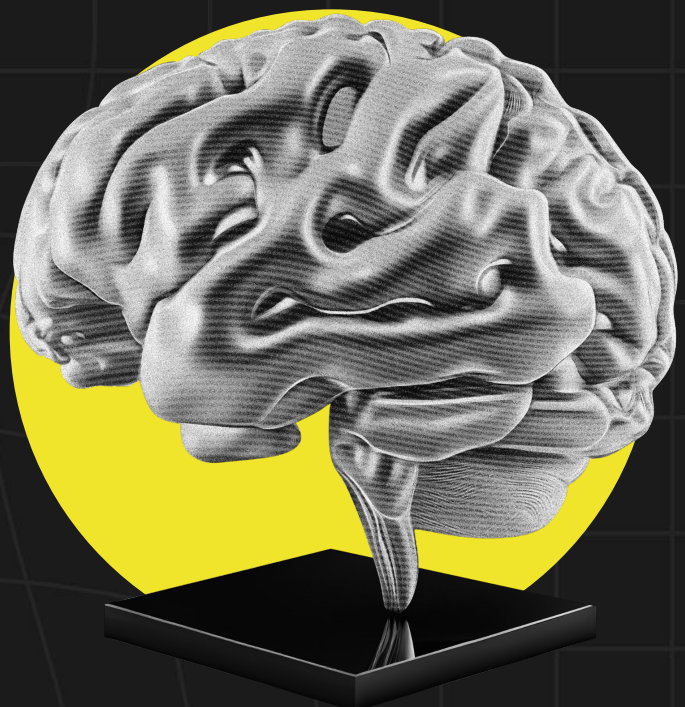


Mapeo del proceso de CX y diseño de automatizaciones CX con orquestación no code

04



Construcción librería de prompts + framework funcional de un agente de CX



06

METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

TIMETABLE

Horario: Masterclass de 09:30h a 12:00h. Workshops de 09:30h a 11:30h (excepto el 26 de Noviembre: 9:30 a 12:30)

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

METODOLOGÍA PRESENCIAL

PROFESORADO EXPERTO

INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS

WORKSHOPS



METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

SEPTIEMBRE 2026



Jueves 17

IA: Fundamentos,
tipos y aplicaciones.

OCTUBRE 2026



Jueves 01

Cómo la IA ayuda a
entender la
Experiencia de
Cliente



Jueves 15

Automatización
del seguimiento
de cliente con IA



Jueves 22

WORKSHOP

Construcción del
Buyer Persona,
mapa de empatía
y CJ Map

NOVIEMBRE 2026



Jueves 12

WORKSHOP

Generación con IA
Gen y agentes de IA.
Inbound CX y SEO -
GEO CX



Jueves 26

WORKSHOP

Mapeo del
proceso de CX y
diseño de
automatizaciones
CX con
orquestración no
code

DICIEMBRE 2026



Jueves 3

WORKSHOP

Construcción
librería de
prompts +
framework
funcional de un
agente de CX

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.



07

EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

smile.cx
ACADEMY

Mónica

Díaz-Ponte


Digital & Technology Business Management en Digital Addition ES

Especialista en gestión de negocios digitales y tecnológicos con una extensa trayectoria en la coordinación de equipos internacionales y remotos en EMEA, US, LATAM y Asia.

Experta en el diseño de estrategias de Digital Business, Ecommerce e Inbound Marketing, así como en Branding corporativo, personal y de propuestas.

Lidera áreas de Customer & Social Care y el desarrollo de comunidades de prescripción, además de gestionar con éxito la cadena completa de Ecommerce: desde la Content Factory y el Product Management hasta la logística.

Especialista en Estrategia digital, ecommerce, branding, inbound marketing, gestión de comunidades, logística para venta online, desarrollo de negocio internacional y sobre todo mucha gestión de equipos remotos y mucha coordinación multicultural.



07

EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

smile.cx
ACADEMY

**Cándido
Rodríguez**
CTO en Q-Vision

Lidera la estrategia tecnológica y proyectos de alto impacto.

Perfil técnico-estratégico especializado en Inteligencia Artificial y automatización a gran escala.

Referente en la transformación digital basada en IA, con un enfoque que prioriza la ética y la responsabilidad tecnológica en cada implantación.

Acumula mucha experiencia en el diseño de arquitecturas de software, soluciones de IA corporativa, machine learning, deep learning y el desarrollo avanzado de agentes inteligentes para optimizar la eficiencia operativa.

Especialista en Consultoría tecnológica, automatizaciones orientadas a negocio, Customer Experience, visión estratégica, excelencia técnica, IA responsable y sobre todo mucha Inteligencia Artificial y mucha automatización de procesos.



08

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



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 especial o tu beca, 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

esic
Corporate Education

Contacto:

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

UNA INICIATIVA DE
COVISIAN