

Gestión de la experiencia de cliente con IA: diseño y automatización

Nivel 1 (20 horas - autoformación)

OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN

Aplicar estrategias y herramientas de inteligencia artificial para mejorar la experiencia del cliente, mejorar la fidelización y optimizar procesos, asegurando su cumplimiento con las normativas éticas y legales vigentes en materia de privacidad y protección de datos.

CONTENIDOS

1. Fundamentos de la Experiencia del cliente en la Era Digital
2. Introducción a la Inteligencia Artificial para CX
3. Introducción a ChatGPT y a la ingeniería de prompts
4. Automatización y Productividad
5. Aplicaciones estratégicas de la IA en el viaje del cliente
6. Entorno legal en la economía digital: propiedad y privacidad
7. Casos de éxito y fracaso