



DIPLOMADO EN EXPERIENCIA  
DE CLIENTES CON INTELIGENCIA  
ARTIFICIAL  
EN LÍNEA  
(96 horas)

## Objetivo:

- Desarrollar competencias en inteligencia artificial para optimizar el Customer Journey, mejorar la experiencia del cliente y reforzar la eficacia en la toma de decisiones empresariales.

## Dirigido a:

- Profesionales de *marketing*, ventas, atención al cliente, analistas de datos, emprendedores y quienes deseen aplicar inteligencia artificial para mejorar la experiencia del cliente.

## Reconocimiento:

- Al finalizar tu programa recibirás:
  - **Diploma Digital** con **validez curricular** y **tecnología Blockchain** con código QR y de verificación.
  - Certificado **International Coaching and Consulting Network**.

## ¿Por qué UVM?

Tenemos **más de 60 años** de **experiencia académica**, más de **150 programas educativos** y más de **180 programas de excelencia** a nivel nacional.

Adquieres **conocimientos** y **habilidades esenciales** que puedes **aplicar de inmediato** en tu **actividad profesional**.

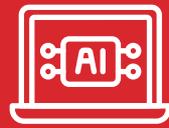
Los **profesores** que imparten las **Certificaciones** y **Diplomados** son **expertos reconocidos** en sus campos.

Tienes **flexibilidad educativa** que te permite **estudiar a tu ritmo**, a **cualquier hora** y en **cualquier lugar**.

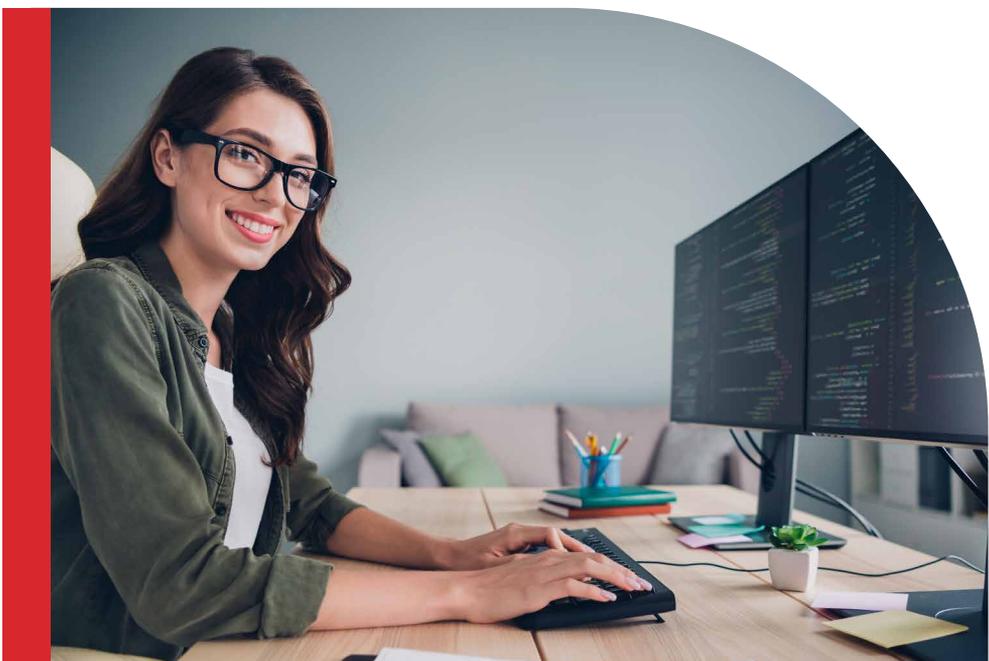
Los **Diplomados** y **Certificaciones UVM** enriquecen tu **CV** y te posicionan como **el mejor candidato**.

## Al estudiar el programa podrás:

Dominar la inteligencia artificial para optimizar la experiencia del cliente y los procesos de *marketing*.



Implementar estrategias de personalización y análisis predictivo para impulsar la atención al cliente y el crecimiento organizacional.



# MÓDULOS

## 01 Introducción a la inteligencia artificial y el *Customer Journey*

1. Definición de inteligencia artificial: conceptos y aplicaciones
2. El *Customer Journey*: fases y su importancia en la experiencia del cliente
3. ¿Cómo la inteligencia artificial transforma el *Customer Journey*?
4. Herramientas y tecnologías de inteligencia artificial en *marketing*
5. Casos de éxito: ejemplos de AI en el *Customer Journey*

## 02 Recopilación y análisis de datos del cliente

1. Fuentes de datos: ¿cómo y dónde recopilar información del cliente?
2. Métodos de análisis de datos: estadísticas y técnicas de *machine learning*
3. Segmentación de clientes: ¿cómo utilizar AI para identificar grupos?
4. Herramientas de análisis de datos: desde Google Analytics hasta software de AI
5. Ética y privacidad en la recopilación de datos

## 03 Personalización del *Customer Journey*

1. La importancia de la personalización en el *Customer Journey*
2. Técnicas de personalización: recomendaciones y segmentación dinámica
3. Uso de *chatbots* y asistentes virtuales en la atención al cliente
4. Herramientas de personalización: desde *e-mail marketing* hasta recomendaciones en tiempo real
5. Análisis de resultados: cómo medir la efectividad de las estrategias de personalización

## 04 Automatización de procesos en el *Customer Journey*

1. Introducción a la automatización en *marketing* y atención al cliente
2. Herramientas de automatización: CRM y plataformas de *marketing* automatizado
3. Flujo de trabajo automatizado: creación y optimización
4. Cómo la AI mejora la automatización: chatbots, marketing por correo, etc.
5. Casos de estudio: empresas que han automatizado con éxito

## 05 Predicción y modelado del comportamiento del cliente

1. Introducción a la predicción en *marketing*: conceptos clave
2. Técnicas de *machine learning* para predecir comportamientos
3. Modelado de la trayectoria del cliente: análisis predictivo
4. Herramientas y *software* para análisis predictivo
5. Evaluación de modelos: métricas y KPIs clave

## 06 Estrategias futuras y tendencias en AI y *Customer Journey*

1. Tendencias emergentes en inteligencia artificial y *marketing*
2. El futuro del *Customer Journey*: omnicanalidad y personalización extrema
3. Integración de AI con otras tecnologías emergentes (*blockchain*, IoT)
4. Desafíos y oportunidades en la implementación de AI
5. Presentación de una estrategia de AI en el *Customer Journey*

# Beneficios de la modalidad

**Clases en vivo, actividades interactivas y casos prácticos.** Puedes interactuar con profesores y otros alumnos para tener una experiencia más enriquecedora.

**Networking.** Tienes la oportunidad de construir una red de contactos profesionales con otras personas que tienen intereses similares o se desempeñan en el mismo ámbito.

**Estudia a tu ritmo.** Consulta todas las sesiones grabadas en el horario que más te convenga.

**Soporte técnico.** Cuentas con atención técnica en todo momento para ayudarte a solucionar cualquier problema que se presente.

**Asesoría y acompañamiento.** Tienes un tutor que te brindará apoyo a través de enlaces en vivo, chat o WhatsApp para resolver cualquier duda.

## SÉ PARTE DE LA UVM



@uvmmx



uvm



@uvmmx



uvm.mx