



AI Certification Program

AI+ Customer Service™



ONLINE

SUPPORT

ASSISTANCE

MAINTENANCE

SATISFACTION

CUSTOMER

COMMUNICATION

JedAIs
CERTIFICATIONS



Authorized
Training Partner



Resumen Ejecutivo

La certificación AI+ Customer Service está diseñada para profesionales que pretenden revolucionar las experiencias de los clientes a través de la Inteligencia Artificial (IA). Comience con una introducción al papel de la IA en el servicio al cliente y profundice en la comprensión de diversas tecnologías de IA. Aprenda técnicas eficaces de recopilación y análisis de datos cruciales para la implementación de la IA. Explore estrategias para implementar soluciones de IA y optimizar las experiencias de los clientes. Se hace hincapié en las consideraciones éticas y el fomento de la confianza para garantizar una implantación responsable de la IA. Sumergirse en el panorama futuro de la IA en el servicio al cliente, preparándose para los próximos avances. Concluya elaborando una estrategia integral de IA adaptada a las necesidades de su organización. A lo largo del curso, se hace hincapié en la aplicación práctica, asegurando que los participantes estén equipados con las habilidades necesarias para navegar sin problemas por el cambiante panorama del servicio al cliente. Consiga una ventaja competitiva dominando las estrategias basadas en la IA, fomentando la satisfacción del cliente e impulsando el crecimiento de la organización.

Certification Prerequisites

- Los candidatos deben poseer un conocimiento básico de las operaciones empresariales y del papel del servicio al cliente en el éxito de la organización.
- familiaridad básica con las herramientas digitales, el software y los conceptos subyacentes de la inteligencia artificial.
de la inteligencia artificial.
- Conocimiento de los procesos de toma de decisiones estratégicas organizaciones, especialmente en relación con la adopción de la adopción de tecnología y la mejora del servicio al cliente.
- Genuina curiosidad y apertura para explorar cómo la inteligencia artificial puede aplicarse para transformar las prácticas y crear valor para las empresas y sus clientes.

Plan de examen

Número de
preguntas

50

Aprobado

35/50 or 70%

Duración

90 Minutes

Formato

En línea mediante
IA
Plataforma de
evaluación

Tipo de pregunta

**Opción múltiple/Múltiple
Respuesta**

Resumen del examen

Module	Weight
Introducción a la Inteligencia Artificial (IA) en la atención al cliente	12%
Entender las tecnologías de IA	12%
Recogida y análisis de datos	12%
Implantación de soluciones de IA	20%
Optimizar la experiencia del cliente	12%
Consideraciones éticas y confianza	12%
El futuro de la IA en la atención al cliente	12%
Crear una estrategia de IA para su organización	8%
	100%

AICERTs™

AI+

Customer Service™

Certification Modules

Module 1

Introducción a la Inteligencia Artificial (IA) en el Servicio de Atención al Cliente

1.1 Visión general de la IA

1.2 Relevancia de la IA en la atención al cliente

Module 2

2. Entender las tecnologías de IA

2.1 Visión general del aprendizaje automático

2.2 Procesamiento del lenguaje natural (PLN)

2.3 Aprendizaje profundo y redes neuronales

2.4 Análisis basados en IA

Module 3

Recogida y análisis de datos

3.1 Recopilación de datos sobre los clientes

3.2 Calidad e integridad de los datos

3.3 Análisis de datos para obtener información

3.4 Aplicar la información para mejorar el servicio al cliente

Module 4

4. Implantación de soluciones de IA

4.1 Soluciones de IA para el servicio de atención al cliente

4.2 Integración en los sistemas de atención al cliente

4.3 Formación y gestión del cambio

4.4 Medir el impacto de la IA en el servicio al cliente

Module 5

Optimización de la experiencia del cliente

5.1 Utilizar la IA para crear interacciones personalizadas con los clientes

5.2 Aumentar la eficiencia de los servicios con IA

5.3 Casos prácticos: Implantaciones con éxito de la IA en Atención al cliente

Module 6

Consideraciones éticas y confianza

6.1 Uso ético de la IA en la atención al cliente

6.2 Crear confianza mediante la transparencia

6.3 Cumplimiento de la normativa sobre protección de datos

Module 7

El futuro de la IA en la atención al cliente

7.1 Nuevas tendencias y avances en las tecnologías de IA

7.2 Casos de uso innovadores de la IA en la atención al cliente

7.3 Prepararse para la evolución de la IA en el servicio al cliente

7.4 Consideraciones éticas y sociales

Module 8

Crear una estrategia de IA para su organización

8.1 Desarrollo de un plan estratégico para la implantación y evolución de la IA

8.2 Cultivar una cultura impulsada por la IA

8.3 Superar los retos y medir el éxito

Resultado de la certificación

Una vez completada con éxito la certificación AI+ Customer Service, los participantes estarán preparados para revolucionar la experiencia del cliente a través de soluciones basadas en IA. El dominio de la introducción a la IA, la comprensión de las tecnologías, la recopilación de datos y la implementación garantizan la destreza en la optimización de las interacciones con los clientes. Las consideraciones éticas y la planificación estratégica garantizan iniciativas de creación de confianza y estrategias preparadas para el futuro. Con una profunda comprensión de la trayectoria futura de la IA en el servicio al cliente, los participantes están preparados para crear estrategias de IA a medida, posicionando a sus organizaciones para un éxito sin precedentes en la era digital.



Perspectiva del mercado

La creciente demanda de ética de la IA en la industria tecnológica hace hincapié en las directrices éticas en el desarrollo. Valiosa para empresas, gobiernos y particulares, garantiza prácticas de IA responsables, lo que refleja un movimiento más amplio hacia la tecnología ética y la innovación con un importante potencial de crecimiento.



Propuesta de valor

La obtención de la certificación en Ética de la IA dota a las personas y organizaciones de habilidades cruciales para navegar por los complejos aspectos éticos de la IA. Demuestra un compromiso con los principios éticos, mejorando la credibilidad personal, el desarrollo profesional y la creación de confianza pública en las tecnologías de IA. La certificación actúa como punto de referencia, promoviendo las mejores prácticas y guiando la innovación responsable en este campo.



Características adicionales

La certificación AI Ethics, diseñada para líderes empresariales y desarrolladores de IA, hace hincapié en las consideraciones éticas y los retos de la inteligencia artificial. Equipa a los responsables de la toma de decisiones con conocimientos y habilidades para diseñar, desarrollar e implementar responsablemente tecnologías de IA, promoviendo la equidad, la transparencia y mitigando los sesgos a través de estudios de casos y herramientas prácticas.

Expertos en IA



Jason Kellington

AI Expert

Como consultor, formador y redactor técnico con más de 25 años de experiencia en TI, me especializo en el desarrollo y la entrega de soluciones enfocadas en la efectividad y eficiencia de las tecnologías de la información empresariales.



Justin Frébault

AI Expert

Soy un consultor especializado en datos que trabaja en un enfoque boutique, centrado en soluciones de data mesh y lakehouse. He dedicado mi carrera a ayudar a las organizaciones a transformar su enfoque hacia los datos, yendo más allá del simple conocimiento.



J Tom Kinser

AI Expert

Cuento con más de cuarenta años de experiencia en desarrollo de software, ingeniería de datos, gestión y formación técnica. Soy Microsoft Certified Trainer y desarrollador de software, con múltiples certificaciones en mi haber.



Terumi Laskowsky

AI Expert

Gerente de País para Servicios de Consultoría Global en Japón, especializado en Seguridad de la Información (Cumplimiento, Políticas, Aplicaciones, Hosts y Redes).

AI CERTS™

AI & BITCOIN CERTIFICATIONS!

aicerts.io

 AI CERTS™

Authorized
Training Partner



JedAIs
CERTIFICATIONS

Contact

252 West 37th St., Suite 1200W
New York, NY 10018

