

# Pautas para Actividad 1

Marketing Relacional y uso de IA en CRM

Maestría en Administración de Empresas - MBA

Clase 7 - Estrategia de Experiencia del Cliente con IA

## Objetivo de la Actividad

Aplicar los conocimientos sobre inteligencia artificial para diseñar una estrategia integral que mejore la experiencia del cliente (CX) en un contexto específico, ya sea B2C o B2B, implementando herramientas de IA en puntos clave del customer journey.

## Estructura de Entrega

### 1 Selección y Contexto de la Empresa

Peso: 15-20% del trabajo

#### Qué incluir:

- Descripción específica del sector y tipo de empresa
- Justificación de la elección del contexto (B2C vs B2B)
- Datos básicos: tamaño, mercado objetivo, productos/servicios
- Si reutilizas la PyME de clase 6, explica su evolución

### 2 Mapeo del Customer Journey

Peso: 20-25% del trabajo

#### Elementos clave:

- **Etapas:** Awareness → Consideration → Purchase → Retention → Advocacy
- **Puntos de contacto:** Mínimo 5-7 touchpoints actuales
- **Pain points:** Principales fricciones identificadas
- **Momentos de verdad:** Momentos críticos en la experiencia

### 3 Estrategia de IA para CX

Peso: 30-35% del trabajo

#### Para cada uno de los 3 puntos de contacto seleccionados:

- Herramienta de IA propuesta y funcionalidad específica
- Beneficio directo para el cliente
- Beneficio estratégico para la empresa
- Justificación de por qué es la opción más adecuada

### 4 Implementación y Herramientas de IA

Peso: 15-20% del trabajo

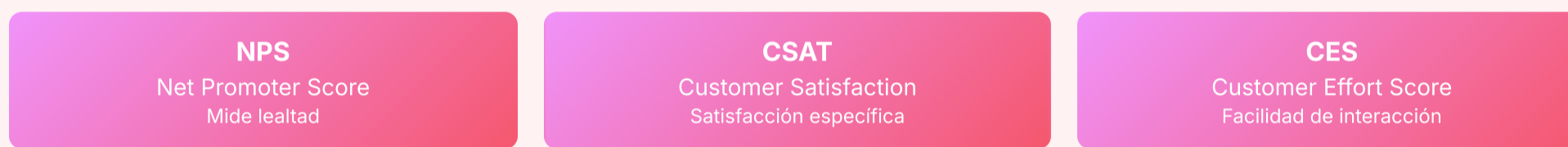
#### Aspectos a desarrollar:

- Justificación técnica de cada herramienta
- Proceso de implementación por fases
- Recursos necesarios (tecnológicos, humanos, financieros)
- Integración con sistemas existentes (CRM, ERP, etc.)

### 5 Métricas de Evaluación

Peso: 10-15% del trabajo

#### Tres métricas principales de CX:



### 6 Consideraciones Éticas y de Privacidad

Peso: 10-15% del trabajo

#### Elementos obligatorios:

- **Transparencia:** Cómo informar sobre el uso de IA
- **Consentimiento:** Procesos para obtener permisos
- **Seguridad:** Protección de datos y cumplimiento normativo
- **Sesgo algorítmico:** Prevención de discriminación
- **Control del usuario:** Opciones de personalización y opt-out

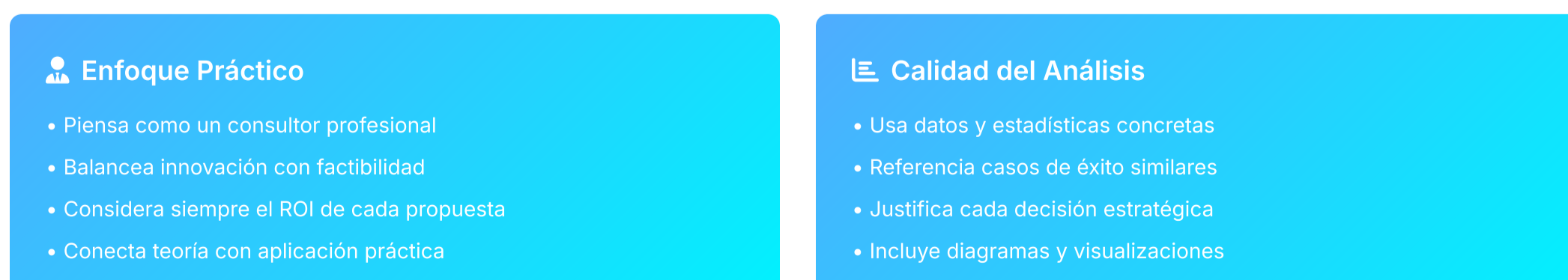
## Herramientas de IA a Considerar



## Criterios de Evaluación

Aspecto	Peso	Criterios de Excelencia
Contexto y Journey	25%	Análisis profundo, identificación precisa de pain points
Estrategia de IA	35%	Propuestas innovadoras, bien justificadas y factibles
Implementación	20%	Plan realista, consideración de recursos y plazos
Métricas y Ética	20%	Métricas alineadas con objetivos, consideraciones éticas sólidas

## Consejos para el Éxito



## Gestión del Tiempo Sugerida

