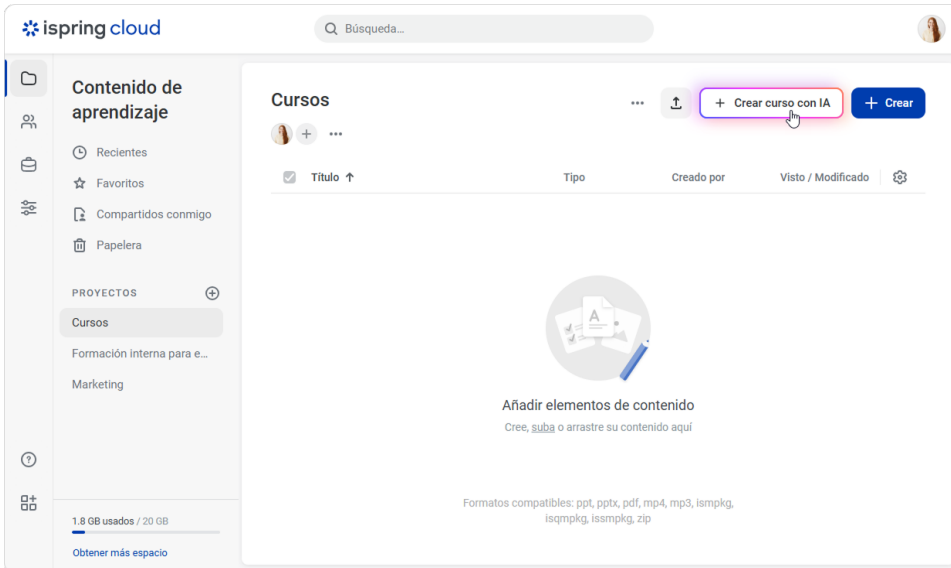


Cómo crear un curso con IA

1. Abra la Sección de **Contenido de aprendizaje**.
2. En la esquina superior derecha, haga clic en **Crear curso con IA**.

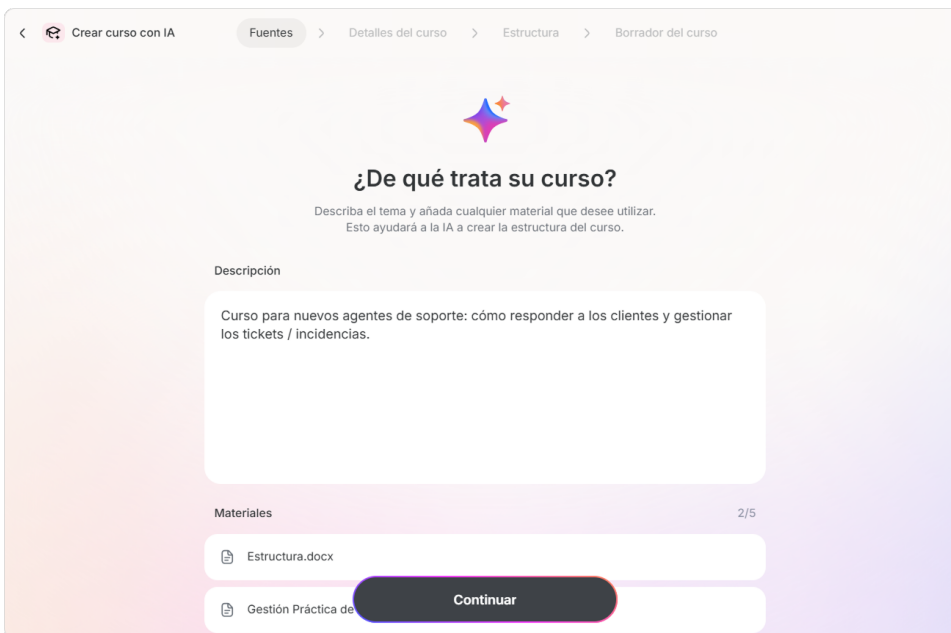


3. Complete estos cuatro pasos para generar un borrador del curso:
 - **Paso 1. Fuentes** — describa su curso y añada materiales
 - **Paso 2. Detalles del curso** — refine los objetivos, el público y el estilo
 - **Paso 3. Estructura** — revisar y ajustar la estructura
 - **Paso 4. Borrador del curso** — generar y refinar el curso

Fuentes

1. Describa su curso. Escriba una o dos frases para definir el tema. Incluya detalles adicionales si están disponibles, como el público objetivo del curso y sus objetivos de aprendizaje clave.

Por ejemplo: “Curso para nuevos agentes de soporte: cómo responder a los clientes y gestionar los tickets.”



2. En la sección **Materiales**, puede subir archivos para que la IA los utilice al generar el curso, tales como un resumen, esquema o requisitos. Si no añade ningún archivo, la IA generará el curso basándose solo en su descripción.

Puede subir hasta 5 archivos.
Formatos compatibles: TXT, PDF, DOCX.

3. Haga clic en **Continuar**.

Detalles del curso

1. La IA generará los detalles del curso basándose en su descripción. Revíselos cuidadosamente porque determinarán la estructura y el contenido del curso.

<

Crear curso con IA

Fuentes >

Detalles del curso >

Estructura >

Borrador del curso

Detalles del curso

La IA ha preparado los detalles de su curso. Revíselos y realice los cambios que sean necesarios.

Tema

Atención al cliente y gestión de tickets para nuevos agentes

Objetivo del curso

Acelerar la incorporación de nuevos agentes para que atiendan clientes con seguridad y profesionalismo, gestionen tickets de extremo a extremo cumpliendo los SLA, escalen adecuadamente, y utilicen el sistema de tickets con criterios claros de categorización y prioridad. Mejorar la calidad de la comunicación escrita y verbal, y estandarizar procesos para elevar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

Público objetivo

Nuevos agentes de soporte en periodo de prueba, sin experiencia previa en atención al cliente o mesas de ayuda. Conocimiento básico del producto y del entorno de trabajo; familiaridad limitada con sistemas de tickets y con estándares como SLA.

Objetivos de aprendizaje

Crear estructura

Tema	Una breve descripción de qué trata el curso.
Objetivo del curso	El propósito del curso y el resultado que espera, como un mejor rendimiento o una mayor eficiencia. Ejemplo: Capacite a nuevos agentes de soporte para responder a los clientes con precisión y eficiencia, usar guiones y preguntas frecuentes, y gestionar correctamente los tickets. Reduzca el tiempo de resolución de solicitudes comunes y mejore la calidad general del servicio.
Público objetivo	Para quién es el curso: roles, niveles de experiencia y antecedentes. Esto afecta a la terminología y a la complejidad del contenido.
Objetivos de aprendizaje	Qué podrán hacer los alumnos tras completar el curso. Haga clic en Añadir objetivo para incluir varios elementos. Ejemplos: - Procesar solicitudes de soporte entrantes - Usar un sistema CRM - Gestionar consultas complejas de clientes - Seguir los estándares de comunicación

Estilo de redacción	Seleccione un estilo o defina el suyo propio: • Informativo • Business • Coloquial • Técnico • Personalizado • Académico Si selecciona Personalizado, descríballo. Por ejemplo: "Tono formal, lenguaje profesional, frases breves."
----------------------------	---

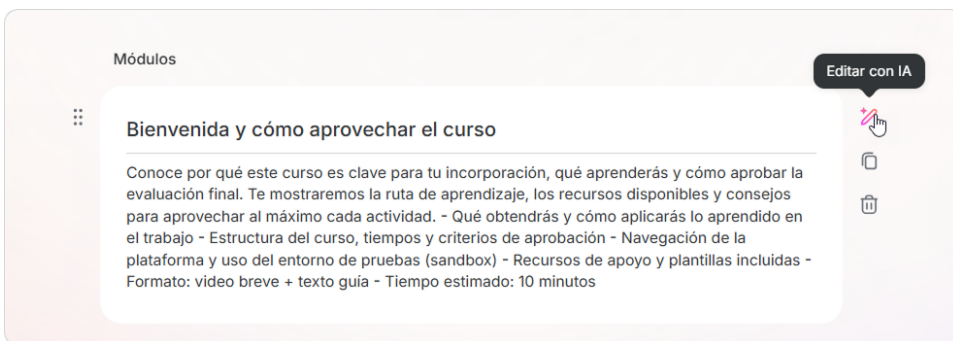
- Haga clic en **Crear estructura de curso**.

Esquema

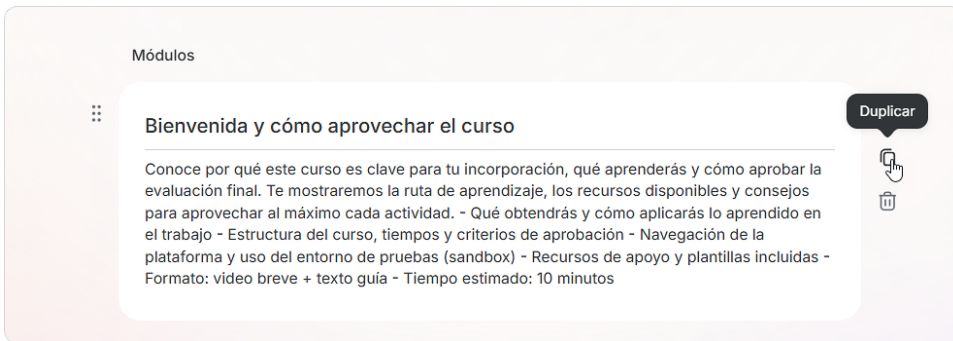
La IA generará un esquema del curso, incluyendo el título, la descripción y los módulos. Revíselo y haga los cambios necesarios.

Puede:

- Editar el texto manualmente o hacer clic en **Editar con IA**.



- Duplicar o eliminar módulos.



- Añada un módulo haciendo clic en + o en **Añadir módulo**.

Evaluación final de soporte y tickets

Demuestra tu dominio de los objetivos clave en una evaluación práctica. Resolverás un test de criterios objetivos y un escenario aplicado de gestión de tickets con escalación y comunicación al cliente. - Sección 1: cuestionario sobre ciclo de vida, tipos, prioridad y SLA - Sección 2: caso práctico en sandbox (crear, priorizar, cumplir SLA, escalar) - Sección 3: respuesta escrita empática y útil al cliente - Criterios de evaluación y retroalimentación inmediata - Formato: cuestionario + examen práctico (simulación/juego de rol escrito) - Tiempo estimado: 30 minutos

Cierre, próximos pasos y recursos

Refuerza los aprendizajes y define tu plan de mejora continua con recursos listos para usar. Identifica tus próximos pasos y accede a las plantillas y listas de verificación del curso. - Ideas clave y errores frecuentes a evitar - Checklist personal de cierre de tickets y buenas prácticas de comunicación - Plan de acción a 30 días y métricas de seguimiento - Materiales necesarios: presentaciones, plantillas de respuesta, listas de verificación, hojas de referencia rápida - Títulos alternativos sugeridos: "Arranque perfecto en soporte", "Del primer ticket al experto", "Soporte con empatía y precisión" - Formato: texto + descarga de materiales - Tiempo estimado: 10 minutos

- Cambie el orden de los módulos arrastrándolos con el control .
- Elija un idioma diferente para el curso haciendo clic en la bandera y seleccionándolo de la lista.

Hay 104 idiomas y sus variantes regionales disponibles. Por ejemplo, puede elegir español de España o de México.

Cierre, próximos pasos y recursos

Refuerza los aprendizajes y define tu plan de mejora continua con recursos listos para usar. Identifica tus próximos pasos y accede a las plantillas y listas de verificación del curso. - Ideas clave y errores frecuentes a evitar - Checklist personal de cierre de tickets y buenas prácticas de comunicación - Plan de acción a 30 días y métricas de seguimiento - Materiales necesarios: presentaciones, plantillas de respuesta, listas de verificación, hojas de referencia rápida - Títulos alternativos sugeridos: "Arranque perfecto en soporte", "Del primer ticket al experto", "Soporte con empatía y precisión" - Formato: texto + descarga de materiales - Tiempo estimado: 10 minutos

- Afrikaans
- Albanés
- Alemán
- Amárico
- Árabe
- Armenio
- Azerbaiyano

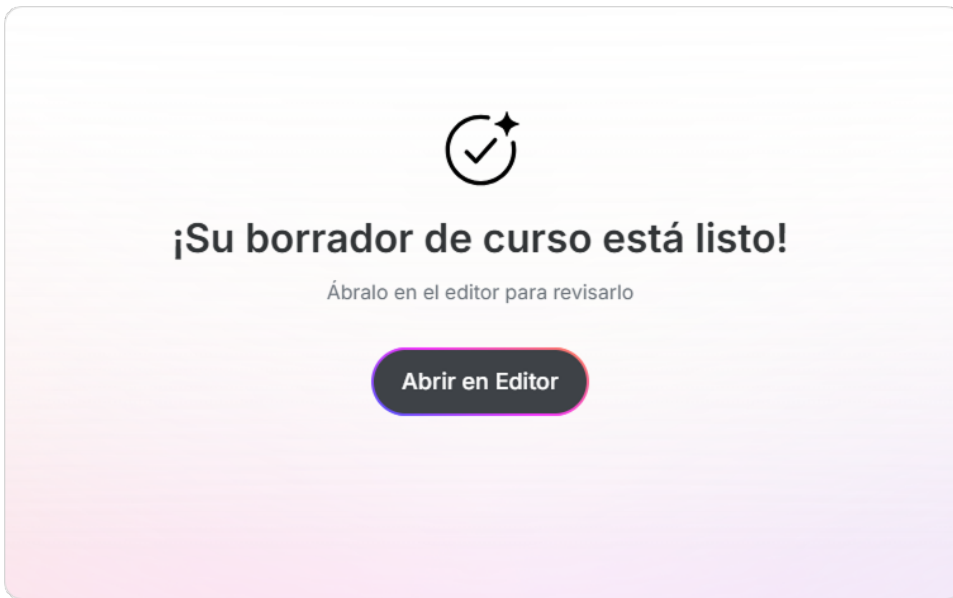
Idioma del curso

Crear borrador del curso

Borrador del curso

- Cuando todo esté listo, haga clic en **Crear borrador del curso**.
- En unos minutos, su curso aparecerá como una página. Haga clic en **Abrir en el editor** para continuar trabajando en el curso.

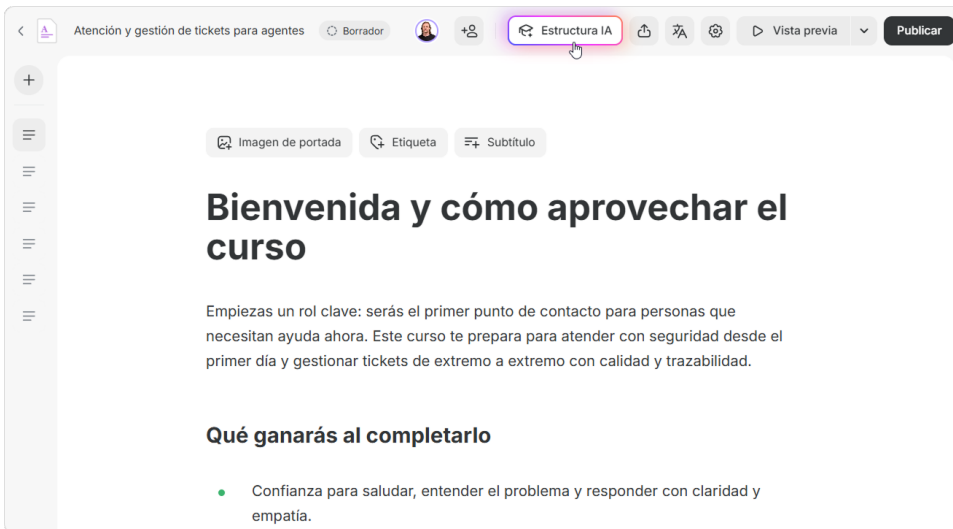
No necesita esperar a que finalice la generación. Puede cerrar o minimizar la pestaña y volver al curso más tarde; estará listo.



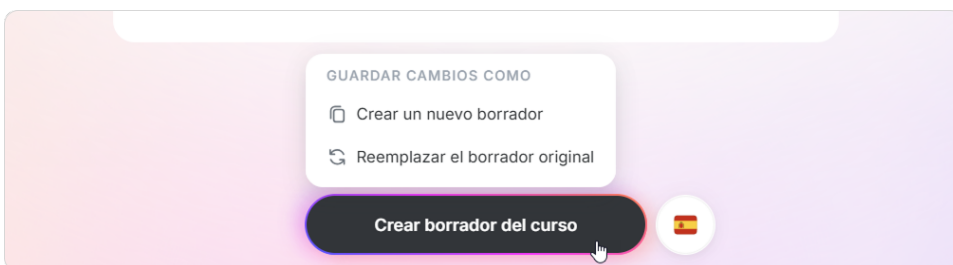
3. Antes de publicar, refine el borrador del curso. Por ejemplo, añada bloques interactivos, imágenes o una evaluación final. Puede editar el texto igual que en un curso normal.

Editar la estructura del curso

1. Haga clic en **Esquema IA**.



2. Realice los cambios deseados y haga clic en **Crear borrador del curso**. Elija **Crear un nuevo borrador** o **Reemplazar el borrador original**. La IA regenerará el curso según sus actualizaciones.



¡Listo! Utilice la IA para crear cursos más rápido y céntrese en mejorar la calidad del contenido.