



AI+ Customer Service™

AI CERTs

Com certificação

- **Nível:**
- **Duração:** 8h

Sobre o curso

A certificação **AI+ Customer Service™** foi desenvolvida para capacitar profissionais a integrar a Inteligência Artificial nas operações de apoio ao cliente, de forma estruturada, prática e alinhada com os desafios atuais da experiência do cliente. O programa incide na aplicação de soluções baseadas em IA para personalizar interações, automatizar processos de suporte e melhorar a eficiência do serviço prestado.

Ao longo do percurso, os participantes exploram os fundamentos da IA aplicados ao customer service, diferentes tecnologias de IA, recolha e análise de dados, implementação de soluções, otimização da experiência do cliente, questões éticas e construção de uma estratégia de adoção de IA nas organizações. O programa inclui ainda contacto com ferramentas relevantes e uma componente prática assente em projetos e estudos de caso, reforçando a capacidade de aplicar a IA em contextos reais de serviço ao cliente.

A componente prática assume um papel relevante, com projetos e estudos de caso orientados para a aplicação da IA em contextos de customer service, permitindo consolidar conhecimentos e explorar o potencial destas tecnologias na melhoria da experiência do cliente e da eficiência operacional.



Em parceria com a Rumos, Platinum Gold Partner.

Destinatários

- Customer Service Executives que pretendam reforçar competências na integração de IA para otimizar interações com clientes e a prestação de serviço;
- Technology Leaders interessados em utilizar soluções de IA para transformar estratégias de customer service e melhorar a eficiência operacional;
- Customer Experience Professionals que procurem aplicar insights orientados por IA para criar jornadas de cliente mais personalizadas e fluidas;

- Students & Fresh Graduates que pretendam desenvolver competências em customer service potenciado por IA;
 - Business Analysts interessados em integrar ferramentas de IA na análise de dados de clientes e na otimização de estratégias de serviço.
-

Objetivos

- Compreender os fundamentos da IA aplicados ao customer service;
 - Identificar e compreender tecnologias de IA relevantes, incluindo machine learning, NLP, deep learning e analytics;
 - Recolher, analisar e aplicar dados de clientes para gerar insights úteis à melhoria do serviço;
 - Implementar soluções de IA em sistemas de customer service;
 - Otimizar a experiência do cliente através de interações personalizadas e ganhos de eficiência;
 - Compreender princípios éticos, transparência e requisitos de privacidade no uso da IA;
 - Acompanhar tendências e casos de uso emergentes da IA no customer service;
 - Desenvolver uma estratégia de adoção de IA alinhada com a organização.
-

Condições

Detalhes do exame

- Duração: 90 minutos;
 - Pontuação mínima de aprovação: 70% (35/50);
 - Formato: 50 questões de escolha múltipla e múltipla resposta;
 - Realização online, através de plataforma com proctoring por IA e agendamento flexível
-

Pré-requisitos

- Conhecimentos básicos sobre operações de negócio e sobre o papel do customer service no sucesso organizacional;
 - Familiaridade básica com ferramentas digitais, software e conceitos fundamentais de IA;
 - Compreensão dos processos de tomada de decisão estratégica nas organizações, especialmente no que respeita à adoção de tecnologia e melhoria do serviço ao cliente;
 - Curiosidade e abertura para explorar a aplicação da IA na transformação das práticas de customer service e na criação de valor para o negócio
-

Metodologia

A formação decorre em formato e-learning, com aproximadamente 8 horas de conteúdos on-demand, incluindo vídeos, e-book, podcasts e atividades práticas interativas. A aprendizagem pode ser realizada em qualquer momento e a partir de qualquer lugar, com quizzes modulares para acompanhar o progresso.

Programa

- Course Overview
- Introduction to Artificial Intelligence (AI) in Customer Service
- Understanding AI Technologies
- Data Collection and Analysis
- Implementing AI Solutions
- Optimizing Customer Experiences
- Ethical Considerations and Trust
- Future of AI in Customer Service
- Creating an AI Strategy for Your Organization
- Optional Module: AI Agents for Customer Service

Course Overview

- Course Introduction

Introduction to Artificial Intelligence (AI) in Customer Service

- Overview of AI
- Relevance of AI in Customer Service

Understanding AI Technologies

- Overview of Machine Learning
- Natural Language Processing (NLP)
- Deep Learning and Neural Networks
- AI-Driven Analytics

Data Collection and Analysis

- Gathering Customer Data
- Data Quality and Integrity
- Analyzing Data for Insights
- Applying Insights to Enhance Customer Service

Implementing AI Solutions

- AI Solutions for Customer Service
- Integration into Customer Service Systems
- Training and Change Management
- Measuring the Impact of AI on Customer Service

Optimizing Customer Experiences

- Using AI to Create Personalized Customer Interactions
- Increasing Service Efficiency with AI

- Case Studies: Successful AI Implementations in Customer Service

Ethical Considerations and Trust

- Ethical AI Use in Customer Service
- Building Trust through Transparency
- Compliance with Data Privacy Regulations

Future of AI in Customer Service

- Emerging Trends and Advancements in AI Technologies
- Innovative Use Cases for AI in Customer Service
- Preparing for AI Evolution in Customer Service
- Ethical and Societal Considerations

Creating an AI Strategy for Your Organization

- Developing Strategic Plan for AI Implementation and Evolution
- Cultivating an AI-Driven Culture
- Overcoming Challenges and Measuring Success

Optional Module: AI Agents for Customer Service

- What Are AI Agents
- Types of AI Agents
- Applications and Trends of AI Agents in Customer Service