



INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA CENTROS DE SUPORTE

Ementa do curso



Visão geral

A Inteligência Artificial (IA) está revolucionando o cenário empresarial, e o Service Desk não é exceção. Este curso oferece uma imersão em IA explorando suas aplicações no Service Desk e Centros de Suporte, e o potencial para otimizar processos, aumentar a eficiência e elevar a satisfação do cliente e/ou usuário de tecnologia.

Através de uma abordagem direcionada para nosso mercado de Service Desk e Centros de Suporte em geral, os participantes irão adquirir os conhecimentos necessários para implementar a IA de forma eficaz. Desde os fundamentos da IA até os workshops dos mais variados temas, o principal objetivo desse curso é capacitar os profissionais a liderarem a transformação digital do Service Desk na prática!

O que você vai aprender

- Fundamentos da IA e suas aplicações no Service Desk;
- Impacto da IA no mercado de trabalho e habilidades essenciais;
- Implantação prática da IA no Service Desk através de Workshops práticos, exemplificados em aula para o aluno aplicar em seguida.

Quem deve participar (Público-alvo)

Gestores e líderes de Centrais de Suporte, Service Desk e Field Support, que buscam soluções inovadoras para otimizar a gestão de serviços e melhorar a experiência do cliente;

Analistas de Centrais de Suporte, Service Desk e Field Support que desejam aprimorar suas habilidades e se preparar para o futuro do trabalho com IA;

Profissionais de TI interessados em aplicar a IA para solucionar problemas, otimizar serviços e impulsionar a inovação na sua Central de Serviços e Suporte.



Conteúdo Programático

Módulo 1: Fundamentos da Inteligência Artificial

- **O que é IA? História e conceitos básicos:** Uma análise aprofundada da IA explorando sua história, desde os primórdios da computação até os avanços mais recentes. Compreenda os conceitos básicos da IA, seus diferentes tipos e como ela está moldando o futuro da tecnologia.
- **Tipos de IA:** Inteligência Artificial, Machine Learning, Deep Learning e Inteligência Artificial Generativa: Uma imersão nos diferentes ramos da IA explorando suas características, aplicações e o potencial para transformar o Service Desk.
- **Mitos e verdades:** Uma análise crítica sobre IA: Desmistifique a IA e separe os fatos da ficção. Explore os desafios e as oportunidades, abordando questões éticas e de segurança

Módulo 2: A Inteligência Artificial no Service Desk

- **Líderes de mercado:** Panorama das principais IAs e suas aplicações: Um panorama das soluções de IA mais relevantes para o Service Desk, explorando estudos de caso e exemplos práticos de como essas tecnologias estão sendo utilizadas para otimizar processos e melhorar a experiência do cliente.
- **IA e o Mercado de Trabalho:** Impacto e oportunidades para profissionais de Service Desk: Uma análise do impacto da IA no mercado de trabalho, com foco nas oportunidades e desafios para os profissionais de Service Desk. Explore as habilidades e competências essenciais para o futuro do trabalho e como a IA pode impulsionar o desenvolvimento profissional.
- **IA e o Service Desk:** Transformação e otimização da gestão de serviços: Uma visão abrangente de como a IA está transformando o Service Desk, desde a automação de tarefas repetitivas até a análise preditiva para antecipar problemas e otimizar a alocação de recursos. Explore os benefícios da IA para a eficiência, a redução de custos e a melhoria da qualidade do serviço.



Conteúdo Programático

Módulo 3: Inteligência Artificial na Prática: Workshops de Aplicação

- **Workshop Produtividade:** Acelere seus resultados com qualidade: Um workshop prático e interativo, focado na aplicação de ferramentas de IA para automatizar tarefas, otimizar fluxos de trabalho e aumentar a produtividade da equipe de Service Desk.
- **Workshop Excelência:** Supere as expectativas de seus clientes: Um workshop dedicado à utilização da IA para aprimorar a experiência do cliente, e mecanismos para medir sua satisfação.
- **Workshop Conhecimento:** Construa uma equipe de especialistas: Um workshop voltado para o desenvolvimento da equipe de Service Desk. Explore as melhores práticas para compartilhar conhecimento, promover a colaboração e criar uma cultura de aprendizado contínuo.