

Opleiding : Een crisis herkennen en beheersen in het tijdperk van kunstmatige intelligentie

Signalen herkennen, modereren en besluitvorming ondersteunen met behulp van generatieve en voorspellende AI.

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. MDB

Prijs : 1570 € V.B.

NEW

De toenemende snelheid van informatiestromen, de virale aard van sociale media en de opkomst van kunstmatige intelligentie zorgen voor ingrijpende veranderingen in crisisbeheer. Organisaties moeten tegenwoordig vroege signalen eerder opmerken, hun reacties sneller coördineren en hun reputatie in complexe digitale omgevingen beschermen. Deze opleiding stelt deelnemers in staat om AI-tools concreet te integreren in systemen voor monitoring, moderatie en crisisbeheersing, terwijl ze tegelijkertijd de bijbehorende juridische, ethische en organisatorische risico's onder controle houden.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De verschillende soorten crises in kaart brengen en de ernst ervan beoordelen aan de hand van een gestructureerde methodologie
- ✓ Een systeem voor bewaking en detectie van zwakke signalen configureren, waarin tools voor kunstmatige intelligentie zijn geïntegreerd
- ✓ AI inzetten ter ondersteuning van moderatie, communicatie en besluitvorming, met behoud van passende menselijke controle
- ✓ De juridische, ethische en operationele risico's analyseren die gepaard gaan met het gebruik van AI in crisissituaties
- ✓ Een systeem voor het verzamelen van ervaringen opzetten waarin prestatie-indicatoren en de voortdurende verbetering van het crisisdraaiboek zijn geïntegreerd

Doelgroep

Communicatiemanagers, socialemediamanagers, klantrelatiemanagers, managers publieke zaken, compliance-managers, risicobeheerders, leden van crisisteams, managers strategische monitoring, consultants en projectleiders die betrokken zijn bij het beheer van gevoelige situaties.

DEELNEMERS

Communicatiemanagers, socialemediamanagers, klantrelatiemanagers, managers publieke zaken, compliance-managers, risicobeheerders, leden van crisisteams, managers strategische monitoring, consultants en projectleiders die betrokken zijn bij het beheer van gevoelige situaties.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Kennis hebben van de basisprincipes van digitale communicatie en crisisbeheer.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

Voorafgaande vereisten

Kennis hebben van de basisprincipes van digitale communicatie en crisisbeheer.

Praktische modaliteiten

Een afwisseling van methodologische inleidingen, demonstraties en ervaringen uit de praktijk. Casestudies die zijn gebaseerd op echte situaties of daaruit zijn geïnspireerd. Samenwerkingsworkshops, individuele oefeningen, werk in tweetallen en crisissimulaties.

Opleidingsprogramma

1 Inzicht krijgen in de mechanismen van crises en de rol van AI in de responsmaatregelen

- De belangrijkste soorten crises in kaart brengen: reputatiecrises, mediacrises, sociale crises, cybercrises, operationele crises en regelgevingscrises
- De triggerfactoren, belanghebbenden en mogelijke gevolgen analyseren
- Een crisisteam opzetten: rollen, verantwoordelijkheden, goedkeuringsprocedures en escalatieprotocollen
- Een zwaartekracht-/reactiviteitsmatrix gebruiken om een situatie te beoordelen en prioriteiten te stellen voor de te nemen maatregelen
- Ontdek de voordelen en beperkingen van kunstmatige intelligentie bij het volgen, opsporen en beheersen van crises

Praktisch werk

Collectieve analyse van verschillende concrete crisissituaties. In subgroepen beoordelen de deelnemers de situaties aan de hand van een matrix voor ernst en reactievermogen en brengen ze de behoeften aan ondersteuning door AI in kaart. Onderbouwde presentatie en vergelijking van de gekozen benaderingen. Individuele opstelling van een overzicht van belanghebbenden en risico's voor een specifiek bedrijfsgeval.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

2 Zwakke signalen opsporen met behulp van door AI ondersteunde monitoring- en analyse-tools

- Kies de toolcategorieën die aansluiten bij de monitoringdoelstellingen: SaaS-platforms voor marktonderzoek, tools voor social listening, LLM, gespecialiseerde AI-oplossingen
- Instellingen voor systemen voor het verzamelen en monitoren van gegevens uit meerdere bronnen
- Monitoringstaken automatiseren met behulp van workflows, connectoren en oplossingen voor Robotic Process Automation
- Gebruikmaken van de mogelijkheden op het gebied van semantische analyse, classificatie en het opsporen van afwijkingen
- De kwaliteit, betrouwbaarheid en representativiteit van de gegevens die in de modellen worden gebruikt, beoordelen

Praktisch werk

Implementatie van een monitoringsysteem voor een crisisscenario. In duo's stellen de deelnemers de bronnen, trefwoorden, waarschuwingen en dashboards vast. Oefeningen in het opsporen van zwakke signalen aan de hand van een gesimuleerde dataset. Vergelijking van de resultaten die met verschillende AI-tools zijn verkregen en kritische analyse van de waargenomen verschillen.

3 AI integreren in de besluitvormingsprocessen en werkprocessen van het crisiscentrum

- Bepalen welke taken binnen het crisiscentrum door AI kunnen worden ondersteund
- Het ontwerpen van AI-assistenten en -agenten die zich bezighouden met het samenvatten, rapporteren en uitvoeren van procedures
- Het opstellen van playbooks die door generatieve AI-systemen kunnen worden gebruikt
- Operationele overzichten, trendanalyses en aanbevelingen voor maatregelen opstellen
- Het vaststellen van mechanismen voor arbitrage tussen menselijke beslissingen en algoritmische aanbevelingen

Praktisch werk

Workshop voor het ontwerpen van een AI-assistent voor crisiscentra. In groepen stellen de deelnemers een operationeel draaiboek op, stellen ze de bestuursregels vast en maken ze sjablonen voor prompts voor rapportages, stand-upvergaderingen en aanbevelingen. Simulatieoefening waarbij beslissingen moeten worden genomen op basis van onvolledige en veranderlijke informatie.

4 Versterkte moderatie doorvoeren en desinformatie bestrijden

- AI gebruiken als hulpmiddel bij het opstellen van berichten, antwoorden en crisiscommunicatie
- Verschillende formuleringen opstellen en testen die zijn afgestemd op de betreffende doelgroepen en de merkstem
- Mechanismen invoeren voor gemodereerde inhoud en het beoordelen van gevoelige inhoud
- Desinformatiecampagnes, gemanipuleerde inhoud en het risico op verspreiding opsporen
- Algoritmische vertekeningen beheersen en de processen voor menselijke validatie beveiligen

Praktisch werk

Crisissimulatie in realtime. De deelnemers worden in teams verdeeld en moeten een continue stroom van berichten, reacties en verzoeken van de media beheren. Opstellen van antwoorden met behulp van AI, uitvoeren van vergelijkende tests van formuleringen, beslissen welke inhoud wordt gepubliceerd en opsporen van valse informatie die in het scenario is verwerkt. Gezamenlijke nabespreking over de genomen beslissingen en de gevolgen daarvan.

5 De risico's van AI beheersen en het systeem na de crisis verbeteren

- De juridische risico's in verband met het gebruik van AI in kaart brengen: gegevensbescherming, aansprakelijkheid, intellectueel eigendom en naleving van regelgeving
- De ethische, organisatorische en reputatierisico's van geautomatiseerde systemen beoordelen
- Prestatie-indicatoren vaststellen om de doeltreffendheid van het crisisbeheersingssysteem te meten
- De verzamelde gegevens benutten om een gestructureerde terugkoppeling op te stellen
- De procedures, scenario's en het draaiboek bijwerken op basis van de geleerde lessen

Praktisch werk

Volledige casestudy over het afsluiten van een crisis. In groepen analyseren de deelnemers de resultaten van de simulatie, stellen ze een dashboard met indicatoren op, brengen ze prestatieverschillen in kaart en stellen ze verbetermaatregelen voor. Opstellen van een uitgebreide versie van het playbook waarin relevante toepassingen van AI en maatregelen voor risicobeheersing zijn opgenomen.

Dit programma is een origineel concept, ontwikkeld door de pedagogische teams van ORSYS Formation. Elke reproductie, weergave, aanpassing of exploitatie, geheel of gedeeltelijk, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ORSYS, is ten strengste verboden. ORSYS behoudt zich het recht voor om alle nodige maatregelen te nemen ter bescherming van haar intellectuele-eigendomsrechten.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 30 nov.

2027 : 15 feb., 27 mei, 6 sep., 4 nov.

PARIS LA DÉFENSE

2027 : 8 feb., 20 mei, 30 aug., 28 okt.