

Opleiding : Generatieve AI voor klantenservice- en technische ondersteuningsteams

De afhandeling van verzoeken optimaliseren, de afhandeling van incidenten versnellen en de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. SVA

Prijs : 1410 € V.B.

NEW

De teams van de klantenservice en technische ondersteuning worden geconfronteerd met een voortdurende toename van het aantal verzoeken, hoge verwachtingen op het gebied van reactiesnelheid en de noodzaak om een consistente kwaliteit van de antwoorden te handhaven. Met generatieve kunstmatige intelligentie kunnen technici en adviseurs tegenwoordig effectief worden ondersteund bij het analyseren van incidenten, het opstellen van antwoorden, het vastleggen van kennis en het automatiseren van repetitieve taken. Deze opleiding biedt een concreet, praktisch en goed beheersbaar inzicht in de toepassingen van AI binnen de ondersteuningsfuncties.

Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ Relevante toepassingen van generatieve AI in de klantenservice en technische ondersteuning in kaart brengen
- ✓ Effectieve prompts opstellen ter ondersteuning van de diagnose, het zoeken naar informatie en het opstellen van technische antwoorden
- ✓ Gebruikmaken van generatieve AI-tools om de productiviteit en de kwaliteit van de afhandeling van tickets te verbeteren
- ✓ De betrouwbaarheid, vertrouwelijkheid en naleving van de door AI gegenereerde inhoud controleren
- ✓ AI integreren in de processen voor ondersteuning en kennisvastlegging
- ✓ Multimodale AI gebruiken om screenshots, foto's van apparatuur en afbeeldingen van fouten te analyseren die door klanten zijn ingestuurd

DEELNEMERS

Servicetechnici, technische ondersteuningsteams, helpdesk, servicecentrum, supportsupervisors, managers technische klantrelaties, contactpersonen voor tools of supportkwaliteit.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen

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.

Doelgroep

Servicetechnici, technische ondersteuningsteams, helpdesk, servicecentrum, supportsupervisors, managers technische klantrelaties, contactpersonen voor tools of supportkwaliteit.

Voorafgaande vereisten

Geen

Praktische modaliteiten

Een afwisseling van theoretische lesstof, demonstraties, praktische workshops en beroepsgerichte simulaties. Contextgebonden praktijkvoorbeelden, voorbeelden van vragen en begeleide oefeningen.

Opleidingsprogramma

1 Inzicht krijgen in de uitdagingen en toepassingen van AI binnen de technische ondersteuning

- Inzicht krijgen in de principes, toepassingen en beperkingen van generatieve AI in de context van technische ondersteuning
- Het onderscheid tussen generatieve AI en andere automatiserings- en ondersteuningsinstrumenten
- Het analyseren van toepassingen die geschikt zijn voor klantenservice en technische ondersteuning
- De voordelen van generatieve AI evalueren om de efficiëntie van de technische ondersteuning te verbeteren
- Vergelijk generatieve AI-oplossingen op basis van hun functionaliteiten, toepassingen en mate van privacy

Praktisch werk

Gezamenlijke analyse van gebruiksscenario's uit de technische ondersteuning. In kaart brengen van taken met een hoge toegevoegde waarde en taken die geautomatiseerd kunnen worden. Workshop in subgroepen: identificatie van relevante AI-toepassingen binnen de zakelijke context van de deelnemers. Begeleide demonstraties van recente generatieve AI-tools. Interactieve quiz ter toetsing van de belangrijkste begrippen.

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 Prompting onder de knie krijgen voor klantenservice en technische ondersteuning

- Effectieve vragen opstellen om bruikbare antwoorden te krijgen
- Verzoeken formuleren die zijn afgestemd op de verschillende technische niveaus van de gebruikers
- Duidelijke, begrijpelijke en contextgebonden antwoorden voor de klantenservice genereren
- Overzichten van incidenten, verslagen en technische procedures opstellen
- De toon, het taalgebruik en de mate van detail aanpassen aan de context van de klant, het communicatiekanaal en de aard van het verzoek

Praktisch werk

Individuele oefeningen in het opstellen van prompts voor verschillende scenario's: storingsdiagnose, gebruikersondersteuning, opstellen van e-mails voor de klantenservice, reageren op een ontevreden klant, opstellen van technische procedures. Workshops in duo's met geleidelijke verbetering van de prompts. Vergelijking en kritische analyse van de door de AI gegenereerde resultaten. Praktijksituatie: volledige afhandeling van een complex ticket met behulp van AI.

3 De afhandeling van verzoeken en de diagnose van storingen versnellen

- AI inzetten om symptomen te analyseren en oplossingen voor te stellen
- Multimodale AI gebruiken om door klanten ingezonden visuele elementen te analyseren
- Snel technische informatie opzoeken in documentatie of archieven
- Diagnosebomen en interventiechecklists genereren
- Het opstellen van terugkerende antwoorden en verslagen automatiseren
- AI gebruiken om inkomende verzoeken te prioriteren en te beoordelen

Praktisch werk

Casestudies op basis van realistische technische incidenten.

Groepsoefeningen: gebruik van AI om een diagnoseplan voor te stellen en een gestructureerde reactie op te stellen. Simulatie van het kwalificeren van tickets op basis van e-mails of incidentbeschrijvingen.

Samenwerkingsworkshop: het opzetten van een bibliotheek met vakgerichte prompts die door een ondersteuningsteam kunnen worden hergebruikt.

Multimodale workshop voor het analyseren van schermafbeeldingen en foto's van storingen, gevolgd door het identificeren van de afwijking en het opstellen van het bijbehorende antwoord aan de klant.

4 Het gebruik van AI betrouwbaarder maken en de gegevens op de drager

beveiligen

- De relevantie en betrouwbaarheid van de door de AI gegenereerde antwoorden controleren
- Fouten, benaderingen en onjuistheden in modellen opsporen
- De verplichtingen in het kader van de AVG toepassen in de context van klantenondersteuning
- Het gebruik van AI in een professionele en regelgevende context kaderen
- Beste praktijken vaststellen voor het gebruik en de validatie van gegenereerde inhoud

Praktisch werk

Kritische analyse van AI-antwoorden die technische fouten of onvolledige informatie bevatten. Oefeningen in kruiscontrole met documentatiebronnen. Groepsworkshop: identificatie van gevoelige gegevens die bij de communicatie met de klantenservice moeten worden beschermd. Opstellen van een gedragscode met goede praktijken op het gebied van AI voor een klantenservice.

5 AI integreren in de organisatie en de processen van de technische

ondersteuning

- Bepalen welke ondersteunende processen met behulp van AI kunnen worden geoptimaliseerd
- Kennisvastlegging organiseren met behulp van AI
- Een aanpak voor voortdurende verbetering van het gebruik van AI structureren
- Het meten van verbeteringen in prestaties en dienstkwaliteit
- Een plan opstellen voor de invoering van AI dat is afgestemd op het eigen team of de eigen afdeling

Praktisch werk

Samenvattende workshop: opstellen van een individueel of teamaan actieplan om AI te integreren in de klantenserviceactiviteiten. Werk in subgroepen: vaststellen van prestatie- en kwaliteitsindicatoren. Afsluitende praktijksoefening: verwerking van een volledige stroom aan verzoeken met doordacht gebruik van generatieve AI. Gezamenlijke evaluatie en uitwisseling van goede praktijken.

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

2027 : 15 maa., 14 juni, 30 sep., 2 dec.

PARIS LA DÉFENSE

2027 : 15 maa., 14 juni, 30 sep., 2 dec.

