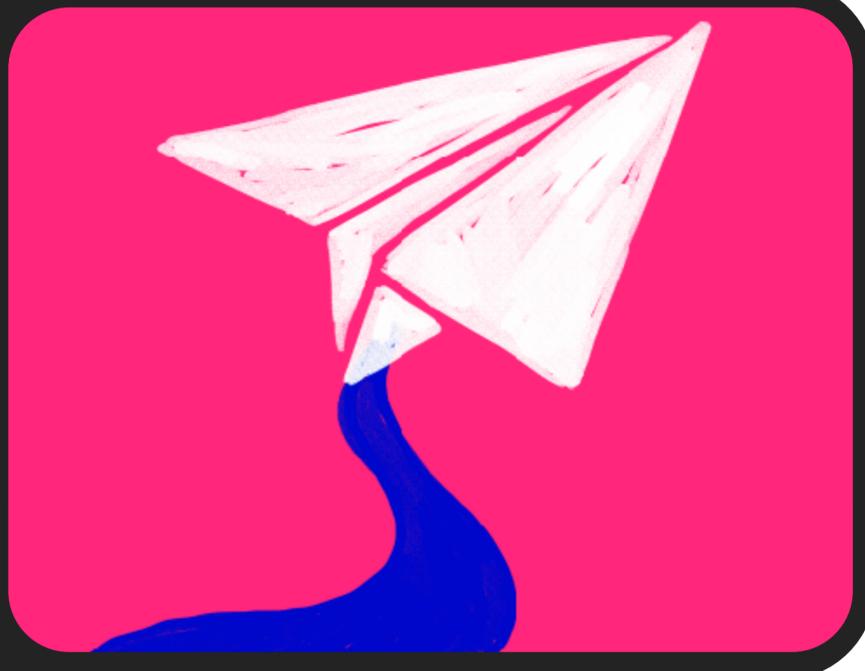


ESPECIALIZAÇÃO EM
INTELIGÊNCIA
ARTIFICIAL



SEJA BEM-VINDO(A) À CS ACADEMY

Desenvolvemos experiências de aprendizagem inovadoras, com jornadas práticas, do básico ao avançado, relacionadas à cultura customer centric, seja Customer Success, Customer Experience, Employee Experience, Suporte, Atendimento e Dados.



Produzimos conteúdos que acompanham a velocidade de transformação do aluno, do cliente e do mercado, por meio das nossas Especializações, **MBA reconhecido pelo MEC**, cursos de aperfeiçoamento e demais programas de formação continuada para profissionais que buscam aprender e se atualizar diante de todas as novidades do mercado.

Queremos te empoderar a co-criar a sua jornada de aprendizagem por meio das nossas trilhas. Assim, te apoiaremos, de forma protagonista, a trilhar uma carreira de sucesso ainda mais ascendente!

Somos **mais que uma edtech!** A CS Academy é um hub de pessoas que querem colaborar!



COMO FUNCIONA A ESPECIALIZAÇÃO?

1. Vamos direto ao assunto, passamos o que realmente importa e o que você vai utilizar no dia a dia.

2. Estruturada com base na ciência andragógica, a Especialização possui um modelo de ensino-aprendizagem.

3. Exemplos práticos para aprender fazendo em cada aula. Proposta da criação de um estudo caso, para desenvolver cases de aplicação real.

4. Especialistas renomados, com cases reais e que já lideraram grandes operações.

5. Networking garantido, tenha contato com centenas de profissionais em nossa comunidade Club.

6. Esse curso tem 15 horas de conteúdo online e ao vivo.

PARA QUEM É A ESPECIALIZAÇÃO?

Líderes e gestores de CS, CX e Atendimento que buscam aplicar a Inteligência Artificial de forma estratégica para escalar operações, melhorar a experiência do cliente e reduzir churn, com foco em ferramentas no-code e low-code, análise preditiva e automação ética.



**SUA JORNADA DE
APRENDIZAGEM COMEÇA AQUI!**

MÓDULO

FUNDAMENTOS DE IA E SEU PAPEL ESTRATÉGICO EM CS, CX E ATENDIMENTO

Subtemas:

- O que é (e o que não é) Inteligência Artificial
- IA generativa vs IA analítica: aplicações distintas e como escolher a IA adequada
- Quais critérios de sucesso uma IA deve ter depois de implementada?
- Governança de dados e ética no uso de IA
- Tendências e benchmark de uso da IA em operações de experiência

Objetivo do módulo:

Ensinar como usar IA para acelerar processos de onboarding, estruturação de playbooks e estratégias escaláveis.



IA EM ONBOARDING, FRAMEWORKS E ESTRATÉGIAS DE SUCESSO

Subtemas:

- Criação de playbooks e checklists com IA generativa
- IA para construção de jornadas personalizadas e autoadaptáveis
- Redução do tempo de onboarding com automações e copilotos
- Aplicação de IA em frameworks de adoção, expansão e engajamento

Objetivo do módulo:

Ensinar como usar IA para acelerar processos de onboarding, estruturação de playbooks e estratégias escaláveis.



GANHANDO PERFORMANCE NO ATENDIMENTO COM IA

Subtemas:

- Automação de atendimento: bots híbridos, copilotos, roteadores inteligentes
- Otimização de base de conhecimento com IA, Chat de Consultas (NotebookLM)
- Atendimento contextual com NLP
- Como utilizar N8N para otimizar performance no atendimento
- Aplicações de IA em canais diversos: WhatsApp, e-mail, chat, voz

Objetivo do módulo:

Demonstrar como a IA pode ser usada para escalar, qualificar e automatizar o atendimento ao cliente sem perder a personalização.



ANÁLISE INTELIGENTE DO COMPORTAMENTO DOS CLIENTES

Subtemas:

- Análise preditiva com IA: churn, desenho de carteira, engajamento, expansão
 - Ferramentas de IA para análise de sentimento, jornada e comportamento
 - Segmentação inteligente de base de clientes
 - Modelagem com IA
 - Utilizando Chat GPT para realização de análises
 - Fazendo análises com Cloude Anthropic
- Outras ferramentas aplicáveis

Objetivo do módulo:

Aprender a usar IA para analisar dados de comportamento e gerar ações estratégicas baseadas em insights.



IA APLICADA À COBERTURA DE CARTEIRA E GESTÃO DE RISCO

Subtemas:

- IA para identificação de riscos e oportunidades por perfil
- Priorização inteligente de contas
- Score de saúde do cliente automatizado
- IA para alertas e sinalizações de movimentações críticas

Objetivo do módulo:

Aumentar a eficiência na gestão de portfólios e priorização da base com IA.



RESPONSABILIDADE NO USO DE IA

Subtemas:

- Princípios éticos no uso da IA: transparência e segurança
- A LGPD e o uso de dados para IA: limites e boas práticas
- Riscos: viés algorítmico, perda de confiança, decisões automatizadas
- Como comunicar o uso de IA para clientes de forma transparente
- Governança de IA: quem é responsável?
- Cases: exemplos de boas e más práticas na gestão ética da IA

Objetivo do módulo:

Aprender a usar IA para analisar dados de comportamento e gerar ações estratégicas baseadas em insights.



A **CS ACADEMY** É A SUA

PLATAFORMA
CUSTOMER CENTRIC



Nela, você tem acesso a **todos os nossos cursos e futuros lançamentos**, além de ter à sua disposição conteúdos extras, como:

Aulas quinzenais ao vivo, cases, mentorias exclusivas, acesso à comunidade, vagas exclusivas e muito networking com grandes profissionais das áreas customer centric, como Atendimento e Suporte, CS e CX.

COMECE AGORA