



EMENTA



# **INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA EM CS E CX**



# SEJA **BEM-VINDO(A)** À CS ACADEMY

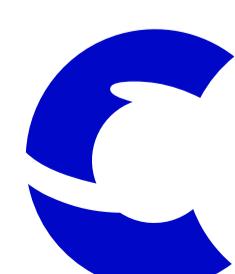
**Desenvolvemos experiências de aprendizagem inovadoras**, com jornadas práticas, do básico ao avançado, relacionadas à cultura customer centric, seja Customer Success, Customer Experience, Employee Experience, Suporte, Atendimento e Dados.



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 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!



# OBJETIVO DO CURSO:

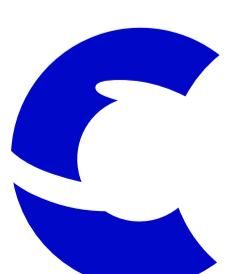
Este curso tem como objetivo introduzir os conceitos fundamentais de Inteligência Artificial (IA) e sua aplicação prática em operações de CX e CS. Ao final, os participantes terão conhecimento sobre as diferentes categorias de IA, como aplicá-las no dia a dia para otimização de processos e aumento da eficiência operacional, além de entenderem aspectos essenciais, como segurança e ética.

## PARA QUEM É O CURSO?

Profissionais de Customer Experience e Customer Success que desejam entender e aplicar Inteligência Artificial para otimizar operações e aumentar a eficiência.

**Esse curso tem 4h horas e 21 minutos , 7 módulos e 38 aulas.  
Nível iniciante.**

**Professor: Rogerio Perez**



SUA JORNADA DE  
APRENDIZADO COMEÇA AQUI!

**MÓDULO 1**

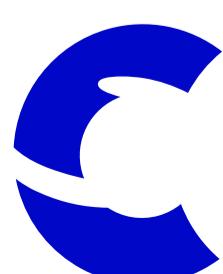
# FUNDAMENTOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

**Conteúdos:**

- Aula 1: Panorama sobre IA
- Aula 2: Machine Learning: a evolução da estatística
- Aula 3: Benefícios da IA para Operações de CX/CS

**Objetivo:**

Este módulo apresenta os conceitos básicos de Inteligência Artificial (IA) e seu impacto em Customer Experience e Customer Success. Além disso, aborda definições, exemplos, terminologias e benefícios, preparando você para os módulos mais avançados.



## MÓDULO 2

# IA APLICADA A NEGÓCIOS: AUMENTANDO A EFICIÊNCIA OPERACIONAL

### Conteúdos:

- Aula 1: Eficiência Operacional com IA
- Aula 2: IA aplicada a negócios
- Aula 3: Fluxos de Trabalho Inteligentes
- Aula 4: Assistentes de IA para Colaboradores

### Objetivo:

Neste módulo, você entenderá como a IA pode auxiliar no aumento da eficiência em CX/CS, otimizar operações e agilizar processos.

## MÓDULO 3

# MACHINE LEARNING E ANÁLISES PREDITIVAS PARA CX E CS

### Conteúdos:

- Aula 1: O que é Machine Learning e como ele aprende com dados
- Aula 2: Aplicações práticas de Machine Learning em CX/CS
- Aula 3: O ciclo de vida de um modelo de Machine Learning
- Aula 4: Cases Reais: como empresas aplicam predição em CX e CS

### Objetivo:

Neste módulo, exploraremos técnicas de modelagem estatística e aprendizado de máquina para prever comportamentos e necessidades dos clientes, além de monitoramento de performance e impacto nas estratégias de relacionamento e retenção.

## MÓDULO 4

# IA GENERATIVA E LLMS NO ATENDIMENTO

### Conteúdos:

- Aula 1: IA Generativa e LLMs
- Aula 2: Como os LLMs funcionam
- Aula 3: Cases Reais: LLMs aplicados ao atendimento
- Aula 4: IA como co-piloto do atendimento humano
- Aula 5: IA na prática do Atendimento
- Aula 6: Integrações e Workflow
- Aula 7: Geração de resultados utilizando IA

### Objetivo:

Este módulo aborda o conceito e funcionamento da IA Generativa, com foco em Large Language Models (LLMs) para Atendimento ao Cliente. Aqui, serão exploradas aplicações práticas e os desafios para as integrações, além de tendências de uso.

## MÓDULO 5

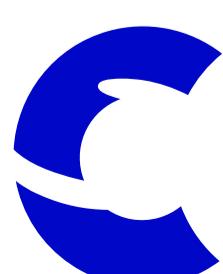
# ENGENHARIA DE PROMPT

### Conteúdo:

- Aula 1: O que é a engenharia de prompt
- Aula 02: Estruturando um prompt
- Aula 03: Prompting: estruturando comandos avançados
- Aula 04: Prática: Concatenando prompts
- Aula 05: Checklist final: prompt eficiente em CX/CS

### Objetivo:

Este módulo aborda o conceito e o funcionamento da IA Generativa, com foco em Large Language Models (LLMs) para Atendimento ao Cliente. Aqui, serão exploradas aplicações práticas e os desafios para as integrações, além de tendências de uso.



## MÓDULO 6

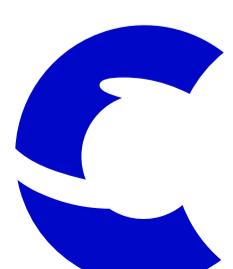
# INTEGRAÇÃO E AUTOMAÇÃO DE IA NAS FERRAMENTAS DO DIA A DIA

### Conteúdos:

- Aula 01: Mapeando o Ecossistema de Ferramentas
- Aula 02: API e RPA
- Aula 03: Integrando Chatbot ao CRM
- Aula 04: Agentes de IA
- Aula 05: Prática: Boas práticas de implementação de Agentes de IA
- Aula 06: Riscos e Armadilhas comuns na integração com IA
- Aula 07: Onde a IA pode libertar seu time?

### Objetivo:

Neste módulo entenderemos mais sobre a integração da IA em CX e CS a partir de automações de tarefas, conexões com softwares, APIs, RPA e melhores práticas em ferramentas de IA.



## MÓDULO 7

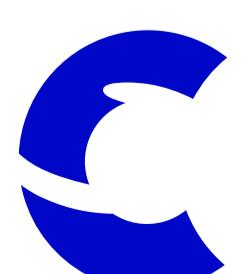
# SEGURANÇA DE DADOS E ÉTICA

### Conteúdos:

- Aula 01: Dados e LGPD
- Aula 02: Dados sensíveis e Anonimização
- Aula 03: Limites Éticos das Automações
- Aula 04: Cultura de responsabilidade e tendências
- Aula 05: Encerramento

### Objetivo:

Neste módulo finalizamos o curso abordando segurança, privacidade e ética no uso de IA para CX/CS, para que você aplique o conhecimento adquirido com responsabilidade e obtenha resultados positivos, conscientes e inspiradores.



# NOSSO ESPECIALISTA



**ROGERIO PEREZ**

**Diretor de Customer Experience na Conta Azul**

**LinkedIn**

Executivo de Experiência do Cliente, possui experiência em estratégia e prática em Suporte ao Cliente, Integração, Serviços Profissionais e Sucesso do Cliente. Já criou áreas de Customer Experience do zero e escalou operações para empresas de crescimento exponencial com eficiência e sustentabilidade. Líder criativo que inspira e desenvolve equipes para fornecer um Atendimento ao Cliente de classe mundial, melhorando a relação da humanidade com a tecnologia.

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 e vagas exclusivas e muito networking com os melhores profissionais das áreas de CX e CS.

**COMECE AGORA**