

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE LA FONCTION SUPPORT

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Professionnaliser les participants sur les possibilités et modalités d'utilisation de l'IA comme levier de performance et de satisfaction client interne

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Expliquer les concepts de base de l'IA et ses applications spécifiques à la fonction support
- ✓ Utiliser des outils d'IA pour automatiser la gestion des tickets, les réponses aux demandes fréquentes et la priorisation des incidents
- ✓ Analyser les données issues du support pour identifier des tendances et proposer des améliorations
- ✓ Comprendre les enjeux éthiques et organisationnels liés à l'intégration de l'IA dans le support

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Jérémie HOARAU, Certification Ingénieur IA en cours, Formateur consultant en gestion de projets – Chef de projets méthodes traditionnelles et méthodes agiles - 23 ans d'expérience
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Des acquis**
- Fiche de renseignements en amont et questions ;
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.
- **Mesure de la satisfaction des stagiaires**

MODALITES D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



7 Heures

Public visé

Toute personne des service supports technique et client souhaitant améliorer leur efficacité et la satisfaction client interne

Pré-requis

Utilisation régulière de l'outil bureautique.

CONTENU DE LA FORMATION

INTRODUCTION A L'IA DANS LA FONCTION SUPPORT

- Concepts de base de l'IA
- Applications de l'IA dans la fonction support
- Promptologie

IA ET AUTOMATISATION DES TACHES REPETITIVES

- Automatisation de la gestion des tickets
- Assistants virtuels

IA POUR L'AMELIORATION DE LA RELATION CLIENT ET DU SUPPORT

- Personnalisation des réponses avec l'IA
- Prédiction des besoins des clients
- Amélioration continue des processus

INTEGRATION DE L'IA DANS LES SYSTEMES DE SUPPORT

- Intégration des outils d'IA dans les systèmes existants
- Gestion des interactions homme-machine

ENJEUX ETHIQUES ET ORGANISATIONNELS DE L'IA

- Transparence dans les interactions avec les clients
- Gestion des données personnelles et conformité RGPD
- Impact de l'automatisation sur les équipes