



AI για Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών, τις Σύγχρονες Πωλήσεις και το Περιβάλλον Εργασίας

Σκοπός Προγράμματος

- Σκοπός του αντικείμενου είναι η ολοκληρωμένη κατανόηση και στρατηγική αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης ως μοχλού αριστείας στην εξυπηρέτηση πελατών, στον μετασχηματισμό των πωλήσεων και στη βελτίωση του σύγχρονου περιβάλλοντος εργασίας. Το μάθημα επιδιώκει να συνδέσει τη θεωρητική θεμελίωση της τεχνητής νοημοσύνης με πρακτικές εφαρμογές σε πραγματικά επιχειρησιακά περιβάλλοντα, αναδεικνύοντας πώς οι τεχνολογίες δεδομένων, ανάλυσης και αυτοματοποίησης μπορούν να δημιουργήσουν μετρήσιμη αξία και βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
- Ειδικότερα, το αντικείμενο στοχεύει στην κατανόηση της εξέλιξης της τεχνητής νοημοσύνης, των βασικών τεχνολογιών που τη στηρίζουν και της σχέσης της με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων. Παράλληλα, εστιάζει στη στρατηγική αξιοποίησή της στην εμπειρία πελάτη, στη δυναμική προσωποποίηση, στα ευφυή συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων, στα προγνωστικά μοντέλα πωλήσεων, καθώς και στη διαχείριση παραπόνων και κινδύνου. Το μάθημα επιδιώκει να αναδείξει τη μετάβαση από παραδοσιακά, αντιδραστικά μοντέλα λειτουργίας σε προγνωστικές και αυτοματοποιημένες δομές που βασίζονται σε δεδομένα.
- Ταυτόχρονα, το αντικείμενο δίνει έμφαση στην οργανωσιακή και ανθρώπινη διάσταση της τεχνητής νοημοσύνης, εξετάζοντας τον ρόλο της ηγεσίας, της κουλτούρας, της ψηφιακής ωριμότητας και της ενίσχυσης των εργαζομένων μέσω εργαλείων υποβοήθησης και αλγοριθμικών συνεργατών. Ιδιαίτερη βαρύτητα αποδίδεται στη διακυβέρνηση, στη

διαφάνεια και στη δεοντολογική χρήση των συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης, ώστε η τεχνολογική καινοτομία να ευθυγραμμίζεται με αρχές εμπιστοσύνης, υπευθυνότητας και βιωσιμότητας.

- Συνολικά, ο σκοπός του αντικειμένου είναι να εξοπλίσει τους εκπαιδευόμενους με στρατηγική, τεχνολογική και κριτική γνώση, ώστε να μπορούν να σχεδιάζουν, να αξιολογούν και να υλοποιούν λύσεις τεχνητής νοημοσύνης που ενισχύουν την εμπειρία πελάτη, βελτιστοποιούν τις πωλήσεις και μετασχηματίζουν το εργασιακό περιβάλλον με τρόπο καινοτόμο και ανθρωποκεντρικό.

Σύντομη Περιγραφή

Το μάθημα «AI για Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών, τις Σύγχρονες Πωλήσεις και το Περιβάλλον Εργασίας» εξετάζει τον ρόλο της τεχνητής νοημοσύνης στον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων, με έμφαση στην εμπειρία πελάτη, στις πωλήσεις και στην παραγωγικότητα των εργαζομένων. Παρουσιάζει τόσο τις βασικές τεχνολογικές έννοιες όσο και τις πρακτικές εφαρμογές, όπως συνομιλιακά συστήματα, προσωποποίηση, ευφυή συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων, προγνωστικά μοντέλα και εργαλεία υποβοήθησης προσωπικού. Το μάθημα συνδυάζει στρατηγική σκέψη, επιχειρησιακή ανάλυση και οργανωσιακή προσαρμογή, αναδεικνύοντας πώς η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να δημιουργήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, να βελτιώσει τη λήψη αποφάσεων και να ενισχύσει την αξία για πελάτες και εργαζομένους σε ένα περιβάλλον ψηφιακής καινοτομίας.

Μαθησιακά Αποτελέσματα

Με την ολοκλήρωση του μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Εξηγούν τις βασικές έννοιες και τεχνολογίες της τεχνητής νοημοσύνης και τη σύνδεσή τους με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων.
- Αναλύουν τον ρόλο της τεχνητής νοημοσύνης στην εξυπηρέτηση πελατών, στις πωλήσεις και στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον.
- Αξιολογούν πρακτικές εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης, όπως συνομιλιακά συστήματα, προσωποποίηση, προγνωστικά μοντέλα και ευφυή συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων.
- Σχεδιάζουν βασικές στρατηγικές υιοθέτησης τεχνητής νοημοσύνης, λαμβάνοντας υπόψη οργανωσιακή ετοιμότητα, δεδομένα, τεχνολογική υποδομή και επιχειρησιακούς στόχους.
- Ερμηνεύουν και χρησιμοποιούν δείκτες απόδοσης που σχετίζονται με την εμπειρία πελάτη, τις πωλήσεις και την παραγωγικότητα εργαζομένων.
- Αναγνωρίζουν ηθικά, νομικά και οργανωσιακά ζητήματα που προκύπτουν από την εφαρμογή τεχνητής νοημοσύνης και προτείνουν υπεύθυνες πρακτικές διακυβέρνησης.
- Αναπτύσσουν κριτική σκέψη σχετικά με τα οφέλη και τους περιορισμούς της τεχνητής νοημοσύνης σε επιχειρησιακά περιβάλλοντα.
- Συνολικά, οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν να συνδυάζουν τεχνολογική κατανόηση και στρατηγική προσέγγιση, ώστε να αξιοποιούν την τεχνητή νοημοσύνη για τη δημιουργία βιώσιμης επιχειρησιακής αξίας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

AI για Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών, τις Σύγχρονες Πωλήσεις και το Περιβάλλον Εργασίας

- Σκοπός Προγράμματος
- Σύντομη Περιγραφή
- Μαθησιακά Αποτελέσματα

Ενότητα 1: Εισαγωγή στην Τεχνητή Νοημοσύνη

- ❖ Σκοπός
- ❖ Προσδοκώμενα Αποτελέσματα
- ❖ Έννοιες-Κλειδιά
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.1: Ορισμός και σημασία της Τεχνητής Νοημοσύνης – Είδη τεχνητής νοημοσύνης.
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.2. Εξέλιξη Τεχνητής Νοημοσύνης – Τομείς εφαρμογών της τεχνητής Νοημοσύνης – Τεχνητή Νοημοσύνη και καθημερινότητα.
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.3: Γλώσσες Προγραμματισμού στην Τεχνητή Νοημοσύνη
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.4: Εξέλιξη της ΤΝ στο ψηφιακό κόσμο
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.5: Μηχανική Μάθηση (Machine Learning- ML): Ορισμός, Έννοιες, Χαρακτηριστικά και Είδη Μηχανικής Μάθησης
- ❖ Σύνοψη Εκπαιδευτικής Ενότητας
- ❖ Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής Ενότητας
- ❖ Άσκηση-Εργασία
- ❖ Απαντήσεις Ερωτήσεων Αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής Ενότητας
- ❖ Βιβλιογραφία

Ενότητα 2: AI και Ψηφιακός Μετασχηματισμός για Εξυπηρέτηση & Πωλήσεις

- ❖ Σκοπός της Ενότητας
- ❖ Προσδοκώμενα αποτελέσματα
- ❖ Λέξεις – Κλειδιά
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα: 2.1. Ο ρόλος της τεχνητής νοημοσύνης στη σύγχρονη εξυπηρέτηση πελατών και στις πωλήσεις
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα: 2.2. Βασικές τεχνολογίες (AI, NLP, Chatbots, CRM automation, Big Data) Εκπαιδευτική Υποενότητα: 2.3. Ψηφιακή εμπειρία πελάτη – Προσωποποίηση και αυτοματοποίηση
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα: 2.4. Βέλτιστες πρακτικές αξιοποίησης AI σε customer service και sales operations Σύνοψη
- ❖ Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής Ενότητας
- ❖ Εργασία

- ❖ Απαντήσεις Ερωτήσεων Αυτοαξιολόγησης
- ❖ Βιβλιογραφία

Ενότητα 3: Ψηφιακός Μετασχηματισμός των Επιχειρήσεων και της Εργασίας (DigitalTransformation)

- ❖ Σκοπός της Ενότητας
- ❖ Προσδοκώμενα Αποτελέσματα
- ❖ Έννοιες-Κλειδιά Εκπαιδευτική
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.1: Ψηφιοποίηση (Digitization) –Ψηφιοποιημένη Επιχείρηση (Digitalization) Εκπαιδευτική Υποενότητα
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.2: Ψηφιακός Μετασχηματισμός –Ψηφιακή Καινοτομία –Ψηφιακή Οικονομία Εκπαιδευτική
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.3: Τεχνολογίες και Εργαλεία ΨΜ Εκπαιδευτική
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.4: Τα Δομικά Στοιχεία του ΨΜ: Εμπειρία πελάτη - Επιχειρηματικά Μοντέλα (Business ModelCanvas) -Ψηφιακή Ωριμότητα -Ψηφιακή Κουλτούρα -Ηγεσία στην Ψηφιακή Εποχή Εκπαιδευτική
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.5: Ψηφιακή Στρατηγική -Ψηφιακό Μάρκετινγκ
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.6: Χρήση Εργαλείων Νέας Τεχνολογίας και Εξειδικευμένων Εφαρμογών στην Οργάνωση των Επιχειρήσεων
- ❖ Σύνοψη Εκπαιδευτικής Ενότητας
- ❖ Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής Ενότητας
- ❖ Άσκηση- Εργασία
- ❖ Απαντήσεις Ερωτήσεων Αυτοαξιολόγησης
- ❖ Βιβλιογραφία

Ενότητα 4: Εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης στην Εξυπηρέτηση Πελατών, Πωλήσεις & Εργασία

- ❖ Σκοπός της Ενότητας
- ❖ Προσδοκώμενα Αποτελέσματα
- ❖ Έννοιες–Κλειδιά
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.1 TN στην εμπειρία πελάτη: customer journey, omnichannel εμπειρία, αυτοματοποίηση εξυπηρέτησης
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.2 AI-driven sales transformation: έξυπνη πρόβλεψη πωλήσεων, scoring πελατών, lead optimization
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.3 Η τεχνητή νοημοσύνη στο περιβάλλον εργασίας: αυτοματοποίηση εργασιών, υποστήριξη προσωπικού, intelligence augmentation
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.4 Αξιολόγηση ψηφιακής ωριμότητας για την υιοθέτηση TN σε πωλήσεις και customer service
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.5 Ηγεσία, κουλτούρα και οργανωσιακή προσαρμογή στη χρήση συστημάτων TN στην εργασία
- ❖ Σύνοψη Εκπαιδευτικής Ενότητας
- ❖ Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής Ενότητας
- ❖ Άσκηση – Εργασία
- ❖ Απαντήσεις Ερωτήσεων Αυτοαξιολόγησης
- ❖ Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 5: Πρακτικές Εφαρμογές AI στην Εξυπηρέτηση Πελατών & Πωλήσεις

- ❖ Σκοπός της ενότητας
- ❖ Προσδοκώμενα Αποτελέσματα
- ❖ Έννοιες – Κλειδιά
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.1: Chatbots, virtual agents και conversational AI στην εξυπηρέτηση πελατών
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.2: Προσωποποιημένες εμπειρίες με χρήση AI: recommendation engines, sentiment analysis
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.3: AI στα συστήματα CRM –Αυτοματισμοί, αναλύσεις και προγνωστικά μοντέλα πελατών
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.4: Χρήση TN στις πωλήσεις: έξυπνες προτάσεις προϊόντων, τιμολόγηση με αλγορίθμους, ανάλυση αγοράς
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.5: AI για διαχείριση παραπόνων, service recovery και ποιοτική υποστήριξη
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.6: Προηγμένα μοντέλα ασφάλειας, κινδύνου & trust management σε συστήματα εξυπηρέτησης πελατών
- ❖ Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.7: TN και παραγωγικότητα εργαζομένων: εργαλεία υποβοήθησης, AI copilots, smart workflows
- ❖ Σύνοψη Εκπαιδευτικής Ενότητας
- ❖ Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής Ενότητας
- ❖ Άσκηση- Εργασία
- ❖ Απαντήσεις Ερωτήσεων Αυτοαξιολόγησης
- ❖ Βιβλιογραφία