



SALESFORCE DATA ET IA

Maîtriser Salesforce Agentforce : Créer et Déployer des Agents IA Autonomes

PUBLICS

- Administrateurs Salesforce (Admins) souhaitant faire évoluer leurs compétences vers l'IA.
- Consultants fonctionnels et techniques CRM.
- Product Owners et Chefs de projet Salesforce.
- Responsables de l'innovation et de la transformation digitale.

PRÉ-REQUIS

- **Maîtrise des fondamentaux de l'administration Salesforce** (objets personnalisés, flux/Flows, gestion des profils/permissions).
- **Optionnel mais recommandé :** Une compréhension basique des concepts de bases de données. Aucune compétence en code (Apex) n'est requise (approche Low-Code/No-Code).

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Décrire l'écosystème IA de Salesforce (Agentforce, Data Cloud, AI Trust Layer) et le rôle de chaque brique.
- Connecter et harmoniser les données avec les concepts de base de Data Cloud pour alimenter les agents IA.
- Créer avec Prompt Builder des modèles de requêtes personnalisés, dynamiques et sécurisés.
- Configurer et déployer des agents autonomes via Agent Builder pour automatiser les ventes et le service client.
- Tester, superviser et auditer les actions de l'IA pour garantir la conformité et la sécurité des données de l'entreprise.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active, 70 % de pratique, autour d'un fil rouge métier : sandboxes Salesforce équipées d'Agentforce et de Data Cloud, exercices tirés de cas B2B et B2C



Datanaos, 13 rue Dulong, 75017 Paris
Distanciel
Site client



2 jours (14 heures)

Apprenez à configurer, sécuriser et déployer des agents IA autonomes (Agentforce) alimentés par vos données (Data Cloud) pour révolutionner votre expérience client et collaborateur.

PROGRAMME

JOUR 1 : FONDATIONS DATA & CRÉATION DE LA LOGIQUE IA

- Matin : L'écosystème IA & Le carburant Data Cloud
- De l'automatisation (Flows) aux agents autonomes (Agentforce).
- Le rôle central de Data Cloud : pourquoi l'IA échoue sans données harmonisées.
- Salesforce AI Trust Layer : protéger vos données (Zero Data Retention, masquage).
- Atelier pratique : Cartographie et préparation d'un jeu de données pour l'IA.
- Après-midi : Prompt Builder & Les Actions Métiers
- Créer des modèles de prompts dynamiques utilisant les données du CRM.
- Transformer des processus existants (Flows) en "Actions" compréhensibles par l'IA.
- Atelier pratique : Création d'un prompt ultra-personnalisé et d'une action permettant à l'IA de mettre à jour des données (ex: statut d'opportunité).

JOUR 2 : DÉPLOIEMENT, AUTONOMIE & GOUVERNANCE

- Matin : Concevoir un Agent Autonome avec Agent Builder
- Définir le rôle, les instructions, le périmètre (Topics) et les limites de l'agent.
- Associer les actions créées au Jour 1 et les sources de connaissances (Knowledge, Data Cloud) à l'agent.
- Atelier pratique : Construction de A à Z d'un "Agent de Service Client" autonome.
- Après-midi : Tests, Déploiement et ROI
- Utiliser l'environnement de test (Agent Planner) pour simuler des conversations complexes et comprendre le raisonnement de l'agent.
- Mesurer la performance de vos agents IA (Gouvernance et Monitoring).
- Conduite du changement : comment faire adopter l'IA par les utilisateurs finaux.



SALESFORCE DATA ET IA

Maîtriser Salesforce Agentforce : Créer et Déployer des Agents IA Autonomes

(Sales et Service Cloud), simulation de conversations dans l'Agent Planner. Projet final : déploiement d'un agent complet le jour 2.

Tarif

1 800 € HT par participant

Niveau

Intermédiaire

Délai d'accès

Nous consulter

Les points forts

- **Format Intensif & ROI rapide :**
Immersion totale pour être opérationnel immédiatement.
- **À jour des dernières évolutions :** programme revu en septembre 2026 pour intégrer les dernières innovations d'Agentforce et son interaction avec Data Cloud.
- **Orientée "Business Value" :**
Au-delà de la technique, nous vous apprenons à identifier les cas d'usage qui généreront du ROI pour votre entreprise.
- **Approche No-Code/Low-Code :**
Accessible aux profils fonctionnels, sans barrière technique liée au développement de code pur

Satisfaction des stagiaires

Pas suffisamment de sessions pour fournir une note.

Référence formation

F53

MODALITÉS D'ÉVALUATION

des quiz de fin de module et la construction d'un agent de service client, évaluée sur grille