

Construire des Agents IA Autonomes pour le Service Client Omnicanal

Lien : https://innov-maroc.com/formation/construire-des-agents-ia-autonomes-pour-le-service-client-omnicanal

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
BDI211

CATÉGORIE
IA Agentique et Systèmes Multi-Agents

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes des agents IA autonomes pour le service client
- Concevoir une architecture d'agent IA omnicanal
- Développer des assistants intelligents capables d'interagir sur plusieurs canaux
- Intégrer les agents IA aux CRM, ERP et bases de connaissances
- Exploiter les techniques de RAG pour améliorer la pertinence des réponses
- Automatiser les processus métiers et les interactions clients
- Assurer la sécurité, la confidentialité et la gouvernance des données
- Mesurer et optimiser les performances des agents IA
- Industrialiser le déploiement et la maintenance des solutions conversationnelles
- Améliorer l'expérience client grâce à l'intelligence artificielle
- Réduire les coûts opérationnels tout en augmentant la qualité du service
- Réaliser un projet complet de développement d'un agent IA autonome

👥 POUR QUI ?

- Développeurs IA
- Développeurs Full Stack
- Machine Learning Engineers
- Architectes Solutions
- Architectes IA
- Product Owners
- Chefs de projet IA
- Responsables de la relation client
- Responsables de centres de contact
- Consultants en transformation digitale
- Intégrateurs de solutions CRM et Service Client
- Toute personne souhaitant concevoir, déployer et industrialiser des agents IA pour le service client omnicanal

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction aux agents IA pour le service client

- Évolution des chatbots vers les agents IA autonomes
- Enjeux de l'expérience client omnicanale
- Cas d'usage dans le support, la vente et l'assistance

2 / Architecture d'un agent IA autonome

- Composants d'un agent intelligent
- Modèles de langage (LLM), mémoire et raisonnement
- Orchestration des outils et des services

3 / Conception conversationnelle et expérience utilisateur

- Design de conversations naturelles
- Gestion du contexte et de la mémoire des échanges
- Personnalisation de l'expérience client

4 / Intégration aux canaux omnicanaux

- Site web, applications mobiles et messageries
- E-mail, SMS, réseaux sociaux et centres de contact
- Continuité des conversations entre les canaux

INNOV MAROC

5 / Connexion aux systèmes métiers

- Intégration avec CRM, ERP et bases de connaissances
- Utilisation des API et des webhooks
- Retrieval-Augmented Generation (RAG) pour des réponses fiables

6 / Automatisation des processus et exécution d'actions

- Création de workflows intelligents
- Exécution de tâches métier par les agents
- Escalade vers un conseiller humain lorsque nécessaire

7 / Sécurité, confidentialité et gouvernance

- Protection des données clients
- Gestion des identités et des autorisations
- IA responsable, conformité et auditabilité

8 / Évaluation, monitoring et amélioration continue

- Mesure de la qualité des réponses
- Indicateurs de performance (CSAT, FCR, temps de réponse)
- Optimisation continue des agents IA

9 / Déploiement et industrialisation

- Déploiement cloud et architectures scalables
- CI/CD pour les agents IA
- Supervision, maintenance et gestion des versions

10 / Cas pratiques et projet de bout en bout

- Développement d'un agent IA omnicanal complet
- Intégration avec les outils de relation client

INNOV MAROC

- Bonnes pratiques de conception, de déploiement et d'exploitation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

22 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés