

Salesforce Einstein AI Personnalisation Prédictive de la Relation Client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/salesforce-einstein-ai-personnalisation-predictive-de-la-relation-client

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
5 jours (35h)	**TWDC73**	**Salesforce**

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les fonctionnalités et les capacités de Salesforce Einstein AI
- Exploiter l’intelligence artificielle pour personnaliser la relation client
- Déployer des modèles prédictifs dans Salesforce
- Automatiser les processus de vente, de marketing et de service client
- Concevoir des expériences clients personnalisées grâce à l’IA
- Intégrer Einstein AI aux différents clouds Salesforce
- Mettre en œuvre des tableaux de bord et des analyses prédictives
- Assurer la gouvernance, la sécurité et la conformité des données
- Optimiser les performances commerciales grâce aux recommandations intelligentes
- Industrialiser l’utilisation de l’IA dans les processus CRM
- Mesurer l’impact des solutions IA sur la satisfaction et la fidélisation des clients
- Réaliser des cas pratiques de personnalisation prédictive dans Salesforce

INNOV MAROC

👥 POUR QUI ?

- Administrateurs Salesforce
- Développeurs Salesforce
- Consultants Salesforce
- Architectes Salesforce
- CRM Managers
- Responsables de la relation client
- Responsables commerciaux
- Responsables marketing
- Business Analysts
- Chefs de projet CRM
- Consultants en transformation digitale
- Toute personne souhaitant intégrer l’intelligence artificielle dans les processus de gestion de la relation client avec Salesforce



Programme détaillé

1 / Introduction à Salesforce Einstein AI

- Présentation de Salesforce Einstein AI et de son écosystème
- Cas d’usage de l’IA dans la relation client
- Intelligence artificielle prédictive, générative et analytique

2 / Architecture et composants d’Einstein AI

- Einstein Discovery, Einstein Prediction Builder et Einstein Copilot
- Intégration avec Sales Cloud, Service Cloud et Marketing Cloud
- Flux de données et architecture applicative

3 / Préparation et gouvernance des données

- Qualité, nettoyage et enrichissement des données CRM
- Gestion des objets, champs et jeux de données Salesforce
- Gouvernance et conformité des données clients

4 / Personnalisation prédictive de l’expérience client

- Segmentation intelligente des clients
- Recommandations personnalisées
- Scoring des prospects et des opportunités commerciales

INNOV MAROC

5 / Automatisation des processus métier avec l’IA

- Automatisation des ventes et du service client
- Workflows intelligents et recommandations en temps réel
- Intégration avec Salesforce Flow et les processus métiers

6 / IA générative et assistants commerciaux

- Utilisation d’Einstein Copilot pour les équipes métiers
- Génération de contenus commerciaux et réponses automatisées
- Assistance à la prise de décision

7 / Analyse prédictive et tableaux de bord

- Prévision des ventes et des performances
- Analyse comportementale des clients
- Création de rapports et tableaux de bord intelligents

8 / Sécurité, gouvernance et IA responsable

- Protection des données et contrôle des accès
- Gouvernance des modèles IA
- Conformité réglementaire et bonnes pratiques d’utilisation

9 / Déploiement, supervision et optimisation

- Mise en production des fonctionnalités Einstein AI
- Suivi des performances des modèles prédictifs
- Optimisation continue et amélioration des résultats

10 / Cas pratiques et projet de mise en œuvre

- Déploiement d’Einstein AI dans un environnement Salesforce
- Mise en œuvre d’un scénario de personnalisation client

INNOV MAROC

- Bonnes pratiques d’adoption et d’industrialisation

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

INNOV MAROC — Tous droits réservés