

Formation : Multi-agents IA pour la relation client

Programme Pédagogique Détaillé

Dernière mise à jour le 17/07/2025

[Présentation générale](#)

[Niveau requis](#)

[Contenu](#)

[Durée](#)

[Lieu d'accueil](#)

[Modalités et délais d'accès](#)

[Tarif](#)

[Moyens pédagogiques](#)

[Moyens techniques](#)

[Moyens d'encadrement](#)

[Modalités d'évaluation](#)

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#)

[Contact](#)

Présentation générale :

Matinée (9h30 - 12h30) -----

Panorama des agents IA en relation client

- Typologies : chatbot, voicebot, agent de recherche, copilote, agent autonome
- Cas d'usage : support, recherche, transactions, escalades
- Tendances : IA générative, architectures multi-agent

Articulation humain / IA : complémentarité et relais

- Déterminer quand et comment un conseiller humain intervient
- Modèles collaboratifs : agents supervisés, check-points, escalade contextuelle
- Atelier : cartographier les points d'articulation sur un parcours client cible

Analyser les besoins et identifier les agents pertinents

- Repasser en revue les points d'irritation, redondances, attentes clients
- Atelier : identifier les agents nécessaires pour fluidifier un parcours existant

Après-midi (13h30 - 17h30)-----

Dessiner une architecture conversationnelle multi-agent

- Rôles, interactions, orchestration (sérielle, parallèle, hiérarchique)
- Choix techniques : plateformes, interopérabilité, intégration avec les SI
- Atelier : concevoir un schéma d'architecture multi-agent sur un cas métier

Piloter un projet multi-agent IA

- Étapes clés : cadrage, MVP, tests, déploiement, optimisation
- Gouvernance inter-directions : IT, métier, relation client, IA
- Atelier : construire un plan projet avec ressources, jalons et gouvernance

Assurer une expérience utilisateur fluide et cohérente

- Cohérence de ton, continuité de parcours, gestion des transferts
- Définir et suivre les bons indicateurs (KPI)
- Atelier : formaliser une grille de suivi et un plan d'amélioration continue

Public cible :

Responsables IA, directeurs de l'innovation, architectes IT, chefs de projet IA, responsables transformation digitale

Pré-requis :

Une connaissance de la relation client ou une introduction à l'IA est un plus.

Niveau requis :

intermediaire

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les différents types d'agents IA utilisés dans la relation client
- Identifier les rôles complémentaires de chaque agent et leur articulation avec les conseillers humains
- Concevoir une architecture conversationnelle multi-agent adaptée à leur organisation
- Piloter un projet de mise en œuvre ou d'optimisation de ces agents
- Garantir une expérience fluide, cohérente et conforme aux attentes des clients

Contenu :

La performance client passe aujourd'hui par la coordination de plusieurs agents IA - chatbots transactionnels, copilotes (assistants contextuels intégrés dans les interfaces métiers), moteurs de recherche intelligents... - en étroite complémentarité avec les conseillers humains.

Cette formation vous montre comment concevoir, structurer et piloter une architecture conversationnelle multi-agent cohérente, fluide et conforme aux attentes clients.

Durée :

7.00 heures

En présentiel :

Une adresse sur Paris vous sera communiquée plus tard

Modalités et délais d'accès :

Les sessions sont déployées en inter-entreprise, selon un calendrier disponible sur le site <https://formations.ebg.net/content/inter-entreprise>

Tarif :

Formation accessible dans le cadre d'une "adhésion EBG premium" (cliquez ici pour en savoir +) ou encore en souscrivant à 1 accès formation auprès de notre organisme de formation Faculté.s (cliquez ici pour consulter nos modalités).

Moyens pédagogiques :

Chaque participant reçoit, en début de formation, un questionnaire de positionnement pour mieux comprendre la nature du projet visé par le participant et mieux apprécier les compétences de conduite de projet déjà acquises. Les résultats sont communiqués aux formateurs pour mieux comprendre le profil et les besoins des participants à la formation et adapter l'accompagnement en fonction des projets.

La formation repose sur une approche pédagogique par le faire, alternant présentations théoriques avec supports visuels, ateliers pratiques et études de cas.

Discussions interactives et échanges d'expériences

Moyens techniques :

La formation est proposée En présentiel.

La salle de formation dispose de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accueil des participants et à la réalisation de la formation : tables, chaises, vidéo-projecteur, paperboard, crayons et stylos, post-it, connexion Internet.

L'accueil des participants se fait dans le respect du Protocole sanitaire applicable aux organismes de formation.

Le formateur et les participants signent, par demi-journée, une feuille d'émargement.

Moyens d'encadrement :

La formation est assurée par un formateur expert dans la thématique ciblée, disposant d'une expérience professionnelle significative sur la thématique ainsi que d'une expérience significative en termes d'animation de formation. Un CV des formateurs est disponible, sur demande.

Modalités d'évaluation :

Les participants devront compléter, avant le début de la session, un formulaire de positionnement pour apprécier le niveau de chacun sur les compétences visées par la formation. Le dispositif d'évaluation est composé d'exercices , de cas pratiques et prend la forme d'un quizz pour valider les acquis de la formation. Une attestation de réalisation est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Cette formation est ouverte au plus grand nombre, et notamment aux personnes en situation de handicap. Une attention particulière sera portée, dans le cadre du processus d'inscription, pour comprendre la nature de la situation de handicap et envisager les modalités d'adaptation ou de compensation les plus adéquates. N'hésitez donc pas à nous contacter pour en discuter ensemble, en toute confidentialité.

Contact :

Contactez nous :
07 80 91 18 65
Formations@ebg.net