



סילבוס הקורס

קורס מיישם

AGENTFORCE

Salesforce AI-1

Salesforce Agentforce Implementation Professional

FROM USE CASE TO PRODUCTION

120 שעות אקדמיות | 10 מעבדות | פרויקט גמר

מסלול מתקדם לתכנון, בנייה, אבטחה, בדיקה והטמעה של סוכני AI

להפוך AI לפתרון ארגוני עובד

Agentforce מאפשר לסוכן להבין בקשה בשפה טבעית, להשתמש בנתוני Salesforce, לבחור פעולה מורשית ולהשלים תהליך עסקי.

הקורס מלמד את כל הדרך: מבחירת Use Case מתאים, דרך בנייה ואבטחה, ועד בדיקה ומסירה של פתרון Production-like.

הקורס במספרים

30 × 4

מפגשים × שעות

90

שעות שיעור

120

שעות אקדמיות

75

שעות תרגול

18

שעות הדגמות

27

שעות תיאוריה

1

פרויקט גמר

10

מעבדות

62.5%

עבודה מעשית

מהו Agentforce?

סוכן שמבין, מחליט ופועל - בתוך גבולות שהארגון מגדיר.

המשתמש מציג מטרה. הסוכן מזהה את ההקשר, משתמש רק במידע המותר לו, בוחר פעולה ומחזיר תשובה או מבצע תהליך. במקומות רגישים משלבים Flow, Agent Script, אישור אנושי והעברה לנציג.

מבין את הבקשה

01

מזהה מטרה, משתמש וזהות.

בוחר מסלול וכלי

02

מחליט איזה Subagent ואיזו Action מתאימים.

קורא מידע או פועל

03

ניגש ל-CRM, ל-Knowledge או למערכת חיצונית.

שומר על הגבולות

04

בודק הרשאות ומעביר לאדם כשנדרש.

כלל החלטה פשוט

אם המסלול ידוע וקבוע - בוחרים Flow. אם נדרשים הבנת כוונה, הקשר ובחירה בין כלים - Agentforce עשוי להתאים.

למי הקורס מתאים?

קהל היעד

- Consultants ו-Salesforce Administrators, Implementers
- Business Analysts, אנשי Product, CRM ומערכות מידע.
- אנשי Flow, אוטומציה, פיתוח ואינטגרציה.
- מנהלי פרויקטים, Solution Architects ומובילי טרנספורמציה.

מסלול התמחות מתקדם

הקורס אינו מלמד Salesforce מאפס. הוא מיועד למי שכבר עבד בפלטפורמה ורוצה ללמוד לבנות ולהטמיע Agentforce.

מה צריך לדעת לפני שמתחילים?

- Relationships, Fields, Objects ויכולת בסיסית ב-Salesforce Flow.
- Users, Permission Sets, CRUD, FLS ו-Sharing.
- היכרות עם Sales Cloud או Service Cloud ואנגלית טכנית.

למתחילים מוחלטים

נדרש קודם קורס מיישם Salesforce של HPI או Pre-Course נפרד של 40-60 שעות. שעות אלה אינן חלק מ-120 שעות הקורס.

הכשרה ארגונית

Use Cases של החברה, Security, Governance, ROI ו-Adoption.

מסלול ציבורי

תרגול אישי, Portfolio והכנה מקצועית להסמכה.

מה בוגרי הקורס ידעו לעשות?

לבנות סוכן

להגדיר Subagents, הוראות, Actions ומסלולי עבודה.

לבחור ולתכנן

לתעדף Use Cases ולהגדיר KPI, סיכון, עלות ו-ROI.

לקרקע ולאבטח

לחבר ידע ונתונים וליישם הרשאות ו-Guardrails.

לחבר תהליכים

לשלב Flow, Apex, APIs ומערכות חיצוניות.

למסור פתרון

לתכנן Deployment, ניטור, תפעול ואימוץ משתמשים.

לבדוק ולשפר

לבנות Evaluation Sets, לנתח כשלים ולבצע Red Teaming.

תפקידי יעד אפשריים

Product Owner, Business Analyst, Salesforce Admin, Consultant או Agentforce Implementer
או Agentforce Developer.

מבנה הקורס

MODULES 01-02 • FOUNDATION & VALUE

8 שעות

יסודות

01

Salesforce AI • Agentforce

מבנים מהו Agentforce, איך הוא עובד ומתי נכון להשתמש בו.

מה לומדים?

- ההבדל בין סוכן AI, Flow, Prompt ו-Chatbot.
- רכיבי Agentforce, מגבלות מודלי AI ובחירת פתרון מתאים.

מה עושים בפועל?

מנתחים תרחיש ובוחרים בין Agentforce, Flow או פתרון אחר.

תוצר: מפת מושגים ומסמך החלטה קצר.

8 שעות

Discovery • Use Case ערך וארכיטקטורה

02

הופכים צורך עסקי לתרחיש שימוש ברור, מדיד ובר-יישום.

מה לומדים?

- Discovery: בירור הצורך, המשתמשים והתהליך העסקי.
- הגדרת Use Case, גבולות, סיכונים, KPI, עלות ו-ROI.

מה עושים בפועל?

בונים כרטיס ניקוד ומשווים בין תרחישי שימוש.

תוצר: Use Case Canvas ו-Scorecard.

מבנה הקורס

MODULES 03-04 • READINESS & CONTEXT

8 שעות

מוכנות פלטפורמה, נתונים ואבטחה

03

בודקים אם סביבת Salesforce מוכנה להפעלת סוכן בצורה בטוחה.

מה לומדים?

- מבנה הנתונים, איכות הנתונים ומקורות הידע.
- זהות, Permission Sets ובדיקות CRUD, FLS ו-Sharing.

מה עושים בפועל?

בודקים נתונים והרשאות מנקודת המבט של משתמשים שונים.

תוצר: דוח מוכנות נתונים ואבטחה.

8 שעות

Prompt Builder הנדסת הקשר

04

בונים הנחיות ברורות ל-AI ומספקים לו מידע נכון ומורשה.

מה לומדים?

- Prompt Builder: בניית הנחיות ותבניות ל-AI.
- Grounding ו-Context Engineering: תכנון ההקשר וביסוס התשובה.

מה עושים בפועל?

בונים Prompt Template ובודקים תרחישי הצלחה וכשל.

תוצר: תבנית Prompt וסט בדיקות.

מבנה הקורס

MODULES 05-06 • BUILD & AUTOMATE

16 שעות

Agentforce Builder • Subagents • Actions Agent Script • Multi-Agent

05

בונים סוכן, מחלקים לו תחומי אחריות ומגדירים כיצד הוא מחליט ופועל.

מה לומדים?

- Agent Router ו-Subagents - לשעבר Topics: חלוקת משימות וניתוב.
- Instructions, Actions, Agent Script ועבודה בין כמה סוכנים.

מה עושים בפועל?

בונים סוכן שירות עם כמה מסלולים, פעולות וכללי ניתוב.

תוצר: סוכן עובד ומתועד.

12 שעות

Flow • Declarative פעולות

06

מחברים את הסוכן לתהליכים עסקיים בטוחים ללא כתיבת קוד.

מה לומדים?

- קלט, פלט, בדיקות תקינות והרשאות לכל פעולה.
- טיפול בשגיאות ואישור משתמש לפני פעולה רגישה.

מה עושים בפועל?

בונים Flow לשליפה ו-Flow לעדכון מבוקר.

תוצר: שתי Agent Actions המבוססות על Flow.

מבנה הקורס

MODULES 07-08 • INTEGRATE & GROUND

12 שעות

Apex • APIs • MuleSoft אינטגרציות

07

מחברים את הסוכן לקוד ולמערכות חיצוניות בצורה בטוחה ועמידה.

מה לומדים?

- מתי לבחור Flow ומתי נדרש Apex או קוד מותאם.
- APIs, אימות, טיפול בשגיאות ועקרונות חיבור באמצעות MuleSoft.

מה עושים בפועל?

מחברים ל-Mock API ומטפלים בתגובה תקינה ובכשלים.

תוצר: Agent Action המחוברת למערכת חיצונית.

12 שעות

Knowledge • Agentforce Data Library RAG • Data 360

08

מבססים את תשובות הסוכן על מידע ארגוני רלוונטי ומורשה.

מה לומדים?

- הכנת Salesforce Knowledge ומסמכים לשימוש הסוכן.
- RAG, Agentforce Data Library ו-Data 360 בהתאם לזמינות.

מה עושים בפועל?

בונים מאגר ידע ובודקים אם הסוכן שולף את המידע הנכון.

תוצר: מקור ידע מחובר ומבחן איכות שליפה.

מבנה הקורס

MODULES 09-10 • GOVERN & EVALUATE

8 שעות

Trust • Security • Governance • ROI צריכה

09

מגנים על המידע, מגבילים פעולות ובוחרים כדאיות עסקית.

מה לומדים?

- Guardrails, Least Privilege, אישור אנושי והעברה לנציג.
- Prompt Injection, דליפת מידע, צריכה, עלות ו-ROI.

מה עושים בפועל?

בונים מפת סיכונים, בקורות ומודל עלות מול תועלת.

תוצר: חבילת בקורות אבטחה ומודל ROI.

8 שעות

Testing • Evaluation Red Teaming • Observability

10

בודקים באופן שיטתי אם הסוכן מדויק, בטוח ויציב.

מה לומדים?

- Evaluation ו-Testing מול תרחישים מוגדרים מראש.
- Red Teaming, Traces ומעקב אחר ביצועים ותקלות.

מה עושים בפועל?

מריצים מקרי בדיקה, מנתחים כשלים ומשפרים את הסוכן.

תוצר: דוח Evaluation והחלטת Go/No-Go.

מבנה הקורס

MODULES 11-12 • RELEASE & DELIVER

8 שעות

Deployment • Agentforce DX תפעול ואימוץ

11

מעבירים את הפתרון בין סביבות ומנהלים אותו לאורך זמן.

מה לומדים?

- Deployment, Agentforce DX, Salesforce CLI ו-Git.
- ניטור, Rollback, Kill Switch, תמיכה ואימוץ משתמשים.

מה עושים בפועל?

מתרגלים ניהול גרסה ומתכננים שחרור וחזרה לאחור.

תוצר: Deployment & Operations Runbook.

12 שעות

פרויקט גמר Production-like

12

מחברים את כל חלקי הקורס לפתרון שלם המדמה פרויקט אמיתי.

מה לומדים?

- תכנון פתרון מלא מהצורך העסקי ועד להפעלה.
- שילוב Agent, נתונים, פעולות, אבטחה, בדיקות ומסירה.

מה עושים בפועל?

בונים, בודקים ומציגים סוכן עובד בסביבה מבוקרת.

תוצר: סוכן עובד, תיק הטמעה ו-Demo מקצועי.

10 מעבדות מעשיות

כל מעבדה מתרגלת משימה אחת ברורה ומסתיימת בתוצר שאפשר לבדוק.

Org, Data & Security Baseline

2

בדיקת נתונים, זהות והרשאות.

Use Case Scorecard

1

בחירת תרחיש שימוש לפי ערך, סיכון ושימוש.

First Service Agent

4

בניית סוכן שירות ראשון והעברה לנציג.

Prompt & Context Engineering

3

בניית הנחיה, הקשר וסט בדיקות.

Flow Actions

6

חיבור פעולת קריאה ופעולת עדכון בטוחה.

Agent Script Determinism

5

הגדרת מסלולים, משתנים וכללים.

Grounding & RAG

8

חיבור ובדיקת מקורות ידע.

Apex/API Integration

7

חיבור קוד ומערכת חיצונית.

Evaluation, Observability & Release

10

בדיקה והכנה לשחרור.

Security, Governance & Cost

9

מיפוי סיכונים, בקורות ועלות.

בכל מעבדה בודקים תרחיש תקין, תרחיש כשל והרשאות. התרגול נעשה בנתונים סינתטיים או אנונימיים; ליכולת Beta מוגדר מסלול חלופי.

פרויקט גמר Production-like

בונים סוכן שלם שמדמה פרויקט ארגוני - מהצורך העסקי ועד למסירה.

02 בונים ומחברים

- Agent עם Subagents, הוראות ו-Actions.
- לפחות Flow אחד ואינטגרציה או קוד.

01 מגדירים מה בונים

- User Stories, Use Case, KPIs.
- נתונים, זהות, הרשאות וגבולות הפתרון.

04 בודקים ומוסרים

- לפחות 30 מקרי Evaluation ובדיקות אבטחה.
- Rollback, Deployment, ניטור, צריכה ו-ROI.

03 מאבטחים ומגבילים

- Knowledge ו-Grounding ממקורות מורשים.
- Guardrails, אישור אנושי והעברה לנציג.

מה מגישים?

- Agent עובד ו-Demo מקצועי.
- מסמך ארכיטקטורה ותיעוד טכני.
- תיק הטמעה הכולל בדיקות, סיכונים ותוכנית תפעול.

הפרויקט מתבצע בסביבה מבוקרת ובנתונים סינתטיים בלבד - לא על נתוני לקוח אמיתיים.

הערכה ותנאי מעבר

איך נקבע הציון?

בחנים קצרים

10%

10 מעבדות

30%

מבחן מעשי באמצע הקורס

15%

פרויקט גמר

35%

תיעוד והצגת Demo

10%

כדי לעבור את הקורס

0

כשלי אבטחה חמורים

80%

נוכחות לפחות

70+

בפרויקט הגמר

70+

ציון כולל

לכל משתתף ניתנת אפשרות אחת להגשה מתקנת מודרכת.

סביבת הלימוד

הכלים מסודרים לפי מטרת העבודה - כדי שיהיה ברור מה עושים בכל אחד מהם.

בנייה ואוטומציה

בונים את הסוכן ואת התהליכים שלו באמצעות Prompt Builder, Agent Script, Agentforce Builder ו-Flow Builder.

מידע וידע

מחברים מידע מורשה באמצעות Salesforce Knowledge, Data 360 ו-Agentforce Data Library, בהתאם לזמינות.

פיתוח, בדיקה ושחרור

מפתחים ובודקים באמצעות Apex, VS Code, Salesforce CLI, Git, REST ו-Mock API. משתמשים ב-API / Testing Center וב-Agentforce DX בהתאם לזמינות.

חשוב לדעת

זמינות הכלים, הרישוי וה-Entitlements משתנה בין סביבות ו-Releases. אין התחייבות שכל כלי זמין ללא עלות.

תעודה והסמכה

הקורס מעניק תעודת סיום של HPI ומכין לעולם ההסמכה של Salesforce.

תעודת סיום HPI

מוענקת למשתתפים שעמדו בדרישות הקורס ובתנאי המעבר.

Salesforce Certified Agentforce Specialist (AI-201)

הקורס מכין מקצועית לתחומי הידע של ההסמכה הרשמית.

Agentblazer 2026

תכני הקורס מיושרים למסלולי Agentblazer הרלוונטיים.

הבחינה הרשמית של Salesforce היא בחינה חיצונית ואינה מוענקת אוטומטית על ידי HPI. הקורס הוא מסלול יישום מעשי ואינו קורס הכנה לבחינה בלבד.

הסילבוס מבוסס על Release 262 / Salesforce Summer '26, נכון ל-23.08.2026. שמות יכולות, רישוי, Entitlements וסטטוסי זמינות עשויים להשתנות בין Releases.

הקורס במבט אחד

120 ACADEMIC HOURS • 30 MEETINGS × 4

12H	Apex • APIs • MuleSoft אינטגרציות	07	8H	יסודות Salesforce AI • Agentforce	01
12H	Knowledge • Data Library RAG • Data 360	08	8H	Discovery • Use Case ערך וארכיטקטורה	02
8H	Trust • Security • Governance צריכה ROI	09	8H	מוכנות פלטפורמה נתונים ואבטחה	03
8H	Testing • Evaluation Red Teaming • Observability	10	8H	Prompt Builder הנדסת הקשר	04
8H	Deployment • Agentforce DX תפעול ואימוץ	11	16H	Agentforce Builder • Subagents Actions • Agent Script Multi-Agent	05
12H	פרויקט גמר Production-like	12	12H	Flow • Declarative פעולות	06

סה"כ 120 שעות אקדמיות

27 תיאוריה | 18 הדגמות | 75 תרגול | 62.5% עבודה מעשית



YOUR PATH TO SUCCESS

AGENTFORCE • FROM USE CASE TO PRODUCTION



מכללת HPI

תל אביב

<https://hpi.school>

0587820920