

Personnalisation Hyper-ciblée par IA — Customer Journey Dynamique et Temps Réel

Lien : https://innov-maroc.com/formation/personnalisation-hyper-ciblee-par-ia-customer-journey-dynamique-et-temps-reel

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
IEEI58

CATÉGORIE
IA pour Marketing et Acquisition

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes et technologies de la personnalisation client par IA.
- Identifier les données nécessaires à la construction d’une expérience client hyper-personnalisée.
- Savoir construire une vision Customer 360° exploitable par les systèmes d’IA.
- Maîtriser la segmentation dynamique et la construction de profils clients évolutifs.
- Concevoir des Customer Journeys capables de s’adapter aux comportements et contextes en temps réel.
- Exploiter les moteurs de recommandation et les approches Next Best Action / Next Best Offer.
- Utiliser l’IA prédictive pour anticiper les besoins, intentions et comportements des clients.
- Déployer une personnalisation omnicanale cohérente et temps réel.
- Exploiter l’IA générative pour produire des contenus et interactions hyper-personnalisés.
- Être capable de concevoir une stratégie complète de personnalisation IA, mesurable, gouvernée et industrialisable.

POUR QUI ?

- Directeurs marketing, Chief Marketing Officers et responsables CRM.
- Directeurs commerciaux, responsables ventes et responsables expérience client.
- Customer Experience Managers et Customer Journey Managers.
- Responsables Digital, E-commerce, Mobile et transformation digitale.
- Data Scientists, Data Analysts et spécialistes du Machine Learning appliqué au marketing.
- Responsables CRM, Customer Data Platform (CDP) et Marketing Automation.
- Product Managers et responsables de produits digitaux.
- Responsables acquisition, fidélisation, engagement et Customer Lifetime Value.
- Consultants en marketing, stratégie digitale, Data et transformation de l’expérience client.
- Dirigeants et managers souhaitant déployer une stratégie de personnalisation par IA à grande échelle.

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA PERSONNALISATION PAR IA

- Comprendre les principes de la personnalisation algorithmique et son évolution vers des expériences individualisées en temps réel.
- Identifier les apports du Machine Learning, des LLM et de l'IA prédictive dans la connaissance et l'activation client.
- Distinguer segmentation traditionnelle, personnalisation comportementale, recommandation prédictive et personnalisation contextuelle.

2 / COLLECTE ET UNIFICATION DES DONNÉES CLIENT

- Identifier les données transactionnelles, comportementales, déclaratives, contextuelles et digitales utiles à la personnalisation.
- Construire une Customer 360° en combinant CRM, données web, mobile, historique d'achat et interactions multicanales.
- Garantir la qualité, la fraîcheur, la gouvernance et la cohérence des données utilisées par les modèles d'IA.

3 / SEGMENTATION INTELLIGENTE ET PROFILS CLIENTS DYNAMIQUES

- Utiliser le Machine Learning pour identifier automatiquement des segments et micro-segments à forte valeur.
- Construire des profils clients évolutifs intégrant comportements, intentions, préférences et signaux faibles.
- Actualiser dynamiquement les segments en fonction des nouveaux comportements et événements clients.

4 / CUSTOMER JOURNEY DYNAMIQUE ET CONTEXTUEL

- Cartographier les parcours clients en intégrant les interactions sur l'ensemble des canaux.

INNOV MAROC

- Détecter en temps réel les changements d’intention, de besoin, de risque d’abandon ou de potentiel d’achat.
- Adapter automatiquement le parcours, le contenu, l’offre et le canal en fonction du contexte client.

5 / RECOMMANDATION ET NEXT BEST ACTION

- Concevoir des moteurs de recommandation capables de proposer produits, services, contenus ou offres personnalisées.
- Utiliser les approches Next Best Action et Next Best Offer pour optimiser chaque interaction.
- Arbitrer entre pertinence commerciale, valeur client, contraintes métiers et expérience utilisateur.

6 / IA PRÉDICTIVE ET ANTICIPATION DES BESOINS

- Prédire les intentions d’achat, le churn, la propension à souscrire et la valeur future du client.
- Identifier les événements susceptibles de déclencher une nouvelle demande ou une modification du comportement.
- Transformer les prédictions en actions marketing, commerciales et relationnelles automatisées.

7 / PERSONNALISATION OMNICANALE EN TEMPS RÉEL

- Coordonner la personnalisation entre site web, application mobile, e-mail, réseaux sociaux, centre de contact et points de vente.
- Adapter instantanément les messages, offres, recommandations et contenus selon les interactions précédentes.
- Assurer une expérience cohérente tout au long du Customer Journey, quel que soit le canal utilisé.

8 / IA GÉNÉRATIVE ET CONTENU HYPER-PERSONNALISÉ

- Exploiter les LLM pour générer des messages, offres et contenus adaptés au profil et au contexte de chaque client.
- Personnaliser automatiquement le ton, le contenu, le niveau de détail et le canal de communication.
- Combiner IA générative et données comportementales pour créer des expériences relationnelles individualisées à grande échelle.

9 / EXPÉRIMENTATION, PERFORMANCE ET OPTIMISATION

INNOV MAROC

- Mettre en place des tests A/B, tests multivariés et mécanismes d’expérimentation continue.
- Mesurer l’impact de la personnalisation sur conversion, panier moyen, engagement, rétention et Customer Lifetime Value.
- Optimiser en continu les modèles, règles et parcours grâce aux données de performance et au feedback client.

10 / GOUVERNANCE, ÉTHIQUE ET INDUSTRIALISATION DE LA PERSONNALISATION

- Maîtriser les risques liés à la confidentialité, au profilage, aux biais algorithmiques et à l’utilisation des données personnelles.
- Mettre en place une gouvernance garantissant transparence, supervision humaine, sécurité et conformité des dispositifs de personnalisation.
- Construire une feuille de route permettant d’industrialiser la personnalisation IA et de la déployer à grande échelle.

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

01 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
29 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 17 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

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

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

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

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC