

# Automatisation marketing intelligente : orchestrer des parcours clients hyper-personnalisés avec l'IA

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/automatisation-marketing-intelligente-orchestrer-des-parcours-clients-hyper-personnalises-avec-lia*

DURÉE
**5 jours (35h)**

RÉFÉRENCE
**MAR136**

CATÉGORIE
**IA Générative, Automatisation et MarTech**

INNOV MAROC

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes du Marketing Automation intelligent et les applications de l’IA dans la relation client.
- Construire une vision Customer 360° permettant d’exploiter efficacement les données clients.
- Mettre en place une segmentation dynamique et des profils clients enrichis par l’IA.
- Concevoir des Customer Journeys adaptatifs capables de réagir en temps réel aux comportements clients.
- Exploiter l’IA prédictive pour anticiper les besoins, intentions, conversions et risques de churn.
- Déployer des stratégies d’hyper-personnalisation des contenus, offres et interactions.
- Utiliser le concept de Next Best Action pour automatiser les décisions marketing.
- Orchestrer des parcours omnicanaux cohérents et personnalisés en temps réel.
- Optimiser continuellement les campagnes et parcours grâce à l’expérimentation, aux données et au Machine Learning.
- Construire un dispositif Marketing Automation IA industrialisable, mesurable et générateur de ROI.

## POUR QUI ?

- Directeurs marketing, Chief Marketing Officers et responsables stratégie client.
- Responsables CRM, Customer Experience et Customer Relationship Management.
- Responsables Marketing Automation et campagnes multicanales.
- Responsables Data Marketing, Customer Data Platform et Customer Analytics.
- Responsables acquisition digitale, e-commerce et conversion.
- Responsables fidélisation, rétention, engagement et Customer Lifetime Value.
- Responsables personnalisation, recommandation et expérience digitale.
- Responsables transformation digitale, IA et innovation marketing.
- Consultants et chefs de projets spécialisés en marketing digital, CRM et Data.
- Managers et dirigeants souhaitant industrialiser l’hyper-personnalisation et transformer l’IA en levier de performance marketing et de fidélisation client.

INNOV MAROC



## Programme détaillé

### 1 / Fondamentaux de l’automatisation marketing intelligente

- Comprendre les principes du Marketing Automation et de l’intelligence artificielle appliqués à la relation client.
- Identifier les processus marketing pouvant être automatisés, augmentés ou optimisés par l’IA.
- Analyser les conditions nécessaires à la mise en place d’une orchestration marketing intelligente.

### 2 / Customer Data et vision 360° du client

- Collecter, unifier et exploiter les données issues des différents points de contact avec le client.
- Construire une vision Customer 360° intégrant données comportementales, transactionnelles et contextuelles.
- Garantir la qualité, la fraîcheur et la cohérence des données utilisées pour la personnalisation.

### 3 / Segmentation intelligente et Customer Profiling

- Construire des segments dynamiques fondés sur les comportements, besoins et intentions des clients.
- Utiliser l’IA pour identifier automatiquement des profils et micro-segments à forte valeur.
- Actualiser en temps réel les profils selon les interactions et l’évolution des comportements.

### 4 / Customer Journey et parcours clients dynamiques

- Cartographier les parcours clients et identifier les moments clés de l’expérience.
- Concevoir des parcours adaptatifs capables de réagir aux comportements et événements clients.
- Orchestrer automatiquement les interactions selon le profil, le contexte et l’étape du parcours.

INNOV MAROC

### 5 / IA prédictive et anticipation des comportements

- Utiliser les modèles prédictifs pour anticiper les besoins, intentions et comportements des clients.
- Identifier les risques de churn, les opportunités de conversion et les potentiels d'upsell ou cross-sell.
- Déclencher automatiquement les actions marketing en fonction des probabilités et signaux prédictifs.

### 6 / Hyper-personnalisation des contenus et offres

- Générer des messages, contenus et offres adaptés individuellement aux profils clients.
- Personnaliser les communications selon le contexte, le canal, le comportement et l'historique.
- Maintenir une cohérence de marque tout en maximisant la pertinence de chaque interaction.

### 7 / Next Best Action et décision marketing automatisée

- Déterminer l'action marketing optimale à effectuer pour chaque client à un instant donné.
- Utiliser l'IA pour arbitrer entre différentes offres, contenus, canaux et scénarios.
- Automatiser les décisions marketing tout en intégrant des règles métier et des contrôles humains.

### 8 / Orchestration omnicanale en temps réel

- Coordonner les interactions entre email, SMS, applications, web, réseaux sociaux et centres de contact.
- Déclencher des communications en temps réel selon les événements et comportements observés.
- Éviter les sollicitations contradictoires ou excessives grâce à une orchestration centralisée.

### 9 / Optimisation continue et expérimentation par IA

- Mesurer l'efficacité des parcours, campagnes, contenus et recommandations personnalisées.
- Utiliser l'A/B testing, le Machine Learning et l'analyse prédictive pour optimiser les performances.
- Identifier automatiquement les scénarios les plus performants et ajuster les parcours en continu.

INNOV MAROC

### 10 / Gouvernance, ROI et industrialisation du Marketing Automation IA

- Définir les KPI permettant de mesurer acquisition, conversion, engagement, fidélisation et valeur client.
- Garantir la conformité, la confidentialité, la transparence et l'utilisation responsable des données et de l'IA.
- Construire une architecture et une feuille de route permettant d'industrialiser l'automatisation marketing intelligente.

## 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

| | |
|---|---|
| 07 au 11 Déc. 2026 | Présentiel - |
| 25 au 29 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 22 au 26 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 17 au 21 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 12 au 16 Juil. 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