

WhatsApp Business API & CRM Automatiser la Relation Client

Lien :
https://innov-maroc.com/formation/whatsapp-business-api-crm-automatiser-la-relation-client

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TWDC72

CATÉGORIE
Customer Experience (CX), Stratégie CRM et Nouveaux Outils

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre le fonctionnement de WhatsApp Business API et son écosystème
- Concevoir une architecture de relation client basée sur WhatsApp
- Intégrer WhatsApp Business API avec un CRM d'entreprise
- Automatiser les échanges clients grâce aux workflows conversationnels
- Développer des chatbots et agents IA pour le support et la vente
- Connecter WhatsApp aux applications métiers via API et Webhooks
- Mettre en œuvre des campagnes conversationnelles performantes
- Assurer la sécurité, la gouvernance et la conformité des échanges
- Construire des tableaux de bord de suivi et d'analyse des performances
- Optimiser l'expérience client sur l'ensemble des canaux numériques
- Industrialiser le déploiement et l'exploitation de la plateforme
- Réaliser des projets concrets d'automatisation de la relation client

👥 POUR QUI ?

- Responsables CRM
- Responsables de la relation client
- Responsables Customer Success
- Responsables marketing digital
- Responsables commerciaux
- Développeurs Backend et Full Stack
- Intégrateurs CRM
- Consultants en transformation digitale
- Product Owners
- Chefs de projets CRM et omnicanal
- Architectes solutions
- Toute personne souhaitant automatiser la relation client avec WhatsApp Business API et les CRM

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à WhatsApp Business API

- Écosystème WhatsApp Business Platform
- Différences entre WhatsApp Business App et API
- Cas d’usage pour les entreprises et la relation client

2 / Architecture et mise en œuvre de la plateforme

- Architecture de la WhatsApp Business Platform
- Choix d'un fournisseur de services (BSP)
- Configuration, authentification et gestion des numéros

3 / Intégration avec les CRM

- Synchronisation avec les CRM (HubSpot, Salesforce, Microsoft Dynamics, Zoho, etc.)
- Gestion unifiée des contacts et conversations
- Historisation des interactions clients

4 / Automatisation des conversations

- Création de workflows conversationnels
- Réponses automatiques et scénarios métier
- Gestion des campagnes de messages et notifications

INNOV MAROC

5 / Chatbots et Intelligence Artificielle

- Intégration de chatbots et d'agents IA
- Traitement du langage naturel (NLP) et IA générative
- Escalade intelligente vers les conseillers humains

6 / API, Webhooks et intégration métier

- Utilisation des API REST et Webhooks
- Connexion aux ERP, e-commerce et systèmes métiers
- Automatisation des processus métier

7 / Gestion des campagnes et engagement client

- Messages transactionnels et conversationnels
- Segmentation des audiences et personnalisation
- Suivi des performances des campagnes

8 / Sécurité, conformité et gouvernance

- Protection des données personnelles
- Gestion des accès et des autorisations
- Conformité RGPD et bonnes pratiques de sécurité

9 / Reporting, analytics et optimisation

- Tableaux de bord et indicateurs clés (KPI)
- Analyse des performances conversationnelles
- Optimisation continue de l'expérience client

10 / Cas pratiques et industrialisation

- Déploiement d'une solution WhatsApp Business API intégrée à un CRM
- Automatisation complète d'un parcours client omnicanal

INNOV MAROC

- Bonnes pratiques d'exploitation, de maintenance et de montée en charge

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

12 au 18 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 27 Août 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