



Customer Data Platform (CDP) : unifier les données clients pour un marketing omnicanal

Lien :

<https://innov-maroc.com/formation/customer-data-platform-cdp-unifier-les-donnees-clients-pour-un-marketing-omnicanal>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
MAR88

 CATÉGORIE
**Web Analytics et
Tracking**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Comprendre les principes, fonctionnalités et architectures des Customer Data Platforms.
- ✓ Identifier les différences entre CDP, CRM, DMP, Data Warehouse et autres plateformes de données.
- ✓ Collecter, intégrer et unifier les données clients provenant de multiples sources.
- ✓ Construire une vue client 360° grâce aux techniques de Customer Identity Resolution.
- ✓ Améliorer la qualité, la gouvernance, la sécurité et la conformité des données clients.
- ✓ Construire des segments dynamiques et exploiter la Customer Intelligence pour mieux cibler les audiences.
- ✓ Orchestrer des Customer Journeys cohérents et personnalisés sur l'ensemble des canaux.
- ✓ Exploiter l'IA et les modèles prédictifs pour développer la personnalisation et le Next Best Action.
- ✓ Intégrer efficacement la CDP dans le CRM, le Marketing Automation et l'ensemble du MarTech Stack.
- ✓ Piloter la performance et élaborer une stratégie CDP permettant d'accélérer la transformation du marketing omnicanal.

🧑‍🤝‍🧑 POUR QUI ?

- ✓ Directeurs marketing, Chief Marketing Officers et responsables marketing digital.
- ✓ Responsables CRM, Customer Experience et Customer Journey.
- ✓ Responsables Data, Data Analytics et Customer Intelligence.
- ✓ Responsables Marketing Automation et campagnes omnicanales.
- ✓ Responsables acquisition, fidélisation et connaissance client.
- ✓ Responsables e-commerce, digital et transformation marketing.
- ✓ Responsables IT, architecture data et systèmes d'information marketing.
- ✓ Data Analysts, CRM Analysts et spécialistes de la personnalisation.
- ✓ Consultants en Data Marketing, MarTech, CRM et transformation digitale.
- ✓ Cadres dirigeants souhaitant exploiter une CDP pour construire une stratégie client unifiée, personnalisée et data-driven.



Programme détaillé

1 / Fondamentaux et architecture d'une Customer Data Platform

- Comprendre les principes, fonctionnalités et composants d'une CDP moderne.
- Identifier les différences entre CDP, CRM, DMP, Data Warehouse et Data Lake.
- Définir l'architecture cible d'une CDP adaptée aux objectifs marketing et commerciaux.

2 / Collecte et intégration des données clients

- Identifier les différentes sources de données : CRM, e-commerce, applications, réseaux sociaux et points de vente.
- Connecter et intégrer les données first-party issues des différents canaux de contact.
- Mettre en place des pipelines permettant une alimentation fiable et continue de la CDP.

3 / Customer Identity Resolution et vue client unifiée

- Réconcilier les identités clients provenant de systèmes et canaux différents.
- Construire un profil client 360° à partir de données comportementales, transactionnelles et déclaratives.
- Gérer les doublons, identifiants, consentements et règles de rapprochement des profils.

4 / Data Quality, gouvernance et conformité des données

- Mettre en place des règles de qualité, normalisation, déduplication et enrichissement des données.
- Définir les responsabilités, processus et règles de Data Governance dans la CDP.
- Intégrer les exigences de confidentialité, consentement, protection des données et gestion des préférences clients.

5 / Segmentation intelligente et Customer Intelligence

- Construire des segments dynamiques à partir des données clients unifiées.
- Combiner critères démographiques, transactionnels, comportementaux et prédictifs.
- Exploiter la Data Analytics et l'IA pour identifier les profils, tendances et opportunités commerciales.

6 / Customer Journey et orchestration omnicanale

- Cartographier les parcours clients à partir des interactions collectées dans la CDP.
- Déclencher des actions marketing cohérentes selon le contexte et le comportement du client.
- Orchestrer les interactions sur les canaux web, mobile, email, SMS, réseaux sociaux et points de vente.

7 / Personnalisation et Next Best Action

- Utiliser les profils unifiés pour personnaliser les contenus, offres et communications.
- Déployer des mécanismes de recommandation et de Next Best Action.
- Adapter les actions marketing en temps réel selon les comportements et signaux clients.

8 / CDP, IA et marketing prédictif

- Exploiter l'intelligence artificielle pour prédire les comportements et intentions d'achat.
- Développer des modèles de Customer Lifetime Value, churn, propensity et lead scoring.
- Utiliser l'IA générative pour produire des contenus marketing contextualisés et personnalisés.

9 / Intégration de la CDP dans le Marketing Technology Stack

- Connecter la CDP aux CRM, outils marketing automation, plateformes publicitaires et solutions d'analytics.
- Concevoir les flux de données entre la CDP et les différents systèmes de l'écosystème marketing.
- Assurer la synchronisation des audiences, événements, profils et données entre les plateformes.

10 / Pilotage de la CDP et performance du marketing omnicanal

- Définir les KPI permettant de mesurer l'adoption, la qualité des données et la performance marketing.
- Mesurer l'impact de la CDP sur l'acquisition, la conversion, la fidélisation et la Customer Lifetime Value.
- Élaborer une feuille de route permettant d'industrialiser la CDP et de construire une stratégie marketing véritablement data-driven.

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 -

 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>