

Customer Data Platform (CDP) : Unifier la Donnée Client pour une CX 360°

Lien : https://innov-maroc.com/formation/customer-data-platform-cdp-unifier-la-donnee-client-pour-une-cx-360

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TWDC68

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 les principes et les bénéfices d'une Customer Data Platform
- Concevoir une architecture CDP adaptée aux besoins de l'entreprise
- Centraliser et unifier les données clients provenant de multiples sources
- Construire une vue client unique (Customer 360°)
- Améliorer la qualité, la gouvernance et la conformité des données clients
- Mettre en œuvre des stratégies de segmentation et de personnalisation
- Exploiter l'intelligence artificielle pour enrichir la connaissance client
- Orchestrer des parcours clients omnicanaux performants
- Mesurer et optimiser les performances de l'expérience client (CX)
- Intégrer une CDP avec les outils CRM, ERP et Marketing Automation
- Renforcer la collaboration entre les équipes métiers, marketing et IT
- Réaliser des projets concrets de déploiement d'une Customer Data Platform

👥 POUR QUI ?

- Responsables CRM
- Responsables Marketing Digital
- Customer Experience Managers
- Customer Success Managers
- Data Analysts
- Data Engineers
- Data Architects
- Business Intelligence Analysts
- Chefs de projets Data et Marketing
- Consultants CRM, CDP et Marketing Automation
- Responsables de la transformation digitale
- Toute personne impliquée dans la gestion, l'exploitation et la valorisation des données clients pour améliorer l'expérience client (CX)

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction aux Customer Data Platforms (CDP)

- Définition et rôle d'une CDP dans l'entreprise
- Différences entre CDP, CRM, DMP et Data Warehouse
- Enjeux de la connaissance client à 360°

2 / Architecture d'une Customer Data Platform

- Composants fonctionnels d'une CDP
- Collecte, stockage et traitement des données clients
- Architecture temps réel et orientée événements

3 / Collecte et intégration des données clients

- Sources online et offline (Web, Mobile, CRM, ERP, POS)
- Connecteurs, API et ingestion de données
- Gestion des flux batch et temps réel

4 / Unification des profils clients

- Résolution d'identité (Identity Resolution)
- Déduplication et rapprochement des données
- Construction d'un profil client unique (Single Customer View)

INNOV MAROC

5 / Gouvernance, qualité et conformité des données

- Data Quality et Master Data Management (MDM)
- Gouvernance des données clients
- Conformité RGPD et gestion du consentement

6 / Segmentation et personnalisation de l'expérience client

- Création de segments dynamiques
- Personnalisation omnicanale des interactions
- Activation marketing basée sur les données

7 / Intelligence artificielle et analytique avancée

- Scoring client et recommandations
- Prédiction du comportement et du churn
- IA générative et personnalisation intelligente

8 / Activation omnicanale et orchestration des parcours

- Synchronisation avec CRM, CMS et outils marketing
- Automatisation des campagnes multicanales
- Orchestration des parcours clients en temps réel

9 / Pilotage, KPI et optimisation de la performance

- Tableaux de bord et indicateurs de performance (KPI)
- Mesure de la Customer Experience (CX)
- Optimisation continue des campagnes et des parcours

10 / Cas pratiques et déploiement d'une CDP

- Conception d'une architecture CDP complète
- Intégration avec l'écosystème digital de l'entreprise

INOV MAROC

- Bonnes pratiques de déploiement, de gouvernance et d'exploitation

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