

Microsoft Dynamics 365 Customer Insights : IA et Segmentation Avancée

Lien : https://innov-maroc.com/formation/microsoft-dynamics-365-customer-insights-ia-et-segmentation-avancee

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TWDC70

CATÉGORIE
Microsoft Dynamics 365, Power Platform, Power Apps

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre l'architecture et les fonctionnalités de Microsoft Dynamics 365 Customer Insights
- ✔ Construire une vue client unifiée (Customer 360)
- ✔ Intégrer et gouverner des données clients provenant de multiples sources
- ✔ Créer des segmentations avancées et dynamiques
- ✔ Exploiter l'intelligence artificielle pour l'analyse prédictive et la personnalisation
- ✔ Concevoir des parcours clients omnicanaux performants
- ✔ Intégrer Customer Insights avec l'écosystème Microsoft Dynamics 365 et Power Platform
- ✔ Mettre en place des tableaux de bord et des indicateurs de performance
- ✔ Garantir la sécurité, la confidentialité et la conformité des données clients
- ✔ Déployer et administrer une plateforme Customer Insights en environnement d'entreprise
- ✔ Optimiser les campagnes marketing et la fidélisation grâce à l'IA
- ✔ Réaliser des projets concrets de segmentation et d'analyse client

👥 POUR QUI ?

- ✔ Consultants Microsoft Dynamics 365
- ✔ Administrateurs Dynamics 365
- ✔ Consultants CRM
- ✔ Responsables Marketing
- ✔ Responsables CRM et Expérience Client
- ✔ Data Analysts
- ✔ Business Intelligence Analysts
- ✔ Customer Experience Managers
- ✔ Architectes Solutions Microsoft
- ✔ Chefs de projet CRM et Marketing
- ✔ Consultants en transformation digitale
- ✔ Toute personne souhaitant exploiter Microsoft Dynamics 365 Customer Insights pour améliorer la connaissance client et personnaliser les parcours grâce à l'IA

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à Microsoft Dynamics 365 Customer Insights

- Présentation de Customer Insights – Data et Customer Insights – Journeys
- Cas d'usage de la Customer Data Platform (CDP)
- Rôle de l'IA dans la connaissance client

2 / Collecte, intégration et unification des données clients

- Connexion aux CRM, ERP, applications et sources externes
- Ingestion et transformation des données
- Résolution d'identité et création d'une vue client unifiée (Customer 360)

3 / Modélisation et gouvernance des données

- Modèle de données Customer Insights
- Qualité, normalisation et enrichissement des données
- Gouvernance, sécurité et conformité des données

4 / Segmentation avancée des clients

- Création de segments dynamiques et intelligents
- Segmentation comportementale, démographique et transactionnelle
- Segmentation en temps réel et audiences personnalisées

INNOV MAROC

5 / Intelligence artificielle et analyses prédictives

- Scores prédictifs (attrition, conversion, fidélisation)
- Recommandations alimentées par l'IA
- Détection des opportunités et des risques clients

6 / Personnalisation des parcours clients

- Orchestration des parcours omnicanaux
- Personnalisation des campagnes marketing
- Déclenchement d'actions en fonction des comportements clients

7 / Intégration avec l'écosystème Microsoft

- Intégration avec Dynamics 365 Sales, Customer Service et Marketing
- Connexion avec Microsoft Fabric, Power BI et Microsoft 365
- Automatisation avec Power Automate et Copilot

8 / Reporting, tableaux de bord et KPI

- Création de tableaux de bord décisionnels
- Analyse des performances marketing et commerciales
- Suivi des indicateurs de satisfaction et de fidélisation

9 / Sécurité, conformité et administration

- Gestion des rôles et des autorisations
- Protection des données personnelles et conformité (RGPD)
- Administration, supervision et bonnes pratiques

10 / Cas pratiques et déploiement en entreprise

- Mise en œuvre d'une plateforme Customer Insights
- Construction d'une stratégie de segmentation avancée

INOV MAROC

- Bonnes pratiques d'exploitation et d'amélioration continue

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 — Tous droits réservés