

Customer Journey Analytics : Comprendre et Optimiser les Parcours Clients Omnicanaux

Lien : https://innov-maroc.com/formation/customer-journey-analytics-comprendre-et-optimiser-les-parcours-clients-omnicanaux

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TWDC74

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 du Customer Journey Analytics
- Construire une vision unifiée des parcours clients omnicanaux
- Cartographier les interactions entre les clients et les différents canaux
- Identifier les points de friction et les opportunités d'amélioration
- Exploiter les données clients pour optimiser l'expérience utilisateur
- Mettre en œuvre des modèles de segmentation et d'analyse comportementale
- Utiliser l'intelligence artificielle pour prédire les comportements clients
- Concevoir des tableaux de bord et des indicateurs de performance
- Déployer des stratégies de personnalisation omnicanale
- Assurer la gouvernance et la conformité des données clients
- Améliorer la fidélisation, la satisfaction et les taux de conversion
- Réaliser des projets concrets d'analyse et d'optimisation des parcours clients

INNOV MAROC

👥 POUR QUI ?

- Responsables Marketing
- Responsables CRM
- Customer Experience Managers
- Customer Success Managers
- Data Analysts
- Business Intelligence Analysts
- Digital Marketing Managers
- Consultants CRM et Expérience Client
- Product Managers
- Product Owners
- Chefs de projet Data et Marketing
- Toute personne souhaitant analyser, mesurer et optimiser les parcours clients omnicanaux grâce à la donnée et à l'intelligence artificielle



Programme détaillé

1 / Introduction au Customer Journey Analytics

- Concepts fondamentaux des parcours clients omnicanaux
- Différence entre Web Analytics, Customer Analytics et Journey Analytics
- Enjeux de l'expérience client (CX) et de la fidélisation

2 / Collecte et unification des données clients

- Sources de données online et offline
- Customer Data Platform (CDP) et vue client 360°
- Qualité, gouvernance et unification des données

3 / Cartographie des parcours clients

- Identification des points de contact (Touchpoints)
- Construction des Customer Journey Maps
- Analyse des parcours réels et des comportements utilisateurs

4 / Analyse comportementale et segmentation

- Segmentation comportementale et prédictive
- Analyse des personas et des profils clients
- Détection des intentions et des besoins clients

INNOV MAROC

5 / Mesure des performances des parcours

- Définition des KPI et métriques clés
- Analyse des taux de conversion, d'abandon et de rétention
- Identification des points de friction et des opportunités

6 / Intelligence artificielle et analyses prédictives

- Machine Learning appliqué aux parcours clients
- Prédiction de l'attrition (Churn) et de la conversion
- Recommandations personnalisées et Next Best Action

7 / Optimisation des parcours omnicanaux

- Personnalisation en temps réel
- Orchestration des interactions sur plusieurs canaux
- Optimisation continue de l'expérience client

8 / Visualisation, reporting et tableaux de bord

- Création de tableaux de bord décisionnels
- Data storytelling et visualisation des parcours
- Suivi des performances marketing et commerciales

9 / Gouvernance, confidentialité et conformité

- Protection des données personnelles
- Gestion du consentement et conformité réglementaire (RGPD)
- Gouvernance des données clients

10 / Cas pratiques et mise en œuvre

- Analyse d'un parcours client de bout en bout
- Optimisation d'une stratégie omnicanale

INOV MAROC

- Bonnes pratiques de déploiement 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

01 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
29 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 17 Sep. 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