

Contact Center du Futur — IA, Automatisation et Supervision Humaine

Lien : https://maroc-performance.com/formation/contact-center-du-futur-ia-automatisation-et-supervision-humaine

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
IEEI83

CATÉGORIE
IA pour Relation Client, Customer Success et Contact Center

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes et les technologies du Contact Center augmenté par intelligence artificielle.
- Identifier les processus de relation client pouvant être automatisés ou augmentés par l’IA.
- Concevoir et intégrer des agents conversationnels capables de traiter les demandes clients.
- Automatiser les tâches répétitives et améliorer l’efficacité opérationnelle du centre de contact.
- Mettre en place une stratégie omnicanale permettant d’unifier les interactions et le parcours client.
- Utiliser l’IA comme assistant temps réel pour renforcer les capacités des conseillers.
- Exploiter le Speech Analytics et l’analyse conversationnelle pour améliorer la connaissance client.
- Concevoir un modèle Human-in-the-Loop garantissant une supervision humaine efficace des interactions IA.
- Utiliser l’IA pour automatiser le contrôle qualité, le coaching et l’amélioration des performances des agents.
- Exploiter l’IA prédictive pour optimiser le Workforce Management et anticiper les volumes de contacts.
- Utiliser l’IA pour améliorer la satisfaction, la fidélisation et la détection précoce du risque de churn.
- Construire une stratégie de gouvernance, de pilotage et d’industrialisation du Contact Center augmenté par IA.

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- Directeurs de centres de contact, Directeurs de la Relation Client et Customer Experience Directors.
- Contact Center Managers, responsables de centres d’appels et responsables des opérations.
- Responsables Customer Care, Customer Experience et Service Client.
- Workforce Managers et responsables de la planification des équipes de relation client.
- Quality Managers et responsables qualité des interactions clients.
- Team Leaders, superviseurs et responsables du coaching des conseillers.
- Responsables CRM, omnicanalité et transformation de l’expérience client.
- Responsables IA, Data, Analytics et transformation digitale des fonctions relation client.
- Responsables systèmes d’information, téléphonie, CRM et plateformes de Contact Center.
- Responsables Knowledge Management et bases de connaissances clients.
- Consultants, experts et professionnels spécialisés en relation client, automatisation et intelligence artificielle.
- Dirigeants et managers souhaitant transformer leur Contact Center grâce à l’IA, l’automatisation et la supervision humaine.

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DU CONTACT CENTER AUGMENTÉ PAR IA

- Comprendre l’évolution des centres de contact traditionnels vers des architectures omnicanales augmentées par l’intelligence artificielle.
- Identifier les processus de relation client pouvant être automatisés, augmentés ou optimisés par l’IA.
- Définir une stratégie d’intégration de l’IA conciliant performance opérationnelle, qualité de service et expérience client.

2 / IA CONVERSATIONNELLE ET AGENTS VIRTUELS

- Comprendre le fonctionnement des chatbots, voicebots et assistants conversationnels basés sur l’IA générative.
- Concevoir des agents virtuels capables de traiter les demandes courantes et d’interagir naturellement avec les clients.
- Définir les règles d’escalade permettant de transférer les situations complexes vers un conseiller humain.

3 / AUTOMATISATION INTELLIGENTE DES PROCESSUS DE CONTACT

- Identifier et automatiser les tâches répétitives liées aux appels, emails, chats, réclamations et demandes clients.
- Utiliser l’IA pour qualifier les demandes, rechercher les informations et générer automatiquement certaines réponses.
- Intégrer l’automatisation aux CRM, systèmes de ticketing, bases de connaissances et outils de communication.

4 / OMNICANALITÉ ET ORCHESTRATION DU PARCOURS CLIENT

- Unifier les interactions provenant du téléphone, email, chat, réseaux sociaux, applications et autres canaux.
- Construire une vision consolidée du parcours client et de l’historique des interactions.

Maroc Performance

- Utiliser l’IA pour orienter chaque demande vers le canal, le parcours et le niveau de traitement les plus pertinents.

5 / ASSISTANCE IA EN TEMPS RÉEL POUR LES CONSEILLERS

- Fournir aux agents des recommandations, informations et réponses pertinentes pendant les interactions clients.
- Utiliser l’IA pour rechercher automatiquement les procédures, produits, offres et informations nécessaires au traitement des demandes.
- Générer des suggestions de Next Best Action afin d’améliorer l’efficacité et la qualité des interactions.

6 / ANALYSE DES CONVERSATIONS ET SPEECH ANALYTICS

- Exploiter l’IA pour analyser automatiquement les conversations téléphoniques, chats et échanges écrits.
- Détecter les intentions, sentiments, motifs de contact, irritants et signaux de satisfaction ou d’insatisfaction.
- Transformer les conversations en données exploitables pour améliorer les processus, produits et performances commerciales.

7 / SUPERVISION HUMAINE ET HUMAN-IN-THE-LOOP

- Définir les situations nécessitant obligatoirement l’intervention ou la validation d’un conseiller humain.
- Mettre en place des mécanismes d’escalade, de contrôle et de reprise en main des interactions automatisées.
- Garantir un équilibre entre automatisation, jugement humain, empathie et gestion des situations sensibles.

8 / IA POUR LA QUALITÉ, LE COACHING ET LA PERFORMANCE DES AGENTS

- Automatiser l’évaluation de la qualité des interactions selon des critères définis par l’organisation.
- Utiliser l’IA pour identifier les compétences à renforcer et personnaliser les actions de coaching.
- Construire des recommandations permettant d’améliorer la productivité, la résolution au premier contact et la satisfaction client.

9 / PRÉDICTION DES VOLUMES ET OPTIMISATION DU WORKFORCE MANAGEMENT

Maroc Performance

- Utiliser l’IA pour prévoir les volumes d’appels, chats, emails et autres interactions.
- Optimiser la planification des effectifs en fonction des prévisions de charge et des niveaux de service attendus.
- Anticiper les pics d’activité afin d’améliorer la disponibilité des agents et de réduire les temps d’attente.

10 / IA POUR LA SATISFACTION CLIENT ET LA RÉTENTION

- Identifier les facteurs influençant la satisfaction, l’insatisfaction et la fidélisation des clients.
- Utiliser les modèles prédictifs pour détecter les risques de churn et les situations nécessitant une intervention proactive.
- Personnaliser les réponses, offres et actions de rétention selon le profil et le contexte du client.

11 / GOUVERNANCE, SÉCURITÉ ET IA RESPONSABLE DANS LE CONTACT CENTER

- Protéger les données personnelles, conversations et informations sensibles traitées par les systèmes d’IA.
- Maîtriser les risques liés aux hallucinations, biais, erreurs, décisions automatisées et usages inappropriés de l’IA.
- Définir des règles de gouvernance intégrant supervision humaine, traçabilité, contrôle qualité et sécurité des systèmes.

12 / PILOTAGE ET TRANSFORMATION DU CONTACT CENTER PAR IA

- Définir les KPI permettant de mesurer la performance des agents, des assistants IA et des processus automatisés.
- Évaluer les gains en productivité, coûts, qualité, satisfaction client et résolution des demandes.
- Construire une feuille de route permettant d’industrialiser progressivement l’IA et l’automatisation tout en préservant l’excellence de l’expérience client.

Maroc Performance

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

23 Nov. au 02 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
12 au 21 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 17 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 12 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 07 Juil. 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@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance