

CRM Intelligent et Automatisation du Pipeline Commercial par Agents IA

Lien : https://maroc-performance.com/formation/crm-intelligent-et-automatisation-du-pipeline-commercial-par-agents-ia

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
IEEI95

CATÉGORIE
IA pour Ventes, CRM et Performance Commerciale

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes, architectures et fonctionnalités d’un CRM intelligent augmenté par l’IA
- Maîtriser le fonctionnement des agents IA appliqués aux processus commerciaux
- Structurer et gouverner les données nécessaires à l’automatisation intelligente du CRM
- Automatiser la collecte, l’enrichissement et la qualification des leads
- Mettre en place des modèles de Lead Scoring et de priorisation prédictive
- Automatiser les différentes étapes du pipeline commercial et les actions de suivi
- Déployer des agents IA pour la prospection, la relance et la gestion des opportunités
- Exploiter l’IA pour améliorer le Sales Forecasting et la prévision du chiffre d’affaires
- Concevoir des architectures multi-agents capables d’orchestrer des processus commerciaux complexes
- Maîtriser la gouvernance, la sécurité, la supervision et le contrôle des agents IA
- Mesurer la performance des automatisations à travers des KPI commerciaux et financiers
- Construire une feuille de route opérationnelle permettant de transformer le CRM en véritable moteur de productivité et de croissance

👥 POUR QUI ?

- Directeurs commerciaux, Chief Sales Officers (CSO) et responsables des forces de vente
- Sales Managers, responsables régionaux et managers d’équipes commerciales
- Sales Operations Managers et responsables Revenue Operations (RevOps)
- CRM Managers et responsables de la transformation des processus commerciaux
- Business Developers, Account Executives et responsables grands comptes
- SDR, BDR et équipes spécialisées dans la prospection et la génération de leads
- Responsables Marketing, Growth Managers et spécialistes du Marketing Automation
- Data Analysts, CRM Analysts et professionnels de la Data appliquée aux ventes
- Responsables Digital, Innovation, IA et transformation des entreprises
- DSI, responsables IT, architectes solutions et responsables intégration CRM
- Consultants, intégrateurs CRM et experts en automatisation des processus commerciaux
- Dirigeants de PME, ETI, startups et grandes entreprises souhaitant industrialiser leur performance commerciale grâce aux agents IA

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DU CRM INTELLIGENT ET DES AGENTS IA

- Comprendre l’évolution du CRM traditionnel vers les plateformes commerciales augmentées par l’intelligence artificielle
- Identifier les capacités des agents IA : perception, raisonnement, décision, exécution et apprentissage
- Cartographier les processus commerciaux pouvant être automatisés ou augmentés par des agents autonomes

2 / ARCHITECTURE DATA D’UN CRM INTELLIGENT

- Structurer les données clients, prospects, opportunités, interactions et historiques commerciaux
- Mettre en place une architecture combinant CRM, Data Warehouse, CDP, APIs et sources externes
- Garantir la qualité, la disponibilité, la traçabilité et la gouvernance des données commerciales

3 / CAPTATION ET ENRICHISSEMENT AUTOMATISÉ DES LEADS

- Automatiser la collecte des leads provenant du Web, formulaires, campagnes, emails et réseaux professionnels
- Utiliser l’IA pour enrichir les profils avec des données firmographiques, comportementales et contextuelles
- Détecter les doublons, normaliser les informations et maintenir une base CRM propre et exploitable

4 / LEAD SCORING ET PRIORISATION PAR L’IA

- Construire des modèles de scoring prédictif fondés sur le comportement et la probabilité de conversion
- Identifier automatiquement les prospects à forte valeur et les opportunités prioritaires

Maroc Performance

- Déclencher des actions commerciales adaptées selon le niveau de maturité et le potentiel du lead

5 / AUTOMATISATION DU PIPELINE COMMERCIAL

- Concevoir des workflows automatisés pour chaque étape du cycle de vente
- Automatiser les transitions, tâches, relances, notifications et mises à jour du pipeline
- Utiliser des agents IA pour détecter les blocages et recommander les prochaines actions commerciales

6 / AGENTS IA POUR LA PROSPECTION ET LA RELANCE

- Déployer des agents capables de rechercher, qualifier et segmenter automatiquement les prospects
- Générer et personnaliser les séquences d’emails, messages et relances commerciales
- Adapter dynamiquement les actions de prospection en fonction des réponses et comportements observés

7 / AGENTS IA POUR LA GESTION DES OPPORTUNITÉS

- Analyser automatiquement les opportunités et leur probabilité de closing
- Identifier les signaux faibles indiquant un risque de perte, une accélération ou une nouvelle opportunité
- Recommander aux commerciaux les actions prioritaires pour faire progresser chaque deal

8 / AUTOMATISATION DES INTERACTIONS CLIENTS ET DU CRM

- Transformer automatiquement emails, appels, réunions et conversations en données CRM structurées
- Générer des comptes rendus, synthèses, tâches et prochaines étapes sans saisie manuelle
- Synchroniser les informations entre CRM, messageries, calendriers, outils commerciaux et plateformes digitales

9 / SALES FORECASTING ET PRÉVISION DU CHIFFRE D’AFFAIRES

- Exploiter l’IA pour prévoir les ventes, revenus et probabilités de closing
- Identifier les écarts entre objectifs, pipeline réel et prévisions commerciales

Maroc Performance

- Construire des scénarios prédictifs pour anticiper les risques et optimiser les décisions managériales

10 / ORCHESTRATION MULTI-AGENTS DU PROCESSUS COMMERCIAL

- Concevoir une architecture dans laquelle plusieurs agents IA collaborent sur différentes étapes du cycle de vente
- Coordonner les agents de prospection, qualification, relance, analyse, reporting et assistance commerciale
- Mettre en place des mécanismes d'escalade vers les équipes humaines lorsque l'intervention humaine est nécessaire

11 / GOUVERNANCE, SÉCURITÉ ET CONTRÔLE DES AGENTS IA

- Définir les règles d'accès, permissions, supervision et traçabilité des actions réalisées par les agents
- Maîtriser les risques liés aux hallucinations, décisions erronées, données sensibles et automatisations excessives
- Mettre en place un dispositif Human-in-the-Loop, d'audit et de contrôle des décisions automatisées

12 / PILOTAGE DE LA PERFORMANCE ET ROI DU CRM IA

- Définir les KPI : taux de conversion, durée du cycle de vente, productivité, win rate, CAC et chiffre d'affaires
- Mesurer le ROI des automatisations et identifier les processus offrant le meilleur potentiel de création de valeur
- Construire une feuille de route de transformation vers un CRM intelligent, autonome, scalable et orienté performance

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

18 au 27 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 24 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 19 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 14 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Août au 08 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@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : IEEI95
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance