

Chatbots, agents IA et management de l'expérience client dans les télécoms et banques

Lien : https://maroc-performance.com/formation/chatbots-agents-ia-et-management-de-lexperience-client-dans-les-telecoms-et-banques

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
IEEI110

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 technologies de chatbots, agents IA, LLM et IA générative appliquées à la relation client.
- ✔ Identifier les principaux cas d’usage de l’IA conversationnelle dans les banques et télécoms.
- ✔ Concevoir des chatbots intelligents capables de traiter efficacement les demandes clients.
- ✔ Comprendre l’architecture et les possibilités d’automatisation offertes par les agents IA.
- ✔ Personnaliser les interactions et les parcours clients grâce à l’intelligence artificielle.
- ✔ Exploiter l’IA pour anticiper les besoins et optimiser les Customer Journeys.
- ✔ Déployer des applications concrètes dans les services bancaires et télécoms.
- ✔ Intégrer les agents IA aux canaux digitaux, vocaux et centres de contact.
- ✔ Maîtriser les enjeux de sécurité, confidentialité, gouvernance et supervision humaine.
- ✔ Construire un dispositif de pilotage et une feuille de route d’industrialisation de l’IA au service de l’expérience client.

👥 POUR QUI ?

- ✔ Directeurs et responsables Expérience Client, Customer Experience et Relation Client.
- ✔ Directeurs et responsables Marketing, CRM et Digital.
- ✔ Responsables Centres de Contact, Call Centers et Service Client.
- ✔ Responsables Innovation, Transformation Digitale et Intelligence Artificielle.
- ✔ Responsables IT, Data, Architecture et Systèmes d’Information.
- ✔ Responsables produits et services dans les banques, fintechs et institutions financières.
- ✔ Responsables produits, parcours clients et opérations dans les télécoms.
- ✔ Responsables Data Analytics, Customer Intelligence et personnalisation.
- ✔ Responsables Risques, Conformité, Sécurité et Protection des Données.
- ✔ Cadres dirigeants souhaitant transformer l’expérience client et automatiser les opérations grâce aux agents IA.

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Fondamentaux de l’IA conversationnelle dans les télécoms et banques

- Comprendre les principes des chatbots, assistants virtuels, agents IA et LLM.
- Identifier les principaux cas d’usage de l’IA conversationnelle dans les services financiers et télécoms.
- Analyser les impacts de l’IA sur la relation client, les opérations et les centres de contact.

2 / Conception et architecture des chatbots intelligents

- Concevoir des chatbots capables de comprendre les intentions et demandes des clients.
- Structurer les parcours conversationnels, bases de connaissances et mécanismes de réponse.
- Intégrer les chatbots aux CRM, systèmes bancaires, plateformes télécoms et outils de service client.

3 / Agents IA autonomes et automatisation des parcours clients

- Comprendre le fonctionnement des agents IA capables de planifier et exécuter des actions.
- Identifier les tâches pouvant être automatisées dans le service client bancaire et télécom.
- Concevoir des workflows multi-agents pour traiter des demandes complexes de bout en bout.

4 / IA générative et personnalisation de l’expérience client

- Exploiter les LLM pour générer des réponses contextualisées et personnalisées.
- Adapter les interactions selon le profil, l’historique et les besoins du client.
- Déployer une personnalisation omnicanale cohérente sur les différents points de contact.

5 / Customer Journey augmenté par l’IA

Maroc Performance

- Cartographier les parcours clients et identifier les moments à fort potentiel d’automatisation.
- Utiliser l’IA pour anticiper les besoins, irritants et intentions des clients.
- Mettre en place des mécanismes de Next Best Action et Next Best Offer.

6 / Applications dans les banques et services financiers

- Automatiser les demandes liées aux comptes, paiements, cartes, crédits et produits financiers.
- Utiliser les agents IA pour assister les conseillers et accélérer le traitement des demandes.
- Intégrer l’IA conversationnelle dans les dispositifs de conformité, KYC et assistance client.

7 / Applications dans les télécoms

- Automatiser le support relatif aux abonnements, facturation, incidents et services mobiles.
- Utiliser les agents IA pour le diagnostic et la résolution des problèmes techniques.
- Développer des mécanismes de rétention, recommandation et personnalisation des offres télécoms.

8 / Voix, omnicanal et centres de contact augmentés

- Intégrer les agents IA aux canaux web, mobile, WhatsApp, réseaux sociaux et centres d’appels.
- Exploiter le Speech-to-Text, Text-to-Speech et l’analyse conversationnelle.
- Orchestrer le passage fluide entre IA et conseiller humain selon la complexité de la demande.

9 / Gouvernance, sécurité et risques de l’IA conversationnelle

- Maîtriser les risques d’hallucination, biais, erreurs et réponses inappropriées des modèles.
- Protéger les données personnelles, financières et confidentielles des clients.
- Mettre en place des mécanismes de supervision humaine, contrôle, traçabilité et escalade.

10 / Pilotage et transformation de l’expérience client par l’IA

- Définir les KPI de performance des chatbots, agents IA et centres de contact augmentés.
- Mesurer l’impact sur la satisfaction, le NPS, le taux de résolution, les coûts et la fidélisation.

Maroc Performance

- Élaborer une feuille de route pour industrialiser l’IA et transformer durablement l’expérience client.

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

30 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
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

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés