

Formation : Les fondamentaux de la gestion de projet, orientée CRM

Publics bénéficiaires

Ingénieurs développement, Consultants fonctionnels (Chef de projet, Business Analyst...), ou utilisateurs de CRM souhaitant améliorer ou acquérir des connaissances spécifiques à la gestion de projet d'un CRM.

Objectifs pédagogiques

- Apprendre les concepts de la gestion d'affaires, du cycle de vente et des forces commerciales
- Connaître les domaines du CRM : Marketing et gestion des campagnes, gestion du service client
- Comprendre la gestion d'un projet (Objectif, Cycle de vie d'un projet, Méthodologie, Risque)
- Adopter les bonnes pratiques pour réussir les projets CRM
- Connaître les étapes cruciales du cycle de vie d'un projet (Analyse des besoins, Modélisation des processus...)

Programme pédagogique – 13 jours, 91 heures (sous réserve de réajustement pédagogique)

Les fondamentaux d'un CRM (1 j)

- ✓ Présentation des spécificités d'un CRM
- ✓ Les forces de vente
- ✓ Stratégie marketing
- ✓ Le Service client

La gestion de projet avec un focus CRM (2,5 j)

- ✓ Acteurs et responsabilités
- ✓ Structurer le projet
- ✓ Appliquer une méthodologie adaptée
- ✓ Réduire les risques
- ✓ Appliquer un système qualité et sécurité
- ✓ Communiquer pour la réussite du projet
- ✓ Focus sur la spécificité des projets CRM
- ✓ Bonnes pratiques pour gérer votre projet CRM

L'analyse du besoin client (3 j)

- ✓ Recueil et analyse des besoins
- ✓ Savoir formaliser la documentation
- ✓ Evolution de la spécification du besoin selon le cycle de développement
- ✓ Méthodologie pour capter le besoin des utilisateurs
- ✓ Bonnes pratiques sur l'analyse des besoins

La structuration d'une base de données (1 j)

- ✓ Définition d'une base de données
- ✓ Vers un système idéal de gestion des données
- ✓ Modélisation conceptuelle & physique
- ✓ SQL : langage utilisé pour interroger ou mettre à jour une base de données

La modélisation des processus et l'architecture fonctionnelle des SI (1 j)

- ✓ Définition d'un processus
- ✓ Le BPM : Business Process Management
- ✓ Méthodologie pour modéliser un processus
- ✓ Définition d'une architecture fonctionnelle SI

Recette et Conduite du changement (1 j)

- ✓ La qualité logicielle, les phases de recette
- ✓ Démarche et outils de l'accompagnement au changement

Projet pratique en groupe (3,5 j)

- ✓ Recueil et analyse des besoins
- ✓ Conceptualisation, modélisation des processus
- ✓ Définition d'un cahier des charges
- ✓ Soutenance devant un jury de professionnel



Modalités pédagogiques

- Formation ouverte à distance (prêt d'ordinateur si besoin) en **classe virtuelle**, ou sur site en IDF
- Alternance de cours théoriques et pratiques avec des **projets d'application**
- Accompagnement pédagogique synchrone avec des **intervenants certifiés**
- **Evaluation continue** au travers de nombreux tests et quizz, et des projets

