

Syllabus

CRM & ERP - Majeure 2

Année 2018-2019

Cycle de vie du document

<ÉCOLE DE LA FILIÈRE NUMÉRIQUE/> imie	Syllabus - CRM Advanced Année 2018-2019		
Formation concernée :	Cursus A5 (initial et alternance)		
Diffusion du document :	IMIE Services Formateurs (internes & externes) CM, RE et TM Apprenants		
Service responsable :	Service pédagogique		
Rédigé par :	Nicolas MORICET François-Xavier WAWRZYNIAK Responsable de filière DEV & OPS	Date de création :	15-Oct-2018
Relecture par :	Johanne BERTHIER Responsable académique	Date de relecture :	15-Oct-2018
Validé par :	Arnaud BERTHIER Chief Management Officer	Date d'application :	15-Oct-2018
Diffusion approuvée par :	Arnaud BERTHIER Chief Management Officer	Date de péremption :	Guide valable jusqu'au 31/08/2019

TABLE DES MATIÈRES

<u>Table des matières</u>	1
<u>1. Vulgarisation du module</u>	4
<u>2. Pré-requis pédagogique</u>	4
<u>3. Objectifs du module</u>	4
<u>4. Plan du module</u>	4
<u>5. Description et recommandations techniques</u>	4
<u>6. Ressources</u>	4
<u>7. Critères d'évaluation</u>	5
<u>8. Type(s) d'évaluation(s)</u>	5
<u>9. Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels</u>	5
<u>10. Questions et retours</u>	5

1. VULGARISATION DU MODULE

Le CRM et l'ERP sont des outils de gestion commerciale et de gestion globale.

2. PRÉ-REQUIS PÉDAGOGIQUE

L'apprenant aura suivi le module suivant pour accéder à ce module :

- Project Management

3. OBJECTIFS DU MODULE

L'apprenant doit être en mesure de d'utiliser des outils de CRM et d'ERP pour réaliser un pilotage en entreprise.

4. PLAN DU MODULE

- Compréhension de besoins commerciales (portefeuille client, objectifs de prospection)
- Définition des besoins
- Apprendre à utiliser un CRM
- Compréhension de l'utilisation d'un ERP (gestion centralisée, gain de temps, harmonisation des données...)
- Apprendre à utiliser un ERP
- Combiner un CRM et un ERP

5. DESCRIPTION ET RECOMMANDATIONS TECHNIQUES

- L'apprenant aura mis en place une veille technologique sur ce domaine afin de se préparer au module
- L'intervenant présentera des outils reconnu

6. RESSOURCES

En vue de préparer le module, l'apprenant aura pris connaissance ou/et installer les ressources suivantes :

- Les ressources seront délivrées par l'intervenant

7. CRITÈRES D'ÉVALUATION

- L'apprenant doit être capable de définir les besoins pour une entreprise
- L'apprenant doit être en mesure de mettre en place un système combiné CRM et ERP

8. TYPE(S) D'ÉVALUATION(S)

En fonction des critères d'évaluations ci-dessus vous pouvez mettre en place le(s) type(s) d'évaluation(s) :

Documentation, Projet avec présentation

9. SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE TECHNIQUES, SAVOIR-FAIRE RELATIONNELS, SAVOIR-FAIRE ORGANISATIONNELS

- La restitution des informations est claire et sans ambiguïté (français ou anglais)
- La documentation est claire et sans ambiguïté (français ou anglais)
- Utilisation d'un CRM et d'un ERP

10. QUESTIONS ET RETOURS

Si vous avez des questions, sur le contenu pédagogique de ce module, veuillez contacter le service pédagogique : support-pedagogique@imie.fr.