



DIPLÔME  
UNIVERSITAIRE

EXPERT CRM  
PROJET DIGITAL



Full-time - 12 mois

- **Logiciel CRM - Customer Relationship Management**
- **Pratique de Salesforce**
- **Fonctions et métiers de l'entreprise**
- **Management des systèmes d'informations**
- **Management de projet**

## Déployer Salesforce

La complexité de l'économie, le renforcement du contexte concurrentiel, la nécessité pour les entreprises d'être compétitives et réactives rend désormais incontournable la mise en place et l'utilisation d'applications complexes, puissantes et efficaces au sein des entreprises, quels que soient leur taille et leur secteur d'activité. L'enjeu de cette mise en œuvre est d'intégrer la gestion de la relation client de l'entreprise dans un CRM (Customer Relationship Management).

**En partenariat avec EI-Institut, centre de formation du groupe EI-Technologies et ATP (*Authorized Training Provider*) de Salesforce en France.**



## DIPLÔME UNIVERSITAIRE EXPERT CRM PROJET DIGITAL

Déployer Salesforce

### Un enjeu stratégique

Le Diplôme Universitaire Expert Projet CRM Digital a pour objectif de couvrir l'intégralité du projet de sa phase initiale jusqu'à sa mise en production effective puis son utilisation.

Il vise à :

- répondre à un besoin croissant en consultants et chefs de projets juniors dans la gestion des projets CRM.
- parfaire les compétences (métiers ou techniques) des actifs expérimentés pour leur permettre d'intégrer les équipes projets et/ou de prendre de nouvelles responsabilités après le déploiement ou l'évolution d'un CRM.
- mettre en œuvre une veille technologique et managériale afin d'apporter la meilleure réponse possible aux entreprises dans le domaine technique mais également dans le domaine de la gestion.
- anticiper de futurs besoins d'expertise pointus.

L'objectif de la formation est d'amener les participants à acquérir :

- des compétences fortes en management de projets.
- des connaissances métiers autour de la relation client.
- une maîtrise et une compréhension des outils CRM.

Le programme correspond à 45 crédits ECTS dédiés à l'enseignements plus 30 crédits ECTS associés à la thèse professionnelle, elle-même associée à la mission en entreprise, soit un total de 75 crédits ECTS. Le Diplôme Universitaire est validé par un bac+6.

### Formateurs

Afin de garantir un niveau d'employabilité maximal et une réponse en parfaite adéquation avec les besoins des entreprises, une attention particulière a été portée sur le choix des responsables de modules et des intervenants du Diplôme Universitaire. Tous les acteurs du marché ainsi que des experts métiers sont représentés.

#### Contenu de la formation

- 11 modules d'enseignement
- 430 heures de cours
- Certifications *Salesforce Certified Administrator* et *Salesforce Certified Platform App Builder*

M01 : MANAGEMENT DES SYSTÈMES  
D'INFORMATIONS

M02 : CRM & DIGITAL

M03 : ADMINISTRATION CRM

M04 : MISE EN SITUATION  
ADMINISTRATION CRM

M05 : ADMINISTRATION AVANCÉE CRM

M06 : MISE EN SITUATION  
ADMINISTRATION AVANCÉE CRM

M07 : INTÉGRATION

M08 : CRM TRAINING

M09 : MÉTHODOLOGIE DE PROJET

M10 : SOFT SKILLS

M11 : FIL ROUGE



Deux  
**Certifications  
Salesforce**



Cours  
**430h**



Prêt d'un  
**PC  
Portable**



CRÉE EN  
**2019**

## **P**ublics concernés

- Titulaires d'un Bac+5 (école d'ingénieurs, université, école de management)
- Titulaires d'un Bac+4 avec 3 ans d'expérience professionnelle
- Titulaires d'un Bac+3 avec au minimum 3 ans d'expérience professionnelle en lien avec la formation

## **M**odalités d'admission

- Candidatures 100% en ligne
- Étude du dossier de candidature par le jury
- Entretien de motivation en visio-conférence

## **O**rganisation et durée

- Durée : 12 mois (prolongation jusqu'à 18 mois possible pour effectuer la mission en entreprise) - Lieu : Cergy (95)
- 4 mois de cours à temps plein
- 6 mois de mission en entreprise
- Rédaction et soutenance d'une thèse professionnelle
- Rentrée : 8 novembre 2022

## **C**oûts de la formation

- À titre individuel : 11 500 €
- Au titre d'une entreprise : 13 000 €
- Prêt d'un PC portable

## **D**ébouchés

Le Diplôme Universitaire Expert Projet CRM Digital mène aux principales fonctions suivantes :

- Consultant fonctionnel CRM
- Consultant fonctionnel en transformation digitale
- Chef de Projet CRM
- Chef de Projet en transformation digitale
- Responsable de Domaine Applicatif lié à la relation client
- Responsable Métiers (Key user)
- Manager ou directeur de service fonctionnel

Les entreprises concernées par la mise en place d'un CRM, et donc susceptibles d'employer un Expert Projet CRM Digital, sont de toutes tailles.

Le déploiement d'un CRM et son utilisation concerne quasiment tous les secteurs d'activités : l'industrie, mais également les services et le commerce, les organismes publics et les collectivités territoriales.





## DIPLÔME UNIVERSITAIRE EXPERT CRM PROJET DIGITAL

Déployer Salesforce

### Partenaires



La formation est réalisée en partenariat avec EI-Institut, centre de formation du groupe EI-Technologies et ATP (Authorized Training Provider) de Salesforce en France, qui a une offre spécialisée de conseil (EI-Management), de mise en oeuvre de solutions (EI-Technologies), et de formation (EI-Institut).



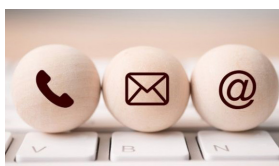
Salesforce est le leader mondial de la gestion de la relation client (CRM). Fondée en 1999, Salesforce permet aux entreprises de toutes tailles et de tous secteurs de tirer parti de technologies puissantes (Cloud, appareils mobiles, réseaux sociaux, Internet des objets et intelligence artificielle) pour se connecter à leurs clients d'une toute nouvelle façon.

### Équipe pédagogique



Sandra Rogeon  
Responsable Administrative  
des Mastères Spécialisés  
■ [sandra.rogeon@cy-tech.fr](mailto:sandra.rogeon@cy-tech.fr)

### Service des Admissions



Service des Admissions  
Étudiants français :  
+33 (0)6 04 53 84 29  
■ [cytech-fc@cyu.fr](mailto:cytech-fc@cyu.fr)

Service des Admissions  
Étudiants internationaux :  
+33 (0)1 34 25 10 03  
■ [cytech-fc@cyu.fr](mailto:cytech-fc@cyu.fr)

Découvrez notre site : [cytech.cyu.fr](http://cytech.cyu.fr)