



Diplôme  
Universitaire

EXPERT PROJET  
CRM DIGITAL



*Diplôme Universitaire délivré par l'EISTI-CY Tech,  
de CY Cergy Paris University de Cergy-Pontoise*

## Déployer Salesforce

Full-time - 10 mois

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

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, quelles 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.**



EI-INSTITUT  
GROUPE EI-TECHNOLOGIES



TRAILHEAD  
ACADEMY  
Authorized Training Provider

### Une formation concernant 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 (métier ou technique) 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 étudiants à acquérir à la fois :

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

### Contenu de la formation

Programme détaillé sur [masteres.eisti.fr](http://masteres.eisti.fr)

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

**m01:managementdessystèmesd'information**

**m02 : crm & digital**

**m03 : administration crm**

**m04:miseensituationadministrationcrm**

**m05 : administration avancée crm**

**m06 : mise en situation administration avancée crm**

**m07 : intégration**

**m08 : crm training**

**m09 : méthodologie de projet**

**m10 : soft skill**

**m11 : fil rouge**

### 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 module et des intervenants du Diplôme Universitaire. Tous les acteurs du marché sont ainsi représentés, ainsi que des experts métiers.

## Publics concernés

- Titulaire d'un Bac+5 école d'ingénieurs, université, école de management
- Titulaire d'un Bac+4 avec expérience professionnelle
- Titulaire d'un niveau inférieur avec expérience professionnelle significative

## Sélection des auditeurs

- Pré-étude de CV déposé sur [masteres.eisti.fr](http://masteres.eisti.fr)
  - Réception du lien vers le dossier en ligne
  - Entretien de motivation
  - Candidatures de Janvier à Juin\*
- \*dans la limite des places disponibles

## Organisation et durée

- Durée : 10 mois
- Cours temps plein de septembre à décembre
- Mission en entreprise : de janvier à juin
- Rédaction de la thèse professionnelle : de janvier à juin. Soutenance : Juillet

4 mois de cours  
5 j/semaine

6 mois de mission  
en entreprise

## Coûts de la formation

- À titre individuel : 11.000 €
- Au titre d'une entreprise : 13.000 €
- PC portable mis à disposition de chaque auditeur

## Débouchés

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 sont également concernés.





Deux  
**Certifications  
Salesforce**



Prêt d'un  
**PC  
Portable**



## Les Partenaires du Diplôme Universitaire



La formation est réalisée en partenariat avec EI-Instytut, 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 œuvre de solutions, EI-Technologies, et de formation, EI-Instytut.



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.

## Nous contacter

■ [3emecycle@eisti.eu](mailto:3emecycle@eisti.eu)



Sandra ROGEON  
Responsable du DU

■ [sandra.rogeon@eisti.eu](mailto:sandra.rogeon@eisti.eu)

## EISTI

Habileté à délivrer le diplôme d'Ingénieur par la Commission des Titres de l'Ingénieur, l'EISTI - CY Tech, école d'Ingénieurs publique, propose des formations d'excellence depuis plus de trente-cinq ans. La dimension humaine nous est essentielle. Notre approche repose sur un accompagnement personnalisé de chaque auditeur tout au long de la formation, pour servir au mieux ses objectifs professionnels. C'est pourquoi notre équipe est en permanence à vos côtés, à l'écoute de vos besoins.

CY Tech - Site du Parc  
Avenue du Parc CS 30221 95011 Cergy Cedex  
Tél : 01 34 25 10 10 – Fax : 01 34 25 10 00

*Informations données à titre indicatif  
Document non contractuel*

Découvrez notre site : <http://masteres.eisti.fr>



se transforme  
et devient

