

BUSINESS INTELLIGENCE

- ◆ Formation initiation au CRM - gestion de la relation client p 35
- ◆ Formation utilisateur Business Object p 36



Russell KOUADIO

« Vous recherchez une formation pratique? et fournie par un formateur expérimenté?

Fort de mes 8 années d'expériences professionnelles, je vous ferai profiter d'un parcours à la fois académique et opérationnel.

Le programme de cette formation pourra être réalisé de façon standard ou personnalisée, selon vos besoins, afin de correspondre à votre contexte réel; et même pourquoi pas une assistance après la formation ?

Je vous propose d'en parler ensemble afin de mettre en place cette formation. »

Vous êtes:

- > Membre d'une équipe Marketing
- > Responsable Marketing
- > Chef de produits
- > Chef de marché
- > Manager
- > Dirigeant d'entreprise

Vos attentes de formation:

- Découvrir les opportunités et axes de développement de votre activité offerts par le CRM:
 - enjeux et méthodes
 - méthodologies des projets
 - les outils Panorama et Benchmark
- Mettre en place des suivis indicateurs et rapports de votre activité.

Descriptif de la formation:

La mise en place de cette formation nécessite une analyse de besoin avec le client pouvant être réalisée lors d'un point téléphonique d'environ 1h30.

Le contenu de la formation sera alors adapté au domaines du CRM ayant un intérêt pour le client et pourra prendre les formes suivantes:

- Retour d'expérience de projets CRM.
- Description d'outils CRM, fonctionnalités et panorama des outils existants.
- Proposition d'une méthodologie de gestion du projet

CRM.

Exemple de problématique:

Mise en place d'outils adaptés dans un call center pour la gestion des appels sortants dans le cadre de ventes par téléphone, ou d'enquêtes.

Planning des formations*

Session	Dates de formation	Durée de formation	Lieux de formation
1	1er semestre 2015	3 jours	 Abidjan, Côte d'Ivoire  Lyon, France **
2	2nd semestre 2015	3 jours	

* Les dates précises de formations seront confirmées un mois à l'avance.

** Pour les séminaires à l'étranger, nous contacter pour un devis (hébergement et restauration compris)

Vous êtes:

- > Utilisateur final
- > Manager
- > Personne en charge de la réalisation des reportings
- > Dirigeant d'entreprise

Vos attentes de formation:

- Découvrir les concepts de l'outil Business Object.
- Apprendre les fonctions d'analyse, de reporting, et de présentation des résultats.
- Identifier des leviers de développement ou d'amélioration de votre activité ou vos services par la mise en œuvre de projets CRM.

Descriptif de la formation:

Lors de ces 3 journées de formation, nous aborderons les points suivants:

Les concepts et objets de Business Object: se familiariser avec l'environnement Business Object.

La gestion des requêtes : construction de requêtes avec filtres.

La création de rapports: types de tableaux, calculs dans les rapports avec formules et variables, ruptures et sections, tris , mises en forme.

Les représentations graphiques: créer des graphiques, transformer des tableaux en graphes, créer des diagrammes, mises en forme.

Les cas pratiques: problèmes et solution avec utilisation de sous requêtes, combinaison de requêtes, diagrammes à double axes.

Planning des formations*

Session	Dates de formation	Durée de formation	Lieux de formation
1	1er semestre 2015	3 jours	 Abidjan, Côte d'Ivoire
2	2nd semestre 2015	3 jours	 Lyon, France **

* Les dates précises de formations seront confirmées un mois à l'avance.

**Pour les séminaires à l'étranger, nous contacter pour un devis (hébergement et restauration compris)