

# Catalogue de formations 2017/2018

- ▶ Développement informatique
- ▶ Gestion de projets
- ▶ Langues
- ▶ Business Intelligence
- ▶ Conseils, ateliers, formations sur mesure

D.I.S

[www.divamintegra.ci](http://www.divamintegra.ci)



## ▶ La formation au service de votre employabilité ◀

Dans une logique de compétitivité et de performance, la formation est **l'un des facteurs clés de réussite** d'une entreprise.

Elle répond à la fois aux attentes de l'entreprise et au besoin du salarié :

- ▶ L'employeur augmente sa productivité et améliore la qualité de service rendu à la clientèle grâce à des salariés qualifiés et motivés ;
- ▶ Le salarié se sent reconnu, fait évoluer ses compétences et maintient son employabilité.

Cet équilibre est une équation primordiale dans les coûts de structure d'une entreprise.

En effet, la formation initiale de votre salarié est amenée à perdre de sa valeur si elle n'est pas confrontée aux différentes expériences du monde du travail. Le développement de la formation répond donc à une logique d'évolution perpétuelle. Evoluer, croître, pour se différencier sur un marché toujours plus dynamique et exigeant. Tout comme la roue de l'amélioration continue pour une entreprise, il est vital pour le salarié de s'adapter sans cesse aux évolutions du marché et du monde de l'entreprise.

À travers son panel de formations, Divam Integra Services vous aide à rentabiliser l'investissement de votre capital humain et optimiser votre capital social. Nous vous proposons de partager les savoir-faire et savoir-être d'une équipe de formateurs, tous professionnels et experts dans leurs domaines.

Dans les différents modules de formation, plusieurs thèmes seront développés et feront l'objet de sessions de formation à la fois en Côte d'Ivoire et en France. Nos formateurs sont en permanence à l'écoute de vos demandes et suggestions afin de répondre au mieux à vos besoins.

L'entreprise étant, au-delà des fonctions qui la composent, un lieu principal de vie, nous vous proposons également l'organisation d'événements conviviaux et fédérateurs. L'objectif ? Que tout salarié adhère au sentiment d'appartenance de son entreprise, trouve sa place dans le groupe et constitue une réelle valeur ajoutée.

**Alors n'hésitez plus à vous hisser à la hauteur de vos ambitions professionnelles, vous en avez les moyens !**

Mohamed Diaby  
Directeur de Divam Integra Services

## DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUE

### ▶ ITIL

- Sensibilisation ITIL pour directeurs
- Sensibilisation ITIL pour opérationnels
- Formation Certification ITIL Foundation
- Formation ITIL Practitioner
- Formation Certification ITIL Intermediate
- Formation Certification ITIL Expert (MALC)

### ▶ PRINCE 2

- Formation Certification PRINCE 2 Foundation
- Formation Certification PRINCE 2 Practitioner
- Formation Certification PRINCE 2 Agile

### ▶ DEVOPS

- Formation Certification DEVOPS Foundation
- Formation Certification CERTIFIED Agile Service Manager (CASM)
- Formation Certification CERTIFIED Agile Process Owner (CAPO)

## GESTION DE PROJETS AMOA

## LANGUES

- ▶ Entraînement et préparation au TOIEC
- ▶ Entraînement et préparation au TOEFL

## BUSINESS INTELLIGENCE

- ▶ Initiation au CRM
- ▶ Formation Utilisateur Business Object

## + CONSEIL

## + ATELIERS

## + FORMATIONS SUR MESURE

## ► Nos centres de formation ◀



## ► Nos coordonnées ◀

### D.I.S. Côte-d'Ivoire

Adresse :

**Divam Integra Services**

Rivera Golf, les Elias 2, immeuble LINUM

04 BP 45 Abidjan 04

Tel : +225 22 43 46 60

Fax: +225 22 43 55 68

Mail : [formation@divamintegra.ci](mailto:formation@divamintegra.ci)

Web : [www.divamintegra.ci](http://www.divamintegra.ci)



## ► Bulletin d'inscription ◀

### Entreprise

Nom/Raison sociale ► .....  
Adresse géographique ► .....  
Adresse Postale ► .....  
Ville ► .....  
Téléphone ► .....  
Email ► .....  
Effectif ► .....  
Nom du responsable de la formation ► .....

### Formation(s) choisie(s)

Intitulé de la formation	Nombre de participants	Dates souhaitées

Vous recevrez votre le devis, dont un exemplaire sera à nous retourner signé.

### Autres demandes

- En savoir + sur nos formations ?
- Être recontacté(e) par notre Service Formation ?
- Une formation sur mesure

Notre adresse est la suivante :

**Divam Integra Services** // Rivera Golf, les Elias 2, immeuble LINUM 04 BP 45 Abidjan 04

Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante : [formation@divamintegra.ci](mailto:formation@divamintegra.ci)



# Développement informatique

## Information Technology Infrastructure Library

- I - Sensibilisation ITIL pour directeur
- II - Sensibilisation ITIL pour opérationnel
- III - Formation Certification ITIL Foundation
- IV - Formation Certification ITIL Practitioner
- V - Formation Certification ITIL Intermediate
- VI - Formation Certification ITIL Expert (MALC)

### I - SENSIBILISATION ITIL POUR DIRECTEUR

#### Votre profil

Vous êtes directeur

#### Prérequis

- ▶ Connaissances de base de l'IT
- ▶ Intérêt pour les processus IT

#### Objectifs de la formation

- ▶ Appréhender le fonctionnement des SI
- ▶ Appréhender le Management des SI
- ▶ Acquérir les fondamentaux pour améliorer la qualité des SI

#### Descriptif de la formation

- ▶ Introduction à la méthodologie ITIL
- ▶ Présentation générale de la méthodologie de gestion du système d'information
- ▶ Les enjeux de l'intégration de ces bonnes pratiques dans votre organisation
- ▶ Les principes fondamentaux pour l'implémentation d'ITIL dans votre organisation

### II - SENSIBILISATION ITIL POUR OPÉRATIONNEL

#### Votre profil

Vous êtes professionnel de l'IT, gestionnaire ou responsable de processus métiers

#### Prérequis

- ▶ Connaissances de base de l'IT
- ▶ Intérêt pour les processus IT

#### Objectifs de la formation

- ▶ Appréhender le fonctionnement des SI
- ▶ Appréhender le Management des SI
- ▶ Acquérir les fondamentaux pour améliorer la qualité des SI

#### Descriptif de la formation

- ▶ Présentation générale de la méthodologie de gestion du système d'information
- ▶ Le vocabulaire ITIL employé dans la description des meilleures pratiques
- ▶ Les principaux concepts (fonctions, processus, activités, procédures) et leur mise en œuvre
- ▶ Un aperçu des principaux processus, leurs relations, leur importance dans la gestion des services
- ▶ Quelques aspects de mise en œuvre dans tout type d'organisation



### III - FORMATION CERTIFICATION ITIL FOUNDATION

#### Votre profil

Vous êtes :

- ▶ Décideur informatique
- ▶ Manager informatique et métier
- ▶ Responsable réseau
- ▶ Analyste et propriétaire de processus
- ▶ Analyste métier
- ▶ Consultant
- ▶ Intégrateur
- ▶ Responsable d'assistance et de support
- ▶ Fournisseur de services
- ▶ Développeur
- ▶ Commercial

#### Prérequis

- ▶ Connaissances de base de l'IT
- ▶ Intérêt pour les processus IT

#### Objectifs de la formation

- ▶ Avoir une compréhension globale et concrète du framework ITIL
- ▶ Comprendre et décrire le cycle de vie d'un service à travers les processus clés d'ITIL
- ▶ Connaître les bonnes pratiques de gestion d'un service informatique
- ▶ Identifier les liens entre les services et les process
- ▶ Décrire les facteurs clés de succès pour une mise en œuvre performante des processus ITIL
- ▶ Mettre en place les premières actions ITIL dans l'entreprise

#### Descriptif de la formation :

Au cours de cette formation, nous aborderons les points suivants :

- ▶ Les concepts d'ITIL
- ▶ L'amélioration continue des services
- ▶ Les opérations des services
- ▶ La transition des services
- ▶ La conception des services
- ▶ La stratégie des services
- ▶ Les solutions ouvertes de gestion des services

**Divam Integra Services est un centre d'examen agréé pour la certification ITIL foundation qui organise des sessions régulières d'examen de certification.**

Cette formation prépare à l'examen de certification ITIL Foundation. C'est une certification de premier niveau accordée après un test. Ce certificat valide une connaissance générique des fondamentaux d'ITIL et apporte 2 points de crédit.

### IV - FORMATION CERTIFICATION ITIL PRACTITIONER

#### Votre profil

Vous êtes :

- ▶ Décideur informatique
- ▶ Manager informatique et métier
- ▶ Responsable réseau
- ▶ Analyste et propriétaire de processus
- ▶ Analyste métier
- ▶ Consultant
- ▶ Intégrateur
- ▶ Responsable d'assistance et de support
- ▶ Fournisseur de services
- ▶ Développeur
- ▶ Commercial

#### Prérequis

- ▶ Être certifié ITIL Foundation

## (Suite) IV - FORMATION CERTIFICATION ITIL PRACTITIONER

### Objectifs de la formation

Améliorer votre capacité à adopter et adapter, jour après jour, le référentiel ITIL dans les situations et les responsabilités de votre organisation

### Descriptif de la formation

Les thèmes ci-dessous seront abordés durant la formation :

- ▶ L'amélioration des services (CSI - Continual Service Improvement)
- ▶ La gestion du changement organisationnel
- ▶ La communication
- ▶ Les mesures et métriques
- ▶ Les 9 Principes directeurs du guide ITIL Practitioner
  - Focus sur la valeur
  - Conception de l'expérience
  - Commencez où vous êtes
  - Travailler de manière holistique
  - Progressez de façon itérative
  - Observer directement
  - Soyez transparent
  - Collaborer
  - Rester simple

**Divam Integra Services est un centre d'examen agréé pour la certification ITIL Practitioner qui organise des sessions régulières d'examen de certification. Le suivi de cette formation (et la réussite à l'examen associé) valide 3 crédits dans le schéma de qualification ITIL Expert.**

## V - FORMATION CERTIFICATION ITIL INTERMEDIATE

### Votre profil

Vous êtes :

- ▶ Décideur informatique
- ▶ Manager informatique et métier
- ▶ Responsable réseau
- ▶ Analyste et propriétaire de processus
- ▶ Analyste métier
- ▶ Consultant
- ▶ Intégrateur
- ▶ Responsable d'assistance et de support
- ▶ Fournisseur de services
- ▶ Développeur
- ▶ Commercial

### Prérequis

- ▶ Être certifié ITIL Foundation

### Objectifs de la formation

Aquérir les connaissances et compétences nécessaires pour décrire les concepts, les processus, les politiques et les méthodes liées à la gestion des opérations de service informatique.

### Descriptif de la formation

Passé le niveau Foundation, le cursus de formation et certification ITIL s'intensifie avec un niveau Intermediate. Les modules constituant le niveau ITIL Intermediate sont divisés en deux catégories : Service Lifecycle et Service Capability.

## ▶ ITIL Lifecycle

Pour la formation ITIL LifeCycle, nous proposons les modules ci-dessous :

- ITIL Service Strategy ( ILSS )
- ITIL Service Design ( ILSD )
- ITIL Service Transition ( ILST )
- ITIL Service Operation ( ILSO )
- ITIL Continual Service Improvement ( ILCSI )

## ▶ ITIL Capability

Les modules de formation ITIL Capability :

- ITIL Operational Support & Analysis (IOSA)
- ITIL Planning, Protection & Optimisation (IPPO)
- ITIL Release, Control & Validation (IRCV)
- ITIL Service Offerings & Agreements (ISOA)

**Divam Integra Services est un centre d'examen agréé pour la certification ITIL Intermediare qui organise des sessions régulières d'examen de certification. Le suivi de cette formation (et la réussite à l'examen associé) valide 3 crédits dans le schéma de qualification ITIL Expert.**

## VI - FORMATION CERTIFICATION ITIL EXPERT (MALC)

### Votre profil

Vous êtes :

- ▶ Décideur informatique
- ▶ Manager informatique et métier
- ▶ Responsable réseau
- ▶ Analyste et propriétaire de processus
- ▶ Analyste métier
- ▶ Intégrateur
- ▶ Responsable d'assistance et de support
- ▶ Fournisseur de services
- ▶ Développeur
- ▶ Commercial

### Prérequis

Pour atteindre le niveau supérieur de certification ITIL Expert, il faut avoir obtenu la Certification Foundation (2 points de crédit) et 15 points de crédit dans les niveaux intermédiaires présentés ci-avant.

### Objectifs de la formation

- ▶ Comprendre la gestion des services informatiques et aux conséquences sur le management
- ▶ Gérer et implémenter la gestion des services informatiques
- ▶ Gérer les changements stratégiques
- ▶ Gérer les risques
- ▶ Comprendre les défis organisationnels
- ▶ Évaluer la performance des services

### Descriptif de la formation

Cette formation met l'accent sur :

- ▶ La gestion des changements stratégiques
- ▶ La planification et l'implémentation de la gestion des risques
- ▶ La compréhension des défis à relever pour l'organisation
- ▶ L'évaluation des services
- ▶ La compréhension des défis à relever pour l'organisation
- ▶ L'évaluation des risques
- ▶ La compréhension du rôle et de l'apport de «Complementary Industry Guidance and Tool Strategies»
- ▶ Révision et examen

**Divam Integra Services est un centre d'examen agréé pour la certification ITIL Expert qui organise des sessions régulières d'examen de certification. La formation repose sur des études de cas, des scénarios de mise en œuvre, des exemples concrets et pratiques. Elle conclut la formation ITIL et conduit au prestigieux diplôme ITIL Expert.**

- I - Formation Certification Prince 2 Foundation
- II - Formation Certification Prince 2 Practitioner
- III - Formation Certification Prince 2 Agile

## I - FORMATION CERTIFICATION PRINCE 2 FOUNDATION

### Votre profil

Vous êtes :

- ▶ Chef de projet
- ▶ Gestionnaire ou responsable d'équipe
- ▶ Coordinateur de projets
- ▶ Équipe supports de projets
- ▶ Consultant
- ▶ Sous-traitant ou partie-prenante d'un projet

### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### Objectifs de la formation

- ▶ Appréhender le fonctionnement des SI
- ▶ Contrôler et suivre un projet dans le respect de sa planification, des délais et des budgets
- ▶ Planifier des projets en s'appuyant sur la méthode et la technique de Prince 2
- ▶ Analyser et gérer les risques
- ▶ Contribuer de manière efficace et efficiente à un projet, conformément à la méthode Prince 2
- ▶ Comprendre et définir les relations entre un projet, son étude de cas et son application
- ▶ Contrôler la qualité
- ▶ Maîtriser le changement, avoir la bonne attitude pour mener une équipe

### Descriptif de la formation

- ▶ Introduction à la méthode Prince 2
- ▶ Les thèmes de Prince 2
- ▶ Les processus de Prince 2
- ▶ L'adaptation au contexte de l'environnement

**Divam Integra Services est un centre d'examen agréé pour la certification Prince 2 Foundation qui organise des sessions régulières d'examen de certification.**

## II - FORMATION CERTIFICATION PRINCE 2 PRACTITIONER

### Votre profil

Vous êtes :

- ▶ Chef de projet
- ▶ Gestionnaire ou responsable d'équipe
- ▶ Coordinateur de projets
- ▶ Équipe supports de projets
- ▶ Consultant
- ▶ Sous-traitant ou partie-prenante d'un projet

### Prérequis

Pour participer au cours Prince 2 Practitioner, il faut impérativement avoir l'une des certifications suivantes :

- ▶ Prince 2 Foundation
- ▶ Project Management Professional (PMP)
- ▶ Certified Associate in Project Management (CAPM)
- ▶ IPMA Level A (Certified Projects Director)
- ▶ IPMA Level B (Certified Senior Project Manager)
- ▶ IPMA Level C (Certified Project Manager)
- ▶ IPMA Level D (Certified Project Management Associate)

### Objectifs de la formation

- ▶ Appliquer la méthodologie Prince 2 à n'importe quel type de projet
- ▶ Personnaliser la méthodologie et les livrables en fonction du contexte organisationnel
- ▶ Gérer les risques et les contraintes exogènes et endogènes
- ▶ Gérer les acteurs et leur pouvoir de décision

### Descriptif de la formation

Durant cette formation, seront abordés les points suivants :

- ▶ Approfondissement de tous les éléments de la méthodologie Prince 2
- ▶ Mise en pratique de la méthode à travers la réalisation d'études de cas concrets

**Divam Integra Services est un centre d'examen agréé pour la certification Prince 2 Practitioner qui organise des sessions régulières d'examen de certification.**

## II - FORMATION CERTIFICATION PRINCE 2 AGILE

### Votre profil

Vous êtes :

- ▶ Chef de projet
- ▶ Gestionnaire de programme
- ▶ Coordinateur de projets
- ▶ Administrateur de projets
- ▶ Responsable du changement
- ▶ Équipe supports de projets
- ▶ Consultant
- ▶ Sous-traitant ou partie-prenante d'un projet
- ▶ CIO
- ▶ Gestionnaire de services de gestion de projets

### Prérequis

Pour participer à cette formation, il faut avoir réussi l'examen Prince 2 Practitioner.

### Objectifs de la formation

- ▶ Connaître les concepts de base et les principes essentiels de Prince 2 Agile
- ▶ Visualiser ce que Prince 2 Agile signifie pour une organisation, et les avantages de sa mise en œuvre
- ▶ Être capable de mettre en place un projet en appliquant les principes de Prince 2 Agile

### Descriptif de la formation

Durant cette formation, seront abordés les points suivants :

- ▶ Introduction à Prince 2 Agile
- ▶ Vision d'ensemble de Prince 2 Agile
- ▶ Cas d'affaire
- ▶ Organisation / Qualité / Risque / Changement / Progression / Processus
- ▶ Agilomètre

**Divam Integra Services est un centre d'examen agréé pour la certification Prince 2 Agile qui organise des sessions régulières d'examen de certification.**

- I - Formation Certification Devops Foundation
- II - Formation Certification Agile Service Manager
- III - Formation Certification Agile Process Owner

## I - FORMATION CERTIFICATION DEVOPS FOUNDATION

### Votre profil

Vous êtes :

- ▶ Manager IT
- ▶ Chef de projets Experts
- ▶ Exploitant
- ▶ Opérationnel de la DSI
- ▶ Responsable de processus de production
- ▶ Responsable de processus de développement
- ▶ Consultant

### Prérequis

Avoir une certaine connaissance des services IT en général, des méthodologies Agile (Scrum) et des valeurs de l'Agilité.

### Objectifs de la formation

- ▶ Comprendre le mouvement Devops et en tirer tous les bénéfices pour votre entreprise : améliorer le *time to market* de vos applications tout en développant qualité, exploitabilité et maîtrise des risques
- ▶ Améliorer la communication, l'intégration et la collaboration entre les équipes de production et de développement
- ▶ Aborder tous les bras de leviers disponibles : communication, culture, organisation, outillage, relations avec les pratiques Agiles, Lean et ITSM, normes et standards
- ▶ Connaître les enjeux du métier de Devops, maîtriser les valeurs, principes et pratiques de Devops et disposer d'un aperçu des outils d'automatisation

### Descriptif de la formation

Cette formation propose une description et une analyse des éléments clés du mouvement DevOps qui permettra aux participants de s'inscrire plus aisément dans sa mise en oeuvre. Elle comporte les points suivants :

- ▶ Genèse de DevOps
- ▶ DevOps – Présentation générale
- ▶ DevOps et les autres référentiels
- ▶ Les principes et les valeurs DevOps
- ▶ La Culture DevOps
- ▶ DevOps et l'organisation
- ▶ Les pratiques DevOps
- ▶ DevOps et les outils
- ▶ Mise en place de la culture DevOps
- ▶ Préparation et Passage de l'examen

**Divam Integra Services est un centre d'examen agréé pour la certification Devops Foundation qui organise des sessions régulières d'examen de certification.**

## II - FORMATION CERTIFICATION AGILE SERVICE MANAGER

### Votre profil

Vous êtes :

- ▶ Développeur de logiciels
- ▶ Professionnel des exploitations IT
- ▶ Architecte d'infrastructure
- ▶ Analyste d'affaires d'infrastructure
- ▶ Chef de projets
- ▶ Consultant
- ▶ Intervenant commercial

## Prérequis

Il n'y a pas de prérequis pour suivre cette formation. Toutefois, pour profiter pleinement de la formation, il est nécessaire d'être familier avec les processus de management des services IT et le référentiel ITIL.

## Objectifs de la formation

Réussir la certification CASM  
Comprendre les concepts basés sur CASM  
Comprendre les fondamentaux et la méthodologie

## Descriptif de la formation

Au cours de cette formation, les thèmes suivants seront abordés :

- ▶ Qu'est-ce Agile?
- ▶ Les pratiques agiles
- ▶ Qu'est-ce que la gestion des services Agile ?
- ▶ Les fondamentaux de la conception de processus
- ▶ La conception des processus Agile
- ▶ Les basiques de Scrum
- ▶ Les Rôles Scrum / Agile Scrum Master
- ▶ Les Artefacts Scrum / Agile Scrum Master
- ▶ Les Événements Scrum / Agile Scrum Master
- ▶ L'amélioration des processus Agile
- ▶ Les technologies Agile SM

**Divam Integra Services est un centre d'examen agréé pour la certification CASM qui organise des sessions régulières d'examen de certification.**

## III - FORMATION CERTIFICATION AGILE PROCESS OWNER

### Votre profil

Vous êtes process owner ou responsable de la performance.

## Prérequis

Afin de profiter pleinement de la formation CAPO, il est nécessaire d'avoir une bonne connaissance des services IT, des méthodologies Agile (SCRUM) et de valeurs de l'Agilité.

## Objectifs de la formation

- ▶ Réussir la certification CAPO
- ▶ Comprendre les concepts basés sur CAPO
- ▶ Comprendre les fondamentaux et la méthodologie

## Descriptif de la formation

- ▶ Introduction à Agile Process Owner
- ▶ Les fondamentaux des processus
- ▶ Le rôle et les responsabilités du Process Owner
- ▶ Les fondamentaux d'Agile
- ▶ Les fondamentaux de Scrum
- ▶ Agile Service Management
- ▶ La conception des processus Agile
- ▶ L'amélioration des processus Agile
- ▶ Mesure de la valeur
- ▶ Outils et techniques d'amélioration des processus

**Divam Integra Services est un centre d'examen agréé pour la certification CAPO qui organise des sessions régulières d'examen de certification.**



# Gestion de projets AMCA



## Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage

### Votre profil

Vous êtes :

- ▶ Chef de projet
- ▶ Maître d'ouvrage
- ▶ Assistant Maître d'ouvrage
- ▶ Analyste concepteur
- ▶ Consultant

### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### Objectifs de la formation

La formation AMOA permet :

- ▶ D'acquérir les bases de l'Assistance à Maitrise d'Ouvrage
- ▶ De superviser les différentes phases de la mise en oeuvre d'un projet grâce à une double compétence fonctionnelle dans le métier du donneur d'ordres et en maîtrise d'ouvrage
- ▶ Être capable d'organiser la réalisation d'une application informatique depuis l'analyse des besoins jusqu'aux tests, la mise en route et la formation des utilisateurs
- ▶ Maîtriser les différents aspects des projets côté maître d'ouvrage

### Descriptif de la formation

La formation portera sur les points suivants :

- ▶ Conduire le changement
- ▶ Repérer les étapes de cadrage d'un projet
- ▶ Réaliser un cahier des charges
- ▶ Appréhender les concepts, les techniques et les démarches de tests et recettes
- ▶ Organiser et coordonner le travail avec les partenaires extérieurs

# Langues

- I - Entraînement et préparation au TOEIC
- II - Entraînement et préparation au TOEFL

Dans l'entreprise internationale d'aujourd'hui, les compétences en expression orale sont essentielles pour des présentations efficaces, la communication en face à face, les réunions, les vidéoconférences et les conversations téléphoniques entre collègues et avec les clients.

Les compétences en expression écrite sont nécessaires pour rédiger des e-mails clairs et convaincants et tout autre type de correspondance commerciale.

## I - ENTRAÎNEMENT ET PRÉPARATION AU TOEIC

### Votre profil

Vous êtes professionnel ou étudiant.

### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### Objectif de la formation

Pratiquer un anglais professionnel dans le cadre de réunion, conversation téléphonique, rédaction de mail,...

### Descriptif de la formation

Les tests TOEIC Speaking and Writing permettent d'évaluer les compétences en expression, orale et écrite en langue anglaise dans un contexte professionnel.

Il s'agit de deux évaluations distinctes qu'il est possible de passer individuellement ou conjointement :

- Un test de niveau avant de débiter la formation
- L'inscription et la préparation à l'examen final

Les sessions sont animées par un formateur en présentiel avec module complémentaire de formation en e-learning.

## II - ENTRAÎNEMENT ET PRÉPARATION AU TOEFL

### Votre profil

Vous êtes professionnel ou étudiant.

### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### Objectif de la formation

Les tests TOEFL permettent d'évaluer fidèlement le niveau de maîtrise de la langue anglaise. Ils s'appuient sur plus de 40 ans de recherche académique de premier plan et disposent des méthodes de notation les plus objectives. Les tests TOEFL intègrent les normes psychométriques les plus exigeantes.

### Descriptif de la formation

La formation se déroulera comme suit :

- Test de niveau avant de débiter la formation
- Préparation à l'examen final grâce un formateur et un module complémentaire de formation e- Learning
- Mise en situation, inscription à l'examen

Grâce à des ouvrages et outils assermentés, Divam Integra Services propose une gamme complète de ressources pédagogiques pour accompagner les candidats dans l'apprentissage de la langue anglaise.

A large orange triangle is positioned in the top-left corner of the page, extending diagonally towards the center.

# Business Intelligence

I - Initiation au CRM

II - Formation utilisateur Business Object

## I - INITIATION AU CRM

### Votre profil

Vous travaillez au sein d'une équipe Marketing, vous êtes manager ou dirigeant d'entreprise.

### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### Objectif de la formation

Découvrir les opportunités et axes de développement de votre activité offerts par le CRM :

- Les enjeux
- Les méthodologies projets
- Les outils disponibles
- Les indicateurs et le suivi

### 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 ensuite adapté aux domaines du CRM ayant un intérêt pour le client. La formation 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 : mettre en place des outils adaptés pour la gestion des appels sortants dans le cadre de ventes par téléphone, ou d'enquêtes (call center).

## II - FORMATION UTILISATEUR BUSINESS OBJECT

### Votre profil

Vous êtes utilisateur final de Business Object.

### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### Objectif de la formation

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

### Descriptif de la formation

Lors de ces 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 solutions avec utilisation de sous requêtes, combinaison de requêtes, diagrammes à double axes

- 
- + Conseils
  - + Ateliers
  - + Formations sur mesure

## ► Conseils ◀

Les soft skills désignent des compétences indispensables mais qui ne relèvent pas d'un savoir-faire lié à la maîtrise d'un outil ou d'une procédure (utilisation d'un logiciel, capacité à coder, etc.). Elles sont pourtant précieuses dans le monde du travail car elles permettent d'améliorer la performance et la productivité.

### Votre profil

Vous êtes professionnel ou consultant.

### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### Objectif de la formation

- Avoir les aptitudes et outils nécessaires pour auditer et conseiller
- Acquérir les outils et les bonnes habitudes pour exceller dans le monde du conseil

### Descriptif de la formation

Nous aborderons entre-autre les points suivants :

- Les outils de collaboration
- Le management des équipes
- Les techniques de présentation
- Les techniques de facilitation

### Le top 10 des soft skills à posséder en 2020

- Résolution de problèmes complexes
- Pensée critique
- Créativité
- Gestion des équipes
- Coordination
- Intelligence émotionnelle
- Jugement et prise de décision
- Souci du service client
- Négociation
- Souplesse cognitive

## ► Ateliers ◀

Divam Integra Services propose des ateliers permettant de s'informer, d'échanger et de se construire une boîte à outils sur différents sujets :

- La gestion des clients
- La gestion du changement
- La gestion des probématiques
- La gestion des configurations
- La gestion des niveaux de service
- La gestion financière
- La gestion des fournisseurs extérieurs
- L'amélioration continue

## ► Formations sur mesure ◀

Divam Integra Services peut également construire avec vous et pour vous des formations sur-mesure.

Exemples de demandes clients :

- Séminaire interne
- Juridique
- Management
- QSSE
- Bureautique
- Organisation de teambuilding
- Législation sur le marché public : réponses aux appels d'offre
- Formation au Risk Management
- Sensibilisation à la Santé Sécurité au travail, prévention HSE
- Pack microsoft office, préparation à la certification microsoft

The background features a large blue triangle on the left side, a grey triangle on the right side, and a white area at the bottom. The blue and grey triangles meet at a diagonal line that runs from the top right towards the bottom left.

D.I.S

[www.divamintegra.ci](http://www.divamintegra.ci)