

# Optimiser le système d'information d'entreprise au profit de la relation client

Utiliser les nouveaux leviers technologiques en CRM

## RÉUSSISSEZ À :

› Mettre à profit les technologies pour élaborer sa stratégie clients

› Comprendre les grands composants fonctionnels d'un système d'information d'entreprise

## PUBLIC

Responsable clients, Responsable de projet CRM, Responsable marketing et marketing opérationnel...

## PROGRAMME

### 1. Les caractéristiques fondamentales du CRM

- › La connaissance des clients
- › La gestion de données relationnelles
- › Le data-mining et les entrepôts de données
- › La segmentation et la sélection des clients

### 2. Etude de cas

### 3. Systèmes d'information

- › Gestion de la relation client (CRM) -1
- › Gestion de production (ERP)
- › Gestion logistique (SCM) - 1
- › Systèmes d'information décisionnels (BI) - 1
- › Mise en oeuvre d'un ERP
- › Tableaux de bord décisionnels
- › Technologies Java - 1

### 4. Atelier pratique

## INTERVENANTS

**Ronan Corre** : Data & Tools Group Manager, Microsoft France

**Christophe Pelletier** : Directeur projet marketing - Conseil en développement marketing et commercial - 20 ans d'expérience CRM (Crédit Agricole, HSBC, Bouygues Telecom)

## valeur ajoutée

- › Une approche qualitative originale
- › Une exploration opérationnelle des outils de la relation client illustrée par des cas réels vécus par l'animateur
- › Une pédagogie renforcée par une boîte à outils des actions décisionnels de la CRM

## INFOS PRATIQUES

**Durée** › 2 jours

**Dates** › 22 et 23 avril 2010, 28 et 29 octobre 2010

**Lieu** › Centre d'affaires Trocadéro, 75116 Paris

**Tarif** › 1390 € - Ce montant comprend aussi les pauses, le déjeuner et les supports pédagogiques électroniques

Toutes nos formations inter et intra-entreprises :  
01 47 55 30 08 - contact@ionis-el.com - www.ionis-el.com