

# Management des Systèmes d'Information

## Master 1 & 2 Consulting et Management des Systèmes d'Information option Consultant en Stratégie de la Relation Client (CMSI - CSRC)

Apprentissage | Contrat Pro | F.I.



### **i** Présentation et objectifs

Le Master Consultant en Management des Systèmes d'Information option « Stratégie de la Relation Client » (CSRC) est un diplôme basé sur un partenariat avec Microsoft en vue de répondre aux besoins de l'éco-système (fournisseurs, clients, partenaires, etc.) de la société en matière d'emploi. Ce diplôme de niveau Bac +5 forme aux métiers du consulting dans le domaine du CRM (Customer Relationship Management) et repose sur les principes de l'alternance (les étudiants doivent avoir un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation) et de la double compétence (management + technologie).

L'obtention de ce Master repose sur les compétences suivantes :

- maîtrise de l'entreprise et des activités qui lui incombent notamment dans le secteur conseil et management SI CRM
- capacité à concevoir un projet CRM dans son intégralité
- maîtrise des TI et de leurs utilisations en entreprises
- maîtrise des implications organisationnelles de l'intégration des technologies de l'information (en interne et en externe sur le marché)
- maîtrise plus spécifique d'une des dimensions de la relation TI / Management : gestion de projet CRM
- compréhension du droit et des facteurs environnementaux importants
- connaissances par les étudiants des préoccupations des entreprises et des solutions technologiques permettant d'y répondre

### **i** Contenu pédagogique

Le Master est effectué sur deux années de deux semestres chacune. Le premier semestre de la 1<sup>ère</sup> année correspond à un tronc commun d'acquisition de connaissances en gestion. Le second semestre est dédié au Consulting et Management des Systèmes d'information. Les semestres 3 et 4 (2<sup>ème</sup> année) se réalisent avec un rythme adapté au management de projet SI et CRM.

Outre le Master, les étudiants :

- passent également lors du cursus, le certificat consultant CRM de Microsoft qui constitue une plus-value significative à l'embauche dans l'éco-système de la société.
- Et assistent à un séminaire professionnel (lors du semestre 4) de deux semaines auprès de Microsoft

### **u** Profils recherchés

Le Master recrute uniquement des étudiants en alternance qui doivent, parmi les pré-requis, obtenir un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation auprès d'une entreprise de l'éco-système de Microsoft. Les candidats doivent avoir les bases nécessaires au développement de la double compétence managériale et technologique ciblée.

- gestionnaires ou commerciaux ayant des compétences dans les technologies de l'information (universités, écoles de commerce, etc.)
- informaticiens ou télécom (universités, écoles d'ingénieurs, etc.)

# Programme des enseignements

Master 1 - Semestre 1		30 ECTS
UE1	Organisation et Économie	5 ECTS - 36 h
UE2	Système d'Information comptable	5 ECTS - 36 h
UE3	Marketing	5 ECTS - 36 h
UE4	Informatique de gestion	5 ECTS - 36 h
UE5	Finance	5 ECTS - 36 h
UE6	Management des Ressources Humaines	5 ECTS - 36 h

Master 1 - Semestre 2		30 ECTS
UE1	Traitement de l'Information et aide à la décision	5 ECTS - 36 h
UE2	Stratégie & Intelligence	5 ECTS - 36 h
UE3	Ingénierie financière	5 ECTS - 36 h
UE4	Négociation / Communication - Vente	5 ECTS - 36 h
UE5	Méthodologie : Écosystème Microsoft CRM et services	5 ECTS - 36 h
UE6	Stage	5 ECTS - 36 h

Master 2 - Semestre 3		30 ECTS
UE1	Organisations et technologies CRM	5 ECTS - 36 h
UE2	Intégration & externalisation des SI	5 ECTS - 36 h
UE3	Management & technologies	5 ECTS - 36 h
UE4	Droit des TI et Big Data	5 ECTS - 36 h
UE5	Introduction e-Marketing SI / Stratégie TI	5 ECTS - 36 h
UE6	SI / Sécurité	5 ECTS - 36 h

Master 2 - Semestre 4		30 ECTS
UE1	Séminaire d'intégration professionnelle MTI - CRM	5 ECTS - 36 h
UE2	Séminaire international - Microsoft	5 ECTS - 36 h
UE3	Mission et méthodologie de la recherche	5 ECTS - 36 h
UE4	Stage	15 ECTS

## Poursuite d'études

L'étudiant a la possibilité de poursuivre ses études par un doctorat en Sciences de Gestion.

## Exemple de contrats d'alternance

- Écosystème Microsoft

## Conditions d'admission et profil des étudiants

### Accès en Master 1

Étudiants détenteurs d'une Licence ou équivalent (Bac +3, 180 ECTS)  
Étudiants de profils scientifiques, techniques ou tertiaires

### Accès en Master 2

Étudiants détenteurs d'un Master 1 ou équivalent (Bac +4, 240 ECTS)  
Rythme des enseignements en Master 2 : calendrier en alternance entreprise / IAE

Candidature sur dossier en ligne sur le site de l'IAE Montpellier : [www.iae.univ-montp2.fr](http://www.iae.univ-montp2.fr)

## Contacts

### Master 1

[iae-peda-m1csrc@umontpellier.fr](mailto:iae-peda-m1csrc@umontpellier.fr)

### Master 2

[iae-peda-m2csrc@umontpellier.fr](mailto:iae-peda-m2csrc@umontpellier.fr)

V/0801/2018

