



# Catalogue de formations 2022

(en Français)

Formations Présentielles ou distancielles

---

Olivier de Chantérac  
Responsable Commercial  
Mobile : 06 07 81 69 43  
olivier.dechanterac@processfirst.fr

date : 26 janvier 2022

## SOMMAIRE

1.	Contexte .....	3
2.	Fiches pédagogiques .....	4
2.1.	<i>Formation module Sales Creatio</i> .....	4
2.2.	<i>Formation module Marketing Creatio</i> .....	5
2.3.	<i>Formation module Service Creatio</i> .....	6
2.4.	<i>Formation Administration &amp; Customisation Creatio</i> .....	7
2.5.	<i>Formation Business Process Creatio</i> .....	8
2.6.	<i>Formation Développeur Creatio</i> .....	9

## 1. Contexte

ProcessFirst vous assiste dans vos projets de mise en œuvre de Creatio et vous propose des formations dont le but est de vous assister dans :

- La compréhension du standard de la solution Creatio
- La réponse aux attentes du métier par l'administration, la configuration, le paramétrage, ou le développement de fonctionnalités spécifiques

Les formations s'adressent principalement aux membres des équipes projets souhaitant maîtriser la solution. On y retrouve donc les formations :

- Fonctionnelles
  - Formation Sales Creatio module (1 jour ou 2 demi-journées) : PF1/Creatio/sales
  - Formation Marketing Creatio (1 jour ou 2 demi-journées) : PF1/ Creatio/mkg
  - Formation Service Creatio (1 jour ou 2 demi-journées) : PF1/ Creatio/service
- D'administration
  - Formation Creatio Administration & Customisation (1 jour ou 2 demi-journées) : PF1/ Creatio/admin&custo
  - Formation Creatio Business Process (1 jour ou 2 demi-journées) : PF1/ Creatio/bus-pro
- De développement
  - Formation Creatio Développeur (3 jours ou 6 demi-journées) : PF1/ Creatio/dev
- Les formations sont a priori dispensées à distance ou sur site avec un maximum de :
  - 6 à 8 élèves par cours pour les formations fonctionnelles
  - 4 élèves par cours pour les formations d'administration et de développement
- Le prix des formations est de 1 250 €HT par session et par jour (hors prix spéciaux et accords cadres).
  - Ce prix s'entend hors frais de déplacements en dehors de la région parisienne
- Lors de chaque session des exercices seront réalisés pour tester & valider les acquis.
  - En fonction de la demande, l'utilisation de la solution sur Smartphone ou Tablette pourra être envisagée, lors des formations

**Nos formations peuvent être adaptées à des personnes en situation de handicap. Nous contacter en cas de besoin afin de parfaire les dispositifs de la formation et les exercices et évaluations associées.**

- Modalités d'accès à la formation et délai de mise en œuvre :

Pour bénéficier des formations et prendre date, contacter nous par téléphone ou en cliquant [ici](#).

Nous définirons ensemble les meilleures dates avec vous. Le temps moyen constaté entre une demande de formation et sa réalisation est de 15 jours.

En complément des formations délivrées par ProcessFirst, **Creatio propose 4 niveaux de certifications** à passer en ligne.

- Creatio Analyst
- Creatio Developer
- Creatio product expert
- Creatio Low-Code Instructor

De plus amples renseignements peuvent être trouvés en ligne sur :  
<https://academy.creatio.com/docs/certification>.

Objectif 100%: 100% des candidats ayant tenté la certification l'ont obtenu !

## 2. Fiches pédagogiques

### 2.1. Formation module Sales Creatio

<b>Référence</b>	PF1/ Creatio/sales
<b>Objectif</b>	<p>Cette formation a pour but de donner un premier niveau de connaissance et de pratique de Creatio Sales, dans ses fonctionnalités standard.</p> <p>Le participant à la formation sera alors un interlocuteur privilégié et un représentant des utilisateurs. Ce rôle est clé pour le projet et la bonne exploitation de la solution Creatio.</p>
<b>Population</b>	Utilisateur métier clé de l'application Sales Creatio.
<b>Prérequis</b>	<p>L'utilisateur doit comprendre l'objectif de la mise en place de la solution dans son entreprise. Il doit comprendre ou être acteur du domaine traité dans cette formation.</p> <p>L'utilisateur doit disposer d'un poste de travail, d'un accès à Internet de haut débit, de l'autorisation d'accès à l'application Creatio</p>
<b>Moyens pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation personnalisée dans le contexte du client, c'est-à-dire sur l'application du client et dans un environnement de Test. Des études de cas et des exercices sont prévus lors de la formation.</li> <li>• Des fichiers de présentation sont utilisés en support de la formation (slides). Ils sont remis aux participants et leur permettent de suivre la formation</li> </ul>
<b>Dispositif de suivi du programme et de résultat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en pratique de chaque élément abordé durant la formation afin que l'utilisateur soit autonome.</li> <li>• Réalisation d'exercices et suivi personnalisé</li> <li>• Fiche d'appréciation et de synthèse</li> </ul>
<b>Frais pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestation du formateur.</li> <li>• Préparation du support de cours</li> </ul>
<b>Durée &amp; horaires</b> <b>Au choix du client</b>	<input type="checkbox"/> Sur 1 jour en <b>présentiel</b> = 7h de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 <input type="checkbox"/> Sur 2 demi-journées en <b>distanciel</b> = J1 de 9h30 à 12h30 et J2 de 13h30 à 17h30
<b>Programme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation du programme de la journée</li> <li>• Mise à disposition des accès</li> <li>• Présentation de l'interface et de la terminologie Creatio</li> <li>• Vue à 360° des clients</li> <li>• Organisation et recherche des données</li> <li>• Traitement des doublons</li> <li>• Options de communication et gestion des activités</li> <li>• Gestion du catalogue des produits</li> <li>• Base de connaissances</li> <li>• Gestion des leads</li> <li>• Gestion des opportunités</li> <li>• Gestion des commandes et factures</li> <li>• Contrats et documents</li> <li>• Fonctionnalités propres aux commerciaux terrains</li> <li>• Gestion de projets</li> <li>• Fonctions de configuration au niveau utilisateur</li> </ul>

## 2.2. Formation module Marketing Creatio

<b>Référence</b>	PF1/ Creatio/mkg
<b>Objectif</b>	<p>Cette formation a pour but de donner un premier niveau de connaissance et de pratique de Creatio Marketing</p> <p>L'utilisateur sera un interlocuteur privilégié et un représentant des utilisateurs. Ce rôle est clé pour le projet et la bonne exploitation de la solution Creatio.</p>
<b>Population</b>	Utilisateur métier clé de l'application Marketing Creatio
<b>Prérequis</b>	<p>L'utilisateur doit comprendre l'objectif de la mise en place de la solution dans son entreprise. Il doit comprendre ou être acteur du domaine traité dans cette formation.</p> <p>L'utilisateur doit disposer d'un poste de travail, d'un accès à Internet de haut débit, de l'autorisation d'accès à l'application Creatio</p>
<b>Moyens pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation personnalisée dans le contexte du client, c'est-à-dire sur l'application du client et dans un environnement de Test. Des études de cas et des exercices sont prévus lors de la formation.</li> <li>• Des fichiers de présentation sont utilisés en support de la formation (slides). Ils sont remis aux participants et leur permettent de suivre la formation</li> </ul>
<b>Dispositif de suivi du programme et de résultat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en pratique de chaque élément abordé durant la formation afin que l'utilisateur soit autonome.</li> <li>• Réalisation d'exercices et suivi personnalisé</li> <li>• Fiche d'appréciation et de synthèse</li> </ul>
<b>Frais pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestation du formateur.</li> <li>• Préparation du support de cours</li> </ul>
<b>Durée &amp; horaires</b>	<input type="checkbox"/> Sur 1 jour en <b>présentiel</b> = 7h de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30
<b>Au choix du client</b>	<input type="checkbox"/> Sur 2 demi-journées en <b>distanciel</b> = J1 de 9h30 à 12h30 et J2 de 13h30 à 17h30
<b>Programme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation du programme de la journée</li> <li>• Mise à disposition des accès</li> <li>• Outils pour collaborer</li> <li>• Communications omni-canal</li> <li>• Segmentation</li> <li>• Suivi du comportement sur le site</li> <li>• Déclencheur de campagnes</li> <li>• E-mail marketing personnalisé</li> <li>• Gestion des événements</li> <li>• Outils de productivité</li> <li>• Segmentation</li> <li>• Suivi du comportement sur le site</li> <li>• Déclencheur de campagnes</li> <li>• E-mail marketing personnalisé</li> <li>• Gestion des événements</li> <li>• Outils de productivité</li> <li>• Recherches</li> <li>• Passage du mode Liste à Fiche</li> <li>• Paramétrage du profil utilisateur (Messagerie)</li> </ul>

## 2.3. Formation module Service Creatio

<b>Référence</b>	PF1/Creatio/service
<b>Objectif</b>	<p>Cette formation a pour but de donner un premier niveau de connaissance et de pratique de Creatio Services dans son fonctionnement standard.</p> <p>L'utilisateur sera alors un interlocuteur privilégié et un représentant des utilisateurs. Ce rôle est clé pour le projet et la bonne exploitation de la solution Creatio.</p>
<b>Population</b>	Utilisateur métier clé de l'application Service Creatio.
<b>Prérequis</b>	<p>L'utilisateur doit comprendre l'objectif de la mise en place de la solution dans son entreprise. Il doit comprendre ou être acteur du domaine traité dans cette formation.</p> <p>L'utilisateur doit disposer d'un poste de travail, d'un accès à Internet de haut débit, de l'autorisation d'accès à l'application Creatio</p>
<b>Moyens pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation personnalisée dans le contexte du client, c'est-à-dire sur l'application du client et dans un environnement de Test. Des études de cas et des exercices sont prévus lors de la formation.</li> <li>Des fichiers de présentation sont utilisés en support de la formation (slides). Ils sont remis aux participants et leur permettent de suivre la formation</li> </ul>
<b>Dispositif de suivi du programme et de résultat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en pratique de chaque élément abordé durant la formation afin que l'utilisateur soit autonome.</li> <li>Réalisation d'exercices et suivi personnalisé</li> <li>Fiche d'appréciation et de synthèse</li> </ul>
<b>Frais pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestation du formateur.</li> <li>Préparation du support de cours</li> </ul>
<b>Durée &amp; horaires</b> <b>Au choix du client</b>	<input type="checkbox"/> Sur 1 jour en <b>présentiel</b> = 7h de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 <input type="checkbox"/> Sur 2 demi-journées en <b>distanciel</b> = J1 de 9h30 à 12h30 et J2 de 13h30 à 17h30
<b>Programme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation du programme de la journée</li> <li>Mise à disposition des accès</li> <li>Présentation de l'interface et de la terminologie Creatio</li> <li>Vue 360° des clients</li> <li>Gestion du catalogue des services</li> <li>Gestion des accords de services</li> <li>Gestion des tickets</li> <li>Gestion des problèmes</li> <li>Gestion des changements</li> <li>Gestion des versions (release)</li> <li>Outils de recherche avancée et filtres</li> <li>Le poste agent</li> <li>Le portail de self-service</li> <li>Gestion des éléments de configuration</li> <li>Gestion des communications et des activités</li> <li>La base de connaissances</li> <li>Fonctions de configuration au niveau utilisateur</li> </ul>

## 2.4. Formation Administration & Customisation Creatio

<b>Référence</b>	PF1/Creatio/admin&Custo
<b>Objectif</b>	<p>Cette formation a pour but de donner le premier niveau de connaissance nécessaire au paramétrage de Creatio</p> <p>L'objectif sera de paramétriser la solution pour répondre aux attentes des utilisateurs.</p> <p>L'Administrateur sera alors un interlocuteur privilégié et un représentant des utilisateurs. Ce rôle est clé dans le bon fonctionnement de la solution et dans son exploitation.</p>
<b>Population</b>	Administrateur de la solution Creatio. Son profil est dans une logique informatique.
<b>Prérequis</b>	<p>L'utilisateur doit comprendre l'objectif de la mise en place de la solution dans son entreprise. Il doit comprendre ou être acteur du domaine traité dans cette formation.</p> <p>L'utilisateur doit disposer d'un poste de travail, d'un accès à Internet de haut débit, de l'autorisation d'accès à l'application Creatio</p>
<b>Moyens pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation personnalisée dans le contexte du client, c'est-à-dire sur l'application du client et dans un environnement de Test. Des études de cas et des exercices sont prévus lors de la formation.</li> <li>Des fichiers de présentation sont utilisés en support de la formation (slides). Ils sont remis aux participants et leur permettent de suivre la formation</li> </ul>
<b>Dispositif de suivi du programme et de résultat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en pratique de chaque élément abordé durant la formation afin que l'utilisateur soit autonome.</li> <li>Réalisation d'exercices et suivi personnalisé</li> <li>Fiche d'appréciation et de synthèse</li> </ul>
<b>Frais pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestation du formateur.</li> <li>Préparation du support de cours</li> </ul>
<b>Durée &amp; horaires</b> <b>Au choix du client</b>	<p><input type="checkbox"/> Sur 1 jour en <b>présentiel</b> = 7h de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30</p> <p><input type="checkbox"/> Sur 2 demi-journées en <b>distanciel</b> = J1 de 9h30 à 12h30 et J2 de 13h30 à 17h30</p>
<b>Programme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à disposition des accès</li> <li>Présentation de l'interface et de la terminologie Creatio</li> <li>Administration des utilisateurs, groupes et rôles</li> <li>Configuration des sections, détails de sections et tables de référence</li> <li>Configuration des espaces de travail, couleurs et logo</li> <li>Import de données dans Creatio</li> <li>Traitements des doublons</li> <li>Présentation de l'architecture Creatio</li> <li>Présentation des outils d'administration</li> <li>Gestion des « Imprimables »</li> <li>Intégration de messagerie</li> <li>Configuration des analyses</li> <li>Configuration de l'application mobile</li> </ul>

## 2.5. Formation Business Process Creatio

<b>Référence</b>	PF1/Creatio/bus-pro
<b>Objectif</b>	<p>Cette formation a pour but de donner la connaissance nécessaire au paramétrage des processus de la solution Creatio.</p> <p>L'Administrateur des processus sera alors un interlocuteur privilégié et un représentant des utilisateurs métier. Ce rôle est clé dans la mise en place de valeur dans la solution CRM et dans son exploitation.</p>
<b>Population</b>	Administrateur de la solution Creatio. Son profil est dans une logique informatique.
<b>Prérequis</b>	<p>L'utilisateur doit comprendre l'objectif de la mise en place de la solution dans son entreprise. Il doit également avoir un savoir ou une logique informatique comme le modèle de données, la codification des données, du fonctionnel de la solution. Il n'est pas obligatoire d'avoir des connaissances en développement mais la connaissance de C# peut être un atout supplémentaire.</p> <p>L'utilisateur doit disposer d'un poste de travail, d'un accès à Internet de haut débit, de l'autorisation d'accès à l'application Creatio</p>
<b>Moyens pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation personnalisée dans le contexte du client, c'est-à-dire sur l'application du client et dans un environnement de Test. Des études de cas et des exercices sont prévus lors de la formation.</li> <li>Des fichiers de présentation sont utilisés en support de la formation (slides). Ils sont remis aux participants et leur permettent de suivre la formation</li> </ul>
<b>Dispositif de suivi du programme et de résultat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en pratique de chaque élément abordé durant la formation afin que l'utilisateur soit autonome.</li> <li>Réalisation d'exercices et suivi personnalisé</li> <li>Fiche d'appréciation et de synthèse</li> </ul>
<b>Frais pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestation du formateur.</li> <li>Préparation du support de cours</li> </ul>
<b>Durée &amp; horaires</b>	<input type="checkbox"/> Sur 1 jour en <b>présentiel</b> = 7h de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30
<b>Au choix du client</b>	<input type="checkbox"/> Sur 2 demi-journées en <b>distanciel</b> = J1 de 9h30 à 12h30 et J2 de 13h30 à 17h30
<b>Programme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à disposition des accès</li> <li>Présentation de la navigation utilisateur</li> <li>Présentation du processus standard de gestion des Leads.</li> <li>Lecture des processus associés.</li> <li>Log des processus.</li> <li>Écriture d'un processus</li> <li>Simple</li> <li>Interactif</li> <li>Complexé</li> <li>Déclenchement manuel d'un processus.</li> <li>Déclenchement automatique d'un processus.</li> </ul>

## 2.6. Formation Développeur Creatio

<b>Référence</b>	PF1/Creatio/dev
<b>Objectif</b>	<p>Cette formation a pour but de donner le premier niveau de connaissance nécessaire au paramétrage et au développement sur la solution Creatio</p> <p>L'objectif sera de savoir paramétriser voire réaliser des développements sur la solution pour répondre aux attentes des utilisateurs</p> <p>Le développeur sera alors un interlocuteur privilégié du chef de projet de la solution. Ce rôle est clé dans le bon fonctionnement de la solution et dans son adaptation fine aux besoins métiers de l'entreprise.</p>
<b>Population</b>	Profil : développeur pour l'adaptation de Creatio au profit du métier
<b>Prérequis</b>	<p>Le développeur doit avoir la connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des langages C# et JavaScript</li> <li>○ de SQL et les bases de données relationnelles</li> <li>○ des architectures Web et HTML</li> </ul> <p>L'utilisateur doit disposer d'un poste de travail, d'un accès à Internet de haut débit, de l'autorisation d'accès à l'application Creatio</p>
<b>Moyens pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Formation personnalisée dans le contexte du client, c'est-à-dire sur l'application du client et dans un environnement de Test. Des études de cas et des exercices sont prévus lors de la formation.</li> <li>● Des fichiers de présentation sont utilisés en support de la formation (slides). Ils sont remis aux participants et leur permettent de suivre la formation</li> </ul>
<b>Dispositif de suivi du programme et de résultat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mise en pratique de chaque élément abordé durant la formation Réalisation d'exercices et suivi personnalisé</li> <li>● Fiche d'appréciation et de synthèse</li> </ul>
<b>Frais pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Prestation du formateur.</li> <li>● Préparation du support de cours</li> </ul>
<b>Durée &amp; horaires</b> <b>Au choix du client</b>	<p><input type="checkbox"/> Sur 3 jours en <b>présentiel</b> = 7h de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30</p> <p><input type="checkbox"/> Sur 6 demi-journées en <b>distanciel</b> = J1/J2/J3 de 9h30 à 12h30 et J2 de 13h30 à 17h30</p>
<b>Programme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Jour 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Présentation du programme</li> <li>○ Architecture de la plateforme</li> <li>○ Installation de l'environnement de développement</li> <li>○ Rôles, profils et sécurité</li> <li>○ Packages</li> <li>○ Utilisation de SVN</li> <li>○ DataModel : Création de tables et champs</li> <li>○ Création de requêtes et gestion du cache</li> </ul> </li> <li>● Jour 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Architecture de la partie client</li> <li>○ Création de modules clients</li> <li>○ Création de traitements coté client</li> <li>○ Utilisation de règles coté client</li> <li>○ Validation de données coté client</li> <li>○ Messages entre modules clients</li> <li>○ Debuggage et méthodologie développement coté client</li> </ul> </li> <li>● Jour 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Architecture de la partie serveur</li> <li>○ Création de web-services</li> <li>○ Manipulation des données coté serveur</li> <li>○ Intégration avec le protocole Odata</li> <li>○ Outil pour l'exécution de Business process</li> <li>○ Debuggage et méthodologie développement coté serveur</li> </ul> </li> </ul>