

ZOHO CRM - niveau 2

● DURÉE : 7 HEURES ●

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Opérationnels & managers
département commercial /
Administration

Prérequis

Posséder des bonnes compétences
d'utilisation PC
Disposer des accès aux applications
ZOHO objet de la formation

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser la manipulation des données : import, export, mise à jour en masse
- Consultation, création et modification des rapports sur les Comptes, Contacts et Opportunités
- Savoir piloter les indicateurs commerciaux (pipeline des opportunités, tableaux de bords, module prévisions)
- Savoir gérer les utilisateurs CRM (création, suppression, gestion des rôles) et superviser la sécurité (sauvegardes, gestion et modification des droits)
- Acquérir les bases de compréhension du fonctionnement et de la personnalisation des modules ZOHO CRM
- Connaître les principes de base de la modification des champs et la création de champs personnalisés
- Acquérir les notions de bases des intégrations possibles entre applications ZOHO (Campagnes emailings, intégration des comptes mails, outils de suivi commercial)

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- **Introduction**
 - Les Bases technologique d'une solution Ouverte
 - L'Articulation de la base de données autour des modules
 - L'écosystème des multiples applications ZOHO
- **Paramétrer et sécuriser Zoho CRM**
 - Gérer la structure de votre CRM ZOHO
 - Le paramétrage des modules
 - L'accès aux champs, leur suppression, ajout et modification
 - Les différents types de champs possibles et leurs interactions entre modules
 - Le pilotage des utilisateurs
 - La gestion des comptes,
 - Le fonctionnement des droits utilisateurs
 - Les rôles utilisateurs
 - La sectorisation
 - La sécurisation CRM
 - Contrôle des droits utilisateurs
 - Sécurisation des accès
 - Sauvegardes
- **Personnaliser et enrichir votre environnement Zoho CRM (4h)**
 - L'import et l'export de données
 - Les prérequis
 - Les 2 méthodes d'importation
 - Consulter l'historique d'importation
 - Supprimer un import

- Créer des supports de visualisation des données & du pilotage commercial
 - Tableaux de bords
 - Reporting
 - Zoho Analytics
 - Mise en place du module Prévisions

- Mettre en place des Automatisations
 - Workflows
 - Règles de disposition
 - Blueprint

- Intégrations
 - Intégration des comptes Emails
 - Intégration formulaires Web
 - Autres applications ZOHO commerciales pertinentes

ORGANISATION

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales / mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation