

Capacité à l'analyse de données CRM multicanal

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Transverse :
- **Administration des ventes (numérisation des données)**
 - **Gestion de la digitalisation des processus CRM dans l'entreprise**
 - **Analyse de données multicanal (CRM, Web, Réseaux sociaux)**
 - **Exploration des données hétérogènes du Business Intelligence (B.I.)**

La certification en **capacité à l'analyse de données CRM Multicanal** est de nature **transversale aux secteurs d'activités**.

Elle concerne les métiers d'administration des ventes, de numérisation des processus CRM et d'analyse multicanal digitalisée. La capacité permet d'acquérir une compétence reconnue aux **méthodes** d'analyse de données multivariées. Elle atteste de l'emploi avéré de méthodes (tests de confiance, de validation, de régression, ACP, AFC,...). Elle certifie que l'apprenant dispose d'une autonomie numérique dans l'usage des logiciels proposés par les éditeurs tels que CEGID, DIVALTO, SUGARCRM, NETSUITE, SPHINX, R, GA+, qui utilisent ces **méthodes**.

Code(s) NAF : **70.22Z**, **74.90B**, **73.20Z**

Code(s) NSF : **312m**, **312p**, **312n**

Code(s) ROME : **M1704**, **M1404**, **M1702**, **M1701**

Formacode : **34056**

Date de création de la certification : **01/09/2017**

Mots clés : **Business Intelligence**,
administration des ventes, **e-CRM**,
Analyse de données

Identification

Identifiant : **3174**

Version du : **19/02/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Règlement \(UE\) 2016/679 & directives européennes - Administration des données](#)
- [ISO 7870-1:2014 General Guidelines : Chart \(process and management\)](#)

Non formalisé :

- [Harvard Business Review "What a Big-Data Business Model Looks Like"](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

La certification renouvelle et numérise le métier d'administrateur des ventes en enrichissant ses compétences de celles de l'analyste de données hétérogènes issues du CRM, des réseaux sociaux et des sites web. Le certificateur devra être en mesure de :

Mesurer le niveau des compétences acquises par l'apprenant dans l'emploi des méthodes d'analyse de données multivariées.

Vérifier l'autonomie de l'apprenant dans l'usage des solutions logicielles préconisées.

Contrôler l'aptitude de l'apprenant à animer les processus numériques d'administration des ventes.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- néant

Descriptif général des compétences constituant la certification

Utiliser des outils d'analyse pour collecter les données digitalisées hétérogènes centrées "sur la relation "client".

Sourcer et rassembler l'ensemble des données structurées ou non structurées nécessaires à une analyse décisionnelle pour la force de ventes.

Pratiquer la veille des outils d'analyse de données en relation avec le responsable des usages numériques.

Traiter des données quantitatives et/ou qualitatives (bases de données CRM, réseaux sociaux, statistiques du Web,...) en relation directe avec le Data scientist.

Exploiter et promouvoir l'usage des logiciels de gestion de la relation client intégrée E.R.P. - C.R.M. - B.I.

Préconiser et animer les nouvelles solutions fonctionnelles dans la collecte et le traitement des données digitales multicanal.

Modalités générales

La formation est accessible à distance (totalement ou partiellement) aux salariés, étudiants, demandeurs d'emplois pouvant justifier d'un niveau Bac +4 ou Bac +2 avec expériences dans le domaine du CRM (VAE). Elle est d'ores et déjà dispensée dans le cadre de la formation professionnelle continue et dispose d'un support numérique à distance couvrant la totalité du dispositif de formation (120 h).

outils pédagogiques numériques :

plateforme de formation [Moodle 2.9](#)

outils de meeting et visioconférence [Gotomeeting & Amazon Chime](#)

salle de travail numérique [IPClassroom ©](#)

support digitalisés d'enseignement :

atelier de montage des supports vidéos [CAMTASIA 9](#)

générateur de tests & QCM [Socrative.com](#)

gestionnaire de travail à distance en équipe [SLACK](#)

La formation est composée d'Unités de Compétences (U.C.) rappelées ci-dessous et qui assurent la mise en situation de l'apprenant face aux solutions logicielles. Chaque U.C. bénéficie de l'accréditation « Editeur logicielle » mesurant la capacité de l'apprenant à utiliser les solutions numériques d'administration de données. Elle est plus particulièrement destinée aux futurs ingénieurs commerciaux, aux assistants des services d'études et aux assistants des service de ventes des PME & des ETI.

La formation est basée sur les trois modules de 40 heures chacun dispensés en travaux pratiques :

U.C. 1. : Traitement statistique des données clients (Editeurs SPHINX, R, NVIVO)

U.C. 2. : Analyse de données client (Editeurs SUGARCRM, SuiteCRM, Cegid, NetSuite)

U.C. 3. : Traitement de données de sites Web (Editeur Google Analytics, Facebook)

Liens avec le développement durable

niveau 2 : certifications et métiers pour lesquels des compétences évoluent en intégrant la dimension du développement durable

Public visé par la certification

Tous publics

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

L'apprenant prouve qu'il sait utiliser les outils et méthodes d'analyse de données CRM-ERP. **Le certificat** en compétence **atteste de son autonomie** en méthode d'analyse multivariée. Le certificat obtenu est **directement transférable en entreprise** car les compétences sont validées par le certificateur. Le certificat reconnaît des compétences détenues à des fins de valorisation d'un parcours professionnel (V.A.E), ou bien en recherche de mobilité ou encore d'une candidature à un emploi. Le certificat témoigne du niveau d'autonomie acquise par l'apprenant dans la **numérisation de l'administration des ventes** grâce aux attestations délivrées par les éditeurs logiciels. Chaque U.C. validée par l'éditeur numérique de référence est définitivement acquise mais **l'obtention du certificat suppose l'acquisition de toutes les U.Cs.** L'apprenant **bénéficie des offres de stage** du réseau "Editeurs Logiciels" partie prenante du dispositif de formation.

Pour l'entité utilisatrice

La certification atteste pour l'entreprise que le **titulaire de la capacité est en mesure d'administrer (collecter, intégrer et valider) des données** hétérogènes issues de la relation client. L'entreprise peut ainsi lui **confier les fonction d'administration de l' ERP, du CRM et du B.I. de la gestion client.** L'employeur est en droit d'attendre l'obtention des livrables d'aide à la décision dans l'interface numérique préconisée. **Donner de la valeur aux données hétérogènes** en les confiant à un administrateur qualifié et capable de produire des métadonnées sous la forme de profils, segments, comportements du "client". Pour le futur employeur, c'est le moyen de **vérifier objectivement les compétences acquises** en consultant à distance le score de chaque candidat auprès du certificateur ou par unité de compétence (U.C.) auprès de l'éditeur qui délivre l'attestation de niveau « Master User Level».

Evaluation / certification

Pré-requis

Niveau minimum requis : Bac +4
(ou) Validation VAE (Bac + 2 ans avec expérience professionnelle dans les spécialités CRM, ERP, BI).
(ou) VAE (Bac + deux certificats inscrits à l'inventaire RNCP et obtenus dans les spécialités CRM, ERP, BI).

Compétences évaluées

Utiliser au quotidien des outils d'analyse pour collecter les données numériques hétérogènes centrées client.
Sourcer et rassembler l'ensemble des sources de données structurées ou non structurées nécessaires à une analyse décisionnelle pour la force de ventes.
Pratiquer la veille des outils d'analyse de données en relation avec le responsable des usages numériques.
Traiter des données quantitatives et/ou qualitatives (bases de données CRM, réseaux sociaux, statistiques du Web,...) en relation directe avec le Data scientist.
Devenir autonome dans l'usage d'un logiciel de gestion de la relation client intégrée E.R.P. – C.R.M. – B.I.
Proposer les nouvelles solutions fonctionnelles dans la collecte et le traitement des données multicanal.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

-

Centre(s) de passage/certification

- Maison de l'entreprise, 429 Rue de l'Industrie, 34000 Montpellier
- CNAM Versailles, 1 Rue Albert Samain, 78000 Versailles
- ENSIATE La Défense, 95 Avenue François Arago, 92000 Nanterre

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :
certificat de compétence

Plus d'informations

Statistiques

Organismes dispensant la formation préparatoire à la capacité :

2016-2017

CNAM Versailles (Formation continue Bac+4 & Bac+5) Effectif 10 inscrits
2017 - 2018

CNAM Versailles (Formation continue Bac+4 & Bac+5) Effectif 25 inscrits

ENSIATE Nanterre (Formation continue Bac+5) Effectif 20 inscrits

Autres sources d'information

Notre processus d'Assurance Qualité des Compétences [\(AQC\)](#)

La plateforme d'enseignement à distance Moodle [\(GEODE\)](#)

Le site de téléchargement des certificats d'entreprises [\(CAPA\)](#)

La plaquette de présentation de la [Capacité à l'Analyse des données CRM Multicanal](#)

La plaquette de [formation à la Capacité](#)

Convention Editeur - Entreprise [\(Exemple Convention type\)](#)