

Capacité à l'analyse de données CRM multicanal

RS3174 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312n, 312p, 312m
Formacode(s)	34056
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

ASSOCIATION FRANCOPHONE DE CYBERGESTION · SIRET : 81485659700012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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.

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- 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.
 - 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.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

- 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).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

- 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)

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3174/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation

1

Parcours menés à terme	1
Taux d'achèvement	100 %
Période	02/2022 – 04/2022

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	8
Montant total engagé	17 600 €
Coût moyen par dossier	2 200 €
Durée moyenne	120 h
Période	03/2020 – 12/2021
France compétences	83 %
France Travail	10 %
Reste à charge titulaire	6 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.