



Techniciens informatiques · Optimisation Zoho One



Zoho CRM

Manuel de l'utilisateur et de l'administrateur

→ [Accéder à l'index](#)

Préparé par Nuagix · Septembre 2026

nuagix.ca · support@nuagix.ca

Rencontre Zoom : <https://nuagix.zohobookings.com/#!/andre-martin>

Index — Version française

Cliquez sur un titre pour accéder directement à la section. Chaque chapitre se termine par un lien « Retour à l'index ».

PARTIE 1 — GUIDE DE L'UTILISATEUR

1. Introduction et accès à Zoho CRM

- 1.1 À propos de ce manuel
- 1.2 Qu'est-ce que Zoho CRM?
- 1.3 Se connecter

2. Interface et navigation

- 2.1 Éléments de l'interface
- 2.2 Types d'affichage

3. Modules et enregistrements

- 3.1 Modules standards
- 3.2 Créer et gérer un enregistrement
- 3.3 Convertir une piste

4. Vues, recherche et actions en masse

- 4.1 Filtrer et créer des vues
- 4.2 Actions en masse
- 4.3 Importer des données

5. Affaires, pipeline et processus

- 5.1 Gérer le pipeline
- 5.2 Suivre un processus guidé (Blueprint)
- 5.3 Assistants et formulaires guidés (Wizards)
- 5.4 Prévisions (Forecasts)

6. Activités et communications

- 6.1 Tâches, rencontres et appels
- 6.2 Courriel intégré
- 6.3 SalesSignals et séquences

7. Documents de vente et fichiers

- 7.1 Devis, commandes et factures
- 7.2 Fichiers

8. Zia, l'assistant IA

- 8.1 Fonctions de Zia
- 8.2 Agents Zia

9. Rapports et tableaux de bord

- 9.1 Créer un rapport
- 9.2 Tableaux de bord

10. Espaces d'équipe (CRM for Everyone)

- 10.1 Principes
- 10.2 Soumettre une demande à une autre équipe

11. Application mobile

11.1 Fonctions

12. Bonnes pratiques

12.1 Recommandations Nuagix

PARTIE 2 — GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR

13. Utilisateurs, rôles et profils

13.1 Concepts clés

13.2 Ajouter un utilisateur

13.3 Départ d'un employé

14. Partage des données

14.1 Niveaux de partage

15. Personnalisation

15.1 Modules, champs et mises en page

15.2 Autres options

16. Automatisation des processus

16.1 Outils d'automatisation

16.2 Créer une règle de workflow

17. Gestion des données

17.1 Qualité des données

17.2 Sauvegarde et stockage

18. Canaux et intégrations

18.1 Intégrations Zoho

18.2 Autres canaux

19. Sécurité et conformité

19.1 Contrôles de sécurité

19.2 Confidentialité et Loi 25

20. Environnement de test et Agents Zia

20.1 Sandbox

20.2 Déployer un agent Zia

21. Éditions et licences

21.1 Éditions

21.2 Suivre l'utilisation

22. Liste de vérification du déploiement

22.1 Avant la mise en production

ANNEXES

A. Glossaire français-anglais

A.1 Correspondance des termes de l'interface

Partie 1 — Guide de l'utilisateur

1. Introduction et accès à Zoho CRM
2. Interface et navigation
3. Modules et enregistrements
4. Vues, recherche et actions en masse
5. Affaires, pipeline et processus
6. Activités et communications
7. Documents de vente et fichiers
8. Zia, l'assistant IA
9. Rapports et tableaux de bord
10. Espaces d'équipe (CRM for Everyone)
11. Application mobile
12. Bonnes pratiques

[↑ Retour à l'index](#)

1. Introduction et accès à Zoho CRM

1.1 À propos de ce manuel

Ce manuel décrit les fonctionnalités de Zoho CRM offertes aux utilisateurs et les fonctions réservées aux administrateurs, telles qu'offertes en septembre 2026 dans l'interface Zoho CRM for Everyone.

Les fonctions disponibles varient selon l'édition (Standard, Professional, Enterprise, Ultimate) et selon la configuration de votre organisation. Les noms anglais des menus sont indiqués entre parenthèses.

1.2 Qu'est-ce que Zoho CRM?

Zoho CRM est le logiciel de gestion de la relation client de Zoho. Il centralise vos pistes, contacts, comptes et affaires, suit toutes les interactions (courriels, appels, rencontres), automatise les processus de vente et fournit des rapports et des prévisions. Avec CRM for Everyone, les autres équipes (marketing, service, finances, RH) peuvent aussi travailler dans le CRM grâce aux espaces d'équipe.

1.3 Se connecter

1. Rendez-vous sur <https://crm.zoho.com> (ou <https://crm.zohocloud.ca> si votre organisation est hébergée au centre de données canadien).
2. Connectez-vous avec votre compte Zoho ou l'authentification unique de votre organisation.
3. Si vous utilisez Zoho One, ouvrez le lanceur d'applications et sélectionnez CRM.
4. Validez l'authentification multifacteur avec Zoho OneAuth si elle est exigée.

Conseil Nuagix — Installez l'application mobile Zoho CRM et, si votre organisation l'utilise, l'extension Zoho CRM pour Gmail ou Outlook.

[↑ Retour à l'index](#)

2. Interface et navigation

2.1 Éléments de l'interface

Élément	Utilité
Barre latérale (Sidebar)	Espaces d'équipe (Teamspace) et modules auxquels vous avez accès
Accueil (Home)	Tableau personnalisé : tâches du jour, rencontres, affaires, indicateurs
Vue de liste	Liste des enregistrements d'un module, avec filtres et vues personnalisées
Fiche d'enregistrement	Détails, chronologie, listes associées, notes, pièces jointes
Recherche globale	Rechercher dans tous les modules par nom, courriel, téléphone
Ask Zia	Poser une question en langage naturel ou lancer une action
Configuration (Setup)	Paramètres, réservés surtout aux administrateurs

2.2 Types d'affichage

- Liste : tableau classique avec colonnes personnalisables
- Kanban : cartes regroupées par étape ou par valeur de champ, déplaçables par glisser-déposer
- Canvas : affichage visuel conçu par l'administrateur (fiches et listes)
- Tuiles, calendrier et carte, selon le module

[↑ Retour à l'index](#)

3. Modules et enregistrements

3.1 Modules standards

Module	Contenu
Pistes (Leads)	Personnes ou entreprises intéressées, pas encore qualifiées
Contacts	Personnes avec qui vous faites affaire
Comptes (Accounts)	Entreprises ou organisations
Affaires (Deals)	Occasions de vente, avec montant, étape et date de clôture prévue
Activités	Tâches, rencontres et appels
Produits, Devis, Commandes, Factures	Catalogue et documents de vente (selon l'édition)
Campagnes, Cas, Solutions, Fournisseurs	Modules optionnels selon vos processus

3.2 Créer et gérer un enregistrement

1. Ouvrez le module et cliquez sur Créer (+).
2. Remplissez les champs obligatoires (marqués d'un astérisque) et les autres champs utiles.
3. Enregistrez; ou utilisez Enregistrer et nouveau pour saisir plusieurs fiches.
4. Dans la fiche, ajoutez des notes, des pièces jointes, des tâches et des activités.
5. Utilisez Cloner pour créer une fiche semblable, et Modifier pour mettre à jour.

3.3 Convertir une piste

1. Ouvrez la piste qualifiée et cliquez sur Convertir (Convert).
2. Zoho CRM crée un contact et un compte (ou associe un compte existant pour éviter les doublons).
3. Cochez Créer une affaire pour ouvrir une occasion; indiquez le montant, l'étape et la date de clôture.
4. Les notes, activités et pièces jointes suivent vers les nouvelles fiches.

Conseil Nuagix — Convertissez une piste dès qu'elle est qualifiée : les rapports de conversion et de pipeline en dépendent.

[↑ Retour à l'index](#)

4. Vues, recherche et actions en masse

4.1 Filtrer et créer des vues

1. Dans une vue de liste, utilisez le panneau de filtres à gauche (champs, activités, étiquettes).
2. Pour conserver un filtre, cliquez sur Créer une vue (Create View).
3. Choisissez les critères, les colonnes affichées et l'ordre de tri.
4. Partagez la vue avec d'autres utilisateurs, rôles ou groupes, si vous en avez le droit.

4.2 Actions en masse

- Modifier en masse un champ sur plusieurs enregistrements
- Changer le propriétaire, ajouter des étiquettes, supprimer
- Envoyer un courriel en masse à partir d'un modèle
- Créer des tâches ou ajouter à une campagne
- Exporter la sélection (selon vos permissions)

4.3 Importer des données

1. Module > menu ... > Importer.
2. Choisissez le fichier (CSV, XLSX) et le module de destination.
3. Associez les colonnes aux champs du CRM.
4. Définissez le traitement des doublons : ignorer, mettre à jour ou créer (clé : courriel, par exemple).
5. Lancez l'importation et consultez l'historique pour les erreurs.

Attention — Faites toujours un essai avec 10 à 20 lignes avant une importation complète. Une importation peut être annulée pendant une période limitée.

[↑ Retour à l'index](#)

5. Affaires, pipeline et processus

5.1 Gérer le pipeline

- Chaque affaire suit des étapes (ex. : Qualification, Proposition, Négociation, Gagnée, Perdue) avec une probabilité
- Plusieurs pipelines possibles (ex. : nouveaux clients, renouvellements, projets)
- Vue Kanban pour faire avancer les affaires par glisser-déposer
- Motif de perte obligatoire pour mieux analyser les ventes perdues
- Signaux de risque et prédictions de Zia sur les affaires

5.2 Suivre un processus guidé (Blueprint)

Lorsqu'un processus Blueprint est actif, la fiche affiche les transitions possibles (ex. : Envoyer la proposition). Cliquez sur la transition : le CRM demande les champs requis à cette étape et applique les actions prévues (courriel, tâche, mise à jour). Vous ne pouvez pas sauter d'étape.

5.3 Assistants et formulaires guidés (Wizards)

Certains formulaires de création sont divisés en écrans successifs (assistants) pour guider la saisie des processus complexes. Suivez les écrans dans l'ordre; les champs affichés dépendent de vos réponses.

5.4 Prévisions (Forecasts)

- Objectifs de vente par période, par utilisateur ou par rôle
- Comparaison entre l'objectif, le réalisé et le pipeline
- Ajustements par les gestionnaires selon la hiérarchie des rôles

[↑ Retour à l'index](#)

6. Activités et communications

6.1 Tâches, rencontres et appels

- Tâches avec échéance, priorité et rappels
- Rencontres synchronisées avec votre calendrier (Zoho, Google, Microsoft 365) et liens Zoom ou Zoho Meeting
- Appels journalisés manuellement ou automatiquement avec la téléphonie intégrée (PhoneBridge)
- Vue calendrier et liste « Mes activités ouvertes »

6.2 Courriel intégré

1. Configurez votre boîte de courriel dans Mes paramètres > Courriel (Zoho Mail, Gmail, Outlook ou IMAP).
2. Les échanges avec vos pistes et contacts s'affichent dans l'onglet Courriels de chaque fiche.
3. Envoyez un courriel depuis la fiche à partir d'un modèle, avec suivi des ouvertures et des clics.
4. Planifiez l'envoi ou utilisez Zia pour rédiger une réponse.

6.3 SalesSignals et séquences

- SalesSignals : notifications en temps réel lorsqu'un client ouvre un courriel, visite votre site, répond sur les réseaux sociaux ou soumet un formulaire
- Cadences : séquences automatiques de courriels, d'appels et de tâches pour les suivis
- Macros : exécuter plusieurs actions en un clic (ex. : courriel + tâche + mise à jour de champ)

[↑ Retour à l'index](#)

7. Documents de vente et fichiers

7.1 Devis, commandes et factures

1. Depuis une affaire, cliquez sur Créer un devis (Quote).
2. Ajoutez les produits, quantités, rabais et taxes (TPS et TVQ).
3. Générez le PDF à partir d'un modèle d'impression à votre image.
4. Envoyez-le au client, ou pour signature électronique avec Zoho Sign.
5. Convertissez le devis accepté en commande, puis en facture, ou transférez-le dans Zoho Books.

Note — Si votre organisation utilise Zoho Books ou Zoho Finance, les factures sont généralement gérées dans Books pour la comptabilité.

7.2 Fichiers

- Pièces jointes dans chaque fiche
- Documents liés à Zoho WorkDrive, Google Drive ou OneDrive
- Modèles de publipostage (Mail Merge) avec Zoho Writer

[↑ Retour à l'index](#)

8. Zia, l'assistant IA

8.1 Fonctions de Zia

- Ask Zia : questions en langage naturel (« Combien d'affaires ai-je gagnées ce trimestre? ») et création rapide d'enregistrements
- Prédiction : probabilité de conversion d'une piste ou de gain d'une affaire
- Meilleur moment pour contacter chaque client
- Détection d'anomalies dans vos indicateurs
- Enrichissement des données de pistes et de comptes
- Rédaction et résumé de courriels, notes et appels

8.2 Agents Zia

Agent	Rôle
Agent SDR	Recherche, qualification et premier contact avec les pistes
Coach de vente	Conseils et rétroaction en temps réel dans les affaires
Création de devis	Génère un devis à partir des données de l'affaire
Gestionnaire de comptes	Repère les comptes à risque et propose des actions de rétention

Note — Les agents déployés par l'administrateur s'affichent dans la barre latérale des modules concernés. Vérifiez toujours leurs propositions avant de les appliquer.

[↑ Retour à l'index](#)

9. Rapports et tableaux de bord

9.1 Créer un rapport

1. Onglet Rapports > Créer un rapport.
2. Choisissez le module principal et les modules liés (ex. : Affaires avec Comptes).
3. Choisissez le type : tabulaire, sommaire, matriciel ou jointure.
4. Sélectionnez les colonnes, les regroupements et les critères (ex. : date de clôture ce trimestre).
5. Ajoutez un graphique, enregistrez dans un dossier et partagez-le au besoin.
6. Planifiez l'envoi automatique par courriel (quotidien, hebdomadaire, mensuel).

9.2 Tableaux de bord

- Composants : graphiques, KPI, jauges, entonnoirs, cartes de chaleur, comparatifs
- Tableaux de bord par équipe ou par utilisateur
- Détail cliquable jusqu'aux enregistrements
- Analyses avancées avec Zoho Analytics, au besoin

[↑ Retour à l'index](#)

10. Espaces d'équipe (CRM for Everyone)

10.1 Principes

Élément	Description
Espace d'équipe (Teamspace)	Espace propre à une équipe (Ventes, Marketing, Service, Finances), géré par son responsable
Modules d'équipe	Modules créés pour les besoins d'une équipe (ex. : Intégration de clients, Contrats)
Modules de demandes	Une équipe soumet une demande à une autre (ex. : demande de contrat au service juridique) et en suit l'avancement
Responsable d'espace	Gère les membres, les modules et les vues de son espace

10.2 Soumettre une demande à une autre équipe

1. Ouvrez le module de demandes de l'équipe concernée.
2. Cliquez sur Nouvelle demande et remplissez le formulaire.
3. Suivez le statut de la demande dans la liste Mes demandes.
4. Échangez avec l'équipe par commentaires dans la fiche.

[↑ Retour à l'index](#)

11. Application mobile

11.1 Fonctions

- Consulter et modifier les enregistrements, même hors ligne
- Journaliser appels et rencontres, avec enregistrement vocal transcrit
- Balayer une carte professionnelle pour créer une piste
- Voir les clients à proximité sur une carte et planifier un itinéraire
- Recevoir les notifications et les SalesSignals
- Utiliser Ask Zia par la voix

[↑ Retour à l'index](#)

12. Bonnes pratiques

12.1 Recommandations Nuagix

- Saisissez chaque interaction dans le CRM le jour même : ce qui n'est pas dans le CRM n'existe pas
- Tenez vos dates de clôture et vos étapes d'affaires à jour chaque semaine
- Cherchez avant de créer pour éviter les doublons
- Utilisez les modèles de courriel et les macros pour gagner du temps
- Planifiez une tâche de suivi à la fin de chaque échange
- Consultez vos rapports et votre tableau de bord personnel chaque lundi
- Saisissez les données en français pour la clientèle québécoise et respectez la langue de préférence du contact

[↑ Retour à l'index](#)

Partie 2 — Guide de l'administrateur

- 13. Utilisateurs, rôles et profils
- 14. Partage des données
- 15. Personnalisation
- 16. Automatisation des processus
- 17. Gestion des données
- 18. Canaux et intégrations
- 19. Sécurité et conformité
- 20. Environnement de test et Agents Zia
- 21. Éditions et licences
- 22. Liste de vérification du déploiement

[↑ Retour à l'index](#)

13. Utilisateurs, rôles et profils

13.1 Concepts clés

Élément	Contrôle
Profil (Profile)	Ce qu'un utilisateur peut faire : modules visibles, créer, modifier, supprimer, exporter, accès à la configuration
Rôle (Role)	Quelles données il voit : hiérarchie (un gestionnaire voit les données de ses subordonnés)
Groupe	Ensemble d'utilisateurs pour le partage et l'assignation
Territoire	Découpage géographique ou par segment, selon l'édition
Administrateur du CRM	Profil Administrateur : accès complet à la configuration

13.2 Ajouter un utilisateur

1. Configuration > Utilisateurs et contrôle > Utilisateurs > Nouvel utilisateur.
2. Saisissez le nom et l'adresse courriel.
3. Attribuez le rôle (position dans la hiérarchie) et le profil (permissions).
4. Ajoutez-le aux espaces d'équipe et aux groupes appropriés.
5. L'utilisateur reçoit une invitation; il occupe une licence dès son activation.

Note — Dans Zoho One, ajoutez d'abord l'utilisateur dans la console Zoho One et attribuez-lui l'application CRM.

13.3 Départ d'un employé

1. Transférez ses enregistrements à un autre utilisateur (Configuration > Utilisateurs > Désactiver > transfert des données).
2. Mettez à jour les règles d'assignation, les workflows et les approbations qui le nomment.
3. Réassignez ses tâches ouvertes et ses rapports planifiés.
4. Désactivez l'utilisateur pour libérer la licence.

Attention — Supprimer un utilisateur sans transférer ses données peut laisser des enregistrements sans propriétaire et briser des automatisations.

[↑ Retour à l'index](#)

14. Partage des données

14.1 Niveaux de partage

Mécanisme	Effet
Autorisations par défaut de l'organisation	Privé, Lecture seule ou Public (lecture/écriture/suppression), par module
Hiérarchie des rôles	Les supérieurs voient les données de leurs subordonnés
Règles de partage	Ouvrir l'accès à des enregistrements précis à d'autres rôles ou groupes
Territoires	Accès selon la région, le secteur ou un autre critère
Sécurité par champ	Masquer ou mettre en lecture seule certains champs selon le profil

Conseil Nuagix — Commencez par Privé pour les modules sensibles et ouvrez l'accès avec des règles de partage ciblées : c'est plus sûr que l'inverse.

[↑ Retour à l'index](#)

15. Personnalisation

15.1 Modules, champs et mises en page

1. Configuration > Personnalisation > Modules et champs.
2. Choisissez le module et la mise en page (Layout) à modifier.
3. Glissez les champs voulus (texte, liste de choix, date, devise, recherche, formule, sous-formulaire, etc.).
4. Définissez les propriétés : obligatoire, unique, infobulle, permissions par profil.
5. Enregistrez; créez au besoin plusieurs mises en page selon les profils ou les processus.

15.2 Autres options

- Règles de mise en page : afficher des champs ou des sections selon des conditions
- Règles de validation : empêcher l'enregistrement de données incohérentes
- Modules personnalisés, créés manuellement ou par Zia à partir d'une description
- Canvas : concevoir l'apparence des fiches et des listes (y compris à partir d'une image)
- Assistants (Wizards) : formulaires en plusieurs écrans
- Listes associées, boutons personnalisés et liens
- Modèles de courriel, d'impression et de publipostage

Attention — Avant de supprimer un champ, vérifiez s'il est utilisé dans des rapports, workflows, intégrations ou formulaires Web.

[↑ Retour à l'index](#)

16. Automatisation des processus

16.1 Outils d'automatisation

Outil	Utilisation
Règles de workflow	Déclencher des actions (courriel, tâche, mise à jour, webhook, fonction) lors d'une création, d'une modification ou d'une date
Règles d'assignation	Attribuer automatiquement les pistes ou les cas (tour de rôle, critères, territoire)
Blueprint	Imposer un processus étape par étape avec champs requis et actions à chaque transition
Processus d'approbation	Faire approuver un rabais, un devis ou une affaire avant de poursuivre
Cadences	Séquences de suivis automatiques (courriels, appels, tâches)
CommandCenter (Journeys)	Orchestrer un parcours client complet entre plusieurs modules et applications
Fonctions Deluge et planifications	Logique sur mesure, traitements planifiés, appels d'API

16.2 Créer une règle de workflow

1. Configuration > Automatisation > Règles de workflow > Créer une règle.
2. Choisissez le module et le déclencheur (création, modification, date d'un champ, score).
3. Définissez les conditions (ex. : Source de la piste = Site Web ET Province = Québec).
4. Ajoutez les actions instantanées et planifiées (ex. : courriel de bienvenue, tâche dans 2 jours).
5. Enregistrez et testez avec un enregistrement fictif.

Conseil Nuagix — Documentez chaque automatisation (objectif, déclencheur, responsable) dans une liste partagée : c'est indispensable pour l'entretien du CRM.

[↑ Retour à l'index](#)

17. Gestion des données

17.1 Qualité des données

- Gestion des doublons : règles de détection et fusion des enregistrements
- Champs uniques (courriel, numéro de client) pour prévenir les doublons
- Enrichissement des données par Zia
- Historique d'importation et annulation d'une importation

17.2 Sauvegarde et stockage

- Sauvegarde des données : exportation complète planifiée (Configuration > Administration des données > Sauvegarde)
- Corbeille (Recycle Bin) : restauration des enregistrements supprimés pendant une période limitée
- Suivi de l'espace de stockage des données et des fichiers

Attention — Planifiez une sauvegarde régulière et conservez-la dans un emplacement sécurisé (ex. : dossier WorkDrive à accès restreint).

[↑ Retour à l'index](#)

18. Canaux et intégrations

18.1 Intégrations Zoho

Application	Utilisation typique
Zoho Forms	Créer des pistes ou des contacts à partir de formulaires Web
Zoho Campaigns / Marketing Automation	Synchroniser les listes et l'engagement marketing
Zoho SalesIQ	Clavardage, suivi des visiteurs et création de pistes
Zoho Desk	Voir les billets de soutien dans la fiche client
Zoho Books / Finance	Clients, devis, factures et paiements
Zoho Sign	Signature électronique des devis et contrats
Zoho WorkDrive	Dossiers de documents par compte ou affaire
Zoho Analytics	Rapports avancés et tableaux de bord croisés

18.2 Autres canaux

- Courriel : Zoho Mail, Microsoft 365, Gmail, IMAP
- Calendriers Google et Microsoft 365; Zoom et Zoho Meeting
- Téléphonie (PhoneBridge) : 3CX, RingCentral et autres
- Réseaux sociaux, WhatsApp et SMS
- Zoho Marketplace : extensions prêtes à installer
- API REST (OAuth 2.0), webhooks et connexions
- Portails clients et partenaires

[↑ Retour à l'index](#)

19. Sécurité et conformité

19.1 Contrôles de sécurité

- Authentification multifacteur et authentification unique (SAML) via Zoho Accounts / Zoho Directory
- Restriction des accès par adresse IP et heures de connexion
- Chiffrement de champs sensibles
- Restrictions d'exportation et d'impression selon le profil
- Journal d'audit : historique des actions des utilisateurs
- Hébergement au centre de données canadien (zohocloud.ca)

19.2 Confidentialité et Loi 25

- Activez les paramètres de confidentialité des données : source et type de consentement, préférences de contact
- Marquez les champs contenant des renseignements personnels
- Traitez les demandes d'accès, de rectification et de suppression
- Définissez une durée de conservation pour les pistes inactives
- Limitez l'exportation aux profils qui en ont réellement besoin

Note — Ce manuel n'est pas un avis juridique. Validez vos obligations avec votre conseiller juridique.

[↑ Retour à l'index](#)

20. Environnement de test et Agents Zia

20.1 Sandbox

1. Configuration > Environnement de développement > Sandbox > Nouveau sandbox.
2. Choisissez la configuration et, selon l'édition, un échantillon de données à copier.
3. Réalisez et testez vos changements (champs, workflows, Blueprint) dans le sandbox.
4. Déployez les changements validés vers la production, puis informez les utilisateurs.

20.2 Déployer un agent Zia

1. Créez ou choisissez l'agent dans Zia Agents (Agent Studio).
2. Déployez-le dans Zoho CRM : connexion avec l'identité de l'utilisateur, identité fixe ou employé numérique (rôle, profil et courriel propres).
3. Configuration > Général > Agents : choisissez les modules où l'agent apparaît.
4. Limitez ses permissions au strict nécessaire et surveillez ses actions dans le journal d'audit.

Conseil Nuagix — Le mode employé numérique donne une visibilité complète dans le journal d'audit : c'est l'option recommandée pour les agents qui modifient des données.

[↑ Retour à l'index](#)

21. Éditions et licences

21.1 Éditions

Édition	Pour qui
Standard	Petites équipes : modules de base, workflows, rapports
Professional	Équipes en croissance : Blueprint, courriel intégré, inventaire, SalesSignals
Enterprise	Organisations : espaces d'équipe, Canvas, territoires, Zia, sandbox, CommandCenter
Ultimate	Besoins avancés : Zoho Analytics intégré, capacités accrues
Zoho One / CRM Plus	CRM inclus avec les autres applications de la suite

21.2 Suivre l'utilisation

Configuration > Facturation affiche l'édition, le nombre de licences utilisées, l'espace de stockage et les crédits (appels d'API, courriels en masse, crédits Zia). Retirez les licences des utilisateurs désactivés.

[↑ Retour à l'index](#)

22. Liste de vérification du déploiement

22.1 Avant la mise en production

- ☐ Profil de l'entreprise, devise (CAD), fuseau horaire et exercice financier configurés
- ☐ Rôles, profils et règles de partage définis
- ☐ Utilisateurs ajoutés et espaces d'équipe créés
- ☐ Modules, champs et mises en page adaptés à vos processus
- ☐ Étapes des pipelines et motifs de perte définis
- ☐ Données importées et doublons nettoyés
- ☐ Règles d'assignation et workflows testés dans le sandbox
- ☐ Courriel, calendrier et téléphonie connectés
- ☐ Intégrations (Forms, Campaigns, SalesIQ, Books, Sign) configurées
- ☐ Paramètres de confidentialité et consentement (Loi 25) activés
- ☐ Sauvegarde planifiée
- ☐ Utilisateurs formés et documentation remise

Conseil Nuagix — Nuagix, partenaire Zoho Premium, peut accompagner votre équipe dans la configuration, la migration de données, l'intégration et la formation Zoho CRM. Réservez une rencontre Zoom : <https://nuagix.zohobookings.com/#!/andre-martin>

[↑ Retour à l'index](#)

Annexes

A. Glossaire français-anglais

[↑ Retour à l'index](#)

A. Glossaire français-anglais

A.1 Correspondance des termes de l'interface

Français	Anglais (interface)
Piste	Lead
Contact	Contact
Compte	Account
Affaire	Deal
Pipeline / étape	Pipeline / Stage
Convertir	Convert
Vue de liste	List View
Mise en page	Layout
Liste de choix	Picklist
Espace d'équipe	Teamspace
Règle de workflow	Workflow Rule
Règle d'assignation	Assignment Rule
Processus d'approbation	Approval Process
Profil	Profile
Rôle	Role
Règle de partage	Sharing Rule
Territoire	Territory
Prévisions	Forecasts
Corbeille	Recycle Bin
Journal d'audit	Audit Log

[↑ Retour à l'index](#)