

# Guide de Zoho pour le Mid-market & Enterprise

Favorise la **transformation digitale** des entreprises  
depuis **plus de 25 ans**



# Index

<b>01</b>	<b>Qui est Zoho ?</b>	<b>2</b>
<b>02</b>	<b>Solutions CX</b>	<b>4</b>
<b>03</b>	<b>Business Intelligence</b>	<b>7</b>
<b>04</b>	<b>Solutions sur mesure</b>	<b>10</b>
<b>05</b>	<b>Confidentialité et sécurité</b>	<b>14</b>
<b>06</b>	<b>Cycle de vie des logiciels</b>	<b>15</b>

# Qui est Zoho ?

Zoho est une entreprise mondiale de solutions en ligne qui fournit des logiciels conçus pour la gestion de la croissance des entreprises. Notre offre comprend une suite CRM reconnue, la seule plateforme analytique et de Business Intelligence complète du secteur, et un puissant écosystème de développement low-code.

26

Ans

100 M

Utilisateurs

+ 150

Pays

+ 15K

Employés

+ 50

Apps

## Pourquoi choisir Zoho ?

Depuis plus de 25 ans, Zoho fournit aux entreprises du monde entier les outils technologiques dont elles ont besoin pour acquérir, convertir et fidéliser leurs clients, analyser et optimiser leurs performances, et digitaliser et adapter leurs processus métiers essentiels à leur réussite.

Depuis sa création, Zoho enrichit son portefeuille de produits tout en maintenant des prix compétitifs et en investissant continuellement dans la recherche et le développement. Cela permet à Zoho d'offrir des fonctionnalités performantes sans compromettre la simplicité d'utilisation ou de le répercuter sur les coûts d'acquisition.

Rentable et privée depuis sa première année, Zoho évolue depuis des décennies dans le secteur du SaaS en mettant l'accent sur la réussite de nos clients. Plutôt que de nous appuyer sur des stratégies de croissance à court terme, nous investissons dans la pérennité, sur la base des retours de nos clients et de notre engagement en faveur de l'innovation.

# Les principes qui nous guident



## Responsabilité envers nos clients

Les clients sont les principaux partenaires de Zoho. Leur confiance dans notre travail est donc la mesure ultime de notre succès. Pour ne jamais perdre cela de vue, Zoho a mis en place de solides actions qui nous permettent de rendre des comptes à l'ensemble de nos utilisateurs, partout dans le monde.



## Engagement en matière de confidentialité et de sécurité

La confidentialité des données est à la fois un enjeu juridique et moral. Nous appliquons une politique stricte, RGPD, au niveau mondial pour tous nos clients, en matière de propriété, d'accès et de suppression des données. Nous veillons également à ce que nos protocoles de sécurité soient rigoureusement testés et régulièrement audités.



## R&D permanente

En moyenne, Zoho réinvestit 60 % de ses revenus dans la recherche et le développement. Soucieux de la valeur et de la qualité de nos produits, nous réinvestissons directement les frais d'utilisation dans l'amélioration de nos fonctionnalités, afin d'offrir de la valeur ajoutée à nos clients, année après année.



## Personnalisation étendue

Des éléments individuels de l'interface utilisateur aux outils de développement d'applications low-code, l'écosystème logiciel de Zoho est suffisamment souple pour s'adapter parfaitement à chaque organisation, rendant le déploiement et l'adoption des logiciels beaucoup plus simple.

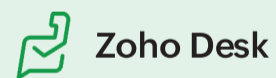
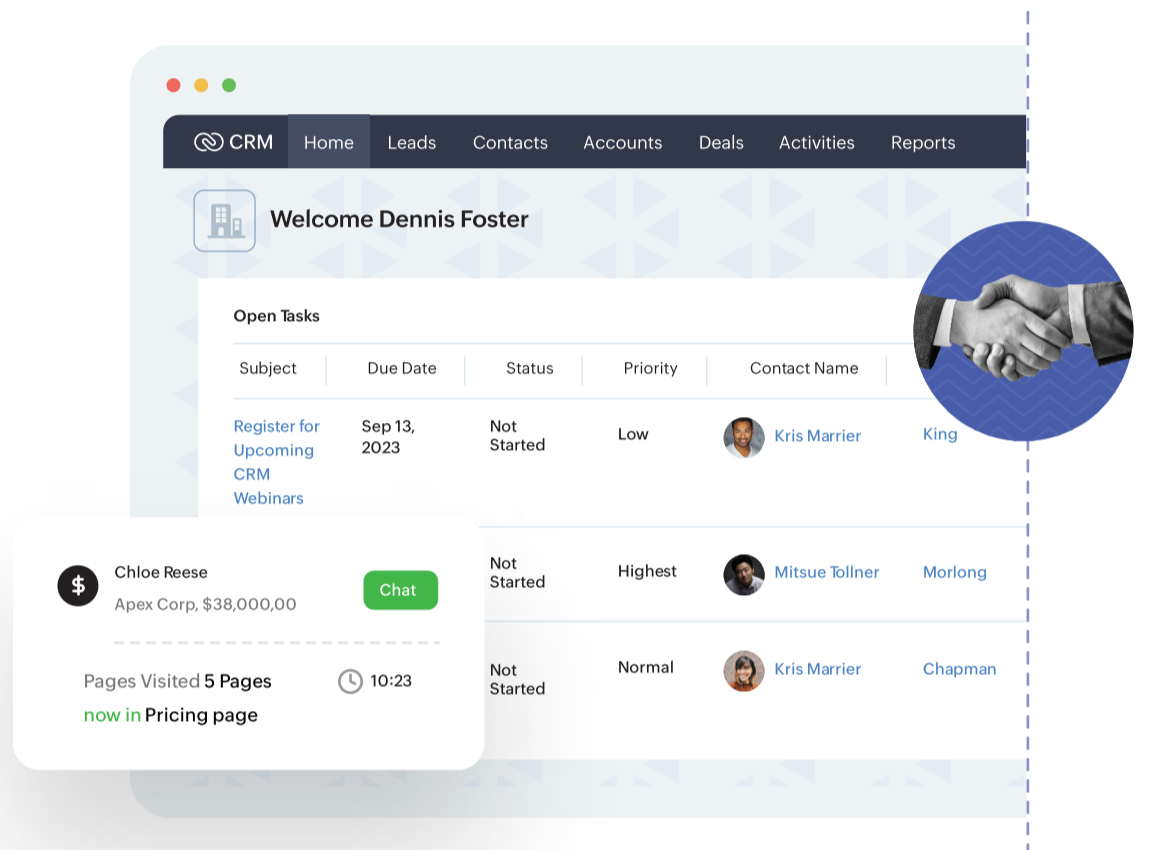
# Solutions CX

Développez l'engagement, stimulez les ventes et augmentez la fidélité grâce à des solutions CX complètes.



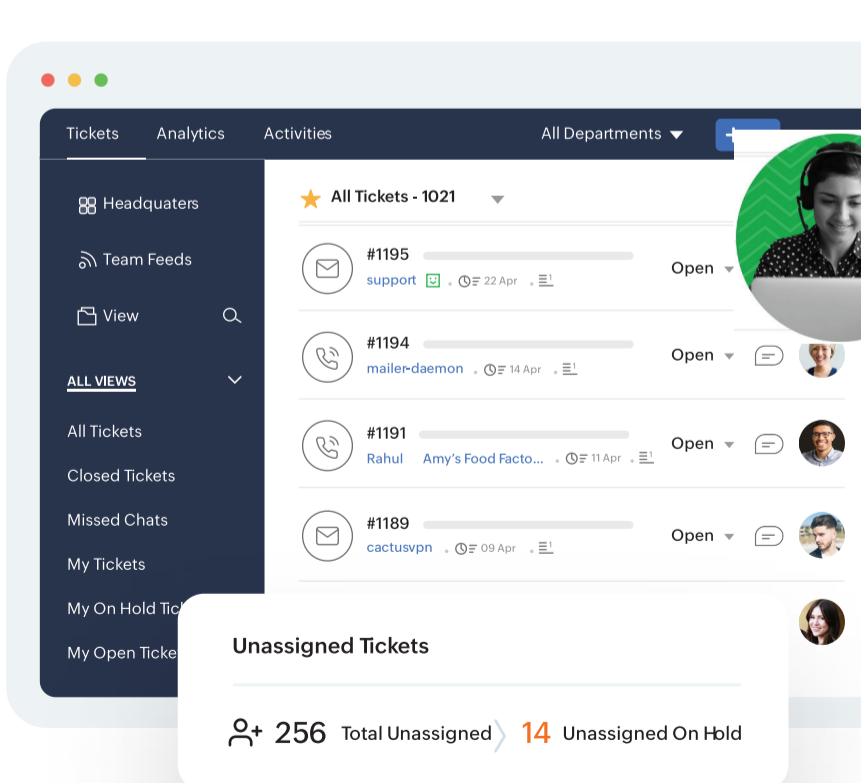
## Ventes collaboratives

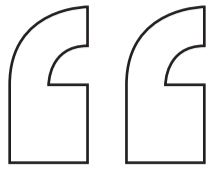
Fournissez à vos équipes de vente les outils nécessaires pour mener à bien vos opérations grâce à notre CRM riche en fonctionnalités et totalement évolutif.



## Support intelligent

Réduisez la charge de travail de vos équipes grâce à des portails en libre-service, une analyse des sentiments basée sur l'IA et l'attribution automatique des tickets.





**Les ventes ont augmenté de 20 %  
depuis que j'utilise Zoho.**

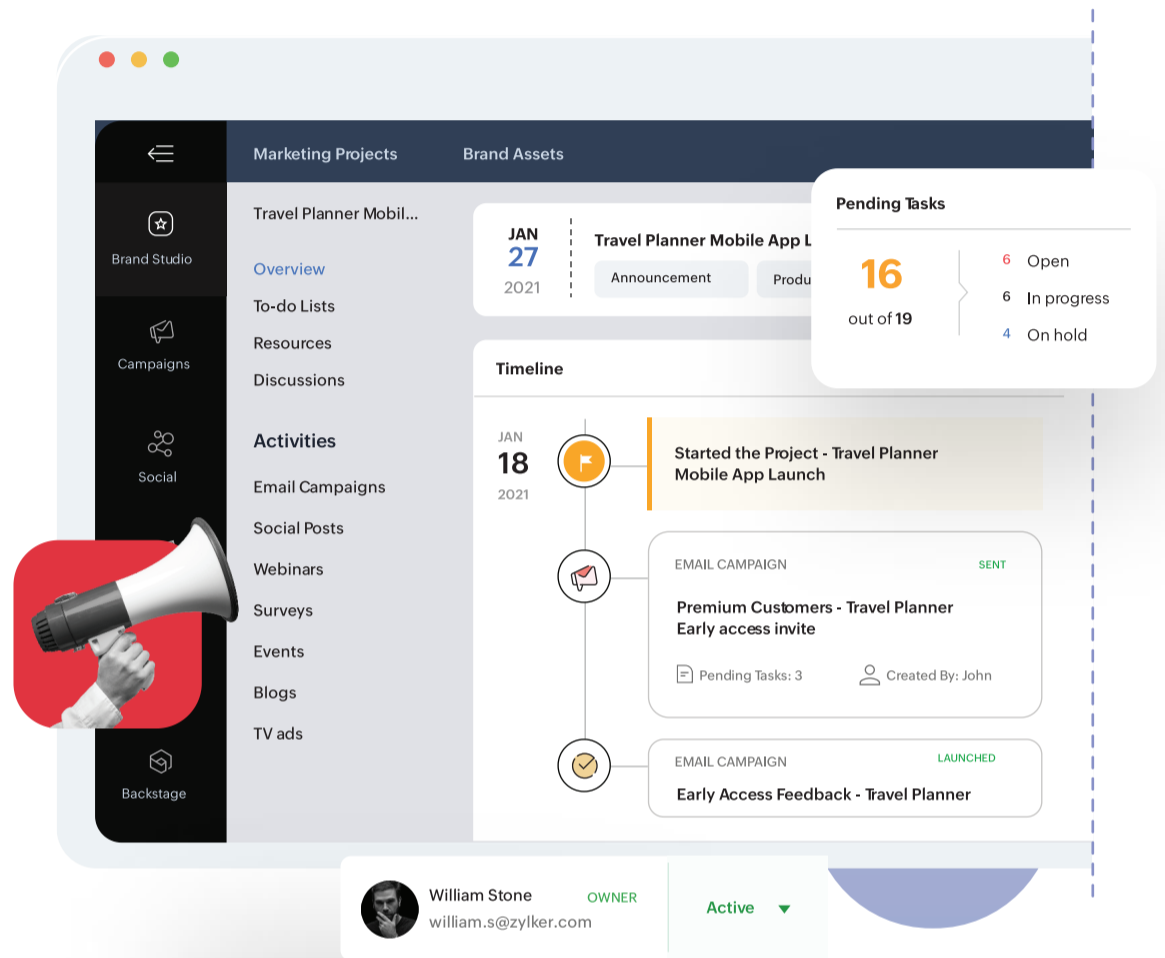
David Fauser, Director of Sales | CIMCO - Toromont



**Zoho Marketing Plus**

## Marketing automatisé

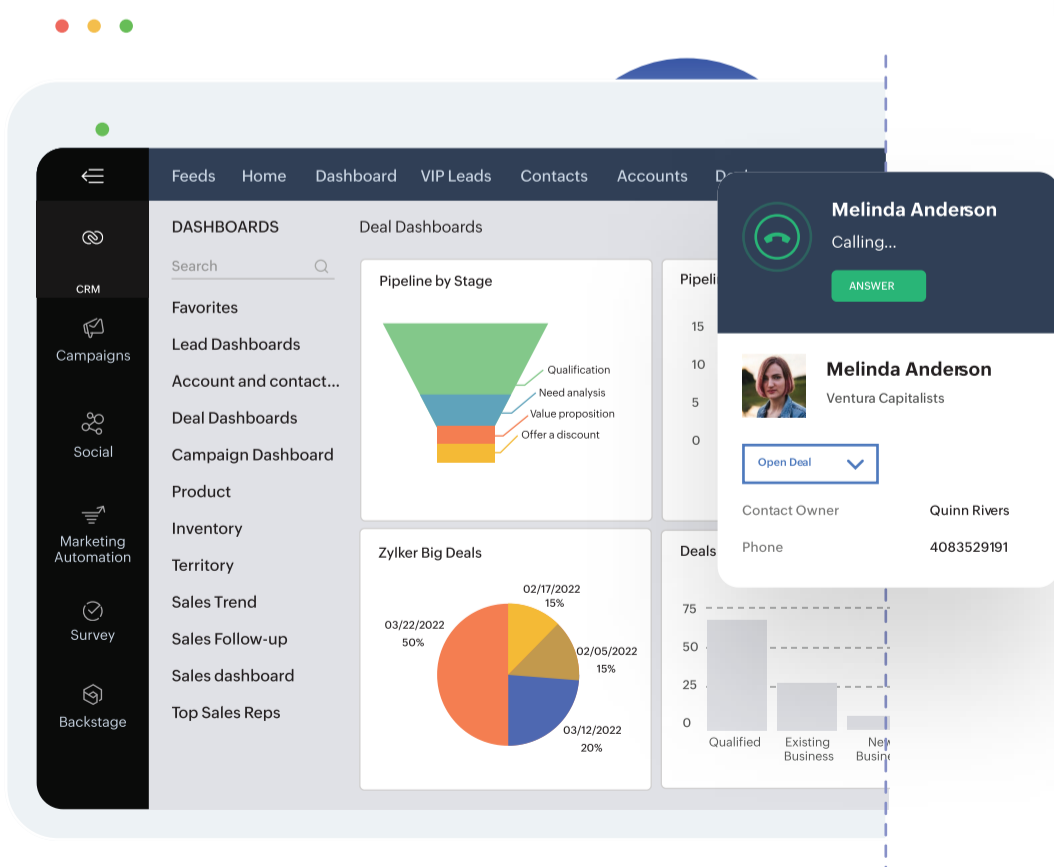
Organisez, pilotez et optimisez tous les canaux de communication avec vos clients grâce à la plateforme marketing complète de Zoho.



**Zoho CRM Plus**

## CX intégré

Coordonnez et exécutez des processus commerciaux complexes entre vos départements, vos régions et vos secteurs verticaux, le tout dans un seul et même écosystème logiciel CX intégré.



## Extensible, évolutif et totalement intégré

Des centaines d'intégrations avec les applications tierces les plus connues, des outils de création de workflow prêts à l'emploi et des outils de développement low-code, rendent les solutions CX de Zoho faciles à déployer et à personnaliser.

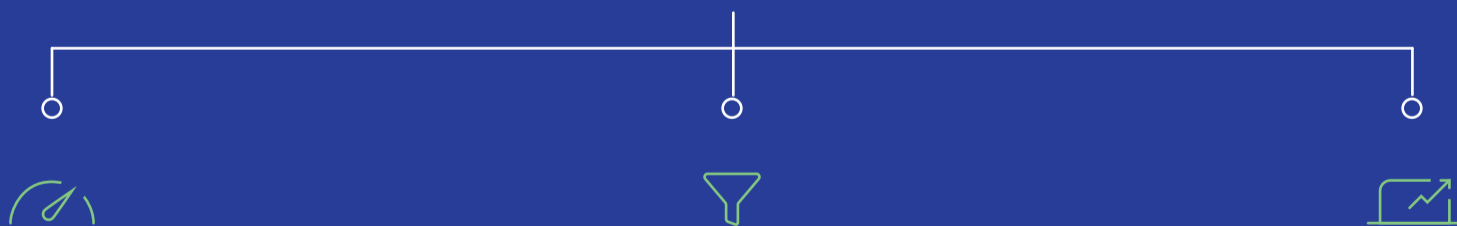


Zoho est utilisé dans toute l'entreprise pour gérer les dossiers des clients, les prospects, les ventes, etc. Notre ancien système CRM était pénible à mettre à jour en permanence et n'était pas très convivial. Zoho a résolu ce problème. Il nous permet de disposer à tout moment des informations les plus récentes.

- Ashley Gennett, Marketing Coordinator | Cosmo DeNicola Companies



### L'analyse enrichie par l'IA sur l'ensemble du cycle de vie du client



Rapports et tableaux de bord KPI en temps réel et intégrables

Prévision des ventes multidimensionnelles

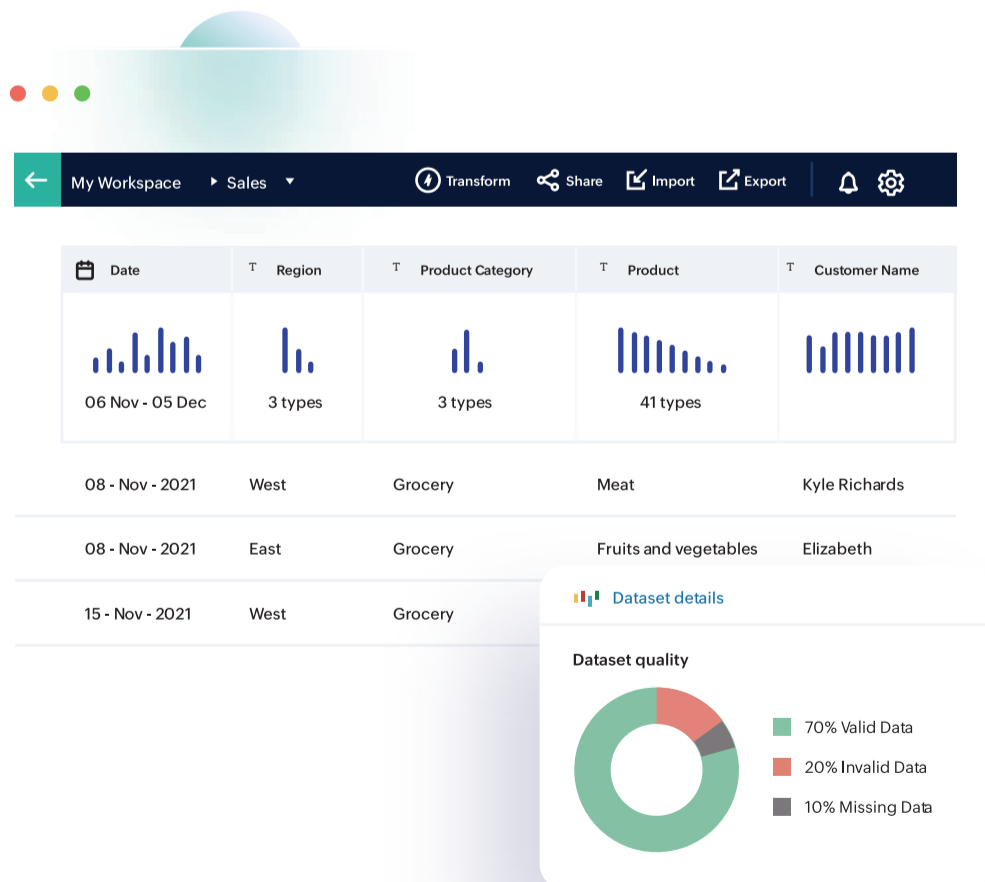
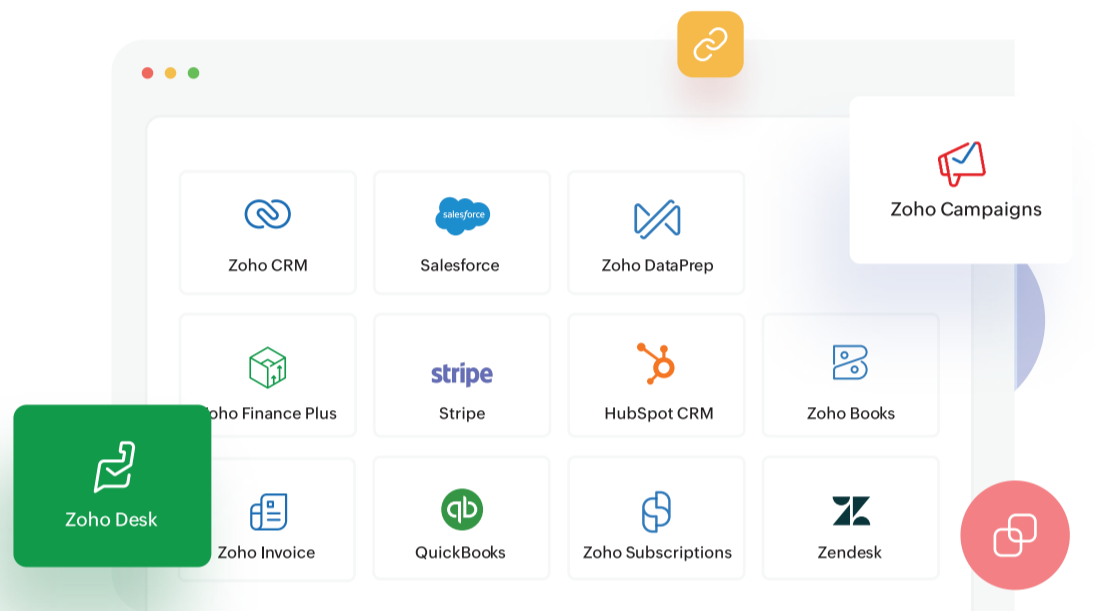
Analyse du marketing omnicanal

# Business Intelligence

Démocratisez vos données, améliorez votre prise de décision et donnez du pouvoir à toute votre organisation grâce à la plateforme de Business Intelligence de Zoho.

## Analyse unifiée de l'activité

Combinez les données de plus de 250 sources, y compris des fichiers, des flux et des bases de données en ligne ou on premise, pour générer des informations interdépartementales plus exploitables.



## Organisez la donnée à l'échelle de l'organisation

Transférez des ensembles de données, tels que des enregistrements CRM ou des données marketing, vers Zoho Analytics, nettoyez et enrichissez les données, puis redirigez-les vers vos systèmes internes.



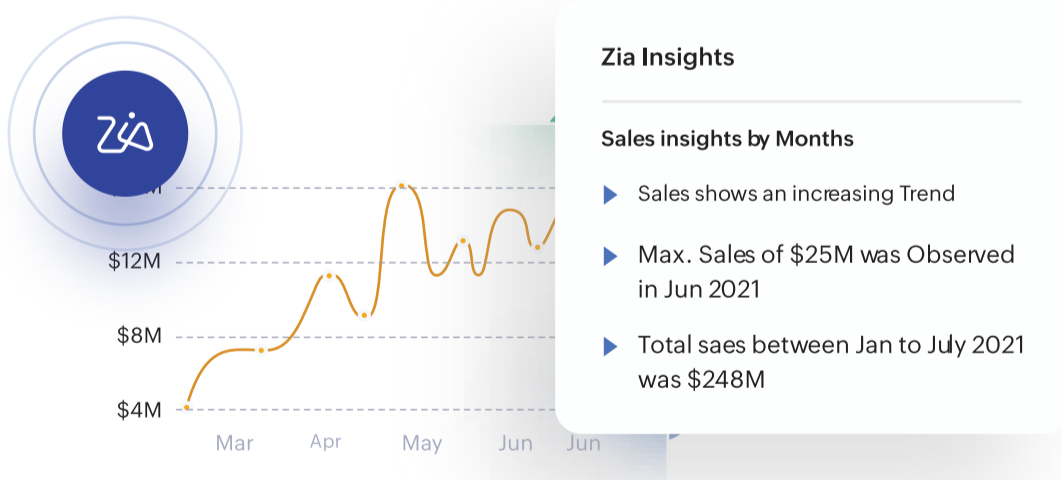
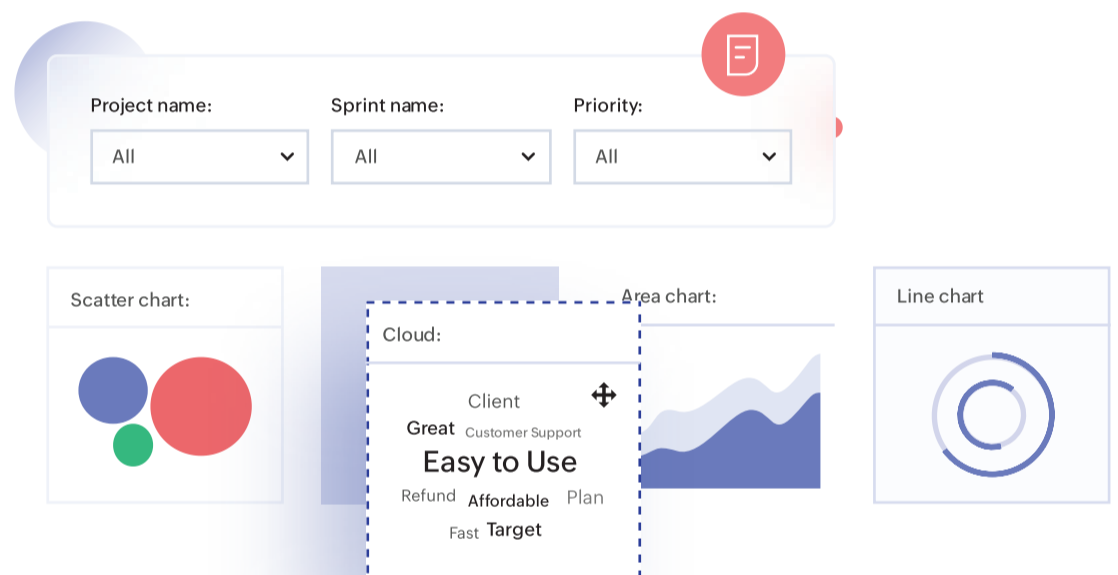


Il n'y a rien que Tableau fasse que Zoho ne puisse faire.

Abhideep Jain, Business Development | Tiger Analytics

## Visualisation des données en libre-service

Donnez aux dirigeants les moyens de penser comme des spécialistes de l'analyse des données grâce à des tableaux de bord, des rapports et des analyses personnalisés, ainsi qu'à des modèles préétablis et spécifiques au secteur.



Tickets - This month

850 ▲

Deals created

Feb, 2021 - 108 ▲

Won Deals

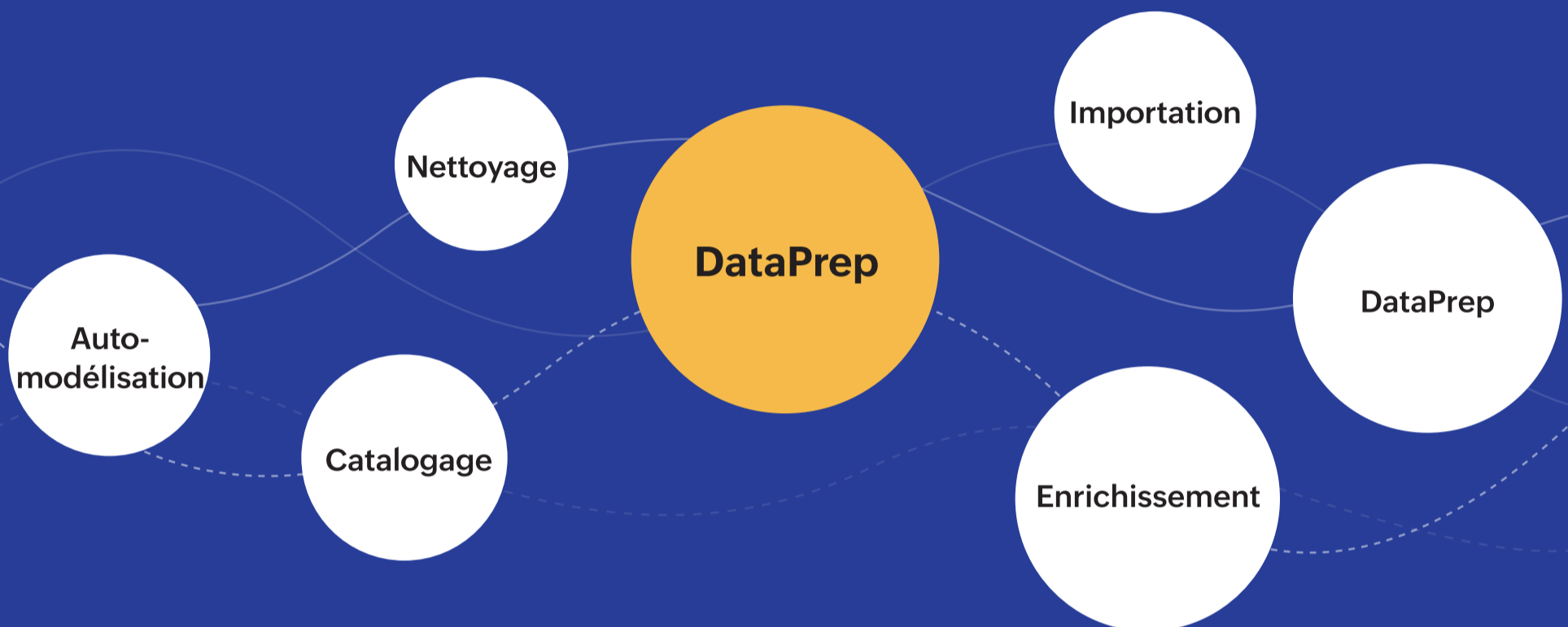
Feb, 2021 - 43 ▲

## Insights enrichis par l'IA

Aidez vos équipes à interpréter plus facilement des informations complexes grâce à la visualisation des données et des résumés des points essentiels à retenir générés par l'IA

## Préparation des données intégrée

La plateforme de BI de Zoho est la seule offre du marché qui comprend un outil de préparation des données intégré et en libre-service. Augmentez la précision de vos analyses d'entreprise en préparant, nettoyant et enrichissant toutes les données brutes avant de les ajouter à votre entrepôt de données.



Analytics nous aide à collecter les données de notre entreprise et à créer des rapports analytiques qui aident la direction à prendre les meilleures décisions. En connaissant parfaitement la situation de l'entreprise, nous pouvons apporter des corrections en temps réel et éviter les pertes.

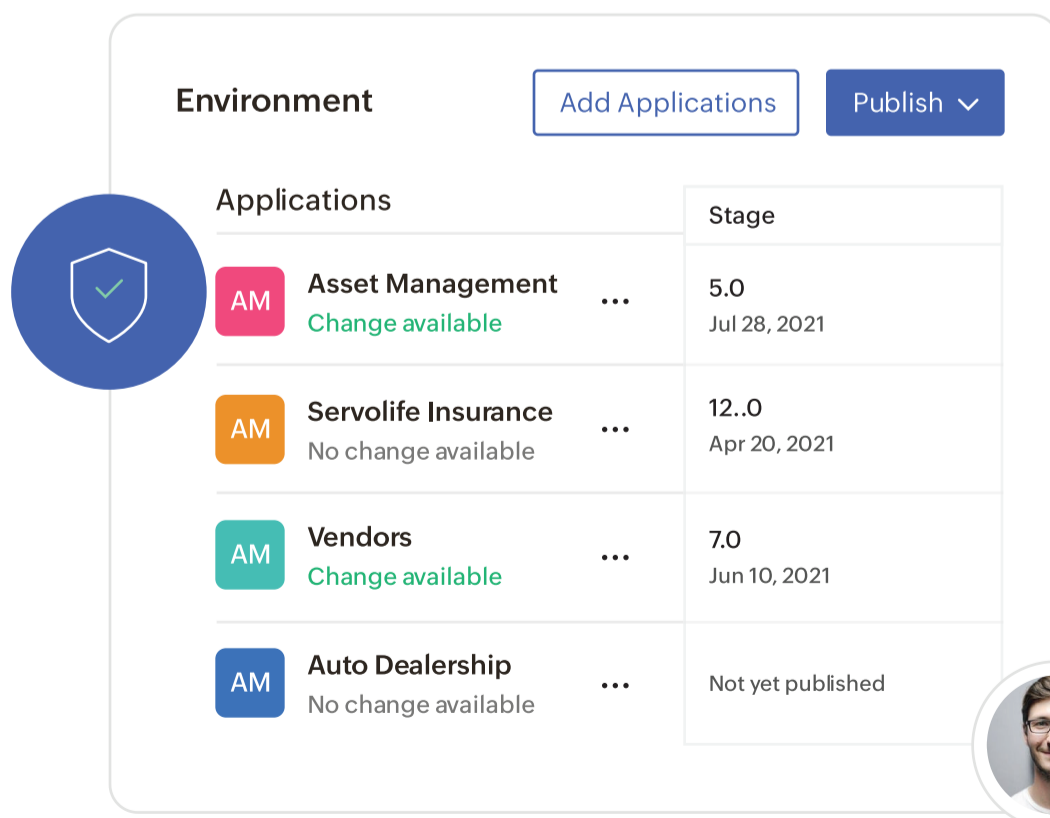
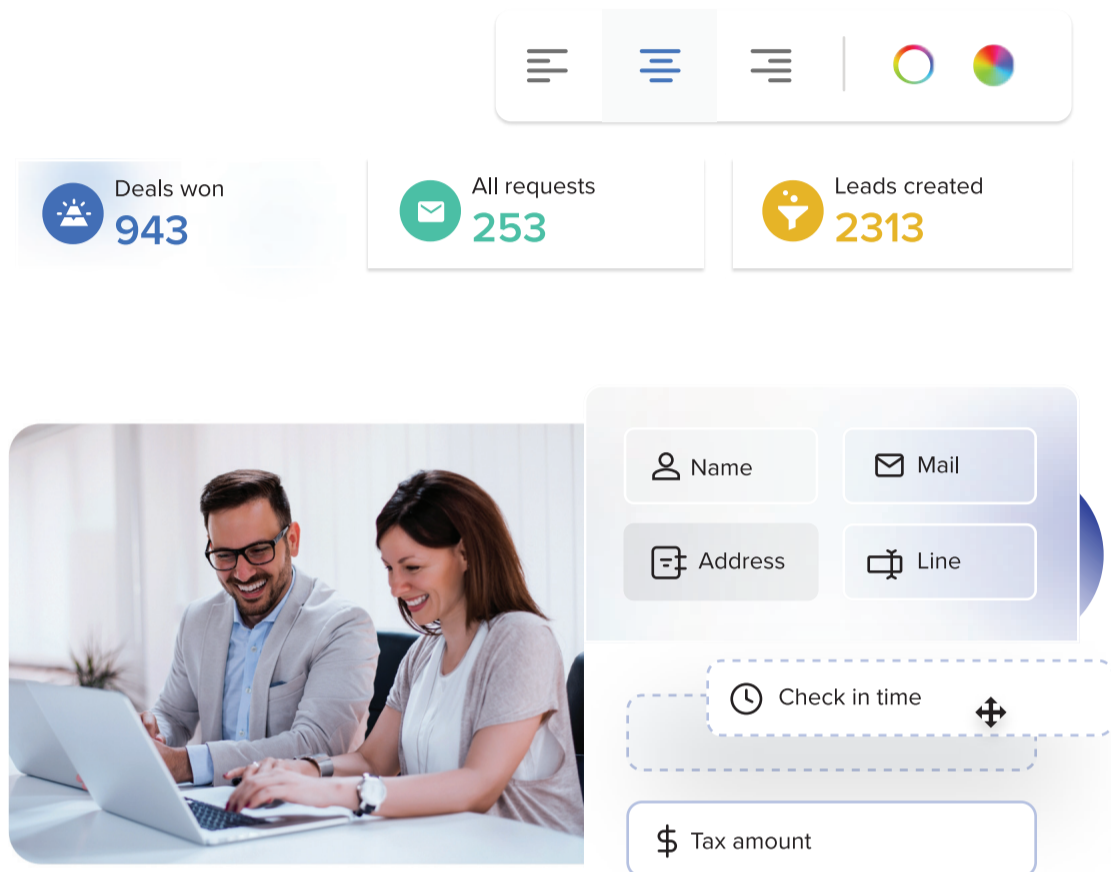
-Luis Alcalá, Senior Manager, HR Planning & Talent Management,  
TruGreen

# Solutions sur mesure

Désilotez le développement d'applications personnalisées, réduisez l'informatique fantôme et créez des solutions puissantes en une fraction du temps.

## Démocratisez le développement des applications

Réduisez votre backlog informatique en simplifiant le processus de développement et en donnant aux employés de n'importe quelle équipe la possibilité de créer des solutions personnalisées sécurisées et approuvées.



## Réduisez l'informatique fantôme

Protégez les données de votre entreprise en créant tous vos outils internes clés sur une plateforme d'applications centralisée et partagée, gérée par votre équipe informatique.

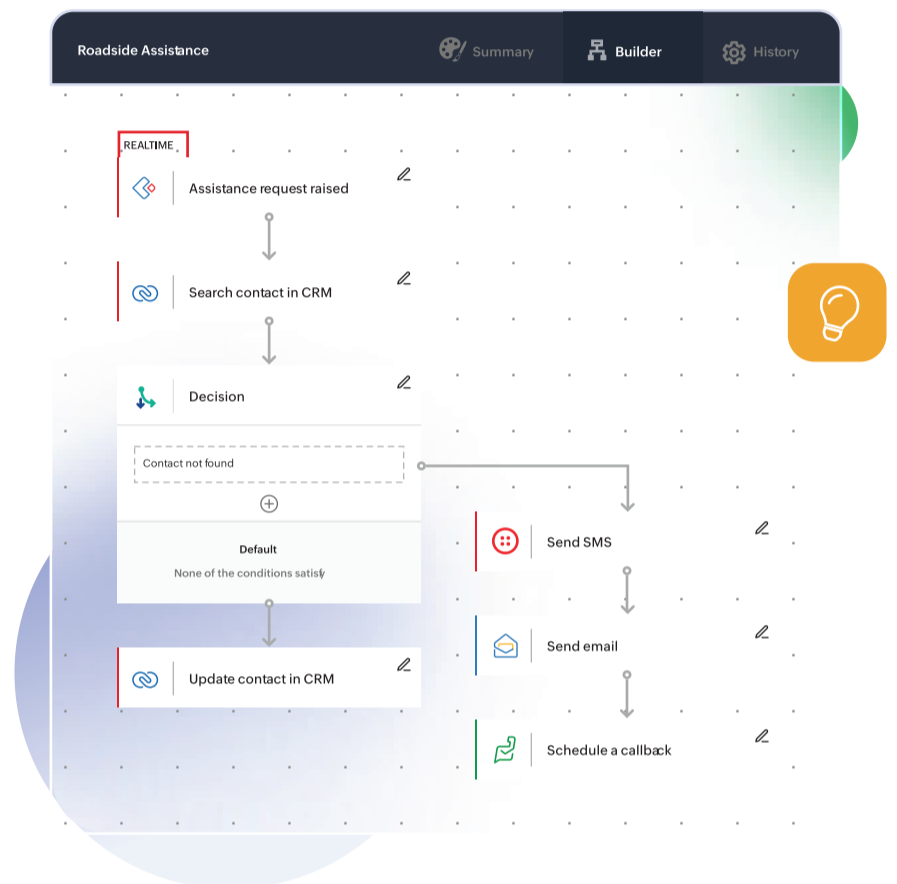


## Un coût plus faible et une mise en œuvre plus facile.

John Whitney, Research & Development, SI Group

### Modernisez avec l'automatisation des processus numériques

Automatisez le flux de tâches et de données entre toutes les applications métier et orchestrez des workflows DPA complexes grâce à des modèles prêts à l'emploi et à une logique personnalisable à l'infini.



Content Review and Release Trac...  
CustomAction.approve

```

1 void CustomAction.Approve (int ID)
2 {
3     record = Submit_Your_Document[ID == input.ID];
4     record.Review_Status = "Review Completed";
5     record.Stage_of_Approval = "Approved";
6     releaseld = Add_Content[ID == record.Title].Releaseld;
7     ConditionalVariable = true;
8     for each document in. Add_Content[Releaseld == rele

```

**Condition**

- if
- else if
- else

**Data Access**

- add record
- fetch records
- aggregate records



1<sup>0</sup> 0 1 0



### Conçu pour tous les appareils

Entièrement équipé d'IDE, de compilateurs/interprètes et de SDK mobiles pour Android et iOS, Creator donne aux développeurs les outils nécessaires pour créer des solutions mobiles sophistiquées.

## Prolongez la durée de vie de vos systèmes existants

Modernisez les systèmes ERP existants en superposant Creator au code existant. Lancez rapidement des solutions personnalisées dotées d'une sécurité des données de niveau entreprise.



À ce jour, nous avons déployé 46 applications avec des capacités mobiles et web en utilisant Zoho Creator, et en le comparant avec d'autres plateformes, nous avons constaté une économie de 670K\$.

- Jojo Guingao, Chief Digital Officer - Aboitiz Equity Ventures

TAFE

Zoomcar  
Never Stop Living

BLUE STAR

BOSE

IIFL

hotstar

## La confidentialité comme principe

### 01

Les protections de niveau RGPD sont appliquées à chaque compte, même ceux situés en dehors de l'UE.

### 02

Vous êtes propriétaire à 100% de vos données. Zoho les traite uniquement selon vos instructions.

### 03

Nous avons cru en la valeur de la confidentialité bien avant qu'elle ne devienne légalement obligatoire ou moralement à la mode.

### 04

Le DPO de Zoho et notre équipe dédiée à la protection de la confidentialité dépendent directement du CEO.

## Secure at every layer

### 01

ISO 27001, ISO 27017, & ISO 27018 certified

### 02

SOC 2 Type II compliant in Security, Confidentiality, Processing Integrity, Availability, and Privacy

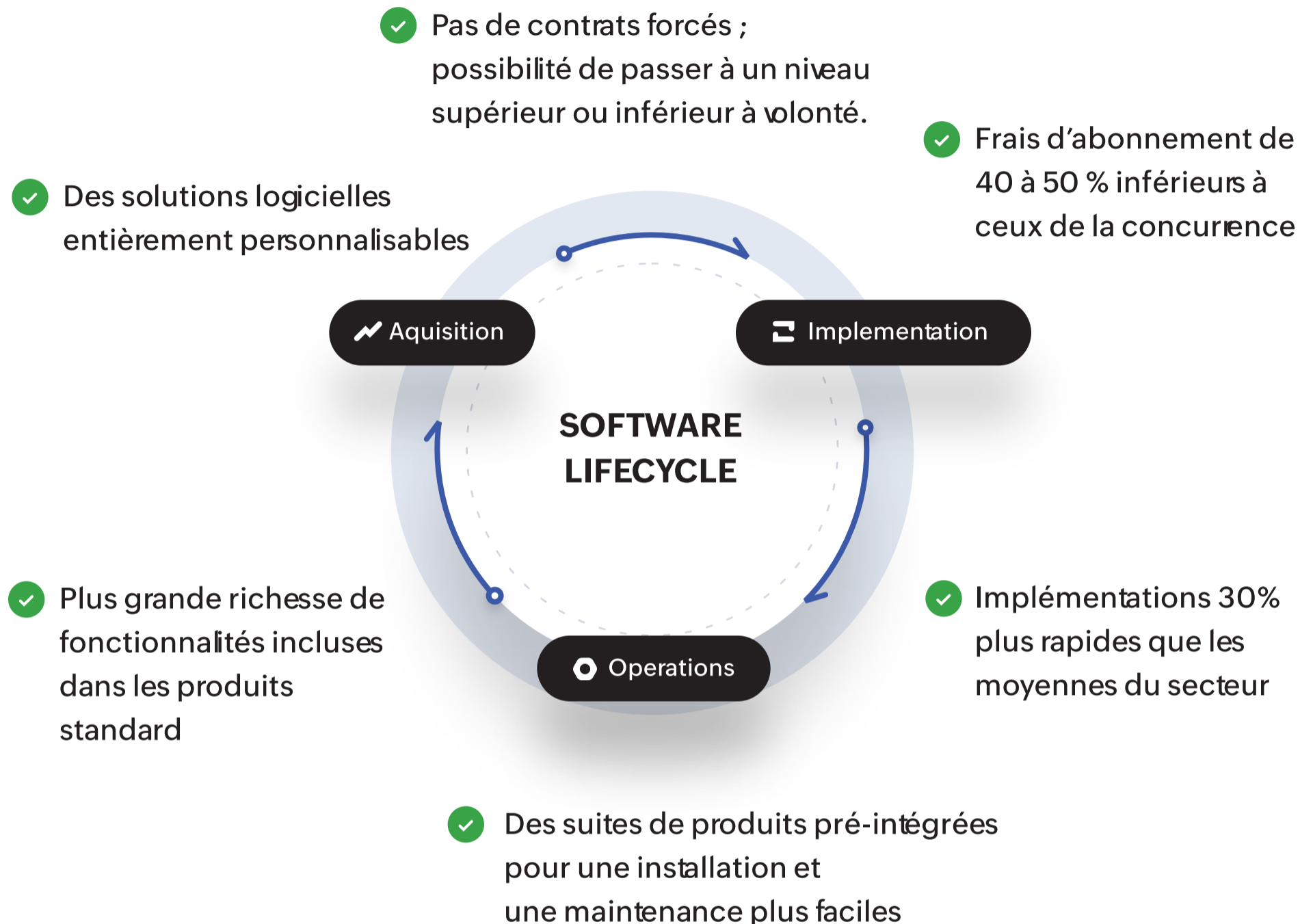
### 03

Toutes les connexions aux serveurs Zoho doivent utiliser Transport Layer Security (TLS 1.2/1.3) avec des cryptages forts

### 04

Data encryption in-transit (TLS avec Perfect Forward Secrecy) and at-rest (AES-256)

## Votre meilleure option tout au long du cycle de vie de la solution



Salesforce représente un investissement important, avec une faible valeur ajoutée par rapport à ce que Zoho a à offrir. Zoho possède 95 % des fonctionnalités de Salesforce et contient tout ce qui est essentiel pour votre réussite. Nous sommes heureux d'avoir choisi Zoho.

- Andrew Fish, National Sales Manager | ProGreen International

# Des logiciels éprouvés, soutenus par un engagement fort pour nos clients, offerts à un prix très avantageux.



## Évolution et fiabilité

Zoho for Enterprise réduit le coût de votre infrastructure, unifie les applications existantes et résout les problèmes métiers complexes pour améliorer la capacité, la résilience et la flexibilité de l'entreprise.



## Personnalisation et extension

Grâce à une personnalisation poussée et à de puissantes plateformes de développeurs internes, Zoho vous permet d'orchestrer vos workflows, de rationaliser la gestion de vos données et de déployer des solutions de qualité à grande échelle.



## AI et machine learning

Zia, l'assistant de travail inter-applications de Zoho, alimenté par l'IA, permet aux employés à tous les niveaux de votre organisation de rationaliser leurs tâches quotidiennes, de générer des informations puissantes basées sur la data et de prendre des décisions plus rapidement et avec plus de confiance.



## Services aux entreprises

De la migration des données à la configuration, en passant par le conseil et le déploiement, notre équipe de services aux entreprises dispose de la connaissance des produits et de l'expertise du secteur pour répondre à vos besoins techniques spécifiques.

## Êtes-vous prêt à transformer votre organisation ?

Prenez rendez-vous pour un échange rapide et sans engagement avec l'un de nos architectes d'entreprise à l'adresse suivante

[zoho.com/enterprise](https://zoho.com/enterprise)

