

CURSO ONLINE



Usuarios y
Permisos



Gestión de
Datos



Automatizaciones
y Configuraciones



Seguridad y
Auditoría

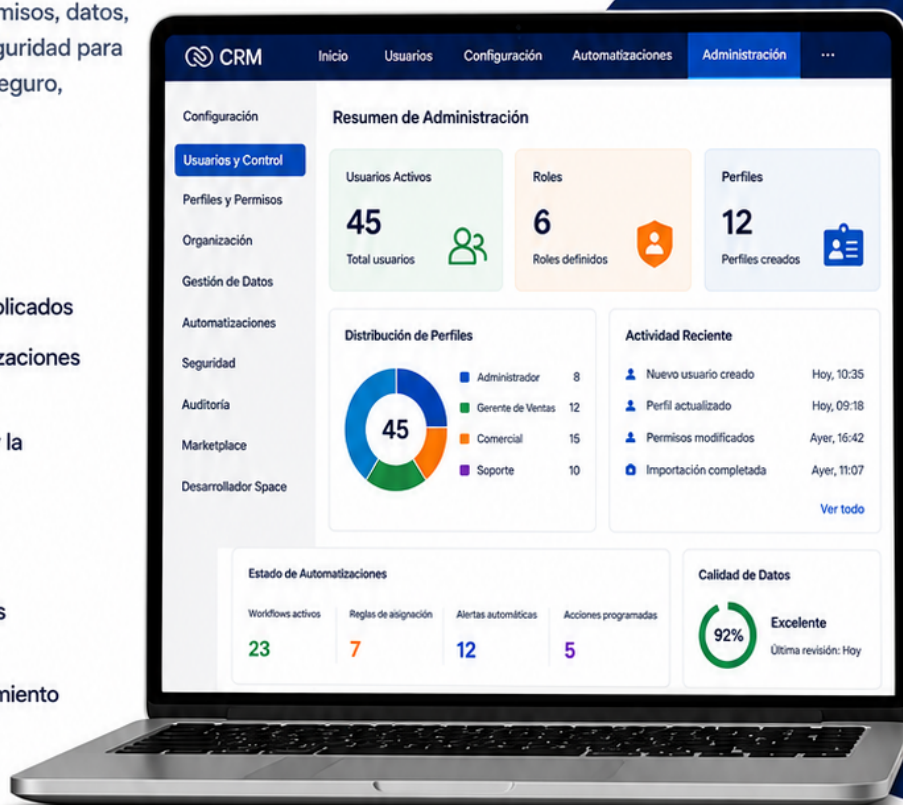


Mantenimiento
y Soporte

Curso de Administrador de Zoho CRM

Gestiona usuarios, permisos, datos, automatizaciones y seguridad para mantener Zoho CRM seguro, organizado y eficiente.

- ✓ Configura usuarios, roles y permisos
- ✓ Gestiona datos, importaciones y duplicados
- ✓ Supervisa automatizaciones y workflows
- ✓ Asegura el acceso y la información
- ✓ Audita cambios y revisa actividad
- ✓ Resuelve incidencias y da soporte
- ✓ Planifica el mantenimiento del CRM



Formación práctica para administradores

Domina la administración de Zoho CRM y garantiza el correcto funcionamiento de tu organización.



6 horas
de formación



Online
Grabado



Certificado de
Aprovechamiento



Nivel
Especialización



6 horas
de formación



Online
Grabado



Certificado de
Aprovechamiento



Bonificable
FUNDAE



Para empresas
y equipos

¿QUÉ APRENDERÁS?



- ✓ Administrar usuarios, roles, perfiles y permisos
- ✓ Gestionar datos, importaciones y duplicados
- ✓ Supervisar automatizaciones y configuraciones
- ✓ Asegurar la información y revisar auditoría
- ✓ Resolver incidencias y dar soporte
- ✓ Documentar cambios y planificar mantenimiento

USUARIOS • ROLES • PERFILES



- ✓ Usuarios
- ✓ Roles
- ✓ Perfiles
- ✓ Permisos
- ✓ Seguridad
- ✓ Auditoría



Forma a tu equipo y asegura una administración profesional de Zoho CRM.

Solicita formación para tu empresa →



Zoho
Consultores



www.grupoggconsultores.com

Programa del Curso de Administrador de Zoho CRM

Usuarios, permisos, datos, seguridad y mantenimiento en un programa online grabado de 6 horas.

Nivel	Especialización
Duración	6 horas
Modalidad	Online grabado
Módulos	6 módulos + proyecto final
Certificado	Certificado de aprovechamiento
Bonificación	Bonificable mediante FUNDAE según crédito disponible

¿Qué aprenderás?

- Configurar la organización y sus parámetros generales.
- Crear y gestionar usuarios, roles, perfiles y permisos.
- Administrar datos, importaciones, exportaciones y duplicados.
- Supervisar workflows, reglas de asignación y alertas.
- Gestionar seguridad, auditoría y acceso a la información.
- Documentar cambios, resolver incidencias y planificar el mantenimiento.

Objetivo del programa

Desarrollar la autonomía necesaria para mantener Zoho CRM seguro, ordenado y alineado con los procesos de la empresa.

¿A quién va dirigido?

Este curso está diseñado para personas responsables del funcionamiento diario de Zoho CRM dentro de una organización.

Administradores internos

Profesionales responsables de usuarios, permisos, configuraciones y soporte.

Departamentos IT

Equipos que gestionan accesos, seguridad, incidencias y mantenimiento.

Responsables de operaciones

Perfiles que coordinan procesos, datos y automatizaciones.

Consultores

Especialistas que administran o dan soporte a varias organizaciones.

Usuarios clave

Personas con conocimiento funcional que colaboran en la mejora continua.

Responsables de implantación

Profesionales que asumirán la gestión posterior a la puesta en marcha.

Requisitos previos

- Conocer los módulos principales de Zoho CRM.
- Saber gestionar leads, contactos, cuentas y oportunidades.
- Comprender el funcionamiento básico de campos, vistas y workflows.
- Disponer de una cuenta o entorno de prueba.
- No se requieren conocimientos de programación.

Duración: 45 minutos

Contenido

- Información general de la empresa.
- Configuración regional, idioma y zona horaria.
- Horarios laborales y días festivos.
- Moneda principal y varias monedas.
- Año fiscal y jerarquía organizativa.
- Configuración de equipos y revisión inicial del entorno.

Caso práctico

Configuración de una empresa con dos oficinas, horarios diferentes y equipos comerciales diferenciados.

Resultado

Podrás preparar la configuración organizativa inicial y revisar los parámetros generales del CRM.

Duración: 1 hora

Contenido

- Alta, modificación, desactivación y baja de usuarios.
- Reasignación de registros y gestión básica de licencias.
- Diferencias entre roles y perfiles.
- Permisos por módulo, acción y campo.
- Compartición de datos y acceso por equipos.
- Buenas prácticas de mínimo privilegio.

Caso práctico

Creación de perfiles diferenciados para comerciales, responsables de ventas, administración y dirección.

Resultado

Podrás controlar el acceso de cada usuario y reducir riesgos derivados de permisos incorrectos.

Duración: 1 hora

Contenido

- Planificación y preparación de importaciones.
- Mapeo de campos y actualización de registros.
- Exportaciones y acciones masivas.
- Detección, revisión y fusión de duplicados.
- Campos obligatorios y normalización.
- Validación posterior y errores frecuentes.

Caso práctico

Importación de una base de clientes con detección de duplicados y validación de campos obligatorios.

Resultado

Podrás realizar importaciones más seguras y mantener una base de datos fiable.

Duración: 1 hora

Contenido

- Campos, diseños de página y vistas.
- Revisión de workflows y criterios de activación.
- Alertas, tareas y actualizaciones automáticas.
- Reglas de asignación y acciones programadas.
- Dependencias entre automatizaciones.
- Pruebas básicas y registro de modificaciones.

Caso práctico

Análisis de un workflow que no se ejecuta correctamente y revisión de sus criterios, acciones y permisos.

Resultado

Podrás supervisar automatizaciones y resolver errores habituales de configuración.

Duración: 1 hora

Contenido

- Revisión de usuarios activos, roles y perfiles.
- Restricciones de acceso y permisos de exportación.
- Acceso a información sensible y compartición.
- Consulta del registro de auditoría.
- Identificación de cambios y usuarios responsables.
- Checklist de seguridad y revisión periódica.

Caso práctico

Investigación de una modificación incorrecta mediante el registro de auditoría y revisión de permisos.

Resultado

Podrás detectar configuraciones de riesgo y mejorar el control sobre la actividad de los usuarios.

Duración: 1 hora y 15 minutos

Contenido

- Inventario y documentación de configuraciones.
- Registro de workflows y control de cambios.
- Priorización y diagnóstico de incidencias.
- Uso de Sandbox y pruebas antes del despliegue.
- Paso controlado a producción y plan de reversión.
- Plan de mantenimiento mensual, trimestral y anual.

Caso práctico

Gestión completa de una solicitud de cambio: análisis, pruebas, validación, despliegue y documentación.

Resultado

Podrás organizar el mantenimiento del CRM y ofrecer soporte básico a los usuarios internos.

Proyecto final y metodología

Proyecto final

El alumno elaborará un plan de administración para Zoho CRM aplicando los conocimientos del programa.

- Configuración general de la organización.
- Jerarquía de roles y perfiles.
- Matriz de permisos.
- Procedimiento de altas y bajas.
- Plan de importación y control de duplicados.
- Inventario de automatizaciones.
- Checklist de seguridad.
- Registro de incidencias.
- Procedimiento de gestión de cambios.
- Plan de mantenimiento periódico.

Metodología

La formación combina explicaciones breves, demostraciones dentro de Zoho CRM, casos prácticos y listas de control. El objetivo es que el alumno pueda aplicar lo aprendido en la administración diaria de una cuenta real.

Formación para empresas

El programa puede adaptarse a la estructura organizativa, los usuarios, roles, perfiles, automatizaciones y procedimientos de cada empresa.

Formación bonificable mediante FUNDAE

La formación puede bonificarse total o parcialmente según el crédito disponible, los costes admitidos y el cumplimiento de los requisitos aplicables.

Preguntas frecuentes

¿Qué hace un administrador de Zoho CRM?

Gestiona usuarios, permisos, configuraciones, datos, automatizaciones, seguridad, incidencias y mantenimiento.

¿Necesito experiencia previa?

Es recomendable conocer las funciones básicas de Zoho CRM y haber trabajado con leads, contactos, cuentas y oportunidades.

¿Necesito saber programar?

No. El curso está centrado en tareas administrativas y configuraciones que no requieren programación.

¿Aprenderé a gestionar usuarios?

Sí. Se explica el alta, modificación, desactivación, reasignación de registros y control de accesos.

¿Incluye gestión de datos?

Sí. Incluye importaciones, exportaciones, duplicados, acciones masivas y criterios de calidad.

¿Se revisan workflows?

Sí. Se explica cómo revisar criterios, acciones, errores y dependencias.

¿Incluye seguridad y auditoría?

Sí. El programa incluye permisos, restricciones, auditoría, revisión de accesos y buenas prácticas.

¿Se utiliza Sandbox?

Se introduce su uso para probar cambios antes de trasladarlos al entorno productivo.

¿Es bonificable mediante FUNDAE?

Puede bonificarse total o parcialmente según el crédito disponible y el cumplimiento de los requisitos.

¿Se entrega certificado?

Sí. Se entrega un certificado de aprovechamiento tras completar la formación y la evaluación.

Da el siguiente paso

Administra Zoho CRM con mayor seguridad y autonomía. Más información:
<https://grupoggconsultores.com/>