



RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION

La certification s'adresse aux dirigeants de TPE/PME (en activité ou en création) ou leurs collaborateurs directs responsables du cycle client et souhaitant automatiser ce processus grâce à l'IA.

Dans les PME/TPE, le cycle client repose souvent sur des tâches répétitives réalisées manuellement (suivi, relances, devis, facturation, paiements). Ce fonctionnement peut entraîner une perte de temps, des erreurs, des retards et un manque de visibilité sur les encaissements. L'automatisation associée à l'IA permet de simplifier et fiabiliser la gestion de ce cycle, mais son déploiement peut sembler complexe pour les dirigeants de PME/TPE et leurs collaborateurs directs.

Cette certification vise donc à doter ces professionnels des compétences essentielles pour automatiser le cycle client de leur PME/TPE à l'aide de l'IA, de manière simple, fiable et opérationnelle. Ils pourront ainsi automatiser leurs relances, générer leurs documents sans ressaisie, suivre leurs encaissements en temps réel et maintenir des données clients à jour sans intervention manuelle. Ils transformeront ainsi leur cycle client en un processus automatisé, plus fiable et plus simple à piloter au quotidien.

PRÉ-REQUIS :

- Être à l'aise avec les usages numériques courants (navigation web, gestion de fichiers, outils bureautiques).
- Avoir un projet d'automatisation du cycle client à l'aide de l'IA, en tant que dirigeant d'une PME/TPE ou collaborateur direct impliqué dans la gestion client.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :

Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour demander un aménagement des modalités d'évaluation. Les adaptations possibles (temps supplémentaire, reformulation, assistance d'un tiers, supports adaptés...) seront mises en œuvre dans le respect du référentiel et sans altérer les compétences évaluées.

Automatiser le cycle client d'une PME/TPE à l'aide de l'IA		
Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
Intitulé	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
C1. Cartographier et analyser le cycle client de sa TPE/PME afin d'identifier les étapes et tâches pouvant être automatisées	<p>Présentation d'un projet d'automatisation du cycle client d'une PME/TPE à l'aide de l'IA, au sein de son contexte professionnel, transmis sous la forme d'un dossier de projet rédigé en amont de la session d'examen, soutenu à l'oral, suivi d'un questionnement du jury d'évaluation.</p> <p>Dossier de projet</p> <p>Le candidat remet un dossier basé sur une situation réelle ou un cas fourni, comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none">- (C1) la cartographie complète du cycle client ;- (C1) l'analyse d'au moins deux points de friction ou des tâches manuelles justifiée par des éléments factuels ;- (C1) l'identification des tâches pouvant être automatisées, avec l'indication de l'intérêt (gain de temps, fiabilité, continuité).- (C2) l'architecture du workflow (déclencheurs, actions, enchaînement), conçue en cohérence avec l'analyse réalisée en C1 ; ;- (C2) la structure de la base de données/support utilisé montrant les tables, champs et relations nécessaires à l'automatisation (construite dans le respect du principe de minimisation des données - RGPD) ;- (C2) la description de la configuration des étapes du workflow dans l'outil choisi (déclencheur et actions paramétrées, sans démonstration de fonctionnement). <p>Ce livrable est transmis au jury en amont de la soutenance afin de faciliter l'évaluation.</p>	<p>Cr1.1 – Le candidat cartographie les étapes du cycle client (2 pts)</p> <p>Cr1.2 – Le candidat identifie au moins deux points de friction ou tâches manuelles répétitives, en les justifiant avec des éléments factuels. (2 pts)</p> <p>Cr1.3 – Le candidat identifie les tâches pouvant être automatisées et indique pour chacune l'intérêt de l'automatisation (2 pts)</p>
C2. Concevoir et configurer un workflow automatisé à l'aide d'outils IA tels que Airtable, Make, Zapier ou équivalents afin d'automatiser les actions clés du cycle client	<p>Présentation oral du projet au jury d'évaluation</p> <p>Le candidat présente son projet et expose :</p> <ul style="list-style-type: none">- (C1) Les étapes du cycle client et la logique de la cartographie ;- (C1) Les points de friction identifiés et leurs justifications factuelles ;- (C1) Les tâches pouvant être automatisées et leur intérêt.- (C2) La base de données/support utilisée, avec tables, champs et relations ;- (C2) Le paramétrage des modules du workflow, illustré à l'écran (sans exécution).- (C3) Le fonctionnement réel du système, démontré via un partage d'écran : déclencheur → actions → mise à jour des données (sur données fictives ou anonymisées, RGPD) ;- (C3) L'exploitation concrète du système, illustrée par une action métier réalisée à partir des données mises à jour (ex : relance, suivi de statut, traitement d'une demande) ;- (C3) Une adaptation simple d'une communication automatisée, permettant de tenir compte d'une situation de handicap (ex : changement de canal, message textuel, format plus lisible). <p>La démonstration se fait via un partage d'écran sur données fictives ou anonymisées afin de respecter les obligations du RGPD. L'analyse prend en compte les exigences de confidentialité et de protection des données liées au cycle client.</p> <p>Cette soutenance est suivie d'un questionnement par le jury d'évaluation.</p>	<p>Cr2.1 – Le candidat définit une architecture claire du workflow avec : déclencheurs, actions, enchaînement (3 pts)</p> <p>Cr2.2 – Le candidat présente la base de données/support utilisée en montrant les tables, champs et relations nécessaires à l'automatisation (2 pts)</p> <p>Cr2.3 – Le candidat décrit la configuration des étapes du workflow dans l'outil choisi (déclencheur et actions paramétrées). (3 pts)</p>
C3. Déployer et exploiter un système d'automatisation du cycle client afin de garantir un suivi client fiable, à jour et pilotable au quotidien, en adaptant si nécessaire les modalités de communication lorsqu'un client se trouve en situation de handicap.	<p>Questionnement du jury</p> <p>Le jury d'évaluation questionne notamment le candidat sur certains points du projet professionnel ou des réalisations présentées qui nécessiteraient des approfondissements ou des éclairages.</p>	<p>Cr3.1 – Le candidat démontre le fonctionnement réel du système, du déclencheur à la mise à jour des données (2 pts)</p> <p>Cr3.2 – Le candidat montre comment il utilise, dans une action concrète du quotidien, les données mises à jour par le workflow (ex : relance, suivi de statut, traitement d'une demande). (2 pts)</p> <p>Cr3.3 – Le candidat propose une adaptation simple des communications automatisées pour tenir compte d'une situation de handicap (2 pts)</p>

* Les membres du jury ne pourront pas être les formateurs de l'apprenant