



Le système d'exploitation pour les entreprises

**Relation Client (CRM)
Parcours Client & Affaires
Marketing Automation
Performance Commerciale
Rapports & Dashboard (KPI's)**

Fred Lamoulie

eCRM Leader

Expert Certifié Zoho CRM et solutions Zoho

Developpeur DELUGE (marketing automation Zoho CRM)

+33 (0)6.63.68.15.10

+33 (0)4.93.86.03.82

skype frederic.lamoulie

9 rue Biscarra 06000 Nice (France)

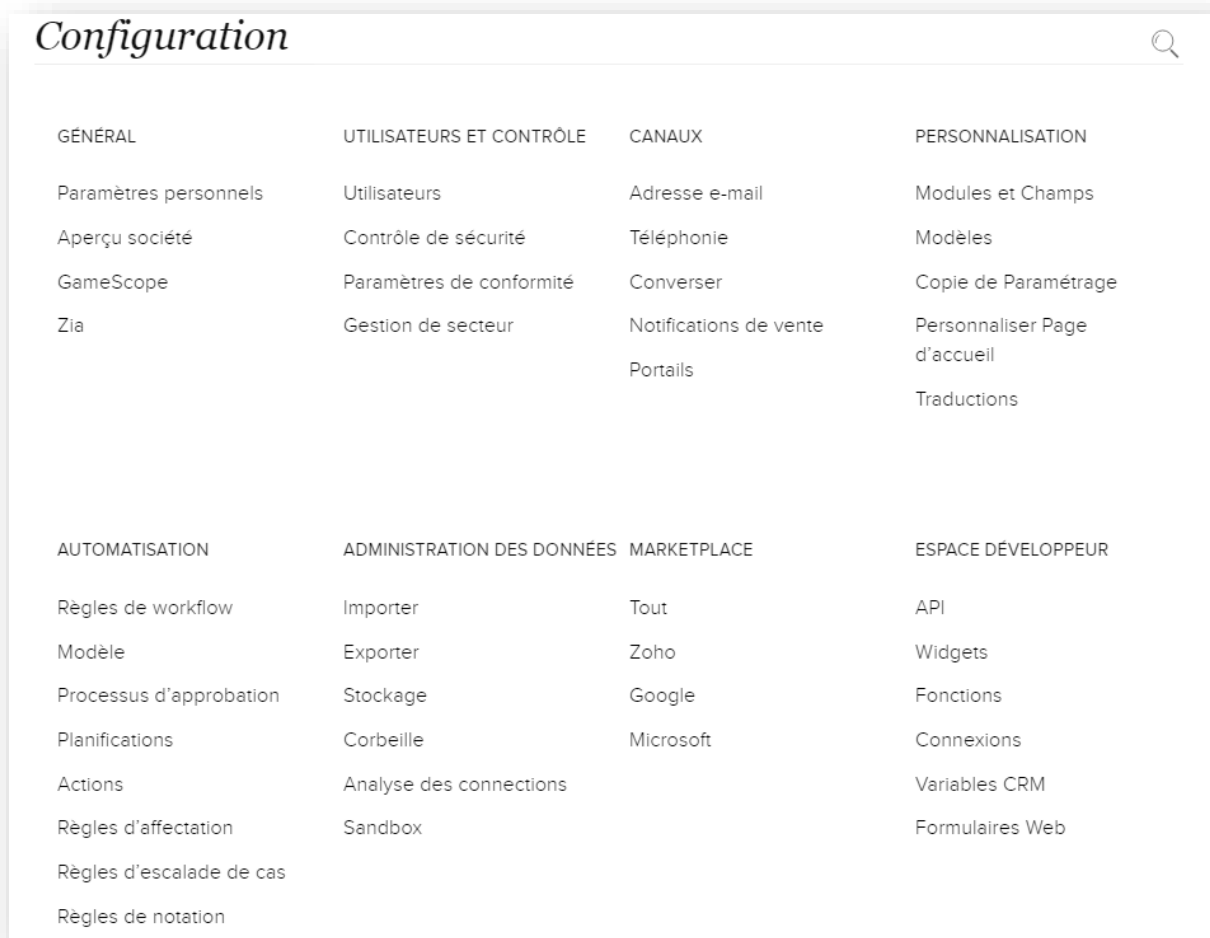
En 2018, enrichissons ensemble votre Expérience Client
10 minutes pour évaluer votre maturité numérique (test en ligne gratuit)

LAMOULIE.com | Zoho Advanced Partner

Sommaire

Pour vous accompagner dans l'identification / modélisation de votre Relation Client avec Zoho CRM, je vous propose le sommaire et plan suivant. Il pourra évidemment être modifié selon vos besoins et priorités.

Dans un premier temps, je recommande de passer en revue les principales fonctionnalités de Zoho CRM, via le synopsis /sommaire de Configuration de Zoho CRM :



The image shows a screenshot of the Zoho CRM Configuration menu. The title 'Configuration' is at the top left, and a search icon is at the top right. The menu is organized into a grid of categories and sub-items.

GÉNÉRAL	UTILISATEURS ET CONTRÔLE	CANAUX	PERSONNALISATION
Paramètres personnels	Utilisateurs	Adresse e-mail	Modules et Champs
Aperçu société	Contrôle de sécurité	Téléphonie	Modèles
GameScope	Paramètres de conformité	Converser	Copie de Paramétrage
Zia	Gestion de secteur	Notifications de vente	Personnaliser Page d'accueil
		Portails	Traductions
AUTOMATISATION	ADMINISTRATION DES DONNÉES	MARKETPLACE	ESPACE DÉVELOPPEUR
Règles de workflow	Importer	Tout	API
Modèle	Exporter	Zoho	Widgets
Processus d'approbation	Stockage	Google	Fonctions
Planifications	Corbeille	Microsoft	Connexions
Actions	Analyse des connexions		Variables CRM
Règles d'affectation	Sandbox		Formulaires Web
Règles d'escalade de cas			
Règles de notation			

Au préalable, il s'agira de créer votre compte Zoho CRM et de le rattacher à mon Store Zoho Partner :

1. Rendez-vous sur Zoho.COM ou Zoho.EU selon que votre choix d'hébergement (Usa ou Europe)
 - <https://payments.zoho.com/html/store/tagyourpartner.html>
 - <https://payments.zoho.eu/html/store/tagyourpartner.html>
2. Sélectionnez vos solutions Zoho
3. Puis indiquez dans Partner Code : **LAMOULIE**

GENERAL \ Paramètres personnels

- Paramètre personnels de votre compte Zoho CRM
- Vignette photo user
- Intégration de votre Signature eMail

GENERAL \ Aperçu Société

- Logo de VOTRE ENTREPRISE, nom, adresse société, téléphone,...
- Devise par défaut
- Fuseau horaire

- Année Fiscale : Janvier ? Septembre ? Autre

- **Horaire ouverture** (et aussi jours fériés et congés)

La semaine commence le	lundi		
Fuseau Horaire	Heure d'été d'Europe centrale		
Jours ouvrables	lundi	09:00	- 19:00
	mardi	09:00	- 19:00
	mercredi	09:00	- 19:00
	jeudi	09:00	- 19:00
	vendredi	09:00	- 19:00
	samedi	09:00	- 12:00
	dimanche	Fermé	

- **Devises**

Par exemple si vous facturez en EUROS (EUR) , DOLLAR AMERICAIN (USD) et LIVRE STERLING (GBP)

Devises

Devise principale: **Euro - EUR** Format: **EUR 1 234 567,89** [Personnaliser](#)







	NOM	SYMBOLE	TAUX DE CHANGE
✓	Dollar américain - USD	\$	1.17
	Livre sterling - GBP	£	0.87239

GENERAL \ Gamescope

VOTRE ENTREPRISE peut utiliser Gamescope pour gamifier sa relation client via des trophées et badges qui seront gagnés et décernés par le CRM aux utilisateurs Zoho CRM en fonction de leur performance commerciale :

Quelques types de défis ? Par exemple :

- Convertir des prospects
- Terminer des tâches
- Fermer des Affaires
- Envoyer des eMails
- Ajouter des Remarques
- Créer des devis
- Créer des campagnes eMailing

TROPHEES		BADGES		
TROPHEE	DEFI	ACTION	MODULE	CRITERES DE FILTRAGE
 Speedster des Prospect	Prospects converti	Convertir	Prospects	Dans 20 Jour(s) 10 Points de la date de création Client potentiel
 Opportunité des Tâche	Tâches terminé	Complet	Tâches	A l'heure 10 Points En retard -5 Points
 Opportunité des Affaire	Affaires gagné	Gagnés fermés	Affaires	A l'heure 10 Points En retard -5 Points
 Master Mailer	E-mails envoyé	Envoyer	E-mails	5 Points
 Noteworthy Notetakers	Remarques ajouté	Créer	Remarques	5 Points
 Zoho Campaign	Création Campagne eMailing	Créer	Campagnes	Création Z Cam paign 10 Points

UTILISATEURS & CONTROLE \ Utilisateurs

- Création des premiers utilisateurs actifs
- Mise en place des GROUPES USERS de VOTRE ENTREPRISE en fonction de l'organisation voulue

UTILISATEURS & CONTROLE \ Contrôle de sécurité

TRES IMPORTANT

Il s'agit de mettre en place les autorisations, accès aux modules, accès aux informations VOTRE ENTREPRISE et le partage de données entre les utilisateurs du CRM

- PROFILS
- RÔLES
- PARTAGE DE DONNEES

UTILISATEURS & CONTROLE \ Paramètre de conformité (RGPD)

Comment voulez-vous manipuler, gérer et traiter des données personnelles de vos clients afin de vous conformer au RGPD ?

UTILISATEURS & CONTROLE \ Gestion de secteur

Vous pouvez organiser des secteurs commerciaux (ou marketing) et définir des règles de secteur



CANAUX \ Adresse e-Mail

- Intégration de votre (vos) adresse eMail
- Partage eMail

IMPORTANT

- **Bcc Dropbox** : pour relier vos eMails avec Zoho CRM depuis votre client de messagerie classique (Outlook, Gmail, Yahoo, etc.)
- Adresses eMail de l'organisation de VOTRE ENTREPRISE
 - Par exemple
 - pub@VOTRE-ENTREPRISE.fr
 - compatibilite@VOTRE-ENTREPRISE.fr
 - support-client@VOTRE-ENTREPRISE.fr
 - Etc.

CANAUX \ Converser

- Suivi des visiteurs (en live) de votre website www.VOTRE-ENTREPRISE.fr
- Utilisation de Zoho SalesIQ

CANAUX \ Portail

- Mise en service d'un accès CRM pour les partenaires de VOTRE ENTREPRISE

CANAUX \ Notifications de vente

- Mise en service des Notification de ventes
- Par exemple : eMail entrant, cliquer, réponse à une enquête de VOTRE ENTREPRISE,...

Canaux	SalesSignals
E-mail	<input checked="" type="checkbox"/> Entrant
Aperçus des e-mails	<input type="checkbox"/> Ouvrir
	<input checked="" type="checkbox"/> Cliquer
	<input type="checkbox"/> Rebondir
Appel	<input type="checkbox"/> Manqué
Enquête	<input checked="" type="checkbox"/> A répondu
Campagnes	<input type="checkbox"/> Ouvrir
	<input checked="" type="checkbox"/> Cliquer
	<input type="checkbox"/> Rebondir
SalesIQ	<input checked="" type="checkbox"/> Conversation manquée
Desk	<input type="checkbox"/> Nouveau ticket
	<input type="checkbox"/> Nouveau commentaire
	<input type="checkbox"/> Nouvelle réponse
	<input type="checkbox"/> Ticket en retard
	<input type="checkbox"/> Ticket réaffecté
	<input type="checkbox"/> Nouvelle évaluation
Zoho Sign	<input checked="" type="checkbox"/> Document Signed
	<input checked="" type="checkbox"/> Document Declined
	<input checked="" type="checkbox"/> dummy

Enregistrer

PERSONNALISATION \ Modules et Champs

TRES (TRES) IMPORTANT

- Data-Model de VOTRE ENTREPRISE
- Module par Module
- Possibilité de créer des Customs Modules

- Les plus importants sont :
 - Prospects (Leads) : **je préconise de commencer par le module Leads de VOTRE ENTREPRISE**
 - Contacts
 - Comptes client (Accounts)
 - Affaires (Deals)
 - Devis (Quotes)
 - Factures (Invoices)

Il s'agira de modéliser et paramétrer pour chaque module (on commence en général par le module Prospects) :

- La mise en page (ou Layout)
- Les règles de disposition : i.e. pour afficher certaines informations et pas d'autre
- Les règles de validation : i.e. saisie des téléphones avec un format XX XX XX XX XX, soit 14 caractères (10 chiffres + 4 espaces)

IMPORTANT

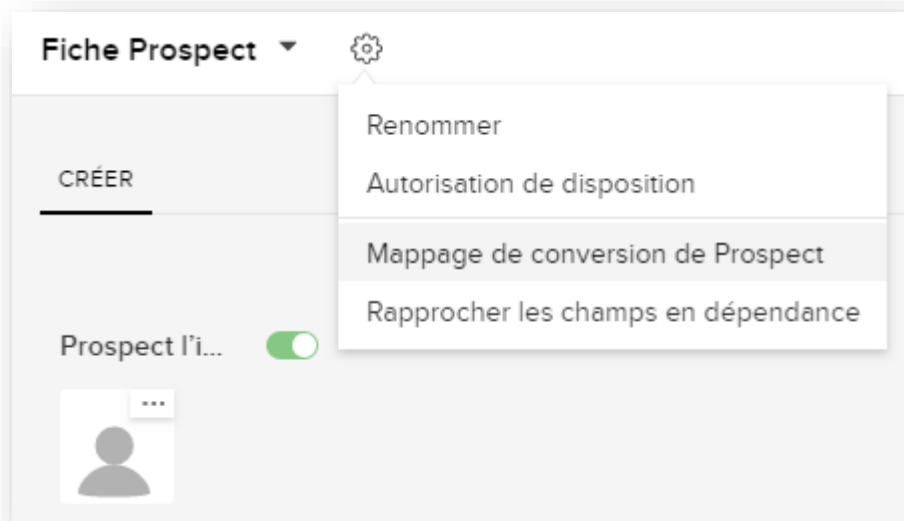
- Les champs du module
 - Les autorisations de champ. Un champ peut avoir 1 état sur 3 possibles
 - Lecture & Écriture
 - Lecteur Seule
 - Ne pas afficher
 - Les champs personnels et sensibles (RGPD)

IMPORTANT

- Les Boutons (personnalisés aux besoins de VOTRE ENTREPRISE)
 - i.e. un Bouton « Google » pour demander à Google d'afficher toutes les infos qu'il dispose sur un prospect de VOTRE ENTREPRISE
 - i.e. un Bouton « Calcul » pour effectuer des calculs complexes à l'intérieur d'une fiche prospect de VOTRE ENTREPRISE

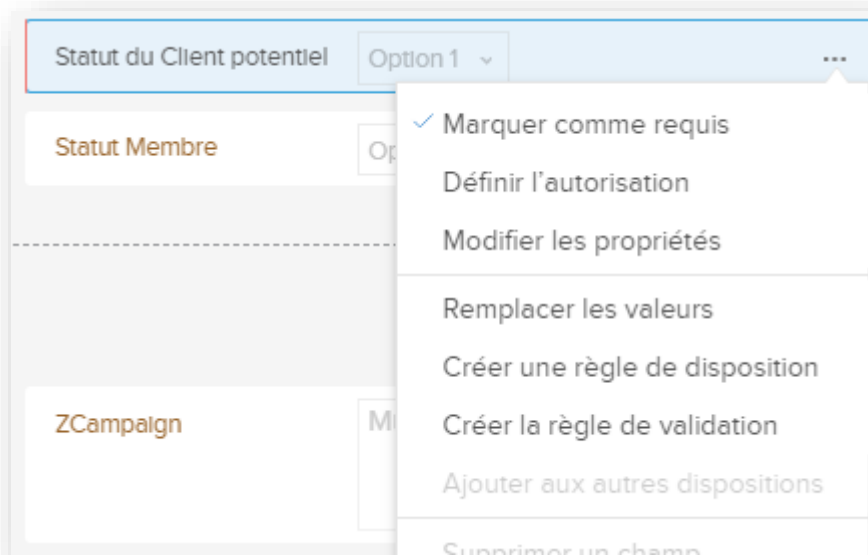
IMPORTANT

- Modéliser le mappage de conversion du Prospect → Contact + Compte + Deal de VOTRE ENTREPRISE
- Ainsi que les autorisations et permissions d'accès aux informations des utilisateurs



TRES IMPORTANT

- Il s'agira de définir, champ après champ, les « set permission » : ce champ est-il obligatoire ? qui peut le voir ? quels sont les options qu'il peut avoir ? etc...



TRES IMPORTANT

- Info-Bulles pour aider les utilisateurs
- Chiffrement du champ
- Ne pas autoriser des doublons (création d'un index secondaire)

Propriétés Une seule ligne

Libellé du champ *

Nombre de caractères autorisés *

 Au maximum 255 caractères :

Obligatoire

Ne pas autoriser les valeurs dupliquées ⓘ

Contient des données personnelles ⓘ

Chiffrer le champ ⓘ

Afficher les info-bulles

PERSONNALISATION \ Modèles

TRES (TRES) IMPORTANT

- Les modèles EMAIL de VOTRE ENTREPRISE
- Les modèles DEVIS de VOTRE ENTREPRISE
- Les modèles FACTURE de VOTRE ENTREPRISE

MODELE EMAIL : VOTRE ENTREPRISE dispose dans Zoho CRM d'un éditeur très puissant pour gérer son contenu « push marketing », devis, facturation. Quelques exemples :

Modèles

NOM DU MODÈLE

- ☆ Alerte Maturité Numérique
Enquêtes · *** Réponse Maturité Numérique *** \${Enquête...}
- ☆ ÉVALUER LA MATURITÉ NUMÉRIQUE DE VOTRE ENTREPRISE
Contacts · 10 minutes pour évaluer la maturité numérique...
- ☆ Merci Enquête Satisfaction
Enquêtes · Merci ! Enquete de Satisfaction Fred Lamouille
- ☆ Alerte Enquête Satisfaction
Enquêtes · *** Réponse Enquête *** \${Enquêtes.Adresse e...}
- ☆ Enquête Satisfaction
Contacts · Enquete de Satisfaction Fred Lamouille

ÉVALUER LA MATURITÉ NUMÉRIQUE DE VOTRE ENTREPRISE Enquête et Sondage

10 minutes pour évaluer la maturité numérique de votre entreprise

Aperçu
Analyses

\$(Contacts.Civilité) \$(Contacts.Nom),

ÉVALUER LA MATURITÉ NUMÉRIQUE DE VOTRE ENTREPRISE

10 minutes pour évaluer la maturité numérique de votre entreprise

Ce test est destiné à vous aider à prendre les décisions qui comptent dans une économie où le plus rapide s'impose et où les frontières disparaissent pour ouvrir, à tous, de nouveaux marchés. Allez de l'avant et mesurez le chemin parcouru par votre entreprise pour relever le défi d'une économie en pleine transformation !

[Accédez au Test Gratuit en Ligne](#)

\$(user.Signature)

Modèles

NOM DU MODÈLE

- ☆ Zoho Partner Commission
Factures
- ★ Facture v2-05-11-2017
Factures
- ☆ Facture CGV v1
Factures
- ☆ Facture AE-LA-POSTE
Factures
- ☆ Facture AE-CECAZ
Factures
- ☆ Facture-Avoir CECAZ
Factures

Facture v2-05-11-2017 Factures

FACTURE
\$(Factures.Numéro de Facture)

Date d'échéance: \$(Factures.Date d'échéance)
Date de la facture: \$(Factures.Date de la Facture)
Destinataire: \$(Contacts.Civilité) \$(Contacts.Nom)
Votre Contact: Fred Lamouille, e-Mail: fred@lamouille.com, Skype: frederic.lamouille

Fred Lamouille
Digital Leader
Expert certifié Zoho CRM et solutions Zoho
+33 (0)6 63 68 15 10
+33 (0)4 93 99 03 92
9 rue Biscarra 06000 Nice (France)

En 2018, accélérons ensemble votre transformation
10 minutes pour évaluer votre maturité numérique (cliquez ici)

Proj# : \$(Factures.Description)

Designation	Description	Prix	Qté	Remise	Total net
\$(Factures.Nom du Product)	\$(Products.Description)	\$(Products.Pri)	\$(Factures.Re)	\$(Factures.Total x unité)	\$(Factures.Total mise spécifique)
\$(Factures.Description du Product)			\$(Factures.Quant)		\$(Factures.Total)
Bon pour Accord / Cashet / Signature				Total HT	\$(Factures.Sous-Total)
				Ajustement HT +/-	\$(Factures.Ajustements)
				Total Euros HT	\$(Factures.Total Général)

Conditions particulières : \$(Factures.Conditions d'utilisation)
Conditions de paiement : \$(Factures.Conditions de paiement)
Identité Bancaire IBAN : \$(Factures.IBAN)

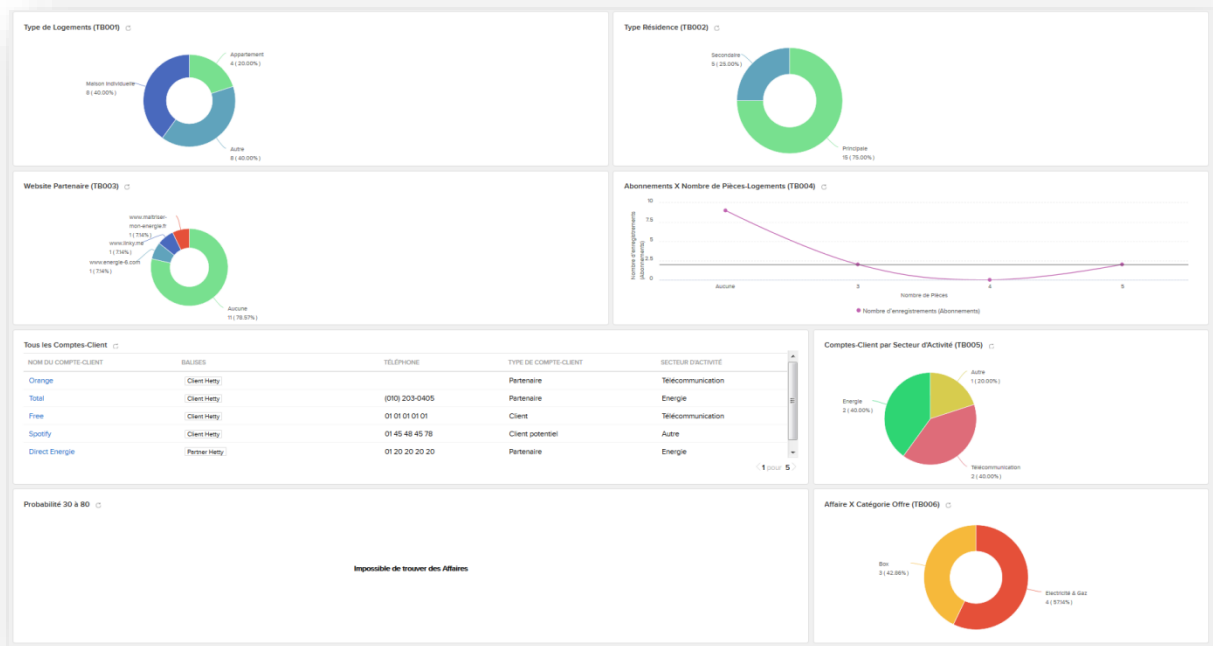
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

12

Kick-Off Zoho CRM - Fred Lamoulie | Expert Zoho et CRM Automation

PERSONNALISATION \ Page Accueil

CHAQUE UTILISATEUR DE VOTRE ENTREPRISE PEUT AVOIR UNE PAGE D'ACCUEIL PERSONNALISEE AVEC DES INDICTEURS DE PERFORMANCE COMMERCIALE (KPI'S)



PERSONNALISATION \ Traduction

Pour traduire les noms des champs et les valeurs des listes déroulantes en 25 langues dans Zoho CRM.

AUTOMATISATION

La partie la plus importante !

C'est ici que VOTRE ENTREPRISE modélise et personnalise son MARKETING AUTOMATION !

Il s'agira donc de créer :

- **Règles de workflow** (cad les règles métiers de VOTRE ENTREPRISE, mécanismes, process, méthodes de VOTRE ENTREPRISE)
- **Parcours Prospect** de VOTRE ENTREPRISE
- **Parcours Affaire** de VOTRE ENTREPRISE

et aussi

- **Planifications** (ou actions de VOTRE ENTREPRISE que le CRM réalise automatiquement)

Et aussi et surtout ! sans aucun doute le point majeur du CRM !

- **Actions**
 - Notification par eMail
 - Webhook : par exemple pour connecter Zoho CRM avec une plateforme SMS
 - Fonctions : toutes les fonctions personnalisées (développées en DELUGE)

- **Les règles de notation**, aussi appelé **Scoring**, pour évaluer la qualité commerciale d'un prospect, d'un compte-client VOTRE ENTREPRISE, d'une affaire de VOTRE ENTREPRISE...

Règles de notation

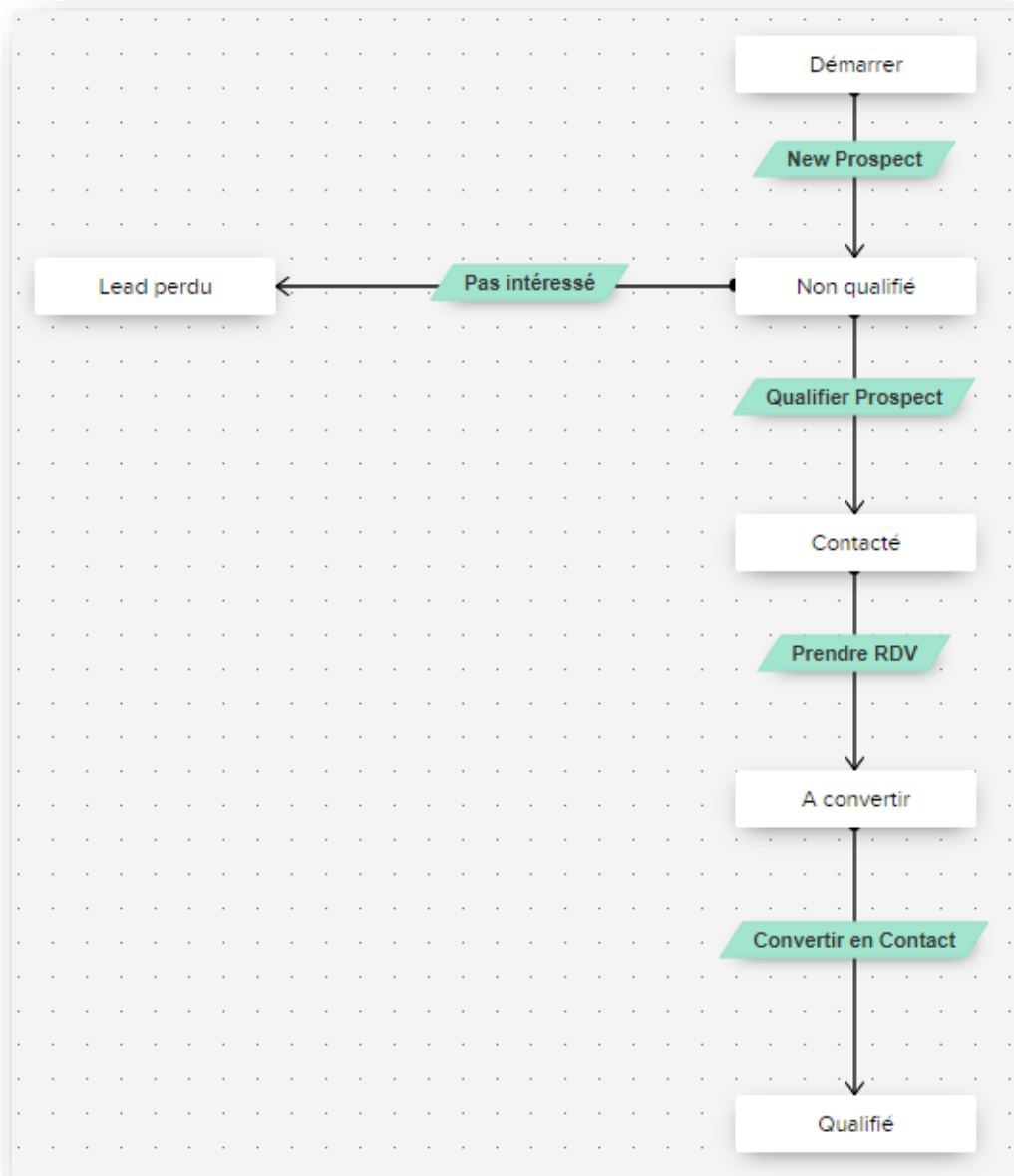
Créer des règles de notation pour quantifier vos Prospects selon leurs propriétés et leurs activités associées.

Prospects

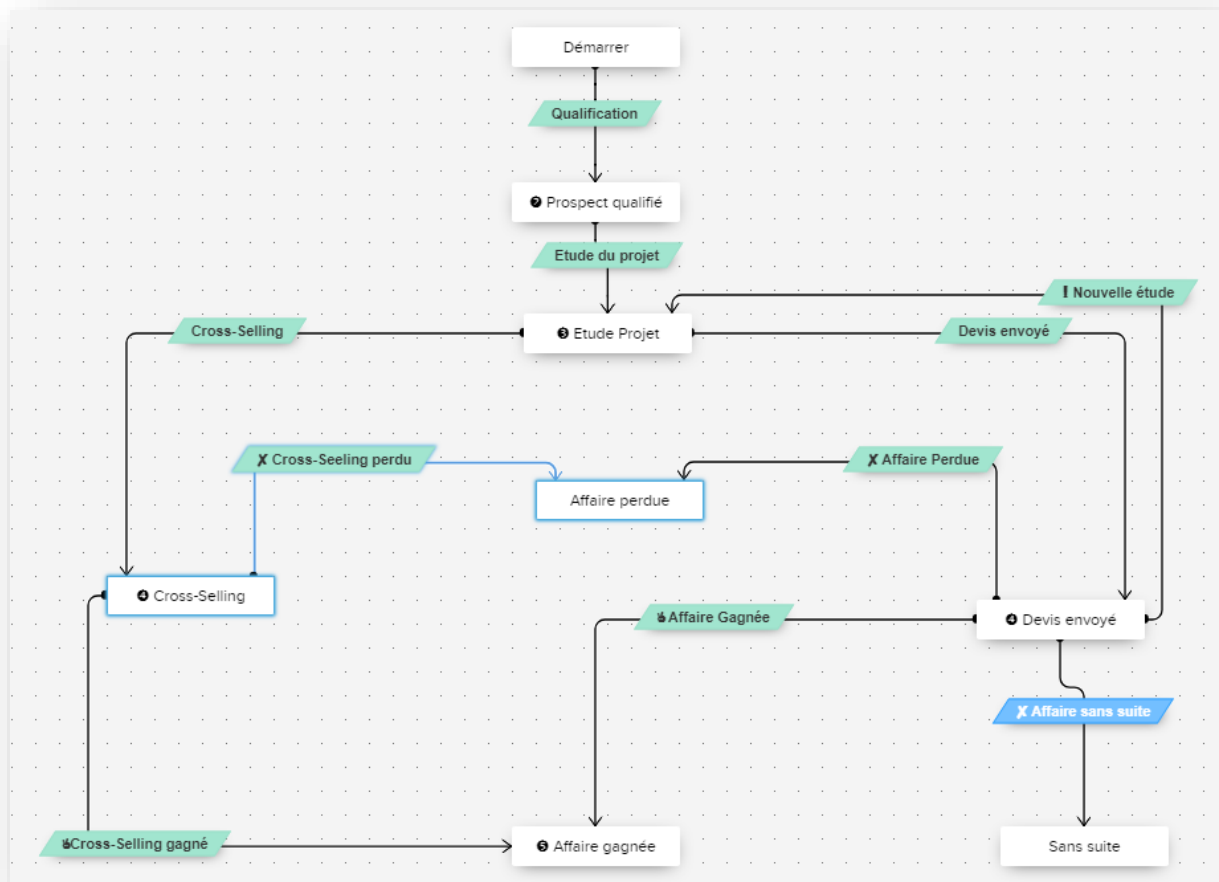
CHAMPS DU CLIENT POTENTIEL	SCORE
1. Adresse e-mail N'EST PAS Vide	Ajouter 10 Points
2. Téléphone N'EST PAS Vide	Ajouter 10 Points
3. Portable N'EST PAS Vide	Ajouter 10 Points
4. Nom EST Vide AND Nom NE CONTIENT PAS Directeur	Ajouter 10 Points
5. Civilité N'EST PAS Vide	Ajouter 10 Points
+ Ajouter	
APERÇUS DES E-MAILS	SCORE
Pour chaque e-mail ouvert	Ajouter 10 Points
Pour chaque e-mail cliqué	Ajouter 10 Points
Pour chaque e-mail non remis	Soustraire 10 Point
Pour chaque réponse à un e-mail reçue	Ajouter 10 Points
Gérer	

AUTOMATISATION \ Modèles

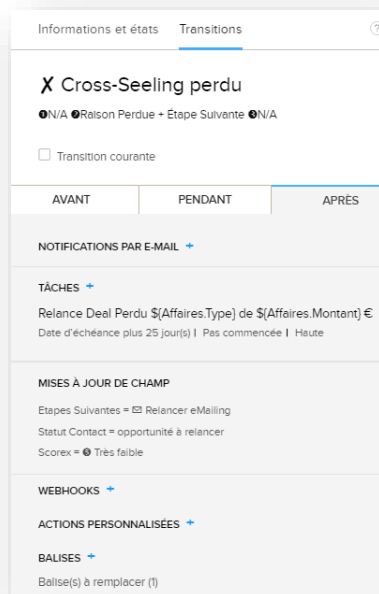
Avec Zoho CRM il est possible de créer des modèles (appelés BLUEPRINT) pour automatiser des parcours prospect, affaire,... Ci-après un exemple de **PARCOURS PROSPECT** pour gérer le processus de qualification du prospect de votre Entreprise :



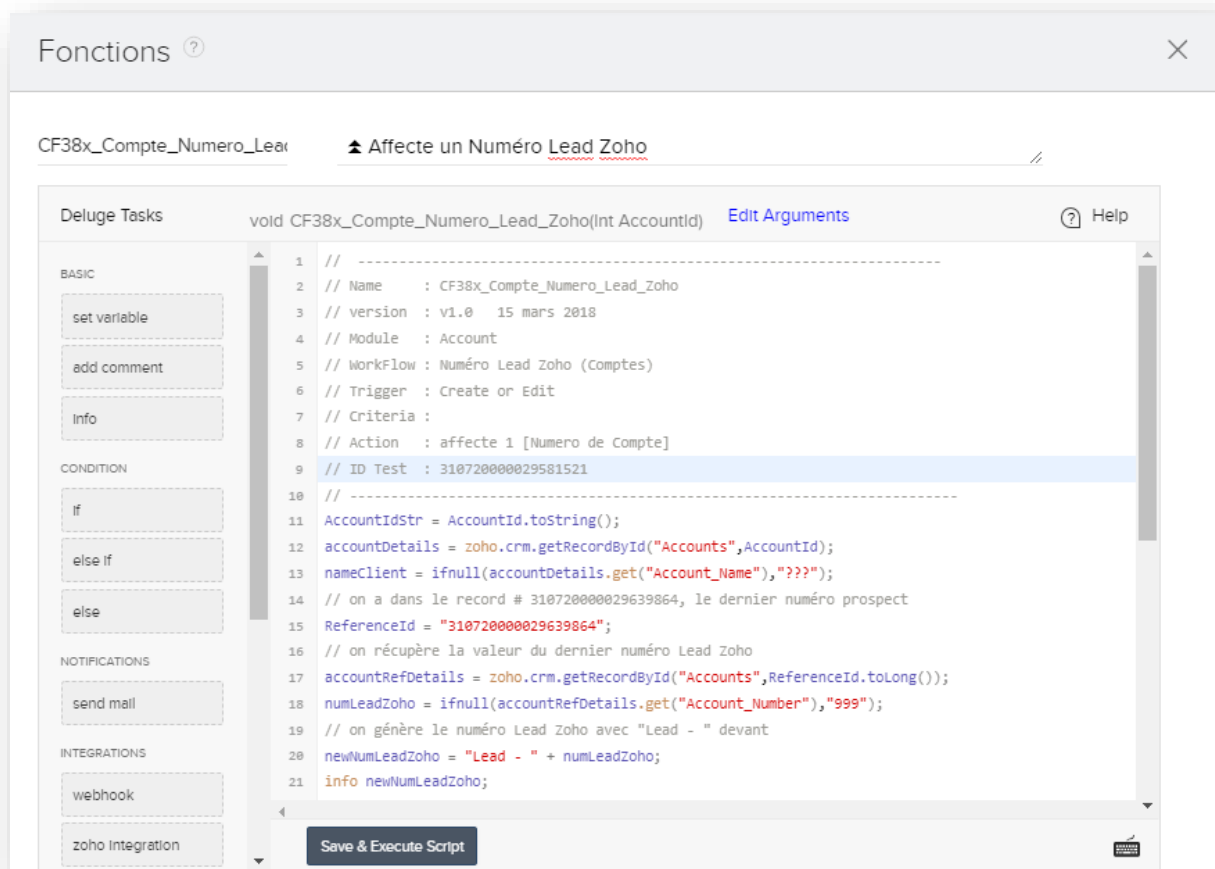
Avec Zoho CRM, VOTRE ENTREPRISE peut installer un Parcours Affaire très sophistiqué, par exemple :



... avec pour chaque transition des actions AVANT, PENDANT, APRES :



Il est possible d'intégrer dans une transition une Custom Function développée en DELUGE.

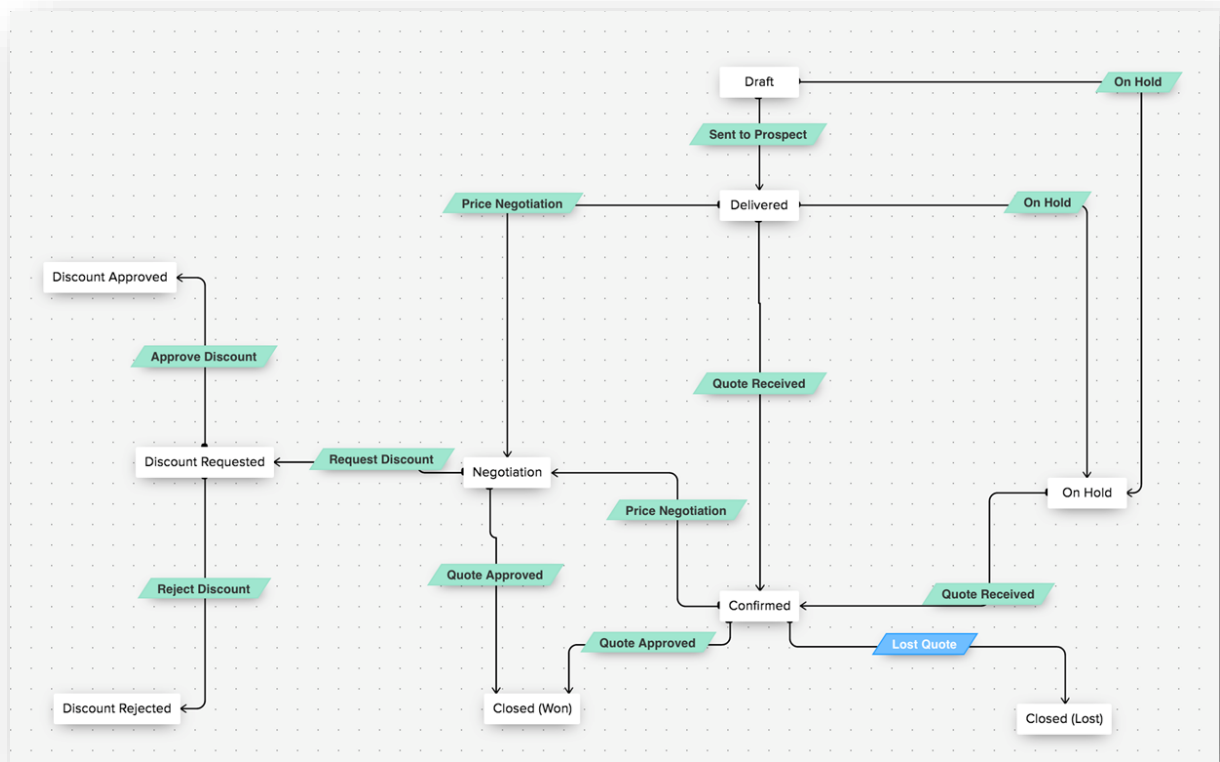


Je suis développeur – expert DELUGE avec à mon actif des centaines de fonctions DELUGE développées pour des Start-Up , Groupe, PME, TPE... dans de nombreux secteurs : services, immobilier, finance, informatique, juridique,...



Au final, « Blueprint » est un puissant composant Marketing Automation :

Exemple Devis Process



ADMINISTRATION DES DONNEES

VOTRE ENTREPRISE peut facilement importer, exporter, stocker et sauvegarder ses données dans son Zoho CRM.

Sauvegarde des données

Configurez pour télécharger une copie de vos données de CRM.
Votre abonnement couvre deux sauvegardes gratuites par mois. Vous pouvez également acheter des sauvegardes supplémentaires pour \$10/sauvegarde.

Résumé de la sauvegarde

Type de répétition de sauvegarde	Une fois par mois	Arrêter la sauvegarde
Statut de la sauvegarde courante	Planifié	
La prochaine sauvegarde sera disponible à partir du	27/11/2018 29 jours restants	

Télécharger

Les liens de téléchargement pour les données et les pièces jointes seront disponibles au maximum pendant 7 jours à compter de la date de création de la sauvegarde.

REMARQUE : ce lien de téléchargement restera actif pendant 5 jours.

DONNÉES DU CRM	PIÈCE JOINTE DU CRM
Data_001.zip	Attachments_001.zip

Journaux

- 27/10/2018**
10:21 Lamouille Fred a lancé le téléchargement de Data_001.zip.
- 27/10/2018**
06:58 L'archive de sauvegarde de Monthly est prête à être téléchargée.

De plus Zoho CRM dispose d'un puissant outil d'analyse de connections qui permet de savoir qui a fait quoi et quand dans le CRM.

MARKET PLACE

GOOGLE

Zoho CRM pour Google facilite l'échange de données entre vos comptes VOTRE ENTREPRISE GOOGLE et Zoho.

MICROSOFT

Le Plug-In Zoho CRM pour Outlook permet la synchronisation des eMails entre Outlook et Zoho CRM.
Il est gratuit !

Plug-in Zoho CRM pour Microsoft Outlook

Vous pouvez utiliser le module Zoho CRM pour Microsoft Outlook afin de synchroniser vos données (contacts, té



Versions de Microsoft Outlook prises en charge par Zoho CRM : 2010, 2013, 2016, Mac 2011 et 2016

L Statut du Plug-In : Le statut de votre option Outlook est actif

Choisissez votre version de Microsoft Outlook

Aucune ▾

Aide :
- (?) [Utilisation du module Zoho CRM pour Microsoft Outlook](#)

MARKET PLACE

VOTRE ENTREPRISE peut installer des extensions avec des App tierces : qq exemples parmi des dizaines ...

Toutes les extensions Installé Mises à jour

Featured

Advanced Round Robin Extension
Specify what ratio of leads each salesperson should...

Bitly Service
Shorten long URLs in Zoho CRM with Bitly.

Catalyst Connect Chat
Text Messaging and Voice for Zoho CRM

FedEx
FedEx Rate Comparator and...
Get FedEx Shipment rate and Track the shipment...

Acuity Scheduling
Manage your Acuity Scheduling appointments...

Marketing Extensions Edition: All Price: All Rating: All Search

Eventbrite ★★★★★ (7)

MailChimp ★★★★★ (17)

Facebook Adverts Manager ★★★★★ (6)

SurveyMonkey ★★★★★ (0)

Ytel ★★★★★ (5)

SMSGlobal ★★★★★ (4)

Twilio ★★★★★ (10)

Bedrock Data - Marketing, ... ★★★★★ (0)

SMS Magic ★★★★★ (42)

Google AdWords for Zoho ... ★★★★★ (2)

Zoho Survey for Zoho CRM ★★★★★ (0)

SyncApps ★★★★★ (1)

ESPACE DEVELOPPEUR

Enfin un puissant espace développeur est disponible (API REST, Widgets, Connexions).

Et surtout un gestionnaire de formulaires Web pour créer des fonctions Web-To-Lead et Web-to-Contact entre le site internet de VOTRE ENTREPRISE.fr et votre Zoho CRM.

RAPPORTS & KPI'S

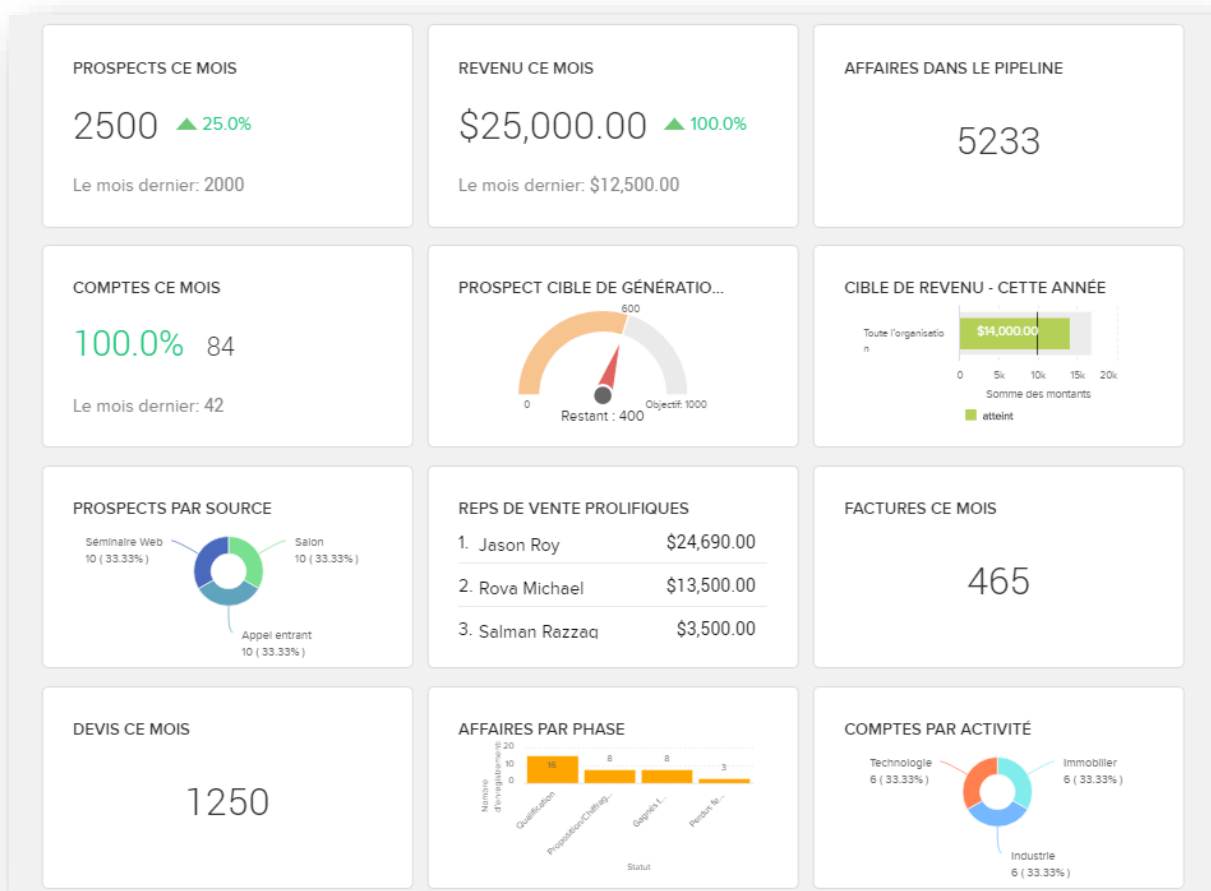
En sus de la personnalisation de la page d'accueil (voir p.13) , Zoho CRM propose :

- **Tableaux de Bord**
- **Rapports**
- **Rapports Avancés**

Ils sont réalisés et évolutifs pour mesurer la performance commerciale et managériale de VOTRE ENTREPRISE.

Les Tableaux de Bord disponibles en standard sont les suivants :

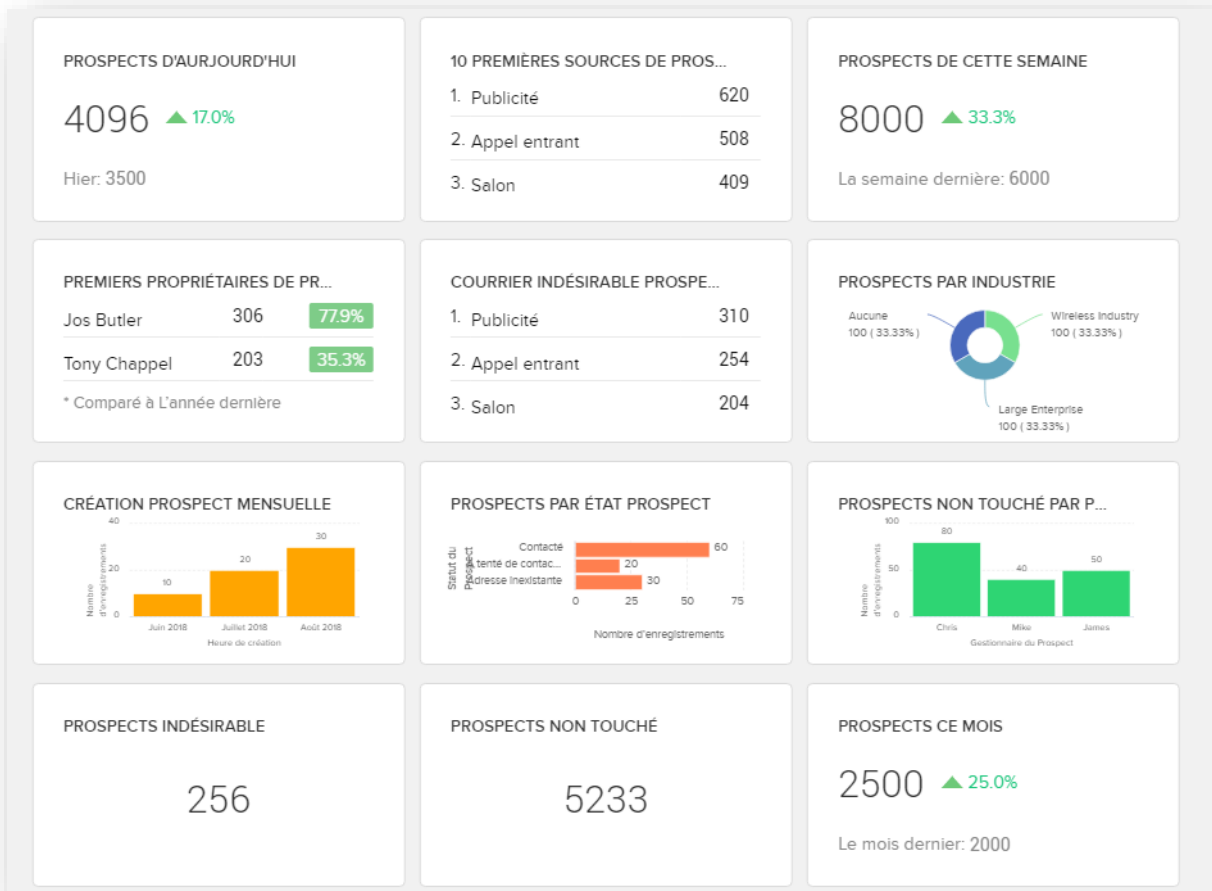
APERÇU DE LA PERFORMANCE DE DE VOTRE ENTREPRISE



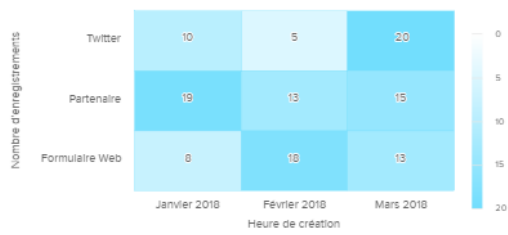
APERÇU DE LA PERFORMANCE DE DE VOTRE ENTREPRISE (SUITE)



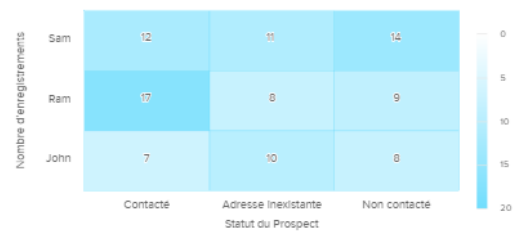
ANALYSE DES PROSPECTS DE VOTRE ENTREPRISE



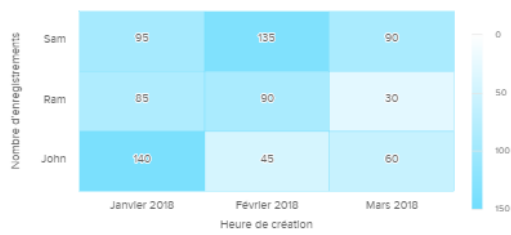
MENSUELLEMENT PROSPECT GÉNÉRATION PAR SOURCE



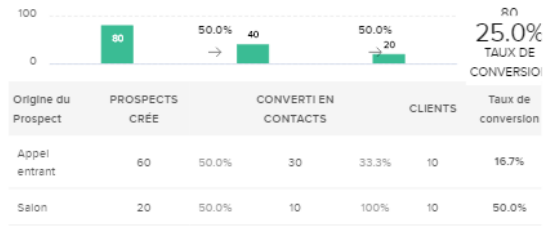
ÉTAT PROSPECT PAR PROPRIÉTAIRES



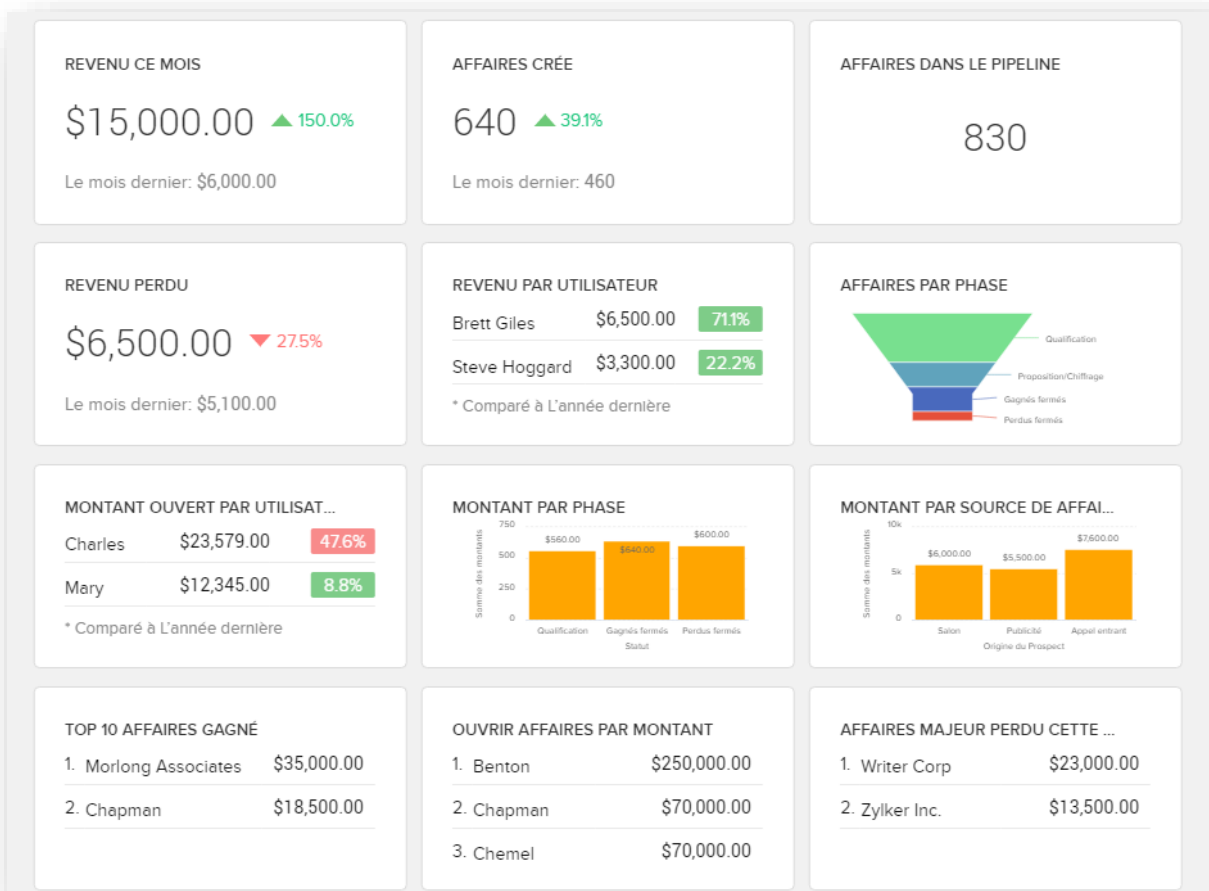
MENSUELLEMENT PROSPECT CRÉATION PAR PROPRIÉTAIRE



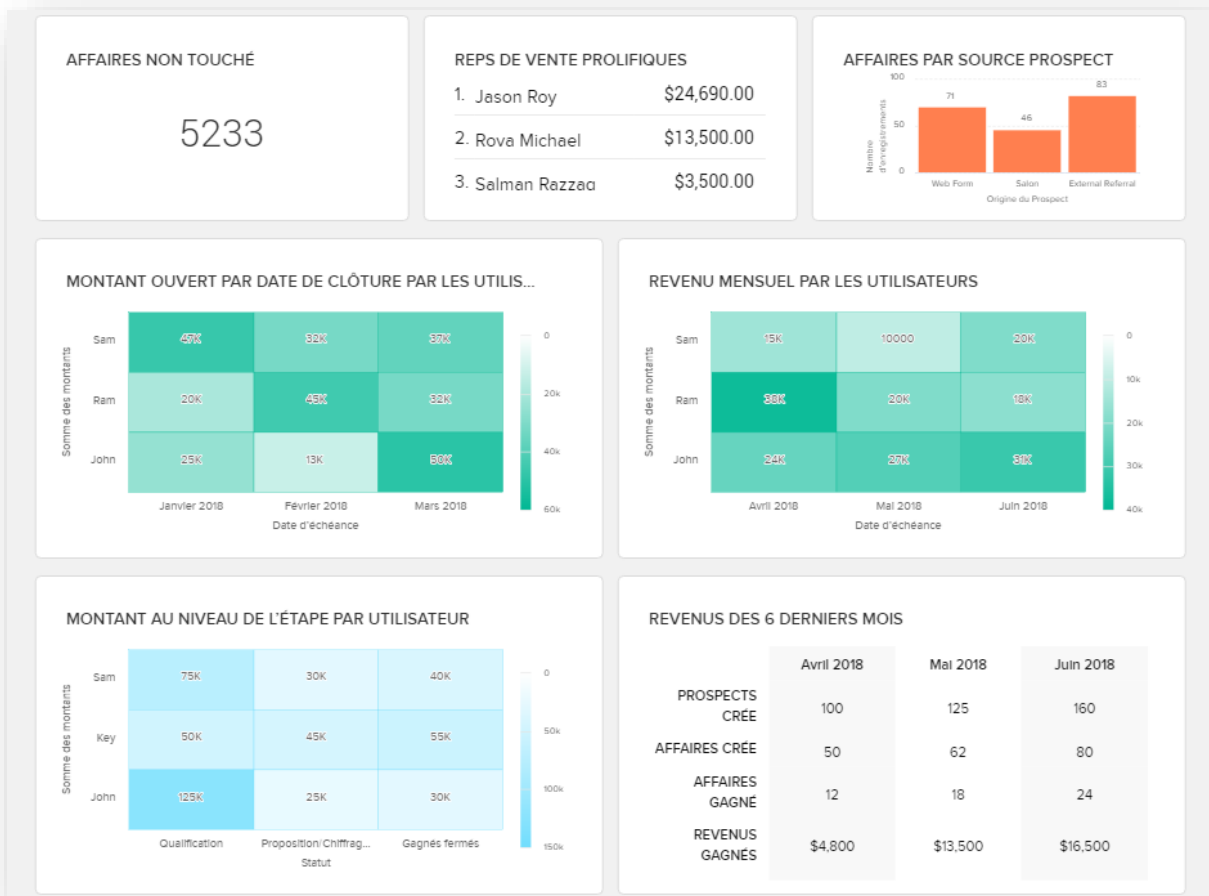
ENTONNOIR DES VENTES



ANALYSE DES OPPORTUNITES D'AFFAIRES DE VOTRE ENTREPRISE



ANALYSE DES OPPORTUNITES D'AFFAIRES DE VOTRE ENTREPRISE (SUITE)



MESURE DE LA PERFORMANCE MARKETING

