

Quelques principes, bonnes pratiques, méthodes, Sale + Marketing Automation avec ZohoCRM / ZohoCRMPlus

Mon PDF intitulé « RelationClient_CRM_ParcoursClient_MarketingAutomation_KPIs » donne une vue macro / générale sur les (hautes) potentialités de Zoho CRM en matière de :

- Relation Client (CRM)
- Expérience Client ou Parcours Prospect / Client / Affaire / Support
- Marketing Automation
- Mesure de la Performance Commerciale

Ici je vous propose un petit « focus » sur quelques principes, bonnes pratiques, méthodes « basiques » qui sont selon moi (très) utiles pour concevoir et réaliser ses premiers « process automation ».

LEAD

Un Lead (Prospect) est un record (enregistrement) unique identifié par un Zoho ID

Par Exemple : M. Edmond Sales – Carbon Services = Zoho ID 1671730000008324462

Cet Zoho ID comprend 3 champs Date système (très) importantes :

Libellé du champ	API Name	Commentaire
Heure de création	Created_Time	<i>Il s'agit en qq sorte de la date de naissance du Lead. Elle ne changera jamais !</i>
Heure de modification	Modified_Time	<i>Dès qu'un champ est modifié, Modified_Time contient la date de la modification.</i>
Date de la dernière activité	Last_Activity_Time	<i>Dès qu'une activité « Vente ou Business » est ajoutée, une Note, une Tâche, un RDV, un Appel téléphonique, Last_Activity_Time contient la date de cette activité. De plus, dès qu'un champ est modifié, Last_Activity_Time est modifié.</i>

Par exemple pour le Lead ID 1671730000008324462 (M. Edmond Sales) :

Libellé du champ	API Name	Valeur
Heure de création	Created_Time	7 déc. 2018 03 :29 PM
Heure de modification	Modified_Time	8 déc. 2018 07 :39 AM J'ai modifié un champ à 7h39
Date de la dernière activité	Last_Activity_Time	8 déc. 2018 07 :40 AM J'ai ajouté une Note à 7h:40

LAST ACTIVITY TIME

Last_Activity_Time est une Data très utile en matière de SFA (Sale Force Automation), en particulier pour la gestion des actions vente et marketing, calcul d'objectifs, statistiques de prospection et vente.

Sachant que tous les CRM en général, et Zoho CRM en particulier, disposent de puissants outils de recherche et filtres, il sera utile de demander au CRM, par exemple , quels sont les Leads dont Last_Activity_Time est compris entre 2 dates.

Quelques exemples concrets sur le module Lead :

Last_Activity_Time	Réponse
Compris entre 1 ^{er} et 15 septembre	13
Compris entre 16 et 30 septembre	15

Last_Activity_Time	Réponse
Avant 1 ^{er} juillet 2018	6

Ainsi nous savons que nous avons 6 Leads (ou Prospects) sans aucune activité depuis le 1^{er} juillet !

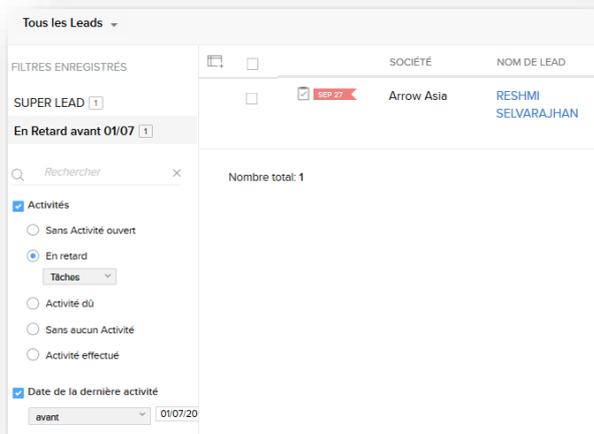
Exemple : Reshmi Selvarajhan – Arrow Asia :

Libellé du champ	API Name	Valeur
Heure de création	Created_Time	20 juin 2018
Heure de modification	Modified_Time	29 juin 2018
Date de la dernière activité	Last_Activity_Time	29 juin 2018

NOTA : On voit immédiatement que ce Lead avec une activité en retard !

Demandons à Zoho CRM quels sont les Leads sans activité depuis 1^{er} juillet 2018 avec une activité en retard.

Un simple « **Filtre** » sur la « **Vue** » Zoho CRM « **Tous les Leads** » nous donne Arrow Asia !



Nous sommes le 8 décembre !

Quels sont les Leads sans activité avec une tâche en retard ...

Leads sans activité avec une tâche en retard depuis...	Last_Activity_Time	Nombre
+ 5 mois	avant 08/07/2018	4
+ 4 mois	Avant 08/08/2018	5
+ 3 mois	Avant 08/09/2018	9
+ 2 mois	Avant 08/10/2018	14
+ 1 mois	Avant 08/11/2018	15

Quels sont les Leads sans activité...

Leads sans activité depuis	Last_Activity_Time	Nombre
+ 5 mois	avant 08/07/2018	79
+ 4 mois	Avant 08/08/2018	101
+ 3 mois	Avant 08/09/2018	125
+ 2 mois	Avant 08/10/2018	190
+ 1 mois	Avant 08/11/2018	241

Nous sommes aujourd'hui !

Quels sont les Leads sans activité depuis...

Leads sans activité depuis	Last_Activity_Time	Nombre
+ 4 mois	Ancienneté en jours > 120	103
+ 3 mois	Ancienneté en jours > 90	125
+ 2 mois	Ancienneté en jours > 60	190
+ 1 mois	Ancienneté en jours > 30	241

Dans le Dashboard Zoho, on réalisera quatre indicateurs (KPIs) qui nous donneront cette information en temps réel :



Et on ajoutera dans le cockpit (la page d'accueil de Zoho CRM) le KPI EW02 (par exemple) pour avoir sous les yeux - en temps réel - le nombre de Leads sans aucune activité SFA depuis plus de 3 mois.

LAST CALL & LAST PUSH MAIL

Dans le DataModel Lead il sera utile d'ajouter deux nouvelles dates :

Libellé du champ	API Name	Commentaire
Dernier Appel	Last_Call	<i>Date du dernier appel téléphonique avec ce Lead</i>
Dernier eFlyer / Newsletter	Last_Push_Email	<i>Dernier eMail Marketing envoyé à ce Lead</i>

A l'instar de Last_Activity_Time, on pourra utiliser ces deux dates pour surveiller l'activité SFA en matière de « Calling » et de « Push eMail Marketing ».

Quels sont les Leads sans activité eMail Marketing depuis...

Leads sans activité Email Marketing depuis ...	Last_Push_Email
+ 4 mois	Ancienneté en jours > 120
+ 3 mois	Ancienneté en jours > 90
+ 2 mois	Ancienneté en jours > 60
+ 1 mois	Ancienneté en jours > 30

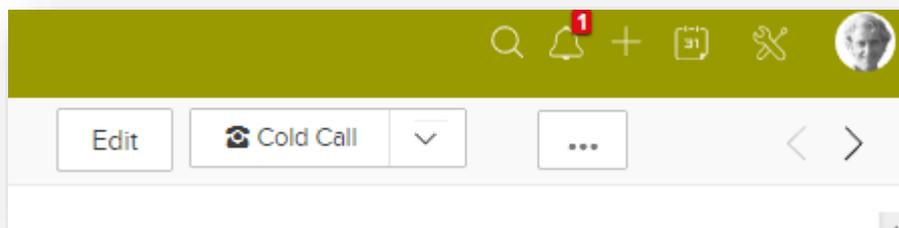
Quels sont les Leads sans contact téléphonique depuis...

Leads sans contact téléphonique depuis ...	Last_Call
+ 4 mois	Ancienneté en jours > 120
+ 3 mois	Ancienneté en jours > 90
+ 2 mois	Ancienneté en jours > 60
+ 1 mois	Ancienneté en jours > 30

Ces deux dates seront automatiquement mise à jour par des WorkFlows Zoho CRM associés à des scripts DELUGE et des « buttons » intégrés dans la fiche Lead (Details Page) et/ou vue liste Lead (List View).

Cold Call

Appel Téléphonique de Prospection / Relance Commerciale



QUESACO un Cold Call ?

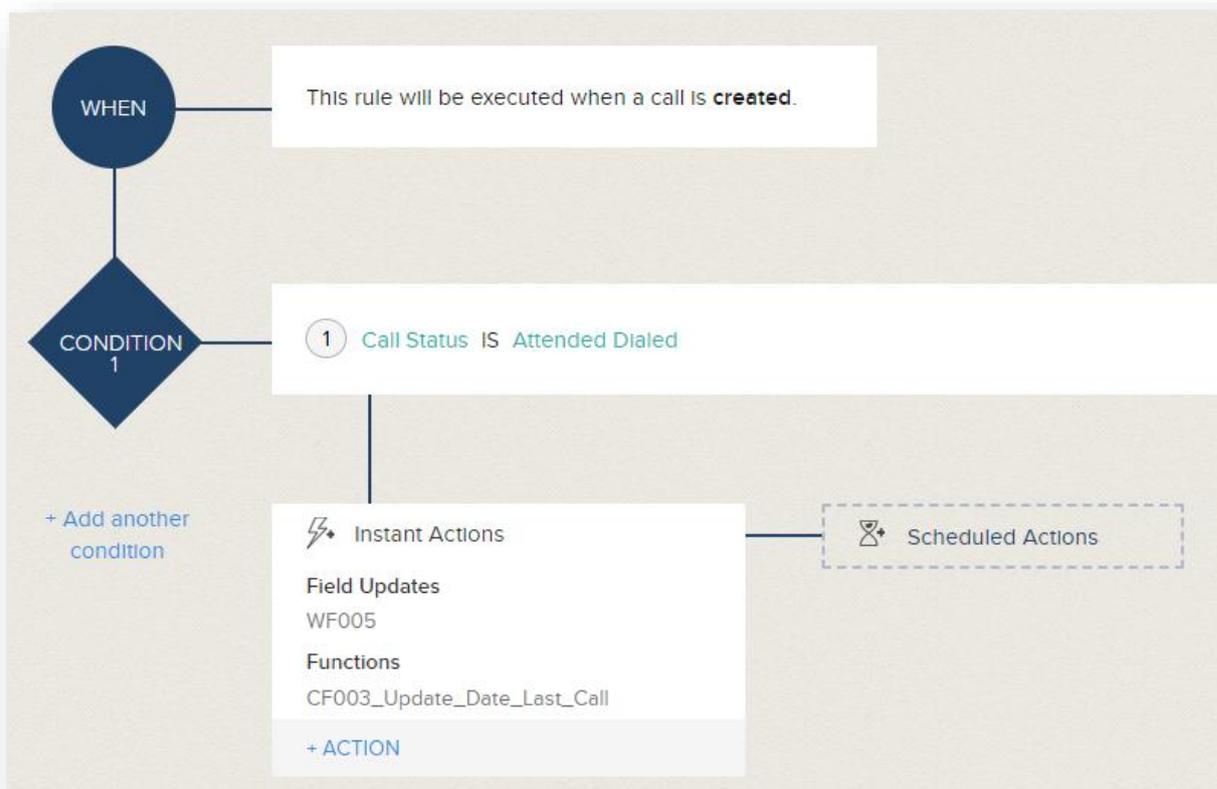
C'est un appel téléphonique de Prospection / Relance Commerciale **généré en 1 clic**. *Oui, oui ! c'est possible de générer en 1 clic un call de Relance, 1 envoi d'un eMail, et même un Affaire et un Devis !*

Sa modélisation Zoho CRM comprend :

1. un script DELUGE pour générer un SCHEDULED CALL
2. Une règle métier ou WorkFlow sur le Module « CALLS »

Le script DELUGE est chargé de générer un SCHEDULED CALL (appel programmé) à une date/heure donnés. L'appel sera associé au Lead (ou Contact) et entrera dans l'agenda du gestionnaire du Lead (cad votre commercial). À noter que l'agenda Zoho CRM dispose d'un iCalDav et donc se synchronise avec l'agenda de l'iPhone ou smartPhone.

La règle métier ou WorkFlow est chargée de lancer un 2^e script DELUGE lors de la création d'un « Attended Dialed » sur le Module « Calls ». Ce script mettra à jour le champ date **LAST CALL** dans Lead , le couple (Account/Contact), le triplé (Account/Contact/Deals), le quadruplé (Account/Contact/Facture/Rapprochement Bancaire), bref au bon endroit !

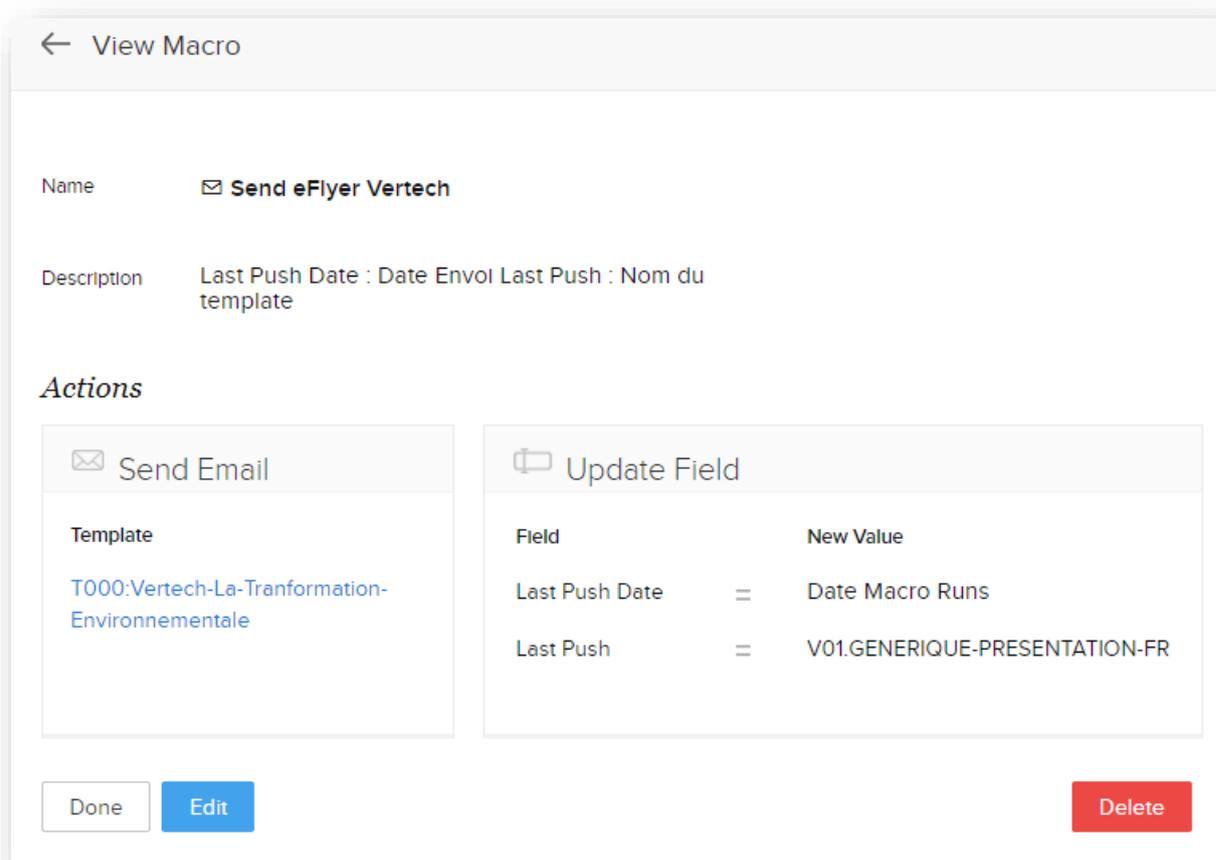


Push eMail Marketing eFlyer / Newsletter envoyée automatiquement / en 1 clic !

Il existe pléthore de mécanismes pour envoyer de l'information « RICH » vers ses cibles.

Le plus simple est assurément une « MACRO » Zoho CRM sur le module LEAD.

Dans cette exemple basic, la macro lance le template T000 puis update les champs **Last Push Date** et **Last Push**. Ainsi on connait la date d'envoi du dernier push envoyé et l'objet (le template) envoyé.



WorkFlow Push eMail Marketing

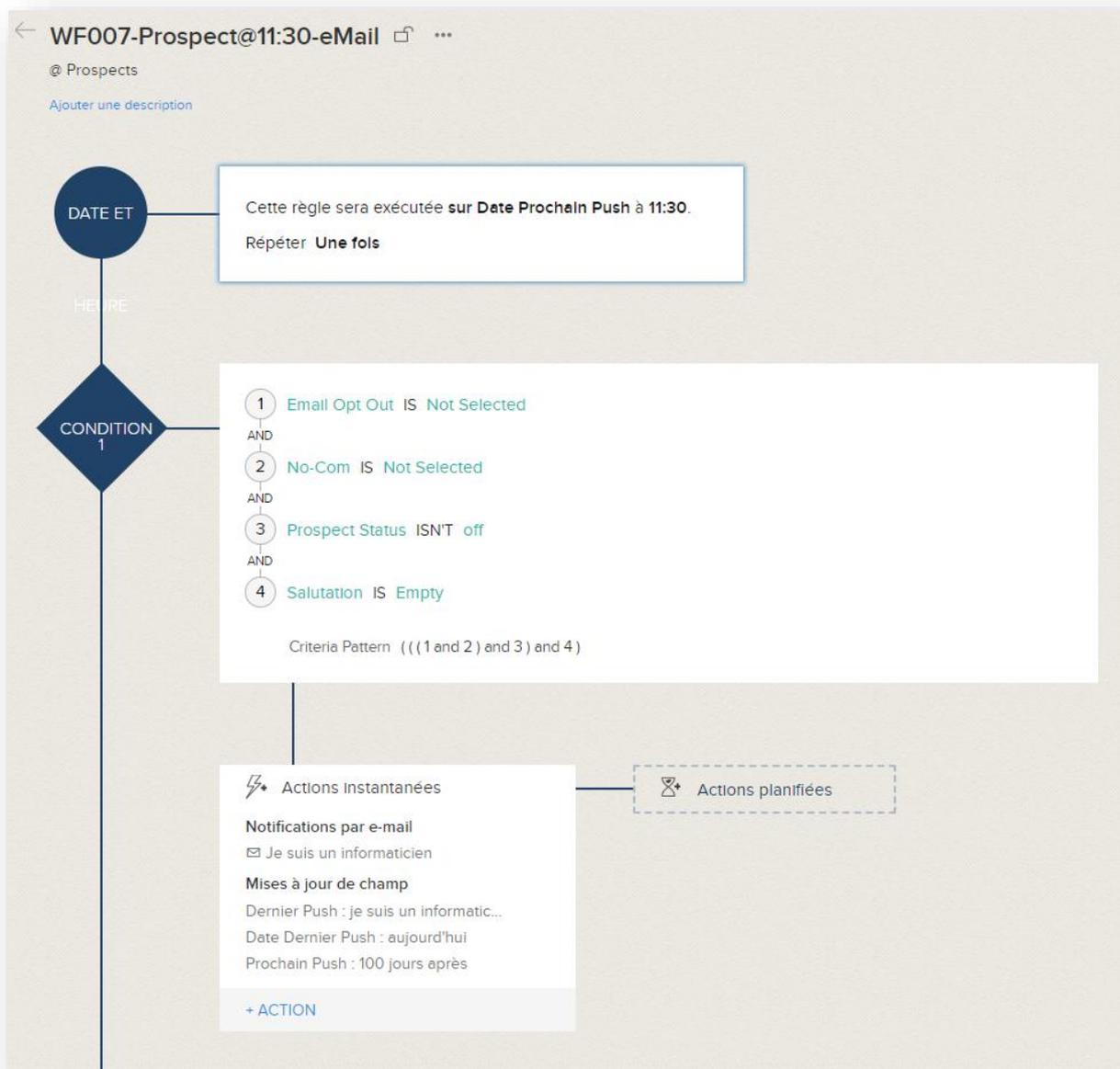
Avec Zoho CRM il est possible de modéliser des mécanismes de génération automatique de Push eMail Marketing.

- Via des WorkFlow
- Associés à des scripts DELUGE

Dans cet exemple, le WorkFlow WF007 :

1. envoi chaque jour à 11h30 un template (eFlyer ou Newsletter)
2. met à jour 3 champs :

- a. LAST PUSH : date du dernier envoi (currentDate)
- b. NEXT PUSH : date du prochain envoi (+ 100 j)



Associé à un « Scheduler » (planification)

il est possible de concevoir une « machine Push eMail Marketing »

Dans cet exemple, le Scheduler lance le script Deluge S03x tous les jours à 5h00 du matin.

Nom du planificateur	S03x-Alerte-Mail-Demain	
Description	S03x_Alerte_Mail_Demain	
Fonction à exécuter	S03x_Alerte_Mail_Demain	
Date de début de l'exécution	21/11/2018	05:00
Fréquence	Tous les jours <input checked="" type="checkbox"/> Personnalisé	
	Exécuter tous les <input type="text" value="1"/> jour(s)	
	Excepté samedi et dimanche <input type="checkbox"/>	
Se termine	<input checked="" type="radio"/> Never	
	<input type="radio"/> After <input type="text" value="1"/> Temps	
	<input type="radio"/> On 22/11/2018	
<input type="button" value="Mettre à jour"/> <input type="button" value="Annuler"/>		

La mission de S03x est de mettre une bonne date dans le champ NEXT PUSH (Date prochain Push) pour 800 (huit cents) Leads.

J'ouvre une parenthèse : il est possible de shooter « gratis » via Zoho CRM à raison de 1000 eMails/jour. Comme il y a +20 jours par mois, 800 x 20 = 16 000 Leads touchés par mois ! Et le template est analysé 24/7 par Zoho CRM : Open Rate, Clic Rate par Version sur des plages dates. Je ferme la parenthèse !

Ce champ est utilisé par le WorkFlow WF007 (comme trigger).

L'algorithme S03x est bien évidemment basé sur un calendrier / stratégie push eMail Marketing.

On ajoutera au final dans le cockpit un KPI pour mesurer la pression eMail Marketing.

