



Le système d'exploitation pour les entreprises

**Kick-off Projet CRM
Data Flow Model
Data Model CRM
Parcours Client
WorkFlow & DELUGE**

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

AVANT PROPOS

Mon objectif ici est de compléter ma méthodologie eCRM 360 par 5 fondamentaux qui sont selon moi essentiels pour réussir votre projet CRM avec Zoho.



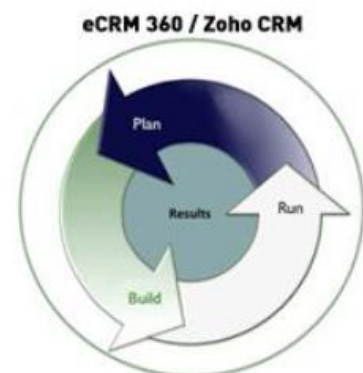
LAMOULIE.com

UNE APPROCHE 360° POUR PERFORMER VOTRE RELATION CLIENT

Usages & Technologies au service de la performance CRM

Une approche tridimensionnelle :

- x) Construire votre **Stratégie CRM** sur les usages dans une logique Operating System for Business (Zoho)
- y) Mettre en œuvre la **Technologie Zoho** (plateforme CRM cloud évolutive et performante)
- z) **Rentabiliser** : vendre (acquisition /fidélisation dans la durée)



SOMMAIRE

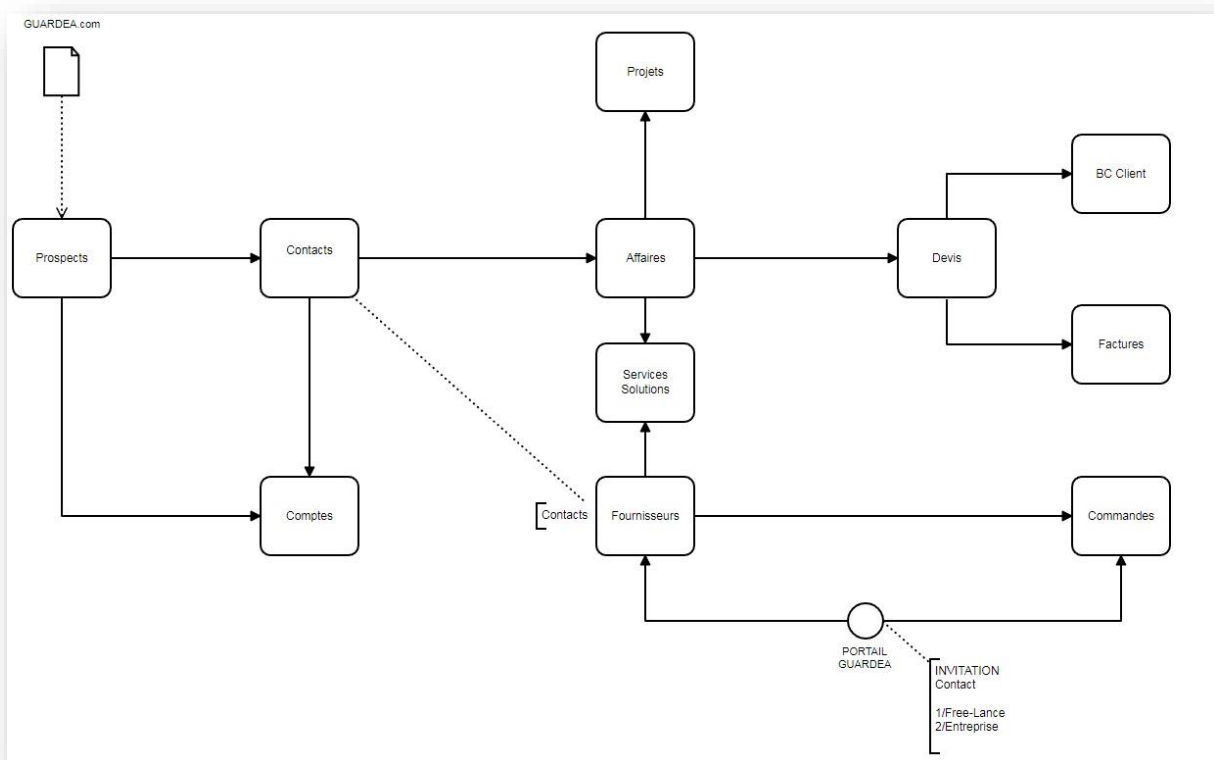
- 1. Data Flow Modeling**
- 2. Data Model CRM**
- 3. Parcours Client (Blueprint)**
- 4. Scoring**
- 5. Worflow & DELUGE**

1. DATA FLOW MODELING

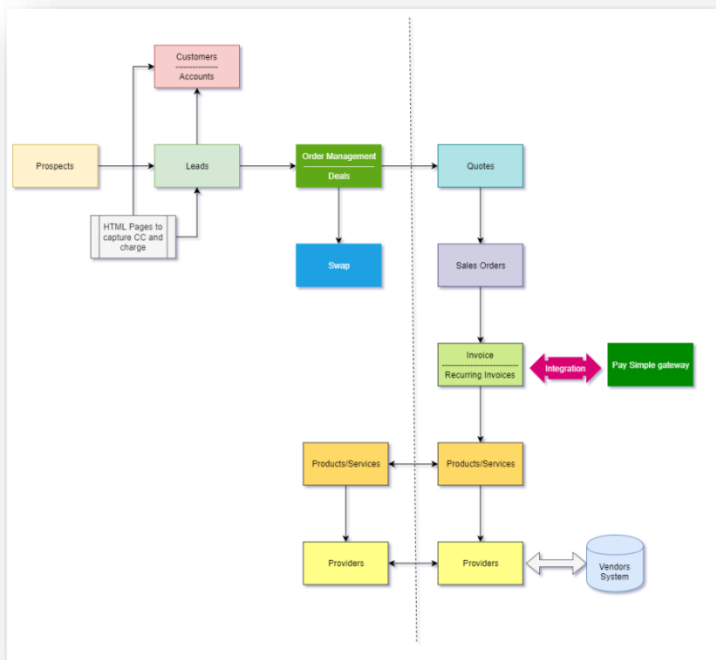
Quelques exemples de Data Flow :

Zoho CRM

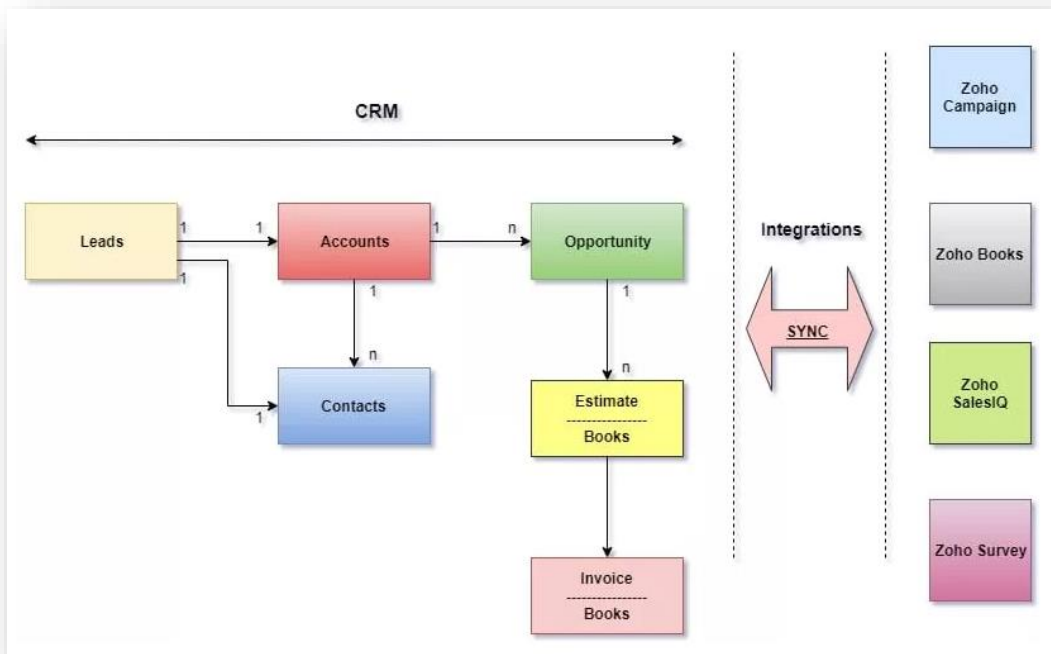
Dans cet exemple, le Data Flow présente les flux de données depuis le site web de l'entreprise, Prospects (qualifiés) et Comptes/Contacts. Les Affaires génèrent des Projets dans Zoho Projects et des Devis (basés sur un « catalogue » de Services/Solutions). Les Devis sont convertis en Bon de Commande Client et/ou Factures. Les Contacts Fournisseurs ont accès au CRM via la fonction Portail extranet (avec ID eMail et mot de passe).



Zoho CRM ↔ Zoho Books

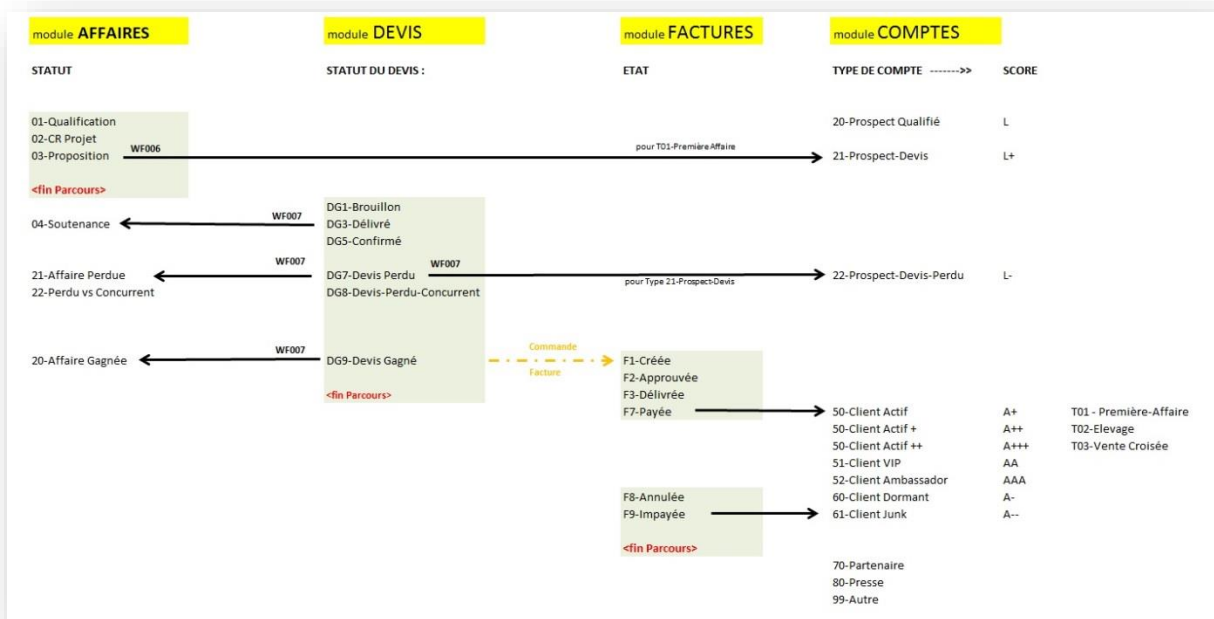


Zoho CRM ↔ Zoho Campaigns + Books + SalesIQ + Survey



On pourra compléter le DataFlow avec des Parcours (Expériences) Clients :

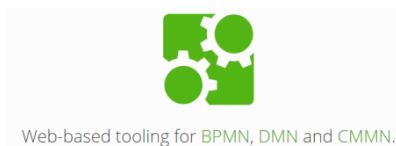
1. Parcours Prospects, évidemment pour qualifier le Lead
2. Parcours Affaires
3. Parcours Devis
4. Parcours Factures
5. ... etc



ASTUCE

Pour réaliser votre Data Flux, vous pouvez utiliser BPMN

<https://demo.bpmn.io/>

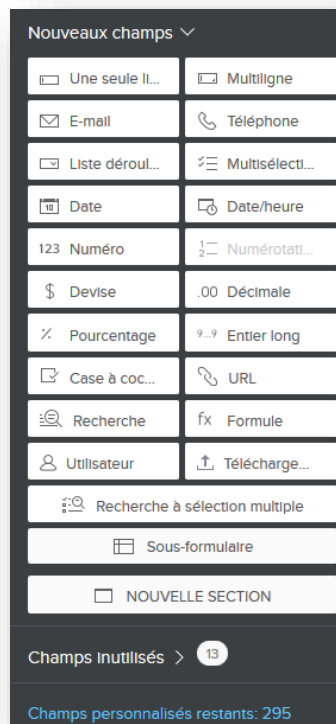


2. DATA MODEL CRM

Les principaux modules de Zoho CRM sont :

Module	Api Name
Prospects	Leads
Contacts	Contacts
Affaires / Opportunités	Deals
Produits/Services	Products
Comptes	Accounts
Fournisseurs	Vendors
Commandes / Achats	PurchaseOrders
Devis	Quotes
Factures	Invoices
Activités Téléphone	Calls
Activités RDV	Events
Activités Tâches	Tasks

Il s'agira dans chaque module Zoho CRM de « designer la « fiche » en « Sections d'Informations » avec des « champs » :



TRES IMPORTANT : Il est de la première instance de (très) bien définir les « picklists » (liste déroulants à choix unique / multiple). À titre d'exemple et d'information, quelques exemples ::

Prospects

SECTEUR ACTIVITE

- A1-Public
- A2-Service
- A3-Industrie
- A4-Commerce
- A9-Autre

SECTEUR ACTIVITE

- A01-Activités liées aux services financiers et d'assurance
- A02-Agences de voyages, TO et fournitures services réservation
- A03-Agriculture, sylviculture et pêche
- A04-Approvisionnement et traitement
- A05-Autre industrie manufacturière
- A06-Autres activités de services
- A07-Bureaux d'architecture et d'ingénierie
- A08-Commerce de détail
- A09-Commerce de gros
- A10-Commerce de véhicule à moteur, entretien, réparation
- A11-Conseil en gestion
- A12-Conseil juridique et fiscal, audit
- A13-Construction
- A14-Education et formation
- A15-Fabrication de produits alimentaires et aliments animaux
- A16-Fabrication de produits chimiques
- A17-Fabrication de textiles, vêtements, chaussures, cuir
- A18-Fourniture de services dans secteur sport, loisirs, divertissement
- A19-Fourniture de services de technologie de l'information
- A20-Immobilier et logement
- A21-Industrie Hôtelière
- A22-Industrie Minière
- A23-Industrie de l'Edition
- A24-Industrie des jeux d'argent, paris, loteries
- A25-Ingénierie mécanique
- A26-Productions et traitement métallurgiques
- A27-Publicité et études de marché
- A28-Secteur médical
- A29-Service de voiturier
- A30-Service de surveillance et sécurité, détectives
- A31-Transport
- A32-Télécommunications

CIVILITE (champ père)

M.

Mme

SALUTATION (champ fils)

Madame

Monsieur

SEXE (champ fils)

Masculin

Féminin

STATUT DU PROSPECT

0-Non Qualifié

1-eMail / Call

2-Résultat Call

3-New Call

4@1-Relance1

4@2-Relance2

4@3-Relance3

10-Qualifié

11-A supprimer

ORIGINE DU PROSPECT

S01-Appel entrant

S02-Appel sortant

S03-Mail entrant

S04-Mail sortant

S05-Formulaire Contact

S06-Formulaire Téléchargement

S07-Salon/Event

S08-Campagne

S09-Adwords

S10-Recommandations

S11-Déjà connu

S99-Autre

DERNIER PUSH / PROCHAIN PUSH

P001-Voeux

P002-IA

P003-Maturité Numérique

P004-Rentrée 2018

P005-Voeux 2019

STATUT MEMBRE/ABONNE

- 1-Open CRM
- 2-Open ZC
- 3-Clic CRM
- 4-Clic ZC
- 5-Unopened
- 6-Opted Out
- 7-Marked As Spam

REGION / PAYS

Voir Annexe 1

SERVICES

- S01-Management
- S02-Audit
- S03-Formation
- S09-Divers

SOLUTIONS

- S10-Poste de Travail
- S11-Réseaux
- S12-Métiers
- S19-Autre

Contacts

TYPE CONTACT ---- LAYOUT CLIENT ----

- T1-Client
- T3-Partenaire
- T4-Presse
- T9-Autre

TYPE CONTACT ---- LAYOUT FOURNISSEUR ---

- T2-Fournisseur
- T9-Autre

TYPE FOURNISSEUR

- F1-Je suis un Consulant Free-Lance
- F2-Je suis une Entreprise
- F3-Autre
- votre choix

STATUT CONTACT FOURNISSEUR

CF1-Invité
 CF2-Profil mis à jour
 CF3-Fournisseur créé
 CF8-Actif
 CF9-Inactif

EXPERTISE

E1-Pilotage-Organisation-Gestion des Risques
 E2-Management-Projet-Cycle de Vie
 E3-Opération et Maintien en Condition Opérationnelle
 E4-Support et Gestion des Incidents
 E5-Audit et Expertise
 E6-Formation
 E7-Autre

Comptes**TYPE DE COMPTE (champ père)****SCORE (champ fils)**

20-Prospect Qualifié	L
21-Prospect-Devis	L+
22-Prospect-Devis-Perdu	L-
50-Client Actif	A+
50-Client Actif+	A++
50-Client Actif++	A+++
51-Client VIP	AA
52-Client Ambassador	AAA
60-Client Dormant	A-
61-Client Junk	A--
70-Partenaire	-none
80-Presses	-none
99-Autre	-none

Affaires**TYPE**

TA1-Première Affaire
 TA2-Cross Selling
 TA3-Vente Croisée

STATUT

01-Qualification

02-CR Projet

03-Proposition

04-Négociation

20-Affaire Gagnée

21-Affaire Perdue

22-Perdu vs Concurrent

Devis

STATUT DU DEVIS :

D1-Brouillon

D3-Dé livré

D5-Confirmé

D7-Devis Perdu

D8-Devis-Perdu-Concurrent

D9-Devis Gagné

Facture

ETAT

F1-Créée

F2-Approuvée

F3-Dé livrée

F7-Payée

F8-Annulée

F9-Impayée

Bon de Commande Client

ETAT

BC1-Créé

BC2-Approuvé

BC3-Dé livré

BC9-Annulé

Commande Fournisseur

ETAT

CF1-Créé

CF2-Approuvé

CF3-Délivré

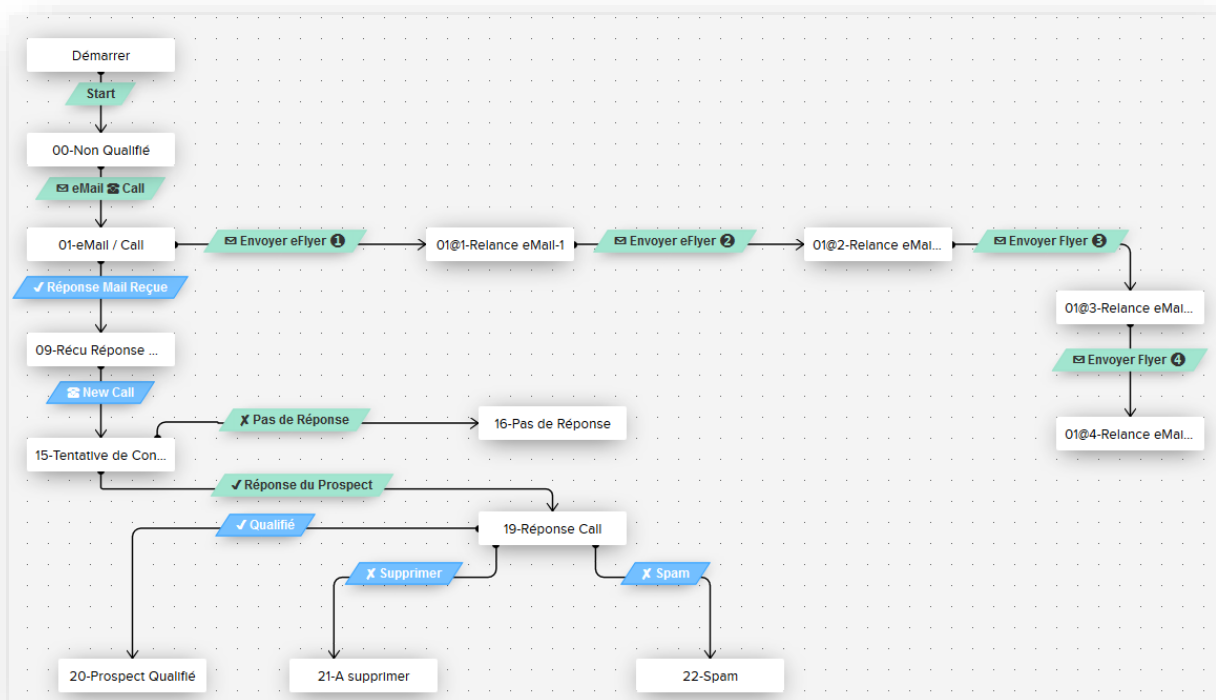
CF9-Annulé

3. PARCOURS CLIENT (BLUEPRINT)

Selon moi le **PREMIER** Parcours Client à modéliser est le **PARCOURS PROSPECT**.

Dans l'exemple suivant, un Parcours Prospect avec :

- En phase « start » la programmation d'un « cold call » de prospection et l'envoi (on demand) de 4 push eMail Marketing
- Des « customs functions » intégrées pour assurer une bonne « hygiène data »
- Un conversion automatique en Contact avec génération d'un Affaire dès que le Prospect est qualifié



A chaque transition, il est possible d'insérer des messages et des champs, puis après l'interaction avec l'utilisateur CRM, il est possible de notifier par e-Mail et/ou SMS (en interne et externe), créer des tâches, mettre à jour des champs, lancer des actions personnalisées (par exemple des calculs complexes) et baliser (ajouter/supprimer jusqu'à 50 « tags » sur le Prospect)

4. SCORING (NOTATION)

Selon moi le **PREMIER SCORING** à modéliser est le **SCORING PROSPECT**.

Avec Zoho il est possible de « scorer » via la fonction native ou via une « custom function DELUGE »

Règles de notation

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

Prospects

CHAMPS DU PROSPECT	SCORE
1. Adresse e-mail N'EST PAS Vide	Ajouter 1 Point
2. Budget Prévisionnel > 500	Ajouter 10 Points
3. Civilité N'EST PAS Vide	Ajouter 1 Point
4. Code postal N'EST PAS Vide	Ajouter 1 Point
5. Intéressé par Service EST Sélectionné	Ajouter 10 Points
6. Intéressé par Solution EST Sélectionné	Ajouter 10 Points
7. Société N'EST PAS Vide	Ajouter 1 Point
8. Origine du Prospect N'EST PAS Vide	Ajouter 5 Points
9. Portable N'EST PAS Vide	Ajouter 5 Points
10. Téléphone N'EST PAS Vide	Ajouter 1 Point
+ Ajouter	

ANNEXE 1

```
////////////////////////////////////  
DEPARTEMENT / REGIONS / PAYS = FR  
////////////////////////////////////  
if(CP = "01")  
{  
    prospectMap.put("Departement", "Ain");  
    prospectMap.put("State", "FR-ARA : Auvergne-Rhône-Alpes");  
}  
if(CP = "02")  
{  
    prospectMap.put("Departement", "Aisne");  
    prospectMap.put("State", "FR-HDF : Hauts-de-France");  
}  
if(CP = "03")  
{  
    prospectMap.put("Departement", "Allier");  
    prospectMap.put("State", "FR-ARA : Auvergne-Rhône-Alpes");  
}  
if(CP = "04")  
{  
    prospectMap.put("Departement", "Alpes-de-Haute-Provence");  
    prospectMap.put("State", "FR-PAC: Prov-Alpes-Côte Azur");  
}  
if(CP = "05")  
{  
    prospectMap.put("Departement", "Hautes-Alpes");  
    prospectMap.put("State", "FR-PAC: Prov-Alpes-Côte Azur");  
}  
if(CP = "06")  
{  
    prospectMap.put("Departement", "Alpes-Maritimes");  
    prospectMap.put("State", "FR-PAC: Prov-Alpes-Côte Azur");  
}  
if(CP = "07")  
{  
    prospectMap.put("Departement", "Ardèche");  
    prospectMap.put("State", "FR-ARA : Auvergne-Rhône-Alpes");  
}  
if(CP = "08")  
{  
    prospectMap.put("Departement", "Ardennes");  
    prospectMap.put("State", "FE-GES : Grand Est");  
}  
if(CP = "09")
```



```
{
    prospectMap.put("Departement", "Ariège");
    prospectMap.put("State", "FR-OCC : Occitanie");
}
if(CP = "10")
{
    prospectMap.put("Departement", "Aube");
    prospectMap.put("State", "FE-GES : Grand Est");
}
if(CP = "11")
{
    prospectMap.put("Departement", "Aude");
    prospectMap.put("State", "FR-OCC : Occitanie");
}
if(CP = "12")
{
    prospectMap.put("Departement", "Aveyron");
    prospectMap.put("State", "FR-OCC : Occitanie");
}
if(CP = "13")
{
    prospectMap.put("Departement", "Bouches-du-Rhône");
    prospectMap.put("State", "FR-PAC: Prov-Alpes-Côte Azur");
}
if(CP = "14")
{
    prospectMap.put("Departement", "Calvados");
    prospectMap.put("State", "FR-NOR : Normandie");
}
if(CP = "15")
{
    prospectMap.put("Departement", "Cantal");
    prospectMap.put("State", "FR-ARA : Auvergne-Rhône-Alpes");
}
if(CP = "16")
{
    prospectMap.put("Departement", "Charente");
    prospectMap.put("State", "FR-NAQ : Nouvelle-Aquitaine");
}
if(CP = "17")
{
    prospectMap.put("Departement", "Charente-Maritime");
    prospectMap.put("State", "FR-NAQ : Nouvelle-Aquitaine");
}
if(CP = "18")
{
    prospectMap.put("Departement", "Cher");
    prospectMap.put("State", "FR-CVL : Centre-Val de Loire");
}
if(CP = "19")
{
```

```
        prospectMap.put("Departement","Corrèze");
        prospectMap.put("State","FR-NAQ : Nouvelle-Aquitaine");
    }
    if(CP = "21")
    {
        prospectMap.put("Departement","Côte-d'Or");
        prospectMap.put("State","FR-BFC:Bourgogne-Franche-Comté");
    }
    if(CP = "22")
    {
        prospectMap.put("Departement","Côtes-d'Armor");
        prospectMap.put("State","FR-BRE : Bretagne");
    }
    if(CP = "23")
    {
        prospectMap.put("Departement","Creuse");
        prospectMap.put("State","FR-NAQ : Nouvelle-Aquitaine");
    }
    if(CP = "24")
    {
        prospectMap.put("Departement","Dordogne");
        prospectMap.put("State","FR-NAQ : Nouvelle-Aquitaine");
    }
    if(CP = "25")
    {
        prospectMap.put("Departement","Doubs");
        prospectMap.put("State","FR-BFC:Bourgogne-Franche-Comté");
    }
    if(CP = "26")
    {
        prospectMap.put("Departement","Drôme");
        prospectMap.put("State","FR-ARA : Auvergne-Rhône-Alpes");
    }
    if(CP = "27")
    {
        prospectMap.put("Departement","Eure");
        prospectMap.put("State","FR-NOR : Normandie");
    }
    if(CP = "28")
    {
        prospectMap.put("Departement","Eure-et-Loir");
        prospectMap.put("State","FR-CVL : Centre-Val de Loire");
    }
    if(CP = "29")
    {
        prospectMap.put("Departement","Finistère");
        prospectMap.put("State","FR-BRE : Bretagne");
    }
    //Attention - Traitement différent pour la Corse - CP sur 3 positions
    if(CP = "202")
    {
```

```
        prospectMap.put("Departement","Corse-du-Sud");
        prospectMap.put("State","FR-COR : Corse");
    }
    //Attention - Traitement différent pour la Corse - CP sur 3 positions
    if(CP = "201" || CP = "200")
    {
        prospectMap.put("Departement","Haute-Corse");
        prospectMap.put("State","FR-COR : Corse");
    }
    if(CP = "30")
    {
        prospectMap.put("Departement","Gard");
        prospectMap.put("State","FR-OCC : Occitanie");
    }
    if(CP = "31")
    {
        prospectMap.put("Departement","Haute-Garonne");
        prospectMap.put("State","FR-OCC : Occitanie");
    }
    if(CP = "32")
    {
        prospectMap.put("Departement","Gers");
        prospectMap.put("State","FR-OCC : Occitanie");
    }
    if(CP = "33")
    {
        prospectMap.put("Departement","Gironde");
        prospectMap.put("State","FR-NAQ : Nouvelle-Aquitaine");
    }
    if(CP = "34")
    {
        prospectMap.put("Departement","Hérault");
        prospectMap.put("State","FR-OCC : Occitanie");
    }
    if(CP = "35")
    {
        prospectMap.put("Departement","Ille-et-Vilaine");
        prospectMap.put("State","FR-BRE : Bretagne");
    }
    if(CP = "36")
    {
        prospectMap.put("Departement","Indre");
        prospectMap.put("State","FR-CVL : Centre-Val de Loire");
    }
    if(CP = "37")
    {
        prospectMap.put("Departement","Indre-et-Loire");
        prospectMap.put("State","FR-CVL : Centre-Val de Loire");
    }
    if(CP = "38")
    {
```

```
        prospectMap.put("Departement", "Isère");
        prospectMap.put("State", "FR-ARA : Auvergne-Rhône-Alpes");
    }
    if(CP = "39")
    {
        prospectMap.put("Departement", "Jura");
        prospectMap.put("State", "FR-BFC:Bourgogne-Franche-Comté");
    }
    if(CP = "40")
    {
        prospectMap.put("Departement", "Landes");
        prospectMap.put("State", "FR-NAQ : Nouvelle-Aquitaine");
    }
    if(CP = "41")
    {
        prospectMap.put("Departement", "Loir-et-Cher");
        prospectMap.put("State", "FR-CVL : Centre-Val de Loire");
    }
    if(CP = "42")
    {
        prospectMap.put("Departement", "Loire");
        prospectMap.put("State", "FR-ARA : Auvergne-Rhône-Alpes");
    }
    if(CP = "43")
    {
        prospectMap.put("Departement", "Haute-Loire");
        prospectMap.put("State", "FR-ARA : Auvergne-Rhône-Alpes");
    }
    if(CP = "44")
    {
        prospectMap.put("Departement", "Loire-Atlantique");
        prospectMap.put("State", "FR-PDL : Pays de la Loire");
    }
    if(CP = "45")
    {
        prospectMap.put("Departement", "Loiret");
        prospectMap.put("State", "FR-CVL : Centre-Val de Loire");
    }
    if(CP = "46")
    {
        prospectMap.put("Departement", "Lot");
        prospectMap.put("State", "FR-OCC : Occitanie");
    }
    if(CP = "47")
    {
        prospectMap.put("Departement", "Lot-et-Garonne");
        prospectMap.put("State", "FR-NAQ : Nouvelle-Aquitaine");
    }
    if(CP = "48")
    {
        prospectMap.put("Departement", "Lozère");
```

```
        prospectMap.put("State","FR-OCC : Occitanie");
    }
    if(CP = "49")
    {
        prospectMap.put("Departement","Maine-et-Loire");
        prospectMap.put("State","FR-PDL : Pays de la Loire");
    }
    if(CP = "50")
    {
        prospectMap.put("Departement","Manche");
        prospectMap.put("State","FR-NOR : Normandie");
    }
    if(CP = "51")
    {
        prospectMap.put("Departement","Marne");
        prospectMap.put("State","FE-GES : Grand Est");
    }
    if(CP = "52")
    {
        prospectMap.put("Departement","Haute-Marne");
        prospectMap.put("State","FE-GES : Grand Est");
    }
    if(CP = "53")
    {
        prospectMap.put("Departement","Mayenne");
        prospectMap.put("State","FR-PDL : Pays de la Loire");
    }
    if(CP = "54")
    {
        prospectMap.put("Departement","Meurthe-et-Moselle");
        prospectMap.put("State","FE-GES : Grand Est");
    }
    if(CP = "55")
    {
        prospectMap.put("Departement","Meuse");
        prospectMap.put("State","FE-GES : Grand Est");
    }
    if(CP = "56")
    {
        prospectMap.put("Departement","Morbihan");
        prospectMap.put("State","FR-BRE : Bretagne");
    }
    if(CP = "57")
    {
        prospectMap.put("Departement","Moselle");
        prospectMap.put("State","FE-GES : Grand Est");
    }
    if(CP = "58")
    {
        prospectMap.put("Departement","Nièvre");
        prospectMap.put("State","FR-BFC:Bourgogne-Franche-Comté");
    }
```

```
}
if(CP = "59")
{
    prospectMap.put("Departement","Nord");
    prospectMap.put("State","FR-HDF : Hauts-de-France");
}
if(CP = "60")
{
    prospectMap.put("Departement","Oise");
    prospectMap.put("State","FR-HDF : Hauts-de-France");
}
if(CP = "61")
{
    prospectMap.put("Departement","Orne");
    prospectMap.put("State","FR-NOR : Normandie");
}
if(CP = "62")
{
    prospectMap.put("Departement","Pas-de-Calais");
    prospectMap.put("State","FR-HDF : Hauts-de-France");
}
if(CP = "63")
{
    prospectMap.put("Departement","Puy-de-Dôme");
    prospectMap.put("State","FR-ARA : Auvergne-Rhône-Alpes");
}
if(CP = "64")
{
    prospectMap.put("Departement","Pyrénées-Atlantiques");
    prospectMap.put("State","FR-NAQ : Nouvelle-Aquitaine");
}
if(CP = "65")
{
    prospectMap.put("Departement","Hautes-Pyrénées");
    prospectMap.put("State","FR-OCC : Occitanie");
}
if(CP = "66")
{
    prospectMap.put("Departement","Pyrénées-Orientales");
    prospectMap.put("State","FR-OCC : Occitanie");
}
if(CP = "67")
{
    prospectMap.put("Departement","Bas-Rhin");
    prospectMap.put("State","FE-GES : Grand Est");
}
if(CP = "68")
{
    prospectMap.put("Departement","Haut-Rhin");
    prospectMap.put("State","FE-GES : Grand Est");
}
```

```
if(CP = "69")
{
    prospectMap.put("Departement","Rhône");
    prospectMap.put("State","FR-ARA : Auvergne-Rhône-Alpes");
}
if(CP = "70")
{
    prospectMap.put("Departement","Haute-Saône");
    prospectMap.put("State","FR-BFC:Bourgogne-Franche-Comté");
}
if(CP = "71")
{
    prospectMap.put("Departement","Saône-et-Loire");
    prospectMap.put("State","FR-BFC:Bourgogne-Franche-Comté");
}
if(CP = "72")
{
    prospectMap.put("Departement","Sarthe");
    prospectMap.put("State","FR-PDL : Pays de la Loire");
}
if(CP = "73")
{
    prospectMap.put("Departement","Savoie");
    prospectMap.put("State","FR-ARA : Auvergne-Rhône-Alpes");
}
if(CP = "74")
{
    prospectMap.put("Departement","Haute-Savoie");
    prospectMap.put("State","FR-ARA : Auvergne-Rhône-Alpes");
}
if(CP = "75")
{
    prospectMap.put("Departement","Paris");
    prospectMap.put("State","FR-IDF : Île-de-France");
}
if(CP = "76")
{
    prospectMap.put("Departement","Seine-Maritime");
    prospectMap.put("State","FR-NOR : Normandie");
}
if(CP = "77")
{
    prospectMap.put("Departement","Seine-et-Marne");
    prospectMap.put("State","FR-IDF : Île-de-France");
}
if(CP = "78")
{
    prospectMap.put("Departement","Yvelines");
    prospectMap.put("State","FR-IDF : Île-de-France");
}
if(CP = "79")
```

```
{
    prospectMap.put("Departement", "Deux-Sèvres");
    prospectMap.put("State", "FR-NAQ : Nouvelle-Aquitaine");
}
if(CP = "80")
{
    prospectMap.put("Departement", "Somme");
    prospectMap.put("State", "FR-HDF : Hauts-de-France");
}
if(CP = "81")
{
    prospectMap.put("Departement", "Tarn");
    prospectMap.put("State", "FR-OCC : Occitanie");
}
if(CP = "82")
{
    prospectMap.put("Departement", "Tarn-et-Garonne");
    prospectMap.put("State", "FR-OCC : Occitanie");
}
if(CP = "83")
{
    prospectMap.put("Departement", "Var");
    prospectMap.put("State", "FR-PAC: Prov-Alpes-Côte Azur");
}
if(CP = "84")
{
    prospectMap.put("Departement", "Vaucluse");
    prospectMap.put("State", "FR-PAC: Prov-Alpes-Côte Azur");
}
if(CP = "85")
{
    prospectMap.put("Departement", "Vendée");
    prospectMap.put("State", "FR-PDL : Pays de la Loire");
}
if(CP = "86")
{
    prospectMap.put("Departement", "Vienne");
    prospectMap.put("State", "FR-NAQ : Nouvelle-Aquitaine");
}
if(CP = "87")
{
    prospectMap.put("Departement", "Haute-Vienne");
    prospectMap.put("State", "FR-NAQ : Nouvelle-Aquitaine");
}
if(CP = "88")
{
    prospectMap.put("Departement", "Vosges");
    prospectMap.put("State", "FE-GES : Grand Est");
}
if(CP = "89")
{
```



```
        prospectMap.put("Departement","Yonne");
        prospectMap.put("State","FR-BFC:Bourgogne-Franche-Comté");
    }
    if(CP = "90")
    {
        prospectMap.put("Departement","Territoire de Belfort");
        prospectMap.put("State","FR-BFC:Bourgogne-Franche-Comté");
    }
    if(CP = "91")
    {
        prospectMap.put("Departement","Essonne");
        prospectMap.put("State","FR-IDF : Île-de-France");
    }
    if(CP = "92")
    {
        prospectMap.put("Departement","Hauts-de-Seine");
        prospectMap.put("State","FR-IDF : Île-de-France");
    }
    if(CP = "93")
    {
        prospectMap.put("Departement","Seine-Saint-Denis");
        prospectMap.put("State","FR-IDF : Île-de-France");
    }
    if(CP = "94")
    {
        prospectMap.put("Departement","Val-de-Marne");
        prospectMap.put("State","FR-IDF : Île-de-France");
    }
    if(CP = "95")
    {
        prospectMap.put("Departement","Val-d'Oise");
        prospectMap.put("State","FR-IDF : Île-de-France");
    }
    //Attention - Traitement différent pour les DOM-TOM - CP sur 3 positions
    if(CP = "971")
    {
        prospectMap.put("Departement","Guadeloupe");
        prospectMap.put("State","FR-GP : Guadeloupe");
    }
    if(CP = "972")
    {
        prospectMap.put("Departement","Martinique");
        prospectMap.put("State","FR-MQ : Martinique");
    }
    if(CP = "973")
    {
        prospectMap.put("Departement","Guyane");
        prospectMap.put("State","FR-GYN : Guyanne");
    }
    if(CP = "974")
    {
```

```
        prospectMap.put("Departement","La Réunion");
        prospectMap.put("State","FR-RE : Réunion");
    }
    if(CP = "976")
    {
        prospectMap.put("Departement","Mayotte");
        prospectMap.put("State","FR-YT : Mayotte");
    }
```