



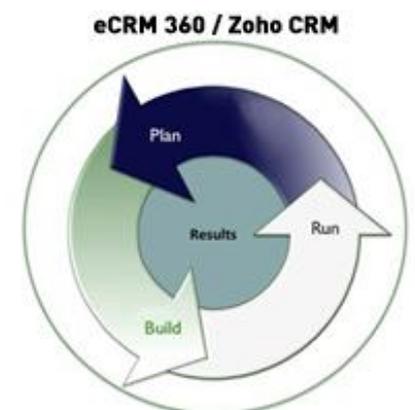
**LAMOULIE.com**

## 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)



## FRED LAMOULIE EN QUELQUES CHIFFRES

- + 15 ans d'expertise en CRM
- Expert Zoho depuis 2009
- *Official Zoho Alliance Partner France & Monaco*
- + 50 projets e-CRM Zoho à mon actif
- + 34 déploiements actifs à fin septembre 2017
- En relation avec + 30 spécialistes : Technologies – Trafic - Mobilité - Design – e-Réputation Marque
- CV détaillée et complet [www.lamoulie.com](http://www.lamoulie.com)

## Une collaboration dans la durée

- Une approche conseil (processus, règles, organisation)
- Choix / Mise en œuvre de la technologie CRM Zoho au service de vos objectifs business
  - ✓ **Audit** : analyse des process en place et des opérations marketing, reporting, documents échangés avec vos clients, audit database client et des liens avec les systèmes en place
  - ✓ **Conseil** : définition du modèle Zoho optimisant la problématique de la relation client, recommandations de mise à niveau des données avant import dans Zoho, définition de l'architecture et des interfaces
  - ✓ **Modélisation** : paramétrage du modèle Zoho spécifique optimisant la relation client, modélisation des documents de vente (devis, factures, eMail, alertes...), mise en lien du site Web via des formulaires
  - ✓ **Intégration** : migration de données existantes, synchronisation CRM et Campagnes eMail Marketing, branchement des liens avec plateformes tierces, interface avec le SI, développement de customs fonctions
  - ✓ **Formation** : des utilisateurs dans la base Zoho réelle après import des données, transfert de compétences à un référent-CRM/administrateur-Zoho, rédaction de support de formation
  - ✓ **Assistance** : support permanent en phase projet par le consultant en charge, support Francophone, maintenance évolutive des briques Zoho à la demande
- Mesure / Amélioration de la performance du dispositif e-CRM cloud
- Rendre visible et singulière votre marque

## Un engagement, vendre : acquérir, fidéliser, performer

- Collaboration focalisée sur des objectifs clairs
- Pilotée par des indicateurs de succès (KPIs)

# MÉTHODOLOGIE eCRM 360

APPROCHE TRIDIMENSIONNELLE

TROIS PHASES CONTINUES « PLAN » → « BUILD » → « RUN »

Plan	Build	Run
<b>Définir &amp; cadrer</b>	<b>Créer et réaliser</b>	<b>Faire évoluer et performer</b>
<p><b>Définir les ambitions &amp; cadrer les besoins Workshops</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Définition du projet</li> <li>○ La « <i>Dream Team CRM</i> »</li> <li>○ L'organisation du processus métier à la relation client, l'intégration au SI</li> <li>○ <u>Operating System for Business Zoho</u></li> <li>○ Cahier des charges clair</li> <li>○ Premiers choix IT</li> <li>○ Estimation coûts / objectifs escomptés</li> <li>○ Fonctions natives vs customs functions</li> <li>○ KPI's</li> </ul> <p><b>Stratégie Marketing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acquisition - Conversion - Fidélisation</li> <li>○ Cross-canal</li> <li>○ Multi-device</li> </ul> <p><b>Business Plan &amp; Stratégie e-CRM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Principe directeur de l'expérience client (navigation, web-to-lead, conversion)</li> <li>○ La Relation Client (métier, technologie et organisation)</li> <li>○ Le développement du business (acquisition, fidélisation, mesure)</li> <li>○ Le séquençage du projet (build&gt;run, la promotion des ventes, évolution de l'écosystème digital)</li> <li>○ Les investissements financiers/humains pour atteindre les objectifs</li> </ul>	<p><b>Concevoir l'Expérience Relation Client</b></p> <p><b>Externaliser</b></p> <p><b>Mise en œuvre de la plateforme technologique Zoho :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Installation</li> <li>○ Modélisation</li> <li>○ Intégration</li> <li>○ Synchronisation</li> <li>○ Marketplace</li> <li>○ Développement Deluge</li> </ul> <p><b>Tester</b></p> <p><b>Documenter</b></p>	<p><b>Développer la performance, Booster la Relation Client :</b> mail et social marketing, survey, sms, campagne Test A/B, SaleIQ, Analytics</p> <p><b>Gérer l'Image et Influencer</b> via communication 2.0, partenariats, community management, réseaux sociaux</p> <p><b>Maintenir et Progresser</b> via campagnes de fidélisation, e-Réputation</p> <p><b>Intelligence Artificielle</b> (chatBots)</p>

## PHASE « PLAN » PRÉVISIONNELLE : DÉFINITION ET CADRAGE

Étape essentielle de votre programme e-CRM, la phase « PLAN » doit appréhender le projet CRM dans sa globalité et le mettre sur des rails. Je propose en général de travailler en atelier de 3 heures (par skype ou intra-entreprise) pour appréhender le projet CRM dans sa globalité : les spécificités métier, votre marché, les logiques CRM :

### Workshops Zoho CRM

- **Général CRM**
  - **Logique paramètres personnels** : langue, pays, format heure, fuseau horaire
    - ✓ Logique **signature**/closing mail dynamique
    - ✓ Logique **notification** : mail, appel, enquêt, campagne, assistance, facebook, twitter
  - **Logique société** : **infos corporate, devise, fuseau horaire, année fiscale, horaires ouverture, devises**
  - **Logique messagerie électronique** : **adresses POP3, IMAP, Bcc DropBox**
  - **Logique gamification** : **trophées et badges spécifiques**
  - **Logique reporting** : **synchronisation quotidien dans Zoho Reports**
  - **Logique smartphone & tablettes** : **app Zoho : CRM, Campaigns, Vault, SaleIQ, Doc, Mails**
    - ✓ Logique Calendrier : synchronisation des événements Zoho CRM dans le Calendrier iPhone (iCalDav)
  
- **Utilisateurs & Contrôle**
  - **Logique utilisateurs actifs** : vignette photo, nom, prénom, @, tél, mobile
  - **Logique TFA / MFA** : authentification à 2 facteurs, OneAuth
  - **Logique groupes** : les équipes (direction, marketing, ventes, téléprospection)
  - **Logique sécurité** : les autorisations par module (prospect, contacts, comptes, devis,...)
  - **Logique rôle** : partage de données dans le respect du modèle hiérarchique
  - **Logique partage de données** : autorisation par module, règle de partage par rôle/groupe
    - ✓ **Logique documentation** : partages de documents, images, vidéos
  - **Logique sectorisation commerciale** : secteurs et territoires commerciaux, règle de comptes, attribution des secteurs aux users
  
- **Personnalisation**
  - **Logique modules** : prospects, contacts, comptes, campagnes, opportunités,...  
**Voir ANNEXE A**
    - ✓ Logique **mise en page** : multi layout
    - ✓ Logique **champs d'information** : libellé des champs, type de donnée, autorisations des champs
    - ✓ Logique **anti-doublons** : ne pas autorisées des valeurs dupliquées (i.e. eMail)
    - ✓ Logique **champ en dépendance** : par exemple département>région, secteur activité>commercial,...
    - ✓ Logique **boutons** : les boutons d'actions par module qui permette d'accomplir des tâches complexes en 1 clic
  - **Logique scoring** : affectation d'un score prospect et/ou contact selon critères spécifiques
  - **Logique modèles** : templates eMail marketing, modèles de devis, facture
  - **Logique onglets web** : lien vers pages intranet et internet
  - **Logique dashboard** : vue personnalisée (dashboard), rapports, tableaux de bords

- **WorkFlow / Automatisation du flux de travail**

- **Logique règles métiers** : nom de règles, par module, exécution sur action d'enregistrement (création, édition, mise à jour ou suppression), action à accomplir par règles

**Voir ANNEXE B**

- **Logique alerting** : notification par eMail envoyés en interne et externe
- **Logique tâches** : actions à faire, par module, date d'échéance, priorité
- **Logique hygiène CRM** : mise à jour de champs selon des règles et/ou valeurs spécifiques
- **Logique sms** : connexion avec application tierce SMS marketing
- **Logique Customs Functions** : fonctions personnalisées développées sous Deluge Script Zoho
  - ✓ Logique **calcul** : cumul des opportunités gagnées dans compte
  - ✓ Logique **envoi sms** : vœux fin d'année, follow-up commercial
  - ✓ Logique **junk lead** : suppression des prospects

- **Planifications**

- **Logique Schedules** : actions sur mesure automatiquement déclenchées par le CRM pour accomplir des tâches selon des valeurs spécifiques

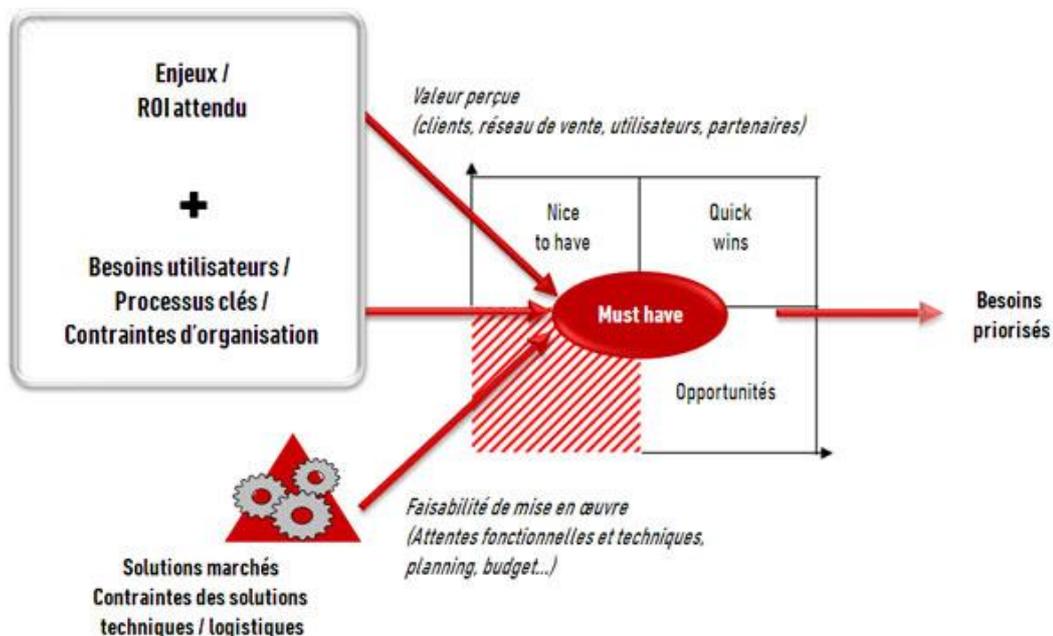
- **Formulaires**

- **Logique web-to-lead** : intégration de données dans le CRM depuis WebSite
- **Logique réponse automatique** : règles de réponses automatiques qui envoient des eMails

- **Administration des données**

- **Logique importation** de données (fichiers, linkedIn,...)
- **Logique sauvegarde des données**

**Objectif** : assurer l'adéquation entre la **stratégie Business** et le **dispositif CRM** à mettre en œuvre.



# ANNEXE A

## LES CHAMPS D'INFORMATION DE VOTRE ENTREPRISE

Dans un premier temps il s'agira de créer des SECTIONS d'information dans les modules clés (Prospects, Contacts et Comptes Clients).

Par exemple dans le module Prospect, création les sections suivantes :

- Infos Prospect
- Infos eMarketing & Business
- Push CRM & Enquête/Sondage
- Informations Marketing
- Information Adresse
- Information CRM
- Visit Summary (section native)
- Google AdWords Information (section native)

► Infos Prospect			
Nom de Prospect	M. TOUSSAINT Arnaud	Société	EMOTIONSSPORTSVOYAGES
Titre		score	30
Adresse e-mail	<a href="mailto:arnaud@emotionssportsvoyages.com">arnaud@emotionssportsvoyages.com</a>	URL du site web	
Téléphone	01 82 88 14 90 📞	Secteur d'activité	
Portable	06 89 23 09 81 📞	Métier	
Email Secondaire		Disposition	Admin <a href="#">Changer</a>
✉ Info eMarketing & Business		Type prospect	Suivi <a href="#">📄</a>
ZCampaign	ZC-227-ÉVALUER LA MATURITÉ NUMÉRIQUE DE VOTRE ENTREPRISE-Sent ZC-226-Marketing-Leader-Sent ZC-225-Lamoulie-com-Sent M. Lamoulie, comment puis-je vous aider ?-Sent ZC-221-Formation-Seminaire-Opened ZC-221-Formation-Seminaire-Opened Count-1 ZC-221-Formation-Seminaire-Clicked Count-0	Statut du Prospect	ouvreur à suivre
Statut Membre	Open ZC	No-Com	
Description		Rejet des mails	
✉ Push CRM & Enquête/Sondage		Enquête Satisfaction	
Date eMail Automatique			
Dernier Push	✉ Intelligence Artificielle		
Date Dernier Push	01/09/2016		

## LES CHAMPS CLÉS & IMPORTANTS DU MODULE PROSPECT

Section	Champs clés	Champs importants
➤ Infos Prospect	Adresse e-Mail	Score
☒ Info eMarketing & Business	Statut Membre Rejet des Mails Type de Prospect Statut du Prospect	ZCampaign No-Com
☒ Push CRM & Enquête/Sondage	Date eMail Automatique	
✓ Informations Marketing		Datamart Origine du Prospect
➤ Informations Adresse		Code Postal Département Pays
➤ Informations CRM		Gestionnaire du Prospect
➤ Visit Summary	Première page visitée	Score du visiteur Première visite Dernière visite

## LES CHAMPS EN DÉPENDANCE

Par exemple :

- Quand Civilité = M. alors le champ Sexe = Féminin
- Quand Département = 98 alors Région = Monaco
- etc.

Champ père	Champ fils
Civilité <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M.</li> <li>▪ Mme</li> </ul>	Sexe <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Masculin</li> <li>▪ Féminin</li> </ul>
Département <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 06</li> <li>▪ 83</li> <li>▪ 13</li> <li>▪ 98</li> </ul>	Région <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Côte-Azur</li> <li>▪ Côte-Azur</li> <li>▪ Côte-Azur</li> <li>▪ Monaco</li> </ul>

## SCORING DES PROSPECTS

Via l'utilisation d'une extension Zoho du MarketPlace,  
il s'agira de scorer le Prospect en fonction de critères spécifiques à votre métier.

Un exemple :

- Si le champ Email de Prospect n'est pas vide alors + 25 pts
- Si le champ Rejets Mails est activé alors -100 pts
- Si le Secteur d'Activité est renseigné alors +25 pts
- etc.

Rule	Field	Criteria	Lead Score
Google To Go URL	First Visited URL	contains googleto	10
Lamoulie dot com URL	First Visited URL	contains lamoulie.com	10
Secteur Activite	Industry	isn't empty	25
Email	Email	isn't empty	25
Clic	Statut Membre	contains Clic	25
Open	Statut Membre	contains Open	5
Rejet Mails	Email Opt Out	contains true	-100

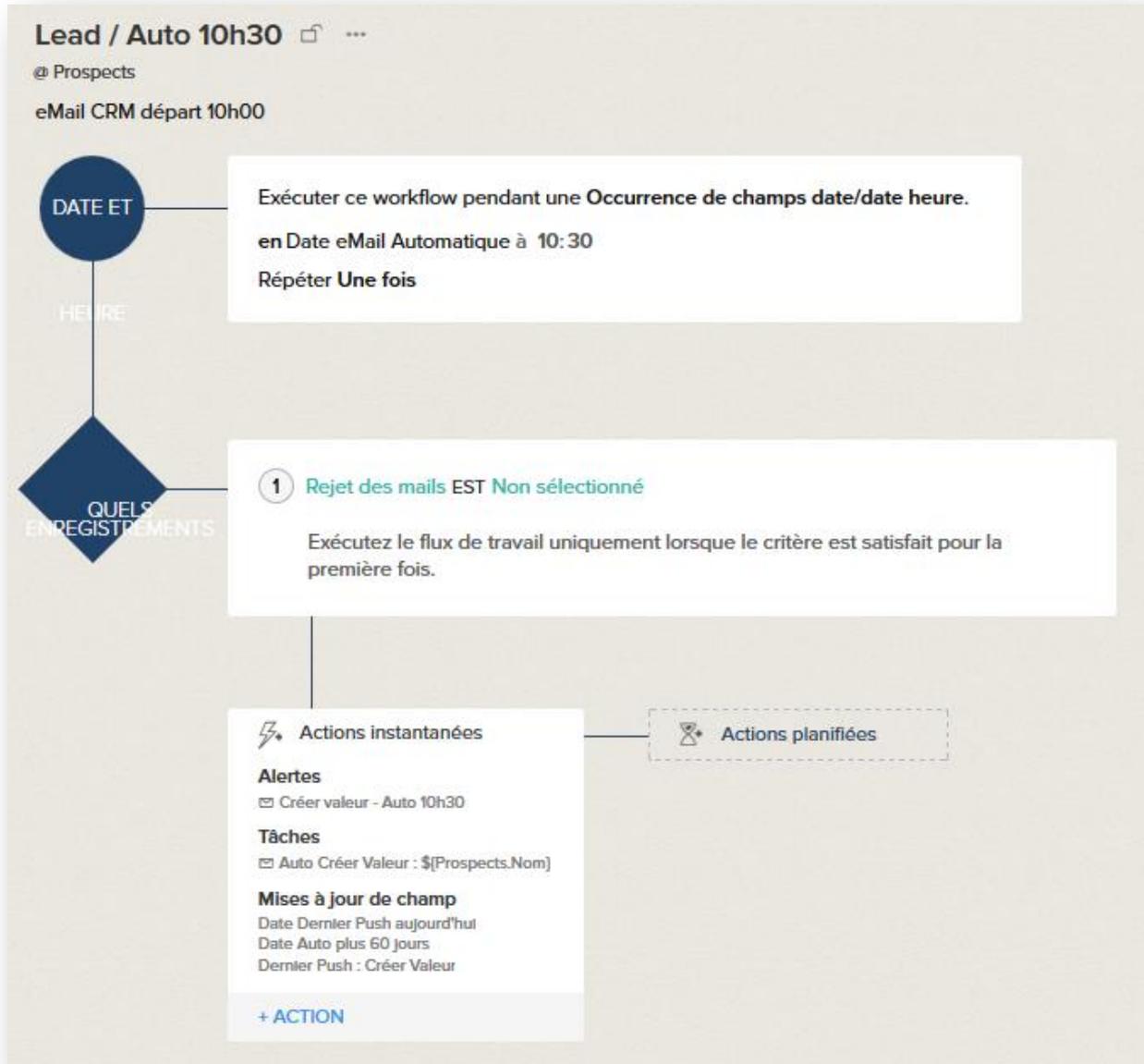
Via l'utilisation d'une Custom Function développée sur mesure par LAMOULIE.com.

Exemple : extrait d'une custom function de Scoring d'un visiteur web (via tracking SaleIQ)

```
// *****  
// VISITEUR WEBSITE = + 10 pts ( et - 100 pts s'il se désabonne)  
// *****  
visitedUrl=leadDetails.get("First Visited URL");  
if(visitedUrl.contains("lamoulie.com"))  
{  
    leadScore+= 10;  
}  
if(visitedUrl.contains("desabonnement"))  
{  
    leadScore-= 100;  
}
```

# ANNEXE B

## WORKFLOW / AUTOMATISATION DU FLUX DE TRAVAIL



# 1 PROSPECTS

## Automatisation du flux de travail / Règles

10 Règles Prospects	Critères	Work Flow Zoho CRM
Secteur Activité	<i>Selon le secteur d'activité, cocher la case No-Com</i>	CM1 : SECTEUR ACTIVITÉ
Visited URL	<i>Si un visiteur visite une page web, alors Statut Lead = visiteur à suivre et Création d'une Tâche de Relance</i>	CM2 : VISITEUR URL
Visited URL désabo	<i>Si un visiteur se désabonne sur une page web, alors ne plus relancer le prospect, mettre le Statut Lead sur Off</i>	CM3 : VISITEUR URL DESABO
Lead / Prospect France	<i>Si le Pays contient « france » alors mettre dans Pays : France</i>	CM4 : PROSPECT FRANCE
Prospect Monaco	<i>Si le Pays contient « monaco » alors mettre dans Pays : Monaco et Département = 98</i>	CM5 : PROSPECT MONACO
Désabonnement	<i>Si le champ Statut Membre devient Désabo, Opted Out, Plainte Ou la case Rejet Mail est sélectionnée alors Statut Lead passe à Off</i>	MAJ1 : DESABONNEMENT
Cliqueur	<i>Si le champ Statut Membre devient Cliqueur alors Statut Lead passe à cliqueur à suivre</i>	MAJ2 : CLIQUEUR
Ouvreur	<i>Si le champ Statut Membre devient Ouvreur alors Statut Lead passe à ouvreur à suivre</i>	MAJ3 : CLIQUEUR
Convertir	<i>Si le champ Statut Lead passe à Convertir contact alors créer 1 contact et 1 compte</i>	MAJ4 : CONVERTIR
eMailing 10h30	<i>Envoi 1 eMail de Prospection + Créer 1 tâche achevée + Relance dans 100 jours</i>	SCHEDULER3 : DATE AUTO AP1 : EMAILING 10H30

## SCORING PROSPECTS

SCORING & CLEAN	1°) Calcule le SCORE du Prospect selon des critères spécifiques :	C15_Lead_Calcul_Scorex
	<pre>//1 EMAIL EXISTE           + 25 pts //2 VISITEUR WEBSITE       + 10 pts //3 CLIQUEUR               + 25 pts //4 OUVREUR                + 5 pts //5 SECTEUR ACTIVITE EXISTE + 10 pts (-1000 si JUNK INDUSTRY) //6 TITRE EXISTE           + 20 pts //7 VISITEUR WEBSITE DESABO - 100 pts //8 STATUT MEMBRE DESABO   - 100 pts //9 REJET MAIL              - 100 pts</pre>	
	2°) Effectue plusieurs opérations d'Hygiène de la base Prospects	

# PROSPECTS

## Actions instantanées

CRÉER & MODIFIER	MISE A JOUR DE CHAMP	CUSTOM FUNCTION
CM1 : Secteur Activité	MAJ1 : Rejet Mails	C15 : Calcul SCOREX
CM1 : Visited URL	MAJ2 : Cliqueur	
CM3 : Visited URL désabo	MAJ3 : Ouvreur	
CM4 : Prospect France	MAJ4 : Désabonnement	
CM5 : Prospect Monaco	MAJ5 : Convertir	

## Actions planifiées

OCCURRENCE CHAMPS DATE
AP1 : eMailing 10h30

## Planifications (Schedulers)

NOM DE LA PLANIFICATION
Scheduler-3-DateAuto

## Liens & Boutons

Nom	Positionnement	Profils autorisés	Deluge Script
B1 : M. Le Directeur	Vue liste – Bouton sur chaque record Page Détails	Administrateur	B01_LEAD_M_LE_DIRECTEUR B19_LEAD_M_LE_DIRECTEUR
B2 : SCOREX	Page Vue Liste	Administrateur	B02_LEAD_SCOREX

# ACTIONS INSTANTANÉES SUR PROSPECTS

## Créer ou Modifier

Déclenchement en fonction d'une Action Enregistrement	Quand	Critère	Action Instantanée
<b>CM1 : SECTEUR ACTIVITÉ</b>	Créer ou modifier	Secteur d'activité <b>EST</b> hospital, secteur public gvt coll locales <b>AND</b> No-Com <b>EST</b> non sélectionné <b>AND</b> Date Prochain Push <b>N'EST PAS VIDE</b>  Exécute le flux de travail chaque fois que le critère est respecté.	<b>Mises à jour de champ</b> Date Auto : vide No-Com : ✓  <b>Fonctions personnalisées</b> <b>C15_Lead_Calcul_Scorex</b>
<b>CM2 : VISITEUR URL</b>	Créer ou modifier	Première page visitée <b>CONTIENT</b> lamoulie.com, googletogo.fr, digitaltogo.fr, zcrm.fr  Exécute le flux de travail uniquement lorsque le critère est satisfait pour la première fois.	<b>Mises à jour de champ</b> Statut Lead : visiteur à suivre <b>Tâches</b> \${Prospect.Nom} : Visiteur URL  <b>Fonctions personnalisées</b> <b>C15_Lead_Calcul_Scorex</b>
<b>CM3 : VISITEUR URL DÉSABO</b>	Créer ou modifier	Première page visitée <b>CONTIENT</b> desabonnement <b>AND</b> Statut Prospect <b>N'EST PAS</b> ★ étranger  Exécute le flux de travail chaque fois que le critère est respecté.	<b>Mises à jour de champ</b> Statut Membre : Opted Out Statut Lead : off Date Auto : vide  <b>Fonctions personnalisées</b> <b>C15_Lead_Calcul_Scorex</b>
<b>CM4 : PROSPECT FRANCE</b>	Créer ou modifier	Pays <b>CONTIENT</b> France <b>AND</b> Choisir Pays <b>N'EST PAS</b> France  Exécute le flux de travail chaque fois que le critère est respecté.	<b>Mises à jour de champ</b> Pays : France Choisir Pays : France
<b>CM5 : PROSPECT MONACO</b>	Créer ou modifier	Pays <b>CONTIENT</b> monaco <b>OR</b> Code postal <b>COMMENCE PAR</b> 98 <b>OR</b> Département est 98 <b>OR</b> Ville <b>CONTIENT</b> monaco  Exécute le flux de travail chaque fois que le critère est respecté.	<b>Mises à jour de champ</b> Pays : Monaco Choisir Pays : Monaco Département : 98

# ACTIONS INSTANTANÉES SUR PROSPECTS

## Mise à jour du champ

Déclenchement en fonction d'une Action Enregistrement	Quand	Critère	Action Instantanée
<b>MAJ01 : DÉSABONNEMENT</b>	Maj du champ	Rejet des mails <b>EST</b> Sélectionné <b>OR</b> Statut Membre <b>EST</b> Opted Out, Désabonné, Plainte	<b>Mises à jour de champ</b> Statut Membre : Opted Out Statut Lead : off Date Auto : vide  <b>Fonctions personnalisées</b> C15_Lead_Calcul_Scorex
<b>MAJ02 : CLIQUEUR</b>	Maj du champ	Statut Membre <b>EST</b> Clic CRM, Clic ZC	<b>Mises à jour de champ</b> Statut Lead : cliqueur à suivre  <b>Fonctions personnalisées</b> C15_Lead_Calcul_Scorex
<b>MAJ03 : OUVREUR</b>	Maj du champ	Statut Membre <b>EST</b> Open CRM, Open ZC	<b>Mises à jour de champ</b> Statut Lead : ouvreur à suivre  <b>Fonctions personnalisées</b> C15_Lead_Calcul_Scorex

## Convertir

Déclenchement en fonction d'une Action Enregistrement	Quand	Critère	Action Instantanée
<b>MAJ04 : CONVERTIR</b>	Maj du champ	Statut du Prospect <b>EST</b> prospect qualifié <b>AND</b> Nom <b>N'EST PAS</b> Vide <b>AND</b> Société <b>N'EST PAS</b> Vide	<b>Fonctions personnalisées</b> C15_Lead_Calcul_Scorex  <b>Convertir</b> Créer Contact, Compte

## ACTIONS PLANIFIÉES SUR PROSPECT

### Valeur du champ date [Date Prochain Push]

Déclenchement en fonction d'une Valeur de champ DATE	Quand	Critère	Action Instantanée
<b>AP1 : EMAILING 10H30</b>	<b>Date exécution</b> = Date Prochain Push <b>Exécution</b> : 10h30 <b>Cycle</b> : 1 fois	Rejet des mails <b>EST</b> Non sélectionné <b>AND</b> No-Com <b>EST</b> Non sélectionné <b>AND</b> Statut Prospect <b>N'EST PAS</b> off	<b>Alertes</b> ✉ Écosystème <b>Tâches</b> ✉ Écosystème : \${Prospects.Nom} <b>Mises à jour de champ</b> Date Auto plus 100 jours Date Dernier Push : aujourd'hui Dernier Push : Écosystème  <b>Fonctions personnalisées</b> <b>C15_Lead_Calcul_Scorex</b>

## SCHEDULERS SUR PROSPECTS

Nom de la planification	Fonction à exécuter	Date de début de l'exécution	Heure exécution & Fréquence
<b>Scheduler_2_Prospect_Hygiene</b>	Nettoyage automatique de la base Prospects	<date>	Tous les jours 05 :00
<b>Scheduler_3_Prospect_eMailAuto</b>	Affectation de 400 <Date Prochain Push> pour alimenter <b>AP1 : EMAILING 10h30</b>	<date>	Tous les jours 19 :00 Excepté samedi et dimanche

## 2 CONTACTS

### Automatisation du flux de travail / Règles

5 Règles Contacts	Critères	WorkFlow ZohoCRM
<b>Nouveau Contact</b>	<i>Si un contact est créé alors calcule le nombre de contacts du Compte. Mise à jour du champ dans Compte</i>	<b>CM1 : NOMBRE CONTACT</b>
<b>Change Type Contact</b>	<i>Si le champ Type Contact change alors mise à jour du champ Type de Compte dans Compte</i>	<b>MAJ1 : CHANGE TYPE CONTACT</b>
<b>Contact VIPrivé</b>	<i>Si le contact est « VIP Privé » alors les champs Rejet Mail et No-Com sont cochés.</i>	<b>MAJ2 : VIPRIVÉ</b>
<b>Mail Promo Personnalisé</b>	<i>Envoi un mail promotionnel personnalisé à 10h00 si la date</i>	<b>AP1 : AUTO PERSO 10 :00</b>
<b>Mail Promotionnel</b>	<i>Envoi un mail promotionnel à 10h00</i>	<b>AP2 : AUTO 10 :00</b>

### Actions instantanées

CRÉER & MODIFIER	MISE A JOUR DE CHAMP	CUSTOM FUNCTION	WEBHOOKS
<b>CM1 : Update Nb Contact</b>	<b>MAJ1 : Change Type Contact</b> <b>MAJ2 : VIPrivé</b>	<b>C11_Contact_Change_Type_Contact</b> <b>C19_Update_Nb_Contact</b>	<b>D01_SMS-Zoho-to-Go</b> <b>D02_Digital-to-Go</b> <b>D03_Google-to-Go</b> <b>D04_Voeux-2016</b> <b>D05_SMS-Fichier</b>

### Actions planifiées

OCCURRENCE CHAMPS DATE
<b>AP1 : Auto Perso 10:00</b> ☒
<b>AP2 : Auto 10:00</b> ☒

### Liens & Boutons

Nom	Positionnement	Profils autorisés	Deluge Script
<b>B1 : Clic ZC</b>	Page Détails	Administrateur	<b>B13_CONTACT_CLIC_ZC</b>
<b>B2 : SMS</b>	Page Détail	Administrateur, Standard	<b>B14_CONTACT_SMS_VOEUX_2017</b>
<b>B3 : Update Compte</b>	Page Vue liste	Administrateur	<b>B14_CONTACT_UPDATE_COMPTE</b>

# ACTIONS INSTANTANÉES SUR CONTACTS

## Créer ou Modifier

Déclenchement en fonction d'une Action Enregistrement	Quand	Critère	Action Instantanée
<b>CM1 : NOMBRE CONTACT</b>	Créer	Aucun  La règle sera exécutée pour tous les enregistrements	<b>Fonctions personnalisées</b> C19_Update_Nb_Contact

## Mise à jour de champ

Déclenchement en fonction d'une Action Enregistrement	Quand	Critère	Action Instantanée
<b>MAJ1 : CHANGE TYPE CONTACT</b>	Mise à jour de champ	Type Contact <b>EST</b> client actif, client dormant, new client, prospect, sous-traitant, suspect  Exécuter le workflow à chaque fois que cette condition est remplie.	<b>Fonctions personnalisées</b> C11_Contact_Change_Type_Contact

Déclenchement en fonction d'une Action Enregistrement	Quand	Critère	Action Instantanée
<b>MAJ2 : VIPRIVÉ</b>	Mise à jour de champ	Type Contact <b>EST</b> VIP, Privé <b>AND</b> Rejet Mail <b>EST</b> non sélectionné <b>AND</b> No-Com <b>EST</b> non sélectionné  Exécuter le flux de travail chaque fois que le critère est respecté.	<b>Mises à jour de champ</b> Rejet Mail : ✓ No-Com : ✓

## Webhooks ( SMS )

Déclenchement en fonction d'une Action Enregistrement	URL à notifier	Paramètre URL
<b>D01 : SMS-ZOHO-TO-GO</b>	http://sms-lowcost.com/cgi-bin/ (Method: <b>POSTER</b> )	Nom du paramètre : <b>XmlMsg</b>  <b>Valeur XML ou JSON</b> <?xml version="1.0"?> <m:Library xmlns:m="http://www. .com" xmlns="http://www. .com"> <username> .com </username> <senderid>ZohoToGo</senderid> <accountid> .com </accountid> <apikey>0</apikey> <message mobilenumber="{Contacts.Portable}">\${Contacts.Civilité} \${Contacts.Nom}, je reste à votre écoute pour vos besoins Zoho CRM - www.ZohoToGo.com - Cordialement. Fred Lamoulie. </m:Library>
<b>D02 : SMS-DIGITAL-TO-GO</b>	Idem	<message>
<b>D03 : SMS-GOOGLE-TO-GO</b>	Idem	<message>
<b>D04 : VOEUX-2016</b>	Idem	<message>
<b>D05: SMS-FICHER</b>	Idem	<message>

# ACTIONS PLANIFIÉES SUR CONTACTS

## Valeur du champ date [Date Prochain Push]

Déclenchement en fonction d'une Valeur de champ DATE	Quand	Critère	Action Instantanée
<b>AP1 : AUTO PERSO 10H30</b>	<b>Date exécution</b> = Date Prochain Push <b>Exécution</b> : 10h30 <b>Cycle</b> : 1 fois	Rejet des mails <b>EST</b> Non sélectionné <b>AND</b> No-Com <b>est</b> Non sélectionné <b>AND</b> NOM DU COMPTE <b>N'EST PAS VIDE</b>  Exécute le flux de travail uniquement lorsque le critère est satisfait pour la première fois.	<b>Alertes</b> ✉ Créer valeur Perso- Auto 10h30 <b>Tâches</b> ✉ Auto Perso 10h30 : \${Contacts.Nom} <b>Mises à jour de champ</b> Date Auto plus 60 jours Date Dernier Push : aujourd'hui Dernier Push : Créer Valeur Perso
<b>AP2 : AUTO 10H30</b>	<b>Date exécution</b> = Date Prochain Push <b>Exécution</b> : 10h30 <b>Cycle</b> : 1 fois	Rejet des mails <b>EST</b> Non sélectionné <b>AND</b> No-Com <b>EST</b> Non sélectionné <b>AND</b> NOM DU COMPTE <b>EST</b> vide  Exécute le flux de travail uniquement lorsque le critère est satisfait pour la première fois.	<b>Alertes</b> ✉ Créer valeur- Auto 10h30 <b>Tâches</b> ✉ Auto 10h30 : \${Contacts.Nom} <b>Mises à jour de champ</b> Date Auto plus 60 jours Date Dernier Push : aujourd'hui Dernier Push : Créer Valeur Perso

## 3 COMPTE

### Automatisation du flux de travail / Règles

6 Règles sur Compte	Critères	WorkFlow Zoho CRM
<b>Copie Adresse</b>	<i>Copie l'adresse du Compte dans tous les Contacts</i>	CM1 : COPY ADRESSE
<b>Calcule Nombre de Contacts</b>	<i>Calcule le nombre de Contacts du Compte</i>	CM2 : NOMBRE CONTACTS
<b>Cumul Factures</b>	<i>Calcule la somme des factures du Compte</i>	CM3 : TOTAL FACTURES
<b>Change Type Compte</b>	<i>Mise à jour du champ Type Contact de tous les Contacts du Compte</i>	MAJ1 : CHANGE TYPE COMPTE
<b>Nouveau Client</b>	<i>Mise à jour du champ Nouveau Client</i>	MAJ2 : NOUVEAU CLIENT
<b>Client Zoho</b>	<i>Mise à jour du Champs Client Zoho de tous les Contacts</i>	MAJ3 : CLIENT ZOHO

### Actions instantanées

CRÉER & MODIFIER	MISE A JOUR DE CHAMP	CUSTOM FUNCTION
CM1 : Copie Adresse	MAJ1 : Change Type Compte	C02_Compte_Copy_Adr_Contact
CM2 : Cumul Factures	MAJ2 : Nouveau Client	C05_Compte_Client_Zoho
CM3 : Calcule Nb Contacts	MAJ2 : Client Zoho	C10_Compte_Change_Type_Compte
		C13_Compte_Calc_Nb_Contact
		C16_Compte_Cumul_Factures_Payees

### Liens & Boutons

Nom	Positionnement	Profils autorisés	Deluge Script
<b>B1 : Total CA</b>	Page Détails	Administrateur	B09_COMPTE_TOTAL_CA
<b>B2 : Taux de Succès</b>	Page Détails Vue liste – Bouton sur chaque record	Administrateur, Standard, Démo CRM	B10_COMPTE_TAUX_SUCCES B11_COMPTE_TAUX_SUCCES
<b>B3 : Nbre Contact</b>	Page Vue liste	Administrateur	B12_COMPTE_CALC_NB_CONTACT

# ACTIONS INSTANTANÉES SUR COMPTES

## Créer ou Modifier

Déclenchement en fonction d'une Action Enregistrement	Quand	Critère	Action Instantanée
<b>CM1 : COPIE ADRESSE</b>	Créer ou modifier	Adresse N'EST PAS VIDE AND Code postal N'EST PAS VIDE AND Ville N'EST PAS VIDE  Exécute le flux de travail chaque fois que le critère est respecté.	Fonctions personnalisées C02_Compte_Copy_Adr_Contact
<b>CM2 : NB CONTACT</b>	Créer ou modifier	La règle sera exécutée pour tous les enregistrements.	Fonctions personnalisées C13_Compte_Calc_Nb_Contact
<b>CM3 : CUMUL FACTURES</b>	Créer ou modifier	Type de Compte EST client actif, client dormant, compte-test, new client, partenaire-stratégique, partenaire-technologique  Exécute le flux de travail chaque fois que le critère est respecté.	Fonctions personnalisées C16_Compte_Cumul_Factures_Payees

## Mise à jour de champ

Déclenchement en fonction d'une Action Enregistrement	Quand	Critère	Action Instantanée
<b>MAJ1 : CHANGE TYPE COMPTE</b>	Mise à jour de champ	La règle sera exécutée pour tous les enregistrements.	Fonctions personnalisées C10_Compte_Change_Type_Compte
<b>MAJ2 : NOUVEAU CLIENT</b>	Mise à jour de champ	Type de Compte EST prospect, suspect  Exécute le workflow à chaque fois que cette condition est remplie.	Mises à jour de champ Nouveau Client : ✓
<b>MAJ3 : CLIENT ZOH0</b>	Mise à jour de champ	La règle sera exécutée pour tous les enregistrements.	Fonctions personnalisées C05_Compte_Client_Zoho

## ANNEXE C : BOUTONS ZOHO CRM

Buttons	Module	Positionnement
<b>B01_Lead_M_Le_Directeur</b>	<b>Prospects</b>	Afficher une page
<b>B02_Lead_Scorex</b>		Page Vue liste
<b>B03_Lead_Clic_ZC</b>		Page Vue liste
<b>B19_Lead_M_Le_Directeur</b>		Vue liste – Bouton pour chaque enregistrement
<b>B20_Lead_Open_ZC</b>		Page Vue liste
<b>B04_Opportunite_Recurrente</b>	<b>Opportunités</b>	Afficher une page
<b>B05_Devis_Win</b>	<b>Devis</b>	Afficher une page
<b>B06_Campagne_OK</b>	<b>Campagnes</b>	Vue liste – Bouton pour chaque enregistrement
<b>B07_Campagne_OK</b>		Page Vue liste
<b>B08_Campagne_OK</b>		Afficher une page
<b>B09_Compte_Total_CA</b>	<b>Comptes</b>	Afficher une page
<b>B10_Compte_Taux_Succes</b>		Afficher une page
<b>B11_Compte_Taux_Succes</b>		Vue liste – Bouton pour chaque enregistrement
<b>B12_Compte_Calc_Nb_Contact</b>		Page Vue liste
<b>B13_Contact_Clic_ZC</b>	<b>Contacts</b>	Page Vue liste
<b>B14_Contact_SMS_Voeux_2017</b>		Page Vue liste
<b>B15_Contact_Transfert_Prospect</b>		Afficher une page
<b>B16_Contact_Update_Compte</b>		Page Vue liste
<b>B17_Facture_Payment_Ok</b>	<b>Factures</b>	Afficher une page
<b>B18_Facture_Payment_Ok</b>		Vue liste – Bouton pour chaque enregistrement

## ANNEXE D : CUSTOMS FUNCTIONS CRM

Customs Functions	Module	Règles associées
<b>C01_Campagne_Calc_Taux_Opened</b>	<b>Campagnes</b>	Campagne / Calcul Taux Opened
<b>C02_Compte_Copy_Adr_Contact</b>	<b>Comptes</b>	Compte / Copie Adresse
<b>C03_Contact_B2C_B2B</b>	<b>Contacts</b>	
<b>C04_Contact_Corrige_CP_06</b>	<b>Contacts</b>	
<b>C05_Compte_Client_Zoho</b>	<b>Comptes</b>	Compte / Client Zoho
<b>C06_Contact_Envoi_SMS</b>	<b>Contacts</b>	
<b>C07_Contact_Creation_Nom_Compte</b>	<b>Contacts</b>	
<b>C08_Contact_SendMail_Decouvrez_Zoho</b>	<b>Contacts</b>	
<b>C09_Lead_Closing_Tasks_Junk_Leads</b>	<b>Prospects</b>	
<b>C10_Compte_Change_Type_Compte</b>	<b>Comptes</b>	Compte / Change Type Compte
<b>C11_Contact_Change_Type_Contact</b>	<b>Contacts</b>	Contact / Change Type Contact
<b>C12_Support_Cal_Solde</b>	<b>Supports</b>	Support / Calcule Solde Facturation Client
<b>C13_Compte_Calc_Nb_Contact</b>	<b>Comptes</b>	Compte / Calc Nombre Contact
<b>C14_Contact_Transfert_Prospect</b>	<b>Contacts</b>	
<b>C15_Lead_Calcul_Scorex</b>	<b>Prospects</b>	A1 : Lead / Secteur Activité A2 : Lead / Visited URL A3 : Lead / Visited URL Opted Out B1 : Lead / Rejet Mails B2 : Lead / Cliqueur B3 : Lead / Ouvreur B4 : Lead / Désabonnement E1 : Lead / eMailing 10h30
<b>C16_Compte_Cumul_Factures_Payees</b>	<b>Comptes</b>	Compte / Cumul Factures
<b>C17_Contact_Calc_Scoring</b>	<b>Contacts</b>	
<b>C18_Opportunité_Cumul_Comptes</b>	<b>Opportunités</b>	Opportunité / Gagnée New Business Opportunité / Gagnée Cross-Selling Client
<b>C19_Contact_Update_Nb_Contact</b>	<b>Contacts</b>	Contact / Update Nombre Contact