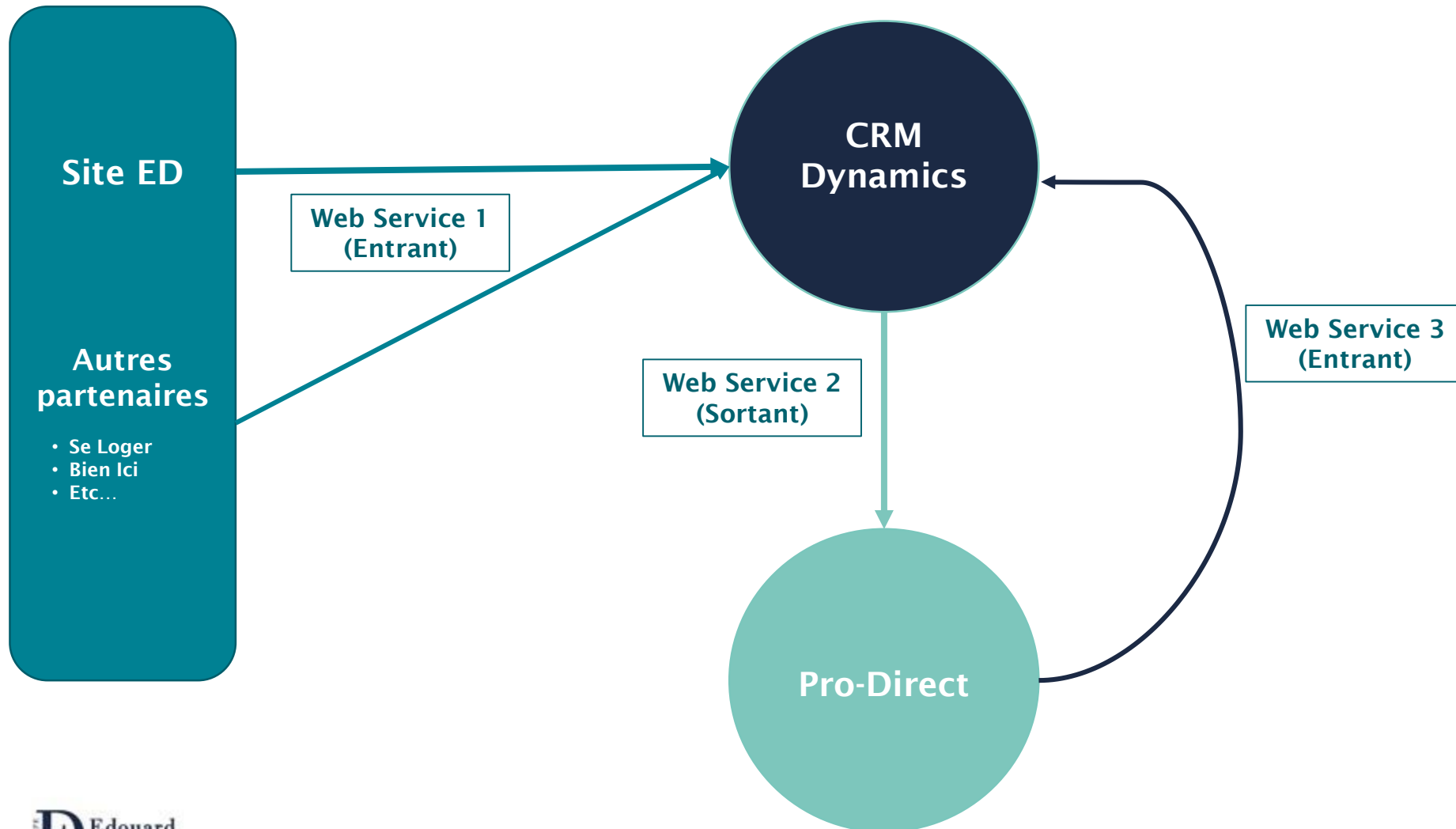




Intégration Web-Service CRM

mercredi 1er avril 2020

Cartographie relation CRM/Call Center



Le Web service 1 : LEADS → CRM

Type de web service : **ENTRANT**

Source : **PARTENAIRES ET SITE ED**

Destinataire : **CRM DYNAMICS**

TRAITEMENTS DE L'INFORMATION

1. Création systématique d'un nouveau formulaire PROJETS dans le CRM,
2. Attribution automatique du nouveau formulaire à l'équipe « CALL CENTER »,
3. Incrémentation de la fiche avec les informations contenues dans le formulaire web,
4. Dédoublonnage du PROJET par le CRM via un WFW automatique → Rattachement à contact existant ou création nouveau contact

CHAMPS IMPORTES DES FORMULAIRES WEB

BaliseRGPD	Field	Nom dans la CRM
code_postal	if_ctc1_postalcode	CTC1 Code Postal
adresse	if_ctc1_street1	CTC1 Rue 1
adresse2	lf_ctc1_street2	CTC1 Rue 2
ville	if_ctc1city	CTC1 Ville
email	if_ctc1email1	CTC1 Email1
prenom	if_ctc1firstname	CTC1 Prénom
nom	if_ctc1lastname	CTC1 Nom
tel_mobile	if_ctc1mobilephone	CTC1 Téléphone mobile
tel_fixe	if_ctc1personnalphone	CTC1 Téléphone personnel
salutation	if_ctc1salutation	CTC1 Civilité
code_programme	if_mainprogramid	Tranche principale
projet_immo	if_mainsearchprofil	Projet client
commentaire	if_requirementdescription	Description du besoin
utm_campaign	if_mkg_campaignid	Campagne
utm_canal	if_mkg_channelid	Canal
utm_source	if_mkg_sourceid	Source
utm_medium	if_mkg_supportid	Support
RGPD	ifintg_rgpd	RGPD

CHAMPS RENSEIGNES PAR LE CRM

Balise	Field	Nom dans la CRM
date_acquisition	if_leaddate	Date de la demande
factoryprojectid	if_projectid	Identifiant unique du projet

Le Web service 2 : CRM → PRO DIRECT

Type de web service : **SORTANT**

Source : **CRM DYNAMICS**

Destinataire : **PRO DIRECT**

TRAITEMENTS DE L'INFORMATION

1. Création d'une nouvelle fiche HERMES et création d'un identifiant ID CALL CENTER,
2. Dédoublonnage du contact de la fiche dans l'outil HERMES,
3. La fiche est ensuite travaillée par le CALL CENTER sous le statut EN COURS, en modifiant et alimentant les champs libres à disposition

CHAMPS ENVOYES ET LIBRES DE MODIFICATION

Balise	Field	Nom dans la CRM
code_postal	if_ctc1_postalcode	CTC1 Code Postal
adresse	if_ctc1_street1	CTC1 Rue 1
adresse2	if_ctc1_street2	CTC1 Rue 2
ville	if_ctc1city	CTC1 Ville
email	if_ctc1email1	CTC1 Email1
prenom	if_ctc1firstname	CTC1 Prénom
nom	if_ctc1lastname	CTC1 Nom
tel_mobile	if_ctc1mobilephone	CTC1 Téléphone mobile
tel_fixe	if_ctc1personnalphone	CTC1 Téléphone personnel
salutation	if_ctc1salutation	CTC1 Civilité

CHAMPS ENVOYES ET VEROUILLES

Balise	Field	Nom dans la CRM
date_acquisition	if_leaddate	Date de la demande
factoryprojectid	if_projectid	Identifiant unique du projet
code_programme	if_mainprogramid	Tranche principale
projet_immo	if_mainsearchprofil	Projet client
utm_campaign	if_mkg_campaignid	Campagne
utm_canal	if_mkg_channelid	Canal
utm_source	if_mkg_sourceid	Source
commentaire	if_requirementdescription	Description du besoin
utm_medium	if_mkg_supportid	Support
RGPD	ifintg_rgpd	RGPD

AUTRES CHAMPS ENVOYES VIDES ET LIBRES

Balise	Field	Nom dans la CRM
action	ed_action	Action
commercial	ownerid	Affectation du projet
conclusioncode	lf_conclusiocodeid	Code conclusion du projet
callcenterprojectid	lf_callcenterid	Identifiant call center du projet
situation_logement	if_customerproperties	Situation actuelle
objectif_achat	if_goalbuying	Destination du logement
budget_max	if_wishbudgetmax	Budget max
horaire_rappel	if_wishdaterdv	Date souhaitée RDV
profession	lf_ctc1_jobtitle	Profession
type_bien	ifintg_assettype	Type de bien
nature_bien	ifintg_operationnature	Nature du bien
email2	if_ctc1email2	CTC1 Email2
tel_professionnel	if_ctc1professionalphone	CTC1 Téléphone professionnel
dept_rech	if_searchdepartmentid	Département recherché
ville_rech	if_import_geocitydesc	Villes recherchées
primo_accédant	if_newrealestatecustomer	Primo accédant
projet_détail	ed_detailedcustomerproject	Projet Client détail
horizon_invest	if_purchasetimeframe	Horizon d'investissement

Le Web service 3 : PRO DIRECT → CRM

Type de web service : **ENTRANT**

Source : **PRO-DIRECT**

Destinataire : **CRM DYNAMICS**

TRAITEMENTS FORMULAIRE PROJETS

1. Envoie de TOUTES les informations enregistrées dans HERMES dans le CRM dès que le statut passe de :

EN COURS



ACCORD

REFUS

INEXPLOITABLE

Champs obligatoire	ACCORD	REFUS	INEXPLOITABLE
SUIVI PAR	Attribution de la fiche au conseiller pour le sortir de l'Equipe CALL CENTER et la rendre visible	Attribution de la fiche au conseiller pour le sortir de l'Equipe CALL CENTER et la rendre visible	Pas d'attribution, la fiche reste dans l'Equipe CALL
CLOTURE CALL CENTER	ACCORD	REFUS	INEXPLOITABLE
MOTIF CLOTURE CALL CENTER	RDV PHYSIQUE / TRANSFERT ABOUTI (TRA) / RDV TELEPHONIQUE / TRANSFERT NON ABOUTI (TRNA) / ENVOI DE DOCUMENT	SURFACE TROP PETITE / PROGRAMME CLOTURE / PLUS DE DISPO DE LOT / PAS INTERESSE / NOUVEAUX PROGRAMMES / NOUS RECONTACTE / LIVRAISON TARDIVE / HORS BUDGET	FAUX NUMERO / INJOIGNABLES PERMANENTS / HORS CIBLE / APPELS ADMIN / NE PARLE PAS FRANÇAIS / DOUBLONS / WRONG NUMBER SYSTEM / UNREACHABLE LIMIT
CODE CONCLUSION PROJET			FAUX NUMERO / INJOIGNABLES PERMANENTS / HORS CIBLE / APPELS ADMIN / NE PARLE PAS FRANÇAIS / DOUBLONS / WRONG NUMBER SYSTEM / UNREACHABLE LIMIT
RAISON DU STATUT	EN COURS	PERDU	ANNULE
STATUT DU PROJET	ACTIF	INACTIF	INACTIF

Evolution des statuts du projet au fil des web services

Suivi par: CALL CENTER / CONSEILLERS



Raison du statut : EN COURS / ANNULE / PERDU / GAGNE



Statut du projet : ACTIF / INACTIF

