

Web Services CALL CENTER projet

Versions

Ver.	Date	Auteur	Contenu et Diffusion
1.0	07/11/2018	Julien CALDERINI	Web services Call Center
1.1	04/12/2018	Julien CALDERINI	Ajout et modification des méthodes
1.2	04/12/2018	Julien CALDERINI	Mise à jour des méthodes
1.3	04/12/2018	Julien CALDERINI	Modification méthode GetProject4CallCenter
1.4	07/12/2018	Julien CALDERINI	Ajout des méthodes référentielles
1.5	14/12/2018	Julien CALDERINI	Ajout email du commercial
1.6	21/05/2019	Julien CALDERINI	Ajustement Edouard Denis : contact, insee ville
1.7	23/05/2018	Julien CALDERINI	Identifiant externe (Nexity) du programme
1.8	07/04/2020	Julien CALDERINI	Ajout champs spécifiques
1.9	21/04/2020	Julien CALDERINI	Ajout de champs spécifiques
1.10	05/05/2020	Julien CALDERINI	GetProject4CallCenter : Ajout de l'email du « suivi par »
1.11	26/04/2020	Julien CALDERINI	SetActivity : ajout nature rendez-vous et modification des types de rendez-vous

Table des matières

1	Introduction.....	3
2	Accès	3
2.1	URL d'accès	3
2.2	Authentification	3
2.3	Compte de démo.....	3
2.4	Utilisation.....	3
3	Description des méthodes.....	3
3.1	Envoi de projet.....	4
3.1.1	La méthode d'envoi de projet est « GetProject4CallCenter »	4
3.1.2	Paramètres	4
3.1.3	Règle d'envoi du projet	4
3.1.4	Champs envoyés et mise en forme.....	4
3.1.5	Envoi.....	8
3.2	Acquittement de projet.....	9
3.2.1	La méthode est « AcquitProject4CallCenter »	9
3.2.2	Paramètres	9
3.2.3	Règles de gestion.....	9
3.3	Création et mise à jour de projet.....	10
3.3.1	La méthode est « CreateOrUpdateProject4CallCenter »	10
3.3.2	Paramètres	10
3.3.3	Règles de gestion.....	10
3.4	Création d'activité sur un projet.....	16
3.4.1	La méthode est « SetActivity»	16
3.4.2	Paramètres	16
3.5	Les référentiels (Referentials)	17
3.5.1	Programmes.....	17
3.5.2	Canaux.....	19
3.5.3	Campagnes.....	19
3.5.4	Origines	19
3.5.5	Supports.....	19
3.2.1	Sources.....	19
4	Correspondance des champs dans la Factory	20
4.1	Champs marketing	20
3.2.1.1	UTM campagne	20
3.2.1.2	Canal	20
3.2.1.3	Utm_act (Origine)	21
3.2.1.4	Utm_source.....	21
3.2.1.5	Utm_medium	21
4.2	Champs type de bien et nature de bien	22
4.2.1.	Type de bien.....	22
4.2.2.	Nature de bien	22
4.3	Champs spécifiques CALL CENTER.....	23

1 Introduction

Ce document a pour objet de décrire les web services mis à la disposition du Call Center dans le cadre du projet La Factory Eddouard Denis

2 Accès

2.1 URL d'accès

- Environnement de recette

<https://rct-ed-callcenter.azurewebsites.net/swagger>

2.2 Authentification

L'authentification est basée sur l'utilisation d'une clé d'api à renseigner dans le header d'appel.

2.3 Compte de démo

La clé à utiliser est EDOUARD-DENISFACTORY

2.4 Utilisation

Renseigner le compte de démo dans la zone api_key puis cliquer sur « Explore »



3 Description des méthodes

Project		Show/Hide	List Operations	Expand Operations
POST	/api/Project/GetProject4CallCenter			
POST	/api/Project/SetActivity			
POST	/api/Project/CreateOrUpdateProject4CallCenter			
POST	/api/Project/AcquitProject4CallCenter			

3.1 Envoi de projet

3.1.1 La méthode d'envoi de projet est « GetProject4CallCenter »

Cette méthode permet au call center de récupérer un projet.

3.1.2 Paramètres

La méthode ne prend pas de paramètre d'entrée. Elle renvoie le dernier projet qui n'a pas été envoyé depuis l'appel précédent de la méthode.

3.1.3 Règle d'envoi du projet

A chaque appel la méthode envoie un projet

- Qui n'est pas une dénonciation d'un partenaire
- Qui provient d'un flux d'import
- Qui n'a pas déjà été envoyé au call center, c'est-à-dire qui ne porte pas d'identifiant du call center.

3.1.4 Champs envoyés et mise en forme

Champ LA FACTORY	Nom dans la CRM	Type	Description	Contenu de la balise	balise Flux
if_ctc1_postalcode	CTC1 Code Postal	String	Code postal du prospect 1	Code postal du prospect 1	code_postal
if_ctc1_street1	CTC1 Rue 1	String	Adresse rue 1 du prospect 1	Adresse rue 1 du prospect 1	adresse
if_ctc1_street2	CTC1 Rue 2	String	Adresse rue 2 du prospect 1	Adresse rue 2 du prospect 2	adresse2
if_ctc1city	CTC1 Ville	String	Ville du prospect 1	Ville du prospect 1	ville
if_ctc1email1	CTC1 Email1	String	Email 1 du prospect 1	Email 1 du prospect 1	email
if_ctc1email2	CTC1 Email2	String	Email 2 du prospect 1	Email 2 du prospect 1	email2
if_ctc1firstname	CTC1 Prénom	String	Prénom du prospect 1	Prénom du prospect 1	prenom
if_ctc1lastname	CTC1 Nom	String	Nom du prospect 1	Nom du prospect 1	nom
if_ctc1mobilephone	CTC1 Téléphone mobile	String	Tel mobile du prospect 1	Tel mobile du prospect 1	tel_mobile
if_ctc1personnalphone	CTC1 Téléphone personnel	String	Tel personnel du prospect 1	Tel personnel du prospect 1	tel_fixe
if_ctc1professionalphone	CTC1 Téléphone professionnel	String	Tel professionnel du prospect 1	Tel professionnel du prospect 1	tel_professionnel
if_ctc1salutation	CTC1 Civilité	String	Maitre/Mademoiselle/Monsieur/Madame	Maitre/Mademoiselle/Monsieur/Madame	salutation
if_customerproperties	Situation actuelle	String	Propriétaire/locataire/logé à titre gratuit	Propriétaire/locataire/logé à titre gratuit	situation_logement
if_goalbuying	Destination du logement	String	Résidence principale/résidence secondaire/investissement	Résidence principale/résidence secondaire/investissement	objectif_achat
if_leaddate	Date de la demande	String	Date de la demande	Date de la demande	date_acquisition
if_externalidentifier	Programme principal	String	Identifiant externe du programme	Identifiant externe du programme	code_programme
if_mainsearchprofil	Projet client	String	Habiter/investir/défiscaliser/ne sait pas	Habiter/investir/défiscaliser/ne sait pas	projet_immo
if_requirementdescription	Description du besoin	String	Description	Description/commentaire du prospect	commentaire
if_wishbudgetmax	Budget max	String	Budget max du projet	Budget max du projet	budget_max
if_wishdaterdv	Date souhaitée RDV	String	Date si RDV souhaité	Date si RDV souhaité	horaire_rappel
if_mkg_campaignid	Campagne	String	Campagne marketing	Libellé de la campagne	utm_camapaign
if_code	Canal	String	Code du canal de communication	Canal de communication	canal
if_originidentifiernum	Origine	String	Origine du prospect	Origine du prospect	utm_act
if_utmsource	Source	String	Source marketing	Source marketing du prospect	utm_source
if_utmmedium	Support	String	Support de communication	Support de communication	utm_medium

if_projectid	Identifiant unique du projet	String	Identifiant La Factory du projet	Identifiant unique du projet	factoryprojectid
if_taxableincomedesc	Imposition	String	Imposition du prospect	Imposition du prospect	imposition
if_ctc1birthday	Date de naissance	String	Date de naissance du prospect	Date de naissance du prospect	date_naissance
if_ctc1_jobtitle	Profession	String	Profession du prospect	Profession du prospect	profession
if_import_formname	Nom du formulaire	String	Nom du formulaire depuis lequel a été envoyé le lead	Nom du formulaire depuis lequel a été envoyé le lead	nom_formulaire
if_import_assettypedesc	Type de logement	String	Type de logement recherché	Type de logement recherché	type_logement
if_import_assetshabdesc	Surface du logement	String	Surface du logement recherché	Surface du logement recherché	surface_logement
if_import_assetdimensiondesc	Taille du logement	String	Taille du logement recherché	Taille du logement recherché	taille_logement
if_import_budgetrangedesc	Fourchette budgétaire	String	Budget du prospect	Budget du prospect	budget_fourchette
if_assetid	Code lot	String	Code lot	Code lot	code_lot
if_import_geodepartmentdesc	Départements recherchés	String	Départements souhaités par le prospect	Liste des départements (saisie libre)	dept_rech
if_import_geocitydesc	Villes recherchées	String	Villes souhaitées par le prospect	Liste des villes (saisie libre)	ville_rech
if_newrealestatecustomer	Primo accédant	String	Le prospect est primo accédant	Le prospect est primo accédant	primo_accedant
ifintg_rgpd	Rgpd opt in	String	Rgpd opt in	Rgpd opt in	rgpdin
ifintg_rgpdout	Rgpd opt out	String	Rgpd opt out	Rgpd opt out	rgpdout
ifintg_assettype	Type de bien	String	Code type de bien Factory	Code du type de bien recherché	type_bienED
ifintg_operationnature	Nature de bien	String	Code nature de bien Factory	Code de la nature de bien recherchée	nature_bien
Ownerid	Suivi par	String	Adresse email de l'utilisateur en charge du projet	Adresse email du commercial « suivi par » du projet	commercial

Remarques

Les champs marketing sur fond bleu ci-dessus (libellé campagne, canal de communication, origine du prospect, source marketing du prospect, support de communication) contiendront les codes paramétrés dans la Factory : voir paragraphe 3.5.1

Les champs sur fond jaune ci-dessus attendent l'une des valeurs indiquées dans la colonne de description et rappelées ci-dessous

Balise	Nom dans la CRM	Type	Description : valeur attendue
projet_immo	Projet client	String	Habiter/investir/défiscaliser/ne sait pas
salutation	Civilité	String	Maitre/Mademoiselle/Monsieur/Madame
situation_logement	Situation actuelle	String	Propriétaire/locataire/logé à titre gratuit
objectif_achat	Destination du logement	String	Résidence principale/résidence secondaire/investissement

primo_accedant	Primo accédant	String	oui/non
----------------	----------------	--------	---------

3.1.5 Envoi

Les données sont mises à disposition au format json

3.1.5.1 Exemple de données

```
{
  "Operation": {
    "Set": {
      "Data": {
        "code_postal": "69003",
        "adresse": "",
        "adresse2": "",
        "ville": "LYON 3EME ARRONDISSEMENT",
        "email": "corinne.pellenz@laposte.net",
        "email2": "",
        "prenom": "CORINNE",
        "nom": "PELLENZ",
        "tel_mobile": "0683572692",
        "tel_fixe": "",
        "tel_professionnel": "",
        "salutation": "Monsieur",
        "situation_logement": "",
        "objectif_achat": "",
        "date_acquisition": "2020-04-09T14:07:00",
        "code_programme": "",
        "projet_immo": "Habiter",
        "commentaire": "A CONSULTE LE SITE PAR CURIOSITE ",
        "budget_max": "0.0000",
        "horaire_rappel": "",
        "utm_capaign": "",
        "canal": "CC006",
        "utm_act": "",
        "utm_source": "TULN",
        "utm_medium": "LIGNAGE",
        "factoryprojectid": "e570f236-617a-ea11-a811-000d3a958f67",
        "imposition": "",
        "date_naissance": "",
        "profession": "",
        "nom_formulaire": "",
        "type_logement": "Appartement",
        "surface_logement": "",
        "taille_logement": "2 pieces",
        "budget_fourchette": "",
        "code_lot": "",
        "dept_rech": "",
        "ville_rech": "",
        "primo_accedant": "",
        "rgpdin": "",
        "rgpdout": "",
        "type_bienED": "",
        "nature_bien": ""
      }
    },
    "GUID": "e570f236-617a-ea11-a811-000d3a958f67"
  },
  "Username": null,
  "Password": null
}
```


3.2 Acquittement de projet

3.2.1 La méthode est « AcquitProject4CallCenter »

Cette méthode permet d'acquitter des projets transmis au call center ou de clôturer des projets

3.2.2 Paramètres

Les paramètres d'entrée sont les suivants :

Balise	Field	Nom dans la CRM	Type	Description	Contenu de la balise odity
factoryprojectid	if_projectid	Identifiant unique du projet	String	Identifiant La Factory du projet	Identifiant unique du projet
callcenterprojectid	lf_callcenterid	Identifiant call center du projet	String	Identifiant Call center du projet	Identifiant unique du projet dans le SI du call center
Conclusioncode	lf_flux5code	Code conclusion du projet	String	Code conclusion du projet dans le SI du call center	Correspondance à effectuer avec la Factory

Les paramètres de sorties sont :

- L'identifiant Factory du projet
- L'identifiant Call Center du projet
- L'url direct vers le projet dans la Factory
- Le message d'erreur éventuel

3.2.3 Règles de gestion

Pour l'acquitterment les 2 identifiants sont obligatoires

Pour la conclusion les 3 paramètres sont obligatoires

La correspondance entre les codes du call center et de la Factory est à renseigner dans l'entité code Conclusion via les champs « flux5 code » et « flux5 label »

3.3 Création et mise à jour de projet

3.3.1 La méthode est « CreateOrUpdateProject4CallCenter »

Cette méthode permet de créer, de mettre à jour et de clôturer des projets

Tous les paramètres transmis par la Factory doivent être transmis par le call center lors de la mise à jour
Un champ transmis par la Factory mais non renvoyé ensuite par le call center sera mis à jour à vide.

3.3.2 Paramètres

Les paramètres d'entrée sont les suivants : voir tableau page suivante

Lors de la création ou de la mise à jour si la balise « commercial » est alimentée elle devra contenir l'adresse email d'un vendeur Client détenant obligatoirement une licence dans la Factory
Les vendeurs sont délivrés par la méthode référentielle « GetPrograms »

Les paramètres de sorties sont :

- L'identifiant Factory du projet
- L'identifiant Call Center du projet
- L'url lien direct vers le projet dans la Factory
- Le message d'erreur éventuel

3.3.3 Règles de gestion

3.3.3.1 Création d'un projet

Un projet est créé lorsque l'identifiant Factory est vide ou qu'il n'existe pas

Lors de la création d'un projet la méthode retourne les paramètres de sortie suivants

- L'identifiant Factory du projet
- L'identifiant Call Center du projet
- L'url lien direct vers le projet dans la Factory
- Le message d'erreur éventuel

Lors de la création d'un projet l'origine ou le canal sont des champs obligatoires

3.3.3.2 Mise à jour d'un projet

Un projet est mis à jour lorsque l'identifiant Factory est renseigné et correspond à l'identifiant d'un projet dans la Factory

L'identifiant du call center est obligatoire pour la mise à jour d'un projet.

Tous les paramètres transmis par la Factory doivent être transmis par le call center lors de la mise à jour
Un champ transmis par la Factory mais non renvoyé ensuite par le call center sera mis à jour à vide.

Il n'est pas nécessaire de renvoyer la date de la demande. Celle-ci est enregistrée lors de la création du projet et ne sera pas mise à jour

Exemples :

Un numéro de téléphone professionnel qui n'existe plus

La Factory envoie le numéro de téléphone, le call center ne renvoie pas ce numéro : le n° de téléphone est mis à vide (null)

Un champ est inchangé

La Factory envoie le champ, le call center renvoie ce même champ.

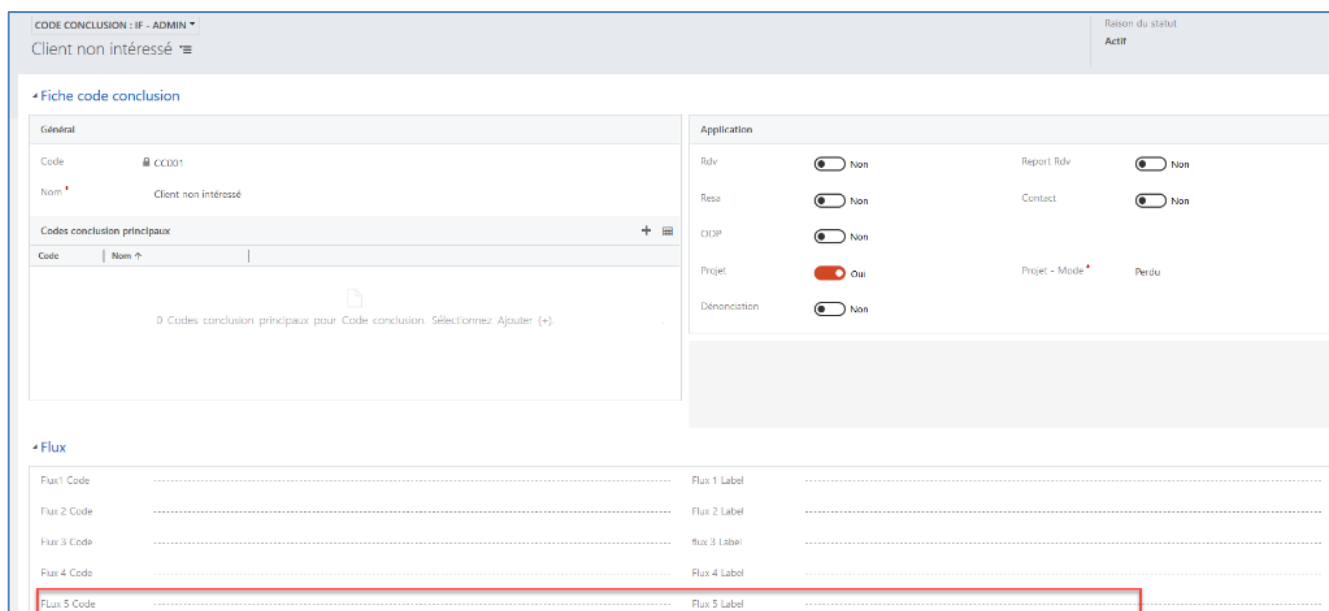
Lors de la mise à jour d'un projet la méthode retourne les paramètres de sortie suivants

- L'identifiant Factory du projet
- L'identifiant Call Center du projet
- L'url lien direct vers le projet dans la Factory
- Le message d'erreur éventuel

3.3.3.3 Clôture d'un projet

Un projet mis à jour peut être clôturé à l'aide d'un code conclusion.

La correspondance entre les codes du call center et de la Factory est à renseigner dans l'entité code conclusion



La correspondance entre les codes du call center et de la Factory est à renseigner dans l'entité code Conclusion via les champs « flux5 code » et « flux5 label »

3.3.3.4 Champs clôture call center et motif clôture call center

Les règles de gestion sur la correspondance entre la clôture du call center et les motifs de clôture autorisés seront gérées par l'émetteur.

Balise	Field	Nom dans la CRM	Type	Description	Contenu de la balise
code_postal	if_ctc1_postalcode	CTC1 Code Postal	String	Code postal du prospect	Code postal du prospect
adresse	if_ctc1_street1	CTC1 Rue 1	String	Adresse rue 1 du prospect	Adresse rue 1 du prospect
adresse2	if_ctc1_street2	CTC1 Rue 2	String	Adresse rue 2 du prospect	Adresse rue 2 du prospect
ville	if_ctc1city	CTC1 Ville	String	Ville du prospect	Ville du prospect
email	if_ctc1email1	CTC1 Email1	String	Email 1 du prospect	Email 1 du prospect
prenom	if_ctc1firstname	CTC1 Prénom	String	Prénom du prospect	Prénom du prospect
nom	if_ctc1lastname	CTC1 Nom	String	Nom du prospect	Nom du prospect
tel_mobile	if_ctc1mobilephone	CTC1 Téléphone mobile	String	Tel mobile du prospect	Tel mobile du prospect
tel_fixe	if_ctc1personnalphone	CTC1 Téléphone personnel	String	Tel personnel du prospect	Tel personnel du prospect
salutation	if_ctc1salutation	CTC1 Civilité	String	Maitre/Mademoiselle/Monsieur/Madame	Maitre/Mademoiselle/Monsieur/Madame
situation_logement	if_customerproperties	Situation actuelle	String	Propriétaire/locataire/logé à titre gratuit	Propriétaire/locataire/logé à titre gratuit
objectif_achat	if_goalbuying	Destination du logement	String	Résidence principale/résidence secondaire/investissement	Résidence principale/résidence secondaire/investissement
date_acquisition	if_leaddate	Date de la demande	String	Date de la demande au format aaaammjjhhmmss	Date de la demande
code_programme	if_externalidentifier	Tranche principale	String	Identifiant du programme	Identifiant externe du programme
projet_immo	if_mainsearchprofil	Projet client	String	Habiter/investir/défiscaliser/ne sait pas	Habiter/investir/défiscaliser/ne sait pas
commentaire	if_requirementdescription	Description du besoin	String	Description	Description/commentaire du prospect
budget_max	if_wishbudgetmax	Budget max	String	Budget max du projet	Budget max du projet
horaire_rappel	if_wishdaterdv	Date souhaitée RDV	String	Date si RDV souhaité	Date et heure si RDV souhaité ou rappel souhaité
utm_campaign	if_mkg_campaignid	Campagne	String	Campagne marketing	Libellé de la campagne
canal	if_mkg_channelid	Canal	String	Canal de communication	Canal de communication
utm_act	if_mkg_originid	Origine	String	Origine du prospect	Origine du prospect
utm_source	if_mkg_sourceid	Source	String	Source marketing	Source marketing du prospect
utm_medium	if_mkg_supportid	Support	String	Support de communication	Support de communication
imposition	if_taxableincomedesc	Imposition	String	Imposition	Montant de l'imposition du prospect
date_naissance	if_ctc1birthday	Date de naissance	String	Date de naissance du prospect	Au format aaaammjj
profession	if_ctc1_jobtitle	Profession	String	Profession	Profession du prospect

nom_formulaire	if_import_formname	Nom du formulaire	String	Nom du formulaire duquel provient le projet	Nom du formulaire duquel provient le projet
type_logement	if_import_assettypedesc		String	Code du Type de logement envisagé	Type de logement envisagé
surface_logement	if_import_assetshabdesc		String	Surface du logement envisagé	Surface du logement envisagé
taille_logement	if_import_assetdimensiondesc		String	Taille du logement envisagé	Taille du logement envisagé
budget_fourchette	if_import_budgetrangedesc		String	Fourchette du budget	Fourchette du budget
factoryprojectid	if_projectid	Identifiant unique du projet	String	Identifiant La Factory du projet	Identifiant unique du projet dans le SI du call center
callcenterprojectid	if_callcenterid	Identifiant call center du	String	Identifiant Call center du projet	Identifiant unique du projet dans le SI du call center
conclusioncode	if_flux5code	Code conclusion du projet	String	Code conclusion du projet dans le SI du call center	Correspondance à effectuer avec la Factory
email2	if_ctc1email2	CTC1 Email2	String	Email 2 du prospect	Email 2 du prospect
tel_professionnel	if_ctc1professionalphone	CTC1 Téléphone professionnel	String	Tel professionnel du prospect	Tel professionnel du prospect
code_lot	if_assetid	Code lot	String	Code lot	Code lot au format xxxxx_yyyy, xxxxx code primpromo du programme, yyyy n° commercial du lot
dept_rech	if_import_geodepartmentdesc	Département recherché	String	Départements recherchés	Liste des départements (saisie libre)
ville_rech	if_import_geocitydesc	Villes recherchées	String	Villes recherchées	Liste des villes (saisie libre)
primo_accédant	if_newrealestatecustomer	Primo accédant	String	Le prospect est primo accédant	Oui/non
commercial	ownerid	Affectation du projet	String	Commercial affecté au projet	Adresse email du commercial
insee_ville	if_ctc1cityid	Ville(recherche)	String	Code insee de la ville (référentiel insee)	Code insee de la ville (référentiel insee)
callcentercontactid	if_externalidentifier	ID Externe	String	Identifiant externe du contact	Identifiant unique du contact dans le SI du call center
Rgpdin	ifintg_rgpd	Opt in	String	Flag opt-in	Oui/non
Rgpdout	ifintg_rgpdout	Opt out	String	Flag opt-out	Oui/non
Nature_logement	ifintg_operationnature	Nature de bien	String	Code nature de logement envisagé	Correspondance avec le code Nature de bien dans l'entité nature de bien de la Factory
Type_logementED	ifintg_assettype	Type de bien	String	Code type de bien envisagé	Correspondance avec le code type de bien dans l'entité type de bien de la Factory
Cloture_call	ifintg_cloturecall	Cloture call center	String	Code statut clôture call center	En majuscules ; 3 valeurs possibles ACCORD, REFUS, INEXPLOITABLE

Motif_cloture	Ifintg_motifcloturecall	Motif cloture call center	String	Code motif de clôture call center	En majuscules Valeurs possibles 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
Programme_call	Ifintg_callcenterprogram	Programme Call Center	String	Identifiant externe du programme	Identifiant externe du programme (s'il a changé lors de la qualification du projet). Même format que « code_programme »
Attribdate_call	Ifintg_callcenterattribdate	Date d'affectation Call Center	String	Date et heure à laquelle le projet est affecté à un vendeur et poussé dans le CRM	Au format aaaammjjhhmmss
commentaire_call	Ifintg_callcenterdescription	Commentaires Call Center	String	Commentaire call center	
Revente	Ifintg_resale	Revente		A préciser	Oui/non

Rappel remarques

Les champs marketing sur fond bleu ci-dessus (libellé campagne, canal de communication, origine du prospect, source marketing du prospect, support de communication) contiendront les codes paramétrés dans la Factory : voir paragraphe 3.5.1

Les champs sur fond jaune ci-dessus attendent l'une des valeurs indiquées dans la colonne de description et rappelées ci-dessous

Balise	Nom dans la CRM	Type	Description : valeur attendue
projet_immo	Projet client	String	Habiter/investir/défiscaliser/ne sait pas
salutation	Civilité	String	Maitre/Mademoiselle/Monsieur/Madame
situation_logement	Situation actuelle	String	Propriétaire/locataire/logé à titre gratuit
objectif_achat	Destination du logement	String	Résidence principale/résidence secondaire/investissement
primo_accédant	Primo accédant	String	oui/non

Dans le cadre du projet Edouard Denis l'ensemble des leads est reçu et qualifié par le call center.
La création d'un projet génère également la création d'un contact

Balise	Field	Nom dans la CRM	Type	Description	Contenu de la balise
code_postal	if_ctc1_postalcode	Code Postal	String	Code postal du contact	Code postal du contact
adresse	if_ctc1_street1	Rue 1	String	Adresse rue 1 du contact	Adresse rue 1 du contact
adresse2	if_ctc1_street2	Rue 2	String	Adresse rue 2 du contact	Adresse rue 2 du contact
ville	if_ctc1city	Ville	String	Ville du contact	Ville du contact
email	if_ctc1email1	Email1	String	Email 1 du contact	Email 1 du contact
prenom	if_ctc1firstname	Prénom	String	Prénom du contact	Prénom du contact
nom	if_ctc1lastname	Nom	String	Nom du contact	Nom du contact
tel_mobile	if_ctc1mobilephone	Téléphone mobile	String	Tel mobile du contact	Tel mobile du contact
tel_fixe	if_ctc1personnalphone	Téléphone personnel	String	Tel personnel du contact	Tel personnel du contact
salutation	if_ctc1salutation	Civilité	String	Maitre/Mademoiselle/Monsieur/Madame	Maitre/Mademoiselle/Monsieur/Madame
tel_professionnel	if_ctc1professionalphone	CTC1 Téléphone professionnel	String	Tel professionnel du prospect	Tel professionnel du prospect
callcentercontactid	if_externalidentifier	ID Externe	String	Identifiant externe du contact	Identifiant unique du contact dans le SI du call center

3.4 Création d'activité sur un projet

3.4.1 La méthode est « SetActivity »

Cette méthode permet de créer une activité de type appel téléphonique ou rendez-vous

3.4.2 Paramètres

Les paramètres d'entrée sont les suivants : voir tableau page suivante

Les paramètres de sorties sont :

- L'identifiant Factory du projet
- L'url lien direct vers le projet dans la Factory
- Le message d'erreur éventuel

3.4.2.1 Création d'un appel téléphonique

Pour un appel téléphonique les champs suivants sont à alimenter :

- Sujet
- Direction
- Durée
- Message

3.4.2.2 Création d'un rendez-vous

Pour un rendez-vous les champs suivants sont à alimenter

- Sujet
- Commentaire
- Date début
- Date fin
- Type de rendez-vous

Balise	Field	Nom dans la CRM	Type	Description	Contenu de la balise odity
factoryprojectid	If_projectid	Identifiant unique du projet	String	Identifiant La Factory du projet	Identifiant unique du projet
sujet	subject	Sujet / au sujet de	String	Sujet	Sujet de l'appel ou sujet du rendez-vous
direction	directioncode	Direction	String	Direction de l'appel	Appel entrant = 0 ; appel sortant = 1
durée	actualdurationminutes	Durée	String	Durée de l'appel	En minutes
message	Leftvoicemail	Message vocal laissé	String	Oui/non	Le call center a laissé un message vocal Oui = true ;
typeactivite			String	Type d'activité	Appel téléphonique phonecall Rendez-vous =appointment
commentaire	Description	Description	String	Commentaire sur l'activité	
datedebut	scheduledstart	RDV date du rdv	String	Date et heure de début du rdv	Au format aaaammjjhhmmss
datefin	scheduledend	RDV date de fin	String	Date et heure de fin du rdv	Au format aaaammjjhhmmss
typerdv	ed_rdvtype	Type RDV	String	Type de rendez-vous	Valeurs possibles : R1, R2, R3, partenaire
commercial	Ownerid	Commercial affecté au projet	String	Adresse email du commercial	Adresse email du commercial
naturerdv	ed_naturerdv	Nature RDV	String	Nature de rendez-vous	Valeurs possibles : physique, visio, téléphonique

3.5 Les référentiels (Referentials)

Les web services proposent les méthodes suivantes de mise à disposition de référentiels afin d'effectuer la correspondance technique des champs

Referentials		Show/Hide	List Operations	Expand Operations
POST	/api/Referentials/GetPrograms			
POST	/api/Referentials/GetCampaigns			
POST	/api/Referentials/GetCanaux			
POST	/api/Referentials/GetOrigins			
POST	/api/Referentials/Supports			
POST	/api/Referentials/Sources			

3.5.1 Programmes

La méthode est « GetPrograms »

Balise	Nom dans la CRM	Type	Description : valeur attendue
lr_programid	ID unique du programme dans la Factory	String	
lf_externalidentifier	ID unique du programme dans le SI du client	String	Identifiant Nexity
lf_name	Nom du programme	String	
lf_code	Code du programme	String	
lf_city	Ville du programme	String	
if_address_street1	Adresse du programme	String	
if_address_street2	Adresse du programme	String	
if_address_postalcode	Code postal du programme	String	
lf_department	Département du programme	String	
lf_salaregionid	ID unique de la région de vente dans la Factory	String	
lf_salesofficeid	ID unique du bureau de vente dans la Factory	String	
lf_salesoffice	Bureau(x) de vente	String	
lf_name	Nom du bureau de vente	String	
lf_city	Ville du bureau de vente	String	
lf_code	Code du bureau de vente	String	
lf_type	Type de bureau de vente	String	
lf_salesofficeid	ID unique du bureau de vente	String	
lf_phonenumber1	Téléphone1 du bureau de vente	String	
lf_phonenumber2	Téléphone2 du bureau de vente	String	
lf_street1	Adresse du bureau de vente	String	
lf_street2	Adresse du bureau de vente	String	
lf_postalcode	Code postal du bureau de vente	String	
lf_openingtime	Horaires du bureau de vente	String	
Ressources	Commerciaux rattachés au bureau de vente	String	
lf_salesofficeid	ID unique du bureau de vente dans la Factory	String	
Userid	ID unique du vendeur dans la Factory	String	
Firstname	Prénom du vendeur	String	
Lastname	Nom du vendeur	String	
Title	Fonction du vendeur	String	
Telephone1	Téléphone du vendeur	String	
Territory	Région de vente	String	

Mobilephone	Téléphone portable du vendeur	String	
Internalemailaddress	Email du vendeur	String	
If_is_sellerforlive	Vendeur spécialisé dans l'accession	String	
If_is_sellerforinvest	Vendeur spécialisé dans l'investissement	String	
If_gotomarketdate	Date de commercialisation du programme	String	
If_deliverydate	Date de livraison du programme	String	
If_actabilitydate	Date d'actabilité du programme	String	

3.5.2 Canaux

La méthode est « GetCanaux »

Balise	Nom dans la CRM	Type	Description : valeur attendue
If_name	Libellé du canal	String	
If_code	Code du canal	String	

3.5.3 Campagnes

La méthode est « GetCampaigns »

Balise	Nom dans la CRM	Type	Description : valeur attendue
If_name	Libellé de la campagne	String	
If_utmcampaign	Code utm de la campagne	String	

3.5.4 Origines

La méthode est « GetOrigins »

Balise	Nom dans la CRM	Type	Description : valeur attendue
If_name	Libellé de l'origine	String	
If_utmact	Code utm de l'origine	String	

3.5.5 Supports

La méthode est « GetSupports »

Balise	Nom dans la CRM	Type	Description : valeur attendue
If_name	Libellé du support	String	
If_utmmedium	Code utm du support	String	

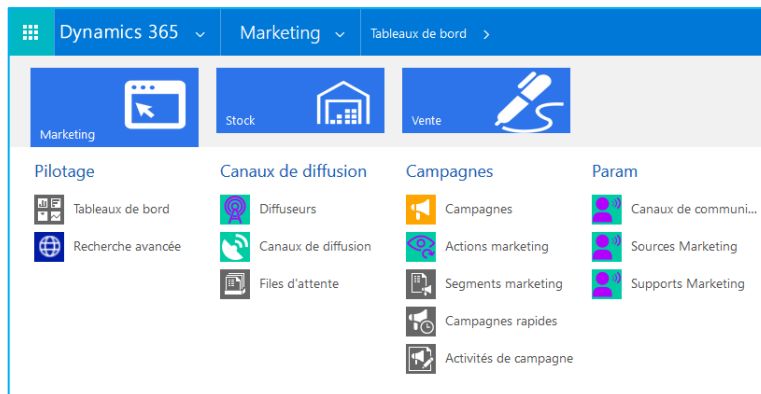
3.2.1 Sources

La méthode est « Getsources »

Balise	Nom dans la CRM	Type	Description : valeur attendue
If_name	Libellé de la source	String	
If_utmsource	Code utm de la source	String	

4 Correspondance des champs dans la Factory

4.1 Champs marketing



Les balises suivantes sont pilotées par la Factory dans l'application marketing

- utm_campaign
- Canal
- utm_act
- utm_source
- utm_medium

3.2.1.1 UTM campagne

Il s'agit de l'UTM Campagne de la campagne marketing

SYNTHESE	
Nom *	Campagne
Code de la campagne	CMP-01000-M6W1P
UTM Campagne	test_camp
Type	-----
Réponse attendue(%)	-----

3.2.1.2 Canal

Il s'agit du Code du canal de communication

CANAL DE COMMUNICATION : IF - GESTION	
Internet	
Fiche canal	
Code +	CAN004
Nom *	Internet

3.2.1.3 Utm_act (Origine)

Il s'agit de l'ID action de l'action marketing

ACTION MARKETING : QUA - MKG ▾

Lignage / Superimmo ≡

▾ Fiche origine

Général	
ID Action	88
Nom	Lignage / Superimmo
Campagne	Campagne par défaut

3.2.1.4 Utm_source

Il s'agit de l'UTM Source de la source marketing

SOURCE MARKETING : IF - GESTION

20minutes ≡

▾ Général

Code *	SOU001
Nom *	20minutes
UTM Source	-----

3.2.1.5 Utm_medium

Il s'agit de l'UTM medium du support marketing

SUPPORT MARKETING : IF - GESTION

Action / event (ex galeries commerciales) ≡

▾ Général

Code *	SUP001
Nom *	Action / event (ex galeries commerciales)
UTM Medium	-----

4.2 Champs type de bien et nature de bien

Attention il est indispensable de renseigner les valeurs de mapping avant le démarrage de la recette. Il faudra également reporter ce mapping pour le passage en production

4.2.1. Type de bien

La correspondance est effectuée par le champ flux5code de l'entité type de bien de la Factory

TYPE DE BIEN : IF - MKG 365 ▼

T2 ☰

✚ Général

Code *	T2	Nature du lot	Appartement
Catégorie *	Principal	Ordre d'affichage
Nom *	T2		
Nb pièces *	2	Duplex	Non

✚ Flux

Flux 1 - Code	T2	Flux 1 - Label	T2
Flux 2 - Code	Flux 2 - Label
Flux 3 - Code	Flux 3 - Label
Flux 4 - Code	Flux 4 - Label
Flux 5 - Code	Flux 5 - Label
Flux Primpromo - Code	Flux Primpromo - Label

4.2.2. Nature de bien

La correspondance est effectuée par le champ flux5code de l'entité type de bien de la Factory

Appartement ☰

✚ Général

Code *	APP
Nom *	Appartement

▸ Types de bien

✚ Flux

Flux 1 - Code	APP	Flux 1 - Label	Appartement
Flux 2 - Code	Flux 2 - Label
Flux 3 - Code	Flux 3 - Label
Flux 4 - Code	Flux 4 - Label
Flux 5 - Code	Flux 5 - Label

4.3 Champs spécifiques CALL CENTER

Ces champs pourront contenir les valeurs suivantes définies par Edouard Denis

Extrait du document « Map Flux CRM-PRO DIRECT.pdf »

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

*** FIN DU DOCUMENT