

Présentation des évolutions OpenFlex CRM

Février 2025

Rappel avant entrée en souffrance

Une nouvelle fonctionnalité permettant de générer des alertes a été créée pour avertir les utilisateurs **avant** que le délai de traitement d'un LEAD soit atteint.

Elle a été conçue pour éviter que nos clients soient impactés par des pénalités quand un lead passe en souffrance en permettant aux utilisateurs de faire des relances plus rapides.

Elle est configurable en sélectionnant successivement les menus suivants « **Paramètres du point de vente** » > « **Leads entrant** » > « **Durée de vie** ».

Il est possible d'automatiser 1 ou 2 rappels avant l'entrée en souffrance de la tâche.

- Si un seul rappel est programmé il sera envoyé quand 50% du délai de traitement sera écoulé.
- Si 2 rappels sont programmés ils seront envoyés aussitôt qu'un tiers du délai sera écoulé.
- Si un collaborateur s'affecte le lead, il recevra les alertes.
- Si personne n'est en charge de la gestion du lead, alors tous les utilisateurs affectés aux traitements de ce type de lead recevront la ou les alertes.

L'utilisateur associé à la tâche ou ses collègues recevront alors une ou deux notifications par email.

Si une tâche est traitée ou qu'un rendez-vous est pris, les alertes seront automatiquement mises en pause.

The screenshot shows a configuration window titled "LEADS ENTRANTS - Durée de vie" with a close button (X) in the top right corner. The interface includes the following elements:

- A text input field for "Durée de vie (en minutes)" with the value "10".
- A toggle switch for "Activer le rappel avant entrée en souffrance", which is currently turned on.
- A dropdown menu for "Nombre de rappels" with the value "2 rappels". Below this dropdown, it says "Répartis automatiquement sur la période".
- A red "Enregistrer" (Save) button in the bottom right corner.

Création de tâches suite à un appel entrant

L'interface de paramétrage d'un numéro traceur a été complétée avec l'ajout de 2 nouveaux encarts permettant de personnaliser la création d'une tâche suite à un appel connecté ou manqué.

Lors de l'achat d'un numéro traceur, l'utilisateur peut maintenant définir si les **appels manqués** et **appels connectés** doivent générer une tâche ou non.

Si une tâche doit être créée, l'utilisateur peut définir le statut de la tâche qui sera créée (**Nouveau/Suivi**), ainsi que l'état de la tâche (**Ouverte/Terminée**).

Paramètres du point de vente / Téléphonie et voix / Numéros traceurs / Acheter un numéro de téléphone ou numéro de téléphone / Appels manqués / Appels connectés

The screenshot shows a configuration interface with two main sections: "Appels manqués" and "Appels connectés".

- Appels manqués:**
 - Création d'une tâche:
 - Statut de la tâche:
 - État de la tâche:
- Appels connectés:**
 - Création d'une tâche:
 - Statut de la tâche:
 - État de la tâche:

At the bottom right, there is a red button labeled "Enregistrer le numéro de téléphone".

Les tâches créées s'afficheront alors au statut défini dans un tableau "Appels Manqués" ou "Appels connectés".

The image shows a CRM interface with two tables. The top table, 'Appels connectés', contains two rows of data. The bottom table, 'Appels manqués', contains eight rows of data. Both tables have columns for 'Point De Vente', 'Contact', 'Type', 'Statut', and 'Durée De Vie'. The 'Statut' column in the 'Appels manqués' table is highlighted in dark blue with the text 'NOUVEAU'.

Appels connectés					
Point De Vente	Contact	Type	Type	Statut	Durée De Vie
Ma concession	Julien CARIGNA	Appel entrant	Particulier VP Attente VO LERONCOM	NON	-
Ma concession	+33 6 84 10 36 71	Appel entrant	Particulier VP Attente VO LERONCOM	NON	-

Total 2
Quotas 0 Terminés 0 / Total 2

Appels manqués					
Point De Vente	Contact	Type	Type	Statut	Durée De Vie
Ma concession	Julien CARIGNA	Appel entrant	Particulier VP VO LERONCOM	NOUVEAU	-
Ma concession	Julien CARIGNA	Appel entrant	Particulier VP VO LERONCOM	NOUVEAU	-
Ma concession	Julien CARIGNA	Appel entrant	Particulier VP VO LERONCOM	NOUVEAU	-
Ma concession	Julien CARIGNA	Appel entrant	Particulier VP VO LERONCOM	NOUVEAU	-
Ma concession	Julien CARIGNA	Appel entrant	Particulier VP Attente VO LERONCOM	NOUVEAU	-
Ma concession	Julien CARIGNA	Appel entrant	Particulier VP Attente VO LERONCOM	NOUVEAU	-
Ma concession	+33 6 84 10 36 71	Appel entrant	Particulier VP Attente VO LERONCOM	NOUVEAU	-
Ma concession	+33 6 84 10 36 71	Appel entrant	Particulier VP Attente VO LERONCOM	NOUVEAU	-

Total 8
Quotas 0 Terminés 0 / Terminés 0 Total 8

Ajout du tag VD

Afin de répondre au mieux aux besoins des clients possédant des vitrines VD, l'ajout du statut « **VD** » va permettre de suivre ces types de véhicules à travers toute la plateforme : programme Lead Entrant, filtres, statistiques etc.

GÉNÉRAL - Spécialisations

Marques distribuées

Départements

Attributs métiers

Statut

Statistiques application

Leads générés 291	VN 46.0%	APV 3.1%	Leads contactés 33 %
	VO 14.8%	VD 1.7%	↓ 95% en France

Amélioration de la lisibilité des statistiques

Afin d'améliorer la lisibilité des données :

- Le tableau de statistiques des sources est désormais dépliables

Statistiques des sources								
Statistiques par source	Catégorisé	Affectés	Traité (N)	Statut	Connectés	Insignifiants	Sécher	
> JOK	1	1	1 (100%)	-	-	1	-	-
> API	1	1	- (0%)	-	-	-	-	-
> Appel entrant	2	1	1 (50%)	4 minutes	-	1	1	-
> Autre	2	-	- (0%)	-	-	-	-	-
> AUTRE	55	30	22 (40%)	35 heures	11	11	7	-
> OMS OperFlex Démo Interne	14	2	- (0%)	-	-	-	-	-
> Création manuelle	116	13	11 (9%)	54 heures	8	3	4	-
Accueil	1	1	1 (100%)	238 heures	-	1	-	-
CallCenter	1	-	- (0%)	-	-	-	-	-
Création manuelle	1	1	1 (100%)	64 heures	1	-	-	-
https://www.mercedes-benz.fr	1	-	- (0%)	-	-	-	-	-
Internet	4	-	- (0%)	-	-	-	-	-
Passage d'écran	1	-	- (0%)	-	-	-	-	-
< Sans catégorie	107	11	9 (8%)	32 heures	7	2	4	-

- Les tableau de statistiques + collaborateurs ont désormais tous les deux la première colonne figée

Statistiques collaborateurs

Marque VNI Toutes Mode de visualisation Création de la tâche Mode de calcul Total

Nom	Tâches (N)	Déclaratifs entrants (N)	Reactivité	Qualité emails	Dernière action	Connectés	Insignifiants	Appels
Julien CAPOGNA	20 (71%)	1 (0%)	9 heures	●●●●●	25 Nov. 2025, 17h26	3	17	1
Morgan LACHERY	15 (100%)	2 (0%)	100 heures	●●●●●	19 nov. 2024, 16h58	10	5	11
Sacha LIU	7 (54%)	-	7 heures	-	18 sept. 2024, 17h34	1	6	-
Xiao FUYU	9 (90%)	1 (54%)	126 heures	●●●●●	28 Nov. 2025, 13h00	6	3	3
Kaelin JASINADA	3 (0%)	1 (0%)	25 heures	●●●●●	29 août 2024, 16h00	2	1	1
Leonard BRUN	5 (87%)	1 (0%)	38 heures	-	4 Nov. 2025, 14h36	3	2	3
Clara REVEREND	3 (100%)	2 (67%)	67 heures	-	27 Nov. 2025, 11h23	3	-	1
Quentin BOURSE	3 (100%)	1 (0%)	52 heures	●●●●●	2 déc. 2024, 14h35	2	1	1
Clara REVEREND	1 (0%)	-	2 heures	●●●●●	18 nov. 2024, 16h55	-	1	-
Aurélien AMBRETZ	-	-	-	-	-	-	-	-
Toua TESTEUR	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de l'équipe	64 (73%)	13	3279 heures			30	36	21

Création de l'offre dans une opportunité OpenFlex

Lorsqu'une tâche est convertie dans OpenFlex CRM, une opportunité va être créée dans OpenFlex.

Cette évolution permet la création d'une offre à l'intérieur de l'opportunité, dès qu'une tâche convertie est liée à un véhicule OpenFlex.

Plusieurs offres peuvent être créées au sein d'une même opportunité.

The screenshot displays the OpenFlex CRM interface for an opportunity. At the top, the breadcrumb navigation shows 'OPPORTUNITÉS > OPPORTUNITÉ DE M. GREEN ANTONIO'. The main header area features the title 'Opportunité de M. Green ANTONIO' and a status indicator 'En cours - En souffrance' with a three-star rating. Below the header, there are five action buttons: 'Faire une nouvelle offre' (highlighted in dark blue), 'Relancer le client', 'Planifier un rdv', 'Planifier un rdv essai', and a three-dot menu. The interface is divided into two tabs: 'SYNTHÈSE' (selected) and 'HISTORIQUE'. Under the 'Client' section, a card for 'M. Green ANTONIO' displays his email 'antonio.green@yopmail.com', phone number '+33 6', a 'Suspect' label, and a clock icon with the date '20 févr. 2025'. To the right, the 'Vendeur' section identifies 'Jonathan' as the salesperson, associated with '07 - BMW MINI' and '@bee2linkgroup.com', with a 'Changer de vendeur' link. The 'Informations du lead' section at the bottom shows the lead source as 'CMS OpenFlex Démo interne - Demande d'information' and the origin as 'cms-demo-01.openflex-preprod.eu'.

Autres nouveautés

- Ajout d'une colonne "Tags" dans les statistiques de transformation

Leads

Accueil > Statistiques de transformation

Applications Transformations Point de vente Numéros traceurs

10 Mar. 2024 - 10 Mar. 2025 Filtre Importer un fichier de transformation

	Point de vente	Origine	Type de transformation	Type de vente	Tâche identifiée	Tags	Contact
#1	01 - VW SEAT SKODA	Déclaration manuelle	Vente	VO	Leads entrants	Particulier VN VP AUTRE	Romain DUMONT
#2	01 - VW SEAT SKODA	Déclaration manuelle	Vente	VN	Renouvellement atelier	Particulier VP VO Longue possession	Jean Claude GANET
#3	01 - VW SEAT SKODA	Déclaration manuelle	Vente	VN	Renouvellement atelier	VO VP Particulier Longue possession	Stephane BRESSON
#4	01 - VW SEAT SKODA	Déclaration manuelle	Reprise	-	Renouvellement atelier	VO VP Particulier Longue possession	Stephane BRESSON

- Affichage d'un message explicite lorsqu'il n'y a pas de résumé d'appel

Accueil > Numéros traceurs

Applications Transformations Point de vente Numéros traceurs

21 Fév. 2024 - 21 Fév. 2025

Statistiques d'appels

Appels entrants: 38 Répondus: 21% Manqués: 79%

Statistiques par numéro de téléphone

Numéro de téléphone	Nom	Attributs métiers
+33 9 74 99 80 77	Volkswagen.fr	-
+33 4 26 85 67 03	Lacentrale	-
+33 5 16 63 60 66	La Centrale Rodez	-

Historique du numéro de téléphone
+33 1 59 13 28 20

24 dernières heures 7 derniers jours 30 derniers jours 01/01/2025 00:00 - 15/03/2025 00:00

Appels entrants: 3 Répondus: - Manqués: 100%

Appels sortants: - Répondus: - Refusés: -

Type	Numéro de téléphone	Durée	Date et heure
Appel manqué	+33 7 88 79 62 45	00:26	21/01/2025 11:21
Appel manqué	+33 6 89 40 41 72	00:02	21/01/2025 11:21
Le résumé n'est pas disponible dû à une mauvaise qualité de l'appel.			
Appel manqué	+33 7 88 79 62 45	00:25	20/01/2025 14:35