

FAQ-080-OpenFlex CRM : comment éditer des scénarios pour relancer les clients.



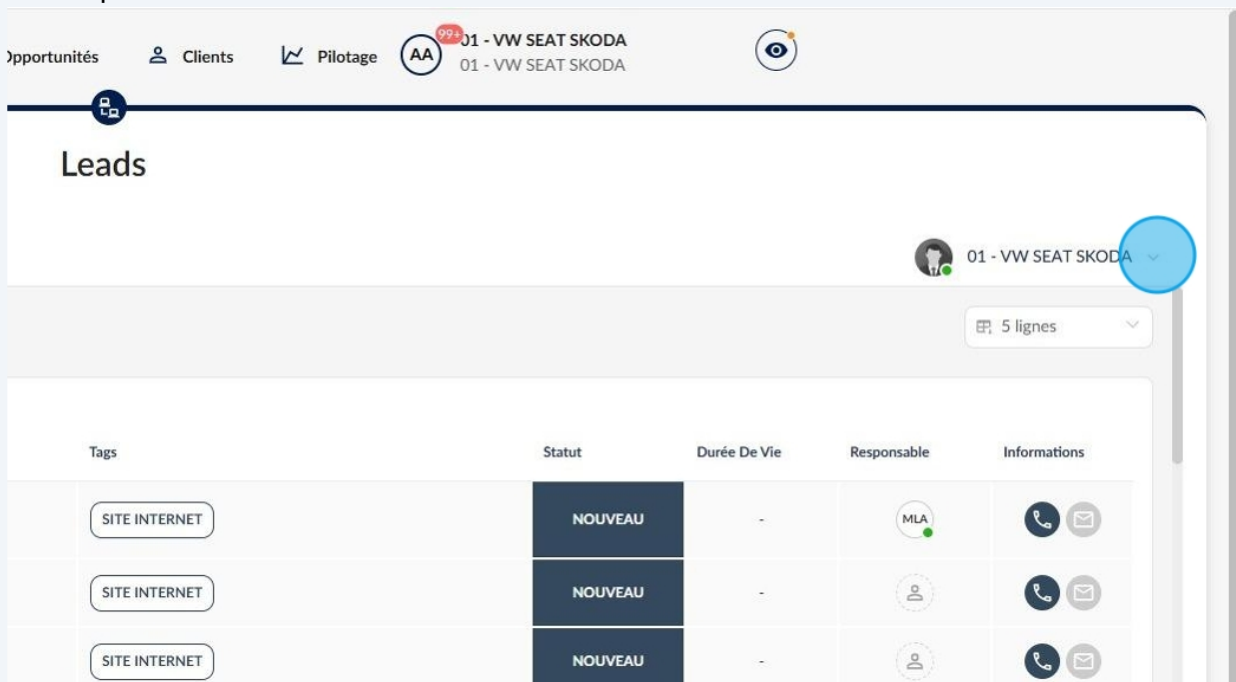
Renforcez la communication et gagner du temps sur les relances clients.









Prérequis :

- Disposer d'un compte de type directeur dans OpenFlex CRM pour pouvoir créer des ciblages.
- Quel que soit le modèle de scénario choisi, le lancement des emails aux clients n'est pas immédiat. Un délai de traitement étant nécessaire, nous vous conseillons d'anticiper la création des scénarios dans votre timing.
- L'utilisation des modèles de scénarios personnalisés est une fonctionnalité payante. Si vous souhaitez utiliser cette méthode, nous vous invitons à vous rapprocher de votre conseiller commercial.

Modèles de scénarios préétablis :

Depuis la page d'accueil du module "**Leads**", cliquez sur le libellé du point de vente pour accéder aux différents menus.



Tags	Statut	Durée De Vie	Responsable	Informations
SITE INTERNET	NOUVEAU	-	MLA	 
SITE INTERNET	NOUVEAU	-		 
SITE INTERNET	NOUVEAU	-		 

Ensuite, sélectionnez le menu "Editeur de scénarios".

Leads

RCU - Ciblage

Intitulé	Nombre de cibles
CAMPAGNE DE RELANCE	281
ANNIVERSAIRE VO personnalisé	10
Clients atelier	0

+ Créer un ciblage

Administrateur ADMINISTRATEUR
no-reply@bee2link.fr
Disponible
Profil et préférences

- Paramètres de l'organisation
- Changer d'organisation
- Statistiques
- Référentiel client unique
- Sélection privée
- Editeur de scénarios**
- Paramètres du point de vente

maprochaineauto

- 01 - VW SEAT SKODIA Distrib.
- 02 - AUDI (WAFY) Distrib.
- 03 - RENAULT DACIA Distrib.
- 05 - PEUGEOT Distrib.

Déconnexion Aide

4 modèles de scénarios s'afficheront.

Les 3 premiers sont des modèles préétablis qui vous permettront de relancer vos clients pour des motifs spécifiques :

- Email d'anniversaires de livraison véhicule (*pour les clients ayant acheté un véhicule un avant l'envoi de l'email*).
- Email de relance sur une opportunité abandonnée (*concerne les clients liés à une opportunité abandonnée depuis 30 jours*).
- Email de relance suite à l'abandon d'une tâche (*concerne les clients liés à une tâche abandonnée depuis 1 jour*).

Le dernier modèle est personnalisable, il vous permettra de vous adresser aux clients de votre choix avec un sujet défini par vos soins.

The screenshot displays the 'Leads' management interface. At the top, the title 'Leads' is centered. Below it, a navigation bar shows 'Accueil > Éditeur de scénarios' on the left and a user profile '01 - VW SEAT S' on the right. The main content area is titled 'Modèles de scénarios' and includes the text 'Voici la liste des tous les modèles de scénarios créés par OpenFlex CRM.' There are four scenario model cards, each with a flow diagram (clock, target, and mail icons) and a description:

- Anniversaire livraison véhicule**: Envoyez un email d'anniversaire aux clients ayant acheté un véhicule il y a 1 an. Includes a button 'En savoir plus ->'.
- Relance opportunité abandonnée**: Envoyez un email de relance aux clients ayant une opportunité abandonnée depuis 30 jours. Includes a button 'En savoir plus ->'.
- Relance tâche abandonnée**: Envoyez un email de relance aux clients ayant une tâche abandonnée depuis 1 jour. Includes a button 'En savoir plus ->'.
- Email client personnalisé**: Envoyez un email personnalisé aux clients tout en paramétrant le déclencheur et la cible. Includes a button 'En savoir plus ->'.




Les 3 premiers modèles de scénarios fonctionnent tous de la même manière.

En cliquant sur le bouton "**En savoir plus**", la fréquence de diffusion, le type de client concerné et le moyen employé pour contacter les clients s'afficheront.

Accueil > Éditeur de scénarios




Modèles de scénarios

Voici la liste des tous les modèles de scénarios créés par OpenFlex CRM.




Anniversaire livraison véhicule
Envoyez un email d'anniversaire aux clients ayant acheté un véhicule il y a 1 an

[En savoir plus →](#)

Relance opportunité abandonnée
Envoyez un email de relance aux clients ayant une opportunité abandonnée depuis 30 jours

[En savoir plus →](#)

Email client personnalisé
Envoyez un email personnalisé aux clients tout en paramétrant le déclencheur et la cible

[En savoir plus →](#)

Exemple de création du scénario pour les anniversaires de livraison.

Pour aller plus loin dans la préparation de l'email que vos clients recevront, cliquez sur le bouton "**Configurer le scénario**".

01 - VW SEAT SKODA

Création d'un scénario
Anniversaire livraison véhicule

Anniversaire livraison véhicule
Envoyez un email d'anniversaire aux clients ayant acheté un véhicule il y a 1 an

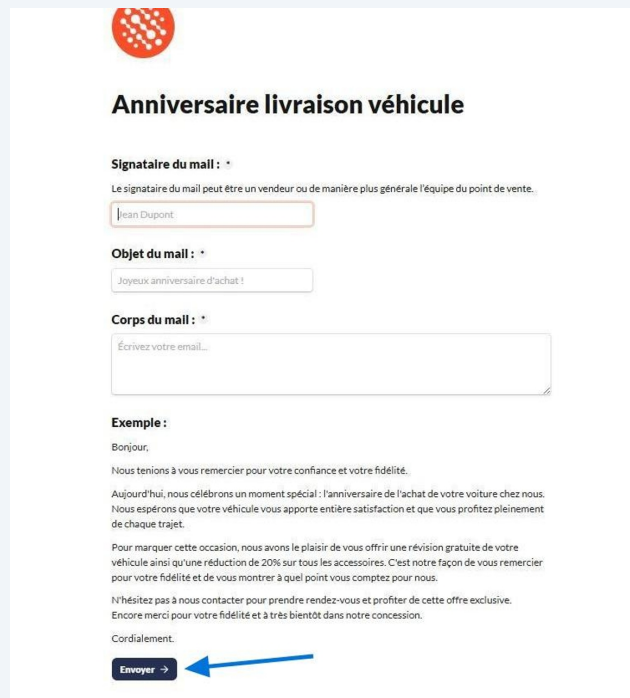
- Déclencheur : Tous les jours
- Cible : Clients ayant un véhicule livré il y a 1 an
- Action : Envoyer un email

Configurer le scénario Aide

Vous devrez alors renseigner les champs obligatoires suivants :

- la signature qui apparaîtra sur l'email,
- l'objet de l'email
- Ainsi que le contenu que vous taperez dans le corps du mail.

Un exemple de texte type sera à votre disposition pour chaque modèle de scénario pré-établi.



The screenshot shows a web form for creating an email. At the top left is a red circular logo with white dots. The title is "Anniversaire livraison véhicule". Below the title are three sections:

- Signataire du mail :** A dropdown menu with "Jean Dupont" selected. A small note says "Le signataire du mail peut être un vendeur ou de manière plus générale l'équipe du point de vente."
- Objet du mail :** A text input field containing "Joyeux anniversaire d'achat !".
- Corps du mail :** A large text area with the placeholder "Écrivez votre email...".

Below the form is an "Exemple :" section with the following text:

Bonjour,

Nous tenions à vous remercier pour votre confiance et votre fidélité.

Aujourd'hui, nous célébrons un moment spécial : l'anniversaire de l'achat de votre voiture chez nous. Nous espérons que votre véhicule vous apporte entière satisfaction et que vous profitez pleinement de chaque trajet.

Pour marquer cette occasion, nous avons le plaisir de vous offrir une révision gratuite de votre véhicule ainsi qu'une réduction de 20% sur tous les accessoires. C'est notre façon de vous remercier pour votre fidélité et de vous montrer à quel point vous comptez pour nous.

N'hésitez pas à nous contacter pour prendre rendez-vous et profiter de cette offre exclusive. Encore merci pour votre fidélité et à très bientôt dans notre concession.

Cordialement.

At the bottom is a dark "Envoyer →" button, which is pointed to by a blue arrow.

Modèle de scénario personnalisé :

Pour que le scénario personnalisé puisse fonctionner, il est nécessaire de créer un ciblage qui permettra d'identifier avec précision les destinataires de l'email en utilisant de nombreux critères.

La création de ces ciblages est accessible en entrant dans les **"Paramètres du point de vente"**.

Sujet	Tags	Statut	Durée De Vi
Appel entrant	SITE INTERNET	NOUVEAU	-
Appel entrant	SITE INTERNET	NOUVEAU	-
Appel entrant	SITE INTERNET	NOUVEAU	-
Appel entrant	SITE INTERNET	NOUVEAU	-
Appel entrant	SITE INTERNET	NOUVEAU	-

- Administrateur ADMINISTRATEUR
no-reply@bee2link.fr
Disponible
Profil et préférences
- Paramètres de l'organisation
- Changer d'organisation
- Statistiques
- Référentiel client unique
- Sélection privée
- Éditeur de scénarios
- Paramètres du point de vente**
- maprochainauto
- 01 - VW SEAT SKODA Distrib.
- 02 - AUDI (WAFY) Distrib.
- 03 - RENAULT DACIA Distrib.

Ensuite, sélectionnez le menu RCU (*Référentiel client unique*) pour créer des ciblages.

- Attributs métiers personnalisés
- Gestion des tâches
- Garanties
- CALENDRIER >
- CONNECTEURS >
- UTILISATEURS >
- RENOUVELLEMENT ATELIER >
- ENREGISTREMENT EN LIGNE >
- LEADS ENTRANTS >
- SOURCING VÉHICULES D'OCCASION >
- GESTION DES DONNÉES CLIENTS >
- RCU >
- Règles de rapprochement
- Ciblages**

GÉNÉRAL - Informations

- * Nom du point de vente
- * Dénomination commerciale
- * Type de point de vente
- * Adresse
- * Code postal
- * Ville
- Numéro de téléphone

Présentation de la liste et du bouton de création des ciblage :

Leads

01 - V

RCU - Ciblage

Intitulé	Nombre de cibles	Date de création
ANNIVERSAIRE VO personnalisé	10	1 avril 2025
Clients atelier	0	10 février 2025

[+ Créer un ciblage](#)

Tout d'abord, commencez par donner un titre à ce ciblage.

Par la suite, vous serez amené à configurer les groupes de filtres qui seront pertinents pour cibler les clients concernés par la relance.

01 - VW SEAT SKODA

→ **Création d'un ciblage**
CAMPAGNE DE RELANCE

Intitulé du ciblage

Règles du ciblage
Une règle est constituée de filtres et/ou de groupes de filtres.
Chaque groupe de filtres a une condition logique (ET ou OU) qui détermine comment les filtres sont combinés.
Plusieurs règles peuvent être combinées avec une condition logique (ET ou OU).

Plusieurs groupes comportant des filtres peuvent être combinés selon différentes conditions pour affiner les résultats en cliquant dessus.

Exemple : ajout de 2 groupes de filtres avec la condition "ET".

Création d'un ciblage
CAMPAGNE DE RELANCE

Intitulé du ciblage
CAMPAGNE DE RELANCE

Règles du ciblage
Une règle est constituée de filtres et/ou de groupes de filtres.
Chaque groupe de filtres a une condition logique (ET ou OU) qui détermine comment les filtres sont combinés.
Plusieurs règles peuvent être combinées avec une condition logique (ET ou OU).

Tâche / Statut est égal à Suivi

ET


Champ

- Client (9)
- Tâche (5)
- Rendez-vous (3)
- Véhicule (5)
- Facturation (4)
- Date
- Raison
- Atelier

Nombre de cibles : 1

Aide

Exemple : ajout de 2 groupes de filtres avec la condition "OU".


 01 - VW SEAT SKODA ▼

→ **Création d'un ciblage** ↻
test

Intitulé du ciblage

Règles du ciblage
Une règle est constituée de filtres et/ou de groupes de filtres.
Chaque groupe de filtres a une condition logique (ET ou OU) qui détermine comment les filtres sont combinés.
Plusieurs règles peuvent être combinées avec une condition logique (ET ou OU).

Tâche / Statut ▼ est égal à ▼ Suivi ▼ 🗑️

OU 

Tâche / État ▼ est égal à ▼ Terminée ▼ 🗑️

OU
🔍 [Ajouter un filtre](#)

Nombre de cibles : 833 🗑️

Une fois que les groupes de filtres seront définis, le nombre de clients ciblés s'affichera.

Il vous faudra alors cliquer sur le bouton "**Créer le ciblage**" pour l'utiliser dans un scénario personnalisé.

01 - VW SEAT SKODA

Création d'un ciblage

test

Intitulé du ciblage: test

Règles du ciblage

Une règle est constituée de filtres et/ou de groupes de filtres.
Chaque groupe de filtres a une condition logique (ET ou OU) qui détermine comment les filtres sont combinés.
Plusieurs règles peuvent être combinées avec une condition logique (ET ou OU).

Tâche / Statut est égal à Suivi

OU

Tâche / État est égal à Terminée

OU

Ajouter un filtre

Nombre de cibles : 833

OU

Nombre de cibles : 833

Créer le ciblage

La confirmation de l'ajout de ce ciblage s'affichera via une notification.

The screenshot shows the 'RCU - Ciblage' interface. At the top right, there is a user profile icon and the text '01 - VW SEAT SKODA'. Below this, the title 'RCU - Ciblage' is displayed. The main content is a table with the following columns: 'Intitulé', 'Nombre de cibles', and 'Date de création'. The table contains three rows:

Intitulé	Nombre de cibles	Date de création	
CAMPAGNE DE RELANCE	281	1 avril 2025	[Icon] [Menu]
ANNIVERSAIRE VO personnalisé	10	1 avril 2025	[Icon] [Menu]
Clients atelier	0	10 février 2025	[Icon] [Menu]

Below the table, there is a button labeled '+ Créer un ciblage'. At the bottom right, a green notification box displays the message 'Ciblage créé avec succès' and an 'Aide' button.

Différentes actions seront possibles pour intervenir sur les ciblage à postériori.

Vous pourrez :

- Les visualiser dans un aperçu.
- Les modifier.
- Les dupliquer.
- Les exporter.
- Ou les supprimer.

This screenshot is similar to the first one, but with a context menu open over the first row of the table. A blue arrow points to the menu icon. The menu contains the following options:

- Visualiser
- Modifier
- Dupliquer
- Exporter
- Supprimer

Le ciblage que vous aurez créé pourra être utilisé dans l'éditeur de scénarios pour adresser un email personnalisé aux destinataires appropriés.

The screenshot shows the 'Leads' editor interface. At the top, it says 'Leads' and '01 - VW SEAT SKODA'. Below this, there are three main sections. The left section contains three scenario options: 'Anniversaire livraison véhicule', 'Relance opportunité abandonnée', and 'Email client personnalisé'. The 'Email client personnalisé' option is highlighted with a blue border. The right section is titled 'Création d'un scénario' and shows the configuration for the 'Email client personnalisé' scenario. It includes a 'Déclencheur' (Personalisé), a 'Cible' (Personalisée), and an 'Action' (Envoyer un email). At the bottom right, there are 'Conf' and 'Aide' buttons, with a blue arrow pointing to the 'Conf' button.

À la différence des ciblages préétablis, il vous faudra inscrire le nom du ciblage en question en complément des autres informations (*Signataire, Objet du mail, Texte du mail*) pour adresser l'email aux bons clients.

The screenshot shows the 'Scénario personnalisé' form. At the top, there is a red circular logo. Below it, the title 'Scénario personnalisé' is displayed. The form consists of several fields: 'Ciblage *' with the value 'CAMPAGNE DE RELANCE', 'Signataire *' with the value 'ALAN PARISH', 'Objet du mail *' with the value 'Journée portes ouvertes', and 'Corps du mail *' with the value 'test'. At the bottom, there is a dark blue 'Envoyer →' button with a white arrow, and a blue arrow points to it from the right.

Au clic sur le bouton "**Envoyer**", un message vous confirmera la prise en charge de la demande d'activation de scénario par l'équipe OpenFlex CRM.



Votre demande d'activation de scénario a bien été prise en compte !

L'équipe OpenFlex CRM reviendra vers vous rapidement.