

L'opportunité

Les workflows standards de HubSpot comprennent un choix d'actions automatisables prédéfinies, comme l'envoi d'un e-mail ou le déclenchement d'une publicité. Toutefois, votre automatisation doit être à l'image de votre entreprise, c'est-à-dire unique. Avec la fonctionnalité d'automatisation programmable du Hub Operations, vos automatisations sont à la hauteur de votre imagination. Personnalisez les actions automatisées de chaque processus de votre entreprise, pour une équipe efficace et des clients satisfaits.

Présentation de la fonctionnalité

L'automatisation programmable est un terme générique pour trois fonctionnalités précises qui permettent à un utilisateur d'écrire un code dans un workflow.
Disponible dans le Hub Operations Pro.

Actions de code personnalisé dans les workflows



[Base de connaissances](#)

Actions de code personnalisé dans les bots



[Base de connaissances](#)

Webhooks dans les workflows



[Base de connaissances](#)

Exemples de cas d'utilisation

CRM

Organisez les données du CRM



Lorsque les fiches d'informations remplissent certains critères, par exemple lorsqu'un champ est vide ou qu'une association manque, faites appel à des outils de données externes pour compléter la fiche d'informations, puis résolvez automatiquement les problèmes ou marquez-les pour qu'ils soient corrigés manuellement.

Utilisez les données des intégrations pour enrichir les fiches d'informations



Lorsqu'une fiche d'informations est créée dans votre système, importez des données de vos autres outils commerciaux ou de votre propre application. Ajoutez du contexte à cette fiche d'informations pour votre équipe commerciale, à partir d'outils auxquels elle n'a pas accès, sans qu'elle ait à quitter HubSpot.

Opérations

Effectuez des calculs avancés



Importez les données de transactions, de produits, de lignes de produits et d'objets personnalisés pour calculer les commissions pour les représentants ou les partenaires commerciaux.

Automatisez et contrôlez les données



Lorsqu'un contact devient une opportunité, créez automatiquement une transaction avec des données pré-remplies et contrôlez la création de la transaction.



Cliquez sur le titre de chaque cas d'utilisation pour voir des conseils plus détaillés sur l'apparence que prendrait ce workflow.

Marketing

Envoyez des variantes d'e-mails



Vous disposez de quatre variations d'e-mails dans une campagne. Utilisez une action de code personnalisé pour sélectionner au hasard un chiffre compris entre 1 et 4, puis indiquez au workflow d'envoyer chaque variante d'e-mail à 25 % de vos contacts.

Enrichissez les leads avec des données externes



Inscrivez n'importe quel sous-ensemble de contacts, par exemple lorsqu'un lead remplit un formulaire. Envoyez une requête à une autre base de données, puis ajoutez ces données à la fiche d'informations dans HubSpot. Si vous le souhaitez, vous pouvez ensuite déclencher un message dans l'application en fonction de l'usage.

Vente

Attribuez les leads avec des requêtes externes



Lorsqu'un nouveau lead est enregistré, vous pouvez interroger un autre système pour déterminer les disponibilités de vos représentants commerciaux, et attribuer le lead dans HubSpot en fonction de ces informations.

Créez des prévisions avancées



Lorsqu'une transaction est créée, définissez une date de conclusion estimée qui se base sur la durée moyenne de conclusion du représentant concerné et la durée moyenne du cycle de vente, afin d'obtenir des prévisions plus précises qui sont mises à jour en temps réel.

Services

Gérez les contrats-cadres du service client



Une fois le ticket créé, utilisez les données du client pour déterminer le niveau de service attendu, et envoyez le ticket au membre de l'équipe pertinent en fonction de ce même niveau. Ensuite, informez les membres de l'équipe si le contrat-cadre est respecté ou non.

Gérez l'attribution des tickets en fonction des capacités



Lorsqu'un nouveau ticket est créé, consultez la charge de travail des membres de l'équipe qui sont connectés, et attribuez le ticket à la personne qui a le plus de disponibilités.

Meilleures pratiques

	Actions de code personnalisé	Webhook dans les workflows
Quand recommander	<ul style="list-style-type: none">Un membre de l'équipe peut coder, mais pas suffisamment pour développer une extension ou une intégration entièrement personnalisée, comme un spécialiste des opérations qui peut écrire un code JavaScript.Le déclencheur de l'action de code à exécuter devrait survenir dans HubSpot. Des critères standards d'inscription aux workflows sont utilisés pour exécuter les blocs de code.Une clé d'API est disponible pour l'authentification, ou aucune authentification/OAuth 2.0 n'est nécessaire.Le client souhaite recevoir les données d'autres applications dans HubSpot. Par exemple, il veut consulter une valeur dans un système externe et l'utiliser ultérieurement dans un workflow.	<ul style="list-style-type: none">Le client a un point de terminaison d'API ou un webhook accessible publiquement, qui accepte les données comme requête POST au format qui sera fourni par HubSpot.Le client n'a pas besoin d'informations précises sur un contact. Néanmoins, cela ne pose aucun problème si <u>toutes les informations</u> au sujet d'un contact sont transmises.

	Actions de code personnalisé	Webhook dans les workflows
Quand ne pas recommander	<ul style="list-style-type: none">Le client doit synchroniser les interactions enregistrées dans HubSpot avec un système externe, mais il ne peut pas déclencher les réinscriptions dans les workflows à partir des interactions.Le client doit publier les données liées aux vues de pages, aux événements d'e-mails ou aux campagnes dans un autre système.Le client a besoin d'une véritable synchronisation bidirectionnelle complète. Dans ce cas, il convient d'utiliser le marketplace, la synchronisation des données ou une intégration personnalisée.OAuth 2.0 est obligatoire.	<ul style="list-style-type: none">L'action dont le client a besoin n'exige pas la publication de données dans un autre système, comme le formatage des numéros de téléphone.Le client a besoin de personnaliser les données envoyées au service.Le client n'a pas besoin de recevoir dans HubSpot les données du système sur lequel il a publié des données.

Obtenir de l'aide

Services professionnels



Parfaits pour guider l'implémentation

Un service de consulting technique est disponible pour fournir des conseils sur l'implémentation d'un processus basé sur les workflows qui utilise l'automatisation programmable. Cette offre ne comprend pas de codage pour un client.

[En savoir plus](#)

Ressources pour les développeurs



Parfaites pour résoudre des problèmes de codes précis

L'espace Slack et les forums pour les développeurs de HubSpot sont des ressources communautaires qui peuvent aider les développeurs à résoudre des problèmes de codes précis.

[Rejoindre la communauté Slack](#)

[Découvrir le forum](#)

Partenaires



Parfaits pour les intégrations complexes ou les besoins de codes personnalisés

Si une assistance plus complète est requise et/ou une ressource technique interne n'est pas disponible pour écrire le code nécessaire, il est possible de faire appel à un partenaire solutions de HubSpot.

[Trouver un partenaire](#)