

Facturation Abo Cookies / Comment gérer les renouvellements ?

Article adressé à DA, SCRM, CSM et responsable de la boîte invoices@e-connect.lu

A la date anniversaire Zoho d'un contrat client, certains abonnements peuvent être downgradés ou upgradés en fonction de leur consommation passée ou prévisionnelle (ajout d'une nouvelle langue dans le cas de cookiebot par exemple)

Procédure

- **DA:** Si nouveau DA, mettre un rappel dans le calendrier tous les 15 jours. Cette fréquence permet de ne pas être tributaire de congé ou d'absence.
- **DA:** Tous les 15 jours, check les clients qui vont être renouvelé dans les 30 jours et ayant un abo DATA (GTM SS, cookiebot, monitoring SEO et autres futurs produits)
 - Se rendre dans [Zoho Subscription](#)
 - Choisir la vue "Renouvellement dans les 30 prochains jours"
 - Exporter les données en XLSX avec la fonction "Exporter l'affichage actuel"
 - Ouvrir dans excel et filtrer sur nom du plan avec les produits data
 - Copier/coller les résultats dans le GSheet "[DATA - bimonthly subscription renewal](#)"
 - Effacer les doublons si des lignes sont déjà présentes suite à un précédent export
 - Pour chaque ligne restante, regarder les 3 dernières factures mensuelles pour appliquer un downgrade ou upgrade de l'abonnement.
 - S'assurer avec le CSM qu'il n'y a pas dans les 3 mois un changement important. (ajout de pixel server side, une langue supplémentaire)
 - Dans la colonne H, documentez le changement de plan
 - Félicitations, ta liste est prête !
- **DA:** Pour les clients qui auraient un upgrade ou downgrade d'abonnement, un mail sera envoyé au CSM pour informer le client du changement de plan tarifaire. Ce même mail sera envoyé à [invoices](mailto:invoices@e-connect.lu) pour annuler le plan tarifaire en cours et ouvrir un nouveau à la date anniversaire
 - Faire un copier / coller de la liste dans un mail
 - Envoyer cet email à invoice@e-connect.lu

et aux CSM concernés

- **SCRM:** Mettre à jour les abonnements selon les instructions reçues
 - Arrêter le plan tarifaire courant
 - Ouvrir un nouveau plan tarifaire en date anniversaire.
- **CSM:** Informer votre client d'une modification par rapport à l'année précédente

Révision #5

Créé 25 May 2022 11:52:05

Mis à jour 25 November 2022 09:40:06