



SYNTHÈSE DE LA MASTERCLASS

Les workflows : l'essentiel à retenir

Organiser avant d'automatiser — les principes clés pour
construire des parcours qui servent réellement ton entreprise.

Un workflow est un parcours structuré qui permet d'organiser ce qui doit se passer lorsqu'un événement précis se produit dans ton entreprise. Il ne s'agit pas simplement d'automatiser des tâches : il s'agit avant tout de réfléchir à la manière dont une action, une information, un prospect ou un client doit avancer d'une étape à l'autre.

Tu utilises probablement déjà des workflows sans les appeler ainsi. Lorsqu'un prospect te contacte, qu'un devis est envoyé, qu'un client démarre une prestation ou qu'un rendez-vous est pris, une succession d'actions se met en place. Certaines sont réalisées automatiquement, d'autres manuellement et beaucoup reposent encore sur ta mémoire.

L'intérêt d'un workflow est de rendre cette succession d'actions visible, organisée et reproductible.

01 Un workflow commence toujours par un besoin

Avant de penser logiciel ou automatisation, la première question à te poser est simple : qu'est-ce que je cherche à améliorer ?

Cela peut être éviter d'oublier une relance, mieux accueillir un nouveau client, récupérer plus facilement les informations nécessaires à une prestation, suivre un prospect après l'envoi d'un devis ou encore demander un avis au bon moment.

Le workflow n'est donc jamais l'objectif. Il est le moyen utilisé pour organiser une situation précise et obtenir un résultat attendu.

C'est aussi pour cette raison qu'il est inutile de vouloir automatiser toute ton entreprise. Les meilleurs workflows commencent généralement par des processus simples, répétitifs et suffisamment fréquents pour que leur organisation apporte une vraie valeur.

02 Observer avant de construire

Les meilleures opportunités de workflows sont souvent déjà présentes dans ton quotidien. Une tâche que tu répètes chaque semaine, une information que tu dois régulièrement réclamer, une relance que tu oublies parfois ou une action qui dépend systématiquement de ta mémoire sont autant de signaux à observer.

Avant de chercher ce que tu pourrais automatiser, regarde donc ce qui se passe réellement dans ton entreprise.

- Où perds-tu du temps ?
- Où apparaissent les oublis ?
- Quelles actions réalises-tu toujours de la même manière ?
- À quels moments un prospect ou un client risque-t-il de rester sans nouvelle ?

C'est en partant de ces situations concrètes que tu construiras les workflows les plus utiles.

03 Les 4 briques d'un workflow

Même lorsqu'un workflow semble complexe, sa logique repose sur quelques éléments simples : un déclencheur, un délai, une condition et une action.

BRIQUE 1

Le déclencheur

L'événement qui fait démarrer le workflow.

BRIQUE 2

Le délai

Combien de temps attendre avant de poursuivre le parcours.

BRIQUE 3

La condition

Vérifier la situation et choisir le chemin approprié.

BRIQUE 4

L'action

Ce qui doit être réalisé en fonction de cette situation.

DÉCLENCHEUR → DÉLAI → CONDITION → ACTION

Ces quatre briques ne suivent cependant pas obligatoirement cet ordre dans tous les workflows. Elles peuvent se combiner, se répéter et apparaître à différents moments selon le parcours que tu construis. Cet ordre te sert avant tout de repère pour comprendre et construire plus facilement ta logique.

04 Un workflow n'est pas forcément 100 % automatisé

C'est une distinction importante. Un workflow peut parfaitement contenir des actions automatiques et des interventions humaines. Un email peut être envoyé automatiquement, puis une tâche peut être créée pour qu'un membre de l'équipe appelle personnellement le prospect. Une information peut déclencher une notification sans que la décision suivante soit automatisée.

L'objectif n'est donc pas de supprimer l'humain. Il est de décider ce qui mérite d'être automatisé et ce qui mérite de rester humain.

Un bon workflow doit faciliter le travail et améliorer l'expérience, pas automatiser pour le simple plaisir d'automatiser.

05 Pense aussi aux différents parcours

Dans la réalité, tout le monde ne réagit pas de la même manière. Un prospect peut répondre ou ne pas répondre. Un client peut envoyer un document immédiatement ou l'oublier. Un rendez-vous peut être confirmé, déplacé ou annulé.

Un workflow efficace ne prévoit donc pas uniquement le scénario idéal. Il prend également en compte les principales situations qui peuvent modifier la suite du parcours.

Cela ne signifie pas que tu dois prévoir toutes les exceptions dès le premier jour. Commence par le parcours principal, puis ajoute progressivement les variantes réellement utiles.

06 On organise d'abord. On automatise ensuite.

C'est probablement le principe le plus important à retenir de cette masterclass. Un logiciel peut exécuter une logique. Il ne peut pas décider à ta place si cette logique est pertinente.

Avant d'ouvrir ton outil, tu dois donc être capable d'expliquer simplement ce qui doit se passer, dans quel ordre, à quel moment et selon quelles conditions.

Commence sur papier. Dessine le parcours, teste-le, simplifie-le et assure-toi qu'il répond bien à ton objectif. Tu pourras ensuite réfléchir à son implémentation dans le logiciel de ton choix.

À RETENIR

Un bon workflow n'est pas celui qui contient le plus d'automatisations. C'est celui qui répond simplement et efficacement à un besoin réel de ton entreprise.