

Formation Billetterie

Gérer les contacts

LES MODULES DE FORMATION

1. Billetterie

1. Matériel de caisse
2. Ticketshop et mobile

3. Gestion billetterie

4. Gestion de l'espace pro
5. Les produits
6. Stimulation des ventes
7. Distributeurs
8. Merchandising
9. Ventes simples
10. Ventes par partenaires
11. Ventes avancées
12. Gestion financière
13. Cashless et buvettes

2. Contrôle d'accès SecuTix
3. CRM
4. InfoCentre

1. Introduction et éléments de base
2. Profil et calendrier de vente
3. Gérer les opérateurs et leurs droits d'accès
4. Créer un nouveau point de vente
5. Créer une nouvelle saison
6. Gérer des places
7. Gérer les contingents, jauges et limites
8. Gérer les prix et frais
9. Créer une nouvelle marque de billet
10. Créer un nouveau document
11. Créer un nouveau plan de salle

12. Gérer les contacts

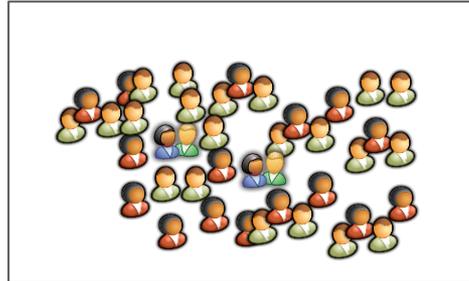
SOMMAIRE

■ Introduction

- La classification des contacts
- La fiche contact
- La recherche de contacts
- La création de fiche



INTRODUCTION



SecuTix gère un référentiel de contacts unique alimenté par les fiches créées dans les différentes filières et les éventuels imports de fichiers externes.

Un contact peut être client ou prospect selon qu'il a réalisé des achats auprès d'un organisme.

INTRODUCTION

- L'accès au module Contact se fait depuis le contexte Organisme



SOMMAIRE

- Introduction
- **La classification des contacts**
- La fiche contact
- La recherche de contacts
- La création de fiche



LA CLASSIFICATION DES CONTACTS

Les types de contact

- 2 types principaux pour répartir les contacts :
 - Individuel : personne physique
 - Structure : personne morale
- D'autres types pour des besoins spécifiques d'exploitation :
 - Guide : contact disponible dans les écrans d'attribution des guides du module Ressource
 - Fournisseur : contact disponible dans les écrans de sélection d'un fournisseur du module Boutique
 - Partenaire : contact ayant passé contrat avec l'organisme dans le cadre d'un partenariat de vente
 - Producteur : contact pouvant être associé à un événement en tant que producteur et ayant accès aux informations de vente sur ses événements
 - Support : contact pouvant accéder aux comptes internet des clients afin de leur apporter le support nécessaire sur leur espace personnel.

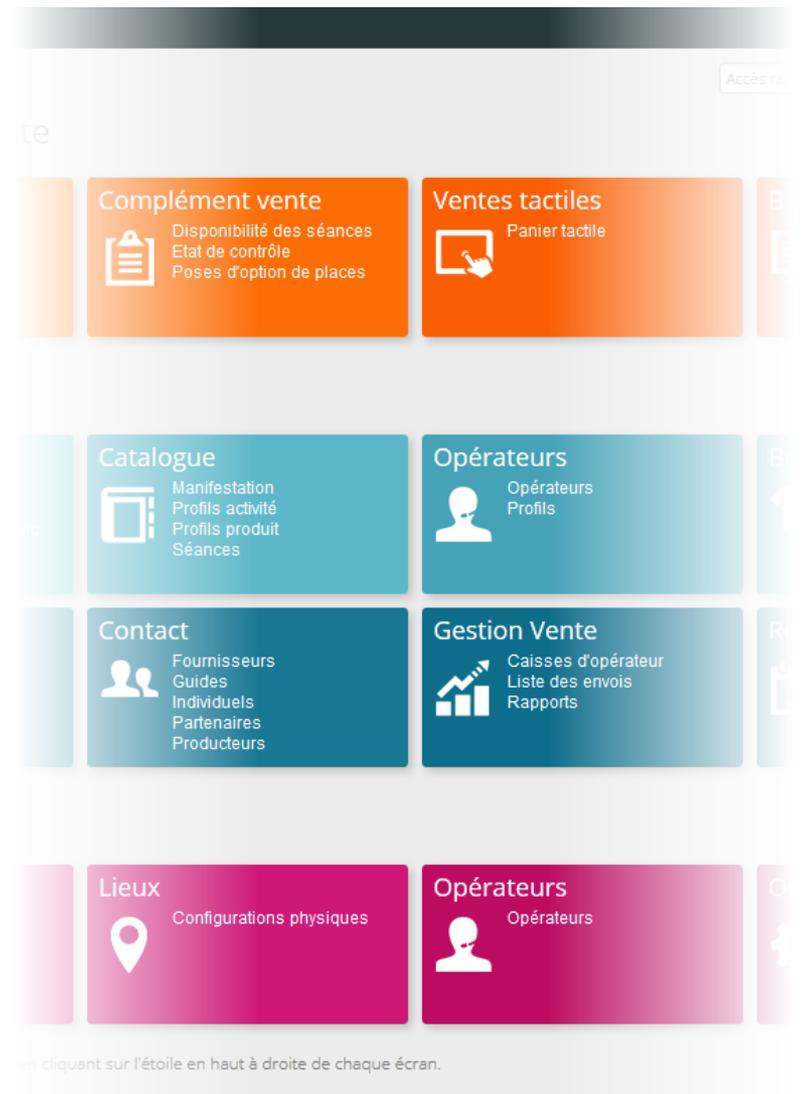
LA CLASSIFICATION DES CONTACTS

Les rôles

- Différents liens peuvent être établis entre les fiches contacts selon le rôle du contact envers l'organisme.
 - Individuel public : personne physique sans lien avec d'autres contacts
 - Individuel enfant d'un individuel parent : lien de parenté entre deux individuels
 - Individuel relais d'une structure : personne physique faisant office de point de contact pour une structure morale
 - Individuel membre d'une structure : personne physique identifiée comme faisant partie d'une structure morale
 - Structure publique : fiche de la personne morale regroupant les historiques des différents individuels qui lui sont liés
 - Structure filiale d'une structure mère : lien de filiation entre deux structures

SOMMAIRE

- Introduction
- La classification des contacts
- **La fiche contact**
- La recherche de contacts
- La création de fiche



LA FICHE CONTACT

Menu Information – Onglet Résumé

- Visualisation rapide et complète des informations liées au contact.

☆ Contact > 17 Monsieur Michel SHAPIRA (Client)

Résumé Général Marketing Gestion Notes Administration

Valeur des indicateurs

Sélectionner... [dropdown]

Langue de communication: [FR] Abonné: [personne] Ancienneté: [document] Assiduité: [personne] Filière utilisée: [cyclette] ARGENT PMG: [trophée] Produit Enfant: [personne] Adhérent: [trophée]

Numéro de contact: 17 Rôle: Public

Individuel

Nom * SHAPIRA Prénom * Michel

Date de naissance 08.07.2000 Fonction [dropdown]

Âge 15 Téléphone portable +33 (FR) [country] [number]

Méil * michel.shapira@gmail.com Téléphone +33 (FR) [country] [number]

Fax +33 (FR) [country] [number]

Informations générales sur le contact individuel ou structure

Compte internet

Identifiant de connexion michel.shapira@gmail.com Date de dernière mise à jour du compte 21.09.2015 08:36

GÉNÉRER MOT DE PASSE Opérateur de dernière mise à jour du compte CUBE_B2C_S

Gestion du compte internet

Adresse Principale

Pays * FRANCE Adresse 123 ELCA

Code postal * 07000

Ville * FREYSSENET

Adresse principale

Alertes marketing

TYPE	OFFRE	INFORMATIONS BILLETTERIE INTERNE	DESTINATAIRES	DISPONIBILITÉ
Grand public	Promo "Package deux ballets" - 50%	En 1ere catégorie, le package est à 100€ au lieu de 160€ au Plein tarif (et même 200€ pour les places à l'unité, hors package)		100

Avantages réservés à ce contact

LA FICHE CONTACT

Menu Information – Autres onglets

Général

Marketing

Gestion

Notes

Administration

Saisie des informations principales du contact

Précision des moyens de communication avec le contact

Consultation des comptes d'attente et soldes avoir du contact

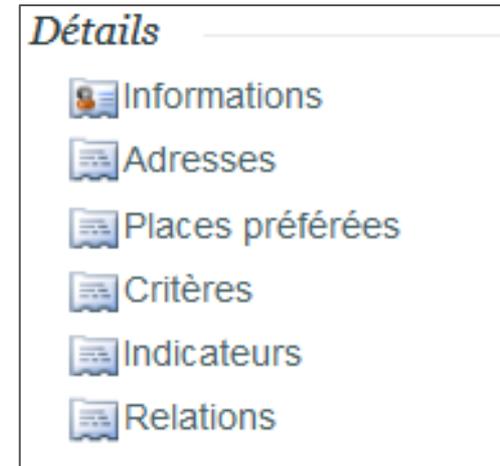
Création de notes libres

Dates de création et modification du contact

LA FICHE CONTACT

Autres menus : Les entités liées au contact

- Adresse : gestion du carnet d'adresse du contact (principale, livraison, facturation)
- Indicateurs : indicateurs calculés sur la base des activités du contact en billetterie (assiduité, ancienneté, adhérent, PMG).
- Places préférées : indication de la place préférée du contact pour un placement dans un abonnement, par exemple.
- Critères : classification manuelle des contacts selon des critères définis en début de projet avec l'organisme. La liste des critères disponibles peut être différente pour les individuels et les structures.



LA FICHE CONTACT

Autres menus : Les 4 historiques

- Liste des envois billetterie : Ensemble des relations qui ont été effectuées sur le contact (envoi d'email, de campagnes...).
- Historique d'achat : Ensemble des commandes effectuées par le contact.
- Historique culturel : Ensemble des produits auxquels le contact a assisté ou assistera.
- Historique financier : Ensemble des règlements effectués par un contact.



SOMMAIRE

- Introduction
- La classification des contacts
- La fiche contact
- **La recherche de contacts**
- La création de fiche



LA RECHERCHE DE CONTACT

Recherche dans le référentiel contact

- Recherche par type de contact (individuel, structure...).
- Recherche rapide par nom, prénom, numéro de contact ou email
- Recherche avancé par d'autres critères.

Recherche nom, prénom, numéro, email

Avancé <<<

Nom	<input type="text"/>	Numéro de contact	<input type="text"/>
Relais	<input type="text"/>	Nature	Sélectionner... 
Téléphone	+33 (FR) <input type="text"/>	Mél	<input type="text"/>
Pays	Tous	Code postal	<input type="text"/>
Ville	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Avec contacts non valides	
<input checked="" type="checkbox"/> Avec contacts prospects		<input checked="" type="checkbox"/> Avec contacts relais	
Numéro administratif de structure	<input type="text"/>	Critère contact	Sélectionner...
IBAN	Sélectionner...	 Code référence	<input type="text"/>
Connexion de type	Sélectionner...	avec le contact 	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Seuls les contacts ambassadeur			

RECHERCHER **EFFACER**

[+ NOUVEAU](#) [- SUPPRIMER](#) [+ NOUVEAU RELAIS](#) [✎ CHANGER MOT DE PASSE](#)

<input type="checkbox"/>	NR	RÔLE	NOM	CONTACT RELAIS	VILLE	ADRESSE
--------------------------	----	------	-----	----------------	-------	---------

LA RECHERCHE DE CONTACT

Recherche dans le panier

- Recherche rapide par nom, prénom avec complétion automatique et ajout direct dans le panier
- Recherche avancée par le même écran que précédemment.

★ *Vente - réservation*

dupon|

RÉSERVAT

Recherche rapide

Recherche avancée

- DUPONT, Chantal | FR-75012 [7611]
- DUPONT, Chrysoline | FR-75006 [10068]
- DUPONT, Frederic | FR-67600 [2301]
- DUPONT, Frederic | FR-- [2311]
- DUPONT, Isabelle | FR-93500 [5216]
- DUPONT, Manuel | FR-61100 [8632]
- DUPONT, Marie | FR-92160 [1469]
- DUPONT, Nicolas | FR-51100 [275]
- DUPONT, Orlane | FR-75015 [9585]
- DUPONT SADIER, Michele | FR-94230 [10162]
- DUPONT-ROUGIER, Vincent | FR-92700 [2398]

Créer un nouveau contact...

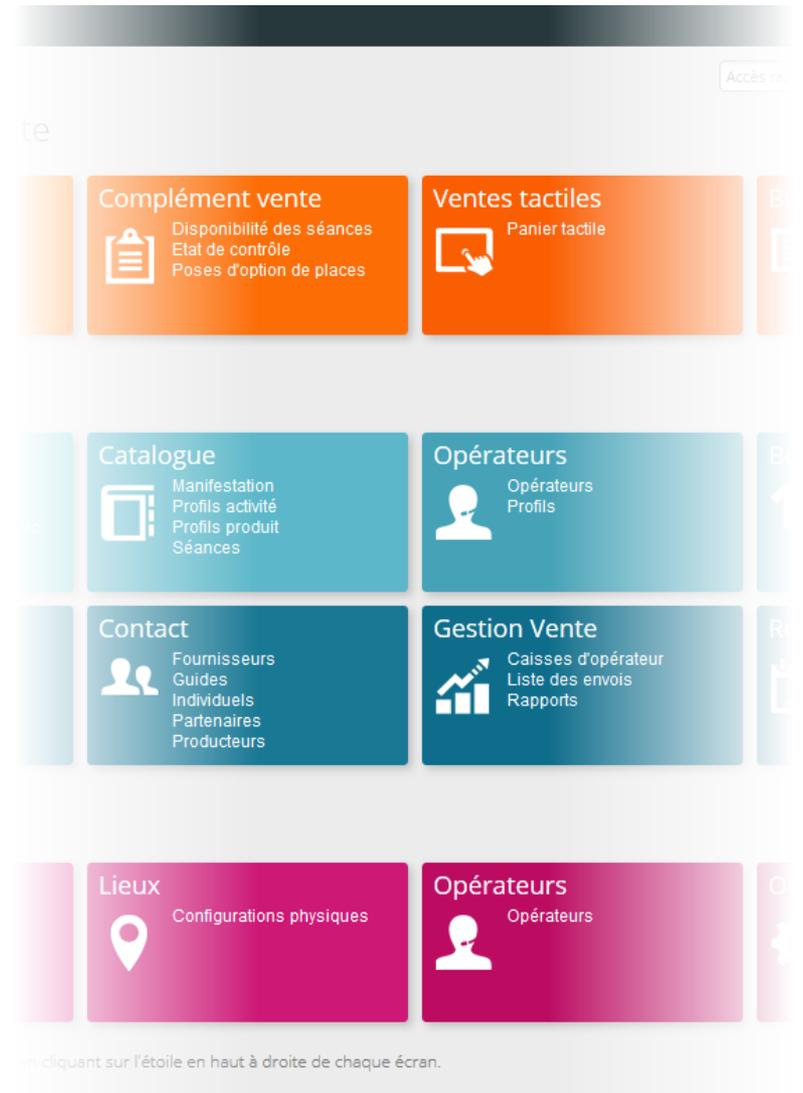
LA RECHERCHE DE CONTACT

Trucs et astuces

- La suite de caractères recherchée est automatiquement complétée par le système. Ex. taper «dup» donnera tous les noms commençant par «dup».
- La recherche n'est sensible ni à la casse, ni aux accents. Ex. Une recherche sur «celine» donnera aussi bien les Céline, CELINE, celine...
- Le caractère * peut être utilisé pour faire une recherche sur une chaîne de caractères. Ex. taper «*pont» pour rechercher tous les noms se terminant par «pont».
- Pour affiner la recherche, on peut taper «Nom, Prénom». Ex. Taper «Dupont, j» pour limiter le nombre de résultats.

SOMMAIRE

- Introduction
- La classification des contacts
- La fiche contact
- La recherche de contacts
- **La création de fiche**



LA CRÉATION DE FICHE

Création rapide de fiche

- Par défaut, l'écran de création rapide de fiche est affiché, afin de saisir les quelques informations indispensables.
- Depuis cet écran, il est possible de valider la fiche avec ces seules informations ; d'annuler pour ressortir de l'écran sans créer la fiche ; d'accéder à la fiche complète pour compléter ces informations de base.

☆ *Création d'un contact*

Civilité *	<input type="text"/>
Nom *	<input type="text" value="DUPONT"/>
Prénom *	<input type="text" value="Marc"/>
Téléphone portable	+33 (FR) <input type="text" value="() _ _ _ _ _"/>
MéI	<input type="text"/>
Créer un compte internet	<input checked="" type="checkbox"/>
Structure	<input type="text" value="Sélectionner..."/>  <input type="button" value="NOUVEAU"/>
Utilisez l'adresse de la structure	<input type="checkbox"/>
Pays *	<input type="text" value="FRANCE"/>
Code postal *	<input type="text"/>
Ville *	<input type="text"/>
Adresse	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Département	<input type="text" value="Sélectionner..."/>
Région	<input type="text" value="Sélectionner..."/>

Fin.

www.secutix.com