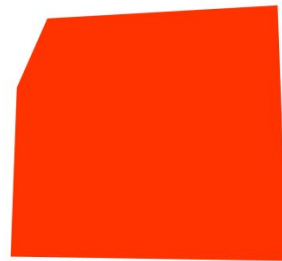


Manual usuario

Los contactos

V 1.0



SecuTix
A COMPANY OF THE ELCA GROUP

- La ficha contacto
- La búsqueda de contactos
- La creación de la ficha



- Definición de las entidades

Contacto

Persona (individual) o entidad administrativa o social (estructura) que es un posible comprador con respecto al organismo y del que conocemos como mínimo el nombre.

Individual

Un individual representa a una persona « física ».

Estructura

Un grupo de personal, como un colectivo o una empresa. Es una persona « moral ».

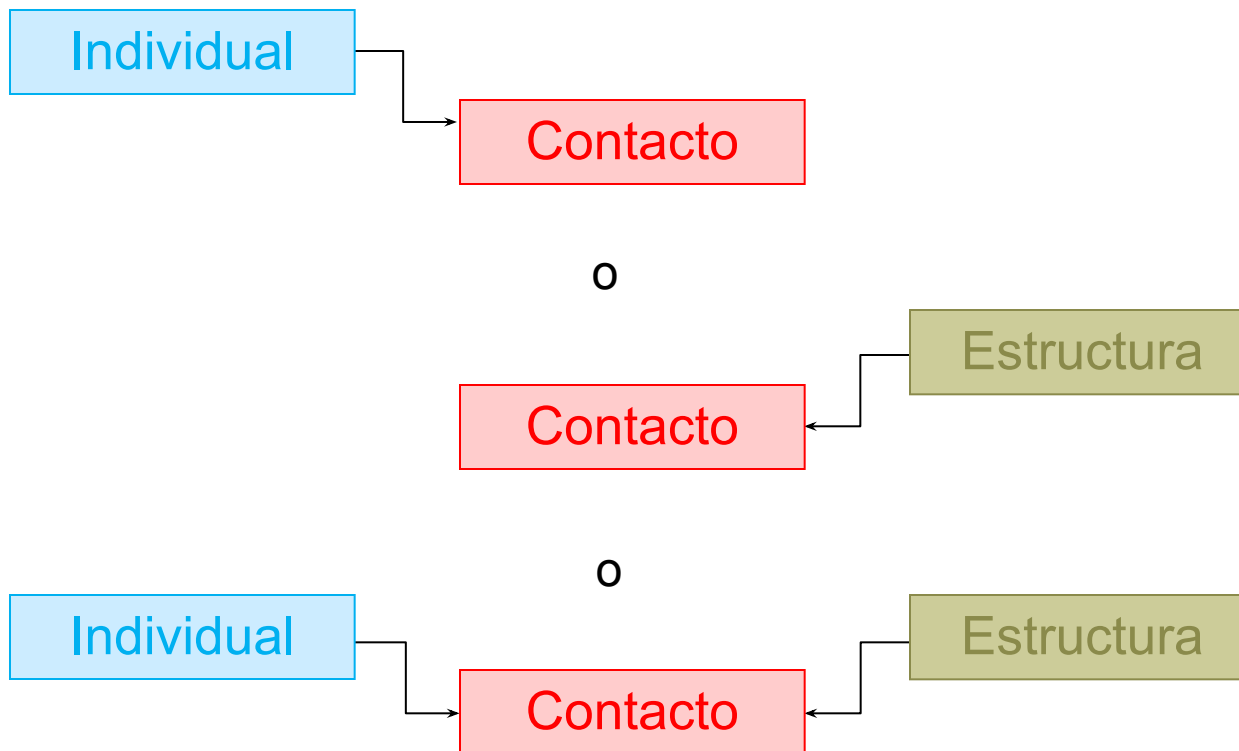
La ficha contacto

- **Funcionamiento**

Un contacto se puede ligar a un individual, a una estructura, o a los dos.

El contacto está siempre ligado al menos a un individual o a una estructura.

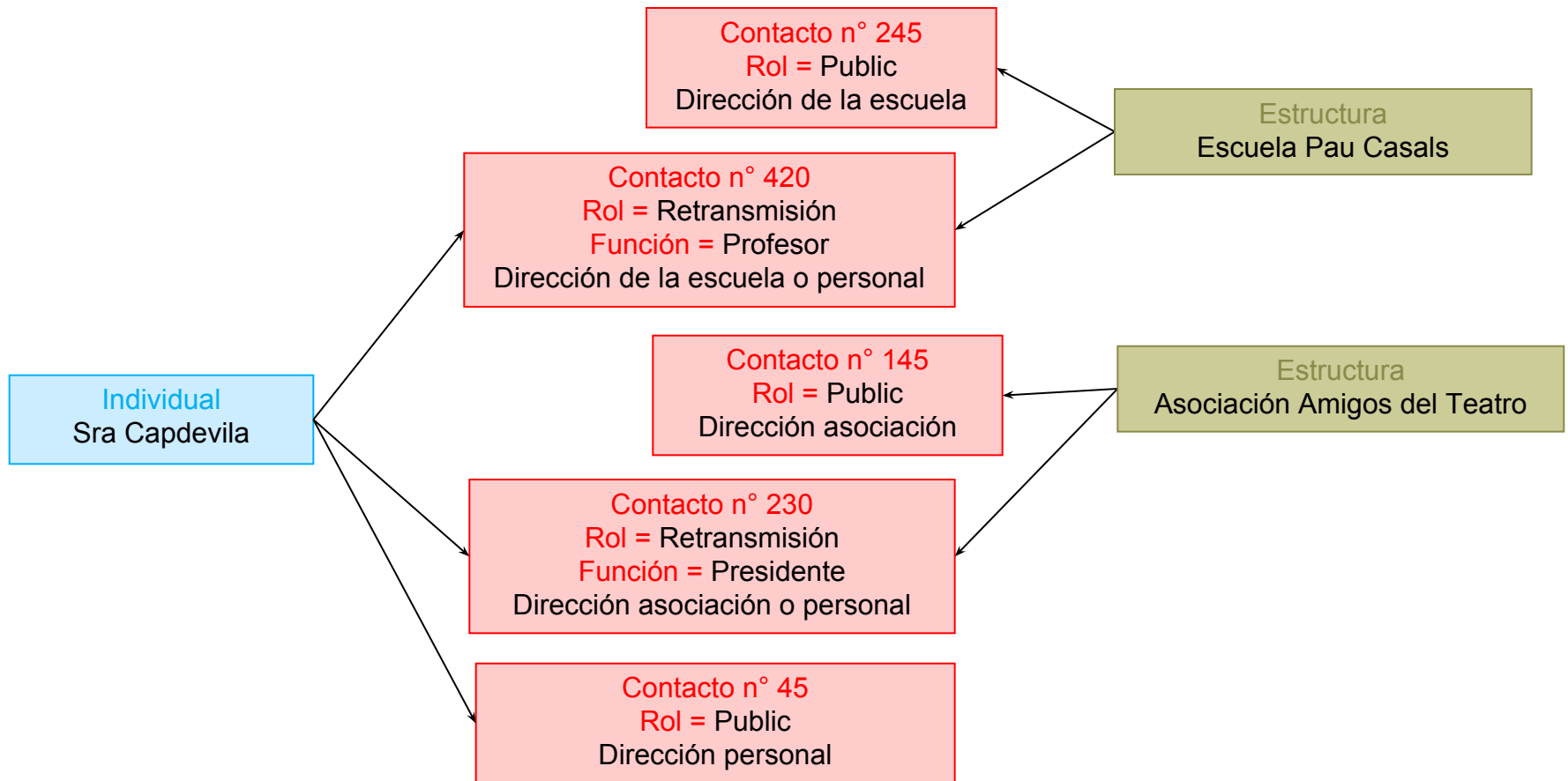
No se puede ligar a varios individuales y/o varias estructuras.



La ficha contacto

- Los enlaces

Ejemplo:



- Léxico contactos

- **Número de la ficha contacto :**

El campo del número de contacto se genera automáticamente por SecuTix y no es modificable.

Los números de los espectadores existentes se pueden migrar tal cual.

- **Gestión de enlaces, individual o estructura sobre un contacto :**

Cuando un individual o una estructura están ligados a un contacto, ya no se puede cambiar este enlace salvo en el caso de un contacto con un rol público ligado a un individual (posibilidad de cambiar la estructura).

- **Un contacto « Prospecto » :**

Un prospecto es un contacto que no tiene ningún histórico cultural, financiero ni de compras. Cuando se crea un contacto nuevo, este es “prospecto”.

- **Supresión de un contacto :**

Un contacto de tipo prospecto puede ser suprimido.

Un contacto que contiene histórico de entradas no se puede suprimir.

- Léxico contactos

- **Los Roles :**

Un contacto puede tener varios roles (público, retransmisión, etc.). Cada rol define un contacto distinto.

Los roles están predefinidos en el sistema.

Un rol puede ser caracterizado por una función (por ejemplo: periodista, alcalde, actor,...). La función se introduce manualmente por el usuario.

- **Los tipos :**

Un contacto tiene un atributo «Tipo» que puede tener dos valores: «Individual» o «Estructura». El tipo «Individual» se usa cuando un contacto está ligado a un individual, incluso cuando esté ligado también a una estructura. El tipo «Estructura» solo se utiliza si el contacto no está ligado a un individual.

La ficha contacto

- Los tipos y los roles «Individual»

Contacto de tipo «Individual» = Un individual únicamente o un individual y una estructura

- **Definición :**

Pueden existir varios contactos de este tipo para cada individual. Un individual solo puede estar ligado a un único contacto de tipo «individual» y rol «public».

- **Reglas de gestión de roles « individual »**
- El campo « rol » es obligatorio para validar la ficha.
- La creación de un contacto « individual » en el módulo « venta » le asigna automáticamente el rol « public » al contacto.
- Los contactos « individual » pueden tener los roles siguientes: « Public » o « Retransmisión »
- El contacto de tipo « individual » con un rol « public » representa un individual como persona.
- La creación de un contacto de tipo « individual » con un rol distinto de « public » genera automáticamente la creación de un segundo contacto con el rol « public ».

- Los tipos y los roles «Estructura»

Contacto de tipo « Estructura » = una estructura únicamente

- **Definición :**

Pueden existir varios contactos de este tipo para cada estructura

- **Reglas de gestión de los roles « estructura » :**

- El campo « rol » es obligatorio.
- Estos contactos pueden tener los roles : « Public », « Retransmisión ».
- Una estructura debe tener al menos un contacto de tipo « estructura » con el rol « public ».
- La creación de un contacto de tipo « estructura » con un rol distinto de « public » genera automáticamente la creación de un segundo contacto con el rol « public ».

La ficha contacto

▪ Los históricos

- Los históricos de compra, cultural y financiero provienen del tiqueting y no son modificables.
- Un contacto no se puede suprimir si tiene algo en cualquiera de sus históricos.

Histórico
relacional

Corresponde al conjunto de comunicaciones que se han tenido con este contacto. Este histórico se consulta directamente del CRM.

Histórico
cultural

Conjunto de funciones (y otros productos) a los que el contacto ha asistido o asistirá. Hay un histórico cultural por temporada.

Histórico
financiero

Conjunto de pagos efectuados por el contacto. Un pago corresponde siempre a un pedido.
Los pagos pueden referirse a funciones a las que el contacto no ha asistido.

Histórico de
compras

Conjunto de pedidos efectuados por el contacto.

- Las entidades ligadas a un contacto

Dirección

Un contacto puede tener varias direcciones, una principal. El menú “Direcciones” en el contacto permite gestionar estas direcciones.

Indicadores

Los indicadores marketing calculados (PMG, asiduidad) se encuentran en el menú “Indicadores”. Los indicadores principales se muestran en la pestaña “Resumen” en forma de pictograma.

Asientos preferidos

Es interesante poder indicar los asientos preferidos de un contacto.

- Las entidades ligadas a un contacto

Critérios

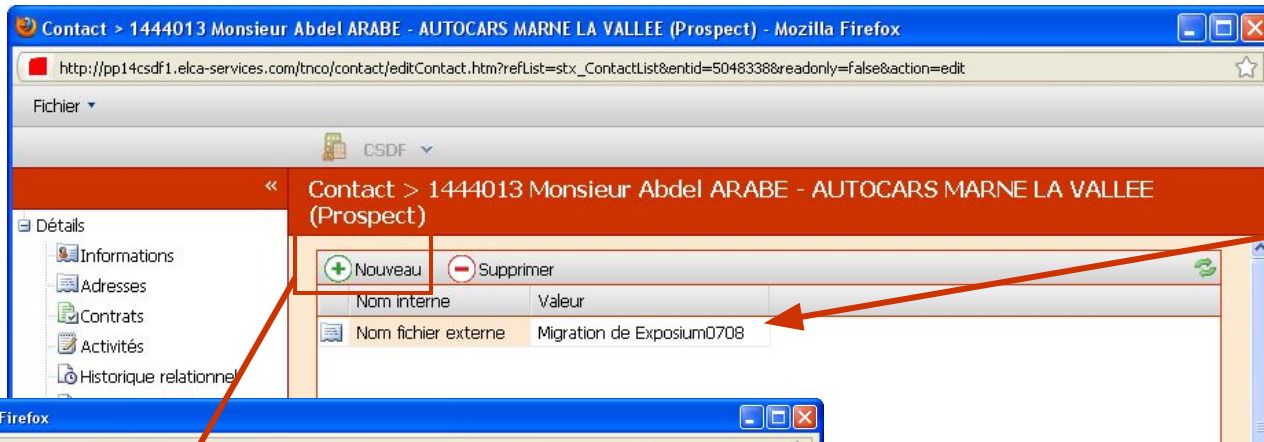
Un contacto puede clasificarse según varios criterios que son predefinidos:

| CRITERE | TYPE CONTACT |
|--|--------------|
| Centres d'intérêts | Tous |
| Habitudes de consommation de loisirs | Tous |
| Avez-vous déjà visité le Stade de France ? | Tous |
| Composition du foyer | Individuel |
| Profession | Individuel |
| CGV : Signées | Structure |
| Nom fichier externe | Structure |
| Opportunités | Structure |
| Permanence : Jours | Structure |
| Permanence : Heures | Structure |
| Fréquence de réunion | Structure |
| Zone de chalandise | Structure |
| Intermédiaire : Passe par des intermédiaires | Structure |
| Intermédiaire : Noms des intermédiaires | Structure |
| CE -> Membres : types de communication | Structure |
| Canal de communication préféré | Structure |
| Fréquence de la communication souhaitée | Structure |
| Workshop : Salons organisés | Structure |
| Workshop : Dates | Structure |
| Workshop : Complément d'information | Structure |
| CE : Dates d'élection | Structure |
| CE : Durée du mandat | Structure |
| CE : Nombres d'établissements | Structure |
| CE : Abondement en % | Structure |
| CE : Abondement en numéraire | Structure |
| CE : Abondement complément | Structure |
| Pro du tourisme : Service production | Structure |
| Pro du tourisme : Nombre d'agences | Structure |

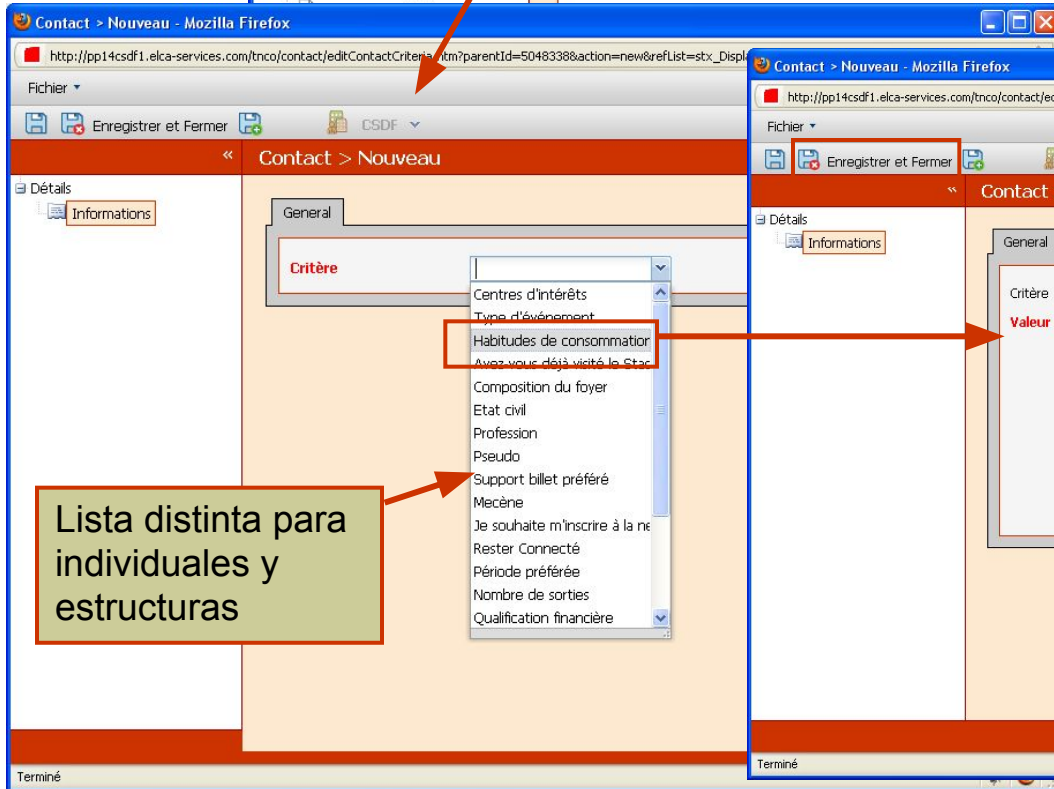
| CRITERE | TYPE CONTACT |
|--|--------------|
| CGV : Infos | Structure |
| CGV : Dates de signature | Structure |
| CE -> Membres : support de communication | Structure |
| Support billet préféré | Tous |
| Mécène | Tous |
| Je souhaite m'inscrire à la newsletter | Tous |
| Rester Connecté | Tous |
| Période préférée | Tous |
| Nombre de sorties | Tous |
| Qualification financière | Tous |
| Nombre de places 2007-2008 | Tous |
| CA places 2007-2008 | Tous |
| Nombre de places 2008-2009 | Tous |
| CA places 2008-2009 | Tous |
| Nombre de places 2009-2010 | Tous |
| CA places 2009-2010 | Tous |

Los contactos que vienen de una migración tendrán ya varios criterios con información migrada.

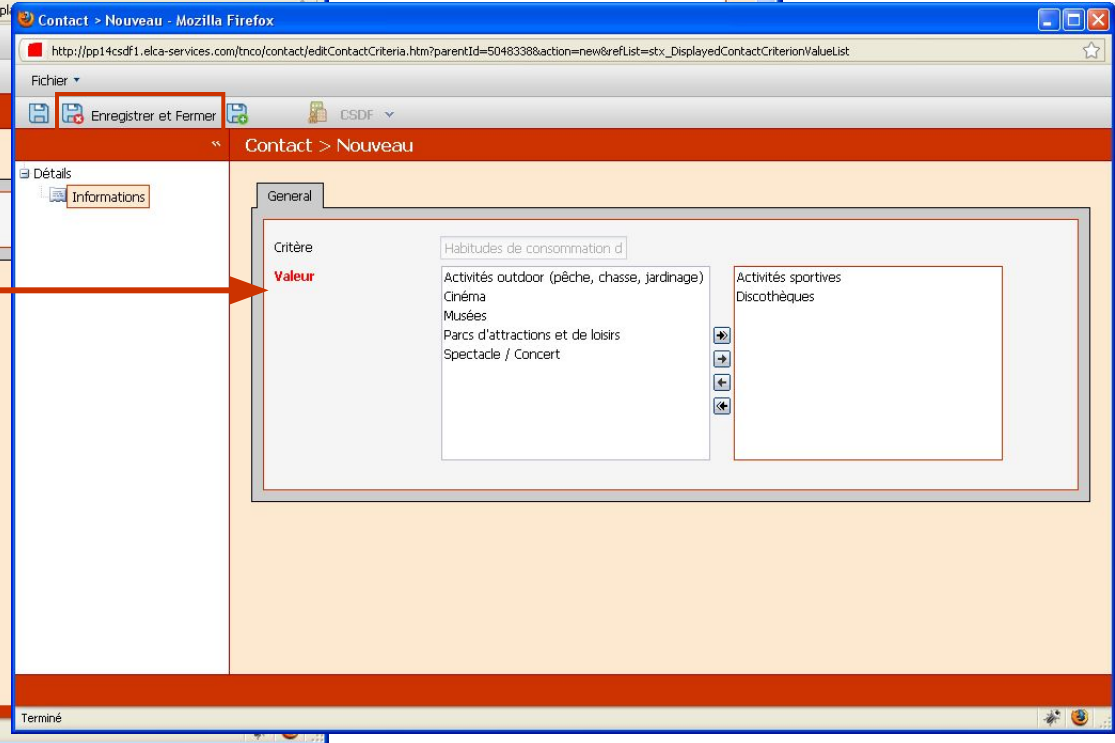
La ficha contacto



Se puede añadir criterios en la migración



Lista distinta para individuales y estructuras



La ficha contacto

Terminé

Contact > 1444013 Monsieur Abdel ARABE - AUTOCARS MARNE LA VALLEE (Prospect) - Mozilla Firefox

http://pp14csdf1.elca-services.com/tnc/contact/editContact.htm?refList=stx_ContactList&entid=5048338&readonly=false&action=edit

Fichier ▾

CSDf ▾

Contact > 1444013 Monsieur Abdel ARABE - AUTOCARS MARNE LA VALLEE (Prospect)

Détails

- Informations
- Adresses
- Contrats
- Activités
- Historique relationnel
- Historique d'achat
- Historique culturel
- Historique financier
- Places préférées
- Critères**
- Indicateurs
- Invitations

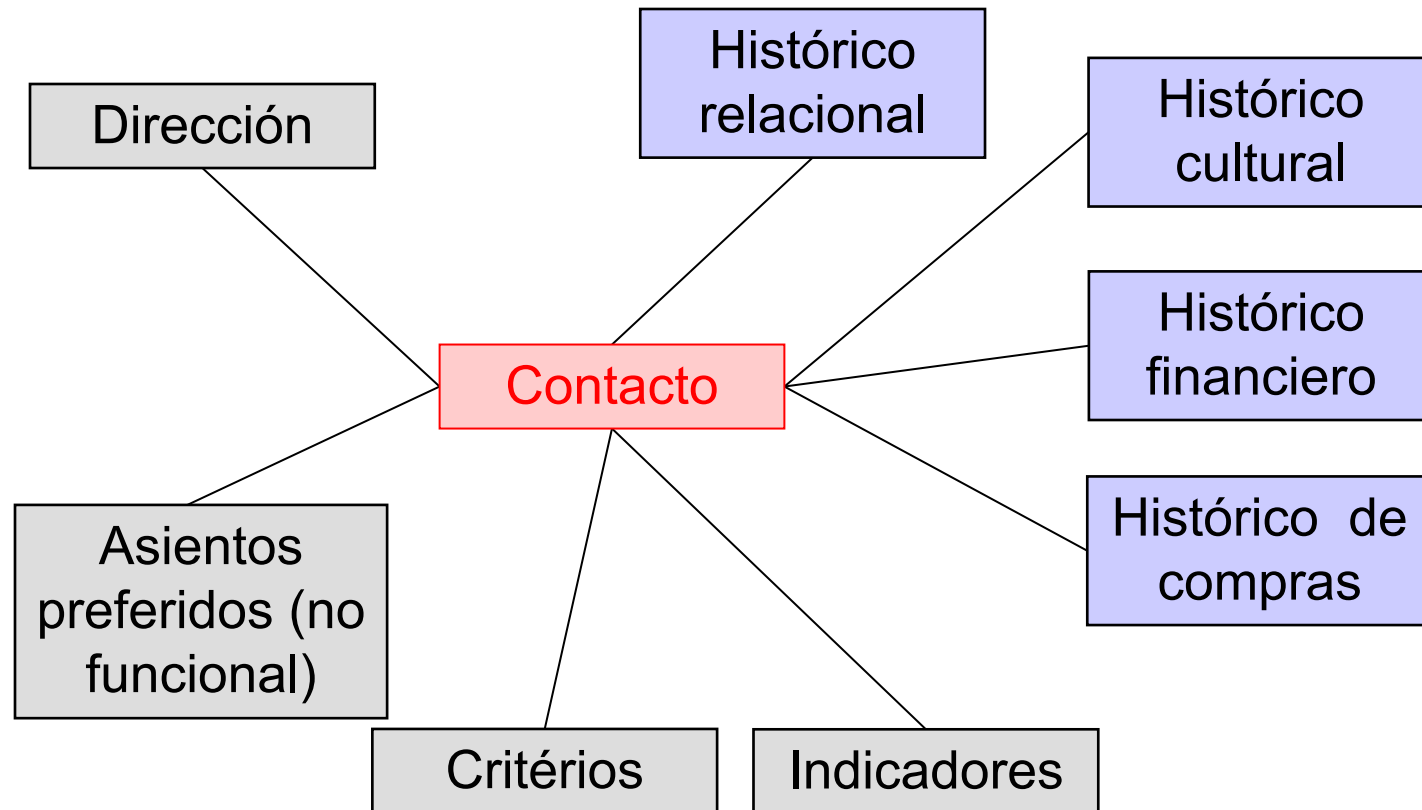
+ Nouveau - Supprimer

| Nom interne | Valeur |
|---------------------|---------------------------|
| Mecène | oui |
| Nom fichier externe | Migration de Exposium0708 |

Solo se muestran los criterios que tienen un valor

La ficha contacto

- Las informaciones del contacto
 - Esquema



La ficha contacto

Contacto > 1 Señor Marcos PEREZ JURADO - SECUTIX Cliente posible (TNC) - Mozilla Firefox

secutix.com https://pos.secutix.com/tnco/contact/editContact.htm?refList=stx_ContactList&entid=190965578&readonly=false&action=edit

Fichero Acciones Guardar y Cerrar Teatre Nacional de Catalunya

Contacto > 1 Señor Marcos PEREZ JURADO - SECUTIX Cliente posible

Detalles

- Informaciones
- Direcciones
- Actividades
- Historial relacional
- Historial compra
- Historial cultural
- Historial financiero
- Asientos preferidos
- Criterios
- Indicadores
- Invitaciones

Resumen General Marketing Gestión Notas Administración

Seleccionar... Idioma de comunicación Asistencia ARGENT PMG

Número de contacto 1 Función Público

Persona

Apellido PEREZ JURADO Nombre de pila Marcos

Fecha de nacimiento 04/03/1977 Función

Edad 35 Móvil +34 (ES) / /

E-Mail 1

Estructura

Estructura SECUTIX Naturaleza Seleccionar...

Código CIF Plantilla

Dirección principal

País España Vivienda, Piso, Casa Antonio Machado

Código postal 08160 Número 36

Ciudad MONTMELO Calle Seleccionar...

Teléfono +34 (ES) / / Nombre de la calle

Fax +34 (ES) / / Código postal/ Nombre del lugar

Avisos marketing

| Tipo | Oferta | Informacion ticketing inte... | Destinatarios | Disponibilidad |
|-----------------------------|--------|-------------------------------|---------------|----------------|
| Ningún elemento encontrado. | | | | |

La ficha contacto

- Las pestañas de información de la ficha contacto
- Descripción

Resumen



Visualización rápida y completa de las informaciones sobre el contacto. Estas informaciones son un resumen de las informaciones de las otras pestañas.

General



Informaciones principales del contacto. Es la pestaña donde se introducen las informaciones del contacto (individual/estructura/dirección/etc.)

Marketing



Informaciones ligadas al marketing para especificar la comunicación con el contacto.

Gestión



Consulta de la cuenta del cliente

Notas



Creación de notas para insertar texto libre. La pestaña tiene un color distinto si hay notas recientes (6 últimos meses).

Administración



Información sobre las fechas de creación, modificación y el operador que las realiza.

La ficha contacto

- Lista de indicadores marketing



Ocasional = 1



Regular = 2, 3, 4 o 5



Asiduo = 6 o más



Asiduidad

La asiduidad se calcula según en número de funciones vistas durante la temporada corriente



Valor = pequeño

ARGENT



Valor = mediano

OR



Valor = grande

PLATINE



PMG

La regla de cálculo se base en el monto de los pedidos

- Insertar contactos en la cesta

Todos los pedidos tratados en back-office son nominales

- Método :

1. Buscar un contacto
2. Seleccionar el contacto existente o crear uno nuevo
3. Se muestra una línea con el nombre del contacto seleccionado
4. Se le atribuyen los productos

- Principios :

- El contacto seleccionado se muestra en dos partes de la cesta, a la izquierda (gestión de contactos), y a la derecha para añadirle los productos.
- El primer contacto seleccionado se considera como el contacto comprador.

La búsqueda de contactos

○ 1a etapa, Búsqueda del contacto

Recherche et sélection de contacts

Individuel / Structure: brui

Recherche dans: Tous

Rôle: Tous

Pays: Tous

Ville:

Numéro de contact:

Téléphone: +33 (FR)

Mél:

Code postal:

Rechercher Effacer

Créer contact individuel Ajouter au panier

| Prospect | Nom | Structure | Rôle | Ville | Adresse |
|----------|-------------------|---------------|--------|-----------|---------|
| non | BRUNINGMA, Joost | Structure | Public | AMSTERDAM | |
| oui | BRUILLOT, Akim | RESSOURCES SI | Public | MONTIGNY | |
| oui | BRUILLOT, Esteban | Structure | Public | DANEMARIE | |

Terminé

2

1

1
Critérios de
búsqueda

3

El resultado de la búsqueda. Un doble clic en el contacto abre la ficha del mismo.

4

En función del resultado, 2 opciones:

Ajouter au panier

1ª opción: el contacto buscado aparece en el resultado; seleccionarlo y clicar en « Seleccionar »

Créer contact individuel

2ª opción: el contacto no aparece en la lista y tenemos que crearlo. Clicar en « Crear contacto » del tipo que sea.

La búsqueda de contactos

○ 1ª etapa, Búsqueda del contacto

Reglas de búsqueda:

- La búsqueda no es sensible a mayúsculas-minúsculas.

Por ejemplo, buscar « pablo » o « Pablo » o « PABLO » dará el mismo resultado.

o El carácter « * » se utiliza para comprar una cadena de caracteres. Por ejemplo, una búsqueda de nombres que terminan por « pont » se realiza poniendo en el nombre : « *pont ».

- La búsqueda de un carácter no acentuado buscará resultados acentuados y no. Por otro lado, la búsqueda con un carácter acentuado buscará únicamente resultados acentuados.

o Si se introducen varios criterios, la búsqueda se realiza sobre TODOS ellos con un « Y » lógico.

Creación de la ficha

- Creación rápida de un individual

Esta pantalla permite crear rápidamente un contacto individual con rol « public » añadiendo algunas informaciones principales

Création rapide d'un contact individuel

Civilité

Nom ALANIS

Prénom

Téléphone portable +33 (FR) () _ _ _ _ _

Mél

Pays Sélectionner...

Code postal

Ville

Accéder contact OK Annuler

Terminé

Accéder contact

Permite abrir la ficha completa

Creación de la ficha

- Creación rápida de una estructura
 - Esta pantalla permite crear de forma rápida un contacto estructura, con un rol « public » añadiendo algunas informaciones principales.

Création rapide d'un contact structure - Mozilla Firefox

http://int21www.csdf.stx.local/tncs/sc/contact/editFastStructureForTrnBO.htm?action=edit&refList=stx_ContactList&name=alanis&countryCode=&zipCode=&town=&email=&pl

Création rapide d'un contact structure

Raison sociale ALANIS

Nom ALANIS

Mél

Type de structure

- Agences
- Associations
- Collectivites Publiques
- Enseignement
- Entreprise
- Groupe d'amis
- Presse - Communication
- Structures Culturelles
- Tourisme et Loisirs

Adresse Principale

Appartement, Etage, Chez

Bâtiment, Escalier, Résidence

Numéro

Voie

Nom de la voie

BP / Lieu-dit

Pays Sélectionner...

Code postal

Ville

Cédex

Téléphones

Téléphone +33 (FR) () _ _ _ _ _ Fax +33 (FR) () _ _ _ _ _

Accéder contact OK Annuler

Terminé

Création de la fiche

- 2^a etapa, Acceder a la ficha contacto

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://217.168.42.93/tncs/contact/editContact.htm?refList=stx_ContactList&action=edit&nbid=565853`. The page title is "Contact : 3906212 Mademoiselle Valérie ROUVET - RESSOURCES SI (Client)". The interface includes a menu bar with "Fichier", "Actions", and "Aide", and a toolbar with "Enregistrer et Fermer". The main content area has tabs for "Résumé", "Général", "Marketing", "Gestion", "Notes", and "Administration".

Individuel

| | | | |
|-------------------|----------------|-------------------------|----------------|
| Numéro de contact | 3 906 212 | Date de fin de validité | |
| Rôle | Public | | |
| Individuel | ROUVET Valérie | | |
| Langue | Français | Pseudonyme | |
| Nom | ROUVET | Date de naissance | |
| Prénom | Valérie | Age | |
| Genre | Féminin | Type de handicap | Aucun handicap |
| Civilité | Mademoiselle | | |

Structure

| | | | |
|------------------|--|----------------------|-----------------|
| Structure | RESSOURCES SI | | |
| Raison sociale | RESSOURCES SI | Langue | Français |
| Nom | RESSOURCES SI | Site Web | |
| | | Effectif | |
| Statut juridique | Sélectionner... | Type de collectivité | Sélectionner... |
| Collectivité | <input checked="" type="radio"/> oui <input type="radio"/> non | | |
| Nature | <ul style="list-style-type: none">Collectivités PubliquesEnseignementStructures CulturellesAssociations | Entreprise | |

SecuTix 2.0 menu

Terminé