



e-venement

Gestion des relations aux publics

Sommaire

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Pré-requis..... | 4 |
| 2 | Accéder à e-venement..... | 5 |
| 2.1 | Se connecter à e-venement..... | 5 |
| 2.2 | S'authentifier..... | 5 |
| 3 | Les organismes..... | 6 |
| 3.1 | La liste des organismes..... | 6 |
| a) | Les filtres..... | 7 |
| a) | Recherche sur rapide le nom de l'organisme..... | 7 |
| b) | Actions sur un organisme de la liste..... | 8 |
| c) | Création de groupe..... | 8 |
| d) | Les doublons et la fusion d'organismes..... | 8 |
| e) | Pagination des résultats..... | 9 |
| 3.2 | Les fiches « organismes »..... | 9 |
| a) | La création d'un organisme..... | 9 |
| b) | La modification d'un organisme..... | 11 |
| c) | La suppression d'un organisme..... | 11 |
| 3.3 | Résumé..... | 11 |
| 4 | Les contacts..... | 12 |
| 4.1 | Liste des contacts..... | 12 |
| a) | Présentation générale..... | 12 |
| b) | Recherches et filtres..... | 12 |
| c) | Actions sur la liste..... | 13 |
| d) | Actions groupées..... | 13 |
| 4.2 | Les fiches contact..... | 14 |
| a) | Vue générale..... | 14 |
| b) | Les informations personnelles du contact..... | 14 |
| c) | La partie professionnelle du contact..... | 14 |
| d) | La barre de gauche..... | 15 |
| | La billetterie du contact..... | 16 |
| | Les groupes du contact..... | 16 |
| | Les courriels (dont les lettres d'information)..... | 16 |
| 4.3 | Les actions groupées spécifiques..... | 17 |
| a) | Les recherches, les filtres..... | 17 |
| b) | Les groupes..... | 18 |
| c) | Les extractions..... | 19 |
| d) | Lettre d'informations / Publipostage électronique..... | 19 |
| 4.4 | Résumé..... | 19 |
| 5 | Utilisations externes des données..... | 20 |
| 5.1 | Extractions de données (CSV, MSeExcel, OpenOffice..)..... | 20 |
| 5.2 | Étiquettes..... | 21 |
| 5.3 | Lettre d'informations / Publipostage électronique..... | 21 |
| a) | Le contenu..... | 21 |
| b) | Les destinataires..... | 21 |
| c) | La présentation générale des emailings..... | 22 |
| 5.4 | Résumé..... | 22 |
| 6 | Prendre du recul sur la gestion des publics..... | 23 |
| 6.1 | Travail collaboratif..... | 23 |
| a) | Données communes..... | 23 |
| b) | Saisie des données..... | 23 |
| 6.2 | Convention de nommage..... | 23 |



| | |
|-------------------------------|----|
| 6.3 Dans le temps..... | 23 |
| 7 Licence de publication..... | 25 |



1 Pré-requis

- Avoir un poste de travail connecté à Internet et une connexion fiable ;
- Savoir utiliser un navigateur Internet ;
- Éventuellement savoir faire du publipostage avec sa suite bureautique (ex: Libre Office ou MSOffice) ;



2 Accéder à e-venement

2.1 Se connecter à e-venement

Pour accéder à e-venement, lancer le navigateur internet Mozilla Firefox et aller à l'adresse donnée à l'installation de votre système (ex: <https://ma-structure.libre-informatique.fr/>).



Fig 2.1 : Saisie de l'adresse de connexion de votre instance d'e-venement

S'il n'est pas installé sur votre poste, procédez à son installation. Pour se faire, aller sur le site <https://www.mozilla.org/fr/firefox/new/> et suivez les instructions.

2.2 S'authentifier

Tout accès à e-venement est individuel et nominatif. Ainsi la première chose qui vous sera demandée pour vous y connecter, c'est procéder à votre authentification.

Pour cela, utilisez le couple login/mot de passe qui vous a été fourni par l'administrateur de votre solution de billetterie.

En cas de perte de votre mot de passe, contacter l'administrateur de votre solution de billetterie.



Fig 2.2: Ecran d'authentification



3 Les organismes



Fig 3.1: Accès au relation aux publics

Trouvez le menu « R.P. » (pour « Relations aux Publics »), et déroulez-le. Choisissez l'entrée « Organismes » dans la liste.

Un **organisme** est une structure professionnelle, associative, administrative etc ...

3.1 La liste des organismes

La liste des organismes est la première chose qui nous est présentée lorsque nous entrons dans les organismes. Cette liste peut être vide pour vous, si vous démarrez sur un projet vierge. Cependant voici la forme que cette liste prendra une fois le logiciel bien renseigné :

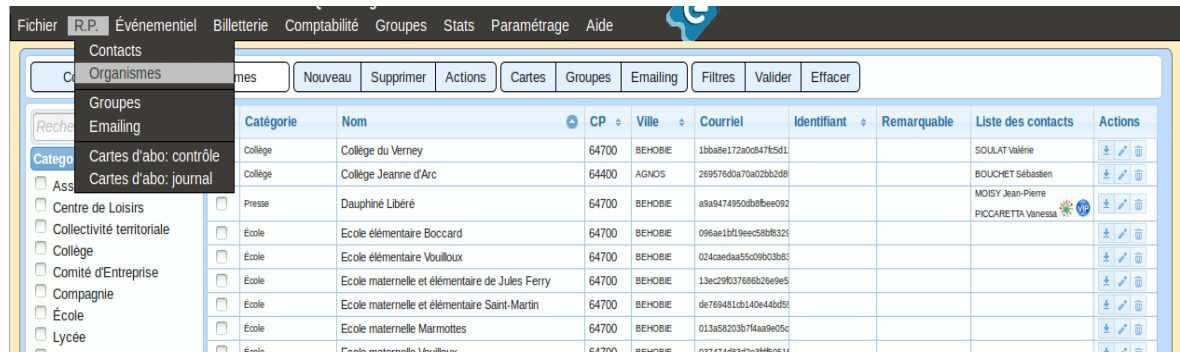


Fig 3.2: Accès à la liste des organismes

Toute en haut de cette liste, vous trouvez le **menu spécifique** des R.P. et qui **évoluera** en fonction du **contexte dans lequel vous vous trouvez** : Liste/Fiche, Contact/Organisme.

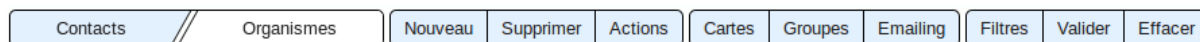


Fig 3.3 : Menu RP de la liste des organismes

Sur la partie de gauche, une **zone de recherche** rapide, puis la liste des **catégories d'organisme** de votre structure et enfin les **groupes** liés à votre structure ou à votre utilisateur.

Les organismes vous sont présentés triés par défaut **par ordre alphabétique**, 20 par 20. Vous pouvez changer de « page » comme vous l'entendez. De nombreuses fonctions s'offrent alors à vous :



a) Les filtres

On peut « filtrer » cette liste en cliquant sur le bouton « Filtres » situé dans la partie droite du menu R.P., un pop-up s'ouvre comportant critères :

- **Organisme** (nom, code postal , ville, région, ...)
- **Relations** (membre ou non de groupes existants)
- **Communication** (NPAI, lettre d'information, contact privilégié)
- **Autres** (doublons, méta-événements, pas de lettre d'information)

Entrez vos critères et cliquez sur « Filtrer ». La liste d'organismes affichés sera alors mise à jour n'affichant que les organismes correspondant à vos attentes.

Vous pouvez remettre ces critères à zéro en cliquant sur le bouton « Effacer » à droite du bouton « Filtrer ».



Vous avez maintenant la possibilité d'**enregistrer** les filtres que vous utilisez de manière récurrentes. L'enregistrement d'un filtre doit se faire, après la sélection des différents filtres au travers du bouton idoine et en nommant celui-ci. Ces filtres enregistrés seront ensuite accessibles au travers du bouton « Liste ».

Fig 3.4 : Filtres sur les organismes



Après toutes actions de sélection par la recherche rapide, les catégories d'organisme, les groupes ou les filtres, vous devez utiliser le bouton « **Effacer** » du menu R.P. afin de repartir sur la **liste complète** de vos organismes.

a) Recherche sur rapide le nom de l'organisme

En haut à gauche, une zone de recherche rapide vous est proposée. Saisissez les premières lettres de l'organisme recherché, appuyez sur la touche « Entrée » et patientez quelques instants. La liste se rafraîchira avec les organismes dont l'un des mots qui composent son nom commence par les caractères saisis. Si vous avez saisi des filtres, la recherche rapide reprendra les filtres saisis au préalable.



b) Actions sur un organisme de la liste

Dans la dernière colonne de la liste, 3 icônes vous sont présentées :

- la première (sous la forme d'une flèche vers le bas) permet d'accéder à l'enregistrement **directement dans la liste** des organismes
- la seconde (sous la forme d'un stylo) ouvre la fiche de l'organisme **en mode modification**
- la troisième (sous la forme d'une corbeille), permet **de supprimer** l'organisme.

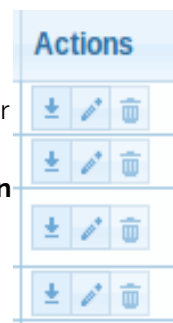


Fig 3.5:
Boutons
actions

c) Création de groupe

Vous trouverez l'ensemble des actions groupées possibles sur nos enregistrements, sous le bouton actions du menu spécifique R.P.

Pour les organismes (et d'autres éléments d'*e-venement* également), il est également possible d'ajouter tous les membres des organismes sélectionnés dans un groupe donné au travers du bouton « Groupes ».

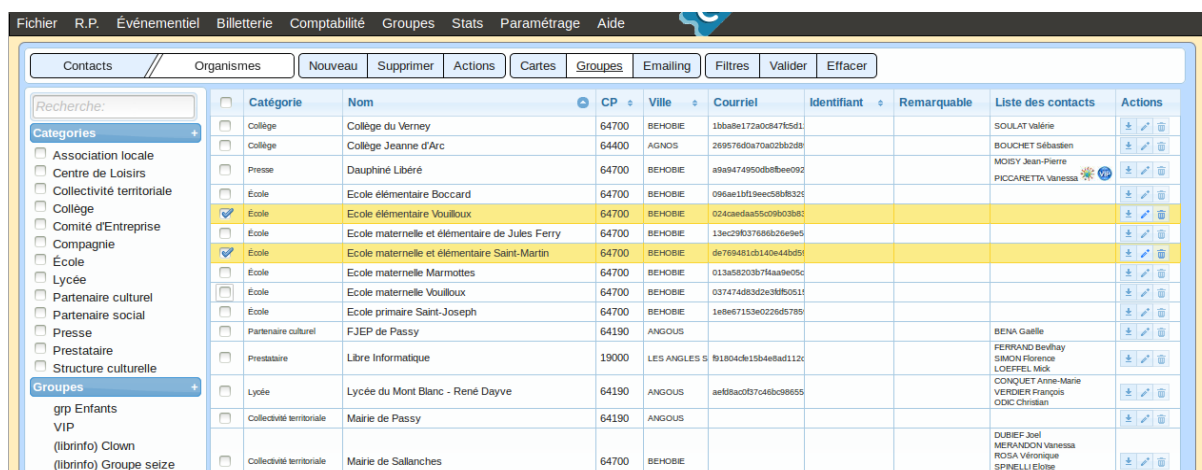


Fig 3.6: Sélection pour des actions groupées

N'oubliez pas, avant toute action groupée, de bien **sélectionner** les éléments à impacter dans la liste, en cochant la **puce** de la première colonne à gauche ou bien en appliquant des filtres. Dans le cas inverse, ce serait l'ensemble de vos organismes qui se trouveraient ajoutés au nouveau groupe que vous créez.

d) Les doublons et la fusion d'organismes

Si vous souhaitez fusionner des organismes, sélectionnez-les dans la liste, puis « **Fusionner** » dans le menu accessible au travers du bouton « **actions** ». Alors les coordonnées de l'organisme **modifiées** le plus **récemment** seront **conservée**, les contacts professionnels des organismes seront regroupés dans le même, et tous les organismes devenus inutiles seront supprimés.

Pour **trouver** les organismes similaires, potentiellement à fusionner, une option existe dans les filtres vus précédemment, en cochant la case « **Doublons** ».



e) Pagination des résultats

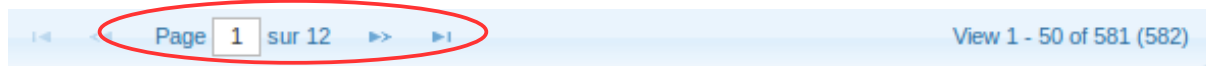


Fig 3.7 : Pagination avec visualisation du nombre d'enregistrements

En bas de la liste, les éléments de **pagination** vous permettent (dans l'ordre, de gauche à droite) d'aller directement en page 1, de revenir à la page précédente, d'aller à une page arbitraire, d'aller à la page suivante et enfin d'aller à la dernière page. Tous ces éléments changent d'écran et vous amènent sur les 20 enregistrements (ou moins) correspondant à votre demande, sauf un :

Le fait de cliquer sur » (qui représente la page suivante) ne vous fait pas changer d'écran mais complète la liste actuelle avec les éléments venant plus loin. Cette fonctionnalité a plusieurs intérêts : vous pourrez alors visionner un grand nombre d'enregistrements que vous afficherez à la demande. Puisque la liste peut être étendue, il est possible d'appliquer les actions groupées à un grand nombre d'éléments.



Attention : tout changement de recherche rapide, de filtre, de tri dans la liste, ou tout retour en arrière dans la pagination, saut à la dernière page ou accès à une page arbitraire vous fera perdre votre longue liste constituée précédemment de page en page.

3.2 Les fiches « organismes »

Puisque votre installation d'*e-venement* est certainement toute neuve, vous n'avez pas dû bien pouvoir profiter des fonctionnalités de la liste. De manière à pouvoir commencer par quelque chose, nous vous invitons donc à créer un nouvel organisme :

a) La création d'un organisme

Dans la partie supérieure, un bouton « Nouveau » vous est proposé. En cliquant dessus, vous accéderez directement à l'écran de saisie d'un nouvel organisme, dont la forme sera sensiblement la même que pour une modification, voire que pour une simple consultation.

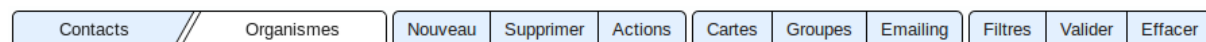


Fig 3.8 : Création d'un nouvel organisme

La fiche apparaît vide, naturellement.

Vous retrouvez l'ensemble des informations lié à un organisme.

Des champs les plus classiques (Nom, Adresse, Code postal chaîné à la ville au travers d'une aide à la saisie, Courriel, Site web) lié à la relation quotidienne avec cette organisme à des champs spécifiquement lié au fonctionnement de votre structure.



| | | | |
|---------|---------------------|----------------|--------------------------|
| Nom | | | |
| Adresse | Catégorie | Identifiant | NPAI |
| | Courriel | | <input type="checkbox"/> |
| | Site Web | | |
| CP | Ville | France | |
| Type | Numéro de téléphone | Correspondance | |
| | | Mots clés | |

Fig 3.9: Fiche vierge d'un organisme

Une catégorie d'organisme qui permet d'en sélectionner une au travers d'une liste déroulante (lié au paramétrage de la partie RP). Un identifiant, le fait que l'organisme soit NPAI (N'habite Plus à l'Adresse Indiquée).

Deux champs correspondant au(x) numéro(s) de téléphone. Le premier étant le type de numéro (Fixe, Portable, Fax, Standard...) accessible au travers d'une aide à la saisie (paramétrée dans les RP) et le second au numéro en lui-même.

Après la saisie du premier numéro de téléphone, vous aurez la possibilité d'en ajouter autant que vous le souhaitez par la nouvelle zone de saisie apparue

Et enfin d'un champs « Correspondance » permettant de saisir des informations plus précise lié à votre structure.

Une fois les informations de base de l'organisme saisie, **il faut penser à cliquer sur le bouton « Mettre à jour ».**

Après avoir sauvegarder la fiche de l'organisme, vous pourrez lier des contacts existant déjà dans votre base de donnée en saisissant son nom dans **la barre bleue du contact** ou bien en créer un nouveau au travers d'**une fiche vierge en cliquant sur le « + »** en fin de barre bleue.

| | | | | | | | | | |
|------------|---------|-----------|---------------|--------|---------|-------|---------|---------|---------|
| Organismes | Nouveau | Supprimer | Mettre à jour | Cartes | Groupes | vCard | Filtres | Valider | Effacer |
|------------|---------|-----------|---------------|--------|---------|-------|---------|---------|---------|

L'objet a été mis à jour avec succès.

Libre Informatique

38 Hent Kerlagatu

Catégorie: Prestataire

Courriel: contact@libre-informatique.fr

Site Web: http://libre-informatique.fr

29000 QUIMPER France Bretagne

Type: Suivi

Numéro de téléphone: 02 30 96 06 49

Supprimer Mettre à jour

Fixe: 02 30 96 06 49

Supprimer Mettre à jour

Mettre à jour et ajouter

Identifiant

NPAI

Correspondance

Votre installateur d'e-venement

Contact... +

Fig 3.10: Enregistrer la fiche



Une fois le nouveau contact créé ou bien sélectionné dans votre base de donnée, il vous reste à saisir les informations liées à sa partie professionnelle comme son numéro de bureau, son courriel professionnel, sa fonction et le service dont il fait partie au sein de l'organisme.



Une fois plusieurs contacts ajoutés sur un même organisme, vous aurez la possibilité de choisir un contact privilégié. Il s'agit du contact choisi en premier au travers d'une option de votre menu extraction que nous verrons au chapitre pour communiquer auprès d'une structure avec ce contact privilégié.

b) La modification d'un organisme

Pour modifier ou visualiser de façon étendue cette fiche à nouveau, rien de plus simple il faut suffir d'y accéder soit directement dans la liste au travers du premier bouton des actions (« flèche vers le bas ») ou bien ne voir que celle-ci au travers du mode modification par le « crayon » et de retrouver ce que vous connaissez déjà à travers la création des organismes.

c) La suppression d'un organisme

Pour supprimer un organisme depuis sa fiche (nous avons déjà vu comment procéder depuis la liste des organismes), cliquez simplement sur le bouton « supprimer » dans la barre des actions de la partie RP. Une confirmation vous sera demandée afin d'éviter les erreurs trop rapides.

3.3 Résumé

Dans ce chapitre nous avons vu comment :

- lister les organismes présents dans le logiciel ;
- faire une recherche rapide ;
- faire une recherche approfondie à travers des filtres ;
- utiliser la pagination, faire des actions groupées, fusionner des organismes ;
- manipuler des fiches organismes (création, consultation/édition, suppression).

Passons maintenant aux personnes physiques.



c) Actions sur la liste

Les actions générales des contacts sont plus fournies qu'ailleurs dans les autres listes d'événement :

- Nouveau: création d'un nouveau contact.
- Supprimer: permet la suppression de un ou plusieurs contact(s)
- Extraire (tableur): effectue une extraction de données aux formats CSV (compatible MS-Excel, ou standard Libre Office Calc, ...). Nous traiterons en détail cette fonctionnalité plus loin.
- Étiquettes: Impression d'étiquettes pour le publipostage.
- Doublons: afficher la liste des contacts dont le nom et le prénom sont présents plus d'une fois.
- Fusionner: Permet de regrouper deux enregistrement pour un même organisme.
- Cartes: Accès au contrôle des cartes d'abonnement. Nous approfondirons la gestion des cartes d'abonnement dans la partie billetterie et si ce module est activé et paramétré pour votre structure.
- Groupes: exporte l'ensemble des résultats de la recherche actuelle (qui peut être vide) vers un groupe dont le nom sera donné selon des critères « par défaut » dans un premier temps.
- E-mailing: reprend l'ensemble des contacts, professionnels et organismes répondant à la recherche en cours pour créer une nouvelle lettre d'information. Nous approfondirons cette fonctionnalité plus loin.

| Nouveau | Supprimer | Actions | Cartes | Groupes | Emailing | Filtres | Valider | Effacer |
|-----------|-----------|-------------|------------------|---------|----------|---------|---------|---------|
| Prénom | Ville | Remarquable | Courriels | Numéros | Nb | Organis | | |
| Stéphanie | | | | | | | | |
| Sarah | | | 99092eb8057438b | | | | | |
| Corinne | BEHO | | 9b2fe95d5bface51 | | | | | |
| Laurence | ACRPS | | de9d05eae4278ca | | | | | |
| IT | | | 468f841e6063521 | | | | | |

Fig 4.3 : Menu spécifique R.P. dans la liste des contacts

d) Actions groupées

Afin d'effectuer une action groupée, il est important de sélectionner au travers des cases à cocher de chaque contact à manipuler.

Vous pourrez ensuite au travers du bouton « supprimer », effectuer l'action idoine sur les contacts sélectionnés.

N'oubliez pas que ces actions n'auront d'effet que sur les contacts sélectionnés dans la liste ou filtrer au travers de critères (Filtres, groupes, ...).



4.2 Les fiches contact

a) Vue générale

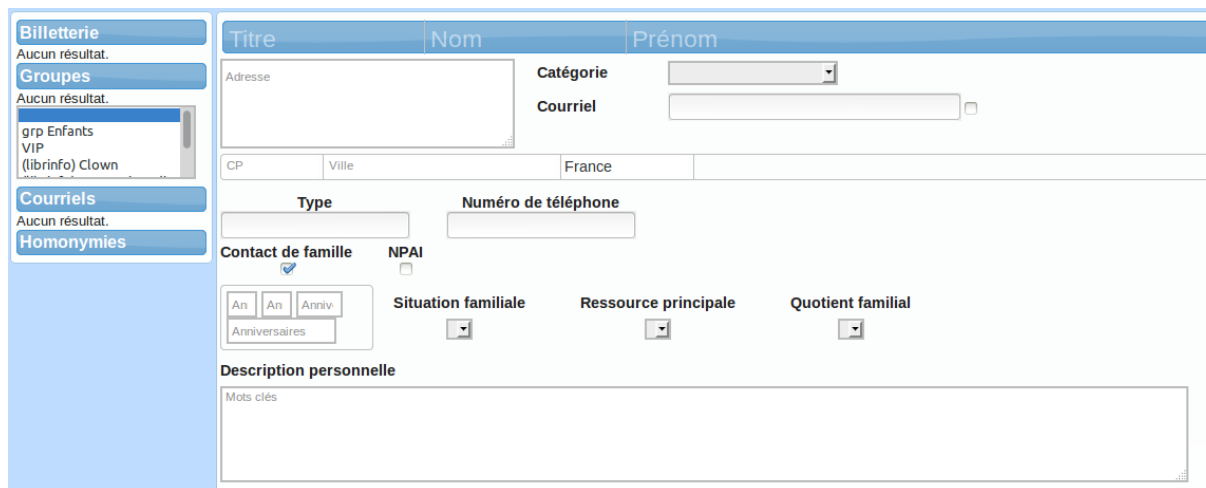


Fig 4.4 : Fiche contact vierge

Les fiches contact, sont très semblables aux fiches des organismes.

Dans la partie de droite vous retrouverez les informations générique lié au contact, la partie de gauche sera aborder un peu plus loin.

b) Les informations personnelles du contact

Nous ne rentrerons pas dans le détail des différents champs de la fiche contact, certains ne nécessitant aucune explication.

Lors de la création d'une fiche contact, vous ne pouvez spécifier alors qu'un seul numéro de téléphone. Une fois la fiche créée, vous pourrez en ajouter autant qu'il sera nécessaire.

Au bout de la casse courriel, vous avez la possibilité de cocher un case afin de spécifier que ce contact ne souhaite pas recevoir de lettre d'information.

La case à cocher « Contact de famille » permet de spécifier que le contact est le contact par lequel l'ensemble de la communication doit passer afin d'éviter du double/triple publipostage.

Une zone de quatre champs vous permet de saisir la date anniversaire de votre contact ainsi que son prénom dans le dernier champ. Le fait de « Mettre à jour » la fiche contact fera apparaître un nouveau champ anniversaire vierge permettant de saisir les eventuels anniversaires du/de la conjoint(e) et enfants.

Une fois l'ensemble des informations saisis, il vous faudra bien penser à cliquer sur le bouton « Mettre à jour » du menu spécifique R.P.

c) La partie professionnelle du contact

Dans la partie professionnelle du contact, nous avons un premier champ qui vous permet de sélectionner une fonction type (Directeur, Responsable de billetterie, ...) si elle existe grâce au paramétrage de votre instance.



| | | | | | | | |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------|---------------------------------------|--|---|--|
| Monsieur | | FERRAND | | Bevlhay | | 10 décembre 2013 14:16:01 CET 5 septembre 2014 10:41:37 CEST | |
| 2A allée Abbé Franz Stock | | Catégorie | | | | | |
| | | Courriel | | bevlhay.ferrand@libre-informatique.fr | | <input type="checkbox"/> | |
| | | Remarquable | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 19000 | LES ANGES SUR CORREZE | France | Limousin | | | | |
| Type | | Numéro de téléphone | | Mettre à jour et ajouter | | Cartes d'abonnement: | |
| Contact de famille | | NPAI | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Bevlhay | | | | An An Anniv. | | Relations | |
| | | | | Anniversaires | | | |
| Situation familiale | | Ressource principale | | Quotient familial | | | |
| <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | | |
| Description personnelle | | | | | | | |
| Mots clés | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Libre Informatique (QUIMPER) | | | | | | Prestataire | |
| | | Responsable suivi clientèle | | Suivi | | Prestataire | |
| | | | | | | Supprimer | |
| Numéro pro. | | 02 30 96 36 49 | | @ pro | | | |
| Fixe: | | 02 30 96 06 49 | | @ de l'orga. | | contact@libre-informatique.fr | |
| Mémo professionnel | | | | Avec l'organisme | | | |
| | | | | Votre installateur d'e-venement | | | |

Fig 4.5 : Fiche d'un contact avec une partie professionnelle

Ensuite nous allons pouvoir préciser au mieux cette fonction. Enfin un champ qui correspond au service auquel votre contact appartient (Achat, Suivi, Vente, ...).

Le logiciel récupère automatiquement la catégorie de l'organisme pour lequel travaille votre contact. Il récupère également les numéro de téléphone et adresse de l'organisme. Vous pourrez également saisir les coordonnées professionnelles de votre contact (Numéro de téléphone professionnel et courriel professionnel). Enfin deux champs pour mémo interne, le premier « Mémo professionnel » qui est spécialement dédié au contact et le second « Avec l'organisme » qui est partagé entre le contact et la structure.

d) La barre de gauche

À l'intérieur de cette barre, trouvez trois zones :

- Billetterie
- Groupes
- Courriels



La billetterie du contact

Dans cette zone vous trouverez toute les information relatives aux achats en billetterie de votre contact. Si votre contact est un professionnel vous verrez apparaître de sous zones. Un première avec le nom du contact seul pour les manifestations qu'il est venu voir, et la seconde avec les informations de billetterie où la structure a acheté les place avec ce contact lié à l'opération de vente.

Dans chaque zone vous retrouvez les méta-événements avec les manifestations puis le nombre de billets sur celle-ci. En cliquant sur le nombre de billet liés à la manifestation, vous verrez apparaître un pop-up dans lequel vous visualiserez le n° de l'opération de billetterie correspondant à ces billets. Et un clic molette ou clic droit → ouvrir dans un nouvel onglet, vous ouvrira un nouvel onglet avec l'ouverture ou la réouverture de l'opération.

| Billetterie | |
|----------------------------------|----------------------|
| FERRAND Bevlhay | |
| Saison 2013/2014 | |
| MUSILAC 2014 | : 6 |
| FESTIVAL SOLID... | : 1 |
| Patrick Bruel | : 7 |
| Patrick Bruel | : 3 |
| L'ART DES SUPE... | : 10 |
| Gad Elmaleh | : 5 |
| PARIS 1900, LA VI... | : 2 |
| Total | : 34 / 510,00 |
| FERRAND Bevlhay chez Libr | |
| Saison 2013/2014 | |
| Patrick Bruel | : 1 |
| L'ART DES SUPE... | : 1 |
| PARIS 1900, LA VI... | : 29 |
| Total | : 31 / 363,00 |
| Aucun résultat. | |

Fig 4.6 : Informations de billetterie sur la fiche contact

Les groupes du contact

Cette zone peut être comme la précédente divisé en deux si le contact sur lequel vous travaillez à une partie professionnelle. De la même manière, dans la première zone nous retrouvons l'appartenance du contact à différents groupes à titre personnel, et dans la seconde à titre professionnel.

Vous pourrez facilement ajouter votre contact, sur l'un ou l'autre aspect, à un/des groupe(s). Par un simple clic sur le groupe auquel on souhaite l'ajout et dans la zone correspondante le contact se trouve lié au groupe choisi.

Pour supprimer un contact d'un groupe, il vous suffit de cliquer sur le petit « x » au début de ce groupe.

| Groupes | |
|----------------------------------|--|
| FERRAND Bevlhay | |
| x (librinfo) test | |
| x (librinfo) Groupe seize | |
| x VIP | |
| x (librinfo) Groupe issu d'une | |
| grp Enfants | |
| (librinfo) Clown | |
| (librinfo) Patrick Bruel le r | |
| FERRAND Bevlhay chez Libr | |
| x (librinfo) test | |
| grp Enfants | |
| VIP | |
| (librinfo) Clown | |

Fig 4.7 : Appartenance du contact à des groupes

Les courriels (dont les lettres d'information)

Encore un fois pour chaque partie professionnelle du contact vous aurez en plus de la liste du contact particulier les courriels envoyés à ce contact en tant que professionnel.

Un clic droit -> nouvel onglet (ou clic molette) sur l'un des courriels vous permet de l'ouvrir dans un nouvel onglet afin de consulter le contenu de celui-ci.

| Courriels | |
|-----------------------------|--|
| FERRAND Bevlhay | |
| 05/09/14 LIBRE INFORMATI | |
| 05/09/14 CDN Le Fracas: vot | |
| 04/09/14 LIBRE INFORMATI | |
| 04/09/14 CDN Le Fracas: vot | |

Fig 4.8 : Liste des courriels reçu par le contact



Pour les informations de billetterie ou les courriels (dont lettres d'information), afin de réduire ou de déployer un méta-événement vous pouvez cliquer sur son nom, pour ce qui est de la liste des courriels vous devez cliquer sur les trois petits point en bas des courriels visibles.





4.3 Les actions groupées spécifiques

a) Les recherches, les filtres

De nombreux critères sont à votre disposition. Recherche par nom, prénom, groupes, présences à des événements, fonction-type, organisme, etc. Une lecture attentive de ces critères et une connaissance relative du logiciel vous permettra de comprendre naturellement chacun d'entre eux. Ces différents sont organisés en cinq groupes :

Pour chaque champ de chaque groupe de critères, vous retrouverez la possibilité de choisir si le champ doit être vide.

Fig 4.9 : Les critères personnels (liés au contact)

Fig 4.10 : Les critères de relation

Fig 4.11 : Les critères du module Cartes d'abonnement

Fig 4.13 : Les critères non classé

Fig 4.12 : Les critères lié à chaque niveau de la billetterie (Événement-Tarifs-...)



Les critères spécifiés sont additionnés les uns aux autres, restreignant ainsi les résultats. Les listes de choix à sélection multiples (ici « Liste des catégories d'événements » par exemple, où l'on peut choisir plusieurs options en maintenant la touche **CTRL** enfoncée et en cliquant sur les lignes visées) donnent des choix complémentaires, ouvrant ainsi la liste des résultats retournés.

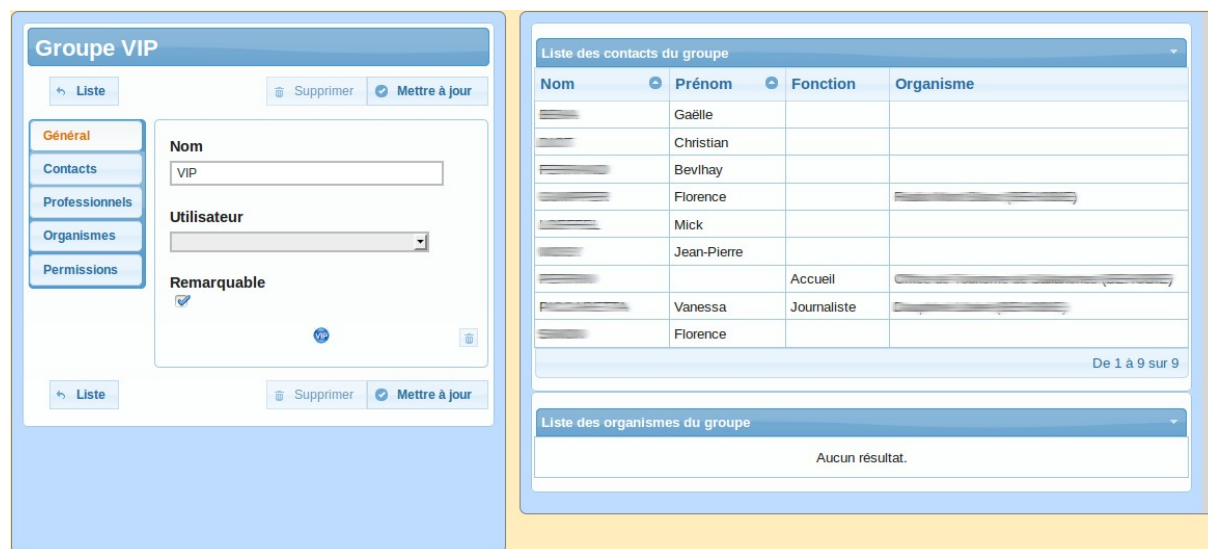
Astuce : Les différents critères d'un filtre sont liés par un **ET logique**. Ainsi si vous recherchez tous les « Instituteurs » et que vous recherchez le département 29 (via code postal « 29 »), alors vous aurez tous les instituteurs qui habitent ou travaillent dans le 29. Par contre si vous souhaitez tous les habitants du 29 ainsi que tous les instituteurs, cette recherche sera trop restrictive. Vous pouvez alors **passer par la création de deux groupes** « Instituteurs » et « 29 », que vous combinerez **en créant un filtre sur ces deux groupes** en même temps (en utilisant par exemple la touche CTRL vue précédemment)

b) Les groupes

Un groupe est un ensemble nommé et mémorisé de contacts professionnels ou non et/ou d'organisme. Un groupe peut être personnel ou disponible pour tous.

Pour ajouter des contacts à un groupe déjà existant directement à partir de la liste, les sélectionner de la même manière puis cliquer sur le groupe dans lequel vous souhaitez les ajouter directement dans la le à gauche de la liste des contacts.

Vous pouvez aussi ajouter des contacts sélectionner dans un nouveau groupe au travers du bouton « Groupe » du menu spécifique R.P., une nouvelle fenêtre s'ouvrira avec dans la partie de gauche les informations relative au groupe et dans la partie de droite les contacts « particulier » ou « professionnel » et les organismes étant inclus dans ce groupe.



| Nom | Prénom | Fonction | Organisme |
|-----|-------------|-------------|-----------|
| | Gaëlle | | |
| | Christian | | |
| | Bev'hay | | |
| | Florence | | |
| | Mick | | |
| | Jean-Pierre | | |
| | | Accueil | |
| | Vanessa | Journaliste | |
| | Florence | | |

De 1 à 9 sur 9

Liste des organismes du groupe


Aucun résultat.

Fig 4.14 : Fiche d'un groupe de contacts en mode modification

Dans l'onglet général, nous retrouvons les informations génériques d'un groupe ; nom du groupe, utilisateur lié si ce groupe est privé, le caractère remarquable ou non et un icône permettant de le visualiser rapidement dans l'ensemble du logiciel (liste des contacts, fiche spectateur d'une manifestation, ...).



Au travers des trois onglets suivants vous aurez la possibilité d'ajouter dans chacun des cas, un contact au sens « particulier », un professionnel (contact lié à un organisme) et enfin un organisme.

 Lorsque vous ajouter ou retirer des contacts, professionnels ou organismes à un groupe directement au travers de sa fiche. Vous devez penser à rafraîchir l'affichage de droite à l'aide du bouton idoine se trouvant en bas de la zone d'ajout ou de suppression.

Enfin dans le dernière onglet du groupe vous pourrez gérer les permissions d'accès à ce groupe en cochant ou décochant chaque utilisateur de votre instance d'e-venement.



Fig 4.15 : Ajout rapide de contact, professionnel ou organisme à un groupe existant

c) Les extractions

Une extraction de contacts s'opère sur le résultat d'une recherche, les membres d'un groupe, etc... Par défaut toutes les informations sont extraites, et ce dans le format standard CSV.

Chaque utilisateur peut affiner individuellement les paramètres par défaut de son extraction : les informations à extraire, le format... en allant dans le menu « Paramétrage → R.P. → Extractions ». Voir les détails plus loin.

d) Lettre d'informations / Publipostage électronique

Vous pouvez envoyer un courriel à l'ensemble des contacts pourvus d'adresse email de votre recherche en choisissant simplement « E-mailing » dans le menu en haut à gauche de la liste des contacts. Vous serez alors dirigés sur le module d'e-mailing avec tous vos contacts pré-sélectionnés.

4.4 Résumé

Dans ce chapitre nous avons compris :

- des listes et les fiches contact (consultation, édition, suppression...);
- les filtres et autres recherches rapides ;
- comment extraire des données, créer des groupes pré-remplis, des e-mailings, des étiquettes...

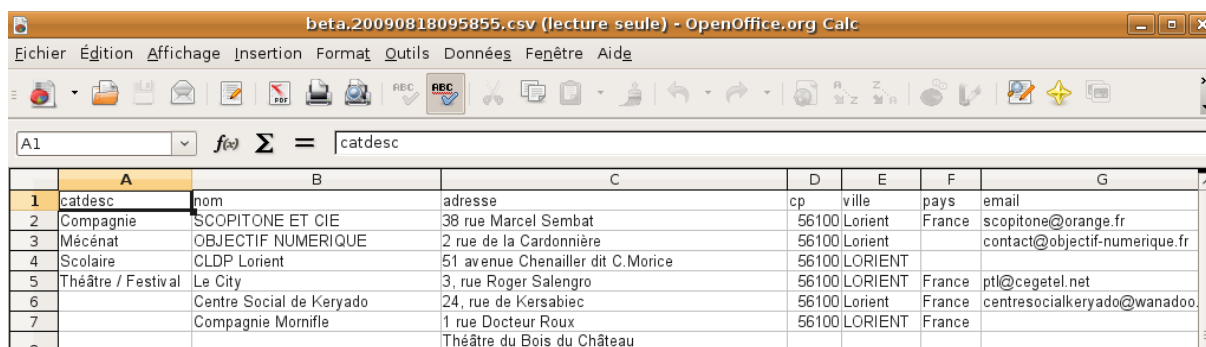


5 Utilisations externes des données

5.1 Extractions de données (CSV, MSeExcel, OpenOffice...)

Une extraction est l'action de récupérer des informations d'un système pour les utiliser dans un autre. Ici, de sortir des informations de e-venement pour les utiliser par exemple sur un logiciel tableur (Libre Office Calc, MSOffice Excel, ...).

L'action d'extraction se retrouve dans le menu « actions » en haut à gauche de chaque liste où cela est possible (les contacts par exemple) qui le permet. Cela vous permettra de télécharger un fichier CSV qui pourra être interprété par votre tableur, ce qui vous permettra de faire les traitements que vous souhaitez (publipostage, mailing, référencement, ...), selon vos besoins.



| | A | B | C | D | E | F | G |
|---|--------------------|--------------------------|------------------------------------|-------|---------|--------|-------------------------------|
| 1 | catdesc | nom | adresse | cp | ville | pays | email |
| 2 | Compagnie | SCOPITONE ET CIE | 38 rue Marcel Sembat | 56100 | Lorient | France | scopitone@orange.fr |
| 3 | Mécénat | OBJECTIF NUMERIQUE | 2 rue de la Cardonnière | 56100 | Lorient | | contact@objectif-numerique.fr |
| 4 | Scolaire | CLDP Lorient | 51 avenue Chenaillet dit C. Morice | 56100 | LORIENT | | |
| 5 | Théâtre / Festival | Le City | 3, rue Roger Salengro | 56100 | LORIENT | France | ptl@cegetel.net |
| 6 | | Centre Social de Keryado | 24, rue de Kersabiec | 56100 | Lorient | France | centresocialkeryado@wanadoo. |
| 7 | | Compagnie Mornifle | 1 rue Docteur Roux | 56100 | LORIENT | France | |
| 8 | | | Théâtre du Bois du Château | | | | |

Fig 5.1: Extraction Csv manipulable au travers d'un tableur

Les options d'extraction sont modifiables individuellement via le menu « Paramétrage → R.P. → Extractions » tel que suit :

Quatre options sont particulièrement intéressantes, en bas à droite de cet écran :

- Plus d'information: permet d'extraire les données complémentaires qui ont pu être enregistrées lors de l'ajout des contacts dans un groupe (fonctionnalité relativement marginale)
- Compatible Microsoft: permet d'adapter le format CSV pour qu'il soit compréhensible par Microsoft Excel, qui n'arrive pas à lire correctement le standard strict.
- Pas d'entête: n'affiche pas une première ligne de description des colonnes extraites
- Préférer les informations pro.: si l'on choisit par exemple d'extraire le champ « email » dans le contact, ses fonctions et ses organismes, la priorité sera donnée ainsi : email de la fonction, email de l'organisme, email personnel. Cela fonctionne pour l'ensemble des informations identiques qui se retrouvent dans ces trois espaces (ou à défaut dans deux).

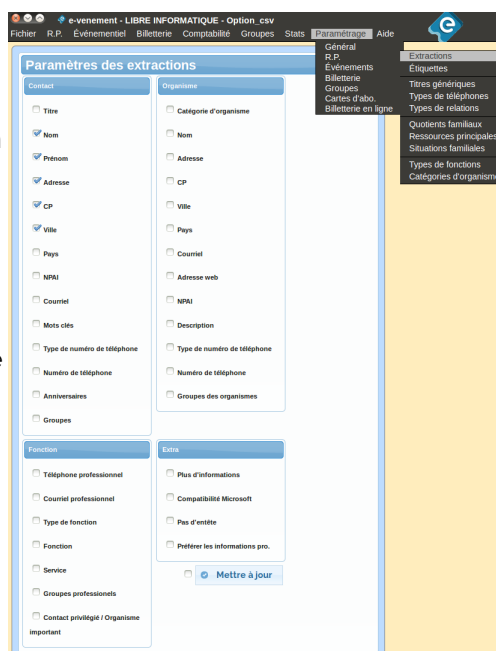


Fig 5.2 : Réglages de paramètres d'extraction pour chaque utilisateur



5.2 Étiquettes

Une fois votre logiciel paramétré pour vos imprimantes et vos formats d'étiquettes, une fois que vous avez bien sélectionné les informations que vous souhaitez utiliser (paramètres des extractions) leur impression est tout ce qu'il y a de plus simple. Il suffit, dans la liste des contacts, d'aller dans le menu « Actions → Étiquettes » en haut à gauche. Alors un nouvel écran s'offre à vous, présentant les étiquettes pré-formées, qu'on vous propose automatiquement d'imprimer.

5.3 Lettre d'informations / Publipostage électronique

L'emailing résulte d'un processus un peu plus complexe, que nous allons voir ici :

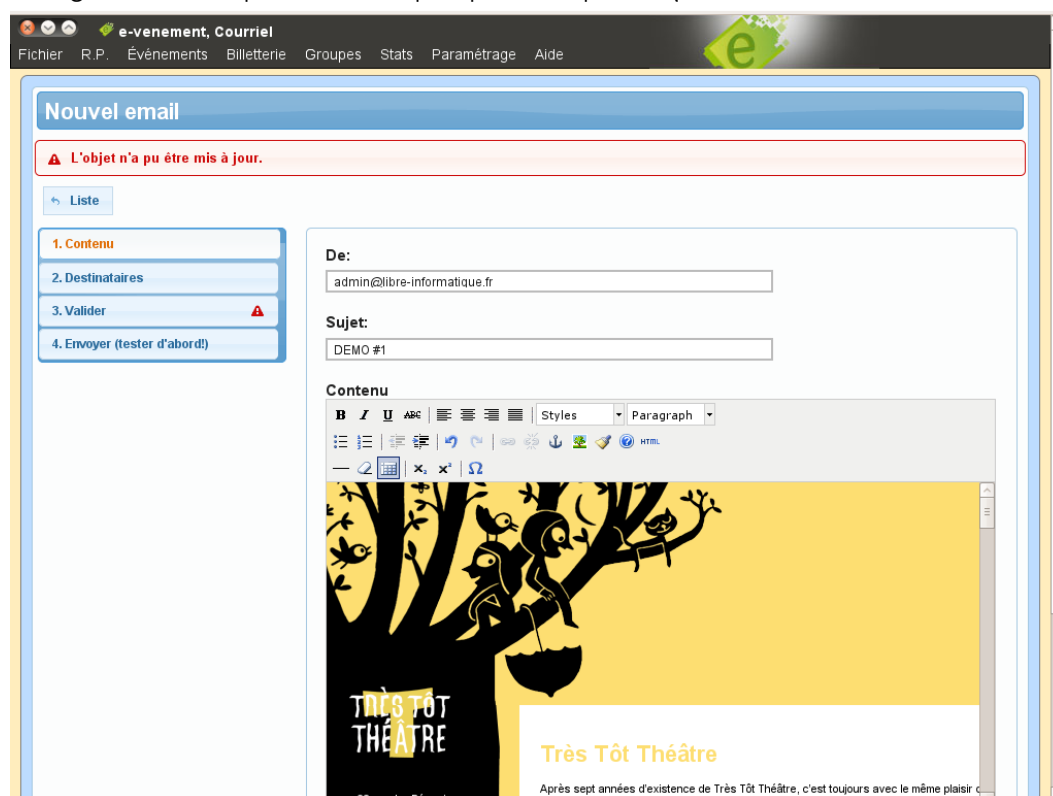


Fig 5.3 : Première fenêtre de la composition d'une lettre d'informations

a) Le contenu

Dans la partie contenu, vous retrouvez tout ce que vous connaissez dans l'écriture d'un courriel.

Une petite précision s'impose ; vous avez en plus de la composition classique la possibilité de charger dans le corps du courriel une page au format html.

Ceci permet d'envoyer des lettres d'informations (newsletter) déjà prête et mise en forme.

La seule condition, c'est de pouvoir héberger cette page sur un serveur afin d'avoir une url à fournir pour le chargement dans e-venement et que les sources des images soit accessible grâce à un chemin complet (absolu en terme informatique) vers ce lieu de stockage.





b) Les destinataires

Depuis la liste de vos contacts, préalablement filtrée sur vos critères, vous pouvez cliquer sur « Actions → Emailing » ; depuis la liste des emails, vous pouvez cliquer sur « Nouveau ». Là vous serez redirigé sur un nouveau Courriel où les destinataires (contacts, professionnels et organismes inclus) seront déjà renseignés.

Note : Les filtres des contacts sont pris en compte pour les professionnels et les contacts, et les filtres des organismes définissent les organismes ajoutés.

Note : Si aucun filtre n'est spécifié, alors le nouvel emailing sera créé sans destinataire.

c) La présentation générale des emailings

Le processus d'envoi de courriel se dessine en quatre étapes :

1. Le contenu. Vous y saisissez l'expéditeur, le sujet, le corps du courriel. Vous pouvez également y importer un modèle visuel de contenu pour mieux habiller simplement votre courriel. Une fois que vous aurez saisi un sujet et un peu de contenu dans le corps du courriel, alors vous serez en mesure d'y ajouter des pièces jointes en cliquant sur le lien qui sera apparu entre le sujet et le contenu.
2. Les destinataires. Vous y entrez les futurs destinataires de votre campagne. Si vous avez créé ce courriel en ayant défini des filtres sur les contacts et/ou sur les organismes, alors des destinataires sont déjà présents, que vous pouvez compléter ou au contraire alléger.
3. Valider. À ce moment, *e-venement* vous demande de saisir une adresse de test pour vous forcer à valider le contenu et la forme de votre courriel qui pourra potentiellement être envoyé à plusieurs centaines de personnes. Ce n'est qu'une fois le premier test envoyé que l'on peut accéder à l'étape 4, tout en gardant la possibilité de tester ce courriel autant de fois que nécessaire.
4. Envoyer. Votre courriel est prêt à être envoyé, vous avez bien saisi son contenu, bien travaillé sa forme, sélectionnés tous les destinataires... Notez que votre courriel sera envoyé individuellement à chacun de vos destinataires, dans une tâche qui est lancée toutes les heures automatiquement (il peut donc y avoir un délai avant l'envoi réel). Toutes les précautions possibles ont été prises contre les filtres *anti-spam*, votre test aura pu vous en donner un aperçu.

Attention : Une limitation indépendante d'e-venement (liée aux règles de l'Internet) bride actuellement le nombre de destinataires, qui se retrouvent souvent tronqués autour de 600. Pour contourner ce problème, mettez vos filtres en place, créez votre courriel, puis choisissez tous les contacts après la lettre **K** (par exemple) pour suppression. Une fois votre courriel envoyé, dupliquez-le en cliquant sur le bouton **+** dans la liste des emailings et retirez tous les contacts avant la lettre **K** (exclue), ainsi que ceux après la lettre **R** ... puis reproduisez à nouveau cette procédure pour terminer l'envoi avec les derniers destinataires.

5.4 Résumé

Dans ce chapitre nous avons vu l'usage des :

- extractions
- étiquettes
- emailings

Grâce à ces outils, vous serez en mesure de travailler plus efficacement sur vos contacts, vos communications extérieures, vos autres logiciels (grâce à l'extraction des données), ...





6 Prendre du recul sur la gestion des publics

Apprendre à utiliser la gestion des relations publiques de e-venement, comprendre comment les choses s'articulent, imaginer des scénarii d'utilisation... Ce que vous avez vu jusqu'à présent, vous le permet. Cependant e-venement ne prend tout son sens que lorsqu'il est utilisé comme **un outil de travail collaboratif**. Vous avez pu avoir quelques conseils ou quelques avertissements qui vous y ont fait penser jusqu'à présent, mais il faut aller plus loin que cela. C'est ce que nous allons voir ici.

6.1 Travail collaboratif

a) Données communes

La plus grande partie des informations traitées par e-venement sont des données communes à tous les utilisateurs du système. Une rigueur maximale est de mise pour permettre à tous de s'y retrouver, et de pouvoir utiliser votre outil de la manière la plus efficace possible.

Prendre le temps de réfléchir aux données structurantes comme les types de fonction, les catégories d'organismes, etc. est tout sauf un luxe.

b) Saisie des données

L'efficacité d'e-venement est certes liée à ses fonctionnalités et à sa conception... mais elle est surtout liée aux données qui y seront saisies par vos équipes. Notre plus grande mise en garde tient au fait que des données mal remplies ou mal entretenues sont le plus grand frein à une utilisation efficace et une prise en main effective par tous les membres de l'équipe.

Plus vos collaborateurs trouveront facilement, efficacement et de manière pertinente les informations qu'ils sont venus y chercher, plus ils seront motivés pour, eux aussi, en faire un outil pertinent avec des données à jour et bien saisies.

C'est donc un cercle qui peut être vicieux ou vertueux selon vos utilisations. Les deux parties suivantes auront pour objet de vous donner quelques clés en ce sens.

6.2 Convention de nommage

Lors de la saisie des fiches contact et organisme, portez la plus grande attention à la manière dont vous entrerez les données. En effet et par exemple, des noms de ville saisis parfois en majuscule, parfois avec des minuscules, parfois avec des accents, parfois sans, il n'y a rien de tel pour dérouter vos utilisateurs.

Notre conseil sera donc d'établir des conventions de saisie que tous les utilisateurs feront attention de respecter. Cet exercice est fastidieux, mais essentiel pour bien fonctionner avec un outil collaboratif.

6.3 Dans le temps...

Dans le temps, les données évoluent, la quantité d'informations saisies augmente... Prenez le plus grand soin à tenir à jour vos informations.

- Un numéro de téléphone composé 10 fois en erreur risque d'une part d'agacer votre correspondant involontaire, et d'autre part de faire perdre du temps et parfois les nerfs de vos collègues ; la solution, mettre à jour un numéro de téléphone erroné aussitôt que vous vous en apercevez.



- Un courrier retourné avec la mention « n'habite plus à l'adresse indiquée » peut se notifier dans une fiche, profitez-en, comme pour les numéro de téléphone.
- Des élus changent à chaque élection, prenez le temps de répercuter les changements, au risque d'avoir quelques accrocs de communication.
- Des groupes peuvent évoluer, évitez de laisser ces évolutions dans votre mémoire, et appliquez-les directement sur e-venement.
- ...

À nouveau, pour avoir un bon logiciel le mot clé dans le travail est *rigueur*. Cinq minutes passées à faire une modification feront peut-être gagner deux *heures* de travail à un de vos collègues par la suite, et lui éviteront de perdre son énergie et donc sa motivation à travailler en équipe sur l'outil de gestion des publics.

Bon courage. Vous savez que, nous, *Libre Informatique*, sommes à votre disposition pour répondre à vos questions et vous aider à concevoir des stratégies de travail collaboratif concluantes.



7 Licence de publication

Ce document est publié sous licence Creative Common by-sa 2.0¹, vous permettant de l'utiliser, copier, redistribuer et modifier librement. Votre seule obligation est de garantir les mêmes libertés sans limitation et de citer vos sources (« Libre Informatique » et une adresse Internet où trouver l'original) dans le cas d'une modification.

À titre facultatif, nous apprécierions que vous nous signaliez votre ré-utilisation de ce document et que vous nous fassiez parvenir vos versions modifiées le cas échéant.

En vous remerciant d'avance...

Source : <http://www.libre-informatique.fr/sw/01-Billetterie/e-venement/Manuels>

Auteurs : Libre Informatique, sous la direction de Bevlhay FERRAND...

Contact : contact@libre-informatique.fr

¹ <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0/fr/>

