

Tel : +33.(0)2 30 96 06 49
@ : contact@libre-informatique.fr
www : <http://www.libre-informatique.fr/>



e-venement

Gestion des relations aux publics v2.9

Sommaire

1Pré-requis.....	4
2Accéder à e-venement.....	5
2.1Se connecter à e-venement.....	5
2.2S'authentifier.....	5
3Les organismes.....	6
3.1La liste des organismes.....	6
a)Présentation générale.....	6
b)Les filtres.....	7
c)Recherche rapide sur le nom d'un organisme.....	7
d)Actions sur un organisme de la liste.....	8
e)Les actions groupées.....	8
f)Les doublons et la fusion d'organismes.....	8
g)Pagination des résultats.....	9
3.2Les fiches « organismes ».....	9
a)La création d'un organisme.....	10
b)La modification d'un organisme.....	11
c)La suppression d'un organisme.....	11
3.3Résumé.....	11
4Les contacts.....	13
4.1Liste des contacts.....	13
a)Présentation générale.....	13
b)Recherches et filtres.....	13
c)Actions sur la liste.....	14
d)Actions groupées.....	15
4.2Les fiches contact.....	15
a)Vue générale.....	15
b)Les informations personnelles du contact.....	15
c)La partie professionnelle du contact.....	16
d)la barre de gauche.....	17
L'image du contact.....	17
La billetterie du contact.....	17
Les groupes du contact.....	17
Les courriels (dont les lettres d'information).....	18
4.3Les actions groupées spécifiques.....	19
a)Les recherches, les filtres.....	19
b)Les groupes.....	20
c)Les extractions.....	21
d)Lettre d'informations / Publipostage électronique.....	21
4.4Résumé.....	21
5Utilisations externes des données.....	22
5.1Extractions de données (CSV, MSeExcel, OpenOffice...).....	22
5.2Étiquettes.....	23
5.3Lettre d'informations / Publipostage électronique.....	23
a)Le contenu.....	23
b)Les destinataires.....	24
c)La présentation générale des e-mailing.....	24
d)Enregistrement de modèle de courriel type.....	24
e)Utilisation des « Rpcodes » pour personnaliser vos emailings.....	25
5.4Résumé.....	25
6Prendre du recul sur la gestion des publics.....	27



6.1Travail collaboratif.....	27
a)Données communes.....	27
b)Saisie des données.....	27
c)Plus qu'un logiciel lié à votre activité en billetterie.....	27
6.2Convention de nommage.....	27
6.3Dans le temps.....	28
7Licence de publication.....	29



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



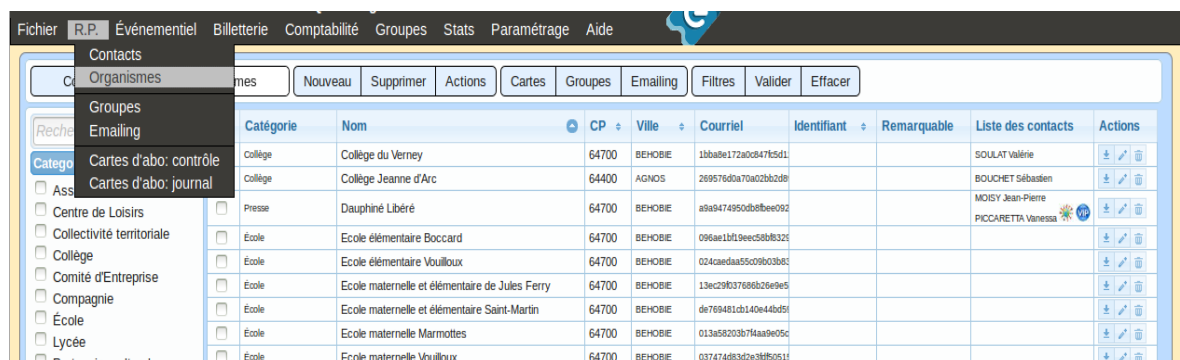
Trouvez le menu « R.P. » (pour « Relations aux Publics »), et déroulez-le. Choisissez l'entrée « Organismes » dans la liste.

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

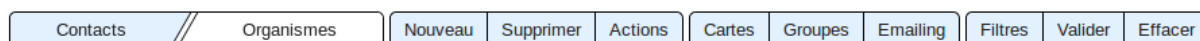
3.1 La liste des organismes

a) Présentation générale

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 :



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.



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.



b) 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, mauvais courriel)
- **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 ».

Filtres

Organisme

Nom

CP

Ville

Région

Pays

Courriel

Identifiant

vide ?

vide ?

vide ?

vide ?

vide ?

vide ?

Relations

Groupes des contacts

Non membre des groupes

(librinfo) Clown

(librinfo) Groupe seize

grp Enfants

(librinfo) Patrick Bruel le mer. 3 sept. 20:

(librinfo) scolaire

(librinfo) Soirée pour rire le sam. 15 nov.

(librinfo) test

(librinfo) Zebda le jeu. 5 juin 2014 20:30

Communication

NPAI

Newsletter ?

A un contact privilégié

oui ou non

oui ou non

oui ou non

Others

Doublons

Meta events

Pas de newsletter

Festival

Saison

Saison 2013/2014

Saison Type

oui ou non

Liste

Enregistrer

Effacer

Filtrer

c) Recherche rapide sur le nom d'un 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



d) 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.



e) Les actions groupées

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

Vous avez l'action « Retirer via les filtres » qui vous permet d'enlever un ou plusieurs organisme qui malgré une recherche aux travers d'un (e) filtre(s) ne correspond pas à ce que vous souhaitiez obtenir.

Le bouton « Extraire » vous permet généralement au travers d'une sélection au travers d'un (de) filtre(s) ou bien par des groupes, de récupérer les informations des organismes dans votre liste de résultats et de les ouvrir dans un tableur pour un traitement en dehors d'e-venement.

Le bouton « Étiquettes » vous permet de lancer la préparation d'étiquettes en vue d'une impression pour un publipostage, généralement cela s'effectue au travers d'une présélection (filtre, groupe, ...)

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 ».

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.

f) 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 regroupé 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** ».



Fichier R.P. Événementiel Billetterie Comptabilité Groupes Stats Paramétrage Aide

Contacts // Organismes Nouveau Supprimer Actions Cartes Groupes Emailing Filtrés Valider Effacer

Recherche:

Categories

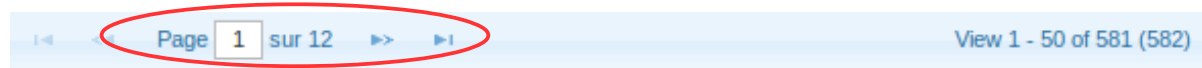
- ☐ Association locale
- ☐ Centre de Loisirs
- ☐ Collectivité territoriale
- ☐ Collège
- ☐ Comité d'Entreprise
- ☐ Compagnie
- ☐ École
- ☐ Lycée
- ☐ Partenaire culturel
- ☐ Partenaire social
- ☐ Presse
- ☐ Prestataire
- ☐ Structure culturelle

Groupes

- grp Enfants
- VIP
- (libinfo) Clown
- (libinfo) Groupe seize

<input type="checkbox"/>	Catégorie	Nom	CP	Ville	Courriel	Identifiant	Remarquable	Liste des contacts	Actions
<input type="checkbox"/>	Collège	Collège du Verney	64700	BEHOIE	1bba8e172a0c847f5d1			SOULAT Valérie	
<input type="checkbox"/>	Collège	Collège Jeanne d'Arc	64400	AGNOS	289576da70a02bb2a8			BOUCHET Sébastien	
<input type="checkbox"/>	Presse	Dauphiné Libéré	64700	BEHOIE	a9a9474950db8bee092			MOISY Jean-Pierre	
<input type="checkbox"/>	Ecole	Ecole élémentaire Bocard	64700	BEHOIE	096ae1b1f1eect5b832c			PICCARRETTA Vanessa	
<input checked="" type="checkbox"/>	Ecole	Ecole élémentaire Voulloux	64700	BEHOIE	024caedaa55c09b03ba5				
<input type="checkbox"/>	Ecole	Ecole maternelle et élémentaire de Jules Ferry	64700	BEHOIE	13ec29f03788862e9e9e5				
<input checked="" type="checkbox"/>	Ecole	Ecole maternelle et élémentaire Saint-Martin	64700	BEHOIE	de768481db140e44bd9				
<input type="checkbox"/>	Ecole	Ecole maternelle Marmottes	64700	BEHOIE	013a58203b74aa9e05c				
<input type="checkbox"/>	Ecole	Ecole maternelle Voulloux	64700	BEHOIE	037474d83d2e38f0511				
<input type="checkbox"/>	Ecole	Ecole primaire Saint-Joseph	64700	BEHOIE	1e8e67153e0226d9789				
<input type="checkbox"/>	Partenaire culturel	FJEP de Passy	64190	ANGOUS				BENA Gaelle	
<input type="checkbox"/>	Prestataire	Libre Informatique	19000	LES ANGES S	81804dc15b4e8ad112c			FERRAND Benhuy SIMON Florence LOEFFEL Mick	
<input type="checkbox"/>	Lycée	Lycée du Mont Blanc - René Dayve	64190	ANGOUS	ae8da0c87c46bc98655			CONQUET Anne-Marie VERDIER François ODIC Christian	
<input type="checkbox"/>	Collectivité territoriale	Mairie de Passy	64190	ANGOUS					
<input type="checkbox"/>	Collectivité territoriale	Mairie de Salanches	64700	BEHOIE				DUBIEF Joel MERANDON Vanessa ROSA Véronique SPINELLI Elodie TATIN IT Colonne	

g) Pagination des résultats



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 :



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.

Contacts	Organismes	Nouveau	Supprimer	Actions	Cartes	Groupes	Emailing	Filtres	Valider	Effacer
----------	------------	---------	-----------	---------	--------	---------	----------	---------	---------	---------

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
		Courriel	NPAI
		Site Web	
CP	Ville	France	
Type	Numéro de téléphone		Correspondance
			Mots clés

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 qui correspond pour les écoles à identifiant fourni par le rectorat mais qui peut être utilisé de manière différente selon les structures , 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, Faxe, 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 « Enregistrer ».**

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 contact 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 8 octobre 2014 14:43:53 CEST
6 octobre 2014 15:20:46 CEST

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
Identifiant NPAI Mettre à jour et ajouter

Correspondance
Votre installateur d'e-venement

Contact... +

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 pour un même organisme, vous aurez la possibilité de choisir un contact privilégié. Pour ce faire il vous suffit de cocher la checkbox en bout de ligne de la partie professionnelle de votre contact. Il s'agit du contact choisi en premier au travers d'une option de votre menu extraction que nous verrons dans un prochain 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 vous suffit 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 ;



- utiliser la pagination, faire des actions groupées, fusionner des organismes ;
- manipuler des fiches organismes (création, consultation/édition, suppression).

Passons maintenant aux personnes physiques.



4 Les contacts

Le fonctionnement de la gestion des contacts est très proche de celui des organismes. Nous n'approfondirons pas ici ce que nous avons déjà compris avec les organismes pour se concentrer sur les nouveautés.

Un contact est une personne physique, cette partie du logiciel gère uniquement les données personnelles de celui-ci à moins qu'il ne soit lié à un organisme auquel cas une zone supplémentaire nommé par cette organisme est visible et contient les informations professionnelles du contact en rapport avec l'organisme.

4.1 Liste des contacts

a) Présentation générale

Contacts											
Organismes											
Nouveau Supprimer Actions Cartes Groupes Emailing Filtrés Valider Effacer											
Recherche:	Nom	Prénom	CP	Ville	Remarquable	Courriels	Numéros	Nb	Organismes	Actions	
<input type="checkbox"/> Association locale <input type="checkbox"/> Centre de Loisirs <input type="checkbox"/> Collectivité territoriale <input type="checkbox"/> Collège <input type="checkbox"/> Comité d'Entreprise <input type="checkbox"/> Compagnie <input type="checkbox"/> École <input type="checkbox"/> Lycée <input type="checkbox"/> Partenaire culturel <input type="checkbox"/> Partenaire social <input type="checkbox"/> Presse <input type="checkbox"/> Prestataire <input type="checkbox"/> Structure culturelle <input type="checkbox"/> grp Enfants <input type="checkbox"/> VIP <input type="checkbox"/> (libinfo) Clown <input type="checkbox"/> (libinfo) Groupe seize	AD	Stéphanie				99092eb057438b	34 15, 57 15, 93 15,				
	ALL	Sarah				9b2fe95d5bace51	41 15,				
	ALL	Corinne				de9d05eae4278ca	16 15,				
	ALL	Laurence				4e8b841e6063521	90 15,				
	ALL	Bernadette				d892a4c7176c095	83 15,				
	ALC	Virginie				bae5d85d7bc5403	37 15,				
	AM	Jean-Pierre				10e486c556a327d	75 15,				
	AM	Céline					24 15,				
	AME	Béatrice				616402d6cc0d01	00 15,				
	AME	Sylvain				56d790c8a7918d	55 15,				
	ANC	Francine				c3e2da438e4e47					
	AND	Cindy				acad4253ee932ac	18 15,				
	AND	Patricia				1651573780fcae0	51 15,				
	ANC	Anne-Marie				39b0cade49352c0	01 15,				
	ANTHRO	Guy				4d3486b951d6d8bc	52 15,				
	APPETIT	Agnès				fb0daadd03c52b	07 15,				

Cette liste vous permet de voir l'ensemble des informations permettant de gérer quotidiennement un contact en un coup d'œil.

Tout comme dans la liste des organismes, vous retrouverez en bout de ligne de chacun des enregistrements les actions réalisable sur celui-ci.

Un nouveau bouton apparaît également, il permet de visualiser le ou les organisme(s) auxquels un contact est rattaché.

<input type="checkbox"/>	B	Gaëlle				123f921eaad4b1c4					
--------------------------	---	--------	--	--	--	------------------	--	--	--	--	--

Comme pour les organismes, les contacts sont présentés paginés par 20 enregistrements (par défaut), avec la possibilité de compléter la liste sans changer d'écran en cliquant sur » pour aller à la page suivante.

b) Recherches et filtres

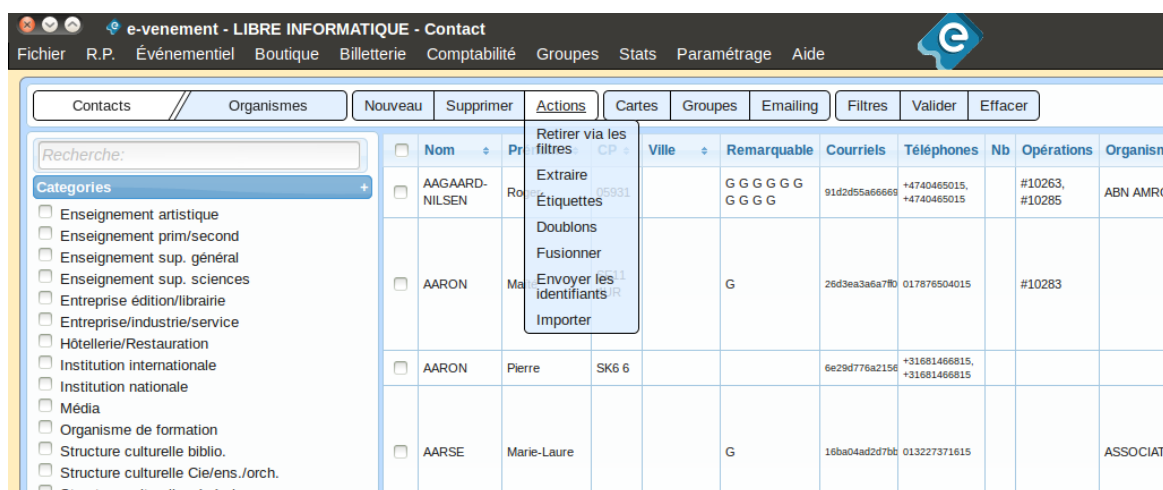
Comme pour les organismes, une recherche rapide par nom est possible. Une recherche plus approfondie par le biais de filtres existe également, de manière encore plus complète que précédemment.



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 MSOffice 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 contact.
- 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.
- Envoyer les identifiants : cette action vous permettra d'envoyer le courriel ainsi qu'un mot de passe aux contacts sélectionnés afin qu'ils puissent se connecter à leur interface personnel sur votre système de vente en ligne si ce module est activé et paramétré pour votre structure.
- Importer : vous permet d'importer des contacts au travers d'un fichier de type CSV, une fois sur l'écran d'import, les informations sur le format du fichier ainsi que les champs importables vous seront indiqués.




d) Actions groupées

Afin d'effectuer une action groupée, il est important de sélectionner au travers des cases à cocher de chaque contact ou bien au travers de sélections (filtres, membre d'un groupe,...) ce que vous souhaitez 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



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 éventuels anniversaires du/de la conjoint(e) et des enfants de votre contact.



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		<input type="text"/>		
				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:		
<input type="text"/>		<input type="text"/>						
Contact de famille <input checked="" type="checkbox"/>		NPAI <input type="checkbox"/>						
Bevlhay		<input type="text"/>		An An Anniv.		Relations		
				Anniversaires		<input type="text"/>		
Situation familiale		Ressource principale		Quotient familial				
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>				
Description personnelle								
Mots clés								
Libre Informatique (QUIMPER)								Prestataire ●
<input type="text"/>		Responsable suivi clientèle		Suivi		Prestataire		Supprimer
Numéro pro.		02 30 96 36 49		@ pro		<input type="text"/>		
Fixe:		02 30 96 06 49		@ de l'orga.		contact@libre-informatique.fr		
Mémo professionnel				Avec l'organisme				
<input type="text"/>				Votre installateur d'e-venement				
<input type="text"/>				<input type="text"/>				

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.



À l'intérieur de cette barre, trouvez quatre zones : image, billetterie, Groupes, Courriels

L'image du contact

Il s'agit ici d'avoir, avec l'accord de votre spectateur, une photo de celui-ci afin de pouvoir l'intégrer par la suite à son billet, l'utiliser lors du contrôle d'accès ou bien encore de pouvoir l'imprimer sur une carte d'abonnement, un pass pour un événement, ...

Deux possibilités s'offrent alors à vous :

- Rechercher un image existante dans vos dossiers au travers du bouton sélectionner
- Soit si vous êtes équipé d'un dispositif de vidéo (webcam) d'autoriser la communication entre e-venement et votre matériel pour pouvoir l'utiliser comme source de capture.

La billetterie du contact

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 Libre	
Saison 2013/2014	
Patrick Bruel	: 1
L'ART DES SUPE...	: 1
PARIS 1900, LA VI...	: 29
Total	: 31 / 363,00
Aucun résultat.	

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.

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). L'ajout d'un contact à un groupe par passe par un champ texte pour une aide à la saisie, une fois le groupe choisi dans la liste proposée, il vous suffit de le valider avec la touche "Entrée" et d'enregistrer votre contact.

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

Image

Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Billetterie

Aucun résultat.

Boutique

Aucun résultat.

Groupes

x BILL Abo 2005-2011
x C ENVOIS NL IRCAM FR
x IMPORT-LI-fr1

Bil

BILL Abo 2005-2011

BILL Abo SAISON 2011-2012

BILL Abo SAISON 2012-2013

BILL Abo SAISON 2013-2014

BILL Abo SAISON 2014-2015

BILL Abo MANIFESTE-2012

BILL Abo MANIFESTE-2013

BILL Abo MANIFESTE-2014



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 Bevilhay
05/09/14 LIBRE INFORMATI
05/09/14 CDN Le Fracas: vot
04/09/14 LIBRE INFORMATI
04/09/14 CDN Le Fracas: vot



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.

Personnel

Titre ☐ vide ?

Nom

Prénom ☐ vide ?

Nom court ☐ vide ?

CP ☐ vide ?

Ville ☐ vide ?

Région

Pays ☐ vide ?

Courriel ☐ vide ?

Relations

Intersection des groupes ☐

Non-associés

Non membre des groupes

Associés

Organisme

Type de fonction

Une fonction ?

Contact privilégié

Cartes d'abonnement

Cartes d'abonnement

Valide le

Non valide le

Member cards only last

Additionnel

Mots clés ☐ vide ?

Anniversaires

Contact de famille

NPAI

A une adresse ?

A un email ?

A une catégorie ?

Pas de lettre d'information

Liste des courriels

Modifié le

Événements

Liste des catégories d'événements

Liste des meta-événements

Événements

Espaces de travail

Liste des tarifs

Archives billetterie

Chiffre d'affaire minimum

Chiffre d'affaire maximum



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 tout ou partie des utilisateurs de la solution e-venement.

Pour ajouter des contacts à un groupe déjà existant directement à partir de la liste, les sélectionner au travers des cases à cocher puis cliquer sur le groupe dans lequel vous souhaitez les ajouter directement dans la partie à gauche de la liste des contacts.

Vous pouvez aussi ajouter des contacts sélectionnés dans un nouveau groupe au travers du bouton « Groupe » de 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.



Groupe VIP

← Liste Supprimer Mettre à jour

Général

Nom
VIP

Utilisateur
[dropdown menu]

Remarquable
☒

← Liste Supprimer Mettre à jour

Liste des contacts du groupe

Nom	Prénom	Fonction	Organisme
[redacted]	Gaëlle		
[redacted]	Christian		
[redacted]	Bevlihay		
[redacted]	Florence		[redacted]
[redacted]	Mick		
[redacted]	Jean-Pierre		
[redacted]		Accueil	[redacted]
[redacted]	Vanessa	Journaliste	[redacted]
[redacted]	Florence		

De 1 à 9 sur 9

Liste des organismes du groupe

Aucun résultat.

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, ...).





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 dans le cadre ou vous auriez supprimé tout utilisateur dans l'onglet « Général ».

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 courriel 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...

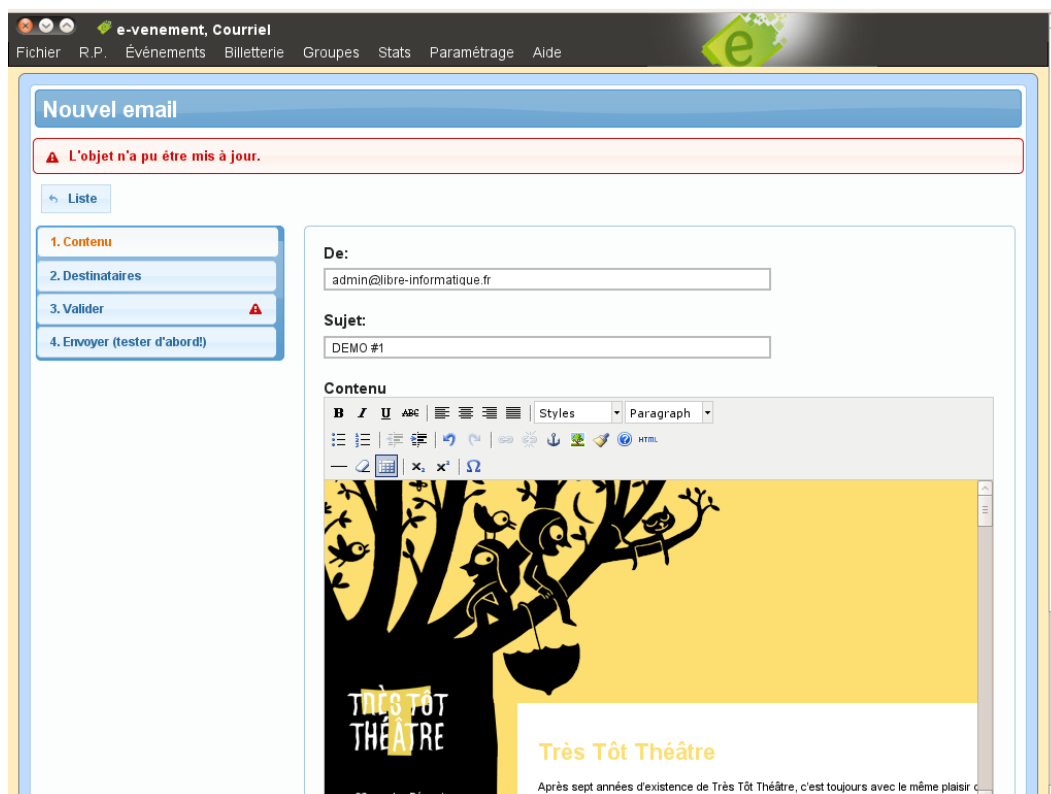


5.2 Étiquettes

Une fois votre logiciel paramétré pour vos imprimantes et votre format d'étiquette et après avoir 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'e-mailing résulte d'un processus un peu plus complexe, que nous allons voir ici :



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 en passant par l'option «Charger et remplacer le contenu » .

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



b) Les destinataires

Depuis la liste de vos contacts, préalablement filtrée sur vos critères, vous pouvez cliquer sur « Actions → E-mailing » à partir de ce moment là l'ensemble des contacts « particulier », « professionnel » ou organisme sont ajoutés à la liste des destinataires. Depuis la liste des courriels, vous pouvez cliquer sur « Nouveau », il vous faudra alors ajouter vos contacts à partir de la zone « Destinataires » de ce nouvel emailing.

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 e-mailing sera créé sans destinataire.

c) La présentation générale des e-mailing

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. Une pièce jointe de type image peut désormais être intégrée dans le corps du mail en utilisant le bouton contenant une flèche allant vers le bas. L'image ainsi insérée en fin de courriel, peut être redimensionnée suivant vos besoins.
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 par la suite.
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 e-mailing 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.

d) Enregistrement de modèle de courriel type

Bien souvent vous allez envoyer des courriels qui se ressembleront au niveau du contenu. Une fois votre courriel type créé, vous avez la possibilité de l'enregistrer comme modèle au travers du bouton « Enregistrer » et en saisissant auparavant un nom pour ce modèle.



e) Utilisation des « RPcodes » pour personnaliser vos emailings

Enfin afin que vos envois puissent être personnalisés en fonction des destinataires, vous avez la possibilité d'employer des « RPcodes » qui seront remplacés par les données correspondantes de la base.

Liste de différents « RPcodes » utilisables dans vos emailings :

%TITLE% est remplacé par le titre du contact (Madame, Monsieur, Maître, ...)

%FIRSTNAME% est remplacé par le prénom du contact

%NAME% est remplacé par le nom de famille du contact

%ADDRESS% est remplacé par l'adresse postale du contact

%POSTALCODE% est remplacé par le code postal du contact

%CITY% est remplacé par la ville du contact

%COUNTRY% est remplacé par le pays du contact

%FUNCTION% est remplacé par la fonction du contact dans l'organisme

%ORGANISM% est remplacé par le nom de l'organisme

%EMAILADDRESS% est remplacé par l'adresse courriel du contact

Ex :

Bonjour %TITLE% %NAME% %FIRSTNAME%,

En votre qualité de %FUNCTION% au sein de votre structure %ORGANISM%, nous vous invitons à venir à l'avant première de notre spectacle.

Vos billets vous seront envoyés à votre adresse :

%ADRESS%

%POSTALCODE% %CITY%

Merci de nous informer si ces informations ne sont pas correctes.

A très bientôt,

Ce texte serait remplacé par celui-ci au moment de l'envoi :

Bonjour Madame MICHEL Michèle,

En votre qualité de directrice au sein de votre structure La Croix Rouge, nous vous invitons à venir à l'avant première de notre spectacle.

Vos billets vous seront envoyés à votre adresse :

35 rue de l'emporte-pièce,

77451 GRENOBLE

Merci de nous informer si ces informations ne sont pas correctes.

A très bientôt,

5.4 Résumé

Dans ce chapitre nous avons vu l'usage des :

- extractions
- étiquettes





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.

c) Plus qu'un logiciel lié à votre activité en billetterie

E-venement vous permet de gérer les contacts qui sont liés à votre billetterie, mais vous pouvez aller encore plus loin. En effet, il peut vous permettre de centraliser dans un annuaire commun à votre structure, l'ensemble des contacts avec lesquels vous communiquez, les compagnies, les producteurs, les conservateurs (dans le cadre d'un musée), ... peuvent être saisis dans la base de données. Ainsi d'une simple recherche dans le logiciel, vous pourrez retrouver le numéro de téléphone pour le dépannage de vos imprimantes ou les différents producteurs à appeler pour préparer votre prochaine saison.

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.



6.3 Dans le temps...

Dans le temps, les données évoluent, la quantité d'informations saisie 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/>

