



voyage

Manuel utilisateur V1.6

IGA T-9

Copyright © 2015 IGA Service Formation. Tous droits réservés.

Le contenu de ce manuel est fourni à titre informatif uniquement. Toute modification de ce contenu peut se faire sans avertissement préalable et ne représente aucun engagement de la part d'IGA. Les noms de personnes, de sociétés ou de produits utilisés dans la présente documentation sont uniquement utilisés à des fins de démonstration et ne se réfèrent en aucun cas volontairement à un organisme réel.

Aucune partie du présent document ne peut être reproduite, transmise ou transcrite sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, notamment par photocopie ou enregistrement, sans l'autorisation écrite d'IGA.

Convention de lecture

Ce document doit présenter des aides concernant la navigation et l'organisation. Pour ce faire veillez à utiliser les signets si le document est au format 'PDF' (cliquer sur signets à gauche du document) ou l'explorateur de document s'il est dans un format Word (cliquer sur 'affichage/explorateur de document' ou 'Volet de navigation'). Cela permet aux utilisateurs de se déplacer facilement dans le document et de leur éviter d'avoir à le lire dans sa totalité pour trouver ce qu'ils recherchent.

Sommaire

CRM – TACHES AUTOMATIQUES	4
I. PRESENTATION.....	5
II. TACHES AUTOMATIQUES CLIENT.....	6
III. TACHES AUTOMATIQUES COLLABORATEURS.....	11
IV. DESACTIVER UNE TACHE AUTOMATIQUE.....	16
V. VISUALISATION DES TACHES AUTOMATIQUES.....	16
VI. CIBLAGES.....	19
VII. MODELES DE MAIL.....	24

CRM - TACHES AUTOMATIQUES

I. PRESENTATION

Cette partie présente la gestion des tâches automatiques du CRM ainsi qu'un rappel sur la création d'un ciblage et d'un modèle de mail.

On distingue deux types de tâches automatiques:

1. Les tâches automatiques (clients)

Accessibles à partir du menu **CRM/Marketing/Tâches automatiques**.

Ces tâches permettent d'envoyer un email ou un sms à un client s'il fait partie du ciblage spécifié.

2. Les tâches automatiques collaborateurs

Accessibles à partir du menu **CRM/Activité/Tâches automatiques collaborateur**

Ces tâches permettent de créer des tâches à un collaborateur de la société lorsqu'il est responsable d'un dossier voyage constituant le ciblage spécifié.

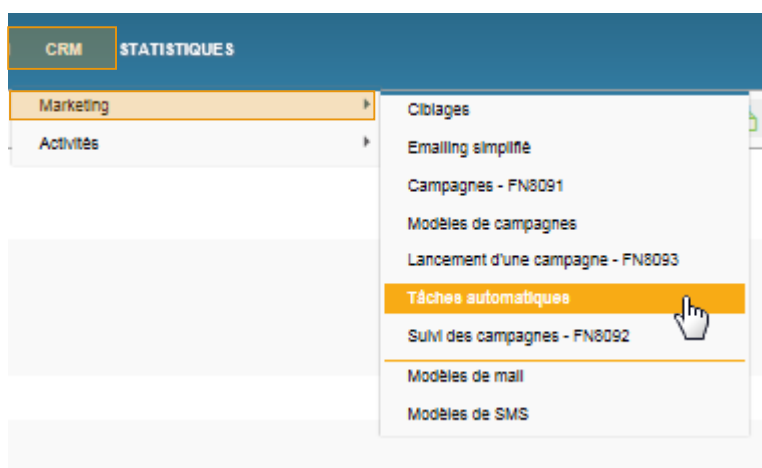
II. TACHES AUTOMATIQUES CLIENT

Les tâches automatiques permettent d'envoyer un email/sms à un ciblage suivant une périodicité.

Le ciblage est dynamique, il est recalculé avant chaque envoi.

1. Accès

Pour accéder à l'écran des tâches automatiques, il convient de cliquer sur le menu **CRM/Marketing/Tâches automatiques**.



2. Présentation de l'écran


L'écran des tâches automatiques se présente de la façon suivante :

Gestion des tâches automatiques							+ Ajouter		X Quitter	
Evènement	Type *	Choix du modèle *	Ciblage *	Périodicité *				Activer / Désactiver		
BON VOYAGE	<input checked="" type="checkbox"/> Envoi de mail <input type="checkbox"/> Envoi de SMS	OP2016	BON VOYAGE	Début	20/08/2016	Fin		Tâche activée		
				00:00	QUOTIDIENNE					

Pour cet exemple, l'objectif de la tâche automatique présentée est d'envoyer un email à tous les clients qui partent dans les 5 jours pour leur souhaiter un bon voyage.

Cette tâche est quotidienne, le ciblage est dynamique et renouvelé tous les jours.

2.1. Description du tableau

Evènement	Nom de la tâche automatique
Type	Type d'action de la tâche automatique
Choix du modèle	Modèle de mail/sms envoyé
Ciblage	Nom du ciblage qui contient les individus concernés
Périodicité	Date de début de la tâche automatique Date de fin de la tâche automatique
Périodicité avancée 	<ul style="list-style-type: none"> choix de la fréquence : par défaut <u>quotidienne</u> choix de l'heure d'envoi
Tâche activée Tâche désactivée	Boutons permettant d'activer ou de désactiver une tâche automatique.

3. Créer une tâche automatique

Prérequis : accès à l'écran des tâches automatiques (point 1)

1.1 Pour créer une tâche automatique, il convient de cliquer sur le bouton **Ajouter** présent en haut de l'écran.

Gestion des tâches automatiques							 Ajouter	 Quitter
Evènement	Type *	Choix du modèle *	Ciblage *	Périodicité *	Activer / Désactiver			
 BON VOYAGE	<input checked="" type="checkbox"/> Envoi de mail <input type="checkbox"/> Envoi de SMS	 OP2016	 BON VOYAGE	Début 20/08/2016 Fin <input type="text"/>  00:00 QUOTIDIENNE	Tâche activée			

1.2 Le système affiche un pop-up pour saisir le nom de la tâche.

Créer une tâche automatique


Nom de l'évènement

Valider
Annuler

1.3 Cliquer sur le bouton **Valider** pour finaliser la création. La tâche est affichée à l'écran.

Gestion des tâches automatiques							 Ajouter	 Quitter
Evènement	Type *	Choix du modèle *	Ciblage *	Périodicité *	Activer / Désactiver			
 ANNIVERSAIRE	<input type="checkbox"/> Envoi de mail <input type="checkbox"/> Envoi de SMS			Début <input type="text"/> Fin <input type="text"/> 	Tâche désactivée			

1.4 Choisir le type de tâche automatique en sélectionnant **Envoi de mail** ou **Envoi de SMS**.

Evènement	Type *	Choix du modèle *	Ciblage *	Périodicité *	Activer / Désactiver
ANNIVERSAIRE	<input checked="" type="radio"/> Envoi de mail <input type="radio"/> Envoi de SMS			Début <input type="text"/> Fin <input type="text"/>	Tâche désactivée

1.5 Cliquer sur le bouton **Choix du modèle**.

Evènement	Type *	Choix du modèle *	Ciblage *	Périodicité *	Activer / Désactiver
ANNIVERSAIRE	<input checked="" type="radio"/> Envoi de mail <input type="radio"/> Envoi de SMS			Début <input type="text"/> Fin <input type="text"/>	Tâche désactivée

1.6 Un pop-up est affiché pour vous permettre de choisir un modèle de mail/sms existant ou de créer un nouveau modèle.

Choix du ciblage ✕

1.7 Sélectionner votre modèle et cliquer sur le bouton **Valider** pour enregistrer votre choix.

Choix du modèle d'email ✕



Information

Le bouton **Loupe** vous permet de visualiser votre modèle de mail.

1.8 De retour sur le tableau des tâches automatiques, le code du modèle choisi est affiché sous le bouton.

Evènement	Type *	Choix du modèle *	Ciblage *	Périodicité *	Activer / Désactiver
ANNIVERSAIRE	<input checked="" type="radio"/> Envoi de mail <input type="radio"/> Envoi de SMS	OP2016		Début <input type="text"/> Fin <input type="text"/>	Tâche désactivée

1.9 Cliquer sur le bouton **Ciblage**.

Evènement	Type *	Choix du modèle *	Ciblage *	Périodicité *	Activer / Désactiver
ANNIVERSAIRE	<input checked="" type="checkbox"/> Envoi de mail <input type="checkbox"/> Envoi de SMS	OP2016		Début: <input type="text"/> Fin: <input type="text"/>	Tâche désactivée

1.10 Un pop-up est affiché pour vous permettre de choisir un ciblage existant ou de créer un nouveau ciblage.

Choix du ciblage ✕

1.11 Sélectionner votre ciblage et cliquer sur le bouton pour enregistrer votre choix.

Choix du ciblage ✕



Information

Le bouton vous permet de visualiser la liste des individus de votre ciblage à l'instant t.

1.12 De retour sur le tableau des tâches automatiques, le code du ciblage choisi est affiché sous le bouton.

Evènement	Type *	Choix du modèle *	Ciblage *	Périodicité *	Activer / Désactiver
ANNIVERSAIRE	<input checked="" type="checkbox"/> Envoi de mail <input type="checkbox"/> Envoi de SMS	OP2016	BON VOYAGE	Début: <input type="text"/> Fin: <input type="text"/>	Tâche désactivée

1.13 Saisir la date de début de la tâche automatique, puis la date de fin si vous le souhaitez.

Evènement	Type *	Choix du modèle *	Ciblage *	Périodicité *	Activer / Désactiver
ANNIVERSAIRE	<input checked="" type="checkbox"/> Envoi de mail <input type="checkbox"/> Envoi de SMS	OP2016	BON VOYAGE	Début: <input type="text" value="23/08/2016"/> Fin: <input type="text"/>	Tâche désactivée

1.14 Optionnel : cliquer sur le bouton **Périodicité avancée** pour saisir un horaire et une fréquence. Le pop-up de saisie de la périodicité avancée est affiché.

Périodicité avancée✕

Horaire

Début

Critères de périodicité

Fréquence

Valider
Effacer



Information

Par défaut, la fréquence **Quotidienne** est sélectionnée.

1.15 Optionnel : cliquer sur le bouton **Valider** pour enregistrer la saisie.

Périodicité avancée✕

Horaire

Début

Critères de périodicité

Fréquence

Valider
Effacer

1.16 Optionnel : de retour sur le tableau des tâches automatiques, la périodicité avancée est affichée.

Evènement	Type *	Choix du modèle *	Ciblage *	Périodicité *	Activer / Désactiver
ANNIVERSAIRE	<input checked="" type="checkbox"/> Envoi de mail <input type="checkbox"/> Envoi de SMS	OP2016	BON VOYAGE	Début <input type="text" value="23/08/2016"/> Fin <input type="text" value="// //"/> 12:00 QUOTIDIENNE	Tâche désactivée

1.17 Pour activer la tâche automatique, cliquer sur le bouton **Tâche désactivée**.

Evènement	Type *	Choix du modèle *	Ciblage *	Périodicité *	Activer / Désactiver
ANNIVERSAIRE	<input checked="" type="checkbox"/> Envoi de mail <input type="checkbox"/> Envoi de SMS	OP2016	BON VOYAGE	Début <input type="text" value="23/08/2016"/> Fin <input type="text" value="// //"/> 12:00 QUOTIDIENNE	Tâche désactivée
BON VOYAGE	<input checked="" type="checkbox"/> Envoi de mail <input type="checkbox"/> Envoi de SMS	OP2016	BON VOYAGE	Début <input type="text" value="20/08/2016"/> Fin <input type="text" value="// //"/> 00:00 QUOTIDIENNE	Tâche activée

1.18 La tâche automatique est activée.

Evènement	Type *	Choix du modèle *	Ciblage *	Périodicité *	Activer / Désactiver
ANNIVERSAIRE	Envoi de mail Envoi de SMS	OP2016	BON VOYAGE	Début 23/08/2016 Fin / / 12:00 QUOTIDIENNE	Tâche activée

Cette tâche automatique enverra un email pour souhaiter un joyeux anniversaire à chacun des clients dont c'est l'anniversaire le jour de l'exécution de la tâche.

III. TACHES AUTOMATIQUES COLLABORATEURS

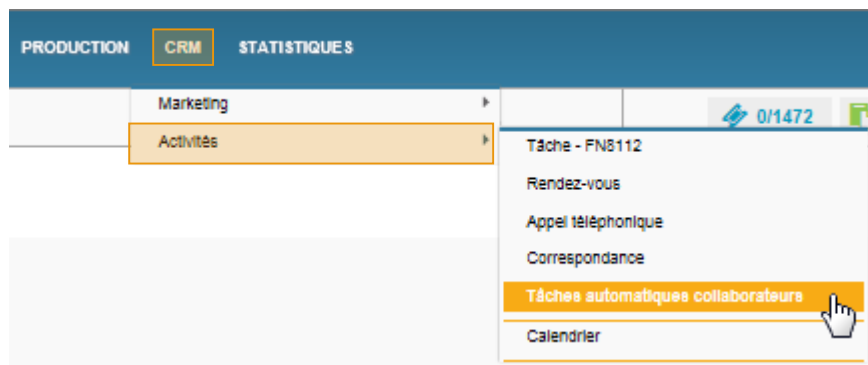
Les tâches automatiques collaborateurs permettent de créer des tâches aux collaborateurs de la société suivant un ciblage sur les dossiers voyage et une périodicité.

Le ciblage est dynamique, il est recalculé avant chaque création.

Une tâche est créée pour chacun des responsables des dossiers voyages ciblés.

1. Accès

Pour accéder à l'écran des tâches automatiques, il convient de cliquer sur le menu **CRM/Activités/Tâches automatiques collaborateurs**.



2. Présentation de l'écran


L'écran des tâches automatiques collaborateurs se présente de la façon suivante :

Gestion des tâches automatiques collaborateurs						+ Ajouter	✕ Quitter
Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *	Activer / Désactiver		
BI NON SOLDE	RELANCE CLIENT	BI NON SOLDE	BI non soldés 40j/départ	Début 22/08/2016 Fin / / 09:00 QUOTIDIENNE	Tâche activée		

Pour cet exemple, l'objectif de la tâche automatique présentée est de créer une tâche de type « Relance client » à tous les collaborateurs responsable d'un dossier voyage qui possède un bulletin non soldé.

Cette tâche est lancée à 09h tous les jours, le ciblage est dynamique et renouvelé tous les jours.

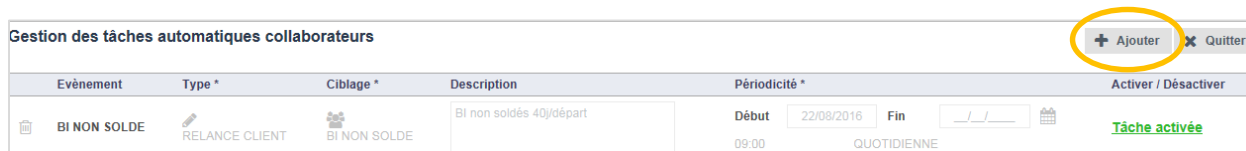
1.1. Description du tableau

Evènement	Nom de la tâche automatique
Type	Type de tâche à créer
Ciblage	Nom du ciblage qui contient les individus concernés
Description	Description de la tâche à réaliser par le collaborateur
Périodicité	Date de début de la tâche automatique Date de fin de la tâche automatique
Périodicité avancée 	<ul style="list-style-type: none"> choix de la fréquence : par défaut <u>quotidienne</u> choix de l'heure d'envoi
Tâche activée Tâche désactivée	Boutons permettant d'activer ou de désactiver une tâche automatique.




3. Créer une tâche automatique collaborateur

Prérequis : accès à l'écran des tâches automatiques collaborateurs (point 3.1)

- 1.1. Pour créer une tâche automatique collaborateurs, il convient de cliquer sur le bouton **Ajouter** présent en haut de l'écran.



Gestion des tâches automatiques collaborateurs

Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *	Activer / Désactiver
 BI NON SOLDE	 RELANCE CLIENT	 BI NON SOLDE	BI non soldés 40j/départ	Début: 22/08/2016, Fin: / / , Périodicité: QUOTIDIENNE	Tâche activée

Le système affiche un pop-up pour saisir le nom de la tâche.

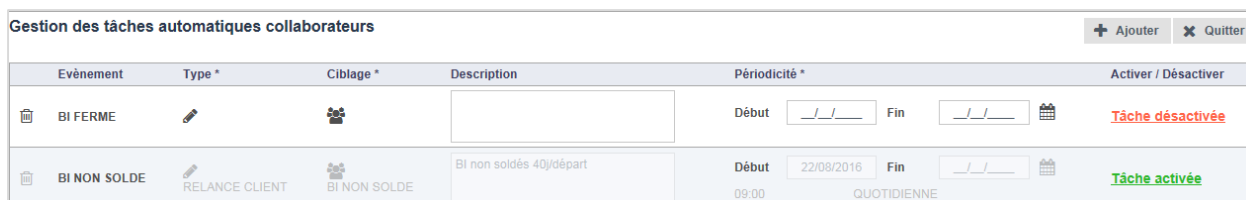


Créer une tâche automatique







Nom de l'évènement: BI FERME

Valider Annuler



- 1.2. Cliquer sur le bouton **Valider** pour finaliser la création. La tâche est affichée à l'écran.



Gestion des tâches automatiques collaborateurs

Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *	Activer / Désactiver
 BI FERME				Début: / / , Fin: / / , Périodicité: QUOTIDIENNE	Tâche désactivée
 BI NON SOLDE	 RELANCE CLIENT	 BI NON SOLDE	BI non soldés 40j/départ	Début: 22/08/2016, Fin: / / , Périodicité: QUOTIDIENNE	Tâche activée

1.3. Cliquer sur le bouton **Type** pour choisir le type de tâche à créer pour le collaborateur.

Gestion des tâches automatiques collaborateurs						+ Ajouter	✕ Quitter
Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *		Activer / Désactiver	
BI FERME				Début	Fin	Tâche désactivée	
BI NON SOLDE	RELANCE CLIENT	BI NON SOLDE	BI non soldés 40j/départ	Début 22/08/2016 09:00	Fin / / / / QUOTIDIENNE	Tâche activée	

1.4. Un pop-up est affiché pour vous permettre de choisir le type de tâche.

Choix du type de tâche
✕

Sélectionner un type

Valider
Effacer



1.5. Sélectionner le type et cliquer sur le bouton **Valider** pour enregistrer votre choix.

Choix du type de tâche
✕


Relance Client

Valider
Effacer

1.6. De retour sur le tableau des tâches automatiques collaborateurs, le type de tâche est affiché sous le bouton.

Gestion des tâches automatiques collaborateurs						+ Ajouter	✕ Quitter
Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *		Activer / Désactiver	
BI FERME	 RELANCE CLIENT			Début	Fin	Tâche désactivée	
BI NON SOLDE	RELANCE CLIENT	BI NON SOLDE	BI non soldés 40j/départ	Début 22/08/2016 09:00	Fin / / / / QUOTIDIENNE	Tâche activée	

1.7. Cliquer sur le bouton **Ciblage**.

Gestion des tâches automatiques collaborateurs						+ Ajouter	✕ Quitter
Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *		Activer / Désactiver	
BI FERME	RELANCE CLIENT			Début	Fin	Tâche désactivée	
BI NON SOLDE	RELANCE CLIENT	BI NON SOLDE	BI non soldés 40j/départ	Début 22/08/2016 09:00	Fin / / / / QUOTIDIENNE	Tâche activée	

1.8. Un pop-up est affiché pour vous permettre de choisir un ciblage existant ou de créer un nouveau ciblage.

Choix du ciblage
✕

Sélectionner un ciblage
+
Nouveau ciblage

Valider
Effacer

1.9. Sélectionner votre ciblage et cliquer sur le bouton **Valider** pour enregistrer votre choix.

Choix du ciblage
✕

BIFERME
+
Nouveau ciblage

Valider
Effacer

1.10. De retour sur le tableau des tâches automatiques collaborateurs, le code du ciblage choisi est affiché sous le bouton.

Gestion des tâches automatiques collaborateurs							+ Ajouter	✕ Quitter
Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *		Activer / Désactiver		
BI FERME	RELANCE CLIENT	BIFERME		Début	Fin	Tâche désactivée		

1.11. *Optionnel* : saisir une description, elle sera affichée sur la tâche du collaborateur.

Gestion des tâches automatiques collaborateurs							+ Ajouter	✕ Quitter
Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *		Activer / Désactiver		
BI FERME	RELANCE CLIENT	BIFERME		Début	Fin	Tâche désactivée		

1.12. Saisir la date de début de la tâche automatique, puis la date de fin si vous le souhaitez.

Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *		Activer / Désactiver	
BI FERME	RELANCE CLIENT	BIFERME		Début	Fin	Tâche désactivée	

1.13. *Optionnel* : cliquer sur le bouton **Périodicité avancée** pour saisir un horaire et une fréquence. Le pop-up de saisie de la périodicité avancée est affiché.

Périodicité avancée ✕

Horaire

Début

Critères de périodicité

Fréquence

Quotidienne ⌵

Valider

Effacer



Information

Par défaut, la fréquence **Quotidienne** est sélectionnée.

1.14. *Optionnel* : cliquer sur le bouton **Valider** pour enregistrer la saisie.

Périodicité avancée ✕

Horaire

Début

12:00

Critères de périodicité

Fréquence

Hebdomadaire ⌵

Lundi Mardi Mercredi Jeudi
 Vendredi Samedi Dimanche

Valider

Effacer

1.15. *Optionnel* : de retour sur le tableau des tâches automatiques collaborateurs, la périodicité avancée est affichée.

Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *	Activer / Désactiver
BI FERME				Début <input type="text"/> Fin <input type="text"/> 12:00 HEBDOMADAIRE Lundi	Tâche désactivée
BI NON SOLDE	RELANCE CLIENT	BI NON SOLDE	BI non soldés 40j/départ	Début 22/08/2016 Fin <input type="text"/> 09:00 QUOTIDIENNE	Tâche activée

1.16. Pour activer la tâche automatique collaborateur, cliquer sur le bouton **Tâche désactivée**.

Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *	Activer / Désactiver
BI FERME	RELANCE CLIENT	BIFERME		Début 22/08/2016 Fin <input type="text"/> HEBDOMADAIRE Lundi	Tâche désactivée
BI NON SOLDE	RELANCE CLIENT	BI NON SOLDE	BI non soldés 40j/départ	Début 22/08/2016 Fin <input type="text"/> 09:00 QUOTIDIENNE	Tâche activée

1.17. La tâche automatique collaborateur est activée.

Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *	Activer / Désactiver
BI FERME	RELANCE CLIENT	BIFERME		Début 22/08/2016 00:00 Fin [] QUOTIDIENNE	Tâche activée
BI NON SOLDE	RELANCE CLIENT	BI NON SOLDE	BI non soldés 40j/départ	Début 22/08/2016 09:00 Fin [] QUOTIDIENNE	Tâche activée

Cette tâche automatique collaborateur créera une tâche de type « relance client » chez chacun des collaborateurs responsable d'un dossier voyage qui contient un BI Ferme créé il y a 5 jours.

IV. DESACTIVER UNE TACHE AUTOMATIQUE

Ce processus est valable pour les tâches automatiques (clients) et les tâches automatiques collaborateurs.

1. Pour désactiver une tâche, cliquer sur le bouton **Tâche activée**.

Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *	Activer / Désactiver
BI FERME	RELANCE CLIENT	BIFERME		Début 22/08/2016 00:00 Fin [] QUOTIDIENNE	Tâche activée
BI NON SOLDE	RELANCE CLIENT	BI NON SOLDE	BI non soldés 40j/départ	Début 22/08/2016 09:00 Fin [] QUOTIDIENNE	Tâche activée

2. La tâche est désactivée.

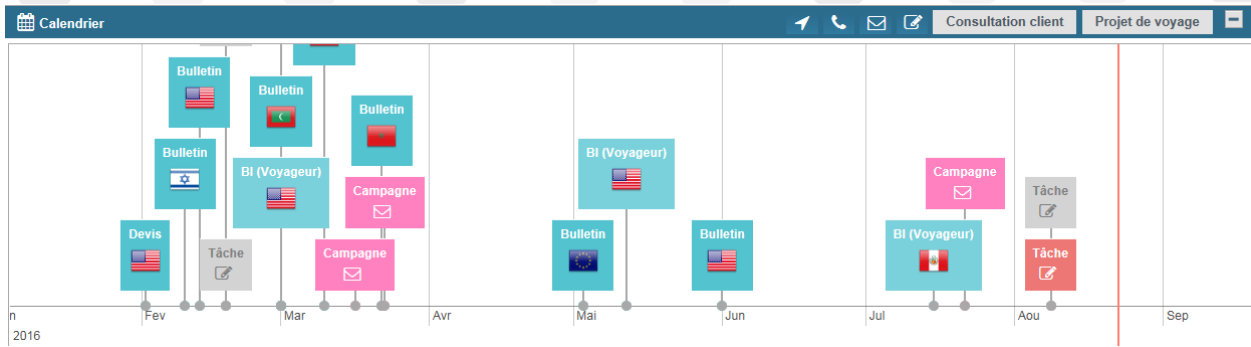
Evènement	Type *	Ciblage *	Description	Périodicité *	Activer / Désactiver
BI FERME				Début [] Fin []	Tâche désactivée
BI NON SOLDE	RELANCE CLIENT	BI NON SOLDE	BI non soldés 40j/départ	Début 22/08/2016 09:00 Fin [] QUOTIDIENNE	Tâche activée

V. VISUALISATION DES TACHES AUTOMATIQUES

1. Tâches automatiques (client)

1.1. A partir de la fiche du client

Lorsqu'un client est lié à une tâche automatique, c'est-à-dire que ce client a été ciblé lors d'une tâche automatique email/sms, l'information est affichée sur sa fiche à partir du **calendrier**.




Il s'agit d'une boîte de couleur violette sur laquelle est indiquée « Tâche auto » ainsi qu'un icône pour symboliser le type de la tâche automatique :



Lorsqu'on double-clic sur cette boîte, le détail de la tâche est affiché. On y retrouve le libellé de l'évènement, le nom du ciblage utilisé, la date d'exécution et l'indicateur d'ouverture du message.

Détail

Tâche auto



Evènement AVRIL

Ciblage TEST_12042016_1440

Date d'exécution 12/04/2016

Ouvert Oui (2 fois)

1.2. A partir de l'écran de suivi des campagnes



Il est possible de visualiser une tâche automatique (client) de type mail/sms à partir de l'écran de suivi des campagnes via le menu **CRM/Marketing/Suivi des campagnes**.

Sur cet écran, on retrouve la liste de toutes les campagnes exécutées avec des indicateurs sur le nombre d'individus ciblés, le nombre de mails envoyés, le nombre de mails en doublon et le nombre d'ouvriers distincts.

Vous pouvez visualiser le modèle de mail utilisé lors de l'envoi et exporter la liste de tous les individus ciblés par cette campagne via les boutons situés en fin de tablea

Recherche												
Campagne	<input type="text"/>	Date de planification du	<input type="text"/>	au	<input type="text"/>							
Agence	FORMATION	Collaborateur	LOISIR1 FORMATION1									
<input type="button" value="Rechercher"/>											<input type="button" value="Effacer"/>	
Campagnes et tâches automatiques												
10 Élément(s)												
Type	Mode	Campagne	Agence	Collaborateur	Date de planification	Dernière exécution	Ciblés	Envoyés	Doublons	Ouvriers	Modèle	Export
Tâche automatique	EMAIL	ANNIVERSAIRE	FORMATION	FORMATION1	23/08/16 12:00		0	0	0	0	Q	
Tâche automatique	EMAIL	BON VOYAGE	FORMATION	FORMATION1	20/08/16 00:00	22/08/16 09:00	0	0	0	0	Q	Q

Si une tâche automatique a été exécutée plusieurs fois, le bouton **Export** vous permet d'ouvrir un pop-up pour visualiser la liste des exécutions. Vous pouvez ensuite exporter chacun des ciblages exécutés individuellement :

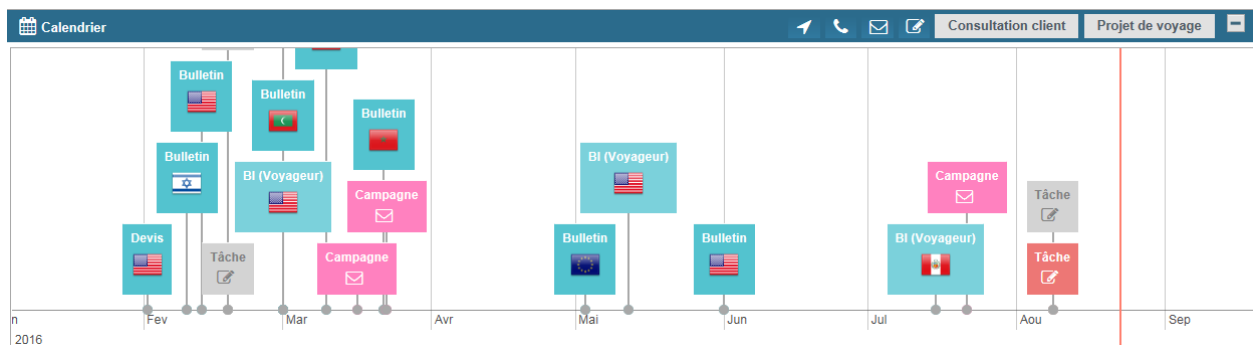
Historique des exécutions					
Date d'exécution	Ciblés	Envoyés	Doublons	Ouvreurs	Export
12/04/16 14:40	2	2	0	2	
12/04/16 14:35	2	2	0	2	

Navigation: 1 << < > >> 5

Fermer

2. Tâches automatiques collaborateurs

Lorsqu'un client est lié à une tâche automatique collaborateurs, c'est-à-dire que ce client possède un dossier voyage sur lequel un collaborateur doit réaliser une action, l'information est affichée sur sa fiche à partir du **calendrier**.



Il s'agit d'une boîte de couleur violette sur laquelle est indiquée « Tâche auto » ainsi qu'un icône pour symboliser le type de la tâche automatique :



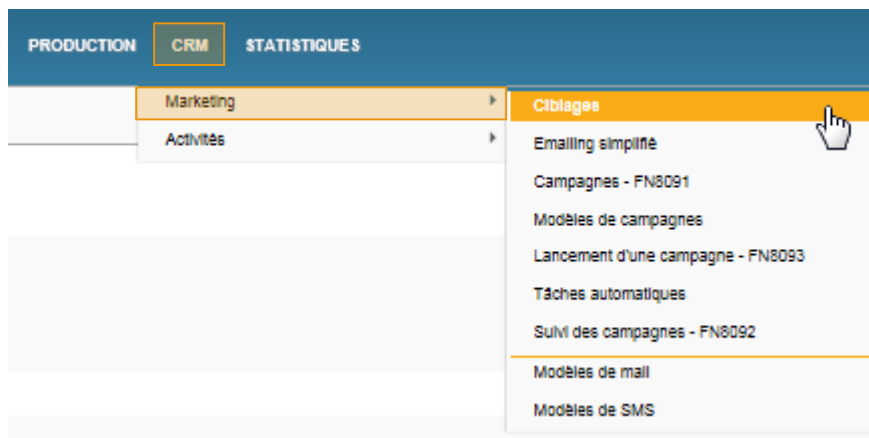
Lorsqu'on double-clic sur cette boîte, le détail de la tâche est affiché :

Détail	
Type de tâche	Contact Client
Libellé	BI FERME
Date de début	22/02/2016
Date de fin	
Statut	Reçue
Catégorie	Automatique
Priorité	
Assignée à	NOMCOLLABORATEUR
Commentaire	contacter le client

VI. CIBLAGES

1. Accès

Il est possible de créer un ciblage directement lors de la création d'une tâche automatique ou via le menu **CRM/Marketing/Ciblages**.



2. Créer un ciblage

1.1. Cliquer sur le bouton **Ajouter un ciblage** présent en haut de l'écran.

The screenshot shows the 'Gestion des ciblages' interface. At the top right, there is a button labeled '+ Ajouter un ciblage' which is circled in yellow. Below this is a search bar labeled 'Rechercher un ciblage'. The search criteria include 'Code', 'Libellé', and 'Date de création' (with a date range selector). At the bottom right, there are buttons for 'Rechercher' and 'Effacer'.

1.2. L'écran de création du ciblage est affiché.

Ciblage ✕ Quitter

Ajout d'un ciblage -

Code

Libellé

Date de création

Visibilité

Enregistrer

1.3. Saisir le code et le libellé du nouveau ciblage et cliquer sur le bouton **Enregistrer**.

Ciblage ✕ Quitter

Modification du ciblage -

Code

Libellé

Date de création

Visibilité

Enregistrer

Information



Le paramètre **Visibilité** est disponible suivant votre accréditation. Il permet de rendre visible un ciblage à une agence ou un collaborateur particulier.

1.4. Choisir le mode de création de votre ciblage, plusieurs choix :

- **Requêtage** : permet de créer un ciblage dynamique avec des critères sur les clients et les dossiers voyage.
- **Opération** : permet de créer un ciblage en mixant deux autres ciblages
- **Importation** : permet de créer un ciblage à partir de l'import d'un fichier d'individus

Mode de création du ciblage -

Requêtage

Requêtage sur les clients / dossiers de voyage / ciblages

Opération

Union / intersection / exception entre 2 ciblages
L'opération entraîne la création d'un ciblage statique

Importation

Import d'un fichier

Pour la suite de la démonstration, nous allons réaliser un ciblage dynamique avec le requêteur.

Ce ciblage va nous permettre d'obtenir la liste des clients qui fêteront leur anniversaire dans 1 mois.

1.5. Cliquer sur le bouton **Requêtage**.

Mode de création du ciblage

Requêtage
Requêtage sur les clients / dossiers de voyage / ciblage

Requêtage

Opération
Union / intersection / exception entre 2 ciblage
L'opération entraîne la création d'un ciblage statique

Opération

Importation
Import d'un fichier

Modèle

+ Fichier Importer Annuler

1.6. Le requêteur est affiché. Il présente deux familles de critères : les informations du client et les informations des dossiers voyage.

Requêtage

Enregistrer Retour

Filtre

Rechercher Exporter Effacer

Informations client
Informations voyage
Tous

Individus du ciblage

Code	Type	Nom Prénom	Email	Ville	Téléphone
Aucun résultat					

20



Information

Vous pouvez dérouler la liste de tous les critères en cliquant sur une des deux familles.

1.7. Dérouler la famille de critères **Informations client** et cliquer sur le critère **Date anniversaire**.

Informations client

Client actif

Type de client

Canal

Civilité

Situation familiale

Age

Anniversaire

Date - Anniversaire

0 JOURS AVANT

+ -

1.8. Saisir la valeur et le type d'information souhaité.

1.9. Cliquer sur le bouton + pour ajouter votre filtre

1.10. Le filtre est affiché dans le panel Filtre situé au-dessus.

1.11. Cliquer sur le bouton **Rechercher** pour afficher tous les individus correspondant au filtre.

1.12. Le résultat de la recherche est affiché.

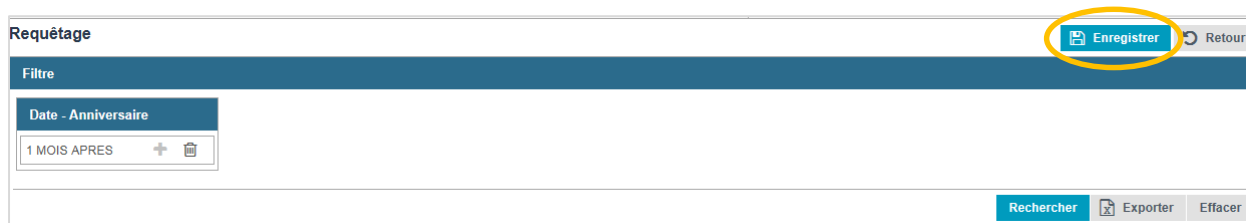
Individus du ciblage						
127 clients						
Code	Type	Nom Prénom	Email	Ville	Téléphone	
P0000418	PROSPECT	██████████████████	sohfdrecountun@gmail.com	44300 NANTES	██████████████	🔍
P0001436	PROSPECT	██████████████████	brocheinolole@orange.fr	85500 ST PAUL EN PAREDS		🔍
P0003358	PROSPECT	██████████████████		49100 ANGERS		🔍
P0003914	PROSPECT	██████████████████		44800 ST HERBLAIN		🔍
P0003985	PROSPECT	██████████████████		35170 BRUZ		🔍
P0004365	PROSPECT	██████████████████		44160 STE PINE DE		🔍

i Information
Vous pouvez ajouter autant de filtres que vous le souhaitez.

i Information
Dans le cas des tâches automatiques collaborateurs, les individus affichés sont les clients qui possèdent un dossier voyage correspondant aux filtres choisis.

i Information
Lors de l'envoi d'un emailing, le système vérifie automatiquement si les clients sont actifs, acceptent les campagnes et si le client est rattaché à un des points de vente du collaborateur connecté.

1.13. Cliquer sur le bouton  en haut de l'écran pour enregistrer les filtres choisis.



Requêtage

Enregistrer Retour

Filter

Date - Anniversaire

1 MOIS APRES + -

Rechercher Exporter Effacer

1.14. Cliquer sur le bouton **Quitter** en haut de l'écran pour revenir à l'écran de recherche des ciblage ou directement sur l'écran de création de votre tâche automatique.



Ciblage

Quitter

Modification du ciblage

Code ANNI

Libellé ANNIVERSAIRE

Date de création 22/08/2016

Visibilité Une agence FORMATION

Enregistrer

1.15. Le ciblage est présent.



Gestion des cibrages

Ajouter un ciblage Quitter

Rechercher un ciblage

Code

Libellé

Date de création

Rechercher Effacer

Résultats de la recherche

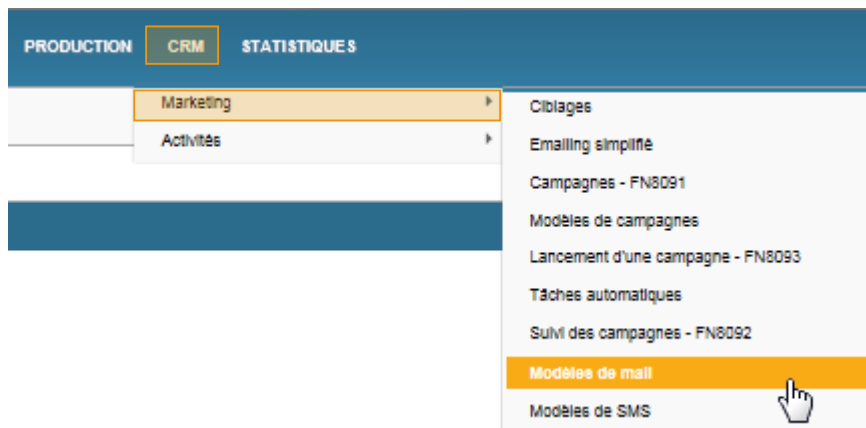
37 cibrages

Code	Libellé	Date de création	Type de ciblage	Visibilité
ANNI	ANNIVERSAIRE	22/08/2016	Statique	FORMATION

VII. MODELES DE MAIL

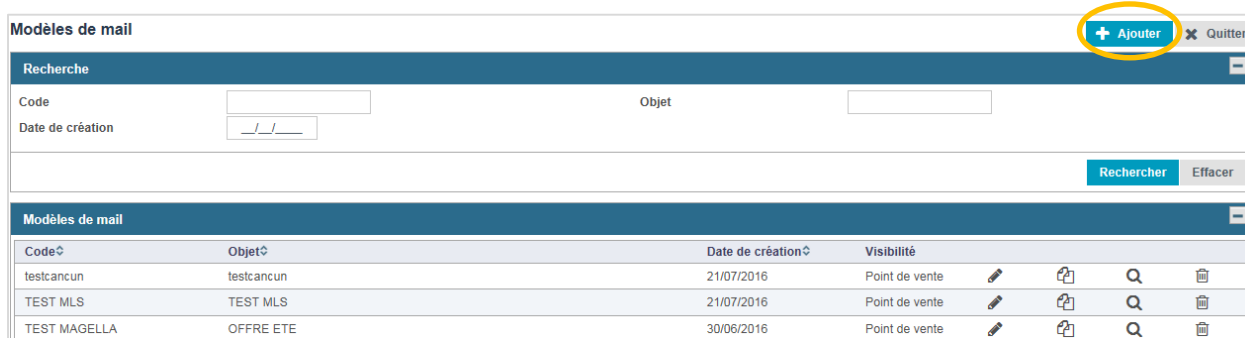
1. Accès

Il est possible de créer un modèle directement lors de la création d'une tâche automatique ou via le menu **CRM/Marketing/Modèle de mail**.

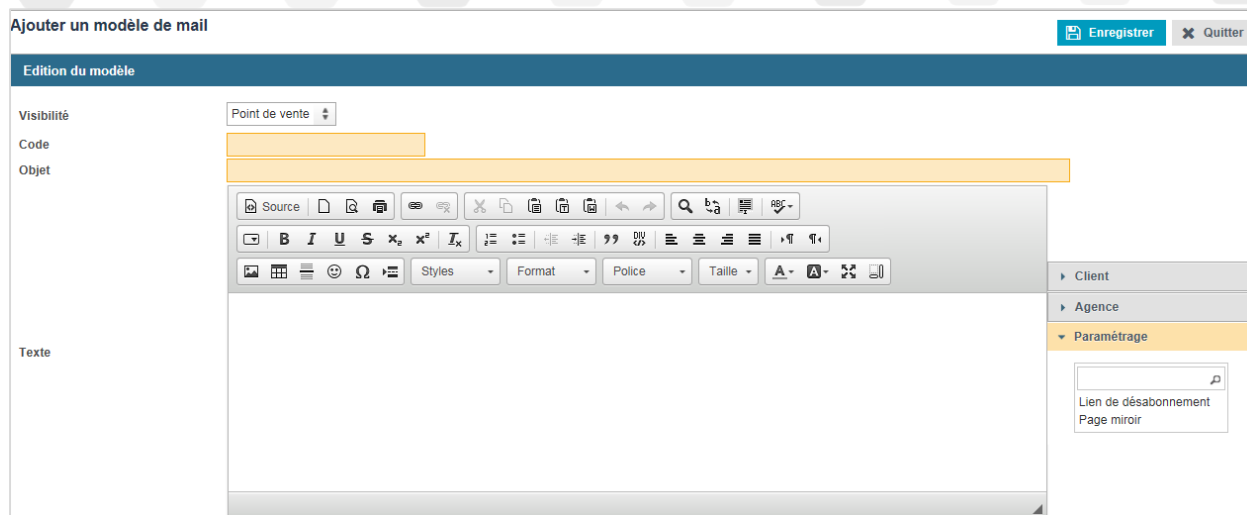


2. Créer un modèle de mail

2.1. Cliquer sur le bouton **+ Ajouter** présent en haut de l'écran.



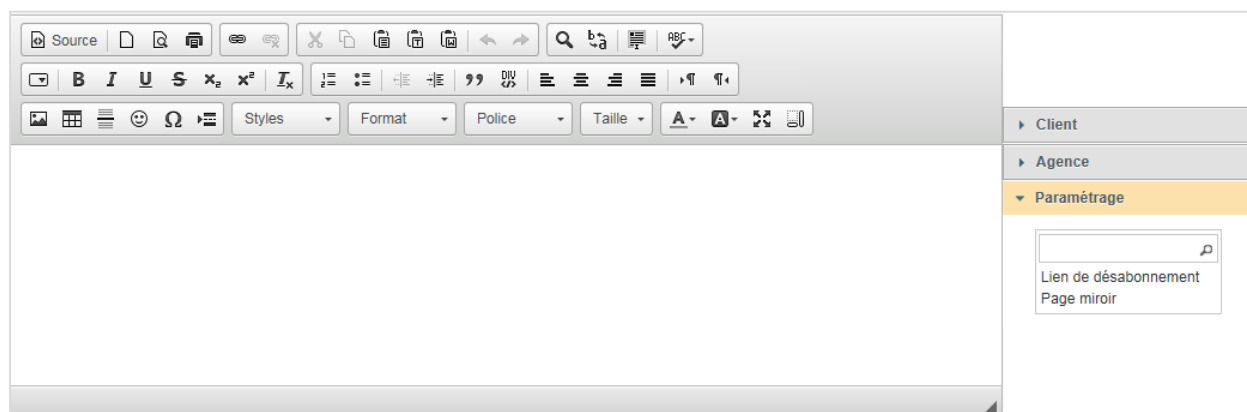
2.2. L'écran de création du modèle de mail est affiché.



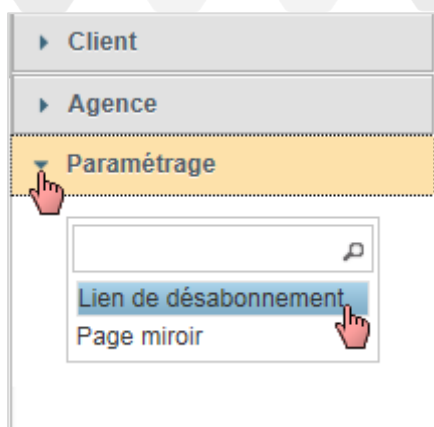
2.3. Saisir le code et l'objet de votre modèle de mail.



2.4. Saisir le contenu de votre modèle de mail.



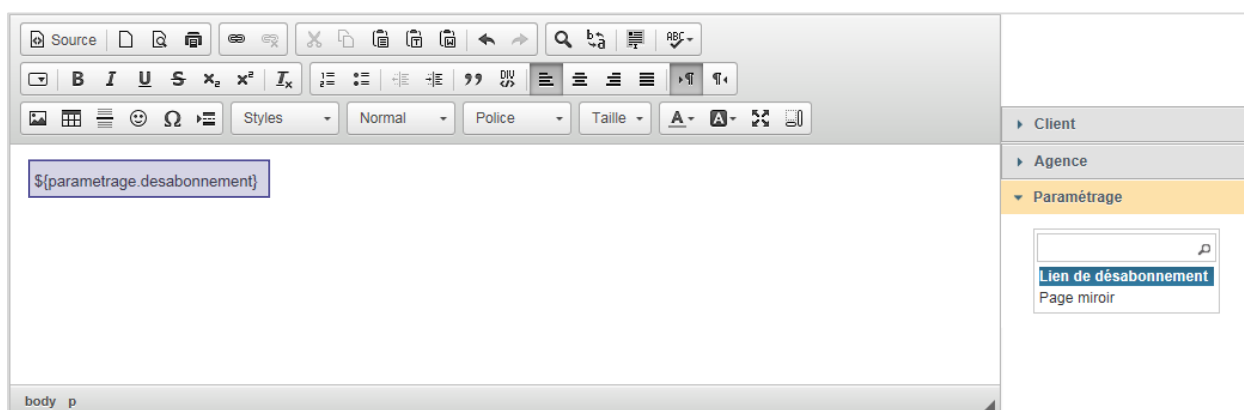
2.5. Ajouter le lien de désabonnement : dérouler la partie **Paramétrage** et cliquer sur la valeur **Lien de désabonnement**.



Information

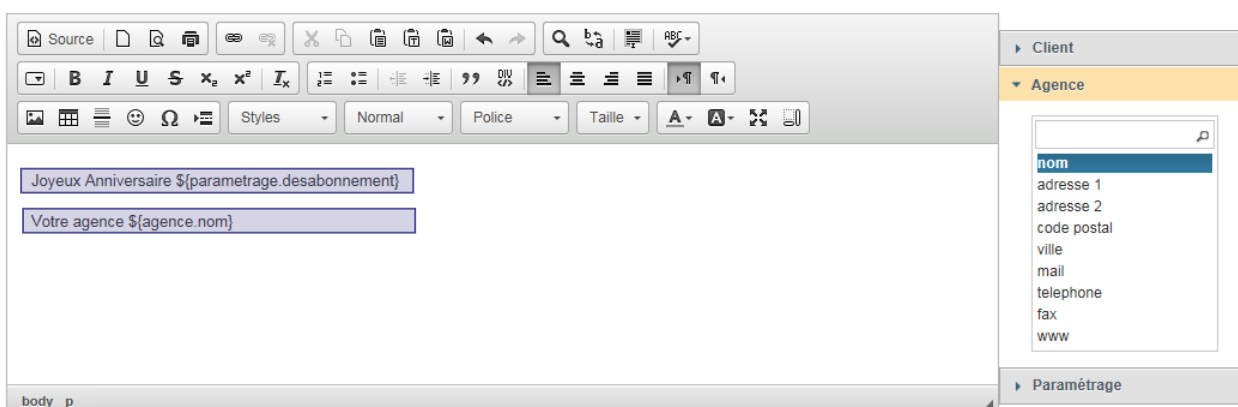
Vous ne pourrez pas enregistrer si ce lien n'est pas présent.

2.6. Le lien est ajouté sur le modèle de mail, à l'endroit où vous avez cliqué la dernière fois.



2.7. Optionnel : vous pouvez également ajouter des champs de fusion sur votre modèle de mail. Par exemple, si vous souhaitez que le nom du client ou le nom de son agence de rattachement soit affichée.

Dérouler la partie **Client** ou **Agence** et ajouter le(s) champ(s) souhaité(s).



Information


Les champs de fusion ne sont pas renseignés lors de l'envoi d'un email de test, ces liens sont constitués (« fusionnés ») à partir de la fiche client lorsque chaque email est envoyé.



Au clic sur le bouton « Tester », l'email n'est pas encore rattaché à un ciblage, aucun client n'est rattaché. C'est pour cela que les champs « bruts » sont affichés.

Exemple : `${parametrage.desabonnement}`

2.9. Cliquer sur le bouton  pour enregistrer votre modèle de mail.

Ajouter un modèle de mail  Quitter

Edition du modèle

Visibilité

Code

Objet

Texte

Joyeux Anniversaire `${parametrage.desabonnement}`

Votre agence `${agence.nom}`

Client

Agence

nom

adresse 1

adresse 2

code postal

2.10. Vous retournez à l'écran de recherche des modèles de mail ou directement sur l'écran de création de votre tâche automatique.

2.11. Le modèle de mail est présent.

Modèles de mail + Ajouter Quitter

Recherche



Code

Objet

Date de création

Rechercher Effacer

Modèles de mail

Code	Objet	Date de création	Visibilité	
12	Anniversaire	22/08/2016	Point de vente	   

Choix du modèle d'email

Joyeux anniversaire!

Valider Annuler