

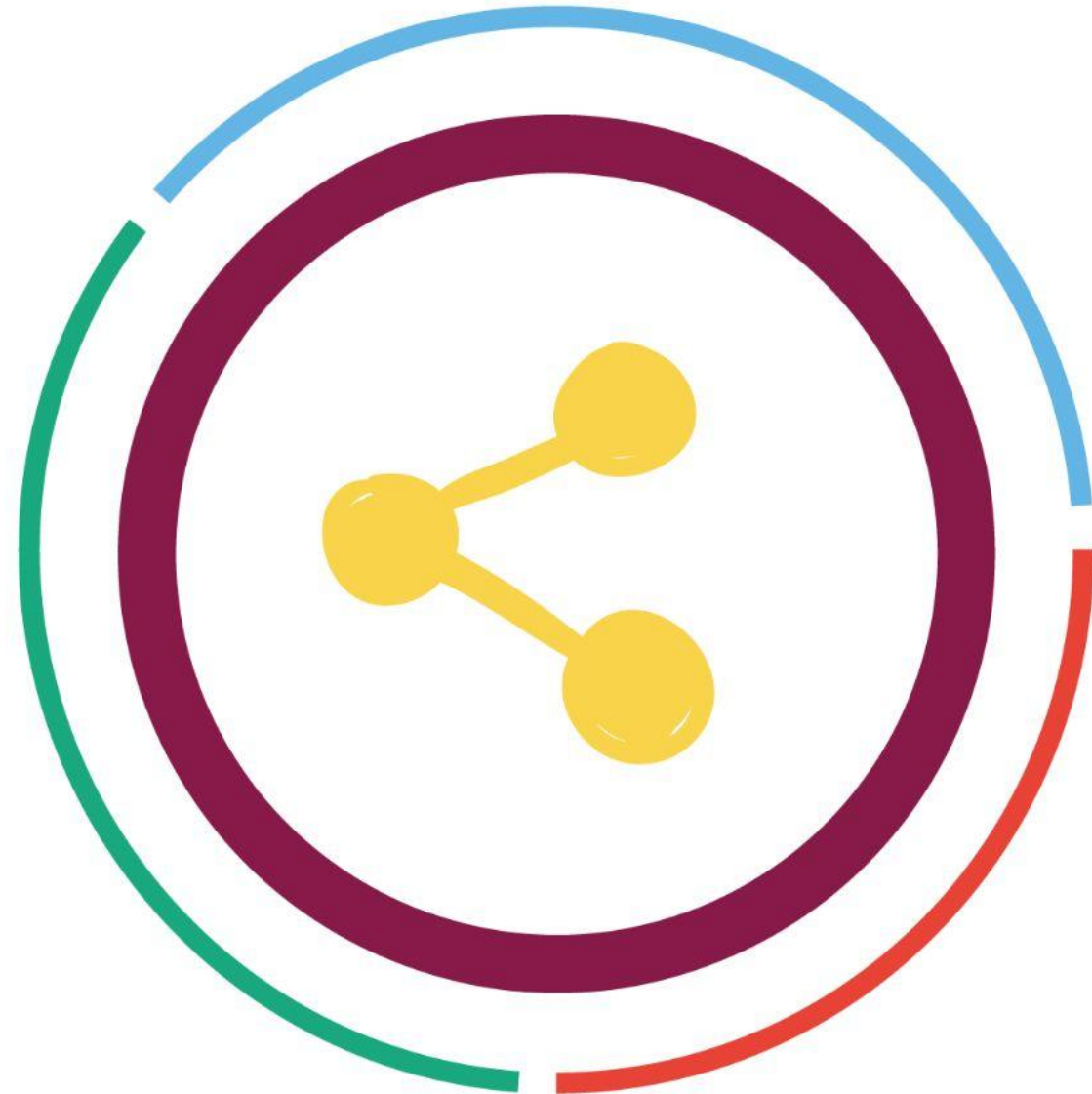
PROSPECTS SUR LE MODULE GRC / ACCUEIL

- SAISIE D'UN CONTACT – Page 3
 - CONTACT EXISTANT – Page 4
 - NOUVEAU CONTACT : CREATION – Page 5
- PERSONNALISER LE MOTEUR DE RECHERCHE – Page 6
- CORRESPONDANCE AVEC LE BORDEREAU PROSPECT – Page 9
- ORGANISATION DES INFOS DES FICHES PROSPECT =
LES ONGLETS – Page 10

**RÉGION
BOURGOGNE
FRANCHE
COMTÉ**

Avec le soutien financier
du Conseil Régional
de Bourgogne-Franche-Comté

MASCOT
en Bourgogne-Franche-Comté



• Qu'est-ce qu'une fiche contact ?

- ✓ Elle regroupe les éléments de contacts d'un visiteur/prospect/contact presse/partenaire...
- ✓ Les informations saisies sont soumises au RGPD, ce qui implique de :
 - ne saisir que les informations nécessaires au traitement de la demande
 - Demander l'accord de la personne pour l'ajouter à une liste de diffusion de type NL ou Bons Plans...
- ✓ Une fiche contact = 1 ligne avec identifiant dans le bordereau prospect (équivalent à une « offre » SIT)
- ✓ Un nom + prénom + information de contact (email, téléphone, adresse) permet de retrouver le contact dans sa base de données à la prochaine visite.

• Astuces

- La fiche contact sur le module accueil **permet d'inscrire les visiteurs aux NL de l'OT**
- **Toujours rechercher si le contact existe** avant d'en créer un nouveau (dans le cas où vous souhaitez créer une liste de prospects pour votre plan de communication/promotion)

• Conseil

Un contact qualifié est une mine d'or pour votre Ots, ne négligez pas d'enrichir et de qualifier vos contacts

Renseigner des informations sur la fiche contact est un excellent moyen de fidéliser vos visiteurs de créer du lien

SAISIE D'UN CONTACT

La saisie de vos contacts dépend de 2 stratégies différentes :

- A. Enrichir l'observatoire : saisie de profils anonymes de visiteurs qualifiés avec des critères correspondant à votre territoire/Marque de destination : saisie du CP + des champs de qualification **A**
- B. Constituer une base de prospects pour alimenter vos campagnes de promotion/communication : saisie des informations d'identification **B**

Dans le cas **B**

1. Sur l'écran d'accueil, cliquez sur « Rechercher un contact »
2. Entrer l'information permettant de retrouver votre contact : nom, email, téléphone dans le moteur de recherche
3. La seconde zone comporte les prospects correspondant à votre recherche
4. Cliquez sur le contact qui vous intéresse

This screenshot shows the 'Rechercher un contact' (Search contact) form. At the top, there's a navigation bar with tabs: Guichet, Téléphone, E-Mail, and Autre. Below this, the 'Contact' section has a 'Code postal' field with a red circle 'A' and a 'Pays' dropdown menu set to 'FRANCE'. A blue button labeled 'Rechercher un contact' has a blue circle '1' next to it. Below the search bar, there's a 'Demande en cours' section with a 'Nombre de personne' dropdown set to '1'. Further down, 'Critères marketing régionaux' are listed, with 'Non qualifié' selected. A large red dashed arrow with a red circle 'A' points down from the 'Rechercher un contact' button towards the second screenshot.

This screenshot shows the search results page. On the left, a sidebar contains a 'Filtres' section with various dropdown menus: Nom (set to 'CONT'), Prénoms (set to 'CONT'), Code postal (set to 'CONT'), Commune (set to 'EGAL'), Pays (set to 'CONT'), and Coordonnées Tél@com (set to 'CONT'). A blue circle '2' is next to the 'Commune' dropdown. The main area shows a list of search results, with a blue circle '3' highlighting one of the entries. At the top right of the main area, there's a 'Nouveau contact' button. The bottom right corner shows 'Plus de 1 000 offres' and an 'Actions' dropdown menu.

CONTACT EXISTANT

La fiche contact apparaît sur votre écran de qualification. Vous pouvez alors

1. Modifier le contact ou ajouter des éléments d'identification avec
2. Désassocier pour repartir sur une demande anonyme
3. Faire une nouvelle recherche de contact

4. Consulter l'historique

- a. Date de la demande
- b. Agent d'accueil
- c. Mode de contact
- d. Mode de réponse
- e. Commentaires
- f. Date de traitement
- g. Statut de la demande
- h. Type de réponse :

- I. dans le cas de remise de brochures (email ou oral),
on voit les brochures concernées
- II. Dans le cas d'un carnet de voyage, on voit les offres

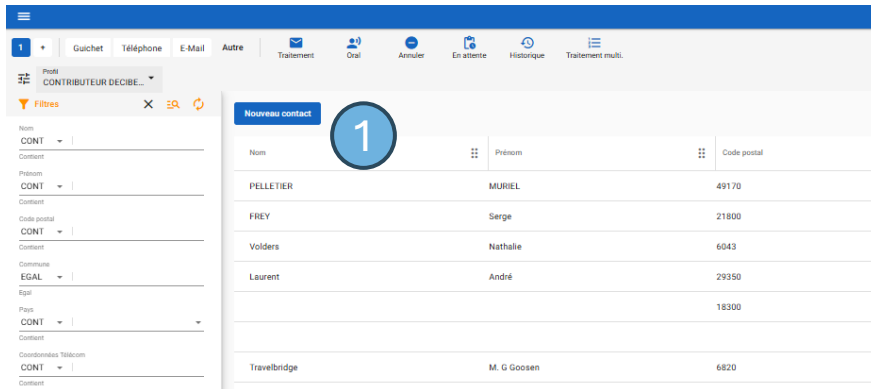
The interface displays contact information for Lise MEUNIER, including address and email. It also shows statistics: 21 interactions and 3 contact modes. A 'Nouvelle recherche' button is present. The bottom navigation bar shows 'Demande en cours' and 'Historique du contact' (highlighted with a blue circle 4).

<

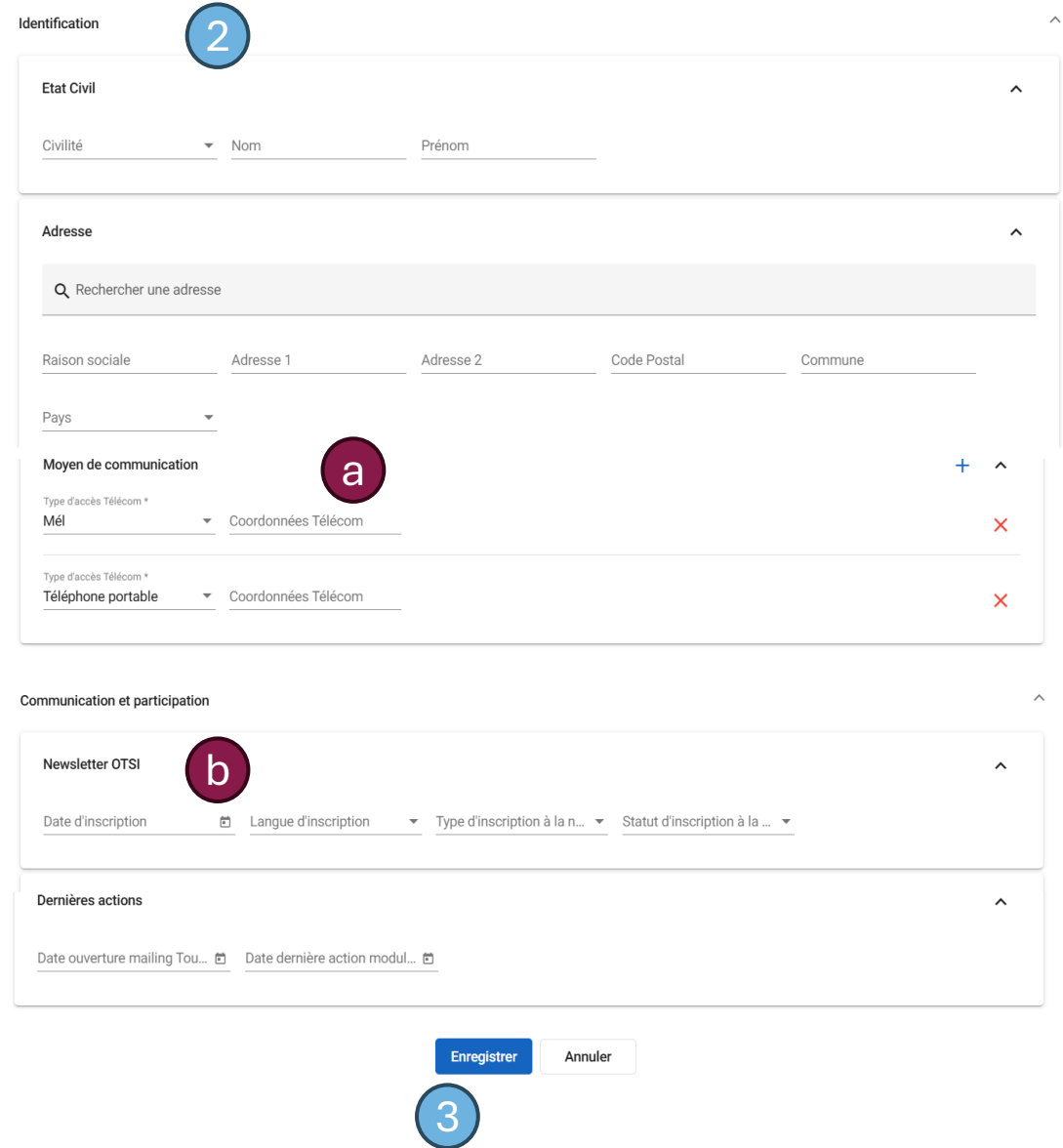
NOUVEAU CONTACT : CREATION

Le contact n'apparaît pas dans les résultats

1. Cliquer sur Nouveau Contact
2. Renseigner la fiche contact avec les éléments nécessaires :
 - a. Au traitement de la demande
 - b. A vos campagnes de communication
3. Enregistrer



The screenshot shows a web application interface for creating a new contact. On the left, there is a sidebar with various filters and a search bar. The main area contains a form titled 'Nouveau contact' with a blue circle and the number '1' highlighting the 'Nouveau contact' button in the top right corner of the form.



The screenshot shows the 'Identification' and 'Communication et participation' sections of the contact form. A blue circle with the number '2' highlights the 'Etat Civil' field. A red circle with the letter 'a' highlights the 'Mél' field. A red circle with the letter 'b' highlights the 'Newsletter OTSI' field. A blue circle with the number '3' highlights the 'Enregistrer' button.

Identification

Etat Civil

Civilité Nom Prénom

Adresse

Rechercher une adresse

Raison sociale Adresse 1 Adresse 2 Code Postal Commune

Pays

Moyen de communication

Type d'accès Télécom *

Mél Coordonnées Télécom

Type d'accès Télécom *

Téléphone portable Coordonnées Télécom

Communication et participation

Newsletter OTSI

Date d'inscription Langue d'inscription Type d'inscription à la n... Statut d'inscription à la ...

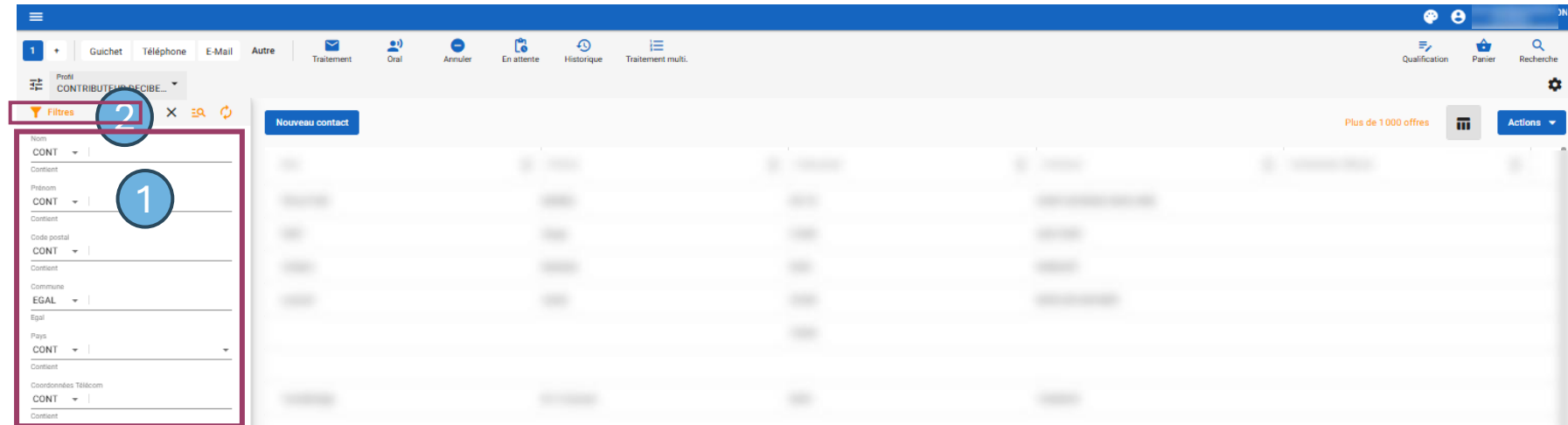
Dernières actions

Date ouverture mailing Tou... Date dernière action modul...

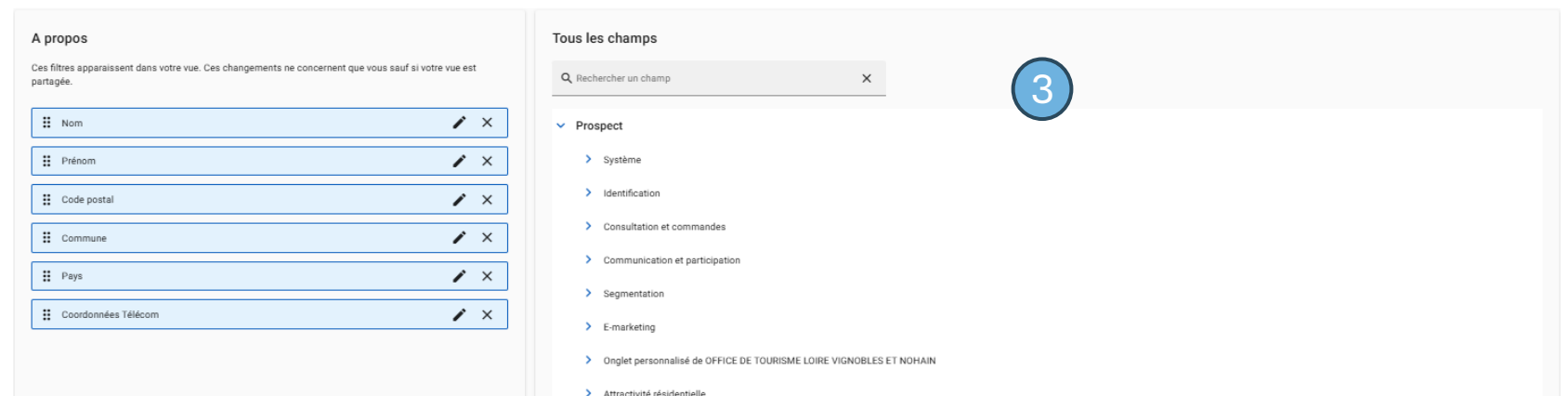
Enregistrer **Annuler**

PERSONNALISER LE MOTEUR DE RECHERCHE

1. Vous pouvez personnaliser le moteur de recherche
2. Pour intervenir sur les filtres, du moteur de recherche, cliquez sur « Filtres »
3. Vous arrivez sur l'écran de paramétrage des filtres



Gérer les filtres



1. Vous pouvez modifier l'ordre d'affichage des champs en opérant un glisser-déposer
2. Vous pouvez modifier le titre du champ ou lui affecter un autre champ. En cliquant sur le  vous pouvez dissocier ou associer un intitulé à un champ
3. Si la case coupler n'est pas activée, cliquez sur associer pour avoir la liste des champs du bordereau prospects.
4. Vous sélectionnez le champ qui vous intéresse en cliquant sur « Ajoutez à votre vue » qui apparaît au passage de la souris
5. La case se coche, vous pouvez cliquer sur Appliquer

Gérer les filtres

A propos

Ces filtres apparaissent dans votre vue. Ces changements ne concernent que vous sauf si votre vue est partagée.

⋮	Nom	✎	✕
⋮	Prénom	✎	✕
⋮	Code postal	✎	✕
⋮	Commune	✎	✕
⋮	Pays	✎	✕
⋮	Coordonnées Télécom	✎	✕

Tous les champs

Rechercher un champ

Prospect

- Système
- Identification
- Consultation et commandes
- Communication et participation
- Segmentation
- E-marketing
- Onglet personnalisé de OFFICE DE TOURISME LOIRE VIGNOBLES ET NOHAIN
- Attractivité résidentielle

Détails

Nom *
Vous-êtes ?

Ces champs sont associés à votre propriété. Si aucune association n'existe sur un bordereau, une correspondance peut être automatiquement proposée. Décochez la case "Coupler" pour associer manuellement un autre champ.

BORDEREAU	CHAMP	COUPLER
Prospect	ASSOCIER	☐

Tous les champs

Rechercher un champ

Prospect

- Système
- Identification
- Consultation et commandes
- Communication et participation
- Segmentation
 - Vous-êtes ?
 - Vous-êtes ?
 - Composition Familiale
 - Type de visiteur
 - Comment êtes-vous arrivé sur le site ?
 - Refusé de votre droit

AJOUTER A VOTRE VUE

APPLIQUER

Détails

Nom *
Vous-êtes ?

Ces champs sont associés à votre propriété. Si aucune association n'existe sur un bordereau, une correspondance peut être automatiquement proposée. Décochez la case "Coupler" pour associer manuellement un autre champ.

BORDEREAU	CHAMP	COUPLER
Prospect	Vous-êtes ? Vous-êtes ? Segmentation	☒

APPLIQUER

1. A droite de l'écran, vous pouvez rechercher les champs que vous souhaitez afficher en plus des champs déjà présents
2. Vous pouvez également les sélectionner directement si vous connaissez leur emplacement (onglet, rubrique) sur le bordereau prospect.
3. Au passage de la souris, deux cases apparaissent :
 - a. Détails qui permettent de modifier le nom du champ et de l'associer à un critère de votre choix. En cochant « Coupler » vous accéder aux champs d'une fiche Prospect
 - b. Ajouter à votre vue qui l'intègre dans le moteur de recherche de votre fiche contact
4. Vous cliquez sur « Retour » pour revenir à l'écran précédent

A propos

Ces filtres apparaissent dans votre vue. Ces changements ne concernent que vous sauf si votre vue est partagée.

Nom

Prénom

Code postal

Commune

Pays

Coordonnées Télécom

Tous les champs

Rechercher un champ

Prospect

Système

Identification

Consultation et commandes

Communication et participation

Segmentation

E-marketing

Onglet personnalisé de OFFICE DE TOURISME LOIRE VIGNOBLES ET NOHAIN

Attractivité résidentielle

Tous les champs

Rechercher un champ

Prospect

Système

Identification

Consultation et commandes

Communication et participation

Consentement CNIL

Newsletter OTSI

Date d'inscription

Langue d'inscription

Type d'inscription à la newsletter

Statut d'inscription à la newsletter

Date de désinscription

Détails

Nom *

Type d'accès Télécom

Ces champs sont associés à votre propriété. Si aucune association n'existe sur un bordereau, une correspondance peut être automatiquement proposée. Décochez la case "Coupler" pour associer manuellement un autre champ.

BORDEREAU	CHAMP	COUPLER
Prospect	ASSOCIER	☐

APPLIQUER

3

a

b

4

< Retour

Gérer les filtres

A propos

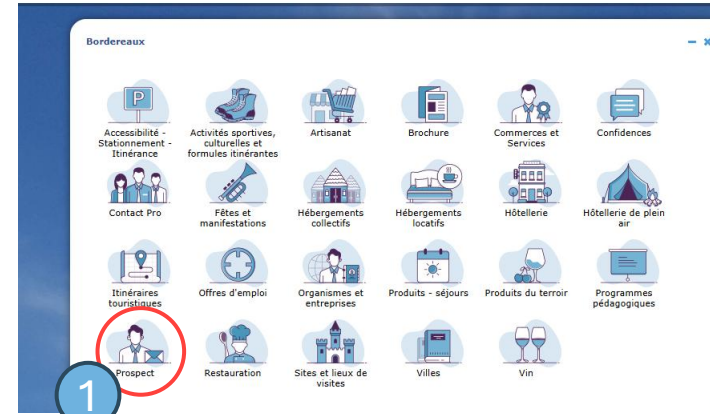
Ces filtres apparaissent dans votre vue. Ces changements ne concernent que vous sauf si votre vue est partagée.

Tous les champs

Rechercher un champ

CORRESPONDANCE AVEC LE BORDEREAU PROSPECT

déçibelles^{data}



1. Accéder au bordereau Prospect à partir d' l'écran d'accueil
2. Le bordereau se présente comme les autres bordereaux :

a) Moteur de recherche à gauche avec possibilité de :

- i. Ajouter des filtres
- ii. Utiliser les critères avancés

b) Un listing d'offres

- a. 1 prospect anonyme = 1 offre = 1 demande
- b. 1 prospect nommé (ou avec email – téléphone...) = 1 offre = **plusieurs** demandes (sauf si au moment de la saisie, il n'y a pas eu recherche d'un contact existant)

2

Mes recherches enregistrées

Critères avancés

Oui

Identifiant

Zones

Nom

Rechercher par mots-clés...

CONTRIBUTEUR OT 71 (AJOUT/MO...

3 Offres

Identifiant	Nom	Nom
PROSPBFC000V53NHFT	Meunier	
PROSPBFC000V53NHY3	Le Gaulois	
PROSPBOU00TV50A9RA		

a.

b.

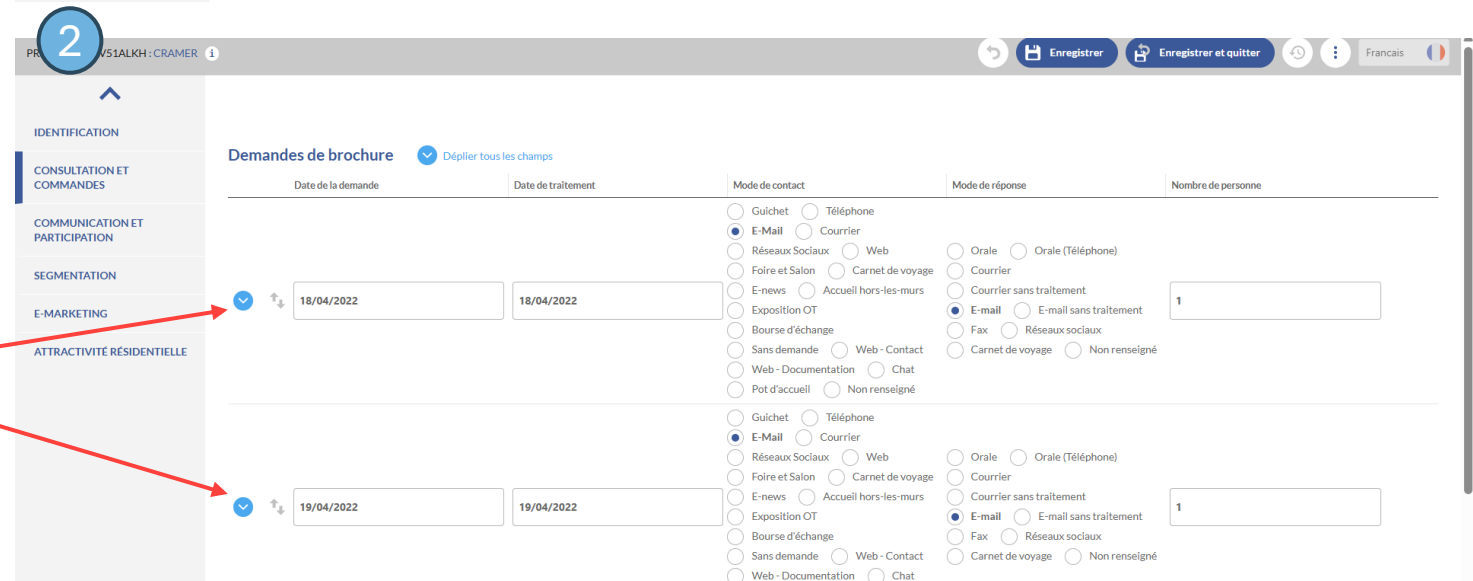
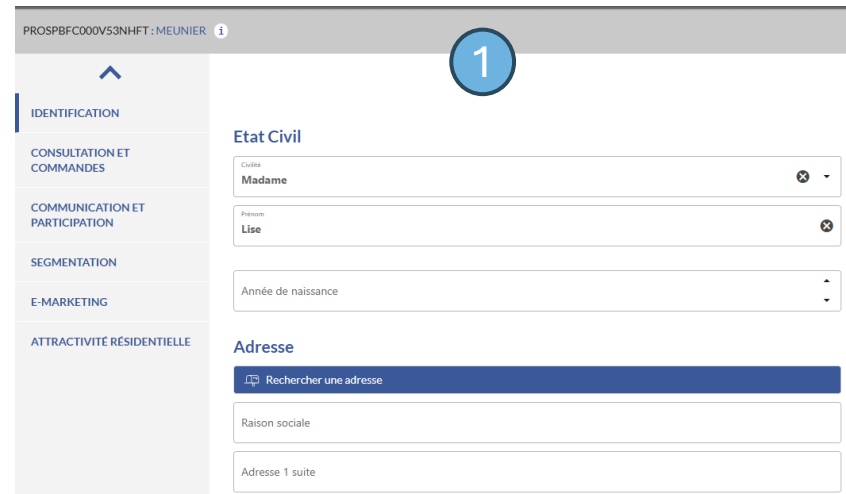
i

a)

b)

ORGANISATION DES INFOS DES FICHES PROSPECT = LES ONGLETS

1. Identification = informations d'identification du contact (nom, coordonnées...)
2. Demande de brochures = listing des demandes avec : Les champs qualifiés lors de la demande (critères, conseils personnalisés, nom de l'interlocuteur...)



FIDELISATION VISITEURS

Lorsqu'un prospect est identifié et lorsque l'agent recherche le contact existant lors de la demande, une fiche prospect comportera toutes les demandes sur une fiche.

Organisation des infos des fiches PROSPECT

= les onglets

- 3. Communication et participation = inscription aux Newsletter (statut d'inscription, type de NL...)
- 4. Segmentation : accès à des champs de qualification pour pouvoir réaliser des campagnes ciblées (champs pouvant être disponibles sur le module Accueil, à la saisie)

PROSPBFC000V53NHFT : MEUNIER 1

Enregistrer

Enregistrer et quitter

Français

IDENTIFICATION

CONSULTATION ET COMMANDES

COMMUNICATION ET PARTICIPATION

SEGMENTATION

E-MARKETING

ATTRACTIVITÉ RÉSIDENIELLE

Newsletter

Date d'inscription

Type d'inscription à la newsletter

Statut d'inscription à la newsletter

Date de désinscription

Newsletter de désinscription

Double opt-in

Date double opt-in

AJOUTER UNE LIGNE

Newsletter OTSI

Date d'inscription

Langue d'inscription

Type d'inscription à la newsletter

Statut d'inscription à la newsletter

Date de désinscription

Newsletter de désinscription

Accepte de recevoir les infos des partenaires de l'OT

Double opt-in

≡

déçibellessdata

Saisie et Sélection > Prospect

PROSPBFC000V53NHFT : MEUNIER 1

IDENTIFICATION

CONSULTATION ET COMMANDES

COMMUNICATION ET PARTICIPATION

SEGMENTATION

E-MARKETING

ATTRACTIVITÉ RÉSIDENIELLE

Vous-êtes ?

Vous-êtes ?

Composition Familiale

Organisation des infos des fiches PROSPECT = les onglets

5. E-Marketing : permet de définir des grandes thématiques pour vos campagnes. Ces champs peuvent s'activer par :
 3. La saisie à l'accueil
 4. Par des questionnaires (intégrés sur vos sites, envoyés par email, accessibles par QR Code...)
 5. Par une action de type clic sur un lien dans une NL
6. Attractivité Résidentielle : en lien avec l'action de la région et l'agence LAOU

PROSPBFC000V51ANHS ⓘ

Enregistrer Enregistrer et quitter Français

IDENTIFICATION

CONSULTATION ET COMMANDES

COMMUNICATION ET PARTICIPATION

SEGMENTATION

E-MARKETING 5

ATTRACTIVITÉ RÉSIDENIELLE

E-marketing

Thèmes affinitaires	Date de l'action	Provenance du profiling	Valeur associée au seuil
Renseignements pratiques ✕	19/04/2022	Module accueil	1

ETAPE PRÉCÉDENTE ETAPE SUIVANTE

PROSPBFC000V53NHFT : MEUNIER ⓘ

Enregistrer Enregistrer et quitter

IDENTIFICATION

CONSULTATION ET COMMANDES

COMMUNICATION ET PARTICIPATION

SEGMENTATION

E-MARKETING

ATTRACTIVITÉ RÉSIDENIELLE 6

Confirmation de prise de contact

Date de confirmation	Confirmation prise de contact (liste)
----------------------	---------------------------------------

ETAPE PRÉCÉDENTE ENREGISTRER ET QUITTER

The background features a series of concentric circles in light blue, purple, and green. Overlaid on these are several semi-transparent shapes, including a large dark teal rounded rectangle and a smaller red rounded rectangle. Faint, overlapping circles in yellow and green are also visible behind the teal rectangle.

Des Questions?
Une demande d'assistance ?

POSTEZ UNE DEMANDE