

Numéro ModOp A01  
RMV : Caroline BEUZIT  
Approbation : MH

## MODE OPERATOIRE

**LE COMPTOIR  
DES LOISIRS**  
Notre Office de Tourisme & de Commerce

*Si c'est bien on vous prévient*

# SIT ACCUEIL TOURINSOFT - Partie saisie statistiques & courrier

Un SIT est un *Système d'Information Touristique* : il est coordonné par CRT Normandie (Comité Régional de Tourisme).

Il permet :

- La GRC (Gestion Relation Client)
- Saisie et export des statistiques
- Réponses clients
- Gérer la Base de Données partenaires, prospects, évènements (*Saisie et gestion des Informations*)

## 1) Connexion à la Gestion Accueil de Tourinsoft

- Se connecter à Tourinsoft soit sur <http://cdt27.tourinsoft.com>
- Cliquer sur **Gestion Accueil**, saisir login et mot de passe attribué par Eure Tourisme
- La page d'Accueil apparaît :

Tourinsoft V5.1 - 26-04-13 10:38 - Mozilla Firefox (Navigation privée)

cdt27.tourinsoft.com/accueil/index.aspx

7 Demande suivante

Associer un contact

Mode de contact

Mode de réponse

Origine de la demande Evreux

Nombre de personne

Type de groupe OT Evreux

Centre d'intérêt OT Evreux

Centre d'intérêt OT Eure

Type d'hébergement

Type de séjour Evreux

## 2) Saisie des Statistiques « Accueil »

A chaque visiteur ou contact téléphonique, mail ou courrier saisir sur le bordereau :

- **Le mode de contact (téléphone, guichet...) – obligatoire \***
- Le mode de réponse (obligatoire pour une réponse courrier)
- L'origine de la demande (spontanée, OTSI, presse...) : champ non obligatoire concernant plus les évènements.
- **Le nombre de personnes (pour le mode guichet uniquement)** – possible de préciser s'il y a des enfants
- Le type de groupe : contrairement à ce que cela peut sous-entendre cela correspond à la typologie de la clientèle (famille, touriste, affaire ...)
- **Les centres d'intérêt OT Evreux puis les centres d'intérêt OT Eure** (voir tableau ci-dessous pour demandes particulières)
- Le type de séjour – facultatif sauf si connu
- **Sur la côté gauche du formulaire de saisie, saisir le code postal (champ obligatoire)**
  - Ne pas spécifier si vous ne connaissez pas le CP juste « France »
  - Indication « Indéterminé » pour des étrangers dont la nationalité n'a pas pu être définie.
- **Terminer la saisie en cliquant sur « traitement »** (bandeau du haut) sauf pour un envoi de courrier (traitement différé)

Type de demande	Centres Intérêts Evreux	Centres Intérêts Eure
Visite	Musée - Cathédrale - Gisacum - MIV - St Taurin ...	Visite
Demande d'une rue	Plan - pratique	Vie locale
Installation	Pratique	Demande Générale
Hbgt/ Restaurant	Pratique	Type d'hbgt demandé/Restaurant
Randonnées	Loisirs	Randonnées
Boutique (vente)	Pratique	Boutique
Vente Animations OT ( ≠ d'une demande d'infos animations OT)	Billetterie - Anim OT <i>NB : « Anim OT » seulement dans le cadre d'une simple demande</i>	Boutique - Visite <i>NB : « Visite » seulement dans le cadre d'une simple demande</i>
Manifestations	Manif locale (Evreux) manifs départementales ou régionales (hors Evreux)	Manif/Expo/Evènementiel
Dépôt courrier associations randonnée	Pratique	Randonnées
Retrait courrier rando	Interne	Randonnées
Autres loisirs	Loisirs	Autres loisirs
Thématique gastronomie	terroir	Visite
Hbgts hors Grand Evx/hors 27	Pratique	Demande Générale/Hors 27
Vente manifs hors 27	Billetterie	Boutique - Hors 27

Wifi	Wifi	Vie locale
Manifs hors 27 (juste demande)	Pratique	Hors 27
Coup d'œil à la boutique (pas d'achat)	Pratique	Demande Générale

### Petites astuces & infos :

- Eviter un maximum d'utiliser « *Demande Générale* ».
- Il est parfois nécessaire de cliquer sur le + situé à droite de l'écran pour avoir accès à toute l'information de ces champs.
- **NB : les champs en gras sont obligatoires**
- \* *Dans le cas de demande reçue par mail nécessitant une réponse mail automatique sans envoi de documentation : mode de réponse Oral (sinon cela enclenche une réponse mail via SIT)*
- 1 contact peut correspondre à **plusieurs personnes** et/ou à **plusieurs demandes**

## 3) Traitement du Courrier via Tourinsoft

### Saisie des demandes de documentation

Correspond au Mode de réponse « **courrier** ».

- Cliquer sur l'onglet « **Associer un contact** » en haut de la colonne à gauche
- Une nouvelle fenêtre s'affiche alors au centre de l'écran « **rechercher un contact** »  
(Cette fonction permet d'éviter les doublons, et/ou de recréer un contact existant)

The screenshot shows the 'Demande suivante' (Next Request) form in the Tourinsoft application. The form is divided into several sections:

- Mode de contact:** Includes options for Courier-Fax, E-Mail, Guichet, Téléphone, Web, Salon, Couponning, and Visiteur.
- Mode de réponse:** Includes options for Courrier, E-mail, and Oral.
- Origine de la demande Evreux:** Includes options for Bouche à oreille, CDT, CRT, FRPAT, and Internet.
- Nombre de personne:** A dropdown menu set to 1, with an 'Avec Enfants' checkbox.
- Type de groupe OT Evreux:** Includes options for Association/CE and Club du 3eme âge.
- Centre d'intérêt OT Evreux:** Includes options for Musée and Cathédrale/St Taurin.
- Centre d'intérêt OT Eure:** Includes options for Autres Loisirs, Boutique, and Can...
- Type d'hébergement:** Set to 'Non renseigné'.
- Type de séjour Evreux:** Includes options for Déménagement / Emménagement.
- Destination Evreux:** Set to 'Non renseigné'.

The 'Rechercher un contact' dialog box is open, showing a search form with fields for Nom, Raison sociale, Prénom, Code Postal, Commune, and Email. The 'Rechercher' button is visible at the bottom right of the dialog.

Après avoir renseigné le formulaire cliquer sur « **Rechercher** »

- Si le prospect existe : cliquez sur « **associer** »

The 'Rechercher un contact' dialog box displays a list of search results. Each result includes the contact's name, address, and email address, along with buttons for 'Modifier', 'Historique', and 'Associer'.

Nom	Adresse	Email
ELODIE DUPONT	QLHFLIAJ 27000 - EVREUX	dupont@orange.fr
DUPONT	-	-
Laurent DUPONT	-	d-laurent@club-internet.fr
Alexandre DUPONT	254 chemin des Moulares 34070 - MONTPELLIER	-
Alexandre DUPONT	254 chemin des Moulares 34070 - MONTPELLIER	-
Jérôme DUPONT	78 boulevard du midi	-

Buttons at the bottom: Rechercher, Ajouter, Annuler.

- Si non cliquez sur « Ajouter » et renseigner le contact
- Cliquer ensuite sur « **Ajouter** » pour finaliser le traitement du contact

L'adresse postale complète apparaît alors dans la colonne de gauche.

*NB : Pour les demandes de documentation reçue par Email : penser à ajouter l'adresse mail en complément de l'adresse postale (meilleur fichier relation client).*

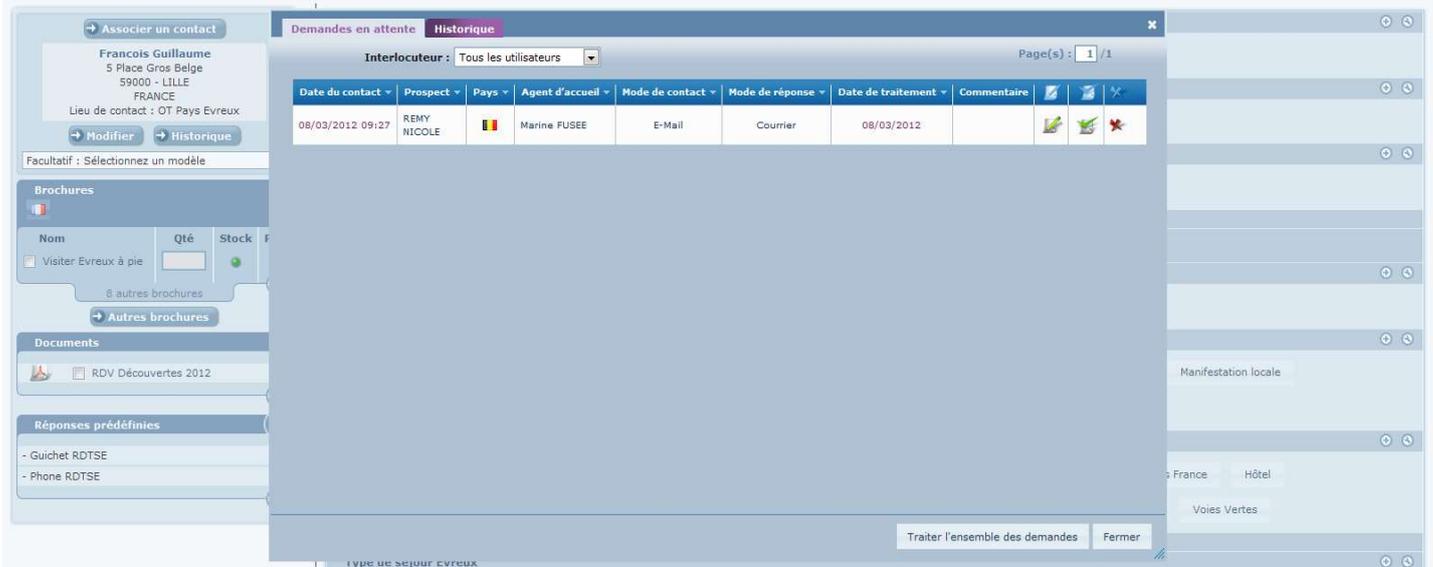
Terminer la saisie en cliquant sur « traitement différé » (bandeau du haut).

## Impression des courriers

Une fois les demandes enregistrées, traiter le courrier :

- Cliquer sur En attente de traitement (la case est bleue si il y a du courrier, grise si ce n'est pas le cas).
- Interlocuteur : cocher tous les interlocuteurs (plusieurs agents peuvent avoir saisi des demandes dans la journée).

La fenêtre ci-dessous apparaît :



*S'il n'y a pas de courrier à préparer dans une langue étrangère :*

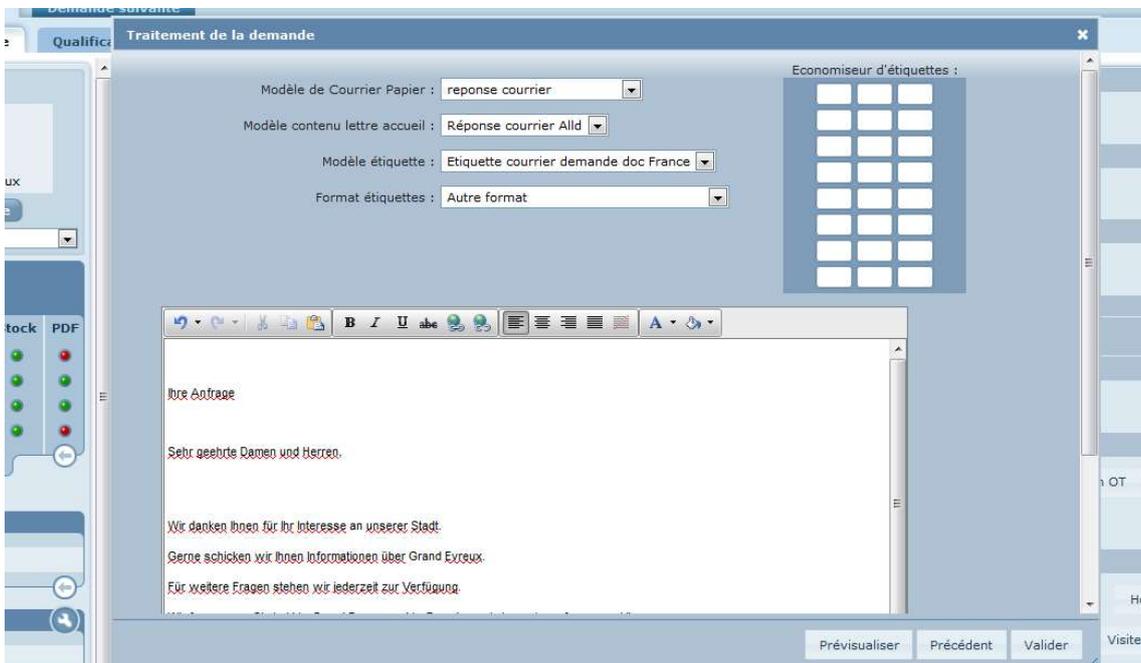
- Cliquer sur traiter l'ensemble des demandes
- Puis choix du mode de réponse : courrier
- Puis choix du pays: France
- Valider

*Si les courriers d'accompagnement sont en plusieurs langues, il faut traiter les demandes une par une*

Cliquer sur l'icône central (traitement) côté droit.



La fenêtre ci-dessous apparaît :



Choisir  
seulement :  
- La langue

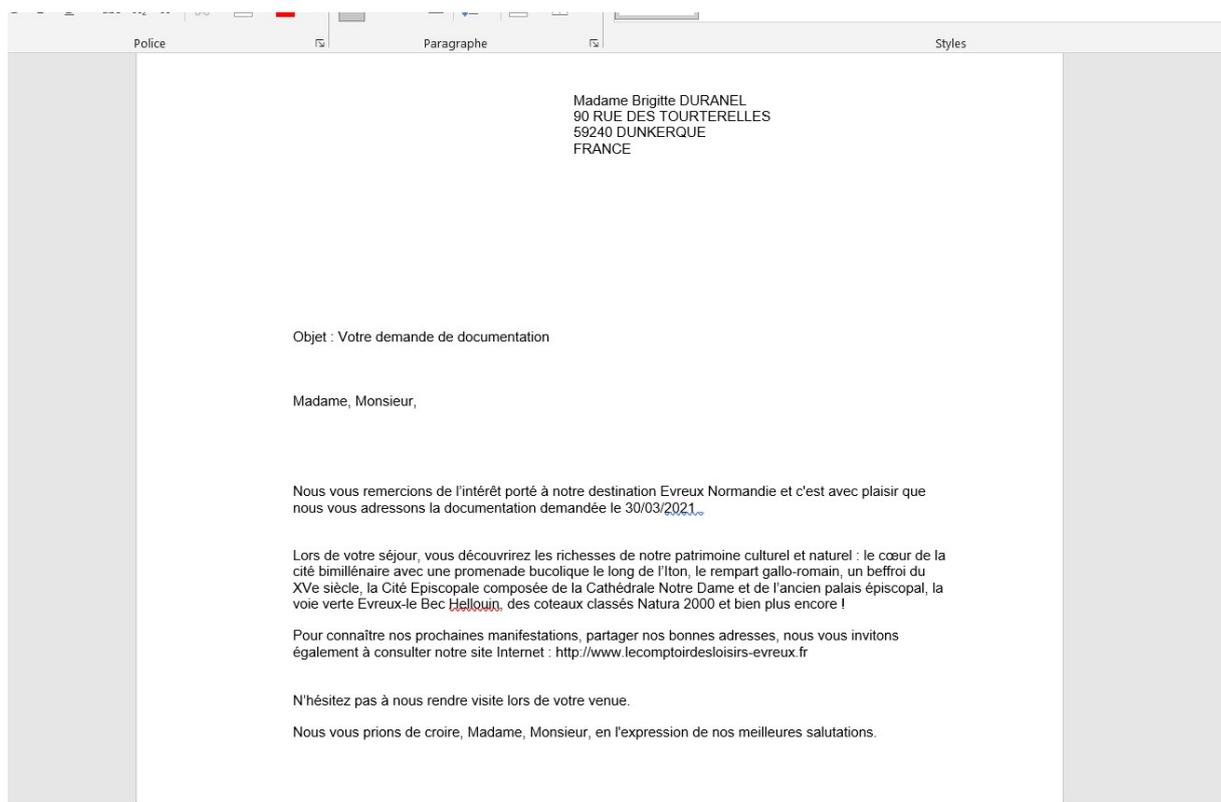
souhaitée dans « **modèle contenu lettre accueil** » - les autres onglets sont paramétrés d'office.

- Le modèle s'affiche (voir MOD - Lettre d'accompagnement envoi de doc.)
- Cliquer sur « **Valider** »

la page suivante apparaît :

Date/Heure du contact	Prospect	Agent d'accueil	Structure	Mode de réponse	Statut	Fichier / info
13/12/2012 11:55	Société ERASTE	DROULEZ Serge	OT Pays Evreux	Courrier	Traité	Lettre Etiquette
12/12/2012 16:55	Fischer Anne Marie	DROULEZ Serge	OT Pays Evreux	Courrier	Traité	Lettre Etiquette
12/12/2012 16:44	PURSON Huguette	DROULEZ Serge	OT Pays Evreux	Courrier	Traité	Lettre Etiquette
12/12/2012 16:41	MEYNIER Patrick	DROULEZ Serge	OT Pays Evreux	Courrier	Traité	Lettre Etiquette
12/12/2012 16:36	THUILLIER	DROULEZ Serge	OT Pays Evreux	Courrier	Traité	Lettre Etiquette
12/12/2012 16:19	D'ERRICO Floriana	DROULEZ Serge	OT Pays Evreux	Courrier	Traité	Lettre Etiquette
12/12/2012 16:13	Folger Caroline Cultus	DROULEZ Serge	OT Pays Evreux	Courrier	Traité	Lettre Etiquette
12/12/2012 16:12	MEYNIER Patrick (3)	DROULEZ Serge	OT Pays Evreux	Courrier	Traité	Lettre Etiquette Offres touristiques (0)
28/11/2012 16:47	LEPETIT Patrick	DROULEZ Serge	OT Pays Evreux	Courrier	Traité	Lettre Etiquette
21/09/2012 16:52	BOURDON Sabrina	DROULEZ Serge	OT Pays	Courrier	Traité	Lettre

- Dans la liste des demandes apparaît le nom du destinataire avec le statut « **Traité** ».
- Dans la colonne de droite cliquer sur « **lettre** ».
- Le courrier s'ouvre dans Word.



- Vérifier que

l'adresse a bien été orthographier et que la date de demande correspond bien (surtout dans le cas où il s'agit d'une association d'un contact déjà identifiée dans le SIT car il garde en mémoire la dernière demande effectuée)

- AJOUTER UN PARAGRAPHE POUR PERSONNALISER VOTRE COURRIER DANS LE CADRE D'UNE DEMANDE PRECISE.
- Faire fichier et imprimer (A4 en noir et blanc)
- Mettre sous pli (brochure et lettre d'accompagnement) - Fiche Pratique - Traitement des demandes clients
- Affranchir le courrier - cf. manuel d'utilisation de la machine à affranchir

## 4) Export de Statistiques clientèle

Tourinsoft est utilisé pour comptabiliser les clients en physique, par téléphone, e-mail ou encore courrier.

Chaque début de mois, la Responsable Accueil exporte les données du mois précédent afin d'assurer un suivi.

Se connecter à Tourinsoft et aller en module « Gestion des Informations »

Dans le Menu, aller sur « Stats. » et cliquer sur « Accueil »

Aller dans « Période »  
Ex : nous sommes le 1<sup>er</sup> de Mai.

### 4 types de données sont à générer :

- 1) Nombre pers. Guichet / Période

Libellé	Structure
Eure - Centre d'intérêt / Département	Eure Tourisme - Agence de développement touristique de l'Eure
Eure - Centre d'intérêt / Pays	Eure Tourisme - Agence de développement touristique de l'Eure
Eure - Centre d'intérêt / Région	Eure Tourisme - Agence de développement touristique de l'Eure
Eure - ModeDeContact / Département	Eure Tourisme - Agence de développement touristique de l'Eure
Eure - ModeDeContact / Pays	Eure Tourisme - Agence de développement touristique de l'Eure
Eure - ModeDeContact / Région	Eure Tourisme - Agence de développement touristique de l'Eure
Eure - Nb personnes Guichet / Département	Eure Tourisme - Agence de développement touristique de l'Eure
Eure - Nombre de demandes / Période	Eure Tourisme - Agence de développement touristique de l'Eure
Eure - Nombre de personnes / Pays	Eure Tourisme - Agence de développement touristique de l'Eure
Eure - Nombre de personnes Guichet / Période	Eure Tourisme - Agence de développement touristique de l'Eure
Eure - Répartition Demandes / Département	Eure Tourisme - Agence de développement touristique de l'Eure

- 2) Nombre pers. Guichet / Pays
- 3) Nombre pers. Guichet/ Département
- 4) Mode de contact / Pays

Cliquer sur  à droite pour générer les données.

Une fois générées, aller dans « Historique » pour les retrouver et les consulter.

Libellé	Période(s)	Statut	Structures associées
Eure - ModeDeContact / Pays	(01/05/2021 - 30/05/2021)	Terminé	1
Eure - Nb personnes Guichet / Département	(01/05/2021 - 30/05/2021)	Terminé	1
Eure - Nombre de personnes Guichet / Période	(01/05/2021 - 30/05/2021)	Terminé	1
Nombre de personnes Guichet - par pays	(01/05/2021 - 30/05/2021)	Terminé	1

Ouvrir une à une les données afin de faire le report ensuite dans le tableau de bord correspondant.

Mettre en « visualisation tableau » et cocher « afficher sans les zéros » pour une lecture plus fluide.

Nombre de personnes Guichet - par pays Période du 01/05/2021 au 30/05/2021			
Filtre(s) :			
Mode de contact : 'Guichet'			
Structures :			
Comptoir des Loisirs			
<input type="checkbox"/> Afficher les pourcentages <input type="checkbox"/> Transposer le tableau <input checked="" type="checkbox"/> Afficher sans les zéros <input type="checkbox"/> Ventiler			
	Nombre de personnes	Nombre total de demandes	TOTAL
FRANCE	319	232	551
<b>TOTAL</b>	<b>319</b>	<b>232</b>	<b>551</b>

Répéter

ce même mode de lecture pour chacun des exports !

S'aider d'un tableau excel pour notifier les données au besoin avant report.

**Nb :** attention aux « indéterminés » (*personnes sans code postaux qui ont été rentrées*) qui seront à notifier dans le tableau de bord. Deux cas de figures d'indéterminés : les **indéterminés français** (*correspond à la différence entre le total pers. FR et le total pers. Par Départements*), les **indéterminés étrangers** (*différence entre total pers. Par période et le total pers. Par Pays*)

Dans ce tableau de bord, une ligne est aussi réservée aux indéterminés des compteurs portes (*différence entre le total compteurs et le total pers. Par période généré par Tourinsoft*).

Site des compteurs portes : <https://v3.connect.crosscan.com/15708/>

Le tableau de bord se trouve sous S:\ACCUEIL\BOUTIQUE\BUDGET\2021 - sont aussi centralisées dans ce tableau les données Boutique !

DATE	INDICE	MOTIFS DE MODIFICATION
Mars 2013	Version 1	Création document
Mars 2014	Version 2	Modification
Novembre 2015	Version 3	Modification logo
Février 2017	Version 4	Modification
30/04/2021	Version 5	MAJ Document
01/06/2021	Version 6	Ajout statistiques - Audit Blanc