

ATOOL
LES OPTICIENS

CONTACT CLIENT AUTOMATISATION DES MESSAGES

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification



INTRODUCTION

Jusqu'à présent, vous aviez déjà la possibilité d'envoyer à certains de vos clients des messages de relance ou d'information via AS² en paramétrant manuellement vos envois. Aujourd'hui, vous pouvez automatiser l'envoi de vos messages.

Les messages automatisés sont les suivants :

- Message Relance Devis
- Message Lunettes Prêtes
- Message 2ème paire prête
- Message Renouvellement lentilles

Vous avez la possibilité de modifier certains paramètres d'envoi selon le message (délai d'envoi, signature du vendeur...etc)

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification



ATOL
LES OPTICIENS

Paramétrages préalables (1)

Accès : Menu Opticien → Paramètres → Onglet Email/SMS

1) Renseignez votre adresse Email et votre mot de passe.

Attention, il vous faut votre adresse **opticien-atol.com**

Si besoin, la demander à Olivier Ayme.

2) Indiquez ici le numéro de téléphone fixe ou mobile sur lequel votre client pourra vous rappeler si nécessaire.

3) Enregistrez et quittez



Paramètres généraux

Sécurité | **Email/SMS** | Info BDC

Global | Magasin physique | Impressions | Local | EDI | Structure juridique | Caisse | Tiers payant | Rétrocession

Renseigner les modes de contact nécessaire pour prévenir vos clients

Courriel :

Adresse email : @opticien-atol.com **Ex :** Pour p.martin@opticien-atol.com => p.martin
Adresse à partir de laquelle vos emails seront envoyés aux clients. Le client pourra vous répondre à cette adresse.

Mot de passe :
Le mot de passe de connexion à cette boîte aux lettres. Il est nécessaire pour que l'envoi du mail ne soit pas bloqué.

SMS :

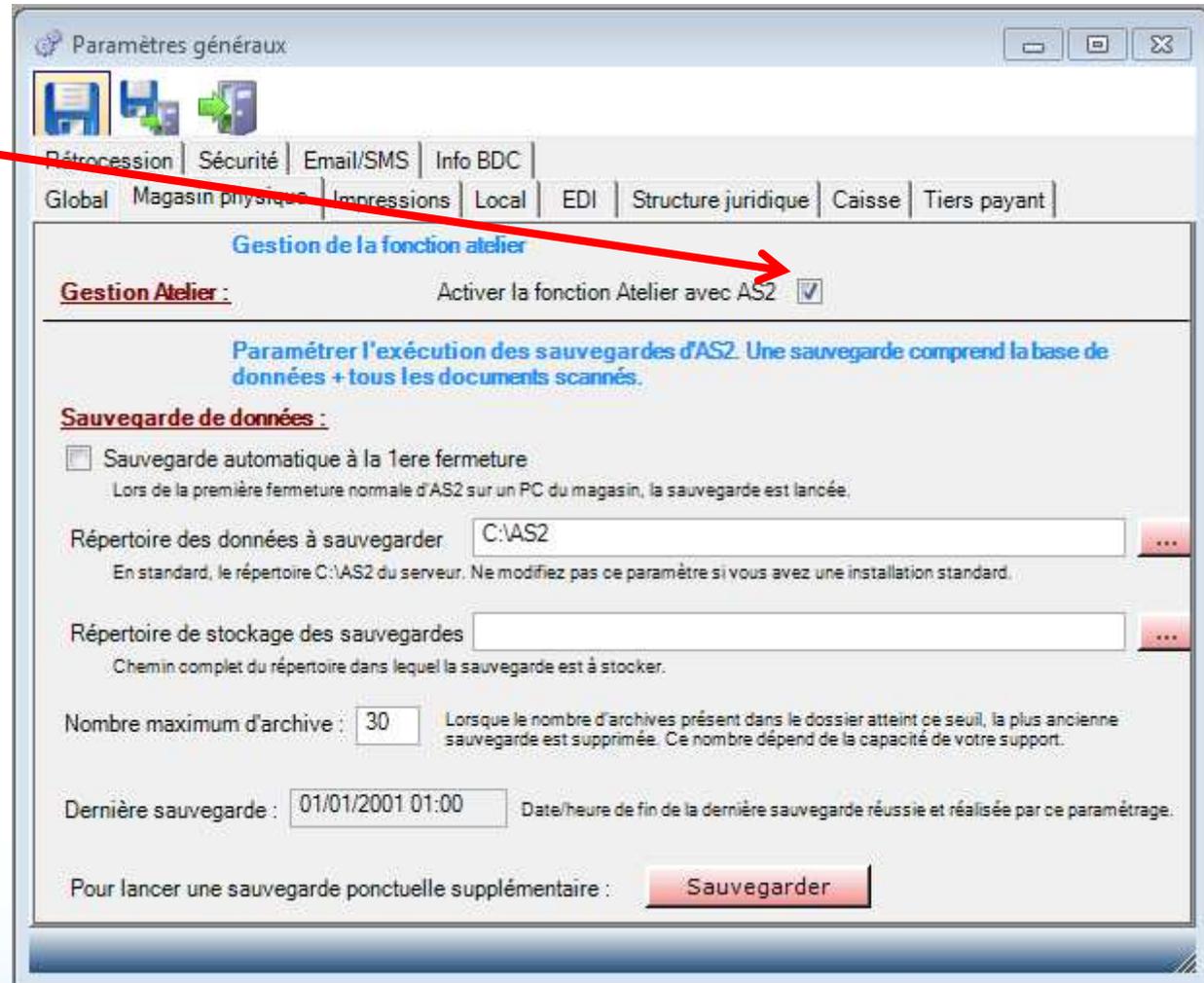
Numéro de téléphone :
Ce n° de téléphone est transmis au client avec le SMS. Ainsi, il pourra vous répondre ou vous appeler.

Les SMS sont envoyés à vos clients sur un contrat global ATOL et vous seront facturés.

Paramétrages préalables (2)

1) L'activation de la fonction Atelier est obligatoire pour l'automatisation des envois de vos messages.

2) Enregistrez



Paramètres généraux

Rétrocession | Sécurité | Email/SMS | Info BDC

Global | Magasin physique | Impressions | Local | EDI | Structure juridique | Caisse | Tiers payant

Gestion de la fonction atelier

Gestion Atelier : Activer la fonction Atelier avec AS2

Paramétrer l'exécution des sauvegardes d'AS2. Une sauvegarde comprend la base de données + tous les documents scannés.

Sauvegarde de données :

Sauvegarde automatique à la 1ere fermeture
Lors de la première fermeture normale d'AS2 sur un PC du magasin, la sauvegarde est lancée.

Répertoire des données à sauvegarder : C:\AS2 ...
En standard, le répertoire C:\AS2 du serveur. Ne modifiez pas ce paramètre si vous avez une installation standard.

Répertoire de stockage des sauvegardes : ...
Chemin complet du répertoire dans lequel la sauvegarde est à stocker.

Nombre maximum d'archive : 30
Lorsque le nombre d'archives présent dans le dossier atteint ce seuil, la plus ancienne sauvegarde est supprimée. Ce nombre dépend de la capacité de votre support.

Dernière sauvegarde : 01/01/2001 01:00
Date/heure de fin de la dernière sauvegarde réussie et réalisée par ce paramétrage.

Pour lancer une sauvegarde ponctuelle supplémentaire : **Sauvegarder**

Paramétrages préalables (3)

D'autres paramétrages sont à effectuer lorsque l'on se trouve sur le dossier client (onglet civilité et lunettes ou lentilles).

Si on veut envoyer un sms au client 4 prérequis :

- « Prévenir Client » doit être coché
- Numéro de portable renseigné sur la fiche client
- Stop sms client décoché sur la fiche client
- Mode de contact = SMS sur le dossier lunettes ou lentilles

Si on veut envoyer un email :

- Adresse mail du client renseigné sur la fiche client
- Stop email client décoché sur la fiche client
- Mode de contact = Courriel sur le dossier lunettes ou lentilles

Pour prévenir la livraison d'un équipement :

- L'équipement du client doit être en statut « livrable »
- « Prévenir Client » doit être coché

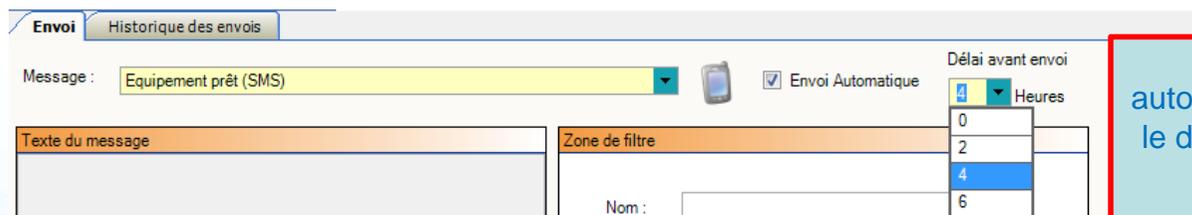
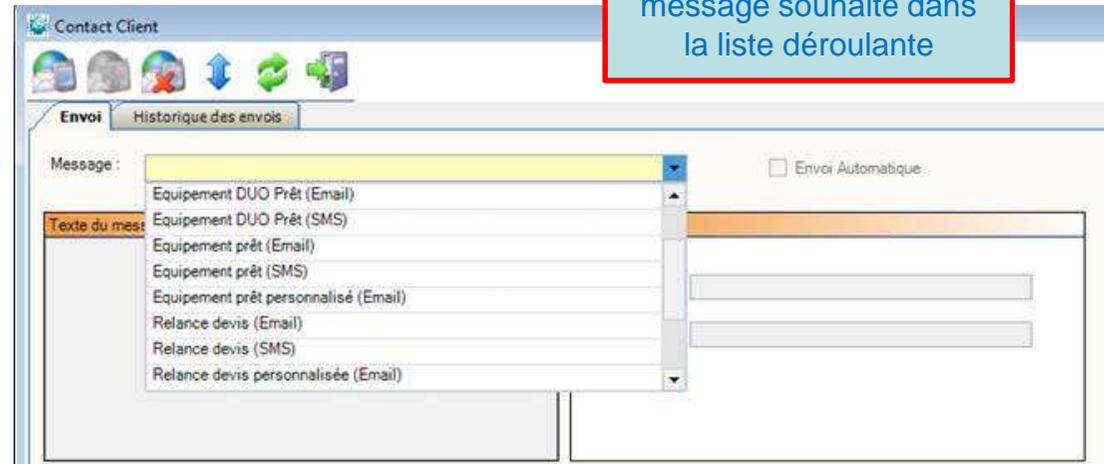
Pour relancer un devis :

- « Relance devis » doit être coché

AUTOMATISATION DE VOS MESSAGES CLIENTS



1) Allez dans Client / Contact Client



RELANCE DEVIS

Message « Relance devis » par e-mail ou SMS

Cible :

Les prospects qui viennent de faire un devis dans votre magasin et qui n'ont pas acheté suite à ce devis.

Objectif :

augmenter le taux de transformation des devis

Moment d'envoi : Par défaut : heure du devis +2h

Vous pouvez modifier ce délai en le paramétrant sous AS² (+0/2/4/6h). Pour les SMS les envois sont automatiquement bloqués en dehors des heures d'ouverture du magasin.

Texte SMS :

L'équipe [ATOL] [Ville] vous remercie de votre visite et reste à votre entière disposition pour finaliser votre projet.

Texte E-mail personnalisé (avec le nom du vendeur) :

[Cher(e)] [Civilité] [Prénom] [Nom], Je vous remercie vivement de votre visite. Je reste à votre entière disposition pour vous accompagner dans la réalisation de votre projet. Votre opticien [NOM COMMERCIAL MAG] [Ville] [NOM et/ou PRENOM VENDEUR].

Texte E-mail générique

[Cher(e)] [Civilité] [Prénom] [Nom], Je vous remercie vivement de votre visite. Je reste à votre entière disposition pour vous accompagner dans la réalisation de votre projet. Votre opticien [NOM COMMERCIAL MAG] [Ville] et son équipe.

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification



EQUIPEMENT PRET

Message « Votre équipement est prêt »

Cible :

Clients dont l'équipement est prêt en magasin.

Un équipement ne sera considéré comme prêt qu'à partir du moment où :

- Tous les éléments de l'équipement sont réceptionnés
- Vous avez activé l'option « Atelier » et que l'étape est « Contrôle final »

Moment d'envoi :

Par défaut : heure du passage à l'étape « Contrôle final » + 2h

Vous pouvez modifier ce délai en le paramétrant sous AS² (+0/2/4/6h). Pour les SMS les envois sont automatiquement bloqués en dehors des heures d'ouverture du magasin.

Texte SMS :

Vos **[type d'équipement]** sont prêtes. Votre opticien **[ATOL]** **[Ville]** . Venez les chercher en magasin.

Texte E-mail personnalisé (avec le nom du vendeur) :

[Cher(e)] [Civilité] [Prénom] [Nom], J'ai le plaisir de vous informer que vos **[type d'équipement]** sont prêtes et à votre disposition en magasin. Votre opticien **[NOM COMMERCIAL MAG] [Ville] [NOM et/ou PRENOM VENDEUR]**.

Texte E-mail générique

[Cher(e)] [Civilité] [Prénom] [Nom], J'ai le plaisir de vous informer que vos **[Type d'équipement]** sont prêtes et à votre disposition en magasin. Votre opticien **[NOM COMMERCIAL MAG] [Ville]** et son équipe.

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification



2^{ème} PAIRE

Vos 2^{ème} paire DUO / DUO + est prête

Cible : Clients dont l'équipement est prêt en magasin.

Un équipement ne sera considéré comme prêt qu'à partir du moment où :

- Tous les éléments de l'équipement sont réceptionnés
- Vous avez activé l'option « Atelier » et que l'étape est « Contrôle final »

Moment d'envoi : Par défaut : heure du passage à l'étape « Contrôle final » +2h

Vous pouvez modifier ce délai en le paramétrant sous AS² (+0/2/4/6h). Pour les SMS les envois sont automatiquement bloqués en dehors des heures d'ouverture du magasin.

Texte SMS :

Pour une 2^{ème} paire DUO :

Votre 2^{ème} paire de lunettes DUO est prête. Venez les chercher en magasin. Votre opticien [NOM COMMERCIAL MAG] [Ville]

Texte E-mail personnalisé (avec le nom du vendeur) :

Email version DUO:

[Cher(e)] [Civilité] [Prénom] [Nom], J'ai le plaisir de vous informer que votre 2^{ème} paire de lunettes DUO est prête et à votre disposition en magasin. Votre opticien [NOM COMMERCIAL MAG] [Ville] [NOM et/ou PRENOM VENDEUR].

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification



RENOUVELLEMENT LENTILLES

Message renouvellement LENTILLES

Cible :

Les clients dont on estime qu'ils arriveront à cours de lentilles dans 10j.

Au préalable, vous devez avoir convenable renseigné :

- Le conditionnement (ex : Boîte de x lentilles)
- Le nombre de jours de validité des lentilles (ex : mensuelle)

Texte SMS :

L'équipe **[NOM COMMERCIAL MAG] [Ville]** vous informe que votre stock de lentilles arrive probablement à échéance et vous invite à le renouveler en magasin.

Texte E-mail personnalisé (avec le nom du vendeur) :

[Cher(e)] [Civilité] [Prénom] [Nom], Je vous informe que votre stock de lentilles arrive probablement à échéance et vous invite à le renouveler en magasin. Je reste à votre entière disposition pour vous conseiller.

Votre opticien **[NOM COMMERCIAL MAG] [Ville] [NOM et/ou PRENOM VENDEUR]**.

Texte E-mail générique :

[Cher(e)] [Civilité] [Prénom] [Nom], Je vous informe que votre stock de lentilles arrive probablement à échéance et vous invite à le renouveler en magasin. Je reste à votre entière disposition pour vous conseiller. Votre opticien **[NOM COMMERCIAL MAG] [Ville] et son équipe**.

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification

