

ENVOI DE DOCUMENTATION

Objectif: Assurer le traitement de l'envoi de documentation par courrier tous les jours ouvrés, sous 48h, en conformité avec les engagements de la Marque Qualité.

Application: les conseillers en séjours présents à l'accueil

Responsable: Coordinatrice Pôle Conseil en séjour

Se connecter à : <http://dms.enjoyconstellation.com/>

Entrer ses identifiants et mots de passe.



constellation®

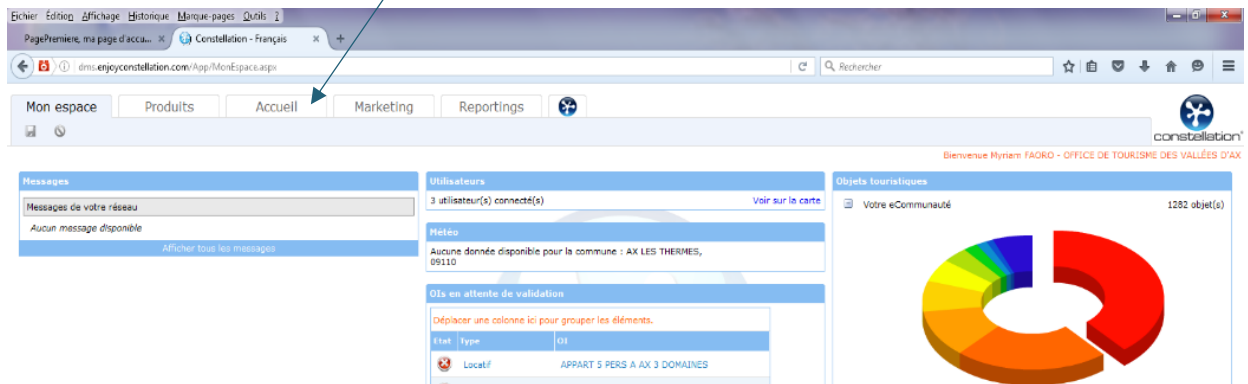
Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

[Mot de passe oublié ?](#)

2. Traitement des demandes

Pour visualiser les 3 types de demandes aller dans l'onglet « Accueil » :



The screenshot shows the Constellation web application interface. The 'Accueil' tab is selected in the navigation menu. The main content area displays several sections: 'Messages' (no messages available), 'Utilisateurs' (3 users connected), 'Météo' (no data for AX LES THERMES, 09110), and 'Ois en attente de validation' (a table with columns 'Etat', 'Type', and 'Ois'). The table contains one entry: 'Localif' with 'APPART 5 PERS A AX 3 DOMAINES'. On the right, there is a 'Objets touristiques' section showing '1282 objet(s)' and a donut chart.

1. **Nouvelle demande** : saisi d'un nouveau contact que l'on a eu au téléphone, par courrier ou par mail.

2. **Demande en attente** : demande à finaliser

3. **Les demandes venant de notre site internet** : apparaissent ici lorsqu'on se connecte

Date	Internaute	E-Formulaire	Demande	Répon
25/04/2016 00:53:21	BELBACHIR KARIMA	Contact	Voir le détail de la demande	Co
24/04/2016 22:26:26	BRIAND CEDRIC	Contact	Voir le détail de la demande	Co
24/04/2016 19:53:05	Lucat Martine	Contact	Voir le détail de la demande	Co
24/04/2016 10:10:38	Garnier JeanLuc	Contact	Voir le détail de la demande	Co

3. Nouvelle demande

1. Sélectionner la provenance de la demande. Saisir les coordonnées du client (nom & prénom...)

2. Sélectionner le client s'il est déjà dans la base de données

Ou
- Renseigner toutes les données du nouveau client

3. Cocher la documentation demandée

4. Enregistrer la demande avec réponse.

5. Choisir

- Le mode de réponse: courrier

- Le modèle de lettre: courrier envoi doc ou topoguide (Si envoi topo, remplir le montant des frais sur la lettre type. Faire 1 photocopie de la lettre d'accompagnement & la donner à l'assistante de direction).



- Envoi immédiat ou différé (à imprimer plus tard)

Lorsque les demandes sont traitées depuis les PI autres qu'Ax mettre la demande en différé. L'impression et l'envoi seront ensuite effectués sur le PI d'AX

1 Je vérifie les informations du contact

Monsieur FABRICE ALEXANDRINO
BATIMENT A RESIDENCE CANALETTO
3 ALLEE DU NIGER
31000 TOULOUSE

2 Je prépare ma réponse

Mode de réponse
 courrier  

Langue de réponse
français

Modèles de lettres disponibles
courrier envoi docs

Différé Immédiat

6. Télécharger le courrier d'accompagnement

Votre courrier est prêt !

Votre courrier personnalisé est maintenant prêt ! Cliquez dessus pour imprimer


  [courrier envoi docs - Français](#)  [Exporter les contacts](#)

7. Ouvrir la lettre d'accompagnement

Attention : N'oubliez pas de joindre les brochures

Ouverture de Constellation_ecaf2db3-ed34-47c9-a5f3-f349f49ed3e4.d...

Vous avez choisi d'ouvrir :

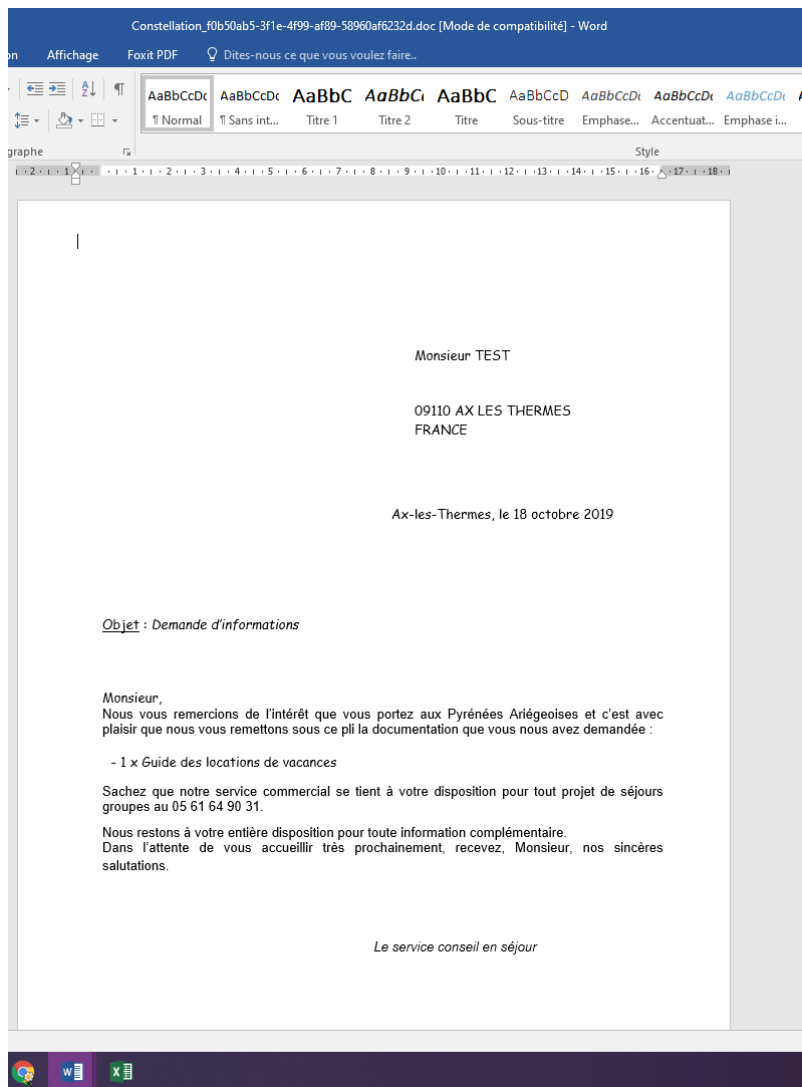
 Constellation_ecaf2db3-ed34-47c9-a5f3-f349f49ed3e4.doc
qui est un fichier de type : Document Microsoft Office Word 97 - 200.
à partir de : http://dms.enjoyconstellation.com

Que doit faire Firefox avec ce fichier ?

Ouvrir avec Microsoft Office Word (défaut)

Enregistrer le fichier

Toujours effectuer cette action pour ce type de fichier.



8. Personnaliser la lettre d'accompagnement selon la demande. Éventuellement, ajouter la précision, le conseil éclairé: « à votre demande... »

9. Prénom du conseillé

10. Imprimer la lettre

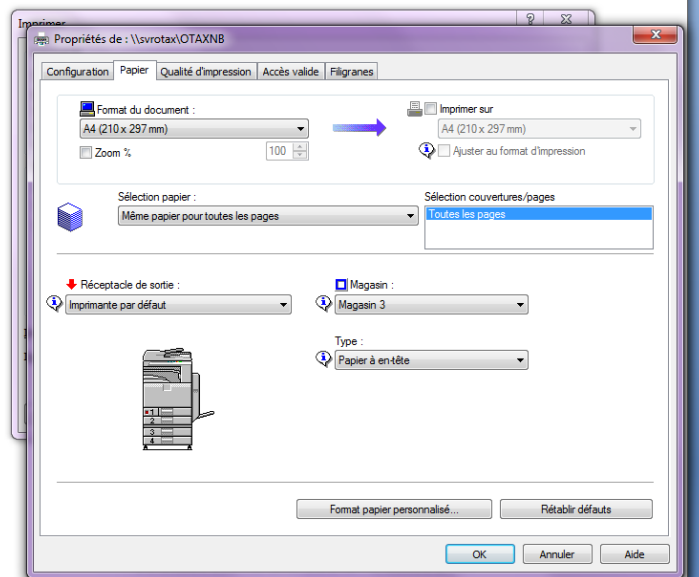
Sur les PC du Pi d'Ax : Imprimer / Propriétés

Dans l'onglet:

*configuration, cochez « pivoter à 180° »

*papier, magasin 3, papier à en tête

11. Imprimer



12. Si le courrier d'accompagnement est personnalisé (réponse précise à une question), l'enregistrer dans :

\\SVROTAX\data\Accueil\EMAILS COURRIERS\année en cours\COURRIERS

14. Fermer le document Word

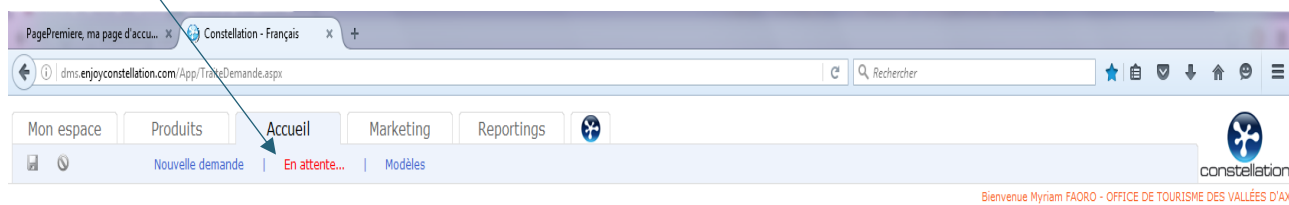
15. Enregistrer comme traité,



4. Demande en attente

Ce sont les demandes qui ont commencé à être traitées puis mises en différé pour l'impression et l'envoi de la documentation

1. Sélectionner en attente



Mes traitements courrier

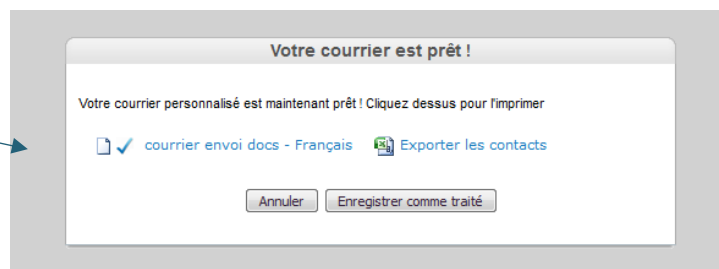
Nom	Saisie par	Statut	Contact du
<input checked="" type="checkbox"/> Madame Christiane CAMPAGNOLA	Myriam FAORO	Non traité	25/04/2016 10:31:35
<input type="checkbox"/> Madame Karima BELBACHIR	Myriam FAORO	Non traité	25/04/2016 00:53:21

⚠ Attention : N'oubliez pas de joindre les brochures

2. Cocher la ou les demande (s) à traiter.

3. Imprimer la sélection

4. Télécharger le courrier d'accompagnement



Revenir à : la page 3 de la procédure : [3. Nouvelle demande](#)

Puis : 6. Télécharger le courrier d'accompagnement

5. Demande venant de notre site

Elles sont dans l'onglet général Accueil de Constellation

Date	Internaute	E-Formulaire	Demande	Répondre par
25/04/2016 00:53:21	BELBACHIR KARIMA	Contact	Voir le détail de la demande	<input type="radio"/> Courrier <input checked="" type="radio"/> Email <input type="button" value="Accepter"/> <input checked="" type="button" value="Saisir manuellement"/>
24/04/2016 22:26:26	BRIAND CEDRIC	Contact	Voir le détail de la demande	<input type="radio"/> Courrier <input checked="" type="radio"/> Email <input type="button" value="Accepter"/> <input checked="" type="button" value="Saisir manuellement"/>
24/04/2016 19:53:05	Lucat Martine	Contact	Voir le détail de la demande	<input type="radio"/> Courrier <input checked="" type="radio"/> Email <input type="button" value="Accepter"/> <input checked="" type="button" value="Saisir manuellement"/>
24/04/2016 10:10:38	Garnier JeanLuc	Contact	Voir le détail de la demande	<input type="radio"/> Courrier <input checked="" type="radio"/> Email <input type="button" value="Accepter"/> <input checked="" type="button" value="Saisir manuellement"/>

Ouvrir le détail de la demande, pour voir la demande dans le texte libre

Date	Internaute	E-Formulaire	Demande	Répondre par
24/04/2016 22:26:26	BRIAND CEDRIC	Contact	<p>Voir le détail de la demande</p> <p>Coordonnées</p> <p>cedric_briand@hotmail.com</p> <p>Monsieur CEDRIC BRIAND 115 ALLEE CALMETTE 29850 GOUESNOU FRANCE 0683430231</p> <p>Texte libre</p> <p>" Bonjour, Nous sommes à la recherche d'un chalet pour 15 personnes pour l'hiver prochain sur la station de Bonassac. Auriez vous svp des contacts à nous proposer ? Salutations Cédric BRIAND "</p>	<input type="radio"/> Courrier <input checked="" type="radio"/> Email <input type="button" value="Accepter"/> <input checked="" type="button" value="Saisir manuellement"/>
24/04/2016 19:53:05	Lucat Martine	Contact	Voir le détail de la demande	<input type="radio"/> Courrier <input checked="" type="radio"/> Email <input type="button" value="Accepter"/> <input checked="" type="button" value="Saisir manuellement"/>

Pour les demandes de documentation :

1. Envoyer un « Accusé de réception » via la boîte mail info@pyrenees-ariegeoises.com (voir FI-ACC-06-traitement des mails).

2. Cliquer sur Saisir manuellement, et suivre la procédure à la page 3 : [3. Nouvelle demande](#)

Puis : 3. Cocher la documentation demandée

Pour les demandes de réponse par mail :

Copier le texte libre, puis y répondre via l'adresse : info@pyrenees-ariegeoises.com.

Signer le mail de réponse avec son prénom