

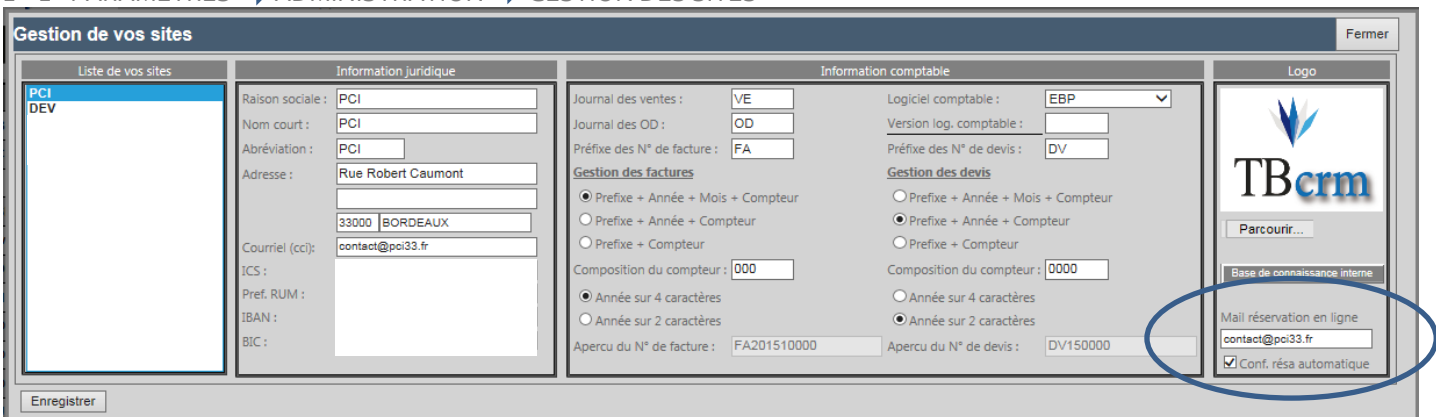
GUIDE D'UTILISATION | RESERVATION

La fonctionnalité « Réservation » va vous permettre de gérer les réservations de vos salles, de vos bureaux temporaires et de vos positions dans un espace de Coworking de manière centralisée et d'en automatiser la facturation. Il permet aussi à vos clients de réserver directement, en ligne, à partir de leur espace, une salle ou un bureau disponible.

Ce document est destiné à vous accompagner dans la mise en place de ce nouveau processus et de donner de l'autonomie à vos clients pour leurs futures réservations.

1 - PARAMETRAGE DE TBCRM :

1 - 1 - PARAMETRES ➔ ADMINISTRATION ➔ GESTION DES SITES



Gestion de vos sites [Fermer]

Liste de vos sites: PCI, DEV

Information juridique: Raison sociale: PCI, Nom court: PCI, Abréviation: PCI, Adresse: Rue Robert Caumont, ICS: 33000 BORDEAUX, Courriel (cci): contact@pci33.fr, Prof. RUM: , IBAN: , BIC:

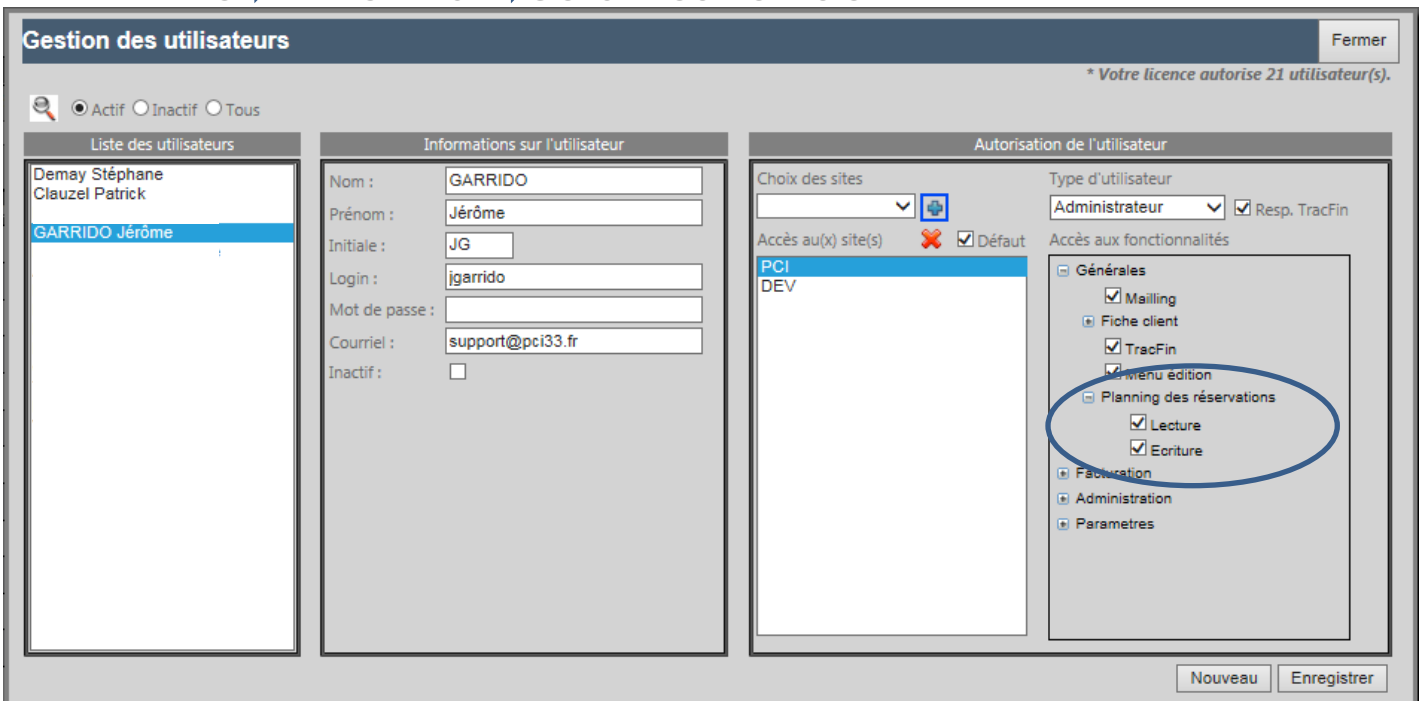
Information comptable: Journal des ventes: VE, Journal des OD: OD, Préfixe des N° de facture: FA, Logiciel comptable: EBP, Version log. comptable: , Préfixe des N° de devis: DV, Gestion des factures: Prefixe + Année + Mois + Compteur, Prefixe + Année + Compteur, Prefixe + Compteur, Composition du compteur: 000, Gestion des devis: Prefixe + Année + Mois + Compteur, Prefixe + Année + Compteur, Prefixe + Compteur, Composition du compteur: 0000, Année sur 4 caractères, Année sur 2 caractères, Aperçu du N° de facture: FA201510000, Aperçu du N° de devis: DV150000

Logo: TBCrm, Parcourir..., Base de connaissance interne, Mail réservation en ligne: contact@pci33.fr, Conf. résa automatique

[Enregistrer]

Indiquer l'adresse mail qui servira à envoyer automatiquement la confirmation au client utilisateur lorsque ce dernier aura effectué une réservation en ligne. Cocher la case pour que cette confirmation de la réservation soit envoyée automatiquement.

1 - 2 - PARAMETRES ➔ ADMINISTRATION ➔ GESTION DES UTILISATEURS



Gestion des utilisateurs [Fermer]

* Votre licence autorise 21 utilisateur(s).

Actif Inactif Tous

Liste des utilisateurs: Demay Stéphane, Clauzel Patrick, GARRIDO Jérôme

Informations sur l'utilisateur: Nom: GARRIDO, Prénom: Jérôme, Initiale: JG, Login: jgarrido, Mot de passe: , Courriel: support@pci33.fr, Inactif:

Autorisation de l'utilisateur: Choix des sites: PCI, DEV, Accès au(x) site(s): Défait, Type d'utilisateur: Administrateur, Resp. TracFin, Accès aux fonctionnalités: Générales, Mailling, Fiche client, TracFin, menu édition, Planning des réservations, Lecture, Ecriture, Facturation, Administration, Parametres

[Nouveau] [Enregistrer]

Cocher la case **lecture** pour permettre au collaborateur utilisateur d'accéder au planning des réservations.

Cocher la case **écriture** pour permettre au collaborateur utilisateur de procéder à des réservations sur le planning.

Gestion des utilisateurs
Fermer

* Votre licence autorise 21 utilisateur(s).

Actif Inactif Tous

Liste des utilisateurs

Demay Stéphane
 Clauzel Patrick
GARRIDO Jérôme

Informations sur l'utilisateur

Nom :

Prénom :

Initiale :

Login :

Mot de passe :

Courriel :

Inactif :

Autorisation de l'utilisateur

Choix des sites

Accès au(x) site(s) Défaut

Type d'utilisateur : Resp. TracFin

Accès aux fonctionnalités

- Générales
- Facturation
- Administration
- Paramètres
 - Tables
 - Origine
 - Type d'accessoires
 - Fonction des contacts
 - Type de contrats
 - Produits de réservation
 - Données

Cocher la case **produit de réservation** pour permettre au collaborateur utilisateur de créer des produits de réservation. Les produits de réservation sont une déclinaison des produits pour pouvoir être utilisés sur le planning de réservation.

Mon profil
Fermer

Vos informations

Nom :

Prénom :

Login :

Mot de passe :

Courriel :

Vos paramétrages

Afficher le post it à l'ouverture

Me notifier à la modification du Post It

Afficher les alertes à l'ouverture

Filtre des alertes par défaut par :

Utiliser ce site par défaut :

Afficher tous les sites par défaut

Type de tiers par défaut :

Me notifier sur les appels entrants

Me notifier sur les réservations en ligne

M'envoyer une copie de chaque mail

Demander un accusé de lecture

Votre entête

Font default Size default **B I U abc** **T**


Bonjour,

Votre signature

Insérer une image dans votre signature

Font default Size default **B I U abc** **T**

Cocher la case **me notifier sur les réservations en ligne** si vous souhaitez être informé par mail à chaque fois qu'un client utilisateur effectuera une réservation en ligne.

 PCI | ©VERSION 2015

Les Bureaux du Lac II - Bat P Rue Robert Caumont 33049 BORDEAUX Cedex
 Tél. 05.56.11.77.91 contact@pci33.fr N° D.E : 72 33 07607 33 Préfecture d'Aquitaine.
 NII : FR93493270441 R.C.S. BORDEAUX 493 270 441 SIRET 493 270 441 00022 N.A.F. 6202A

2

GUIDE D'UTILISATION | RESERVATION

1 - 5 - PARAMETRES ➔ ADMINISTRATION ➔ MODELES ➔ PAGE D'ACCUEIL MESSAGERIE CLIENT

Paramétrage de la page d'accueil de la messagerie Fermer

* La présentation de la page d'accueil de la messagerie est visible par l'ensemble des contacts utilisant cet espace. Elle est à gérer site par site.

Logo	Texte de la page d'accueil
Insérer un logo Largeur optimale : 180px Parcourir... 	Insérer une image Parcourir... <p>Cher client,</p> <p>Vous êtes connecté sur votre espace. Cet espace est destiné à vous apporter des services en lignes et à faciliter notre communication. Cet espace vous offre plusieurs services, et, centralise tous les éléments qui concernent notre relation d'affaires (messages, devis, factures, pièces officielles et vos réservations de salles ou de bureaux).</p> <p>PLANNING DES RESERVATIONS : Vous pouvez accéder au planning des réservations des salles, des bureaux ponctuels et des positions dans notre espace de coworking. Il est mis à jour en temps réel. Lorsque vous procédez à une réservation, nous en sommes informés immédiatement et vous recevez un mail de confirmation. Vous êtes désormais autonomes pour réserver nos salles ou bureaux. Nous restons à votre disposition si vous avez des questions ou si vous souhaitez compléter cette réservation avec d'autres prestations (videoprojecteur, pauses, repas...)</p> <p>MESSAGERIE : Vous pouvez nous envoyer facilement des messages en sélectionnant votre interlocuteur et consulter ceux que nous vous envoyons. Vous pouvez envoyer une copie de ce message dans votre boîte aux lettres classique et même demander un accusé de lecture. Les messages sont sauvegardés et constituent un historique de nos échanges.</p> <p>MES DOCUMENTS : Il s'agit d'un espace de stockage pour accéder à tous les documents que nous aurons partagés avec vous (contrat, pièces officielles, devis, factures...). Vous pouvez aussi y déposer vos documents, pour les stocker, et décider de les partager ou non avec nous.</p> <p>MES PARAMETRES : Vous pouvez modifier le mot de passe qui a été généré automatiquement lors de votre première connexion ou si vous l'avez oublié. Vous pouvez aussi automatiser l'envoi d'une copie de chaque mail dans votre boîte aux lettres classique, ou la demande d'accusé de lecture. Vous pouvez aussi personnaliser votre signature pour l'envoi des messages.</p> <p>Nous espérons que cet espace personnel vous permettra de simplifier votre relation avec nous et vous apportera les services destinés à vous faire gagner du temps.</p> <p>Toutre notre équipe se tient à votre disposition pour vous rendre service.</p>

Cette page vous permet de personnaliser la page d'accueil de l'espace de votre client. Vous pouvez télécharger votre logo afin que votre client identifie bien que son espace est celui mis à disposition par son Centre d'affaires. Vous pouvez aussi personnaliser le message de la page d'accueil en le modifiant directement.

1 - 6 - PARAMETRES ➔ DONNEES ➔ LES PRODUITS

Liste des produits Imprimer Fermer

Code : Libellé : Famille : Catégorie : Poste : Compte : Actif Inactif Tous

Code	Libellé	Famille	Catégorie	Poste	Compte	Prix HT	TVA	Prix TTC	Observation	Périodique	Inactif			
AFFRM	Machine à affranchir	Affranchissement			7086	8,36 €	19,60 %	10,00 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
COLIS	Envoi / Réception de colis	Affranchissement			7086	0,00 €	19,60 %	0,00 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
ZEN1	Forfait téléphonique simple	Téléphonie			7085	0,00 €	19,60 %	0,00 €		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
ZEN2	Forfait téléphonique étendu	Téléphonie			7085	0,00 €	19,60 %	0,00 €		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
LOCB1	Location bureau N°1	Locations résidents			708	615,00 €	19,60 %	735,54 €		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
LOCB2	Location bureau N°2	Locations résidents			708	1220,00 €	19,60 %	1459,12 €		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
LOCB3	Location bureau N°3	Locations résidents			708	855,00 €	19,60 %	1022,58 €		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
LOCS1	Location Salle Saint Emilion	Location de salle			707	130,00 €	19,60 %	155,48 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
LOCS2	Location salle Margaux	Location de salle			707	120,00 €	19,60 %	143,52 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
LOCS3	Location salle Pessac Léognan	Location de salle			707	200,00 €	19,60 %	239,20 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
LOCS4	Location salle Entre deux mers	Location de salle			707	315,00 €	19,60 %	376,74 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
DOMC	Domiciliation commerciale	Prestations			706	68,00 €	19,60 %	81,33 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
DOMP	Domiciliation postale	Prestations			706	35,00 €	19,60 %	41,86 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
ADSL	Abonnement internet	Prestations			706	71,00 €	19,60 %	84,92 €		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
CAFE1	Café	Divers			708	1,50 €	19,60 %	1,79 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
CAFE2	Grand café	Divers			708	2,50 €	19,60 %	2,99 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
VIEN	Viennoiserie	Divers			708	2,00 €	19,60 %	2,39 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
BOIS	Boissons diverses	Divers			708	0,00 €	19,60 %	0,00 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
AFF	Affranchissement	Affranchissement			7086	0,00 €	19,60 %	0,00 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
PRESAFF	Prestation sur affranchissement	Affranchissement			7086	0,00 €	19,60 %	0,00 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%		
Domiciliation basique sans														

Page N° : 1 / 2

[Nouveau produit](#)

Chaque espace de location doit faire l'objet de la création d'un produit de manière classique. Vous devez créer un produit pour chaque salle de réunion, bureau ponctuel ou espace de Coworking. Cela vous permet de définir le prix à l'avance de chaque espace à louer et d'automatiser la facturation.

Liste des produits de réservation						
	Vos produits	Libellé sur le planning	Description	Intervalle de temps	Multi client	Nbre maxi
				1 heure	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Location salle Entre deux mers	S Entre deux mers	Salle 40 m2 : 1 jour 165 € ht - ½ jour 105 €. Réunion (20) - Conférence (40). Éclairage naturel. Wifi. Options : Vidéopro (35 € jour/25 € ½ jour), Impression (nb 0,2€, couleur 0,8€), Numérisation (0,5€). Pause 3,5 € pers, Pause sup 8 € pers	1 heure	<input type="checkbox"/>	
	Location salle Margaux	S Margaux	Salle 30 m2 : 1 jour 135 € ht - ½ jour 85 €. Réunion (15) - Conférence (30). Éclairage naturel. Wifi. Options : Vidéopro (35 € jour/25 € ½ jour), Impression (nb 0,2€, couleur 0,8€), Numérisation (0,5€). Pause 3,5 € pers, Pause sup 8 € pers	1 heure	<input type="checkbox"/>	
	Location salle Pessac Léognan	S Pessac Léognan	Salle 25 m2 : 1 jour 115 € ht - ½ jour 75 €. Réunion (20) - Conférence (40). Éclairage naturel. Wifi. Options : Vidéopro (35 € jour/25 € ½ jour), Impression (nb 0,2€, couleur 0,80 €), Numérisation (0,5€). Pause 3,5 € pers, Pause sup 8 € pers	1 heure	<input type="checkbox"/>	
			Salle 80 m2 : 1 jour 215 € ht - ½ jour 130 €. Réunion (40) - Conférence (80). Éclairage naturel. Wifi. Options : Vidéopro (35 € jour/25 € ½ jour), Impression (nb 0,2€, couleur 0,80 €), Numérisation (0,5€). Pause 3,5 € pers, Pause sup 8 € pers			

OK

Chaque produit d'espace de location (créé selon le point 5) doit faire l'objet d'une correspondance avec un produit de réservation. Le menu déroulant de la colonne **Vos produits** indique les produits créés. Il faut le sélectionner. Vous pouvez modifier le libellé du produit dans la colonne **Libellé sur le planning**. La colonne **Description** sert à indiquer les détails sur l'espace de location et ce sera visible dans une infobulle sur le planning de réservation. La colonne **Intervalle de temps** permet de définir la durée minimale de location et ainsi afficher les intervalles de temps sur le planning de réservation. La colonne **Multi client** permet de facturer plusieurs clients sur un même espace et sur des créneaux horaires identiques. C'est le cas des espaces de Coworking. Enfin la colonne **Nbre maxi**, définit le nombre maximal de clients pouvant être facturé sur cet espace partagé. Cela correspond généralement au nombre de positions dans l'espace concerné. **Pour enregistrer une ligne il faut faire « Entrer » avant de faire OK.**

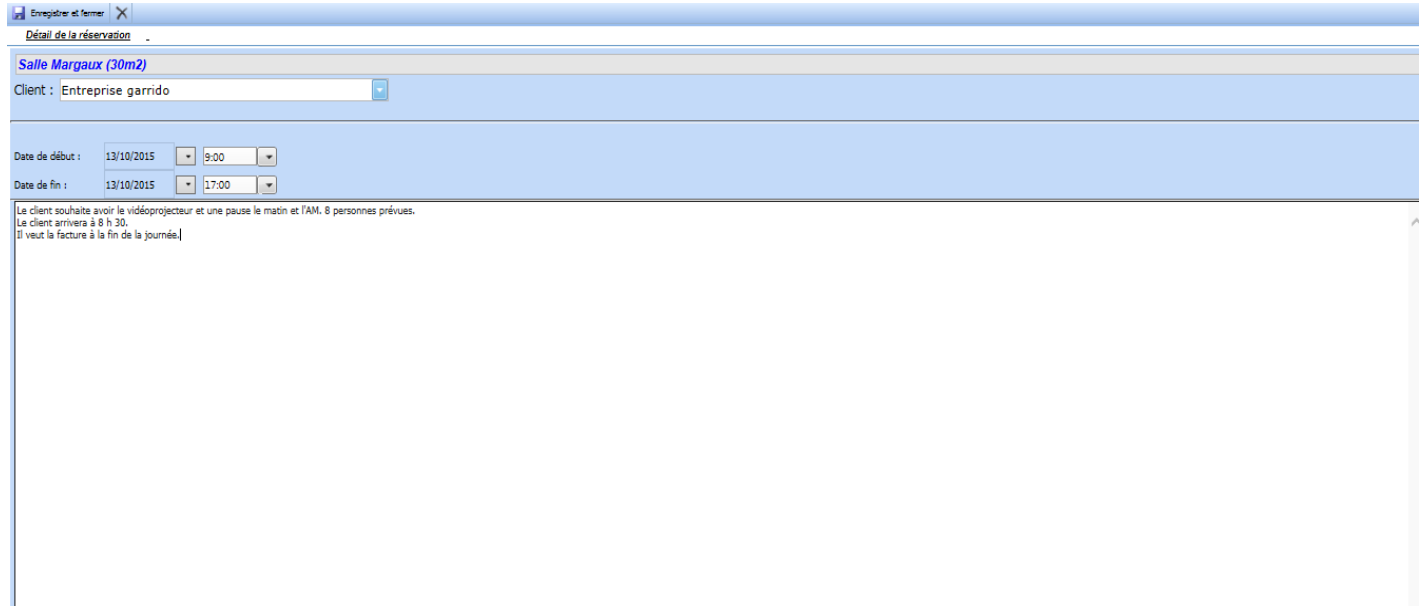
2 - ACCES AU PLANNING DE RESERVATION POUR LE COLLABORATEUR UTILISATEUR :

2 - 1 - RESERVATION

GUIDE D'UTILISATION | RESERVATION

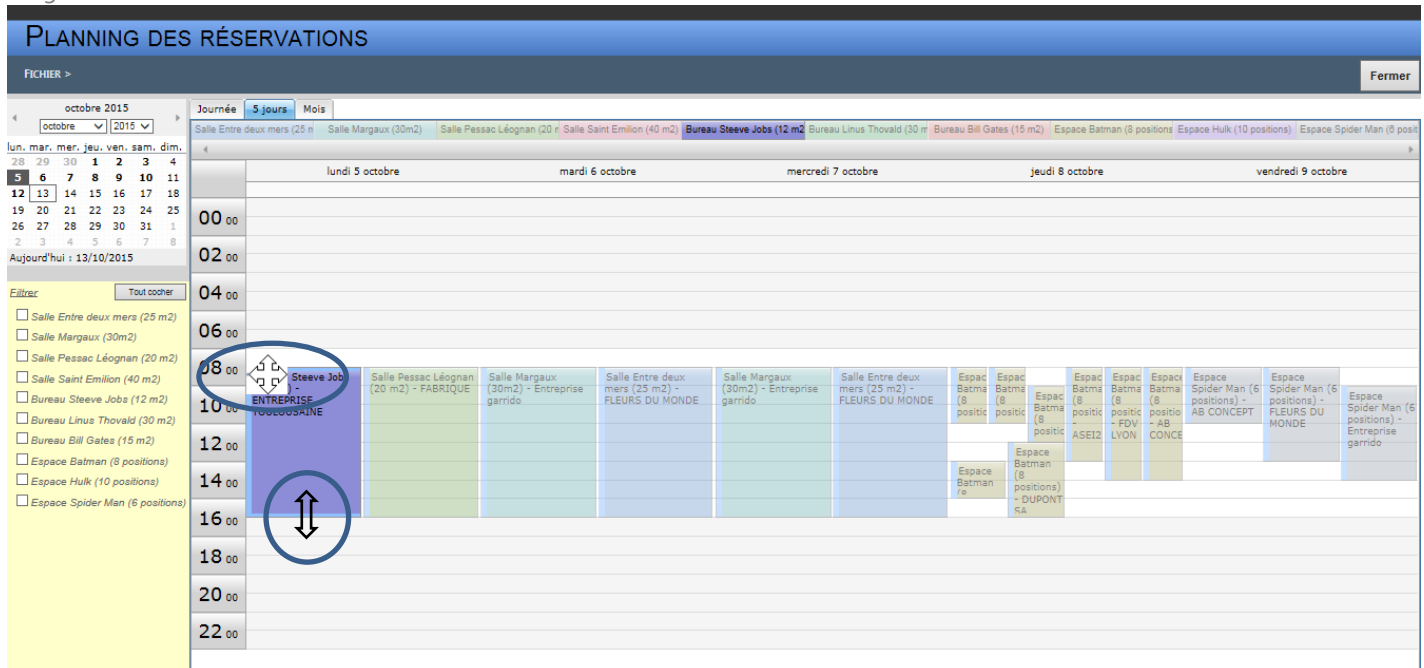
Vous êtes sur l'interface principale du planning de réservation. Elle est mise à jour en temps réel pour les réservations effectuées par les utilisateurs collaborateurs du Centre d'affaires et par les utilisateurs clients. Vous bénéficiez de différents types d'affichages, par salle, ou par périodes (jour, 5 jours, 1 mois). Les espaces disponibles sont les produits de réservation que vous avez créés. Ils s'affichent sur la première ligne du planning de réservation et possèdent chacun une couleur. En passant votre curseur sur l'espace de réservation de la liste à gauche de l'écran, une infobulle décrit l'espace à louer (à renseigner dans la colonne **Description** de l'interface produits de réservation : paragraphe 6)

2 – 2 CREER UNE RESERVATION



Pour effectuer une réservation, il suffit de double-cliquer sur le planning. En fonction de l'affichage et de l'endroit où vous avez double-cliqué, une date et un créneau horaire s'affiche. Vous pouvez préciser la durée de la réservation en utilisant les menus dates et horaires. Vous sélectionnez le client concerné et vous pouvez indiquer dans la zone de texte toutes les informations utiles à cette réservation.

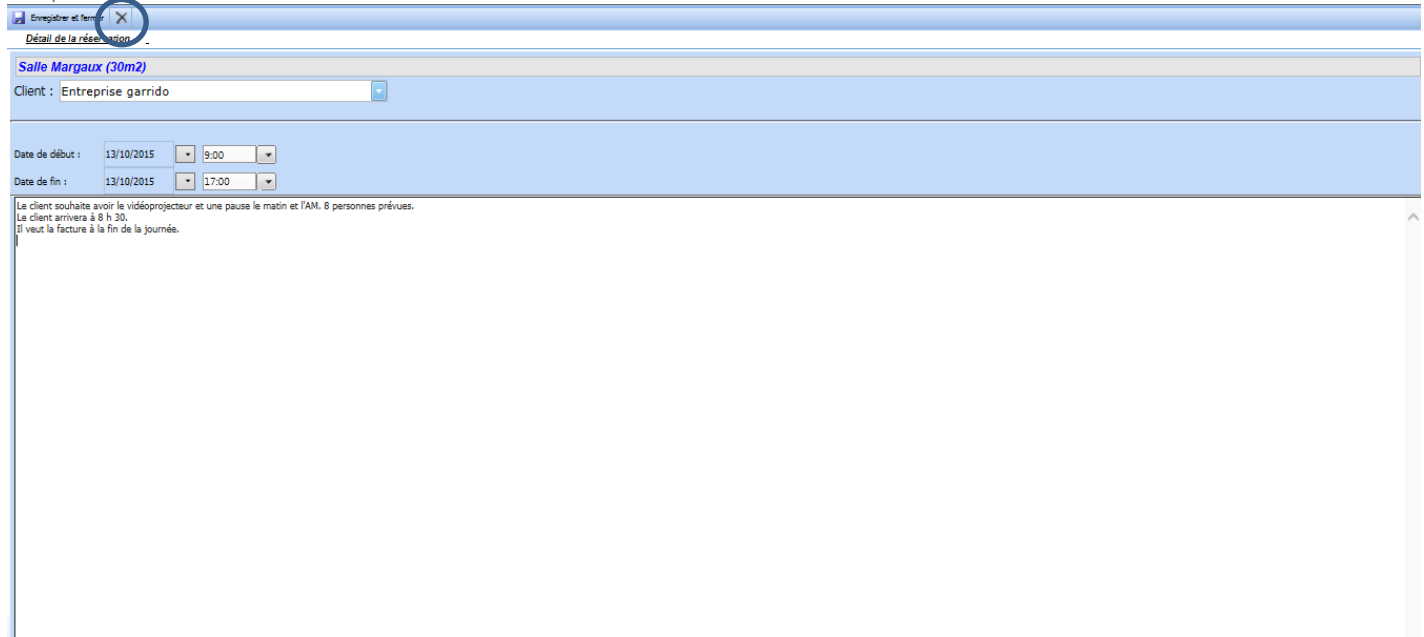
2 – 3 MODIFIER UNE RESERVATION



Pour modifier une réservation, vous devez positionner votre curseur en haut à gauche de la réservation. Lorsque l'étoile s'affiche vous pouvez déplacer la réservation uniquement sur la journée. Vous pouvez aussi réduire ou augmenter la durée de la réservation à l'aide de la flèche en vous positionnant au début ou à la fin de la réservation.

Enfin en double-cliquant sur la réservation vous pouvez la modifier en changeant la date ou les horaires à l'aide des menus déroulants.

2 – 4 SUPPRIMER UNE RESERVATION

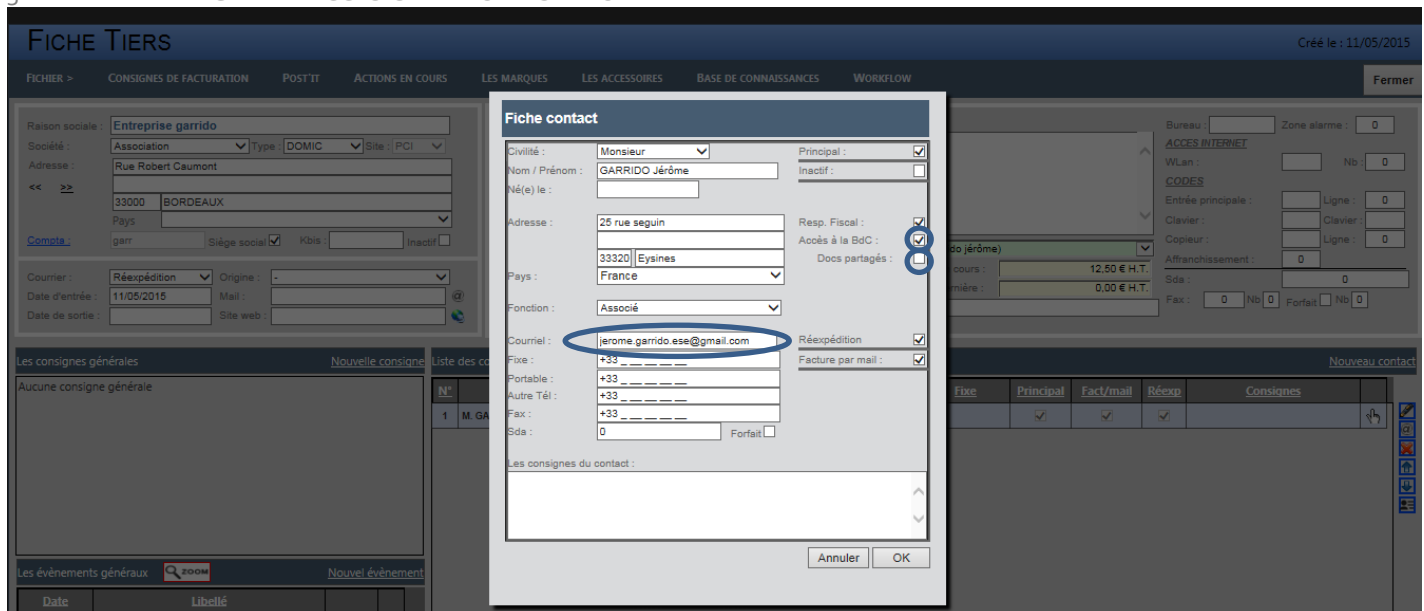


Pour supprimer une réservation, il suffit de double-cliquer sur la réservation concernée sur le planning, et ensuite cliquer sur la croix à côté du bouton Enregistrer et fermer.

3 - ACCES AU PLANNING DE RESERVATION POUR LE CLIENT UTILISATEUR :

Ce planning de réservation a été pensé pour être accessible aux clients que le centre d'affaire aura sélectionnés. L'application possède déjà un accès pour les clients à une messagerie et à un espace de stockage en ligne. L'accès au planning des réservations vient donc s'ajouter à ces services que vous pouvez proposer à vos clients. Cet espace est destiné à améliorer la communication que vous avez avec vos clients et ainsi à les fidéliser.

3 - 1 PARAMETRAGE DE L'ACCES CLIENT UTILISATEUR



Pour permettre à votre client d'accéder à son espace, vous devez vérifier que la case **Accès à la BdC** soit cochée dans la fiche contact de la fiche tiers. Le contact doit posséder une adresse mail et elle doit toujours exister et parfaitement avoir été saisie. Si la case à cocher **Docs partagés** est cochée, tous les documents, y compris les factures et les devis, seront partagés automatiquement avec le client utilisateur. Sinon il sera nécessaire de partager manuellement tous les documents sur lesquels le Centre d'affaires souhaite donner un accès à son client utilisateur.

GUIDE D'UTILISATION | RESERVATION

3 - 2 INFORMATION DU CLIENT UTILISATEUR

CRM PCi Bienvenue Jérôme

NOUVELLE FICHE ALERTES FACTURATION > SUIVI D'ACTIVITE > OUTILS > POST IT AGENDA PARAMETRES > @ MESSAGERIE TRACFIN APPEL ENTRANT RESERVATION SITE : **PCi**

Recherche de tiers

Raison sociale	Téléphone	SDA	Contact	Bureau	Origine	Contrat	Commercial	Rechercher sur	Type de tiers
AB CONCEPT								Tous les sites	Actif
ACPASS				12				Site en cours	Inactif
Ad informatique								Tous	Tous
ASEI2									
Awake SA									
CDICOUNT									
CHER PROSPECT									
CONSEILS B									
CONSEILS C									
DOM@BORDEAUX									
DUPONT SA									
DURAND									
ECLYPSE									
Entreprise garrido									
ESCAPE									
ESSAI									

Vous pouvez envoyer un mail à votre contact principal et cliquant sur @ sur l'écran principal de l'application. Si le contact a qui vous souhaitez donner accès à l'espace en ligne n'est pas votre contact principal, vous devez sélectionner la ligne de ce contact dans la liste des contacts de la fiche tiers et cliquer sur @ pour lui envoyer un mail.

FICHE TIERS Créé le : 11/05/2015

FICHER > CONSIGNES DE FACTURATION POST IT ACTIONS EN COURS LES MARQUES LES ACCESSOIRES BASE DE CONNAISSANCES WORKFLOW Fermer

Raison sociale : **Entreprise garrido**

Société : Association Type : DOMIC Site : PCi

Adresse : Rue Robert Caumont

33000 BORDEAUX

Courriel : Réexpédition Origine : -

11/05/2015

Activité : CONSEIL

Observations : fiche client de test

Informations sur les paiements : Mensualité : 0.00 € HT

Informations sur les paiements : Fact. prestations : -

Commercial : JG (garrido Jérôme)

Chiffre d'affaires : Année en cours : 12.50 € H.T.

Année dernière : 0.00 € H.T.

Les consignes générales : Aucune consigne générale

Liste des contacts : Filtre sur Actif Inactif Tous

N°	Contact	Fonction	Courriel	Portable	Fixe	Principal	Fact/mail	Réexp	Consignes
1	M. GARRIDO Jérôme	Associé	jerome.garrido.ese@gma...			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Les événements généraux : 18/08/2015 Appel à 11:15 : Un événement

En effet l'activation de l'espace en ligne du client et son premier accès doivent faire l'objet de l'envoi d'un mail via l'application. Ensuite le client pourra enregistrer l'url internet de son espace en ligne dans ses favoris et il pourra le consulter quand il le souhaitera.

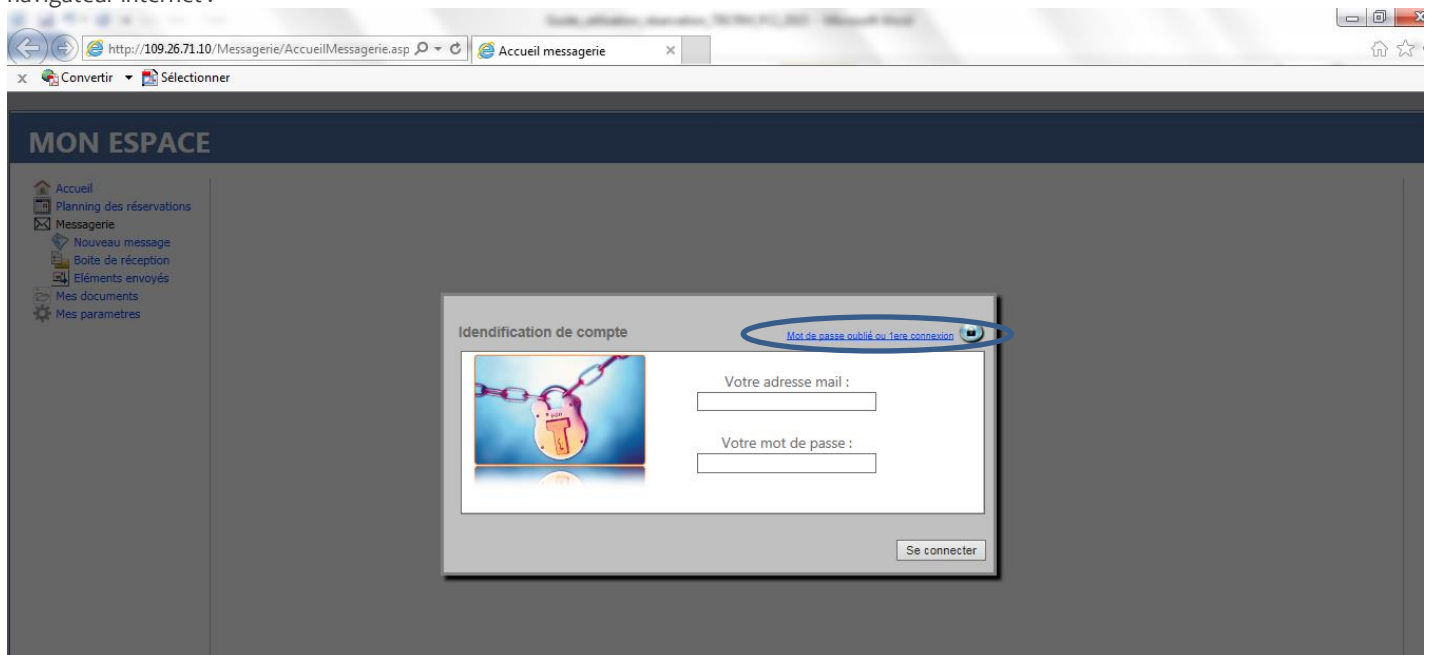
Il est possible d'envoyer au client un mail avec votre logiciel classique de messagerie avec l'url suivante. Elle est valable pour tous les clients à qui vous avez choisi de proposer l'espace en ligne :

<http://109.26.71.10/Messagerie/AccueilMessagerie.aspx#>

GUIDE D'UTILISATION | RESERVATION

3-3 ACCES DU CLIENT UTILISATEUR A SON ESPACE

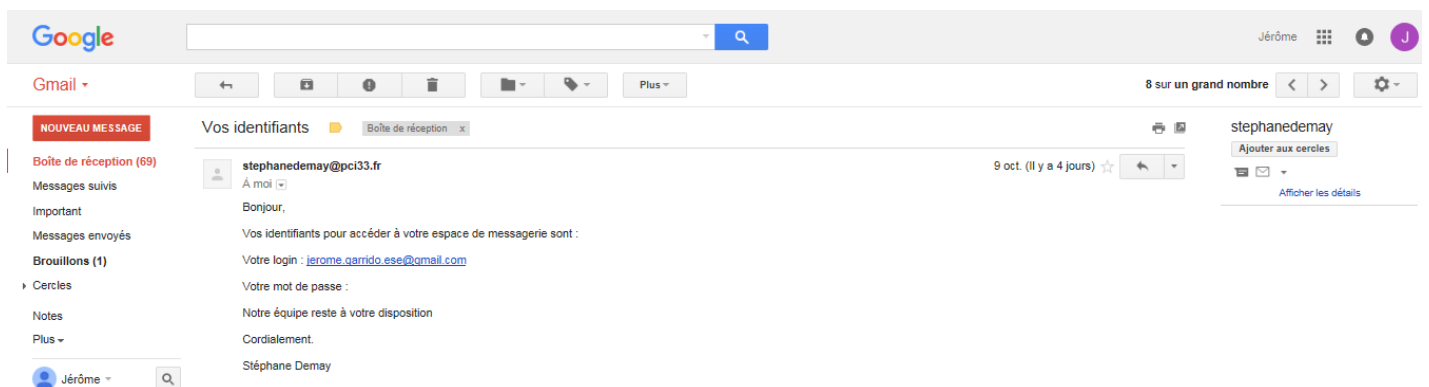
Lorsque le client utilisateur reçoit le mail, il lui est proposé de cliquer sur un lien qui le renvoie sur l'écran ci-dessous qui s'affiche dans son navigateur internet :



Il s'agit de la première connexion du client utilisateur à son espace. Il est nécessaire qu'il reçoive son mot de passe pour pouvoir se connecter et accéder aux services en ligne que lui propose son Centre d'affaires. Le client utilisateur doit cliquer sur **Mot de passe oublié ou 1ère connexion** et saisir son adresse mail.

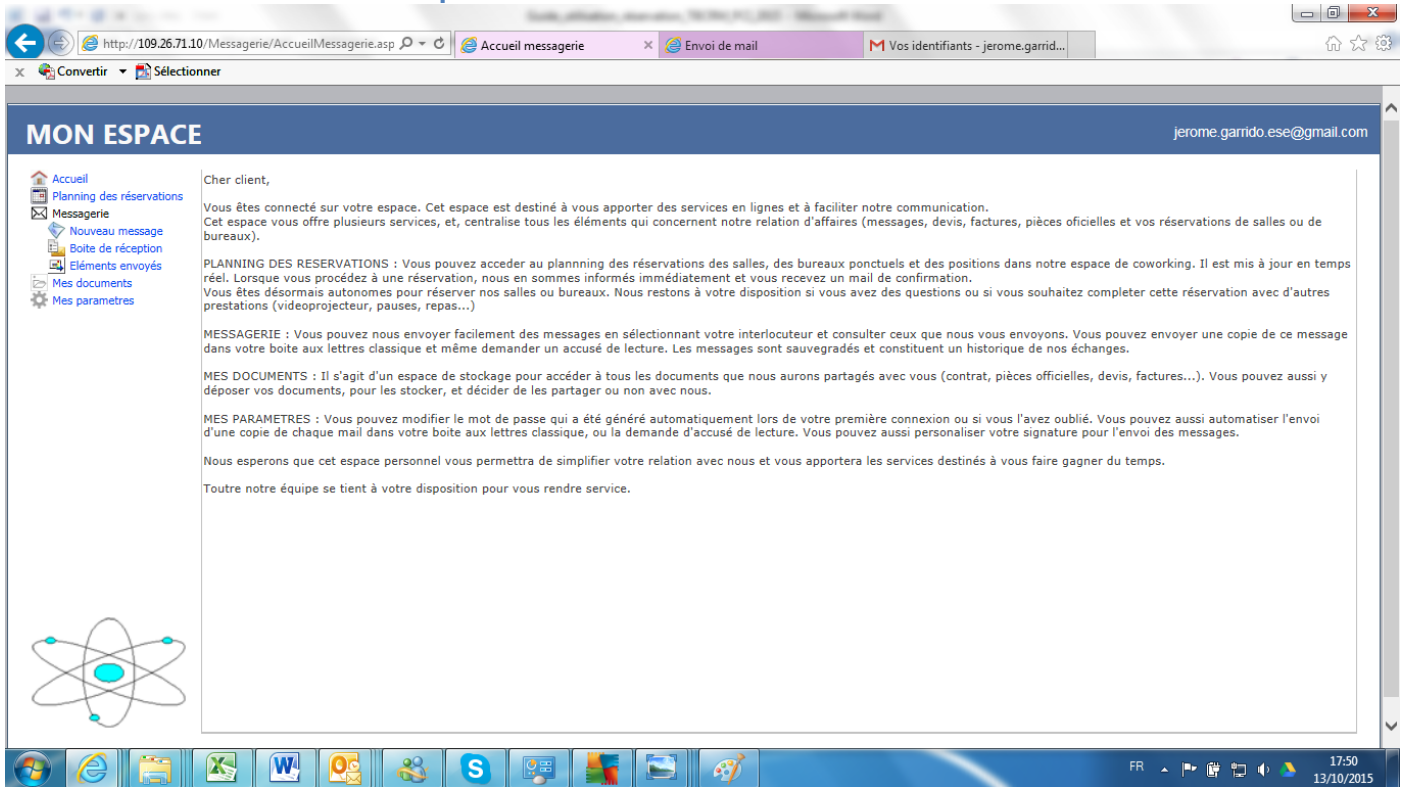


L'adresse mail saisie doit être obligatoirement celle qui est enregistrée dans la fiche contact de la fiche tiers du client correspondant. Le client utilisateur doit alors cliquer sur **Envoyer mon mot de passe**



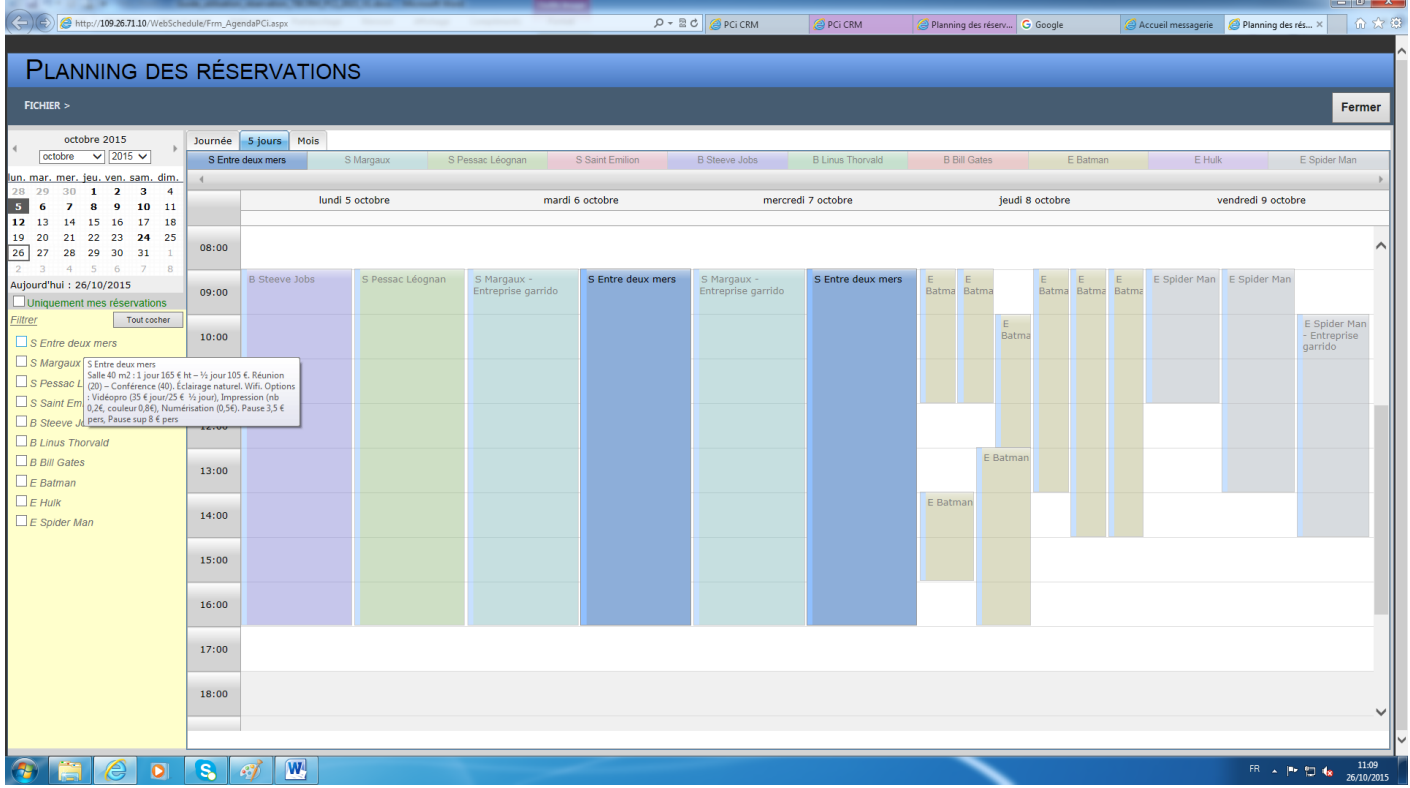
Le client utilisateur reçoit son login et son mot de passe pour se connecter à son espace.

GUIDE D'UTILISATION | RESERVATION



Le client utilisateur est maintenant connecté à son espace. La page d'accueil lui explique comment utiliser les fonctionnalités de son espace. Cette page d'accueil peut être personnalisée par le centre d'affaire (cf paragraphe 4 du chapitre Paramétrage de TBCRM)

3 - 4 PLANNING DES RESERVATIONS

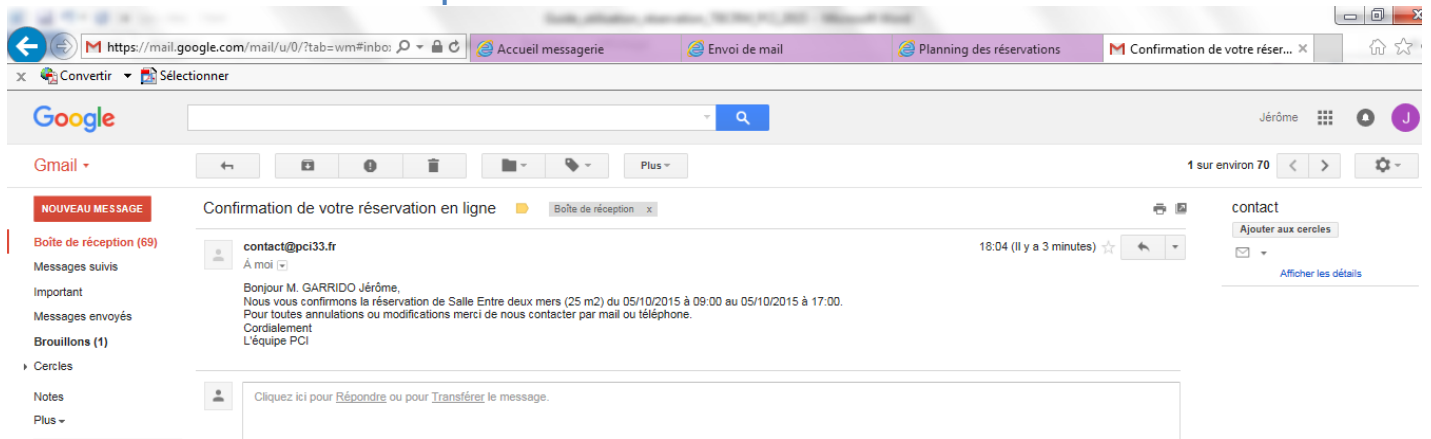


Le client utilisateur peut rapidement voir quelles sont les salles, les bureaux ou les positions disponibles. Les noms des autres clients ayant déjà réservé un espace sont masqués pour des raisons de confidentialité.

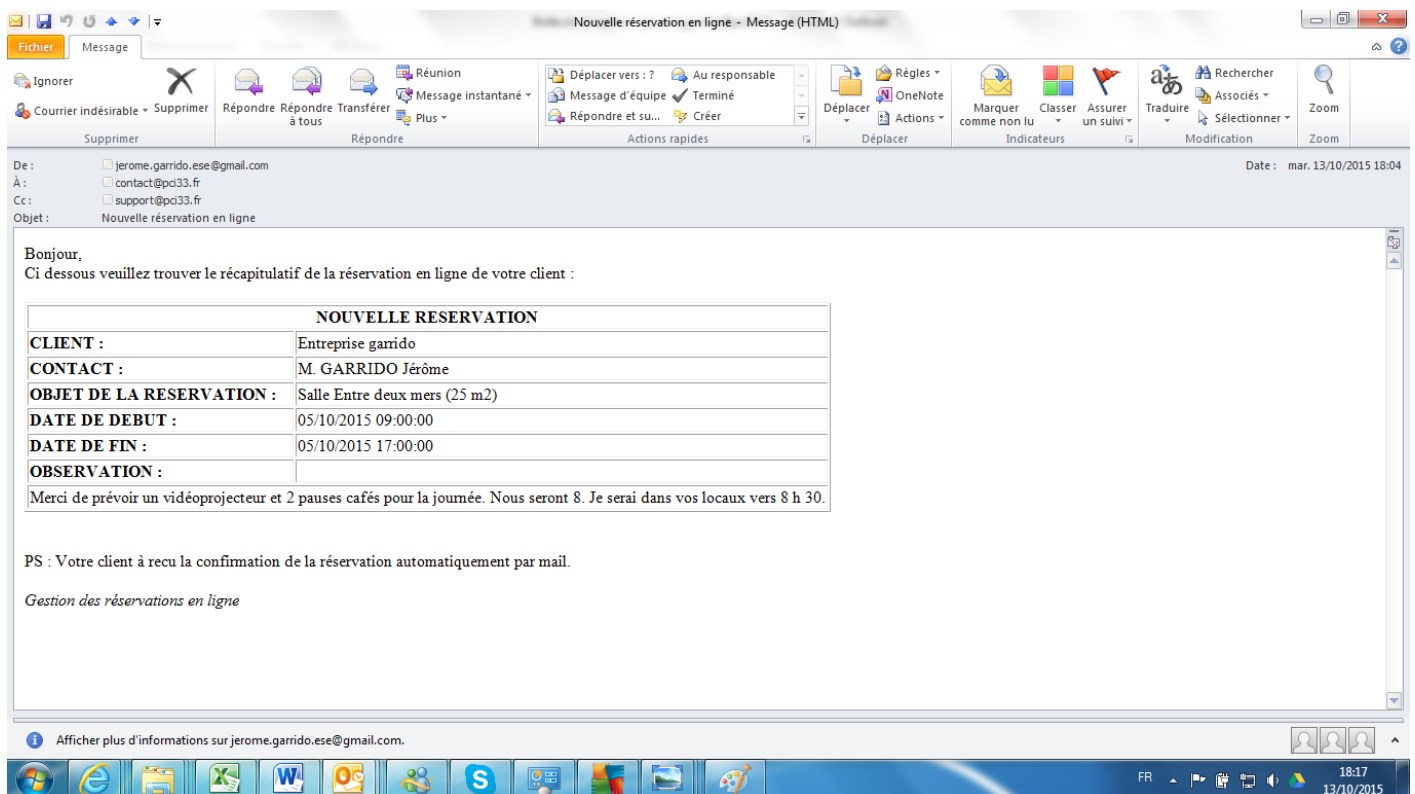
GUIDE D'UTILISATION | RESERVATION

En double cliquant sur le planning après avoir sélectionné la salle qui l'intéresse, le client procède à la réservation en ligne. Il faut noter que le client ne peut plus modifier ou supprimer cette réservation. Il doit contacter le Centre d'affaire s'il s'est trompé ou s'il veut modifier sa réservation.

Le planning des réservations se met à jour immédiatement.



Le client utilisateur reçoit un message, dans sa boîte aux lettres classique, lui confirmant la réservation de son espace. Ce message est envoyé automatiquement.



Le collaborateur utilisateur reçoit lui aussi un message, dans sa boîte aux lettres classique, lui confirmant la réservation effectuée par le client utilisateur. Ce message est aussi envoyé automatiquement. Il est ainsi notifié qu'une réservation en ligne a été effectuée.

Les autres fonctionnalités de l'espace du client utilisateur sont :

La messagerie : C'est un service classique de messagerie privé.

Nouveau message

Boîte de réception

Éléments envoyés

Mes documents : C'est l'espace de stockage en ligne mis à disposition du client. Il y retrouve de manière automatique les devis et les factures envoyés par le centre d'affaires et tous les documents qui le concernent dans le cadre de sa relation avec le Centre d'affaires (contrats, pièces officielles...) et que ce dernier peut ou non partager en totalité ou partiellement avec lui. Le client utilisateur peut aussi y déposer des documents et doit les rendre public (individuellement) s'il veut que le Centre d'affaires y accède.

Mes paramètres : Cette fonctionnalité permet au client de modifier son mot de passe et de personnaliser sa signature.