Réservation en ligne

Dernière MAJ – Février 2022

Table des matières

| Av | ertissement | 2 |
|-------|---|---|
| As | sistanœ | 2 |
| Les é | léments préparatoires indispensables | 3 |
| 1. | Les prérequis Rodrigue | 3 |
| ΕΤΑΡ | E 1 : PARAMETRAGE SUR RODRIGUE SPHERE | 4 |
| 1. | Créer un produit | 4 |
| 2. | Définir la période de validité de la réservation en ligne | 6 |
| ΕΤΑΡ | E 2 : PRISE DES RESERVATIONS SUR LA BILLETTERIE EN LIGNE | 9 |
| 1. | Choisir l'option « réservation en ligne » | 9 |
| 2. | Réception des emails de relance1 | 1 |
| З. | Régler la réservation en ligne1 | 2 |
| 4. | Régler une réservation en passant par le Guichet1 | 4 |

Avertissement

Ce document est la propriété exclusive de Rodrigue. Toute reproduction intégrale ou partielle, toute utilisation par des tiers, ou toute communication à des tiers est interdite sans accord préalable de Rodrigue.

Si vous constatez une anomalie dans cette documentation, merci de nous le signaler par email à <u>support@rodrigue.fr</u> en décrivant l'erreur ou le problème aussi précisément que possible.

Assistance

Pour tout renseignement ou assistance à l'installation et à l'utilisation de nos produits, notre équipe support reste à disposition du lundi au vendredi de 9h à 19h :

- Par mail <u>support@rodrigue.fr</u>
- Par téléphone +33 1 39 32 77 88

Veuillez également consulter :

- Notre site web <u>www.rodrigue-solution.com</u>
- Notre communauté utilisateurs (actualité, mises à jour, bons plans...)
 http://cluster.rodrigue-solution.com/

Inscrivez-vous sur http://cluster.rodrigue-solution.com/membership-login/

Les éléments préparatoires indispensables

1. Les prérequis Rodrigue

Pour obtenir cette fonctionnalité, vous devez avoir :

- Une version récente Rodrigue Sphere : à partir de la V3. 1.46
- Une version récente de paiement Themis : à partir de la V3. 2.0



Vous souhaitez permettre à votre public d'effectuer une réservation en ligne et d'effectuer dans un second temps le paiement de ce panier ?

Votre public souhaite payer leur commande par un autre mode de règlement que la carte bleue – ce qui n'est possible actuellement qu'au guichet – bien qu'il serait ravi de pouvoir faire tranquillement leur réservation de chez eux ?

C'est désormais chose possible, on vous explique comment :

ETAPE 1 : PARAMETRAGE SUR RODRIGUE SPHERE

L'option « réservation en ligne » se traduit par la création d'un produit de type « réservation » dans Rodrigue Sphere. Ce produit peut être gratuit ou payant. Il est possible de créer plusieurs types de produits de ce type avec des paramètres différents afin de pouvoir proposer un service gratuit et un autre payant.

1. Créer un produit

Pour créer un produit « Réservation » :

- Allez dans le module PARAMETRAGE -> onglet Produits -> onglet Détails

| Inventaire | Gestion des produits | | | |
|---|--|---|---|--|
| Evènements | Super groupe : Saison 2021 - 2022 | | | |
| Evenements Produits Abonnements Packages Créer tanfs Modifier Tanfs Jauges Logiques | Non défini - Frais d'envoi - Restauration - Carte d'adhésion - Bon d'achange/Lié au Mode Paiement - Bons Cadeaux - Mode d'obtention par WSTHEMIS - Assurance Annulation - Pass contrôle d'accès - Masqué - Trop perçu - Réservation | Détai Compta Validté et rappels Nom : Code : Groupe de Produit : Contrainte de vente Maquette de billet : Image: Contrainte de vente Maquette PDF : N° Affichage Image: Contrainte de vente Descriptif : Info Complémentaire associée Gestion des stocks : Groupe saison : Gestion des montants : | TEST Réservation T TEST Réservation T Zeservation V Aucune V Aucune V Aucune V Unb Bet par produt U Unb Bet par produt V Cock Global à l'Application C Stock Kibà une Manifestation C Stock Kibà une Séance C Carte Salison 2021 - 2022 C Montant firaj C | ID : Geston des stocks Drots sur les filères |
| Paramètres Eléments financiers Listes Tiers Préférences Olympe Gutenberg | | Devise utilisée pour la grille de Tarf : Montant TVA | C Montant calculé par procédure stochée | |

- Renseignez le groupe de produits en sélectionnant « Réservation »

- Cliquez sur « Vente sur Internet via Thémis » afin de le faire apparaître sur votre billetterie en ligne
- Renseignez le montant de cette option. Si vous souhaitez rendre cette option gratuite, indiquez 0€ dans la case dédiée au montant.

N'oubliez pas de renseigner la quantité de stock nécessaire en cliquant sur le **bouton « Gestion des stocks »** :

| | | | Stock Produit Bechercher | Ũ | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------|------------------------------------|---------|---|--|-----------------------------|
| | | | Boom voe Menten 1 Iri 2.00 € | 0,00€ | boot boot boot boot boot boot boot boot | Pentert | |
| Code : Groupe de Produit : | RESERVATION T CodeBarre: | Gestion des stocks | Nombre de Produits | : [100] | Spaler 40 stor | Wodfie is stort dus (gra- sited contes) | Mae 8 incur de literated |

Puis cliquez sur le **bouton « Droits sur les filières »** afin d'associer les filières de vente sur lesquelles vous souhaitez faire apparaître cette fonctionnalité.

| Code : | RESERVATION T C | CodeBarre: |
|----------------------|-----------------|---|
| Groupe de Produit : | Réservation | • = |
| | | Gestion des stocks |
| Maquette de billet : | ✓ Aucune | Droits sur les filières |

Nota Bene :

A ce jour, seule la filière de vente INTERNET plateforme de vente en ligne Individuelle et celle de l'abonnement peuvent mettre en place cette fonctionnalité de « réservation en ligne ».

Puis cliquez sur « Mise à jour »

Un message vous invite à définir la période de validité des réservations.



| RodParam | | | | |
|----------|---|-----------------|--------------|-------|
| ? | Voulez-vous activer et parai réservations? | métrer les date | s de validit | é des |
| | | Oui | N | on |

En cliquant sur « Oui », vous basculez sur l'onglet « Validité et rappels » de ce produit.

2. Définir la période de validité de la réservation en ligne

Vous êtes donc désormais dans le module PARAMETRAGE -> onglet *Produits* -> onglet *Validité et rappels*

| Détail Compta Validité et rappels |
|---|
| Activer la gestion de la validité de la réservation |
| Emails de rappels |
| Nb de jours avant le premier rappel 30 |
| Nb de jours avant le second rappel 20 |
| Nb de jours avant le demier rappel 10 |
| |
| Limite de validité |
| 5 Nb Jours avant le premier évènement |
| 50 Vb Jours après la date de réservation |
| |
| |
| |

Cochez la case « Activer la gestion de la validité de la réservation ». Dans le cas contraire, l'option ne remontera pas sur votre billetterie en ligne.

Dans la partie « Emails de Rappels », programmez ici les emails automatiques de relance de paiement à destination des clients ayant opté pour la réservation en ligne.

Les rappels peuvent être au nombre de <u>3 au maximum.</u>

- Le Nb de jours avant le premier rappel : correspond au lapse de temps entre l'envoi de ce 1^{er}email de relance et la date de la séance.
 Dans l'exemple ci-dessous, il faut ainsi comprendre : Le 1^{er} email de rappel sera envoyé aux internautes ayant une réservation sur le web dont la date de séance a lieu dans un délai de 30 jours.
- Le Nb de jours avant le second rappel : le mode de calcul est le même correspond au lapse de temps entre l'envoi de ce 2nd email de relance et la date de la séance.

Dans l'exemple ci-dessous, il faut ainsi comprendre : Le 2nd email de rappel sera envoyé aux internautes ayant une réservation sur le web dont la date de séance a lieu dans un délai de 20 jours.

Le Nb de jours avant le dernier rappel : le mode de calcul est le même correspond au lapse de temps entre l'envoi de ce 3^{ème} email de relance et la date de la séance.
 Dans l'exemple ci-dessous, il faut ainsi comprendre : ce 3^{ème} email de rappel sera envoyé aux internautes ayant une réservation sur le web dont la date de séance a lieu dans un délai de 10 jours.

Nota Bene : Si plusieurs spectacles sont pris en réservation dans la même commande, le calcul se basera sur la date de séance la plus proche.

Gestion de Limite de validité

Il est ici possible de définir la période de validité d'une réservation en ligne en fonction de la date de la séance concernée.

En cochant et renseignant une valeur dans la case « **Nb de jours avant le premier évènement** », cela signifie que :

1 - Pour effectuer une réservation,

• Il ne sera pas possible de réserver sur votre billetterie en ligne un panier contenant au moins une séance qui se déroulera dans moins de x jours. L'option réservation sera automatiquement retirée et ne sera donc pas accessible sur la billetterie en ligne dans ce cas de figure.

2 - Pour solder une réservation déjà effectuée, et que le délai de x jours est passé,

- Il ne sera plus possible de payer sa commande sur son espace client en ligne. Le bouton « Payer sa réservation » sera retiré, seul le détail de la commande reste consultable dans l'espace client. Toutefois le règlement pourra encore s'effectuer via le Guichet.
- La commande sera annulée automatiquement dans la nuit.

En cochant et renseignant une valeur dans la case « **Nb de jours après la date de réservation** », cela signifie que :

1 - Pour effectuer une réservation,

 L'internaute détient un délai de x jours pour payer sa réservation à compter de la date de la réservation.

2 - Pour solder une réservation déjà effectuée, et que le délai de x jours est passé,

- Au-delà de ce délai, l'internaute ne peut plus effectuer le règlement de sa commande sur son espace client en ligne. Le bouton « Payer sa réservation » sera retiré, seul le détail de la commande reste consultable dans l'espace client. Toutefois le règlement pourra encore s'effectuer via le Guichet.
- La commande sera annulée automatiquement dans la nuit.

Nota Bene :

- Les réservations annulées ou déjà payées en ligne ou au guichet ne tiennent plus compte de ces paramètres, la commande étant considérée comme traitée.
- Il est possible de combiner les 2 critères.





ETAPE 2 : PRISE DES RESERVATIONS SUR LA BILLETTERIE EN LIGNE

1. Choisir l'option « réservation en ligne »

Sur la billetterie en ligne, **à l'étape du récapitulatif de la commande** avant de passer au paiement, un nouveau bloc apparaît « RESERVER VOTRE PANIER ? », permettant à l'internaute de réserver son panier et de payer plus tard.

| Récapitulatif de votre command | e |
|---|---|
| LES ARBRES SONT VIVANTS 템 just 01 54rc. 2022 à 18:00 | 28.14 € HT 28,74 € |
| Sous-total TTC | 28,74 € |
| Retrait et facturation de votre comm | ande |
| Mode d'obtention : PRINT@HOME | 0,00 € |
| Total de la commande TTC | 28,74 € |
| > dont TVA | 0,60 € |
| Réserver votre panier ? | ß |
| Le principe est simple, vous choisissez l'option de réservation qui vous convient et ne payez que c Vous avez jusqu'à la date limite de votre option pour décider si vous finalisez ou no | elle-ci pour le moment ! on l'achat de votre commande. |
| O Je ne suis pas interesé.e par cette option | |
| Je réserve mon panier, j'ai jusqu'au samedi 05 février 2022 inclus pour me décider | Gratuit |
| Choisir un moyen de paiement | |
| Vous disposez d'une carte cadeau ? | Numéro de carte Ajouter |
| D Je souhaite utiliser mon solde client de 49 827,58 € pour payer ma commande | |
| Reste à payer | 0,00 € |
| Modifier ma commande | Payer le solde de 0,00 € |

Pour effectuer sa réservation, l'internaute doit cocher la case « Je réserve mon panier ».

Dans l'exemple ci-dessus, la fin de validité de la réservation est le 5 février 2022 soit 5 jours avant la date de l'évènement – *Les arbres sont vivants /séance du 10 février à 18h* - comme paramétré sur Rodrigue Sphere.

Si l'option de réservation est payante, l'internaute devra alors payer le prix du produit « Réservation » pour valider sa réservation.

Si l'option est gratuite, l'internaute devra cliquer sur le bouton « Payer le montant de 0,00€ » pour valider sa réservation.



Une fois cette étape effectuée, l'internaute est ensuite rédigé sur la page validant la réservation effectuée :

| | Informations sur votre commande | |
|---|--|------------------------------|
| Votre com Nous vous remercion Vous avez jusqu'au s | Numéro de commande : 2144 Numéro de commande : 2144 Numéro de client : 120731 Votre commande est reservée ! ramedi 05 février 2022 inclus pour décider si vous finalisez ou non l'achat de votre commande. Passé ce délai, votre réservation sera expirée. Voir ma réservation | |
| | | |
| | Votre avis compte Cela ne vous prendra que guelques secondes, promis ! | |
| | Je donne mon avis | |
| | Récapitulatif des moyens paiement | |
| | | |
| Total de la commande TTC | | 28,74€ |
| Total des paiements Reste à payer | | 0,00 € 28,74 € |
| | Récapitulatif de votre commande | |
| | | |
| LES ARBRES SONT VIVANTS Usual 10 févr. 2022 è 19600 stratatos DELAZET vere de la constante | | 28,14 € HT 28,74 € |
| RESERVATION 127 1 Créteil | | 0,00 € HT 0,00 € |
| Sous-total TTC | | 28,74€ |
| | Retrait et facturation de votre commande | |
| Mode d'obtention : PRINT@HOME | | 0,00€ |
| Total de la commande TTC | | 28,74 € |
| > dont TVA | | 0,60€ |
| | | |



2. Réception des emails de relance

Lors de la prise de réservation, l'internaute reçoit un premier mail lui confirmant la bonne prise en compte de sa réservation, en lui indiquant les éléments suivants :

- Numéro de réservation
- Date de validité de la réservation
- Modalité pour régler la réservation

| MARINE, merci pour votre commande 2146 Issite de récestos x | | | ē |
|--|---------------------------|----------------------|----|
| test@web-online-tickets.com A moi + | 10:52 (il y a 10 minutes) | 合 | * |
| E voir en vitabilitar par out en esta convolentent, Educational de la convolentent esta convolentent | | | |
| Boniour MARINE FAES, | | | 9. |
| Nous vous remercions pour votre réservation N°2146 ! | | | |
| Nous vous rappelons que vous pouvez payer cette réservation au guichet et à partir de votre espace client. Vous avez jusqu'au samed 05 fevrierz 2022 inclus pour décider ai vous finalises ou non Tachat de votre commande. Passée de della votre réservation sera exolicie. | | | |
| Voir mar (deervation) | | | |
| Numéro de commande : 2146 Numéro de client : 121303 | | | |
| | | | |
| Récapitulatif des moyens paiement | | | |
| Total de la commande TTC | | 30,78 | e |
| Total des paiements | | 0,00 (| |
| | | | |
| Récapitulatif de votre commande | | | |
| LES ARBRES SONT VIVANTS @ jeuki 10 for. 2022 à 18800 # 1HATRE DELAZAT # 2 places ENTEQUERITES INTERNET SECTION UNQUE PREMIERE CATEGORIE Prix unitaire : 1.439 € ENTEQUERITES INTERNET SECTION UNIQUE PREMIERE CATEGORIE Prix unitaire : 1.439 € | ŝ | 28,18 € H 28,78 € | Ē |
| RESERVATION Precontaine (QD) C | | 0,00 € H | ŧ |
| Sous-total TTC | | 28,78 € | E |
| Retrait et facturation de votre commande | | | |
| Mode d'obtention : RETRAIT AU GUICHET | | 2,00 | € |
| Total de la commande TTC | 3 | 0,78 (| E |
| dont TVA | | 0,60 (| ¢ |
| 216 | | 0,60 | € |
| 2.1% | | | |
| € Rodrigue 2022 1/3 24.64×91 | | | |

L'internaute recevra les emails de relance sous ce même modèle.



3. Régler la réservation en ligne

Pour effectuer le règlement de sa réservation, l'internaute se rend sur son Espace Client dans l'onglet « Mes réservations ».

| Egace Carri Manda Mecanicades Mechanicas Mechanicas No. | a falarar lan musummenn linghan jaan | N N N N MARKAN AN () Source of the second sec |
|---|--|--|
| | Mes réservations | |
| | 2 146 Indiate a 2010/002 Indiate | enderwere. The fit however |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | ê hatiya 201 | shildsamme Mit |
| | | |

Il sélectionne la ligne correspondant à la réservation souhaitée puis clique sur « payez ma réservation ».

L'internaute doit repréciser le mode d'obtention qu'il souhaite pour sa commande. En fonction du moment où il effectue le règlement de sa réservation, les modes d'obtention disponibles peuvent évolués.

Par exemple, l'envoi à domicile peut être absent de la liste si le paiement est trop proche de la séance.

| EC ADDREC CONTAUMANTC | |
|---|-----------------|
| 南 jeudi 10 février 2022, 18:00 | 28.18 € HT |
| A THEATRE DEJAZET | 28.78 € |
| Détails des tickets (2) | |
| otal de la commande TTC | 28.78 |
| | |
| noisissez un mode d'abtention " | |
| RETRAIT AU GUICHET | * |
| Choisissez un mode d'obtention RETRAIT AU GUICHET | |
| otal à payer | 28.78 € |
| r dont TVA | 0.60 € |
| | |
| En cochant, vous acceptez les conditions générales de ventes " | |
| rci de bien vouloir choisir un mode d'abtention puis remptir ou cocher tous les champs obligatoires | |
| nuenis à la liste des résonctions | Valider et pave |



L'internaute clique sur le bouton « valider » et accède à la page de paiement classique de votre billetterie en ligne :

| debug paiement debug pa | nier debug identité debug pr | oduct resa | | |
|--|------------------------------|-----------------------|----------------------|------------------------------|
| | Récapitula | tif de votre command | e | |
| LES ARBRES SONT VIVANTS Disudi to férr. 2022 à takoo fér theatric objazet 4 2 <u>Défei</u> | | | | 28,18 € HT 28,78 € |
| Sous-total TTC | | | | 28,78 € |
| | Retrait et factu | iration de votre comm | ande | |
| Mode d'obtention : RETRAIT / | AU GUICHET | | | 2,00 € |
| Total de la commande | ттс | | | 30,78 € |
| > dont TVA | | | | 0,60 € |
| | Choisir u | n moyen de paiement | | |
| Vous disposez d'une carte ca | deau ? | | Numéro de carte | Ajouter |
| Reste à payer | | | | 30,78 € |
| ATOS WORLDLINE | | | RESERVE DATE BALANCE | |
| Modifier ma commande | | | Payer le so | lde de 30,78 € |

A l'issue du paiement, l'internaute accède à la page habituelle :

| Informations sur vot | re commande | |
|---|---|--|
| Votre commande est finalisée ! Nous vous remercions de votre confiance, à bientôt. | Numéro de commande : 334 Numéro de client : 311 Numéro de transaction : 35211765 | |
| Revenir à la billetterie Ret | tour espace client | |



4. Régler une réservation en passant par le Guichet

Dans le module Recherche, vous obtenez :

| | | | | L | | | | | |
|---------------------|--------------|---------|--------------------|---------|--|--------------------|------|----------------|-----------|
|]Multi-Auswahl | Filter Arter | n/Stati | Auftragsnummer | : 334 | | hi i 🖂 🖂 | | Rabatt : | \sim |
| S. O. Veranstaltung | | W | Spieltag | Auftrag | Date | Name | Anz. | Betrag S. S Kr | Bemerkung |
| | | LUN | 01/01/1900 00:00 | 334 | ji i i i i i i i i i i i i i i i i i i | Call Center (311) | 1 | 0,00€ € | |
| 14. RAVENSE | BURGER | JEU | 23/12/2021 15:00-1 | 334 | 126 | Print@home (311) | 1 | 0,00€ 💽 📆 | |
| 14. RAVENSE | BURGER | JEU | 23/12/2021 15:00-1 | 334 | @ 50 | GENDREY JOEL (311) | 2 | 52,50€ 💠 📆 | |



5. Régler sur son Espace Client en ligne une réservation effectuée via le Guichet

Cas de figure : votre public est frileux de transmettre les codes de leur carte bleue par téléphone et souhaiterait retrouver en ligne leur réservation pour effectuer leur règlement en toute tranquillité.

C'est désormais possible :

Pour cela, vous devez rajouter manuellement à la commande le produit « réservation » afin que votre public puisse la retrouver sur son espace client en ligne.

Nota Bene : à ce stade et dans ce cas de figure, votre public ne pourra qu'effectuer le paiement en ligne de sa réservation, l'impression des billets / téléchargement des e-billets ne sera pas possible. Une fois le règlement finalisé en ligne, l'internaute recevra une confirmation du règlement et pourra récupérer ses billets au guichet.

La fonctionnalité d'impression des billets en ligne est en cours de développement.