
CRM

Dédoublonnage de fiches clients

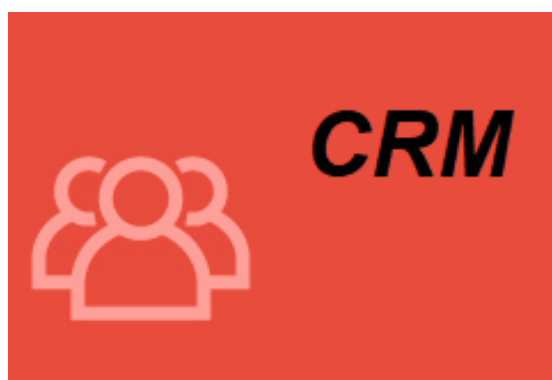


Table des matières

Avertissement.....	3
Assistance	3
Pourquoi dédoublonner ?	4
Attention ! Les doublons d'e-mail et la billetterie en ligne Thémis	4
Le dédoublonnage dans le CRM.....	5
Comment y accéder ?	5
Ajout des critères de recherche	5
Correspondance des champs téléphone / e-mail.....	6
Méthode de recherche (ne s'applique qu'au nom ou au prénom)	7
Filtre sur le type de fiche	7
Le résultat de la recherche	8
Sélectionner les fiches à fusionner	9
Bouton « gestion des fiches ».....	10
Fusion.....	10
La fusion planifiée.....	11
Du bon usage des critères de recherche	12
Exemples de tris.....	13
Le dédoublonnage dans la fiche client.....	14
Comment fusionner ?	15

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 support@rodrigue.fr en décrivant l'erreur ou le problème aussi précisément que possible.

Les identités figurant dans ce document sont fictives. Toute ressemblance avec des personnes existant ou ayant existé est purement fortuite.

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 support@rodrigue.fr
- Par téléphone +33 1 39 32 77 88

Veillez également consulter :

- Notre site web www.rodrigue-solution.com
- Notre communauté utilisateurs (actualité, mises à jour, bons plans...)

<http://cluster.rodrigue-solution.com/>

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

Pourquoi dédoublonner ?

Votre fichier client a plusieurs sources d'alimentation, le guichet ou le web par exemple.

Voici différents cas de figure qui peuvent entraîner la création de doublons dans votre fichier client :

- Création d'une fiche client au guichet sans avoir vérifié si le client figure déjà dans le fichier
- Un client crée un compte sur la billetterie en ligne avec une adresse e-mail inconnue du fichier, mais il dispose déjà d'un autre compte associé à une autre adresse e-mail

Une même personne peut se retrouver deux voire plusieurs fois dans votre fichier, ce qui peut d'une part fausser vos statistiques mais aussi gêner votre utilisation du logiciel si rien n'est fait (*ex. : ce client a deux fiches, laquelle dois-je utiliser ?*)

(autre ex. : je fais une requête MERLIN pour extraire tout le public des 2 dernières saisons : j'ai plusieurs doublons dans mon résultat et il va falloir que je les enlève à la main avant de générer mon listing pour l'envoi des brochures)

De plus, les **historiques d'achat** sont dispatchés sur des fiches différentes, alors qu'il conviendrait de tout rassembler sur une seule fiche.

→ **Il est donc très utile de dédoublonner régulièrement pour optimiser son fichier.**

Attention ! Les doublons d'e-mail et la billetterie en ligne Thémis

Si le dédoublonnage peut être utile pour la mise en ordre de votre fichier client, il peut également s'avérer essentiel pour contrer un problème de taille : **les doublons d'e-mail**.

Pour se connecter à la billetterie en ligne Thémis, **l'utilisateur s'identifie à l'aide de son adresse e-mail**. Or s'il existe **plusieurs comptes avec le même e-mail**, le système sera incapable de savoir quelle fiche il doit utiliser et **l'utilisateur ne pourra pas se connecter**.

C'est donc bloquant pour l'acheteur ! Et cela peut engendrer des appels, ou pire, un abandon.

Voilà pourquoi il est capital de vous assurer que votre fichier client **ne comporte pas de doublons sur l'e-mail**.

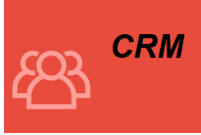

- En revanche, un utilisateur a le droit de posséder **plusieurs comptes avec des adresses e-mails différentes** s'il le souhaite.
- La billetterie en ligne l'empêche de créer un nouveau compte avec une adresse e-mail déjà existante dans le fichier, mais ne le bloquera pas s'il souhaite **créer un nouveau compte avec un e-mail inconnu du fichier**.

Le dédoublonnage dans le CRM

Il existe un module de dédoublonnage dédié dans le CRM. Il vous permet de faire des recherches à l'aide de plusieurs critères.

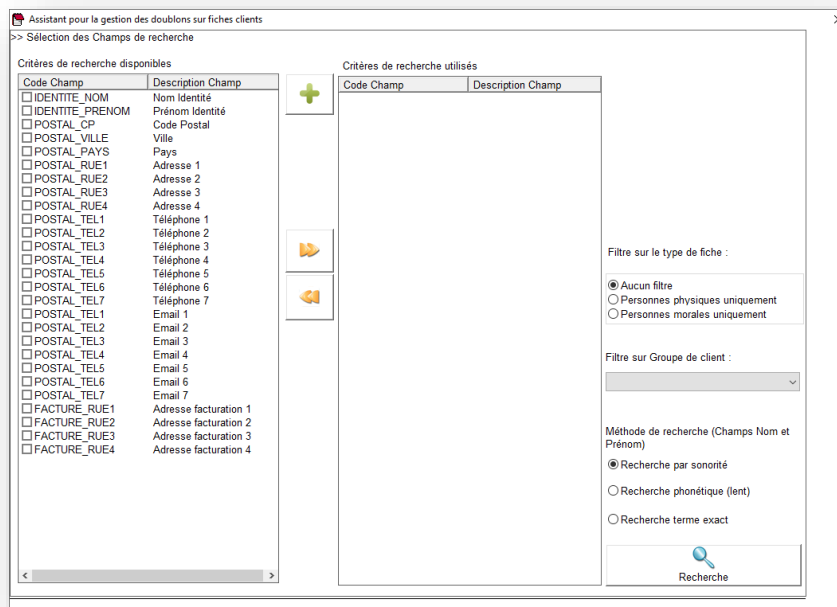
Nous vous recommandons de l'utiliser régulièrement pour contribuer à « la bonne santé » de votre fichier de contacts.

Comment y accéder ?


<p>Sur l'écran d'accueil, cliquez sur le bouton CRM</p>	
<p>Cliquez sur le bouton dédoublonnage, en haut de la liste d'identités (à côté du bouton Merlin)</p>	

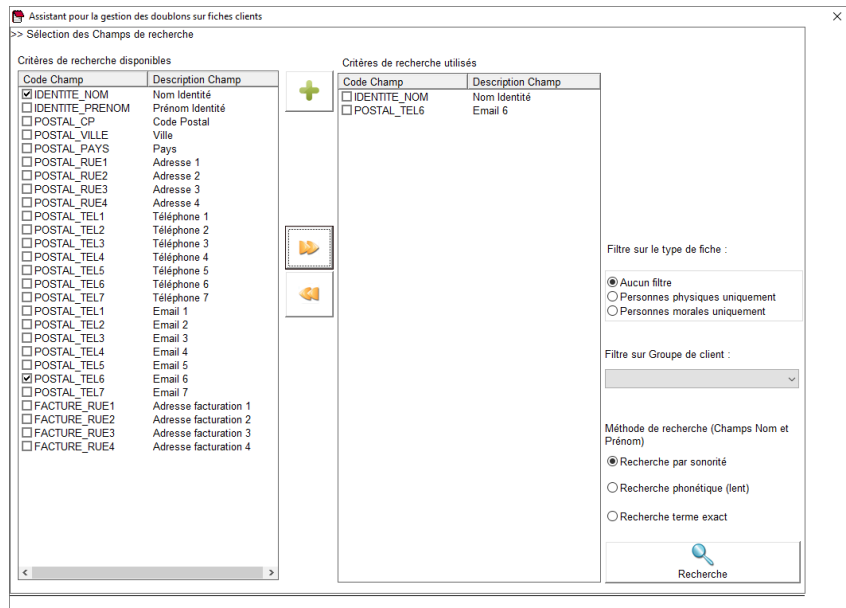
Ajout des critères de recherche

Le module de dédoublonnage s'affiche :



Il s'agit maintenant de sélectionner les critères de recherche, c'est-à-dire **quels sont les éléments qui constitueront le doublon**. Ces critères s'additionnent : **plus vous sélectionnez de cases, plus votre recherche sera ciblée**. Attention à ne pas être trop restrictif non plus.


Pour ajouter des critères de recherche, sélectionnez-les dans la vue de gauche, puis cliquez sur le bouton  pour les basculer à droite :





Correspondance des champs téléphone / e-mail

Voici à quoi correspondent les libellés des critères de recherche **Téléphone** et **e-mail** :

Dans l'affichage « allégé » de la fiche client :

Adresse:	<input type="text"/>	Domicile:	<input type="text" value="Téléphone 1"/>
	<input type="text"/>	Bureau:	<input type="text" value="Téléphone 2"/>
Ville :	<input type="text"/> <input type="text"/>	Portable:	<input type="text" value="Téléphone 3"/>
	<input type="text" value="FRANCE"/>		<input type="text" value="Téléphone 4"/>
E-mail:	<input type="text" value="Email 6"/>	Acomptes :	<input type="text" value="0,00€"/>
E-mail:	<input type="text" value="Email 7"/>	Crédits :	<input type="text" value="0,00€"/>

A l'intérieur d'une fiche client ouverte :

	Domicile	<input type="text" value="Téléphone 1"/>	<input type="text"/>
	Bureau	<input type="text" value="Téléphone 2"/>	<input type="text"/>
	Portable	<input type="text" value="Téléphone 3"/>	<input type="text"/>
		<input type="text" value="Téléphone 4"/>	<input type="text"/>
		<input type="text" value="Téléphone 5"/>	<input type="text"/>
	E-mail	<input type="text" value="Email 6"/>	<input type="text"/>
	E-mail	<input type="text" value="Email 7"/>	<input type="text"/>

Méthode de recherche (ne s'applique qu'au nom ou au prénom)

Afin d'éviter que d'éventuelles fautes de frappe ou d'orthographe faussent les résultats, vous avez la possibilité de faire appel à trois méthodes :

<p>Méthode de recherche (Champs Nom et Prénom)</p> <p><input checked="" type="radio"/> Recherche par sonorité</p> <p><input type="radio"/> Recherche phonétique (lent)</p> <p><input type="radio"/> Recherche terme exact</p>	<ul style="list-style-type: none">• Recherche par sonorité : Les noms et prénoms d'orthographe approchante seront considérés comme doublons• Recherche phonétique : similaire à la recherche par sonorité en plus précis• Recherche terme exact : seuls les noms et prénoms orthographiés de manière identique seront considérés comme doublons
---	--

Attention, si vous obtenez des résultats incohérents (exemple CORNEILLE et CORNET considérés comme identiques), privilégiez l'option **Recherche terme exact**

Filtre sur le type de fiche

<p>Filtre sur le type de fiche :</p> <p><input checked="" type="radio"/> Aucun filtre</p> <p><input type="radio"/> Personnes physiques uniquement</p> <p><input type="radio"/> Personnes morales uniquement</p>	<p>Enfin, il est possible de filtrer le type de fiche.</p> <p>Par exemple, ne rechercher que les personnes physiques, que les personnes morales (sociétés, organismes, ...) ou de ne pas filtrer la recherche sur ce critère.</p>
---	---

Lorsque tout est en place, cliquez sur le bouton recherche afin de passer à l'étape suivante.



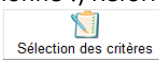
Le résultat de la recherche

Après avoir cliqué sur **Recherche**, l'écran suivant affiche à gauche la liste de toutes les identités suspectées de doublons (*nous avons ci-dessous volontairement « flouté » le nom des personnes dans un souci de protection des données*).

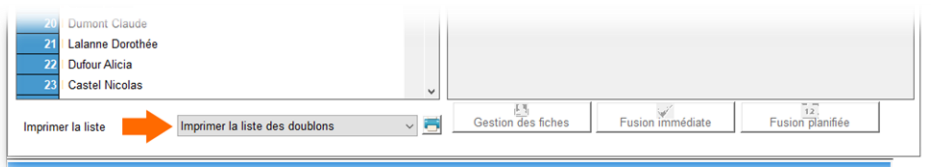
Liste des doublons
22

	nom/prénom
1	[flouté]
2	[flouté] Arlette
3	[flouté] CHARLES
4	[flouté] Caroline
5	[flouté]
6	[flouté] JEAN-JACQUES
7	[flouté] AXEL
8	[flouté] ANNE-MARIE
9	[flouté] DEBORAH
10	[flouté]
11	[flouté]
12	[flouté] JEAN
13	[flouté]
14	[flouté] Isabelle
15	[flouté] ANDRE
16	[flouté] CAROLE
17	[flouté] ISABELLE
18	[flouté] JACQUELINE
19	[flouté] MONIQUE
20	[flouté] ANNE
21	[flouté] MARIE
22	[flouté]

- Si cet écran n'affiche rien, vous n'avez pas de doublon, ou bien votre recherche est trop restrictive.
- Si cet écran affiche plusieurs centaines de lignes, il est probable que votre recherche soit trop large (sauf si vous n'avez jamais dédoublonné !) Reformulez-la en cliquant sur le

bouton 

Vous pouvez également **générer un document** grâce à la fonction **imprimer la liste des doublons** :



Chaque ligne à gauche correspond à un client pour lequel, selon les critères de recherches demandés, a été trouvée une ou plusieurs autres fiches similaires.

Détail des fiches		Sélection des critères	
2			
1329	<p>Madame Calabresi Livia</p> <p>81 Rue Frédéric Chopin 27200 VERNON</p> <p>E-mail 06.07.08.09.10 LiviaCalabresi@teleworm.fx</p> <p>Dernière modif. : 17/11/2020 16:45 Aucun achat Référence Compta 276129092584 10</p>		
4650	<p>Madame CALABRESI livia</p> <p>27200 VERNON</p> <p>Domicile 02.60.15.98.63 E-mail BaoKuo@rhyta.fx</p> <p>Dernière modif. : 17/11/2020 16:47 Aucun achat Référence Compta 156023826387 34</p>		

Pour voir le détail des fiches trouvées, cliquez sur l'une des identités.

La colonne de gauche indique **le numéro de la fiche client**.

Le détail de chaque fiche est indiqué dans la colonne centrale. Figurent notamment les **dates de dernière modification** et de **dernier achat**.

Si vous souhaitez à cette étape effectuer des modifications sur des fiches clients, notez le numéro de fiche situé à gauche afin de pouvoir retrouver facilement les identités dans votre fichier.

Sélectionner les fiches à fusionner

Assistant pour la gestion des doublons sur fiches clients

>> Doublons Trouvés

Liste des doublons **1** Détail des fiches **2**

nom/prénom
1 Guimond Christiane

Sélection des critères

1657	<p>Madame Guimond Christiane</p> <p>71 rue du Président Roosevelt 49400 SAUMUR</p> <p>Domicile 02.62.14.22.58 E-mail cguimond@mail.fr</p> <p><small>Dernière modif. : 17/11/2020 12:23 Aucun achat Référence Compta 2921162936534 06</small></p>	
10430	<p>Madame GUIMOND Christiane</p> <p>77 rue Sadi Carnot 15000 AURILLAC</p> <p>Domicile 04.28.60.95.48 E-mail cguimond@mail.fr</p> <p><small>Dernière modif. : 17/11/2020 15:23 Aucun achat</small></p>	

Imprimer la liste

Dans ce cas de figure, nous avons deux fiches au nom de GUIMOND Christiane.

Pour les fusionner, cochez toutes **les fiches à joindre sur la colonne de gauche**, puis sélectionnez **la fiche à garder sur la colonne de droite** :

1657	<p><input checked="" type="checkbox"/> Madame Guimond Christiane</p> <p>71 rue du Président Roosevelt 49400 SAUMUR</p> <p>Domicile 02.62.14.22.58 E-mail cguimond@mail.fr</p> <p><small>Dernière modif. : 17/11/2020 12:23 Aucun achat Référence Compta 2921162936534 06</small></p>	
10430	<p><input checked="" type="checkbox"/> Madame GUIMOND Christiane</p> <p>77 rue Sadi Carnot 15000 AURILLAC</p> <p>Domicile 04.28.60.95.48 E-mail cguimond@mail.fr</p> <p><small>Dernière modif. : 17/11/2020 15:23 Aucun achat</small></p>	

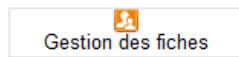
Red arrows indicate: 1. Checkmarks in the left column for both records. 2. A red arrow pointing to the merge icon in the right column of the first record.

Bouton « gestion des fiches »

Par défaut lors du dédoublonnage, seuls les éléments d'identité de la fiche que vous gardez sont conservées (adresse, téléphone, mail, etc...)

En revanche, toutes les infos complémentaires sont fusionnées.

Si vous souhaitez garder des éléments de la fiche à supprimer, cliquez sur le bouton

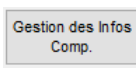


Fenêtre 'Fusion détail client' avec deux colonnes de champs :

- Fiche à conserver :** Nom : Guimond, Prénom : Christiane, Appellation : Madame, Adresse : 71 rue du Président Roosevelt, CP / Ville : 49400 SAUMUR, Tél/email : Domicile 02.62.14.22.58, E-mail : cguimond@mail.fr
- Fiche à fusionner :** GUILMOND, christiane, Madame, Adresse : 77 rue Sadi Carnot, CP / Ville : 15000 AURILLAC, Domicile : 04.28.60.95.48, E-mail : cguimond@mail.fr

Bas de page : Gestion des Infos Comp., Fusion des informations complémentaire par défaut, Validier, Fermer

Sur cet écran, vous pouvez glisser-déposer des éléments d'un coté à l'autre.

Cliquez sur le bouton  pour en faire de même avec les infos complémentaires.

Fusion

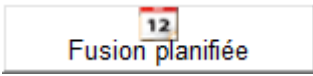
Lorsque vos choix sont faits, cliquez sur  pour valider le dédoublonnage.

L'identité apparaît en barré dans la liste de gauche, indiquant qu'il n'y a plus de doublon :

Liste des doublons	
1	nom/prénom
1	Guimond-Christiane

- Tous les historiques d'achat sont **attribués à la fiche gardée**
- Les fiches doublon sont **supprimées**

La fusion planifiée

En cliquant sur le bouton , chaque demande de fusion s'ajoute à **une liste** qui sera automatiquement traitée **la nuit suivante à 5h du matin**.

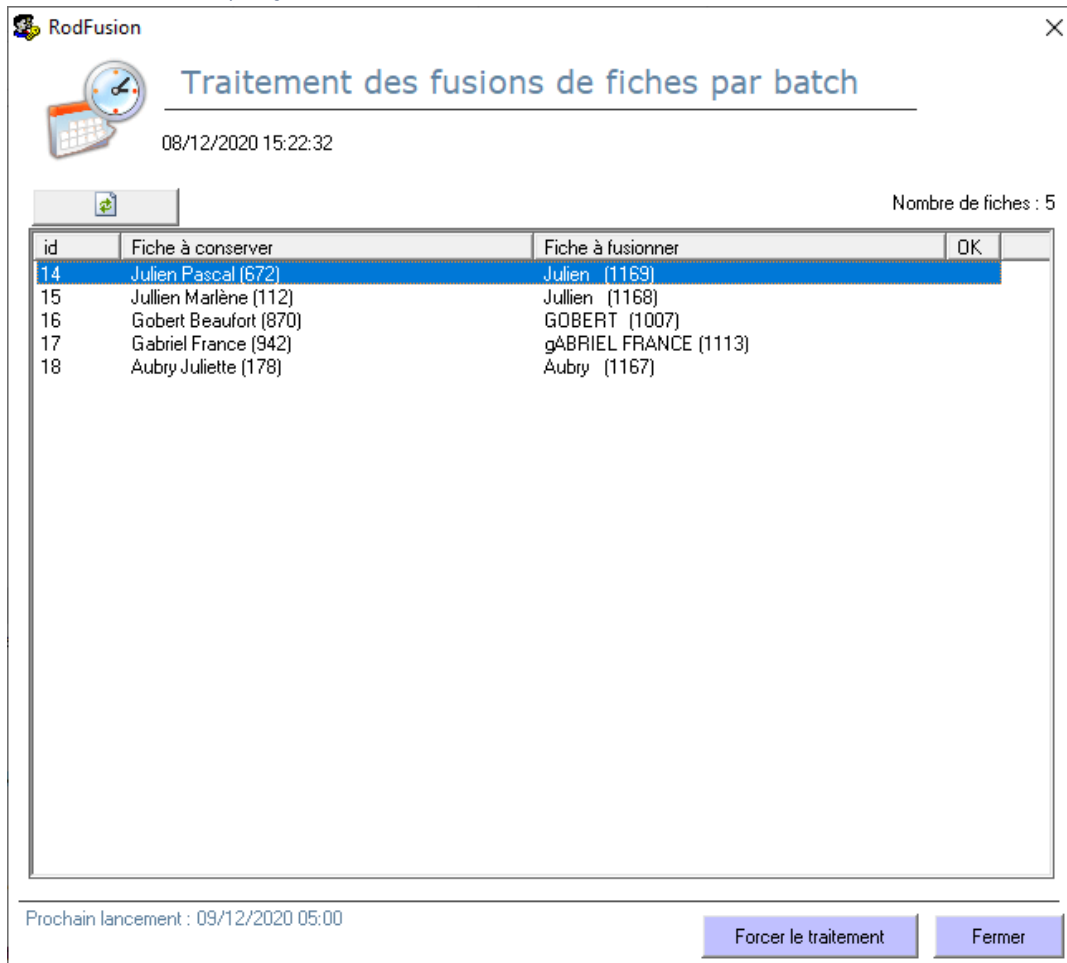
Cela a l'avantage de ne pas surcharger votre base de données en journée.

Attention cependant, il y a certains prérequis avant de pouvoir utiliser la fusion planifiée :

- Votre base de données ne doit pas être hébergée chez Rodrigue
- Le programme RodFusion.exe doit « tourner » en permanence sur un ordinateur du réseau, idéalement celui contenant la base de données

➔ **Nous vous invitons à vous rapprocher du support pour vérifier la possibilité d'utiliser cette fonctionnalité.**

Aperçu de RodFusion.exe en attente de traitement :



The screenshot shows the RodFusion application window titled "Traitement des fusions de fiches par batch". The window displays a table with 5 rows of data. The first row is highlighted in blue. The table columns are "id", "Fiche à conserver", "Fiche à fusionner", and "OK". The status bar at the bottom indicates "Prochain lancement : 09/12/2020 05:00" and has two buttons: "Forcer le traitement" and "Fermer".

id	Fiche à conserver	Fiche à fusionner	OK
14	Julien Pascal (672)	Julien (1169)	
15	Jullien Marlène (112)	Jullien (1168)	
16	Gobert Beaufort (870)	GOBERT (1007)	
17	Gabriel France (942)	gABRIEL FRANCE (1113)	
18	Aubry Juliette (178)	Aubry (1167)	

Du bon usage des critères de recherche

Selon les critères que l'on interrogera, le résultat de recherche sera plus ou moins pertinent.

Par exemple, dans le cas suivant, on interroge le **nom** et le **numéro de téléphone**.

Le système nous remonte **deux identités considérées comme identiques**, mais... bien que partageant le même nom de famille, la même adresse, et le même numéro de téléphone, ces deux personnes sont bien distinctes :

Assistant pour la gestion des doublons sur fiches clients

> Doublons Trouvés



Liste des doublons

1

	nom/prénom
1	GUITRY Lucien

Détail des fiches

2


 Sélection des critères

<input type="checkbox"/>	<p>Monsieur GUITRY Sacha</p> <p>18 avenue Elisée-Reclus 75007 PARIS</p> <p>Domicile 01 02 03 04 05</p> <p>11033 Dernière modif. : 17/11/2020 12:14 Dernière achat. : 26/02/2020 10:17:45</p>
<input type="checkbox"/>	<p>GUITRY Lucien</p> <p>18 av. Elisée-Reclus 75007 PARIS</p> <p>Domicile 01 02 03 04 05</p> <p>E-mail l.guitry@cnsad.fr</p> <p>11079 Dernière modif. : 17/11/2020 12:17 Dernière achat. : 23/07/2020 17:27:37</p>

Imprimer la liste

Gestion des fiches

Fusion immédiate

Fusion planifiée

Vous retrouverez dans le chapitre suivant quelques exemples de recherche.

Exemples de tris

Critères	Avantages	Inconvénients
<input checked="" type="checkbox"/> IDENTITE_NOM <input checked="" type="checkbox"/> IDENTITE_PRENOM	On obtiendra toutes les fiches dont le nom et le prénom sont identiques.	<p>Attention à la Méthode de recherche (ne s'applique qu'au nom ou au prénom) le résultat peut passer du simple au décuple.</p> <p>Si votre fichier est conséquent, le risque d'homonymes est également élevé.</p>
<input checked="" type="checkbox"/> IDENTITE_NOM <input checked="" type="checkbox"/> IDENTITE_PRENOM <input checked="" type="checkbox"/> POSTAL_RUE1	<p>En cherchant le même nom, prénom, et 1ere ligne d'adresse, on s'assure que les identités retenues seront de véritables doublons d'une même personne, car habitant la même adresse.</p> <p>Cette recherche est à privilégier.</p>	Une fiche constituant un doublon, mais sans adresse postale, ne figurera pas dans les résultats.
<input checked="" type="checkbox"/> IDENTITE_NOM <input checked="" type="checkbox"/> POSTAL_TEL# Téléphone #	En cherchant toutes les fiches qui ont le même nom et le même numéro de téléphone, on peut retrouver les doublons de fiches sans adresse ou de personnes ayant déménagé.	Mais cela peut également remonter plusieurs personnes vivant dans le même foyer ; ces fiches ne constituent pas des doublons pour autant.
<input checked="" type="checkbox"/> IDENTITE_NOM <input checked="" type="checkbox"/> POSTAL_CP	En se concentrant sur le nom et le code postal, on peut détecter les doublons sur des fiches incomplètes.	Mais le risque est également grand de remonter des homonymes, ces fiches ne constituant pas de doublon.
<input checked="" type="checkbox"/> POSTAL_TEL6 Email 6 (ou) <input checked="" type="checkbox"/> POSTAL_TEL7 Email 7	<p>Il s'agit de la recherche essentielle afin de permettre aux spectateurs concernés de se connecter sur Thémis.</p> <p>Assurez-vous par avance que l'e-mail utilisé par Thémis est le n°6 (par défaut) ou le n°7.</p>	<p>Les fiches retenues ne seront pas forcément la même personne : par exemple un couple ayant utilisé la même adresse mail.</p> <p>Il sera peut-être nécessaire de contacter les clients concernés.</p>

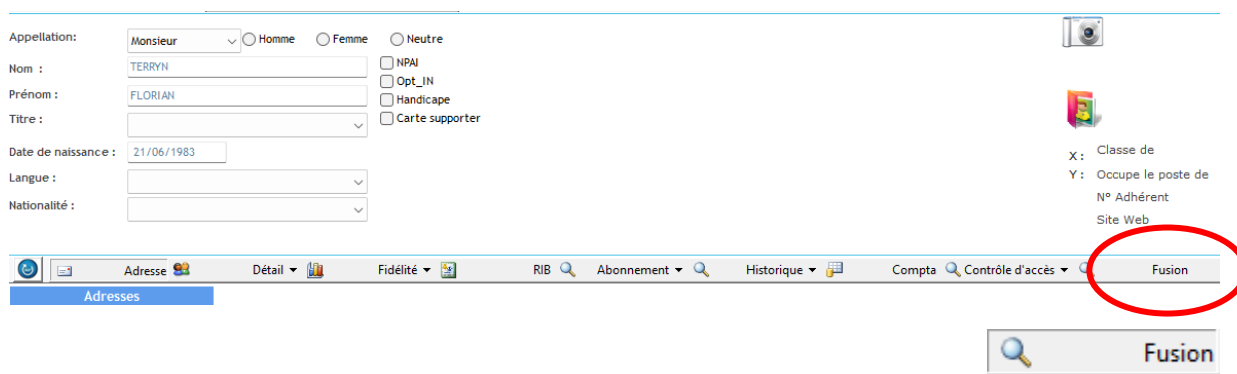
Le dédoublonnage dans la fiche client

Il est possible de réaliser des **dédoublonnages ciblés** grâce à l'option **Fusion** de la fiche client.

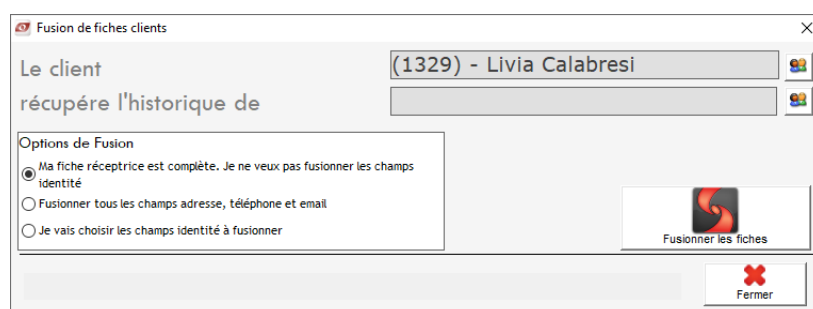
Dans ce cas, le système n'effectue pas de recherche de doublons, il faut que vous sachiez d'emblée quelles fiches vous allez fusionner.

C'est pratique de l'utiliser lorsque vous tombez ponctuellement sur des doublons au moment où vous recherchez un nom.

Vous pouvez y accéder en entrant dans la fiche client de votre choix, puis en cliquant sur l'onglet « fusion » de cette même fiche.



Le module de fusion s'affiche.



Comment fusionner ?

Cliquez sur le 2^e bouton  afin de rechercher et sélectionner la fiche à supprimer :



Parmi les options de fusion, vous pouvez :

<p>Options de Fusion</p> <p><input checked="" type="radio"/> Ma fiche réceptrice est complète. Je ne veux pas fusionner les champs identité</p> <p><input type="radio"/> Fusionner tous les champs adresse, téléphone et email</p> <p><input type="radio"/> Je vais choisir les champs identité à fusionner</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ne pas changer les champs identité de la fiche réceptrice, seul l'historique d'achat sera fusionné• Fusionner les champs identité• Sélectionner les champs à fusionner (cf. Bouton « gestion des fiches »)
---	--

Cliquez sur le bouton  afin de valider l'opération de fusion.