

Gérer les spectateurs qui n'ont pas reçu le mail qui leur annonçait le report ou l'annulation d'un spectacle

Depuis l'interface FESTIK.TOOLS

Contexte

Vous avez reporté ou annulé un spectacle depuis festik.tools, en utilisant la procédure présenté dans la [Fiche technique : reporter ou annuler un événement](#).

Malheureusement vous vous rendez compte que des spectateurs n'ont pas reçu le mail qui leur a été envoyé à la fin de cette procédure...

Il faut distinguer 2 cas

- Ce sont des cas isolés...
- Il y en a plusieurs

S'agit-il d'un cas isolé ou général ?

Afin de déterminer s'il s'agit de cas isolés ou d'un cas général, procédez ainsi ...
Rendez vous sur votre interface FESTIK.TOOLS

CLIENTS CONCERNÉS PAR UNE ANNULATION OU UN REPORT

Certains clients (3 clients) ont reçu un mail les avertissant d'un report ou d'une annulation mais n'ont pas encore réagi. En [cliquant ici](#), vous pourrez réinitialiser leur état (ils re-deviendront alors des Clients non prévenus) et vous pourrez ensuite les avertir de nouveau.

1 Aller dans ce menu, à la rubrique "Clients concernés"

2 Sélectionnez l'état : "Mail envoyé"

| Spectacle ou Forfait | Date de Représentation | Label | Report ou Annulation | Client | Commande | Nombre de tickets | État | Date limite de remboursement | Mail envoyé le | Page de remboursement |
|--|------------------------|---|----------------------|-------------------|---------------|-------------------|-------------|------------------------------|------------------|---------------------------------------|
| tests billets imprimés | | label et impression date début | Report | M. Etannul KEMLIN | 1378152100067 | 1 | Mail envoyé | Encore valide | 27/11/2020 15:44 | Page de remboursement |
| test tous les tarifs - pour tests billets imprimés | 21/01/2021 00:00 | représentation du 29/12/2020 avec label et impression date début. | Report | M. Et KE | 13784d3100064 | 1 | Mail envoyé | Encore valide | 27/11/2020 15:44 | Page de remboursement |
| test tous les tarifs - pour tests billets imprimés | 21/01/2021 00:00 | représentation du 29/12/2020 avec label et impression date début. | Report | M. Etienne KEMLIN | 1378aab100006 | 1 | Mail envoyé | Encore valide | 27/11/2020 15:44 | Page de remboursement |

3 enregistrements

Il faut faire cela au moins 5 jours après avoir lancé la procédure de report ou d'annulation, afin de laisser le temps aux spectateurs de réagir. En effet ils passent de l'état Mail Envoyé à « Mail Lu » quand ils ont cliqué sur le lien de remboursement et « A fait ses choix » une fois qu'ils ont demandé le remboursement

Si il n'y a qu'un faible pourcentage (20%) de spectateur concernés, il s'agit de cas isolés, si il y en a plus de 40% c'est un cas général.

La distinction n'est pas triviale... Il faut aussi tenir compte des spectateurs qui ne veulent rien faire, et vous abandonnent ainsi le montant le leur billet.

Gérer les cas isolés

Ces cas sont souvent dus à une adresse mail incorrecte. Vous avez deux possibilités

Procéder au remboursement à sa place,

En cliquant directement sur le lien vers sa page de remboursement depuis l'écran précédent

Lui envoyer le lien vers sa page de remboursement

Copiez le lien vers sa page de remboursement...

The screenshot shows a web application interface with a sidebar on the left and a main table area. The sidebar contains navigation items: Reports, Annulations, Spectacles, Clients concernés, Remboursements, Préparer le contrôle, RAPPORTS, Recette, Statistiques, Contrôles d'entrées, Redditions, and Rgpd. The main table displays a list of orders with columns for Report ou Annulation, Client, Commande, Nombre de tickets, Date limite de, Mail, and Page de remboursement. Three red callout boxes provide instructions: 1. 'retrouvez le spectateur grâce à son nom ou son numero de commande' (find the spectator by name or order number), 2. 'Cliquez avec le bouton droit de la souris sur "page de remboursement"' (click with the right mouse button on 'page de remboursement'), and 3. 'Sélectionnez l'option "Copier l'adresse du lien"' (select the option 'Copy the link address'). A context menu is visible over the 'Page de remboursement' link, showing options like 'Ouvrir le lien dans un nouvel onglet', 'Copier l'adresse du lien', and 'Insérer l'adresse du lien'. The URL at the bottom of the browser is <https://www.festik.tools/public/remboursement/client/etienne@festik.net/1378a3b100074/>.

| Report ou Annulation | Client | Commande | Nombre de tickets | Date limite de | Mail | Page de remboursement |
|----------------------|----------------------------------|---------------|-------------------|------------------|---------------|-----------------------|
| Report | M. Etienne REDDITION APRES ANNUL | 137877f100077 | 1 | | | |
| Annulation | M. Etienne KE NON REMB | 1378a3b100074 | 1 | Client non prévu | Encore valide | 27/11/2020 09:17 |
| Annulation | M. Etienne KEMANNUL | 1378d77100063 | 1 | Client non prévu | Encore valide | 27/11/2020 09:17 |
| Annulation | M. Etienne KEMLIN | 1378665100061 | 1 | Client non prévu | Encore valide | 27/11/2020 09:17 |
| Annulation | Mme Et KE | 1378c6f100046 | 1 | Client non prévu | Encore valide | 27/11/2020 09:17 |
| Report | GT | 1378b200005 | 1 | Client non prévu | Dépassé | 21/04/2020 09:37 |
| Report | | | | | | 21/04/2020 09:37 |

et envoyez-lui ce lien par mail – a sa bonne adresse mail. Il pourra procéder à ses choix.

Gérer les cas généraux

Ces cas arrivent malheureusement du fait des solutions anti-spam utilisées par certains fournisseurs de boîte mail. Par exemple en novembre 2020, Free a modifié son traitement des spams. Et tous les messages de report et d'annulation envoyés par festik étaient bloqués... Ils n'arrivaient même pas au destinataire dans ses pourriels. Ils étaient simplement supprimés.

La résolution a été très complexe à trouver, mais nous avons pu finalement avoir un interlocuteur compétent et modifié le contenu du mail par défaut afin que free les accepte. Cependant, nous ne sommes pas à l'abri d'une nouvelle modification de tel ou tel fournisseur.

Un bon indice pour savoir qu'il s'agit d'un cas général, est de constater que la majorité des mails appartiennent au même domaine

Dans ce cas il faut renvoyer un mail à toutes les personnes concernées....

IMPORTANT : la reconnaissance en tant que spam est fortement influencée par le nombre de liens présents dans votre message, aussi évitez de faire référence à une adresse mail ou à un site internet... nous en sommes désolé, mais cette s'appuie sur des outils pas forcément très au point.

Pour renvoyer les messages de reports et d'annulation, procédez comme indiqué sur la page suivante :

CLIENTS CONCERNÉS PAR UNE ANNULATION OU UN REPORT

Certains clients (3 clients) ont reçu un mail

les avertissant d'un report ou d'une annulation mais n'ont pas encore réagi.

En [cliquant ici](#), vous pourrez réinitialiser leur état (ils re-deviendront alors des Clients non prévenus) et vous pourrez ensuite les avertir de nouveau.

1

Cliquez ici

Prévenir les 5 clients Internet concernés par les Annulations.

Enr. / page : 25

2

Puis utilisez ces boutons pour renvoyer les mails

| Spectacle ou Forfait | Date de Représentation | Label | Report Annul | | Commande. | | État | Date limite de remboursement | Mail envoyé le | Page de remboursement |
|--------------------------|------------------------|--------------------------------------|--------------|----------------------------------|---------------|---|--------------------|------------------------------|------------------|---------------------------------------|
| | | | Report | | | | État | Date limite | | |
| Concert test pour report | 27/09/2020 20:00 | test pour reddition apres annulation | Annulation | M. Etienne REDDITION APRES ANNUL | 137877f100077 | 1 | Client non prévenu | Encore valide | | Page de remboursement |
| Concert test pour report | 23/01/2021 20:00 | test relance | Annulation | M. Etienne KE NON REMB | 1378a3b100074 | 1 | Client non prévenu | Encore valide | 27/11/2020 09:17 | Page de remboursement |
| Concert test pour report | 23/01/2021 20:00 | test relance | Annulation | M. Et KE REMB | 1378b19100073 | 1 | A fait ses choix | Encore valide | 27/11/2020 09:17 | Page de remboursement |

1 : en cliquant sur ce lien (en cliquant ici, vous pourrez...) toutes les demandes à l'état « Mail envoyé » repasseront à l'état « Client Non prévenu » et ces demandes se retrouveront dans la liste des personnes à prévenir.