



SOLUTIONS VET  
Academie

**Module 17 - Préférences en matière  
de communications**

## Module 17 – Préférences en matière de communications

### Index

#### Introduction

- 1. Préférences en matière de communications**
  - 1.1 Types de médias pour les communications
  - 1.2 Maintenance et gestion des dossiers clients
- 2. Configuration et maintenance**
  - 2.1 Configuration du compte de messagerie
  - 2.2 Maintenance des types de rappels
- 3. Gestion et création de gabarits**
  - 3.1 Gestion des gabarits
  - 3.2 Création d'un nouveau gabarit
- 4. Envoi de messages texte (SMS)**
- 5. Historique des communications**

#### **AVIS IMPORTANT**

*Il se peut que l'apparence graphique et que certaines descriptions présentées dans nos modules de formation en ligne diffèrent de votre version logicielle.*

*L'Académie Solutions Vet met régulièrement ses modules à jour; toutefois, le logiciel est en constante évolution.*

## Introduction

À l'ère actuelle des communications dans laquelle nous vivons, il s'avère important de vous offrir un outil efficace et rapide pour communiquer avec vos clients en fonction de leurs préférences.

À cet effet, nous désirons vous informer que nous avons ajouté la fonction SMS dans les médias de communications *animail*. En quelques clics, vous pourrez dorénavant envoyer tous les documents que vous utilisez quotidiennement par courriel, par SMS ou par la poste.

### 1. Préférences en matière de communications

Grâce à la fonctionnalité **Préférences de communication**, votre client pourra vous indiquer par quel moyen de communication il désire être avisé pour les différents types de rappel, ainsi que pour recevoir ses factures et états de compte.

#### 1.1 Types de médias pour les communications

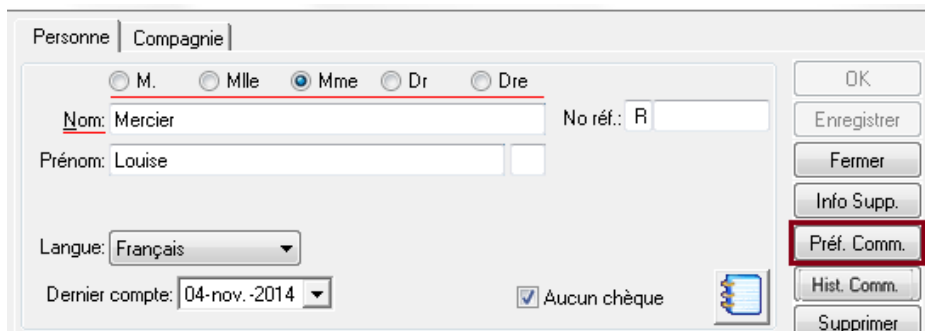
Voici les types de médias disponibles pour communiquer avec votre clientèle :

- Téléphone
- Courriel
- SMS
- Document imprimé

#### 1.2 Maintenance et gestion des dossiers clients

Pour accéder aux préférences d'un client en matière de communications :

Cliquez sur le bouton  situé à droite dans la fiche **Personne**.



The screenshot shows a software interface for a 'Personne' record. At the top, there are tabs for 'Personne' and 'Compagnie'. Below the tabs, there are radio buttons for gender: M., Mlle, Mme (selected), Dr, and Dre. The 'Nom' field contains 'Mercier' and 'No réf.' contains 'R'. The 'Prénom' field contains 'Louise'. There is a 'Langue' dropdown menu set to 'Français'. The 'Dernier compte' field shows '04-nov.-2014'. A checkbox for 'Aucun chèque' is checked. On the right side, there is a vertical stack of buttons: OK, Enregistrer, Fermer, Info Supp., **Préf. Comm.** (highlighted with a red box), Hist. Comm., and Supprimer.

La fiche de préférences du client s'affichera. Par défaut, tous les types de communications auront un crochet dans la case sous la colonne « Accepte », d'où l'importance de valider les préférences avec vos clients (p. ex., lorsqu'il se présente à son rendez-vous).

Vous pourrez modifier les préférences pour les communications suivantes :

- Confirmation de rendez-vous
- Facture
- État de compte
- Messages ou information

La section **Rappels** (la section du bas), qui contient souvent plusieurs types de rappels, peut également être paramétrée de façon très précise. Par exemple, Madame Mercier peut préférer recevoir les rappels de vaccins par courriel et recevoir un SMS pour le suivi d'une chirurgie.

Préférences de communication pour : Mme Louise Mercier (237)

Courriel: mercier.louise@hatmail.ca      Téléphone SMS: (450) 555-4087  
 Dernière modification: 07-nov.-2014

Communication	Accepte	Préférences				
Confirmation de rendez-vous	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Toutes	<input type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé	<input type="radio"/> Téléphone	<input checked="" type="radio"/> Texte SMS
Facture	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Toutes	<input checked="" type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé		
État de Compte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Toutes	<input type="radio"/> Courriel	<input checked="" type="radio"/> Imprimé		
Message ou information	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Toutes	<input type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé	<input type="radio"/> Téléphone	<input type="radio"/> Texte SMS
Rappels:	<input type="checkbox"/>					
Courtoisie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Toutes	<input type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé	<input type="radio"/> Téléphone	
examen annuel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Toutes	<input type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé	<input type="radio"/> Téléphone	
mailing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Toutes	<input checked="" type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé	<input type="radio"/> Téléphone	
rappels internes	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Toutes	<input type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé	<input type="radio"/> Téléphone	
suivi chirurgie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Toutes	<input type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé	<input checked="" type="radio"/> Téléphone	
test	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Toutes	<input type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé	<input type="radio"/> Téléphone	
Toiletage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Toutes	<input checked="" type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé	<input type="radio"/> Téléphone	
vaccin 2 ans	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Toutes	<input checked="" type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé	<input type="radio"/> Téléphone	
vaccin 3 ans	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Toutes	<input checked="" type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé	<input type="radio"/> Téléphone	
Vaccin annuel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Toutes	<input checked="" type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé	<input type="radio"/> Téléphone	
I vaccin mensuel x	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Toutes	<input checked="" type="radio"/> Courriel	<input type="radio"/> Imprimé	<input type="radio"/> Téléphone	

OK    Annuler    Imprimer

Il est possible d'imprimer une fiche des préférences du client en matière de communications.

Voici l'aperçu de cette fiche :

<p><b>Clinique Vétérinaire Maskoutaine Inc.</b> <span style="float: right;"><b>Date: 02-déc.-2014</b></span>                  14 avenue Avil                  St-Hyacinthe, QC J2T 3S6                  Téléphone: (450)771-2368</p>																									
<p style="text-align: center;"><b>Préférences de communication pour : Mme Louise Mercier</b>                  SMS: (450) 555-4087                  Courriel: mercier.louise@hotmail.ca                  Dernière modification: 07-nov.-2014</p>																									
<p>Communication:</p> <hr/> <table border="0"> <tr> <td>Confirmation de rendez-vous</td> <td>SMS</td> </tr> <tr> <td>Facture</td> <td>Courriel</td> </tr> <tr> <td>État de Compte</td> <td>Imprimé</td> </tr> <tr> <td>Messages</td> <td>Courriel, Imprimé, Téléphone, SMS</td> </tr> </table>		Confirmation de rendez-vous	SMS	Facture	Courriel	État de Compte	Imprimé	Messages	Courriel, Imprimé, Téléphone, SMS																
Confirmation de rendez-vous	SMS																								
Facture	Courriel																								
État de Compte	Imprimé																								
Messages	Courriel, Imprimé, Téléphone, SMS																								
<p>Rappels:</p> <hr/> <table border="0"> <tr> <td>Courtoisie</td> <td>Courriel, Imprimé, Téléphone</td> </tr> <tr> <td>examen annuel</td> <td>Courriel, Imprimé, Téléphone</td> </tr> <tr> <td>mailing</td> <td>Courriel</td> </tr> <tr> <td>rappels internes</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>suiwi chirurgie</td> <td>Téléphone</td> </tr> <tr> <td>test</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Toilettage</td> <td>Courriel</td> </tr> <tr> <td>vaccin 2 ans</td> <td>Courriel</td> </tr> <tr> <td>vaccin 3 ans</td> <td>Courriel</td> </tr> <tr> <td>Vaccin annuel</td> <td>Courriel</td> </tr> <tr> <td>vaccin mensuel x</td> <td>Courriel</td> </tr> <tr> <td>Vers du coeur</td> <td>N/A</td> </tr> </table>		Courtoisie	Courriel, Imprimé, Téléphone	examen annuel	Courriel, Imprimé, Téléphone	mailing	Courriel	rappels internes	N/A	suiwi chirurgie	Téléphone	test	N/A	Toilettage	Courriel	vaccin 2 ans	Courriel	vaccin 3 ans	Courriel	Vaccin annuel	Courriel	vaccin mensuel x	Courriel	Vers du coeur	N/A
Courtoisie	Courriel, Imprimé, Téléphone																								
examen annuel	Courriel, Imprimé, Téléphone																								
mailing	Courriel																								
rappels internes	N/A																								
suiwi chirurgie	Téléphone																								
test	N/A																								
Toilettage	Courriel																								
vaccin 2 ans	Courriel																								
vaccin 3 ans	Courriel																								
Vaccin annuel	Courriel																								
vaccin mensuel x	Courriel																								
Vers du coeur	N/A																								

## 2. Configuration et maintenance

### 2.1 Configuration du compte de messagerie

Vous devrez indiquer vos paramètres sous : **Configuration... Options générales, et Messagerie** : Voir Module 11- Nouveautés version 2.3 à la section 8.2.

Vous devrez configurer la section des **Paramètres SMS**, seulement si vous avez adhéré à l'envoi de courriels de masse animail. Communiquez avec nous pour obtenir de l'aide sur cette section. (Les informations affichées dans cette capture d'écran ne servent qu'à titre d'exemple)

### 2.2 Maintenance des types de rappels

Vous pourrez effectuer la maintenance de vos types de rappels sous : **Configuration... Tables élémentaires... Types... et Type de rappel.**

Pour en savoir davantage sur la configuration et la maintenance des types de rappels, consultez la section 1 du Module 2 - Rappels et calendriers de vaccins. Consultez également la section 7 du Module 16 – animail, laquelle traite de l'envoi de lots de rappels.

### 3. Gestion et création de gabarits

#### 3.1 Gestion des gabarits

Pour trouver les types de rappels sauvegardés dans votre logiciel, cliquez sur **Configuration...**, puis sur **animail**.

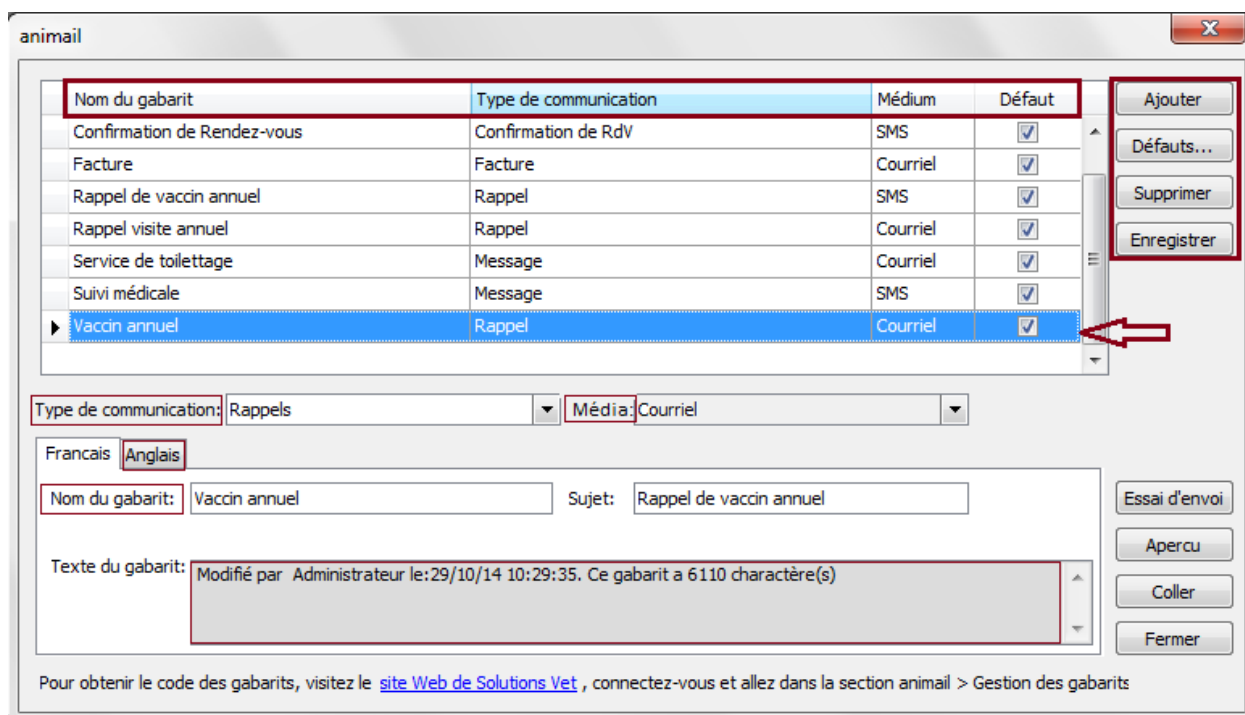
L'écran contenant une liste des gabarits s'ouvrira. C'est ici que vous pouvez apporter des modifications aux gabarits. Pour ce faire, sélectionnez le gabarit que vous voulez modifier. Celui-ci s'affichera dans le bas de l'écran. Vous pourrez effectuer des changements aux champs suivants :

Le Type de communication

Le Média

Le Nom du gabarit

Le texte dans les deux langues



À l'aide des boutons situés à droite de la liste, vous pourrez faire la gestion de vos gabarits.

**Ajouter** : Pour créer un nouveau gabarit L'écran « **Nouveau gabarit** » s'affichera.

**Défauts** : Pour afficher et configurer le gabarit à utiliser, par défaut, pour chaque type d'envoi.

**Supprimer** : Pour éliminer le gabarit sélectionné. Un message d'avertissement vous demandera de confirmer votre demande.

Facture	Facture	Courriel	<input checked="" type="checkbox"/>
▶ New Grooming Service	Message	Courriel	<input type="checkbox"/>
Rappel de vaccin annuel	Rappel	SMS	<input checked="" type="checkbox"/>
Rappel visite annuel	Rappel	Courriel	<input checked="" type="checkbox"/>
Suivi médicale		SMS	<input checked="" type="checkbox"/>
Vaccin annuel		Courriel	<input checked="" type="checkbox"/>

Type de communication: Messages personnalisés

Français Anglais

animail

Désirez-vous vraiment effacer ce type de message?

Oui Non

Supprimer Enregistrer

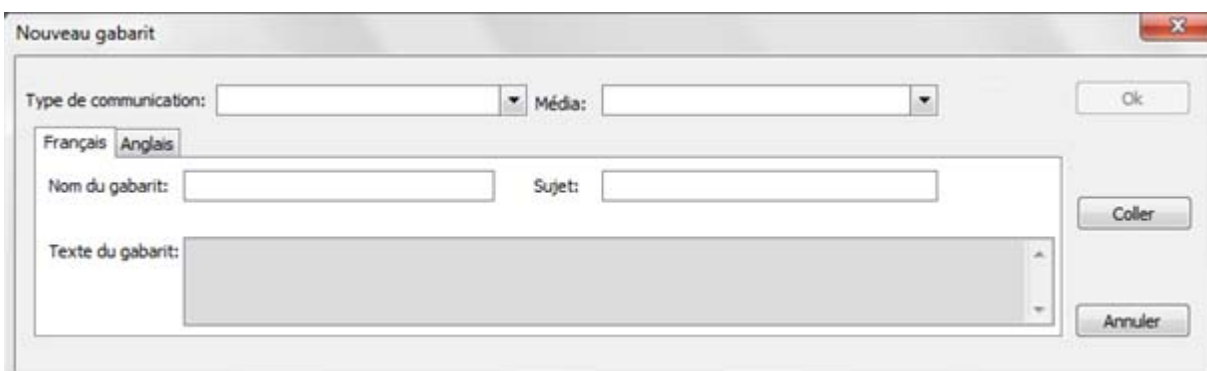
**Enregistrer** : Pour sauvegarder un nouveau gabarit.

Les gabarits de rappels se trouvent dans la section **animail** sur notre site Internet de solutionsvet.ca sous la section animail dans la Gestion des gabarits.



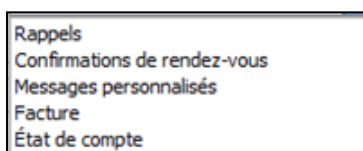
### 3.2 Création d'un nouveau gabarit

Voyons en détail les champs de la fenêtre **Nouveau gabarit**, lesquels serviront à créer l'envoi de messages texte.



a) Choisissez le type de communication et le média :

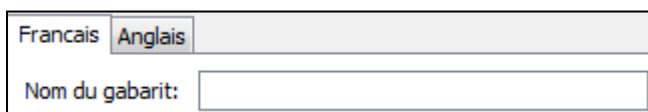
**Type de communication :**



**Média :**



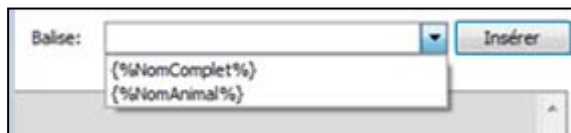
b) Créez le **Nom du gabarit**, par exemple : Confirmation de rendez-vous SMS, Informations médicales, Suivis, etc.



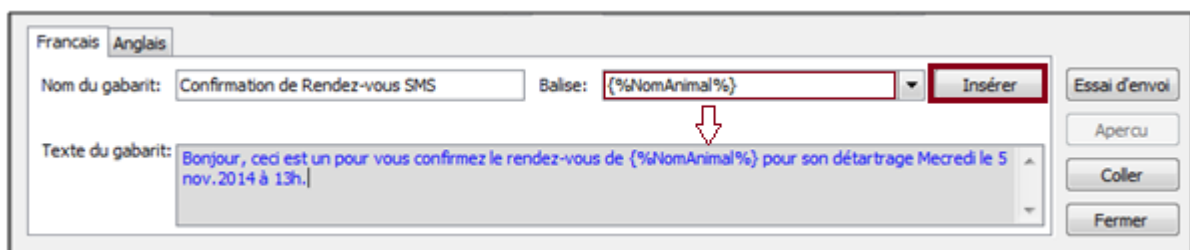
c) Créez le **Sujet**, soit l'objet du message qui indiquera la raison de votre envoi, qui sera dans la boîte de réception courriel ou titre du SMS que le client recevra.



- d) Dans le cas d'un envoi **SMS**, au lieu de **Sujet**, vous trouverez : **Balise** (champs), que vous pourrez inclure dans le message texte. Soit le nom complet du client {%NomComplet%} et/ou le nom de l'animal {%NomAnimal%}.



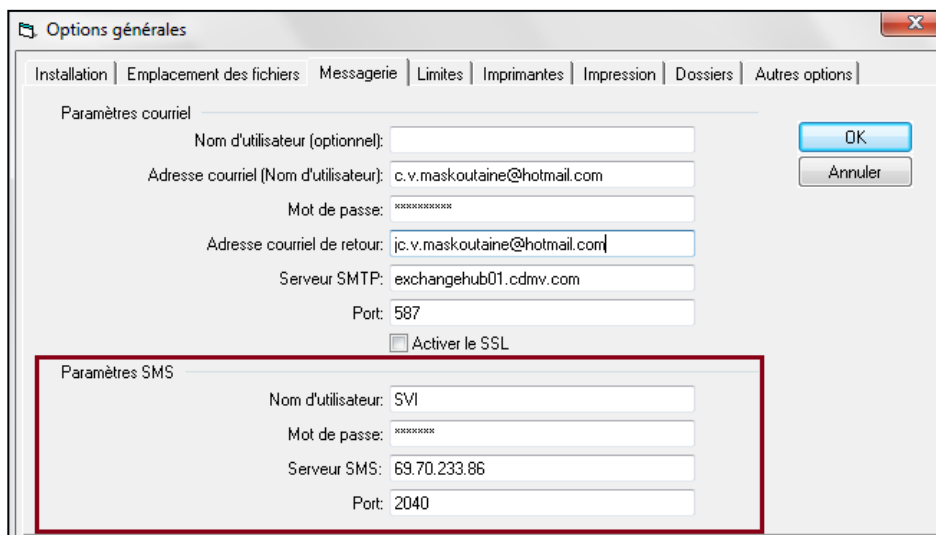
- e) Rédigez votre message dans la fenêtre texte et cliquez sur **Insérer** pour inclure le ou les champs, à l'endroit de votre choix dans le message. Voir l'exemple ci-dessous :



- f) Il est obligatoire de créer le gabarit dans les deux langues, sinon un message d'échec s'affichera. (Remarque : le texte apparaîtra en bleu tant qu'il n'est pas enregistré.)
- g) Cliquez sur **Aperçu** pour voir le message qui sera envoyé. Nous vous suggérons de faire un **Essai d'envoi**, afin de valider le résultat final. Vous trouverez les boutons **Aperçu** et **Essai d'envoi** à droite de la fenêtre.

#### 4. Envoi de messages texte (SMS)

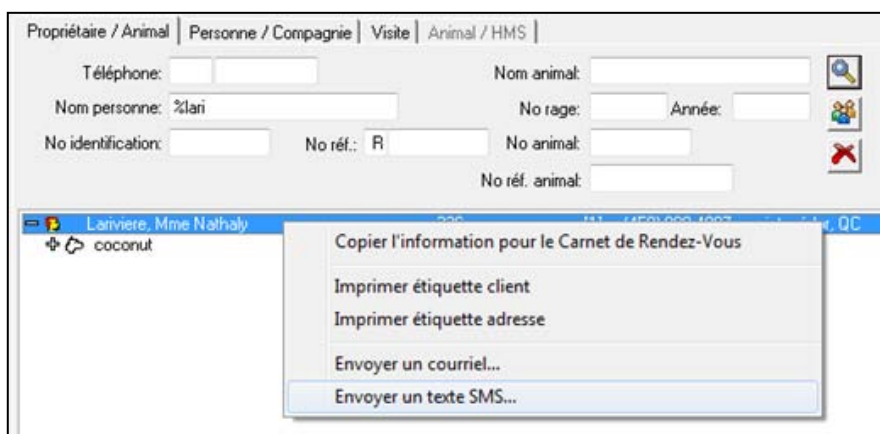
Pour pouvoir envoyer des messages texte, vous devrez avoir configuré votre logiciel au préalable (sous **Configuration... Options générales... Messagerie**). Notre équipe de soutien Solutions Vet pourra vous aider à obtenir les informations à inscrire.



(Les informations affichées dans cette capture d'écran sont qu'à titre d'exemple)

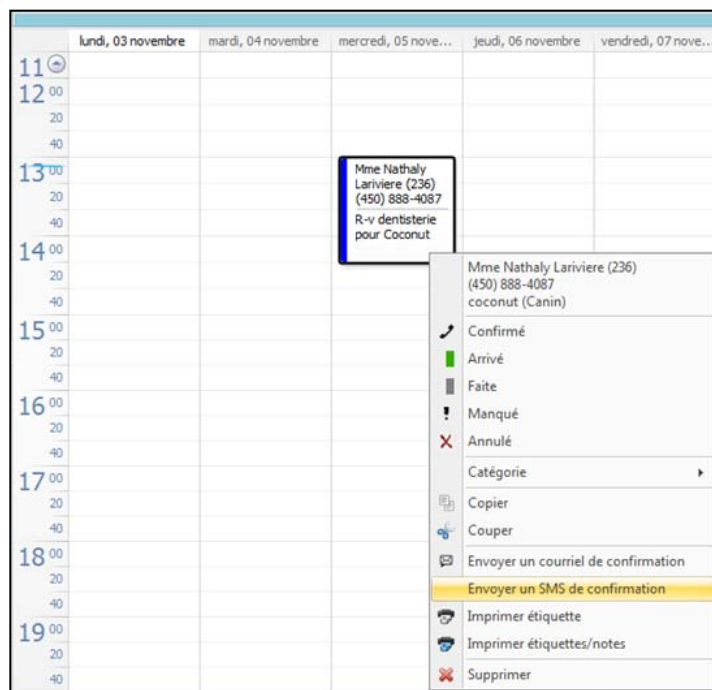
Vous pouvez envoyer des messages texte par SMS à partir du dossier client ou directement du Carnet de Rendez-vous.

À partir du dossier client, cliquez à droite et sélectionnez **Envoyer un texte SMS...**



Pour confirmer un rendez-vous à partir du Carnet de rendez-vous :

Cliquez à droite en vous positionnant sur le rendez-vous et sélectionnez **Envoyer un SMS de confirmation**.



La case SMS doit être cochée dans le dossier du client, pour ce type d'envoi.

Téléphone (en ordre d'importance)						
	#	Type	Téléphone	Local	Description	SMS
▶	1	Cellulaire	(450)555-4087			<input checked="" type="checkbox"/>
	2	Maison	(514)555-9999			<input type="checkbox"/>
*						<input type="checkbox"/>

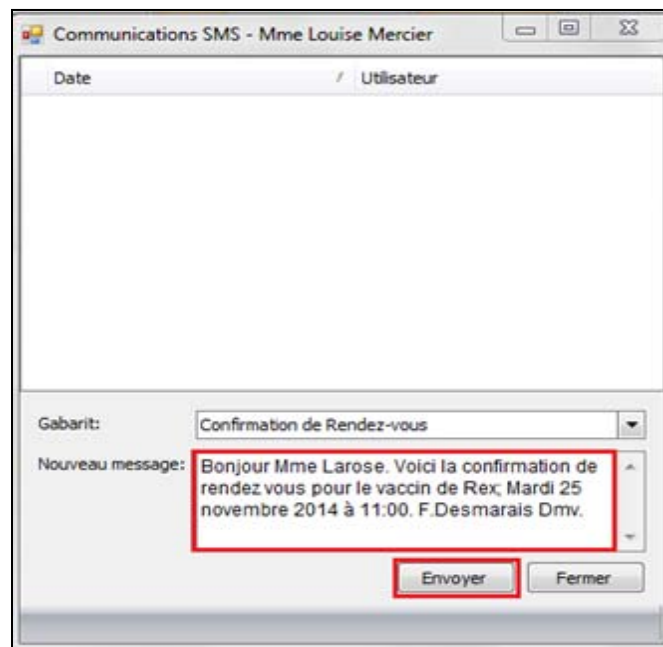
Si vous sélectionnez un client qui n'a pas de numéro de cellulaire inscrit ou dont la case SMS n'est pas cochée, un message d'avertissement apparaîtra au bas de la fenêtre s'affichera :

L'envoi est désactivé. Ce client n'a pas de téléphone SMS de configuré.

L'écran **Communications SMS** s'affichera, que l'envoi s'effectue à partir d'un rendez-vous ou à partir de la fiche **Personne**.

Voici les 3 étapes pour envoyer un message texte :

1. Choisissez le gabarit
2. Composez votre message dans la fenêtre **Nouveau message**
3. Cliquez sur **Envoyer**



Lorsque vous aurez cliqué sur **Envoyer**, l'écran **Communications SMS** présentera le message en lettres bleues dans le haut de la fenêtre et indiquera **Message envoyé (ID #)** » au bas.




Voici l'aperçu du message SMS que le client reçoit :



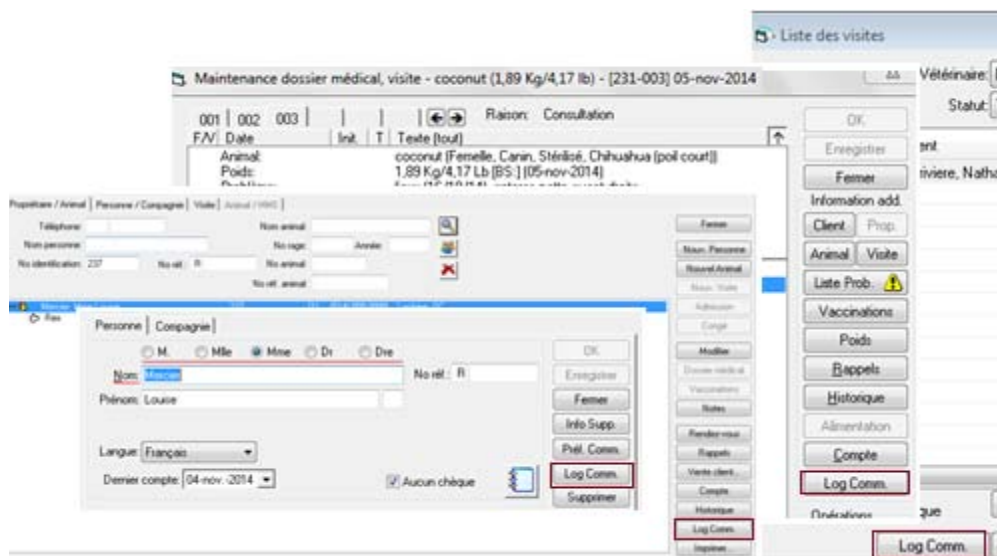
## 5. Historique des communications

L'Historique des communications est le registre des envois faits au client, que ce soit par courriel, par SMS ou dans un envoi de courriel de masse (Lot de rappel).

Remarque : L'envoi de lot de rappels par SMS, n'est pas disponible.

Vous trouverez le bouton  (Historique des communications) aux endroits suivants :

- À partir de la fenêtre de Recherche
- De la fenêtre de la Personne
- De la liste des Visites
- Ainsi que du Dossier médical



En utilisant le flèche dans le coin droit de l'entête de la colonne **Date**, vous pouvez choisir l'ordre d'affichage des messages en fonction du plus récent au plus ancien (ou à l'inverse). Vous pouvez également choisir le type de message affiché en premier en cliquant sur la flèche dans l'entête de **Type de message**. L'exemple qui suit ne contient pas les autres types de communications qui peuvent s'y trouver. Tel que: Courriel, Facture, État de Compte, Rappel, etc.



Notez qu'il est également possible de voir la liste des messages texte envoyés à ce client dans la partie supérieure de l'écran **Communications SMS**, comme ci-dessous :

