

Ticketack

Solution de billetterie clé en main.

Grilles tarifaires, abonnements et contingents

Table des matières

1. Version.....	1
2. But et utilisation de ce document.....	1
3. Support technique.....	2
4. Définitions.....	2
Événement.....	2
Grille tarifaire.....	2
Tarif.....	2
Type de ticket.....	2
Contingent.....	2
5. Principe général de fonctionnement.....	3
6. Propriété des tarifs.....	3
7. Propriétés des types de tickets.....	4
8. Propriétés des contingents.....	6
9. Contingents système.....	6
Overbooking.....	7
Book-on-check.....	7
No show.....	7

1. Version

Date de dernière modification de ce document : jeudi 19 novembre 2020

Dernière version de ce document : <https://ticketack.com/documentation/Français/Ticketack - Grilles tarifaires, abonnements et contingents.pdf>

2. But et utilisation de ce document

Ce document a pour but de définir de façon précise les processus liés à la définition des *tarifs* des *événements*, des types de titres d'entrées multiples ou non ainsi que du fonctionnement et de la définition des *contingents*.

Si un point ne vous semble pas clair ou pas suffisamment traité dans ce document, merci de nous en faire part afin que nous l'améliorions.

Les sections qui ne sont pas terminées sont marquées par le mot clé **TODO**.

3. Support technique

Si vous rencontrez des difficultés avec les processus ou les informations fournies dans ce document, vous pouvez nous contacter de différentes manières :

- Sur le tableau Trello dédié à votre organisation (le cas échéant)
- Par e-mail à l'adresse support@netoxygen.ch
- Par téléphone au 022 364 8000
- En cas d'urgence, hors des heures d'ouverture, en appelant le 022 777 74 91 et en suivant les instructions du répondeur 24/7

4. Définitions

Événement

Un *événement* est défini par sa date, son titre et d'autres meta-données qui dépendent du type d'événement. Il peut s'agir d'une séance, d'un concert, d'une conférence, etc.

Grille tarifaire

Les *grilles tarifaires* permettent de regrouper différents *tarifs* et de les appliquer à un ensemble d'*événements*.

Tarif

Un *tarif* est associé à une *grille tarifaire* ou à un *type de ticket*. Chaque tarif a de nombreuses propriétés qui sont détaillées plus loin dans ce document.

Type de ticket

Du point de vue de la billetterie, tout billet qui n'est pas associé directement à une séance est un *type de ticket* ou *abonnement*. **Ainsi les accréditations, bons cadeau, cartes 5 entrées, cartes de membres sont tous considérés ici comme des abonnements.** Chaque type de ticket dispose de propriétés et règles qui sont détaillées plus loin dans ce document.

Contingent

Les contingents sont un mécanisme puissant permettant de définir quels types de billets (abonnements, billets simples) peuvent obtenir une place pour un événement en fonction de différents critères cumulatifs.

5. Principe général de fonctionnement

Les *grilles tarifaires* et les *types de tickets* sont gérés à travers l'interface de gestion *Kronos*.

Si des règles supplémentaires doivent être mises en place sur vos événements, vous avez la possibilité de nous en faire part afin que nous en tenions compte lors de l'import des événements.

Ces *grilles tarifaires* et les événements auxquels les *types de tickets* donnent accès dépendent de l'outil de programmation que vous utilisez :

- **Si vous utilisez *Kronos*** pour votre programmation, le choix de la grille tarifaire à appliquer sur un événement peut directement être fait lors de la programmation. Référez-vous au document [Ticketack - Programmation - Kronos.pdf](#) pour plus d'informations.
- **Si vous utilisez *Eventival*** pour votre programmation, le choix des abonnements éligibles pour une séance et le choix de la grille tarifaire à appliquer sur une séance peut directement être fait depuis Eventival lors de la programmation de l'événement. Référez-vous au document [Ticketack - Programmation – Eventival.pdf](#) pour plus d'informations.
- Si vous utilisez un autre outil, l'application des *grilles tarifaires* et autres règles sur les *types de tickets* pourra soit être fait selon des règles d'import, soit spécifié depuis votre outil.

6. Propriété des tarifs

Informations de base

- **Nom** : le nom du tarif dans chacune des langues activées, ce nom apparaîtra sur l'interface du point de vente et/ou votre site Web ou celui de la billetterie ; il convient de choisir un nom court et explicite en évitant si possible des mots inutiles (par exemple préférez « Étudiants » à « Tarif étudiants », « 20 ans, 20 francs » à « Carte 20 ans, 20 francs »).
- **Description** : la description du tarif, dans chacune des langues activées, pourra être présentée aux clients qui font leur achat en ligne. Il est également possible de reprendre cette description dans le *layout* du billet.
- **Éligibilité** : indiquez ici une phrase courte à destination du personnel qui scanne les billets aux entrées uniquement pour les tarifs qui nécessitent une pièce de légitimation (carte d'étudiant par exemple). [TODO : cette propriété n'est pas encore modifiable depuis Kronos]
- **Prix** : le prix est le montant demandé à l'acheteur.
- **Valeur** : la valeur est la valeur comptable de ce *tarif* du point de vue de la billetterie. En général la valeur est égale au prix.
Si vous touchez de l'argent d'un tiers en plus du prix lorsque vous vendez ce tarif (subvention par exemple) ; dans ce cas indiquez une valeur égale au prix + la subvention touchée, le système calculera alors automatiquement les montants à réclamer.
Au contraire, si vous devez reverser une partie du prix à un tiers (commission auprès d'un tiers par exemple), indiquez une valeur plus faible que le prix. Finalement si le tarif représente un billet payé à l'avance à l'aide d'un autre système – ou au contraire qui sera

payé plus tard, par exemple sur facture - indiquez alors un prix de 0 et une valeur correspondant au montant encaissé sur l'autre système.

- **TVA**
- **Valeur par événement** : dans le cas d'abonnement ou d'autres types de ticket pour plusieurs événements, vous pouvez ventiler ici la valeur à assigner par événement. Par exemple dans le cas d'une carte 10 entrées à 100 CHF, vous pourriez décider d'assigner 10 CHF à chaque réservation. TODO : cette propriété n'est pas encore modifiable depuis Kronos]
- **Catégorie** : dans le cas de places numérotées, la catégorie d'un tarif doit correspondre à la catégorie des sièges pour lesquels ce tarif est disponible.

Affichage :

- **Ordre** : entier qui définit l'ordre du tarif, plus l'entier est grand plus le tarif apparaîtra « en dernier ».
- **Classe CSS** : permet de spécifier une classe CSS afin de donner un style visuel particulier à un tarif au moyen de votre feuille de style personnalisée (ce style peut être différent sur le point de vente, le eshop ou l'application mobile).

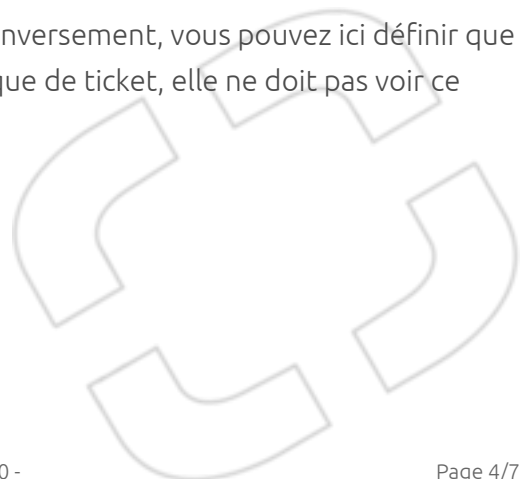
Règles :

- **Valide à partir de** : date de début de validité du tarif [TODO : ceci n'est pas encore pris en compte]
- **Valide jusqu'à** : date de fin de validité du tarif [TODO : ceci n'est pas encore pris en compte]
- **Rôles** : indiquez ici une liste de rôles utilisateurs qui ont le droit de vendre des billets à ce tarif. Les rôles disponibles par défaut sont les suivants :
 - [ADMIN](#) : l'ensemble des administrateurs
 - [ESHOP](#) : votre site Web, celui de la billetterie et l'application mobile si disponibles
 - [ON-SITE](#) : vos collaborateurs aux points de vente lors de l'événement
 - [PARTNER](#) : des partenaires externes (office du tourisme, magasins partenaires, etc.)
 - [ACCRED](#) : l'ensemble des utilisateurs qui disposent de ce rôle (en général le bureau des accréditations).

Note : si aucun rôle n'est sélectionné, le tarif sera désactivé.

Note : pour sélectionner plusieurs rôles, maintenez la touche Ctrl enfoncée.

- **Limiter ce tarif aux types de tickets suivants** : vous avez ici la possibilité de faire apparaître ce tarif uniquement pour les personnes qui sont connectées avec un *type de ticket* (abonnement, accréditation, etc.) spécifique.
- **Interdire ce tarif aux types de tickets suivants** : inversement, vous pouvez ici définir que si une personne est connectée avec un type spécifique de ticket, elle ne doit pas voir ce tarif.



7. Propriétés des types de tickets

Chaque type de ticket a les propriétés suivantes :

Informations de base :

- **Nom** : le nom du type de ticket dans chacune des langues activées, ce nom apparaîtra sur l'interface du point de vente et/ou votre site Web ou celui de la billetterie.
- **Identifiant** : il s'agit d'un identifiant interne de ce type d'*abonnement*, il sera saisi par l'équipe de Ticketack et vous n'avez pas besoin de vous en soucier.
- **Description** : la description du type de ticket, dans chacune des langues activées, pourra être présentée aux clients qui font leur achat en ligne. Il est également possible de reprendre cette description dans le *layout* du ticket.

Un ou plusieurs tarifs dont les propriétés sont décrites dans la section précédente («*Propriétés des tarifs*»). Si aucun tarif n'est défini ou autorisé, alors ce type de ticket ne sera pas disponible à la vente.

Une ou plusieurs règles dont les propriétés sont décrites ci-dessous :

- **ID de séance** : un identifiant de séance Ticketack (ce champ sera en général vide car l'éligibilité d'un type de ticket pour une séance est en général gérée avec les *contingents*).

--- **OU / ET** ---

- **Durée** : une durée au format ISO 8601, par exemple P1Y signifie que cette règle est valable pendant un an à partir de la date de création.

--- **OU** ---

- **Du/Au** : indique le début et la fin de la validité de la règle.

--- **ET** ---

- **Nombre de réservations** : correspond au nombre de séances maximum que l'acheteur pourra réserver pour cette règle.
- **Pour la même séance : correspond au nombre** : permet d'indiquer le nombre de fois qu'on peut réserver pour la même séance dans le cadre de cette règle.
- **Règle de chevauchement** : vous pouvez définir ici s'il est possible de réserver deux événements qui se chevauchent ou qui sont proches l'un de l'autre. Le système permet d'interdire par exemple la réservation de deux séances qui se chevauchent partiellement ou d'interdire de réserver une séance qui commence moins d'un certain nombre de minutes après la fin d'une autre séance. Le chevauchement est défini au format ISO 8601, par exemple PT0M signifie que la fin d'une séance ne peut pas du tout se chevaucher avec le début d'une autre au sein de cette règle. Si vous laissez le champ vide alors il sera possible de réserver plusieurs séances qui se chevauchent si le reste de la définition de la règle le permet. Si vous indiquez PT10M alors le début d'une séance doit avoir lieu au minimum 10 minutes après la fin d'une autre séance réservée au sein de cette règle. Finalement si vous indiquez -PT15M, alors il est autorisé de réserver une séance qui commence jusqu'à 15 minutes avant la fin de la séance précédemment réservée au sein de cette règle.
- **Option « même jour »** : si vous cochez cette case, toutes les réservations de l'abonnement doivent être pour des événements ayant lieu le même jour. Cette option est

essentiellement utilisée pour des cartes journalières sans date fixe.

Attention : si vous avez des événements après minuit, cette option peut avoir un comportement indésirable, veuillez nous contacter pour établir la meilleure marche à suivre dans ce cas.

Champs : [TODO : ces informations ne peuvent pas encore être fournies à travers Kronos, merci de nous contacter pour établir la liste des champs à demander]

- **Champs demandés (eshop)** : il s'agit des informations demandées pour chaque création d'abonnement depuis votre site Web, le site de la billetterie ou l'application mobile. Les champs sont à choisir parmi : firstname, lastname, address, zip, city, country, photo, age, birthdate, gender, phone, cellphone, email (permet notamment au système d'envoyer une notification facultative de modification de réservation). Faites suivre les champs que vous voulez rendre obligatoires par un astérisque (*).
- **Champs demandés (pos)** : il s'agit des informations demandées pour chaque création d'abonnement depuis les points de vente physiques. Les champs sont à choisir parmi : firstname, lastname, address, zip, city, country, photo, age, birthdate, gender, phone, cellphone, email (permet notamment au système d'envoyer une notification facultative de modification de réservation). Faites suivre les champs que vous voulez rendre obligatoires par une astérisque (*).

Attention : prenez en compte le temps nécessaire à la saisie de ces informations par vos caissiers et caissières dans votre choix des données à récolter.

8. Propriétés des contingents

Les contingents ont les propriétés suivantes :

- **Identifiant** : identifiant du contingent (son nom).
- **Capacité** : nombre de places disponibles dans ce contingent.
- **Vendeurs** : indiquez ici une liste de rôles utilisateurs qui ont le droit d'accéder à ce contingent. Les rôles disponibles par défaut sont les suivants :
 - [ADMIN](#) : l'ensemble des administrateurs
 - [ESHOP](#) : votre site Web, celui de la billetterie et l'application mobile si disponibles
 - [ON-SITE](#) : vos collaborateurs aux points de vente lors de l'événement
 - [PARTNER](#) : des partenaires externes (office du tourisme, magasins partenaires, etc.)
 - [ACCRED](#) : l'ensemble des utilisateurs qui disposent de ce rôle (en général le bureau des accréditations).
- **types de billets éligibles** : identifiants Ticketack des types de billets (billets simples, abonnements) qui peuvent accéder à ce contingent
- **disponible depuis** : date et heure à partir de laquelle ce contingent est ouvert.
- **disponible jusqu'à** : date et heure à partir de laquelle ce contingent n'est plus disponible.
- **peut voler depuis** : lorsque ce contingent ne dispose plus de place, il est autorisé à voler des places aux contingents indiqués ici, dans l'ordre indiqué. **Note : les règles du contingent depuis lesquels les places sont « volées » ne sont pas évaluées en cas de vol.**

9. Contingents système

En plus de vos contingents spécifiques, nous mettons en place pour vous les contingents système suivants dont le but est décrit ci-après.

Overbooking

La fonctionnalité d'*overbooking* permet aux utilisateurs disposant du rôle [OVERBOOKING](#) (c.f. gestion des utilisateurs décrite dans le document [Ticketack - Administration, gestion des utilisateurs et statistiques.pdf](#)) de vendre ou effectuer des réservations au-delà de la capacité de la salle. Ce faisant le *contingent* [OVERBOOKING](#) est augmenté du nombre de places concernées ce qui a pour effet d'augmenter la capacité de la salle du point de vue du système.

Book-on-check

La fonctionnalité « book-on-check », permet, pour autant que le *contingent* [BOOK-ON-CHECK](#) ait été défini ainsi – ce qui est sa fonction par défaut – aux personnes qui disposent d'un *abonnement* éligible pur un *événement* mais qui n'ont pas fait de réservation préalable, de rentrer dans la salle. Ce faisant, le système crée au moment du contrôle d'entrée une réservation pour l'*événement* de façon transparente pour le contrôleur d'entrée et le client et ce, pour autant qu'il reste des places accessibles dans les contingents depuis lesquels le *contingent* [BOOK-ON-CHECK](#) peut prendre des places.

Pour plus d'informations sur l'application dédiée au contrôle d'entrée, référez-vous au document [Ticketack - Contrôle d'entrée.pdf](#).

No show

La fonctionnalité « no-show », permet aux responsables de salle de libérer les places réservées à l'aide d'*abonnements* de personnes qui ne se sont pas présentées au contrôle d'entrée à un instant donné. Des places supplémentaires sont ainsi rendues disponibles dans le *contingent* [NO-SHOW](#) pour d'autres clients qui sont sur place (en fonction des règles liées à ce *contingent*). Note : les places prises avec un ticket pour une séance unique et les places réservées il y a moins d'un quart d'heure ne sont pas libérées lors de l'activation de cette fonction depuis l'application de gestion de salle.

Pour plus d'informations sur l'application dédiée aux gestionnaires de salle, référez-vous au document [Ticketack - Gestion de salle.pdf](#).

