

# Ticketack

Solution de billetterie clé en main.

## Processus liés à la programmation et la billetterie *(gérés avec Eventival)*

### Table des matières

1. Version.....	2
2. But et utilisation de ce document.....	2
3. Support technique.....	2
4. Principe général de fonctionnement.....	2
5. Films.....	2
Synopsis.....	3
Titre.....	3
Section.....	3
Posters.....	3
Partenaires.....	3
Trailers.....	3
Pays.....	4
Langues.....	4
Sous-titres.....	4
Type de film, type de première, couleur.....	4
Année.....	5
Durée.....	5
Personnes.....	5
6. Films package.....	5
Synopsis.....	5
7. Events.....	5
Description.....	5
Nom.....	5
Section.....	6
Posters.....	6
Partenaires.....	6
Trailers.....	6
Personnes.....	6
8. People.....	6
9. Mapping des titres.....	6
10. Lieux et salles.....	8
11. Application des règles de billetterie.....	8
Grilles tarifaires (Pricing list).....	8
Règles d'accès (Passes).....	9
Mode billetterie (Ticketing mode).....	9
12. Processus d'import d'Eventival vers Ticketack.....	9
13. Annulation, report et déplacements.....	10
14. Informations à nous fournir.....	11

# 1. Version

---

Date de dernière modification de ce document : samedi 3 juillet 2021

Dernière version de ce document : <https://ticketack.com/documentation/Français/Ticketack-Programmation-Eventival.pdf>

## 2. But et utilisation de ce document

---

Ce document a pour but de définir de façon précise les processus liés à la programmation et l'application des règles de billetterie en rapport avec Eventival et Ticketack. Celle-ci sera mise à jour régulièrement en fonction des demandes et des évolutions.

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 festival
- Par e-mail à l'adresse [support@netoxygen.ch](mailto: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. Principe général de fonctionnement

---

Les données sur les films et les événements sont saisies dans Eventival par vos équipes de programmation et billetterie puis sont importées autant de fois que vous le souhaitez dans la billetterie Ticketack.

Les options concernant la billetterie (choix de la grille tarifaire, des règles d'accès, etc.) sont sélectionnées pour chaque séance ou événement depuis Eventival au moyen d'un *custom form* mis en place par nos soins.

## 5. Films

---

Les fiches films créées sur Eventival ne sont importées dans Ticketack que s'il existe au moins une séance (scheduling) pour ce film sur Eventival.

Ainsi, chaque séance Eventival est importée sous la forme d'une séance dans Ticketack.

## Synopsis

- les synopsis courts sont récupérés depuis les champs *Synopsis short* d'Eventival, présents dans la rubrique **Publications**. Les champs *fr*, *en* et *de* sont importés dans la langue correspondante.

- les synopsis longs sont récupérés depuis les champs *Synopsis long* d'Eventival, présents dans la rubrique **Publications**. Les champs *fr*, *en* et *de* sont importés dans la langue correspondante.

## Titre

Voir 6 – *Mapping des titres*.

## Section

Nous importons les *sections* Eventival, présentes dans la partie **Basic Data > Film Information I**. Ces sections n'étant pas traduites par Eventival, nous vous invitons à nous fournir les traductions par e-mail ou via Trello.

## Posters

Les posters sont récupérés à partir de la liste des *Files* de type *Poster*, présents dans la partie **Links > Materials**.

## Partenaires

Les images des partenaires sont récupérées à partir de la liste des *Files* de type *Partner*, présents dans la partie **Links > Materials**.

## Trailers

Les bande-annonces sont récupérés depuis les informations du film **Film information II** dans le champ « Online trailer ».

Si ce champ est vide, on cherchera encore dans la liste des *Links* de type « *Online trailer* » ou « *Trailer* » présents dans la partie **Links > Materials**.

Synopsis short:  
film

en

fr

de

**Film Information I**

Countries:  
Argentina

Types:

Sections:  
Compétition Internationale: Courts métrages

All Contacts Directors Writers

Materials

Materials

Files

Type	File	Size
Director's Photo		1.4 MB
Stills		2.8 MB
Stills		2.8 MB
Stills		0.3 MB
Stills		3.3 MB

Les types de bande-annonces supportés sont YouTube, vimeo et mp4 (non recommandé pour des raisons de compatibilité avec certains périphériques).

## Pays

Les pays sont récupérés depuis le champ *countries* présent dans **Basic Data > Film Information**. La

**Film information**

Colour	Colour	Length type	Short (< 30')	Estimated budget	
Premiere type	International Premiere	Runtime	10 min. 0 sec.	Directing status	
Completion date month	September	Online trailer		Facebook link	
Completion date year	2019	Website official		Twitter link	
Release country		Website local		Youtube link	
Release date					

**Countries:** Argentina

**Languages:** No Dialogue

**Subtitles:** No Subtitle

traduction du nom des pays est effectuée au moment de l'import.

## Langues

Les langues sont récupérées depuis le champ *languages* présent dans **Basic Data > Film Information**. La traduction du nom des langues est effectuée au moment de l'import.

## Sous-titres

Les sous-titres sont récupérés depuis le champ *subtitles* présent dans **Basic Data > Film Information**. La traduction du nom des sous-titres est effectuée au moment de l'import.

## Type de film, type de première, couleur

Nous importons ces informations depuis la partie **Basic Data**. Ces types n'étant pas traduits par Eventival, nous vous invitons à nous fournir les traductions si celles que nous avons sont incomplètes.

Types: (0)

## Année

L'année est récupérée depuis le champ *release date* présent dans **Basic Data > Film Information**.

## Durée

La durée est récupérée depuis le champ *runtime* présent dans **Basic Data > Film Information**.

## Personnes

En ce qui concerne les acteurs, réalisateurs, etc., voir *5 – People*.

## 6. Films package

---

### Synopsis

- les synopsis sont récupérés depuis le champ *Description* d'Eventival, présent dans la rubrique **Publications**. Les champs *fr*, *en* et *de* sont importés dans la langue correspondante.

*TODO*

## 7. Events

---

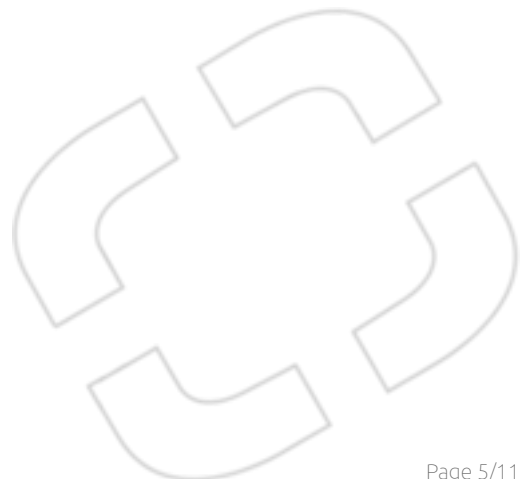
À la différence des films qui n'ont pas de date propre mais qui doivent être planifiés (scheduling), les événements comportent une date.

### Description

[description, description\_local]

### Nom

Voir *6 – Mapping des titres*.



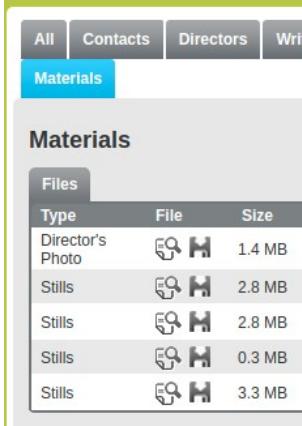
## Section

### Posters

Les posters sont récupérés à partir de la liste des *Files* de type *Poster*, présents dans la partie **Links > Materials**.

### Partenaires

Les images des partenaires sont récupérées à partir de la liste des *Files* de type *Partner*, présents dans la partie **Links > Materials**.



Materials		
Type	File	Size
Director's Photo		1.4 MB
Stills		2.8 MB
Stills		2.8 MB
Stills		0.3 MB
Stills		3.3 MB

### Trailers

Les bande-annonces sont récupérés depuis la liste des *Links* de type « *Online trailer* » ou « *Trailer* » présents dans la partie **Links > Materials**.

Les types de bande-annonces supportés sont YouTube, vimeo et mp4 (non recommandé pour des raisons de compatibilité avec certains périphériques).

### Personnes

Voir *5 – People*.

## 8. People

---

*TODO*

## 9. Mapping des titres

---

Les règles de mapping des titres depuis Eventival sont les suivantes :

- le champ *English title* d'Eventival est mis dans le titre définit dans la billetterie pour un utilisateur parlant **anglais**. Ce titre peut aussi être considéré comme le « titre international » et sera utilisé comme titre par défaut pour les visiteurs qui parlent d'autres langues si un titre pour leur langue n'est pas défini (c.f. prochain points).
- le *Local title* d'Eventival est mis dans le *titre définit dans la billetterie pour un utilisateur parlant français* ; s'il n'existe pas, c'est le *English title* qui est pris à la place ;
- le *Custom title* d'Eventival est mis dans le *titre définit dans la billetterie pour un utilisateur parlant allemand* ; s'il n'existe pas, c'est le *English title* qui est pris à la place ;
- le *original title* d'Eventival est mis dans le titre définit dans la billetterie comme **titre original** ;

**Edit info**

**Original title:**  
DES HIRONDELLES

**English title:**  
SPARROWS

**Local title:**

**Custom title:**

**Created by:**  
Thierry Jobin on 25.9.2019

Close Save

Notes :

- dans le cas d'un film package, on suit les mêmes règles ;
- dans le cas d'une séance qui a plusieurs films et qui n'est pas un film package, on prend les mêmes règles en séparant les titres de tous les films par un "/" ;
- dans le cas des événements Eventival, il n'y a pas de notion de titre, on parle alors de name. *Name (local)* est mappé pour le **titre définit dans la billetterie pour un utilisateur parlant français** et pour **titre original**, car les événements sont considérés comme locaux. *Name* (qui est copié dans *Name\_english* dans le XML) est mappé pour **titre définit dans la billetterie pour un utilisateur parlant anglais**.

/!\ *Titre définit dans la billetterie pour la langue de l'utilisateur* ne signifie pas forcément que le titre est dans la langue de l'utilisateur, mais qu'il s'agit du titre que vous souhaitez qui apparaisse pour un client qui parle cette langue. Le titre original est en général le titre officiel du film (dans la langue originale du film).

=> *Si vous avez un film français pour lequel vous voulez que le titre en français apparaisse pour les utilisateurs parlant français en français et pour les anglophones en anglais, mettez dans local title et dans original title le titre en français et dans English title, le titre en anglais.*

### **Affichage dans la liste des séances sur Ticketack/borne de réservation**

#### **Affichage dans la caisse**

#### **Affichage sur les tickets**

On regarde si le titre définit dans la billetterie pour la langue de l'utilisateur en cours existe ; si oui on met ce titre en premier, si non on met le titre indiqué comme titre original.

Ensuite sur une deuxième ligne, si le titre définit dans la billetterie pour la langue de l'utilisateur en cours existe ET qu'il est différent du titre original (et qu'il y a encore assez de place dans le cas d'un ticket), alors on l'indique en plus.

## 10. Lieux et salles

---

[TODO]

## 11. Application des règles de billetterie

---

Après réception de votre grille tarifaire (cf. document [Ticketack - Grilles tarifaires, abonnements et contingents](#)) dûment complétée dans le tableur prévu à cet effet, nous mettrons en place pour vous un *custom form* sur Eventival qui vous permettra de définir les règles à appliquer sur un événement (*event*) ou une séance (*scheduling* de film ou film package).

**Ticketack integration**

VP status: **BO form**

Some fields are filled

**Pricing list**

What pricing list should be applied (nothing selected = default)?

- highlights
- special
- specialVR
- cinemaVR
- gdm
- nopricing

[reset field](#)

**Passes**

What passes are eligible (nothing selected = all accreds, all passes but territories and totalvr, in any cases pass, accred\_premium, accred\_premium\_jury and accred\_premium\_foundation have access to everything)?

- territories
- totalvr
- accred\_booking
- accred\_aa
- accred\_volunteer

**Ticketing mode**

What booking mode do you want to use (nothing selected = ticketack)?

**E-mail**

If booking mode is e-mail, what e-mail?

### Grilles tarifaires (Pricing list)

Cette partie du formulaire vous permet de définir quelle liste de prix doit être appliquée à la séance ou l'événement en cours d'édition. Si aucune liste de prix n'est sélectionnée, c'est la liste par défaut qui sera appliquée (sauf si le mode billetterie implique qu'aucune liste de prix ne soit appliquée ; cf. ci-après)

Référez-vous au document [Ticketack - Grilles tarifaires, abonnements et contingents](#) pour en apprendre plus sur la définition des *grilles tarifaires*.



## Règles d'accès (Passes)

Cette partie du formulaire vous permet de définir quels sont les types d'abonnement ou d'accréditation qui donnent accès gratuitement à cette séance ou événement.

La description du champ indique les règles appliquées par défaut ou en supplément des cases cochées.

Les cases indiquent des identifiant ou parties d'identifiant Ticketack d'abonnement, cette information est reprise dans le tableur Excel des tarifs. Si l'identifiant d'un abonnement ou d'une accréditation commence par l'identifiant indiqué dans la case à cocher il sera pris en compte dans la règle (par exemple, si la case à cocher indique *accred tout court*, toutes les accréditations qui ont l'identifiant *accred\_toto* et *accred\_titi* par exemple seront prises en compte par cette règle)

Référez-vous au document [Ticketack - Grilles tarifaires, abonnements et contingents](#) pour en apprendre plus sur la définition des *abonnements*.

## Mode billetterie (Ticketing mode)

Ce champ permet de définir le mode de billetterie adapté à cette séance ou événement.

Il peut prendre les valeurs suivantes :

- [rien de sélectionné], il s'agit de la valeur par défaut, les règles de billetterie précédentes sont appliquées dans ce cas ;
- *Free*, il s'agit d'un événement ou d'une séance en entrée libre sans billetterie gratuite (Attention : dans le cas d'une billetterie gratuite, il faut laisser le *ticketing mode* à [rien de sélectionné] ET choisir une liste de prix avec un tarif gratuit uniquement (en général la liste « gratis ») . Les règles de billetterie précédentes **ne sont pas** appliquées dans ce cas ;
- *E-mail*, les réservations se font manuellement par e-mail à l'adresse indiquée dans le champ suivant. Les règles de billetterie précédentes **ne sont pas** appliquées dans ce cas ;
- *Other*, les réservations se font via un autre système (par exemple le système de caisse d'un partenaire), vous pouvez indiquer une information sur le système tiers dans le dernier champ. Les règles de billetterie précédentes **ne sont pas** appliquées dans ce cas ;
- *Ignore* indique à l'importeur de ne pas importer du tout cette séance ou cet événement.

## 12. Processus d'import d'Eventival vers Ticketack

---

L'ensemble des informations sur les œuvres est importé par la billetterie au moyen du bouton « Importer » disponible depuis votre interface d'administration Ticketack.

À chaque import, avant la mise en production :

- toutes les séances et événements **qui n'ont pas de réservations** sont supprimées de Ticketack puis recrées à partir des informations disponibles sur Eventival et des règles de l'importeur. Vos modifications éventuelles depuis Ticketack pour ces séances sont donc perdues à chaque import mais en contrepartie les éventuelles modifications de date, lieu, contingents et règles d'accès sont prise en compte ;

- pour toutes les séances et événements qui ont des réservations, les données liées aux titres, aux films, aux événements et aux tarifs sont mis à jour. **Les données de date, de lieu, les contingents et les règles d'accès à ces contingents** ne sont pas modifiés. Si des modifications sur les dates ou les règles d'accès aux contingents sont nécessaires, il faut nous contacter ;
- les nouvelles séances et événements sont importés avec toutes leurs données.

À chaque import après la mise en production :

- pour toutes les séances et événements, les données liées aux titres, aux films, aux événements et aux tarifs sont mis à jour. **Les données de date, de lieu, les contingents et les règles d'accès à ces contingents** ne sont pas modifiées. Si des modifications sur les dates ou les règles d'accès aux contingents sont nécessaires, il faut nous contacter ;
- les nouvelles séances et événements sont importés avec toutes leurs données.

## 13. Annulation, report et déplacements

---

Si un motif impérieux vous force à faire des modifications de date ou de lieu alors que votre billetterie a déjà été mise en production, il est nécessaire de suivre les étapes suivantes :

1. Commencez par empêcher l'achat ou la réservation de places supplémentaires sur la séance à modifier en réduisant tous les contingents à leur valeur minimale depuis l'administration de Ticketack ;
2. Depuis l'onglet « Billets », exportez l'ensemble des réservations de la séance dans un fichier Excel ;
3. Toujours depuis l'onglet « Billets », remboursez en choisissant le mode de remboursement « Espèces » chacun des tickets achetés pour cet événement, annulez pour chaque abonnement la ou les réservations pour cet événement ;
4. Une fois que toutes les réservations et tickets ont été annulés, vous pouvez supprimer la séance depuis l'administration de Ticketack ;
5. Créez une nouvelle séance ou un nouvel événement avec les nouvelles données dans Eventival ;
6. Importez la nouvelle séance depuis l'administration de Ticketack ;
7. Achetez chacun des billets qui était dans l'export Excel que vous avez réalisé à l'étape 2. en choisissant le mode de paiement « Espèces », dans la même caisse que celle sélectionnée éventuellement au point 3, indiquez bien l'adresse e-mail du client dans l'interface de vente (si vous ne disposez pas de ce champs, demandez-nous de le rajouter) de sorte qu'il reçoive ses nouveaux tickets. Faites également les réservations pour les porteurs d'abonnements, ceux-ci seront informés par e-mail des changements que vous avez réalisés.
8. Si vous le souhaitez, faites un publipostage à partir du fichier Excel afin de prévenir vos clients des changements que vous avez apporté, précisez-leur que leur ancien ticket n'est plus valable et qu'il en ont reçu un nouveau. Pour les porteurs d'abonnement, vous pouvez leur indiquer que leur abonnement sera automatiquement valable pour la séance déplacée.

## 14. Informations à nous fournir

---

Nous avons besoin de pouvoir modifier la configuration de votre instance d'Eventival pour l'édition en cours du festival afin d'y mettre en place les *custom forms* permettant l'application des règles d'import et de billetterie. Merci donc de bien vouloir autoriser notre compte [support@netoxygen.ch](mailto:support@netoxygen.ch) à y accéder.

