FFRS360 CRM
Réunion
Ambassadeurs

Visio-conférence
09/10/2023

Daniel GHYS
Cyrielle PICARD
Hervé BIGNON

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

Sommaire

- Etat de la mise en production année sportive 2023/2024
  - Nombre de clubs en production
  - Nombre de commandes
- Principaux incidents/dysfonctionnements nécessitant une reprise des données par ADMIN IT (et l'intégrateur)
- Contacts/adhérents créés en doublon
- Questions/Réponses
- Gestion financière des commandes et batchs collectifs
  - **UNIQUEMENT POUR 6 à 8 Ambassadeurs-Trésoriers Pilotes**

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

ETAT DE LA MISE EN PRODUCTION ANNEE SPORTIVE 2023/2024

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

Etat de la mise en production année sportive 2023/2024

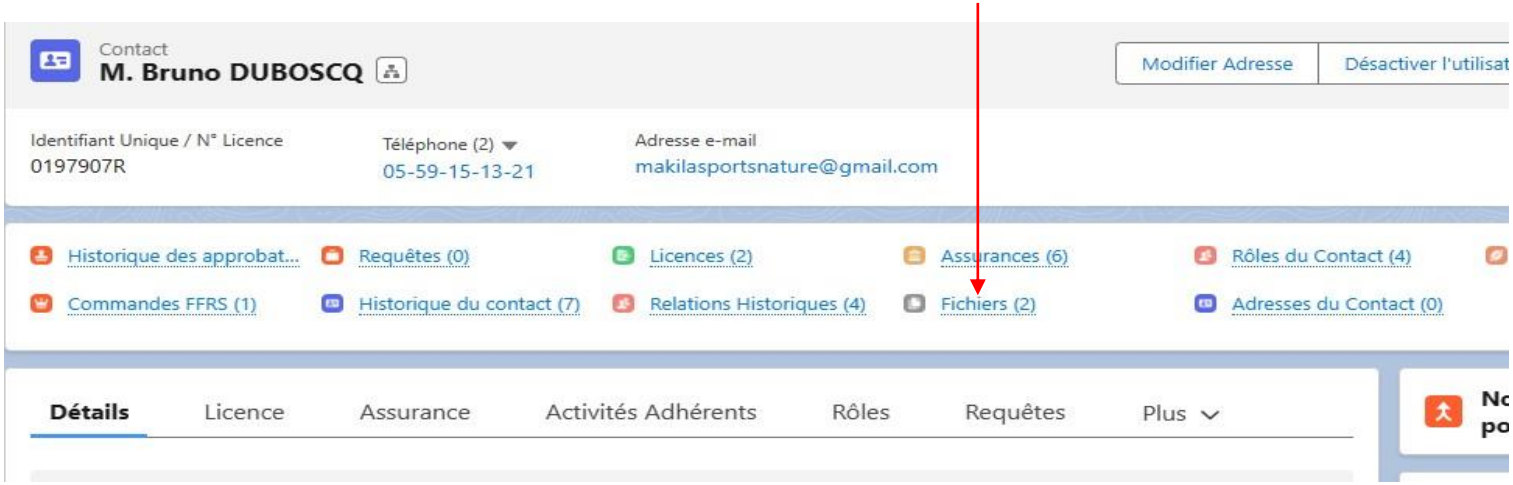
- **Nombre de clubs en production**
  - Reste 15 derniers clubs à mettre en production
- **Nombre de commandes**
  - 79.000 commandes **finalisées** (en attente de validation ou validées) ce lundi 09/10 à 8H00

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

Etat de la mise en production année sportive 2023/2024

- **Production des documents Licence, assurance RC, adhésion au club et justificatif d'achat**

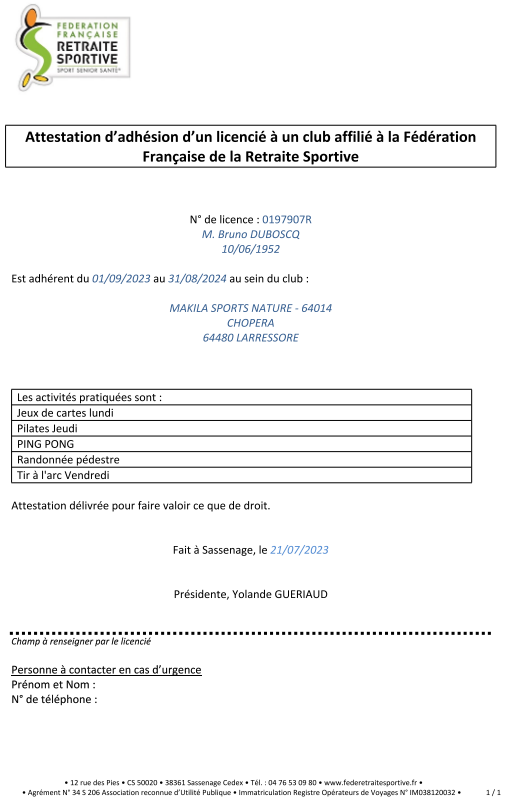
  - Ils sont produits AUTO par l'application le 15ème jour après finalisation de la commande
  - Envoi d'un e-mail avec pièces jointes vers l'e-mail (valide) du CONTACT
  - Disponible dans onglet Fichiers lié au CONTACT



© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

Etat de la mise en production année sportive 2023/2024

- **Production des documents Licence, assurance RC, adhésion au club et justificatif d'achat**



Attestation d'adhésion d'un licencié à un club affilié à la Fédération Française de la Retraite Sportive

N° de licence : 0197907R
M. Bruno DUBOSCQ
10/06/1952

Est adhérent du *01/09/2023* au *31/08/2024* au sein du club :

MAKILA SPORTS NATURE - 64014
CHOPERA
64480 LARRESSORE

Les activités pratiquées sont :
Jeux de cartes lundi
Pilates Jeudi
PING PONG
Randonnée pédestre
Tir à l'arc Vendredi

Attestation délivrée pour faire valoir ce que de droit.

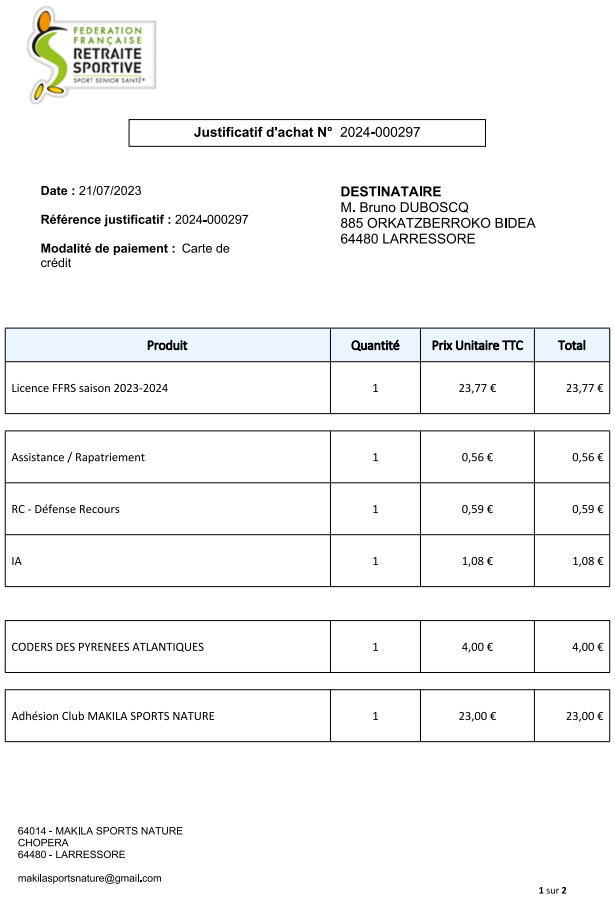
Fait à Sassenage, le *21/07/2023*

Présidente, Yolande GUERIAUD

Champ à renseigner par le licencié

Personne à contacter en cas d'urgence
Prénom et Nom :
N° de téléphone :

• 12 rue des Pies • CS 50020 • 38361 Sassenage Cedex • Tél. : 04 76 53 09 80 • www.federetraitesportive.fr •
• Agrément N° 34 5 206 Association reconnue d'Utilité Publique • Immatriculation Registre Opérateurs de Voyages N° IM038120032 • 1 / 1



Justificatif d'achat N° 2024-000297

Date : 21/07/2023

Référence justificatif : 2024-000297

Modalité de paiement : Carte de crédit

DESTINATAIRE
M. Bruno DUBOSCQ
885 ORKATZBERROKO BIDEA
64480 LARRESSORE

Produit	Quantité	Prix Unitaire TTC	Total
Licence FFRS saison 2023-2024	1	23,77 €	23,77 €
Assistance / Rapatriement	1	0,56 €	0,56 €
RC - Défense Recours	1	0,59 €	0,59 €
IA	1	1,08 €	1,08 €
CODERS DES PYRENEES ATLANTIQUES	1	4,00 €	4,00 €
Adhésion Club MAKILA SPORTS NATURE	1	23,00 €	23,00 €

64014 - MAKILA SPORTS NATURE
CHOPERA
64480 - LARRESSORE

makilasportsnature@gmail.com

1 sur 2

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

Etat de la mise en production année sportive 2023/2024

- **Production des documents Licence, assurance RC, adhésion au club et justificatif d'achat**

  Pour info, la période de couverture de l'assurance RC 2022/2023 est prolongée jusqu'au 31/10/2023 pour un adhérent

  - Qui (ou le dirigeant) rencontre des problèmes pour réaliser sa commande de licence/adhésion 2023/2024 dans FFRS360

  - Peut faire la preuve d'une adhésion AVANT le 30/09/2023 (document PAPIER à son club et preuve de paiement)

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

Etat de la mise en production année sportive 2023/2024

- **Production des documents Licence, assurance RC, adhésion au club et justificatif d'achat**
  - Sont reproduits massivement cette semaine(avec adaptation d'une compagnie d'assurance, date de démarrage de la licence correcte, pas mention de droit à l'image,…)
  - Remplacent les documents existants produits pour 98% des adhérents
  - Exception: 6.600 adhérents qui bien que contact et utilisateur existants dans FFRS360 ont créé des doublons
    - Voir Doublons Contacts/adhérents

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

Etat de la mise en production année sportive 2023/2024

- **Production des documents Assurance liés à club**

  - Ils ont été produits massivement AUTO par l'application le 21/09 pour les clubs affiliés
  - Envoi d'un e-mail avec pièces jointes vers l'e-mail (valide) de l'ORGANISATION/STRUCTURE
  - Disponible dans onglet Fichiers lié à l'ORGANISATION/STRUCTURE

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

Ressources humaines affectées au projet FFRS360
Mails entrants

- Ressources humaines affectées au projet FFRS360
  - 1 bénévole plein-temps (D.GHYS) + 3 salariés (Aurélien, Cyrielle, Maxime T)
  - Aurélien (seule ressource IT) est absent pour sa 7ème semaine depuis début juillet (maladies + congé)
  - Les CTF « réquisitionnés » depuis début août (2 CTF par semaine, à d'autres moments presque tout le monde) ne suffisent pas

- **> 10.000 mails** entrants de début juillet à fin septembre
  - Certains jours > 500 mails
  - Relatifs
    - Complétude/paramètres club
    - Problèmes de connexion
    - Erreurs de manipulation/
    - Dysfonctionnements/incidents (voir ci-après)
    - Résistance au changement
    - …

    Emanent des 200 ambassadeurs, des 2.500 dirigeants et parfois même des adhérents

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

PRINCIPAUX INCIDENTS NECESSITANT UNE REPRISE DES DONNEES

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

Principaux incidents nécessitant une reprise des données par ADMIN IT (+ intégrateur)

Des incidents/dysfonctionnements/bugs nécessitent une reprise des données (càd modification d'une donnée directement dans la base de données FFRS360/SALESFORCE par l'intégrateur en accord/surveillance de D.GHYS et A.VERFAILLIE

Ils résultent

- Soit d'un BUG dans l'application à un moment déterminé
- Soit d'un champ modifiable par l'utilisateur (voir principalement Statuts d'une commande) qui entretemps n'est plus devenu modifiable
- Soit d'une manipulation imprévue ou imprévisible de l'un des nos utilisateurs

- A CE JOUR **27 INCIDENTS (900001 à 900027) relatifs à >1.000 COMMANDES**

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

Principaux incidents nécessitant une reprise des données par ADMIN IT (+ intégrateur)

Trois en cours de traitement nécessitent une analyse traitement plus complexe souvent au cas par cas

900015 Gestion des remises

- FFRS360 contactera club par club pour déterminer le type de remise souhaité pour remise animateur/dirigeant ou conjoint
  - Remise groupée dans FFRS360 sur base d'un rapport/liste accepté par club (ex: 15 € pour chacun avec no annulation et moyen de paiement identique à commande)
  - Remboursement hors système par le club

900014 Commandes avec champ étape avec une valeur modifiée après 1ère valeur: refusée, validée, annulée, abandonnée

900010 Même type d'assurance (ex: IA+) achetable deux fois ou plus pour même année sportive

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

DOUBLONS

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

Contacts/adhérents créés en doublon ou sans adresse postale

- 6.600 contacts/adhérents créés en doublon ou sans adresse postale par adhérent ou dirigeant
  - Communication cette semaine sera envoyé à tous les clubs concernés
  - Doivent compléter au plus vite l'adresse postale du doublon ou du contact sans adresse postale
  - Permettra par la suite de générer licence/assurance/…
  - Dédoublonnage interviendra plus tard
    - Par équipe projet FFRS360

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

QUESTIONS/ REPONSES

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées

Merci de votre attention

www.federetraitesportive.fr

© FFRS. Tous droits réservés. Protégé et confidentiel. Document strictement réservé à la FFRS et ses structures affiliées