

Guide Pratique de Contribution



INTRODUCTION

Ce document vous explique comment utiliser BOB : votre Back Office Business.

BOB est un « outil tout en un » de contribution sur les sites web magasins et la partie magasin sur l'application Carrefour & Moi.

DÉFINITION DES DIFFÉRENTS « RÔLES » DES CONTRIBUTEURS

Il existe plusieurs rôles dédiés à la contribution :

- **Le Bobbers ou Webmaster « Local »** : il a la possibilité d'enrichir et d'effectuer des modifications son site magasin.
- **Le Webmaster « Natiocal »** : (ex : Responsable communication) il a la possibilité d'enrichir et d'effectuer des modifications sur un ou plusieurs magasins.
- **Le Webmaster « National »** : il possède le plus de droits de contribution. Il peut accéder à l'ensemble des sites magasin et ce toutes enseignes confondues.

PRÉSENTATION DE L'INTERFACE D'ADMINISTRATION DU SITE WEB MAGASIN

BOB vous permet de gérer vos sites magasin sur le site carrefour.fr et décliné sur l'application Carrefour & Moi.

La gestion et la contribution des pages magasins peuvent s'effectuer sur tout type de device (desktop et mobile).

- **Sur desktop (ordinateur) :**

Pour y accéder, tapez l'URL suivante dans votre navigateur internet (Firefox ou Chrome) :

<https://bo-portal-prod.hdf.carrefour.com/store-admin>

- **Sur mobile :**

Si vous avez été équipé d'un Samsung S7, il figure sur celui-ci un raccourci vous permettant d'accéder directement à BOB. Il vous suffit de cliquer dessus et une fenêtre avec l'url <https://bo-portal-prod.hdf.carrefour.com/store-admin/> pré-remplie apparaîtra et s'ouvrira.

JE ME CONNECTE 1/2

Pour accéder au Back Office BOB, remplissez tous les champs nécessaires à votre identification :

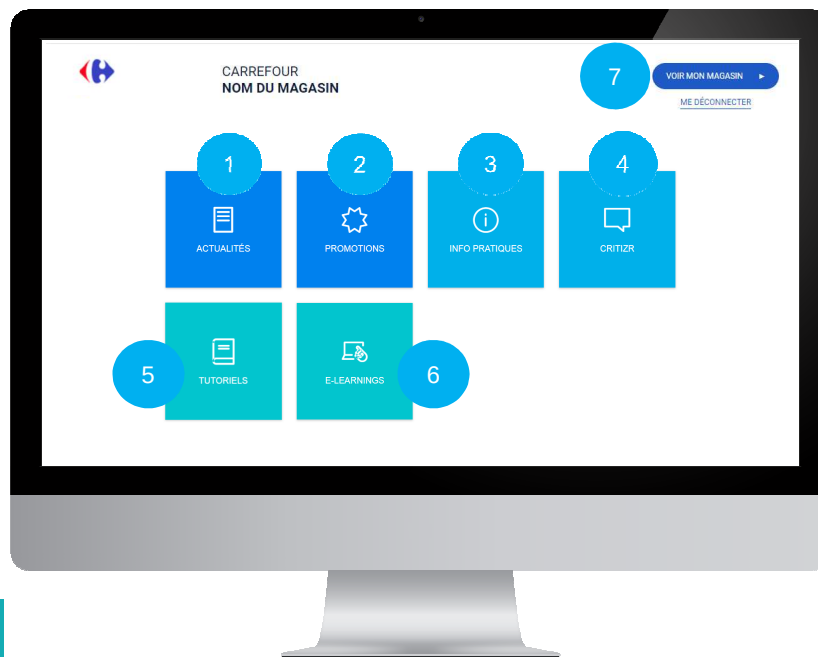
- Vos identifiants LDAP (prénom_nom).
- Votre mot de passe internet Carrefour.



- 1 Entrez vos **identifiants LDAP** (prénom_nom).
- 2 Ajoutez votre **mot de passe** internet Carrefour.
- 3 Sauvegardez vos identifiants de connexion en sélectionnant « **Se souvenir de moi** ».
- 4 Cliquez sur « **Je me connecte** » afin d'accéder à BOB.
- 5 **Mot de passe oublié ?** Cliquez sur le lien indiqué pour le récupérer.

PAGE D'ACCUEIL 2/2

Vous arrivez alors sur la page d'accueil.



- 1 **Actualités** : gestion des actualités.
 - 2 **Promotions** : gestion des promotions.
 - 3 **Info pratiques** : accès base magasin (uniquement sur desktop).
 - 4 **Critizr** : plateforme de gestion des avis clients.
 - 5 **Tutoriels** de votre BOB.
 - 6 **E-Learning** : intégralité de la formation sous Cap Formation.
 - 7 **Voir mon Magasin** : vous redirige vers votre page magasin affichée en ligne sur Carrefour.fr
- Se déconnecter** : pour vous déconnecter de votre BOB.

JE ME CONNECTE 1/2

Pour accéder au Back Office 100% Happy, remplissez tous les champs nécessaires à votre identification :

- Vos identifiants LDAP (prénom_nom).
- Mot de passe internet Carrefour.



- 1 Entrez vos **identifiants LDAP** (prénom_nom).
- 2 Ajoutez votre **mot de passe** internet Carrefour.
- 3 Sauvegardez vos identifiants de connexion en sélectionnant « **Se souvenir de moi** ».
- 4 Cliquez sur « **Je me connecte** » afin d'accéder à BOB.
- 5 **Mot de passe oublié ?** Cliquez sur le lien indiqué pour le récupérer.

PAGE D'ACCUEIL 2/2

Vous arrivez alors sur la page d'accueil.



1

Actualités : gestion des actualités.

2

Promotions : gestion des promotions.

3

Critizr : plateforme de gestion des avis clients.

4

Tutoriels de votre BOB.

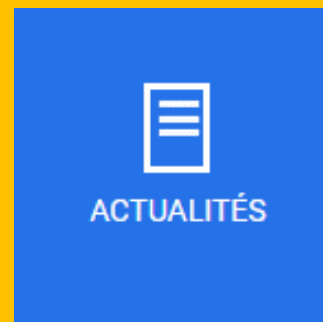
5

E-Learning : intégralité de la formation sous Cap Formation.

6

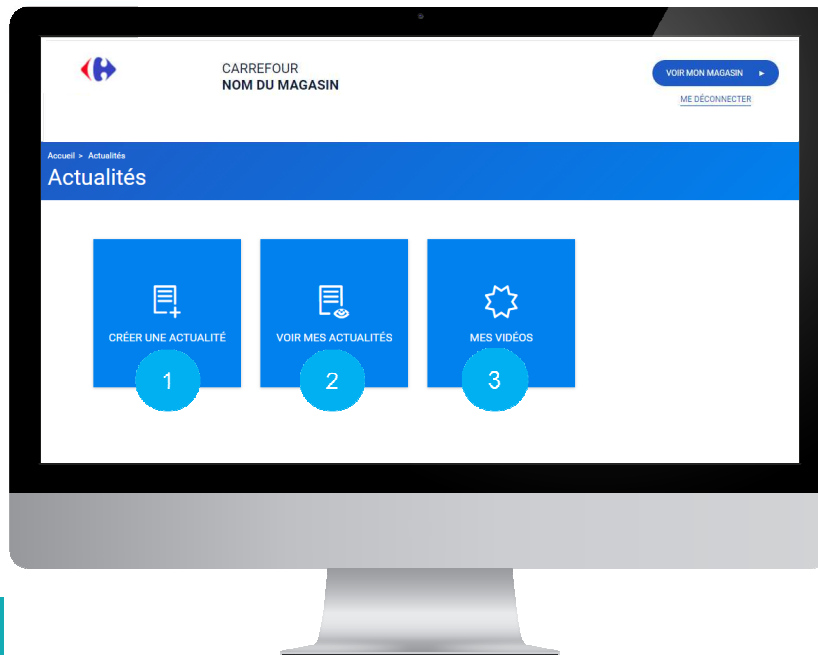
Se déconnecter : pour vous déconnecter de votre BOB.

1. ACTUALITÉS



Créer et mettre à jour les actualités du magasin.

PAGE ACTUALITÉS



1

La rubrique « **Créer une actualité** » vous permet de créer une actualité avec ou sans prêt-à-poster (PAP).

2

La rubrique « **Voir mes actualités** » vous permet d'accéder et modifier toutes les actualités publiées, programmées ou sauvegardées en brouillon.

3

La rubrique « **Mes vidéos** » vous permet :
- Sur **desktop** : de visionner l'intégralité des vidéos que vous aurez créé via Easy Movie.

PAGE ACTUALITÉS



1

La rubrique « **Créer une actualité** » vous permet de créer une actualité avec ou sans prêt-à-poster (PAP).

2

La rubrique « **Voir mes actualités** » vous permet d'accéder et modifier toutes les actualités publiées, programmées ou sauvegardées en brouillon.

3

La rubrique « **Mes vidéos** » vous permet :
- Sur **mobile** : d'accéder à l'application Easy Movie pour réaliser vos films en magasin.

A. CRÉER UNE ACTUALITÉ



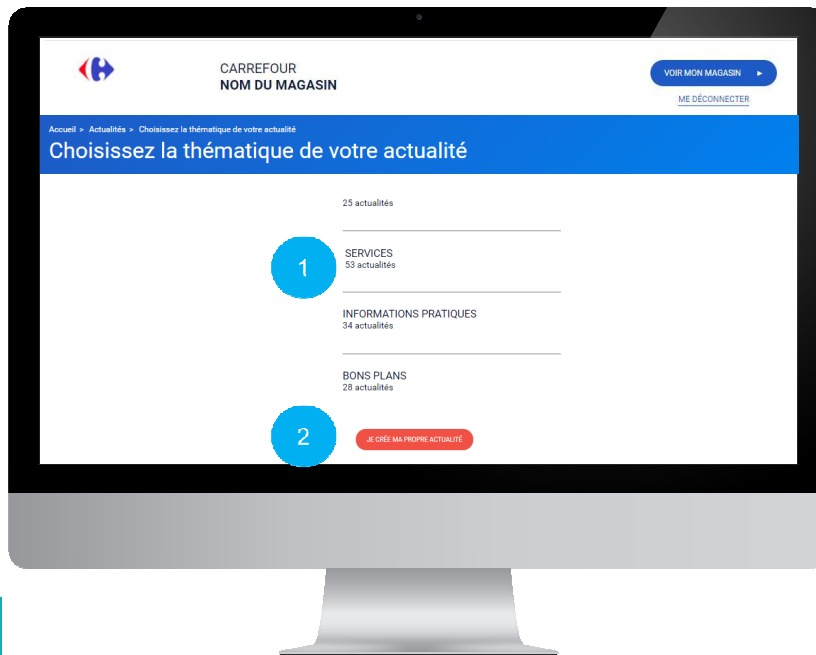
2 possibilités pour créer une nouvelle actualité du magasin:

- Créer une actualité prêt-à-poster
- Créer une actualité de A à Z

A. CRÉER UNE ACTUALITÉ

Vous avez deux possibilités :

- Utiliser les prêt-à-poster (PAP) rangés dans 6 thématiques : actualité sous forme de textes à trous, pré-rédigées par le national.
- Ou créer votre propre actualité de A à Z.



1

Liste des thématiques dans lesquelles sont répertoriés les PAP :

- **Temps forts Carrefour**
- **Événements calendaires**
- **Actualités magasins**
- **Services**
- **Informations pratiques**
- **Bons plans**

En dessous de chaque thématique est affiché le nombre de prêt-à-poster disponible dans celle-ci.

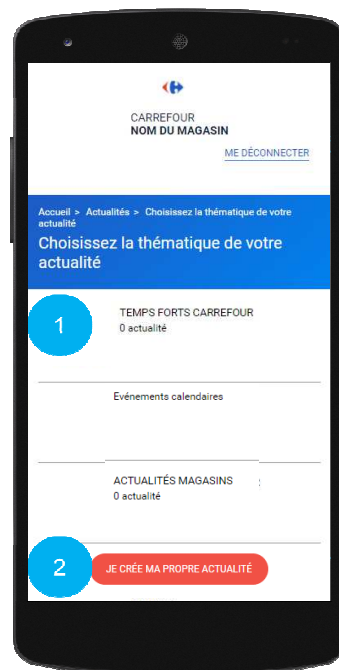
2

Vous pouvez créer votre propre actualité sans l'aide d'un prêt-à-poster en cliquant sur « **Je crée ma propre actualité** ».

A. CRÉER UNE ACTUALITÉ

Vous avez deux possibilités :

- Utiliser les prêt-à-poster (PAP) rangés dans 6 thématiques : actualité sous forme de textes à trous, pré-rédigées par le national.
- Ou créer votre propre actualité de A à Z.



1

Liste des thématiques dans lesquelles sont répertoriés les PAP :

- **Temps forts Carrefour**
- **Événements calendaires**
- **Actualités magasins**
- **Services**
- **Informations pratiques**
- **Bons plans**

En dessous de chaque thématique est affiché le nombre de prêt-à-poster disponible dans celle-ci.

2

Vous pouvez créer votre propre actualité sans l'aide d'un prêt-à-poster en cliquant sur « **Je crée ma propre actualité** ».

B. UTILISER UN PRÊT-À-POSTER

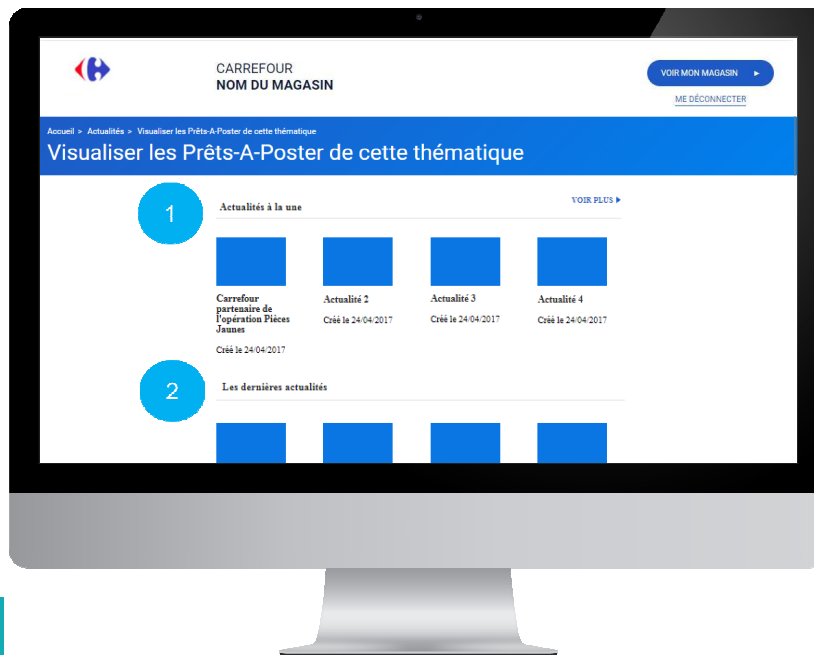


Créer une nouvelle actualité du magasin prêt-à-poster.

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 1/8

Après avoir choisi la thématique de votre actualité, 2 catégories vous sont présentées :

- Les actualités à la une.
- Les dernières actualités.



1

Actualités à la une : actualités préconisées par le national pour leur pertinence en lien avec les temps forts et événements calendaires du moment. L'onglet « voir plus », vous offre davantage de propositions.

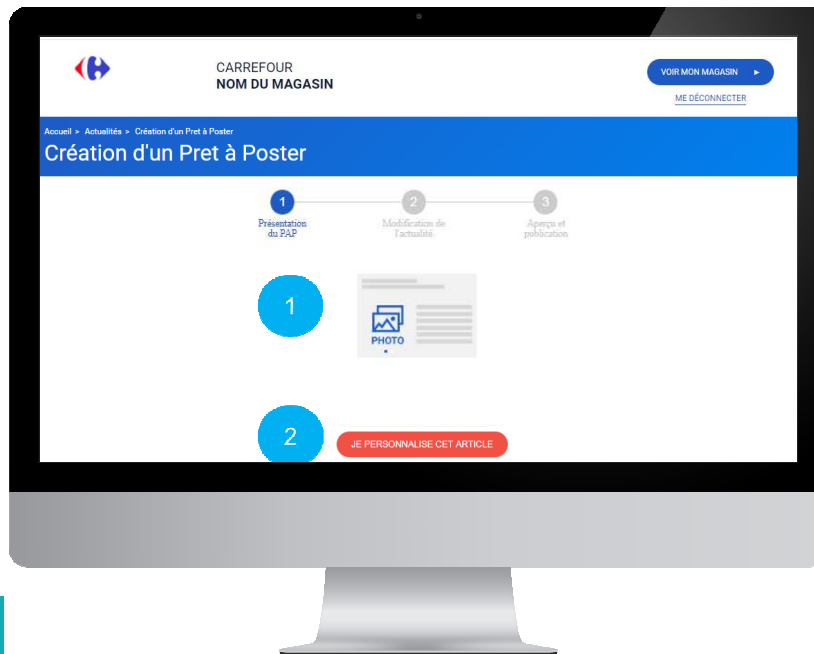
2

Les dernières actualités : actualités nouvellement créées ou mises à jour par le national dans la liste des PAP.

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 2/8

Une fois l'actualité prêt-à-poster (PAP) choisie, 3 étapes :

- La présentation du PAP.
- La modification de l'actualité.
- L'aperçu et publication.



1

Présentation du template * sous lequel l'actualité PAP est proposée.

2

Si le template* vous convient, vous pouvez aller à la deuxième étape en cliquant sur « **Je personnalise cette actualité** ».

* Un **template** désigne l'enveloppe graphique d'un site Internet, indépendamment de son contenu. Il s'agit ici de la disposition des colonnes et de la structure des différents éléments.

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 3/8

Vous voici dans la « Modification de l'actualité ».

Dans les champs texte, tous les éléments entre [crochets] et en jaune sont modifiables.

Tous les éléments en menu déroulant sont modifiables.

À noter que tous les champs préremplis ainsi que ceux ayant un astérisque* sont obligatoires.

- 1 La **thématique** prédéfinie de l'actualité sélectionnée (non modifiable).
- 2 Le **titre de l'actualité**. Le titre est la porte d'entrée sur votre actualité. Il doit être court et accrocheur.
- 3 Le **sous-titre** de votre actualité.

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 4/8

Certains champs sont obligatoirement préremplis. Remplissez tous les champs nécessaires afin d'avoir une actualité complète et personnalisée.

The screenshot shows a web form on a monitor. The form fields are as follows:

- 4** **Auteur ***: A dropdown menu with the text "L'équipe de votre magasin".
- 5** **Priorité ***: A dropdown menu with the value "1".
- 6** **Date de validité de l'opération ***: A dropdown menu with the text "Du xx au xx".
- 7** **Date range section**: Contains two date pickers. The first is labeled "Du" and has the value "19/10/2017". Below it is the text "Par ex : 19/10/2017". The second is labeled "au" and also has the value "19/10/2017". Below it is the text "Par ex : 19/10/2017".

4

Sélectionnez l'**auteur de l'actualité** : par défaut, l'auteur est « L'équipe de votre magasin ».

5

Avec le **menu « priorité »**, choisissez l'ordre d'apparition de vos actualités dans le carrousel d'actualités (le niveau 1 étant le plus élevé).

6

La **date de validité** de l'opération est une liste déroulante dans laquelle il faut choisir l'une des valeurs suivantes :

- **Du XX au XX**
- **À partir du XX**
- **Le XX**
- **Jusqu'au XX**
- **Le XX**
- **Permanent**

7

Du / au : renseignez-la ou les dates de votre événement.

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 5/8

Média : le média représente l'illustration de votre actualité. Le média peut être une photo OU une vidéo.

Média *

Image

Choisir fichier (28959_3200x18...)

Vidéo (ID Limelight)

Description *

Participez à l'opération Pièces jaunes du 01/06/17 au 15/06/17. À chaque caisse, des tirelires attendent votre petite monnaie ! Un geste solidaire qui permettra d'améliorer les conditions de vie et de prise en charge des enfants et adolescents hospitalisés.

8

Choisir une image pour illustrer l'actualité :
Si le visuel ne vous convient pas, en cliquant « Choisir le fichier » vous pourrez modifier l'**image** de votre média (format 16/9) à partir de plusieurs sources :

Sur desktop :

- votre ordinateur (dossier mes documents par exemple)
- la banque d'images Carrefour qui vous a été fournie via une clé usb.

9

Choisir une vidéo pour illustrer l'actualité :
Vous avez la possibilité de remplacer ce média par une vidéo **Easy Movie**, en copiant l'ID Limelight reçu par mail (référez-vous aux modules Easy Movie dédiés).

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 6/8

10 **Description ***
Participez à l'opération Pièces jaunes du 01/06/17 au 15/06/17. À chaque caisse, des tirelles attendent votre petite monnaie ! Un geste solidaire qui permettra d'améliorer les conditions de vie et de prise en charge des enfants et adolescents hospitalisés.

Vous trouverez également des tirelles gratuites à monter vous-même pour lancer votre collecte, à la maison ou dans votre quartier. Cette année, des produits dérivés sont également en vente à partir de 10€. L'ensemble des bénéfices sera reversé à la Fondation Hôpitaux de Paris Hôpitaux de France.

L'année passée pour la 16ème année consécutive, vous avez été particulièrement généreux avec plus de 2 tonnes de pièces, soit 1000€. Soit depuis 2003, plus de 5 millions €.

Si vous souhaitez faire un don et aider la Fondation Hôpitaux de Paris-Hôpitaux de France, rendez-vous sur le site de l'association : <http://www.piecesjaunes.fr/>

11 **Mentions légales ***
- aucune mention légale -
...mention pour l'association...

12 **Autres**
Autres mentions légales

13 **SUIVANT**

10

Description : texte de votre actualité. Celui-ci est prérédigé, il vous suffit de remplir les champs à personnaliser (tous les éléments entre **[crochets]** et en jaune) en fonction de votre magasin. Vos modifications apparaissent en vert.

11

Dans un PAP, les **mentions légales** sont présélectionnées, vous ne pouvez pas les modifier.

12

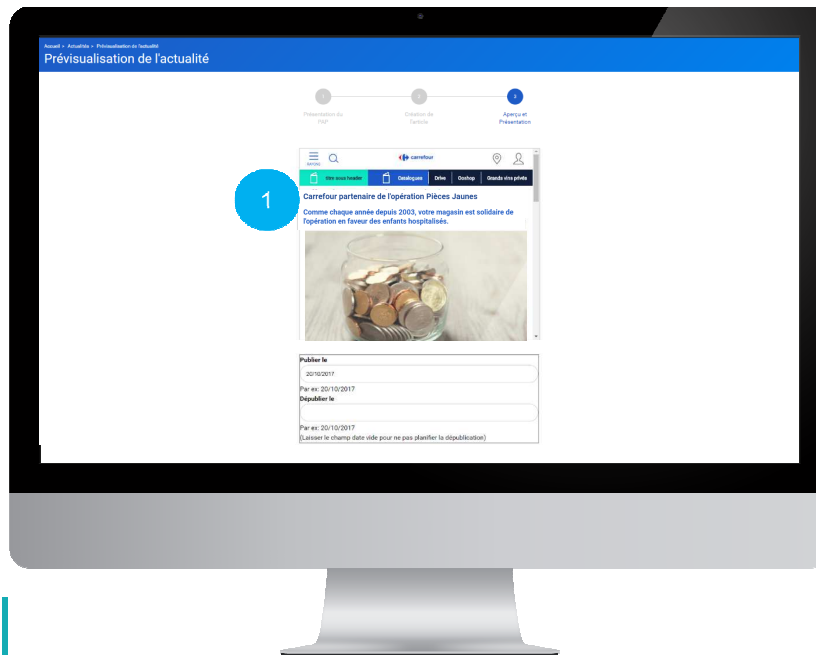
S'il manque une mention légale, ajoutez là dans le champ « **Autres** ».

13

Après relecture de tous les champs, cliquez sur « **Suivant** » pour afficher la prévisualisation de votre actualité et le tour est joué !

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 7/8

Voici la prévisualisation de votre actualité telle qu'elle sera en ligne avant publication.



1 C'est l'occasion de bien vérifier son actualité avant publication !

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 8/8

Enfin, publiez, programmez ou sauvegardez votre actualité en brouillon.

Participez à l'opération Pièces jaunes du 01/06/17 au 15/06/17. A chaque caisse, des tirelles attendent votre petite monnaie ! Un geste solidaire qui permettra d'améliorer les conditions de vie et de prise en charge des enfants et adolescents hospitalisés.

Vous trouverez également des tirelles gratuites à monter vous-même pour lancer votre collecte, à la maison ou dans votre quartier. Cette année, des produits sont également en vente à partir de février. L'ensemble des bénéfices sera reversé à la Fondation Hôpitaux de Paris Hôpitaux de France.

Publier le

19/10/2020

Par ex: 19/10/2017

Depublier le

Par ex: 19/10/2017
(Laisser le champ date vide pour ne pas planifier la dépublication)

2 VALIDER

3 ENREGISTRER EN BROUILLON

1 **Période** : saisissez les dates de début et de fin de publication de votre actualité.

2 **Valider** : cliquez sur ce bouton et votre actualité sera publiée sur votre page magasin sur **Carrefour.fr** et sur l'application **Carrefour&moi**.

3 Ou sinon sauvegardez votre actualité dans vos **brouillons** s'il vous manque une informations et souhaitez la modifier ultérieurement avant de la publier.

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 1/8

Après avoir choisi la thématique de votre actualité, 2 catégories vous sont présentées :

- Les actualités à la une.
- Les dernières actualités.



1

Actualités à la une : actualités préconisées par le national pour leur pertinence en liens avec les temps forts et événements calendaires du moment.
L'onglet « voir plus », vous offre davantage de propositions.

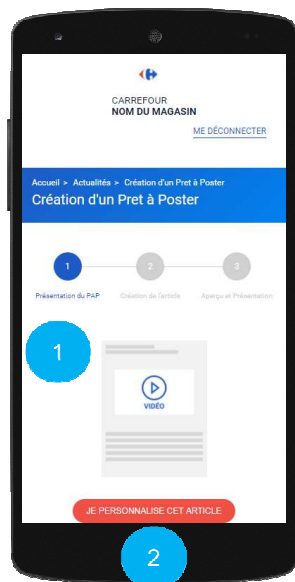
2

Les dernières actualités : actualités nouvellement créées ou mises à jour par le national dans la liste des PAP.

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 2/8

Une fois l'actualité prêt-à-poster (PAP) choisie, 3 étapes :

- La présentation du PAP.
- La modification de l'actualité.
- L'aperçu et publication.



1

Présentation du template *sous lequel l'actualité PAP est proposée.

2

Si le template* vous convient, vous pouvez aller à la deuxième étape en cliquant sur « **Je personnalise cette actualité** ».

* Un **template** désigne l'enveloppe graphique d'un site Internet, indépendamment de son contenu. Il s'agit ici de la disposition des colonnes et de la structure des différents éléments.

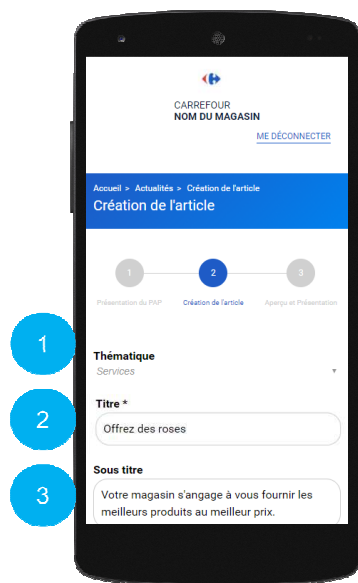
B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 3/8

Vous voici dans la « Modification de l'actualité ».

Dans les champs texte, tous les éléments entre [crochets] et en jaune sont modifiables.

Tous les éléments en menu déroulant sont modifiables.

À noter que tous les champs pré-remplis ainsi que ceux ayant un astérisque* sont obligatoires.



1

La **thématique** prédéfinie de l'actualité sélectionnée (non modifiable).

2

Le **titre de l'actualité**. Le titre est la porte d'entrée sur votre actualité. Il doit être court et accrocheur.

3

Le **sous-titre** de votre actualité.

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 4/8

Certains champs sont obligatoirement préremplis. Remplissez tous les champs nécessaires afin d'avoir une actualité complète et personnalisée.

meilleurs produits au meilleur prix.

4 Auteur *

L'équipe de votre magasin

5 Priorité *

6 Date de validité de l'opération *

Du xx/xx/xx

7 Du

28/08/2017

Par ex : 28/08/2017

au

28/08/2017

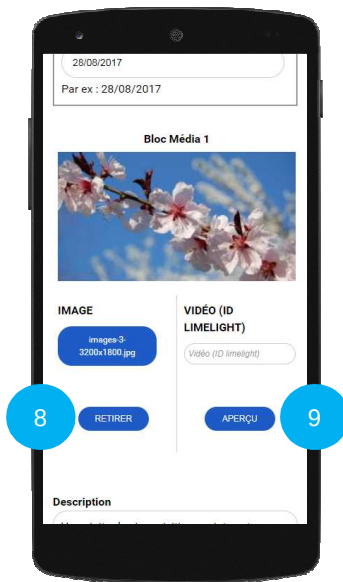
Par ex : 28/08/2017

Bloc Média 1

- 4 Sélectionnez l'**auteur de l'actualité** : par défaut, l'auteur est « L'équipe de votre magasin ».
- 5 Avec le menu « **priorité** », choisissez l'ordre d'apparition de vos actualités dans le carrousel d'actualités (le niveau 1 étant le plus élevé).
- 6 La **date de validité** de l'opération est une liste déroulante dans laquelle il faut choisir l'une des valeurs suivantes :
 - Du XX au XX
 - À partir du XX
 - Le XX
 - Jusqu'au XX
 - Le XX
 - Permanent
- 7 Du / au : renseignez-la ou les dates de votre événement.

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 5/8

Média : le média représente l'illustration de votre actualité. Le média peut être une photo OU une vidéo.



8

Choisir une image pour illustrer l'actualité :

Si le visuel ne vous convient pas, en cliquant « Choisir le fichier » vous pourrez modifier l'**image** de votre média (format 16/9) à partir de plusieurs sources :

Sur mobile :

- votre galerie photos
- prendre une photo .

Attention : les photos doivent toujours être prises en mode paysage (et non portrait).

9

Choisir une vidéo pour illustrer l'actualité :

Vous avez la possibilité de remplacer ce média par une vidéo **Easy Movie**, en copiant l'ID Limelight reçu par mail ou en copiant-collant l'ID à partir de l'application (référez-vous aux modules Easy Movie dédiés).

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 6/8

The image shows a smartphone screen with a form titled 'Créer une actualité'. The form has three main sections: 'Description', 'Mentions légales', and 'Autres mentions légales'. A red 'SUIVANT' button is at the bottom. Numbered callouts point to specific parts of the form: 10 points to the 'Description' text area, 11 points to the 'Mentions légales' section, 12 points to the 'Autres mentions légales' text area, and 13 points to the 'SUIVANT' button.

10 Description

Envie de faire plaisir ? Pensez au rayon fleur coupées et découvrez un large choix de roses dans votre magasin [Carrefour Hyper]. Pour vous satisfaire chaque jour, des fleuristes se mobilisent pour fleurir votre vie !

Mentions légales

Attention
Offre limitée
Attention à l'abus d'alcool

11 Autres mentions légales

Rédigez vos autres mentions légales

12

13 SUIVANT

10

Description : texte de votre actualité. Celui-ci est prérédigé. Il vous suffit de remplir les champs à personnaliser (tous les éléments entre [crochets] et en jaune) en fonction de votre magasin. Vos modifications apparaissent en vert.

11

Dans un PAP, les **mentions légales** sont présélectionnées, vous ne pouvez pas les modifier.

12

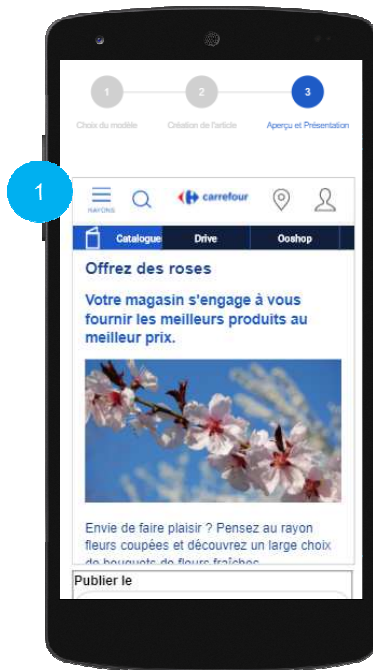
S'il manque une mention légale, ajoutez là dans le champ « **Autres** ».

13

Après relecture de tous les champs, cliquez sur « **Suivant** » pour afficher la prévisualisation de votre actualité et le tour est joué !

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 7/8

Voici la prévisualisation de votre actualité telle qu'elle sera en ligne avant publication.

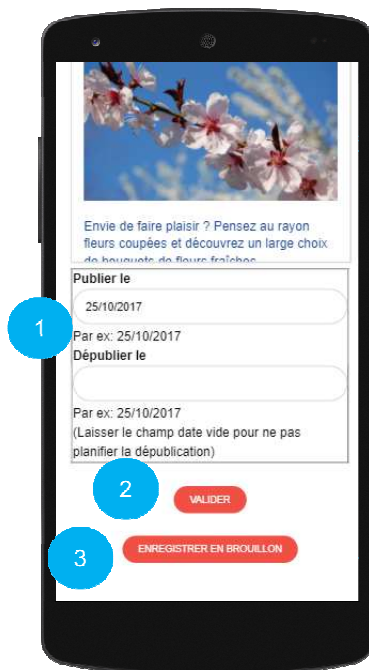


1

C'est l'occasion de bien vérifier son actualité avant publication !

B. CRÉER UNE ACTUALITÉ PRÊT-À-POSTER 8/8

Enfin, publiez, programmez ou sauvegardez votre actualité en brouillon.



- 1 **Période** : saisissez les dates de début et de fin de publication de votre actualité.
- 2 **Valider** : cliquez sur ce bouton et votre actualité sera publiée sur votre page magasin sur **Carrefour.fr** et sur l'application **Carrefour&moi**.
- 3 Ou sinon sauvegardez votre actualité dans vos **brouillons** s'il vous manque une information et souhaitez la modifier ultérieurement avant de la publier.

C. CRÉER SON ACTUALITÉ DE A à Z



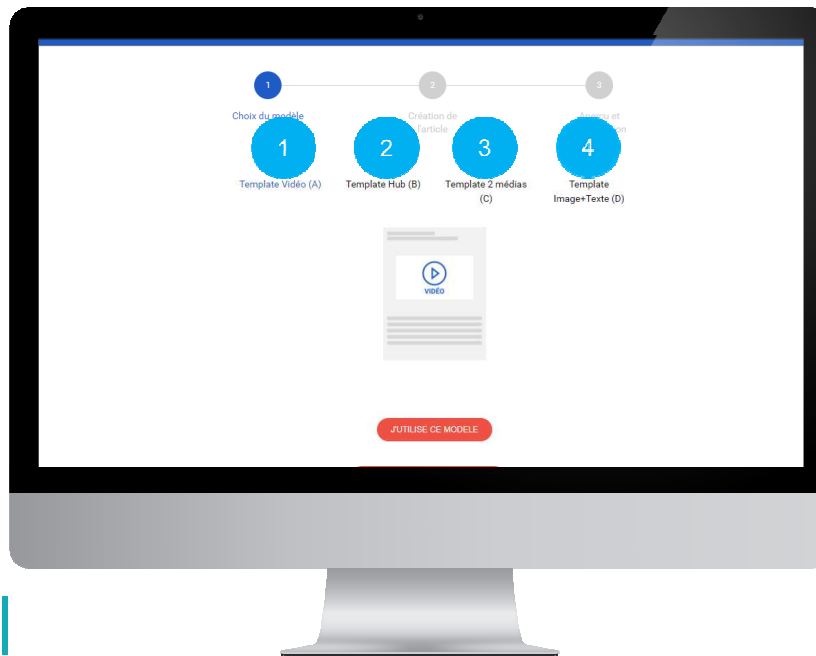
Créer nouvelle une actualité du magasin de A à Z.

C. CRÉER SA PROPRE ACTUALITÉ 1/5

Vous pouvez également créer votre propre actualité sans article pré-rédigé.

Première étape : il vous faudra choisir parmi les 4 templates disponibles dans « Choix du modèle ».

Cela signifie que pour votre article vous avez le choix entre 4 mises en page différentes.



1

Template vidéo : une vidéo Easy Movie avec un contenu texte en dessous.

2

Template Hub : un média (image ou vidéo) à gauche, un contenu texte principal à droite et la possibilité d'ajouter deux autres informations (texte et média) en dessous.

3

Template 2 médias : un texte principal accompagné de deux visuels et/ou vidéos, avec un contenu texte en dessous.

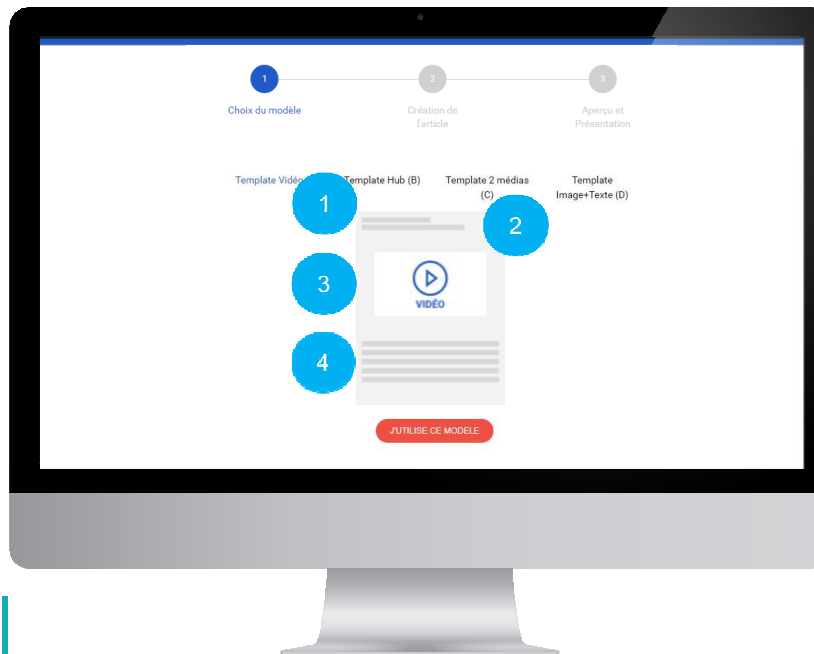
4

Template image + texte : de un à trois médias (image ou vidéo) en carrousel sur la gauche à faire slider illustrant votre contenu texte à droite.

C. CRÉER SA PROPRE ACTUALITÉ 2/5

1. Le template vidéo :

Une vidéo Easy Movie avec un contenu texte en dessous.



1

Le titre.

2

Le sous-titre.

3

Le média (image ou vidéo Easy Movie).

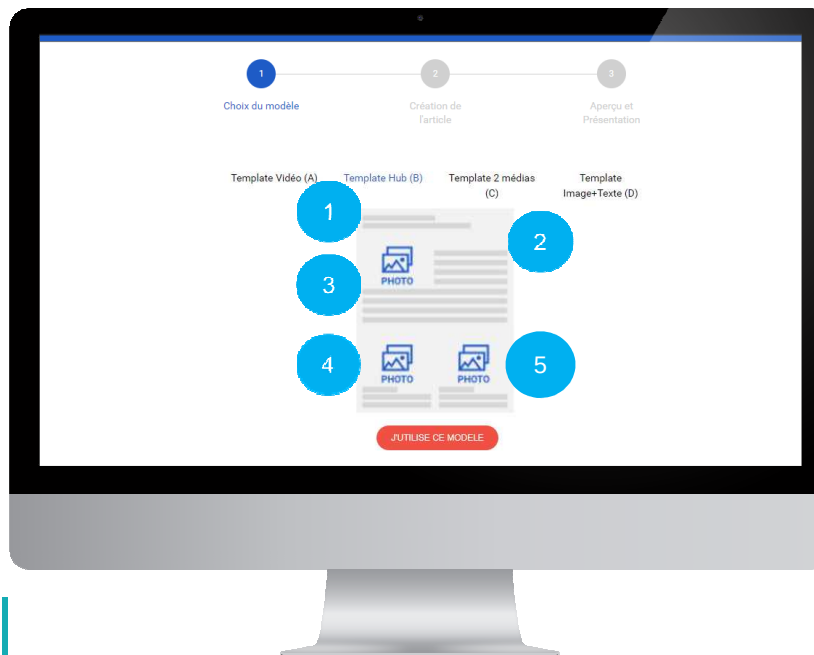
4

La description du texte.

C. CRÉER SA PROPRE ACTUALITÉ 3/5

2. Le template Hub :

Un média (image ou vidéo) à gauche, un contenu texte principal à droite et la possibilité d'ajouter deux autres informations (un média et un petit texte) en dessous.



1 Le titre.

2 Le sous-titre.

3 Un **visuel principal** à gauche avec la description du texte qui se place sur la droite.

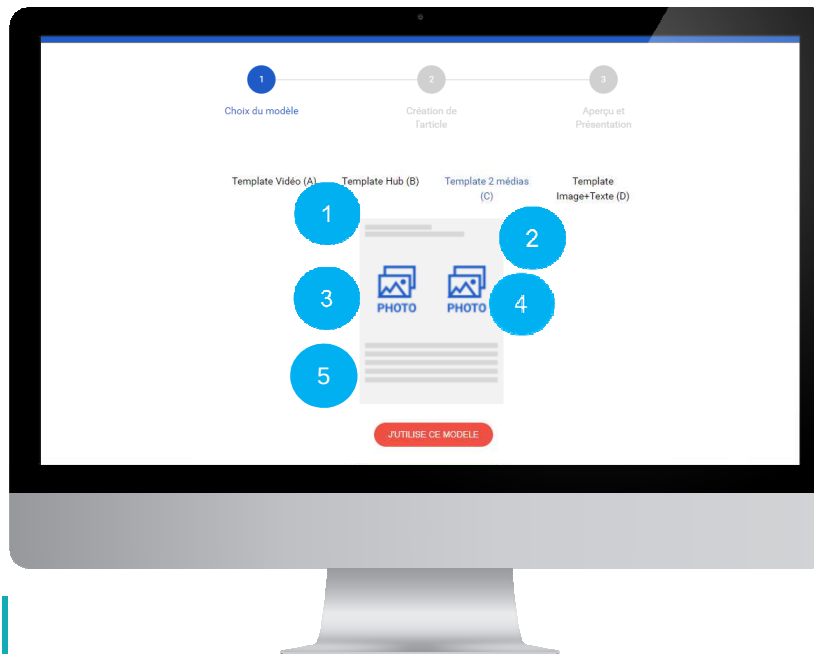
4 Un **visuel en dessous à gauche** avec la description du texte qui se place en dessous du visuel.

5 Un **visuel en dessous à droite**, la description du texte en dessous du visuel.

C. CRÉER SA PROPRE ACTUALITÉ 4/5

3. Le template 2 médias :

Un texte principal accompagné de deux visuels et/ou vidéos, avec un contenu texte en dessous.

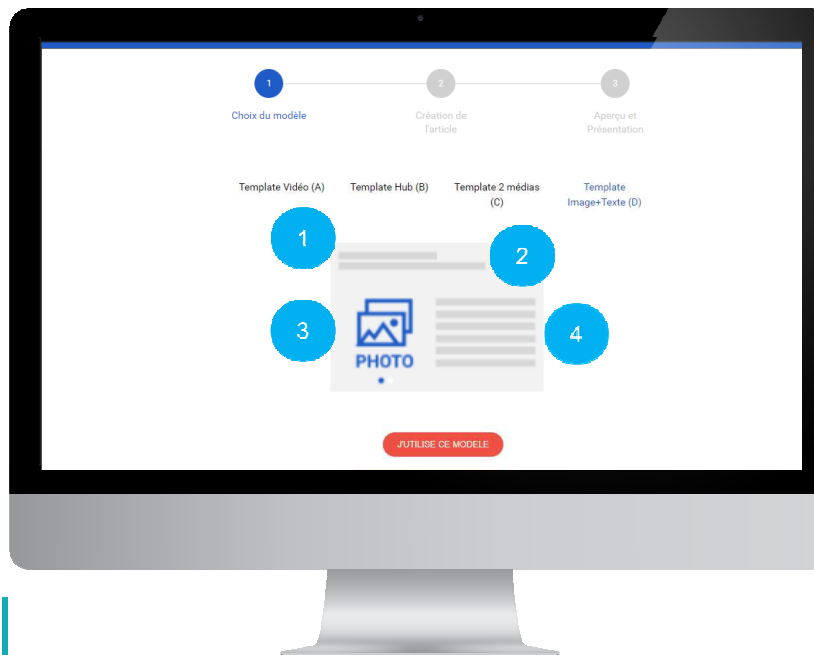


- 1 Le titre.
- 2 Le sous-titre.
- 3 Un média à gauche.
- 4 Un média à droite.
- 5 La description du texte.

C. CRÉER SA PROPRE ACTUALITÉ 5/5

4. Le template image + texte :

De un à trois médias en carrousel sur la gauche à faire slider illustrant votre contenu texte à droite.



1

Le titre.

2

Le sous-titre.

3

Un **slider de médias** en carrousel.

4

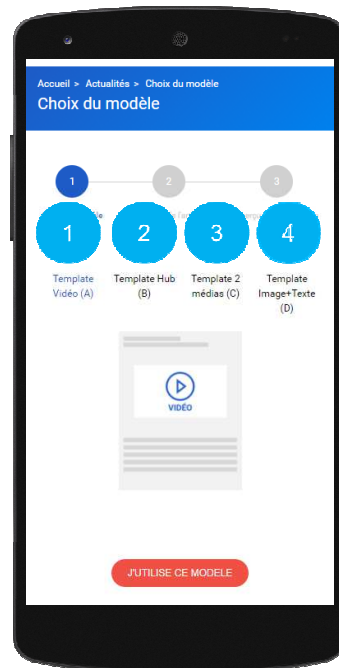
Un **texte de description** à droite.

C. CRÉER SA PROPRE ACTUALITÉ 1/5

Vous pouvez également créer votre propre actualité sans article prérédigé.

Première étape : il vous faudra choisir parmi les 4 templates disponibles dans « Choix du modèle ».

Cela signifie que pour votre article vous avez le choix entre 4 mises en page différentes.



1

Template vidéo : une vidéo Easy Movie avec un contenu texte en dessous.

2

Template Hub : un média (image ou vidéo) à gauche, un contenu texte principal à droite et la possibilité d'ajouter deux autres informations (texte et média) en dessous.

3

Template 2 médias : un texte principal accompagné de deux visuels et/ou vidéos, avec un contenu texte en dessous.

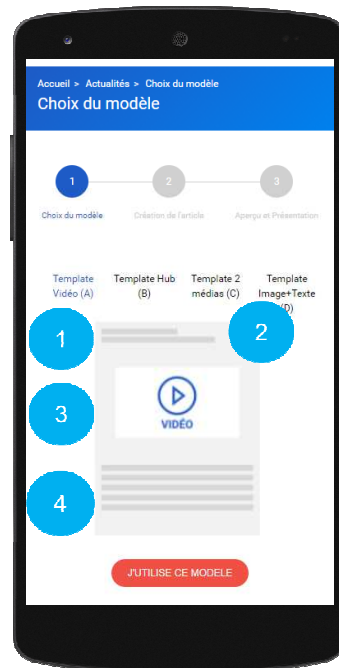
4

Template image + texte : de un à trois médias (photo ou vidéo) en carrousel sur la gauche à faire slider illustrant votre contenu texte à droite.

C. CRÉER SA PROPRE ACTUALITÉ 2/5

1. Le template vidéo :

Une vidéo Easy Movie avec un contenu texte en dessous.

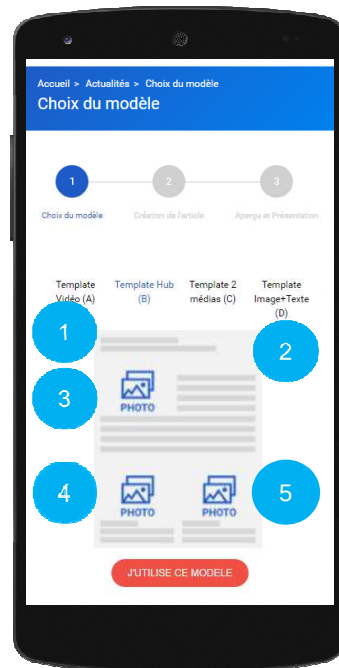


- 1 Le titre.
- 2 Le sous-titre.
- 3 Le média (image ou vidéo Easy Movie).
- 4 La description du texte.

C. CRÉER SA PROPRE ACTUALITÉ 3/5

2. Le template Hub :

Un média (image ou vidéo) à gauche, un contenu texte principal à droite et la possibilité d'ajouter deux autres informations (un média et un petit texte) en dessous.



1 Le titre.

2 Le sous-titre.

3 Un **visuel principal** à gauche avec la description du texte qui se place sur la droite.

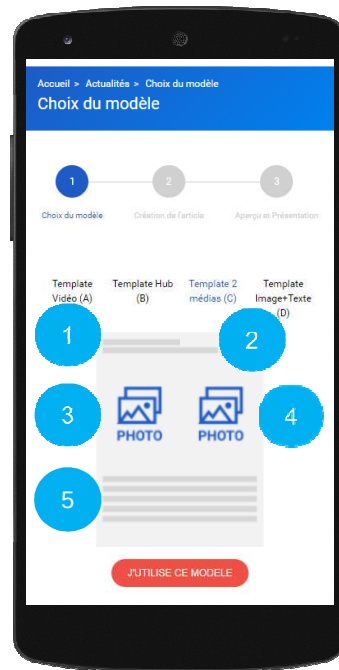
4 Un **visuel en dessous à gauche** avec la description du texte qui se place en dessous du visuel.

5 Un **visuel en dessous à droite**, la description du texte en dessous du visuel.

C. CRÉER SA PROPRE ACTUALITÉ 4/5

3. Le template 2 médias :

Un texte principal accompagné de deux visuels et/ou vidéos, avec un contenu texte en dessous.

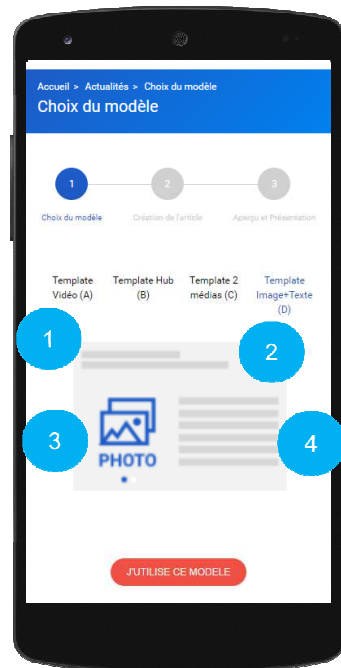


- 1 Le titre.
- 2 Le sous-titre.
- 3 Un média à gauche.
- 4 Un média à droite.
- 5 La description du texte.

C. CRÉER SA PROPRE ACTUALITÉ 5/5

4. Le template image + texte :

De un à trois médias en carrousel sur la gauche à faire slider illustrant votre contenu texte à droite.



1

Le titre.

2

Le sous-titre.

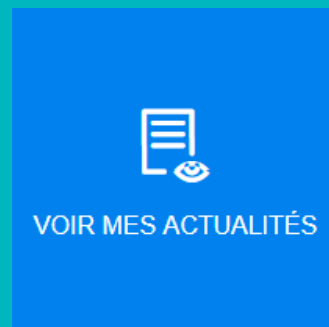
3

Un **slider de médias** en carrousel.

4

Un **texte de description** à droite.

D. VOIR MES ACTUALITÉS

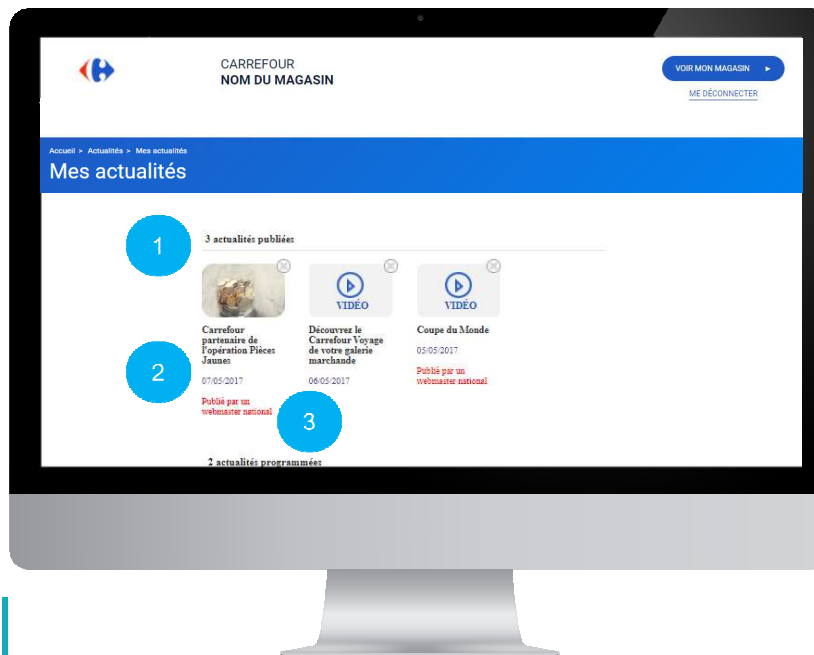


Voir toutes vos actualités

- Publiées
- Programmées
- Brouillons

D. VOIR « MES ACTUALITÉS » 1/2

Pour y accéder à partir de votre page d'accueil, cliquez sur la rubrique « Actualité », puis « Voir mes actualités ». La page « Voir mes actualités » vous permet de visualiser rapidement vos actualités publiées, programmées et en brouillon.



1

Vos actualités publiées en ligne sur votre page Carrefour.fr sont affichées en miniature (et les vidéos sont symbolisées via un player vidéo). Vous pouvez décider de les supprimer en cliquant sur la croix en haut à droite.

2

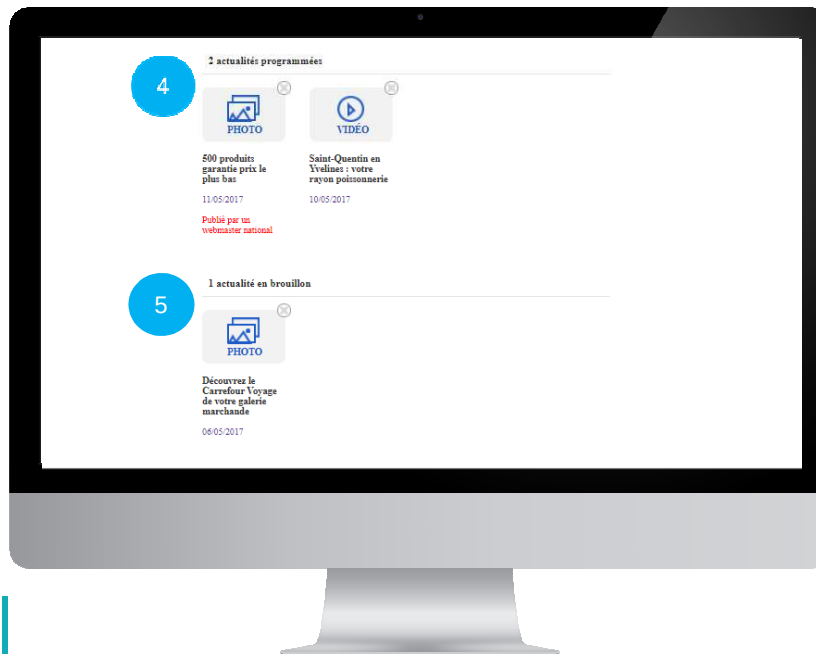
Début de date de publication de votre actualité.

3

Le national peut publier des actualités sur vos sites. Celles-ci sont signalées par la mention "**Publié par un webmaster national**" en rouge. Vous ne pouvez les modifier. Si vous souhaitez traiter du même sujet, vous pouvez supprimer l'actualité créée par le national en cliquant sur la croix.

D. VOIR « MES ACTUALITÉS » 2/2

Pour y accéder à partir de votre page d'accueil, cliquez sur la rubrique « Actualité », puis « Voir mes actualités ». La page « Voir mes actualités » vous permet de visualiser rapidement vos actualités publiées, programmées et en brouillon.



4

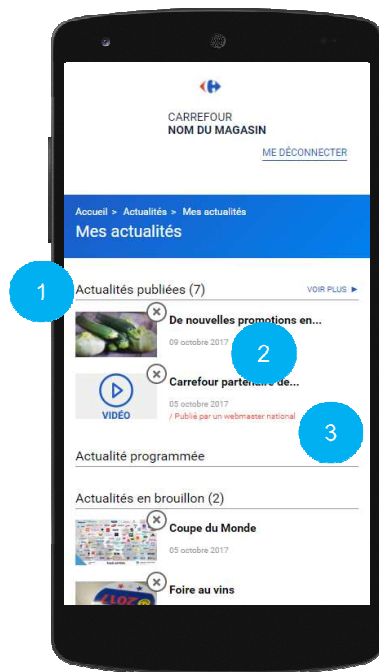
Vos actualités programmées seront publiées à une date à ultérieure. Le début de publication est la date affichée sous le titre de votre actualité.

5

Vos actualités en brouillons. Ce sont vos actualités non publiées ni programmées. Vous pouvez les reprendre à tout moment pour les compléter.

D. VOIR « MES ACTUALITÉS » 1/2

Pour y accéder à partir de votre page d'accueil, cliquez sur la rubrique « Actualité », puis « Voir mes actualités ». La page « Voir mes actualités » vous permet de visualiser rapidement vos actualités publiées, programmées et en brouillon.



1

Vos actualités publiées en ligne sur votre page carrefour.fr sont affichées en miniature (et les vidéos sont symbolisées via un player vidéo). Vous pouvez décider de les supprimer en cliquant sur la croix en haut à droite.

2

Début de date de publication de votre actualité.

3

Le national peut publier des actualités sur vos sites. Celles-ci sont signalées par la mention "**Publié par un webmaster national**" en rouge. Vous ne pouvez les modifier. Si vous souhaitez traiter du même sujet, vous pouvez supprimer l'actualité créée par le national en cliquant sur la croix.

D. VOIR « MES ACTUALITÉS » 2/2

Pour y accéder à partir de votre page d'accueil, cliquez sur la rubrique « Actualité », puis « Voir mes actualités ». La page « Voir mes actualités » vous permet de visualiser rapidement vos actualités publiées, programmées et en brouillon.



4

Vos actualités programmées seront publiées à une date ultérieure. Le début de publication est la date affichée sous le titre de votre actualité.

5

Vos actualités en brouillons. Ce sont vos actualités non publiées ni programmées. Vous pouvez les reprendre à tout moment pour les compléter.

E. MES VIDÉOS

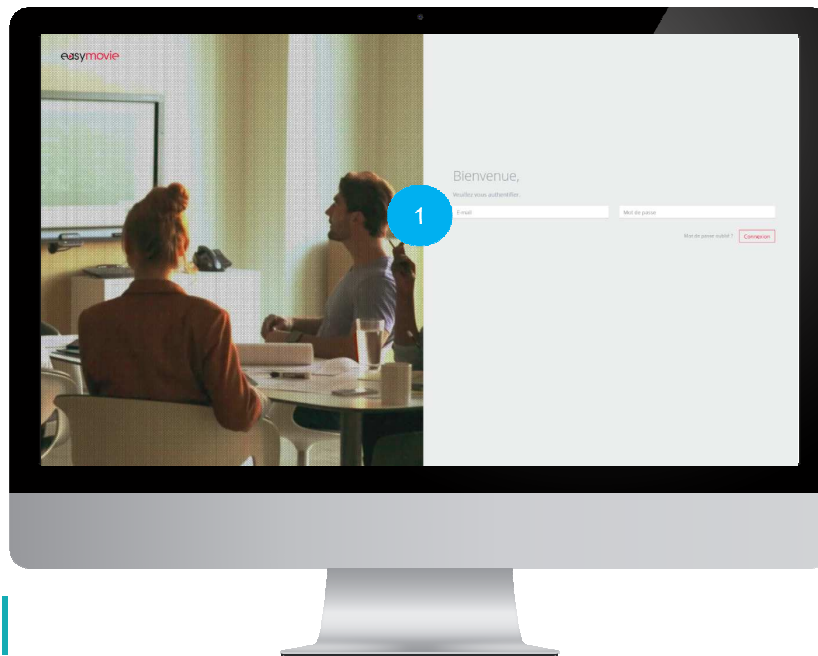


Accéder à vos vidéos Easy Movie.

E. VOIR « MES VIDÉOS »

Pour créer, modifier ou tout simplement accéder à vos vidéos Easy Movie :

- Sur Desktop accédez à la rubrique « Mes vidéos », vous serez redirigé sur la plateforme Easy Movie.



1

Authentifiez-vous sur la plateforme afin de vous connecter

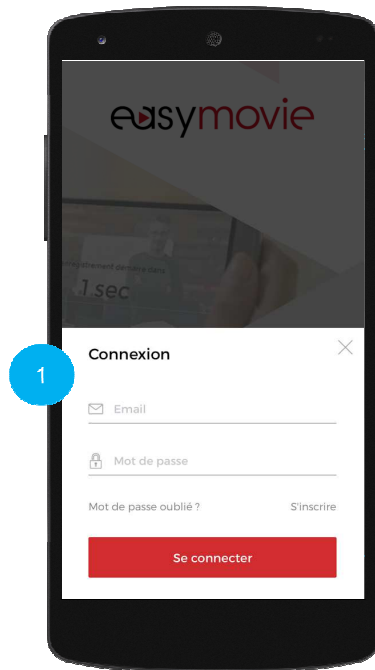
Pour vous connecter : <https://software.easy.movie>

Pour en savoir plus sur la création et l'utilisation de vos vidéos, référez-vous aux modules Easy Movie faisant partie de la formation.

E. VOIR « MES VIDÉOS »

Pour créer, modifier ou tout simplement accéder à vos vidéos Easy Movie :

- Sur Mobile accédez directement à l'application dédiée.

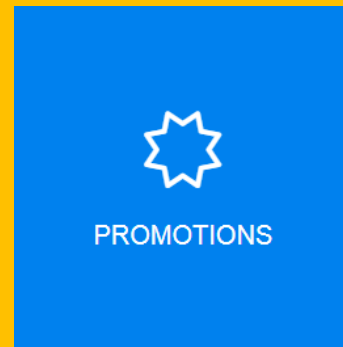


1

Authentifiez-vous sur l'application afin de vous connecter.

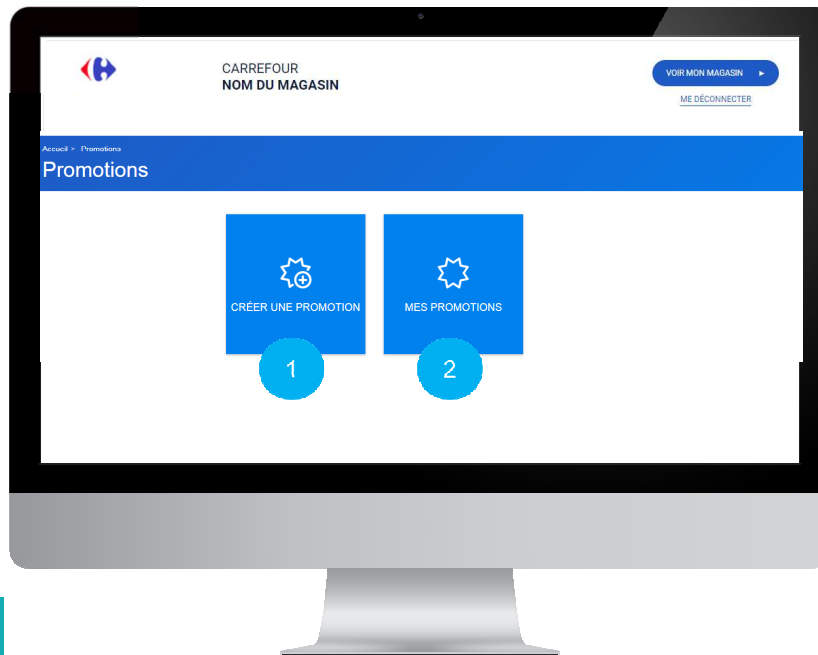
Pour en savoir plus sur la création et l'utilisation de vos vidéos, référez-vous aux modules Easy Movie faisant partie de la formation.

2. PROMOTIONS



Créer et mettre à jour les promotions du magasin.

PAGE PROMOTIONS



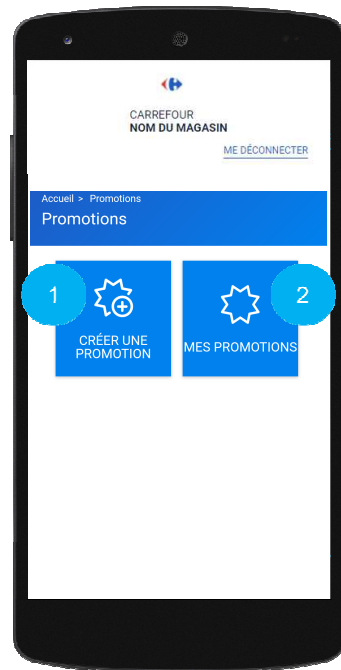
1

La rubrique « **Créer une promotion** » vous permet de créer une promotion.

2

La rubrique « **Mes promotions** » vous permet d'accéder et modifier toutes les promotions publiées, programmées ou sauvegardées en brouillon.

PAGE PROMOTIONS



1

La rubrique « **Créer une promotion** » vous permet de créer une promotion.

2

La rubrique « **Mes promotions** » vous permet d'accéder et modifier toutes les promotions publiées, programmées ou sauvegardées en brouillon.

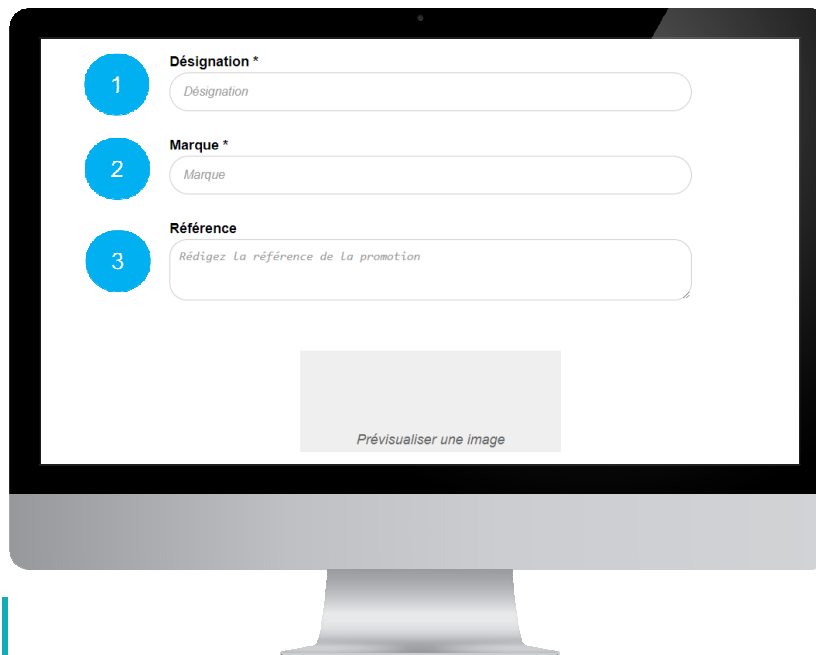
A. CRÉER UNE PROMOTION



Créer une nouvelle promotion de A à Z.

A. CRÉER UNE PROMOTION 1/8

Pour créer une promotion, **vous devez renseigner tous les champs obligatoires** (indiqués par *).



The illustration shows a computer monitor with a form titled "1/8" for creating a promotion. The form contains three numbered fields:

- 1 Désignation *** (with placeholder text "Désignation")
- 2 Marque *** (with placeholder text "Marque")
- 3 Référence** (with placeholder text "Rédigez la référence de la promotion")

Below these fields is a button labeled "Prévisualiser une image".

1 Désignation : permet de désigner le produit mis en avant.

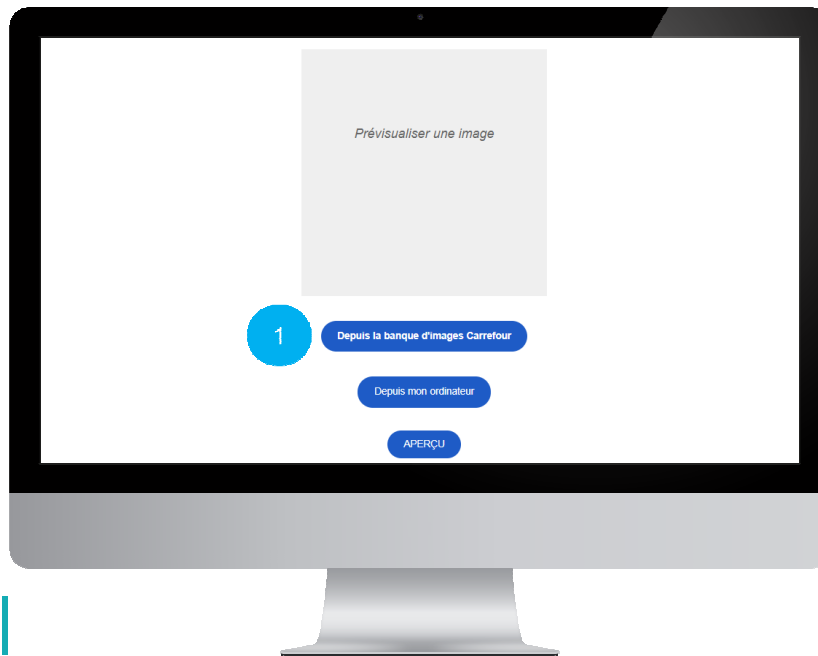
2 Marque : pour indiquer la marque du produit.

3 Référence : si le produit en a une.

A. CRÉER UNE PROMOTION 2/8

Pour ajouter une image, **vous disposez de plusieurs possibilités :**

- Soit depuis la banque d'images Carrefour
- Soit en renseignant vous-même un visuel

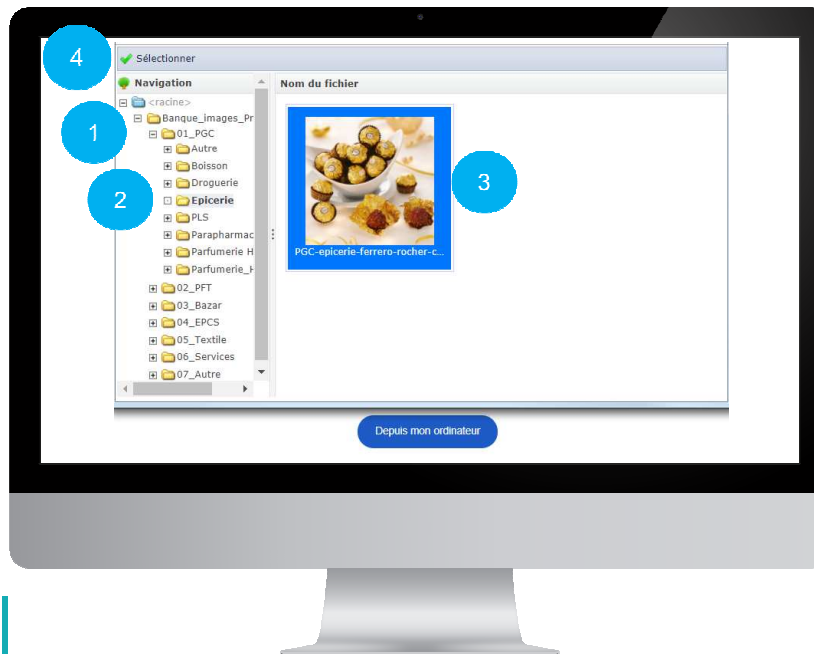


1

Depuis le banque d'images Carrefour : cliquez ici pour ouvrir la banque d'images.

A. CRÉER UNE PROMOTION 3/8

Carrefour met à votre disposition une banque d'images de produits afin de vous faciliter la mise en ligne de promotions sur votre site.

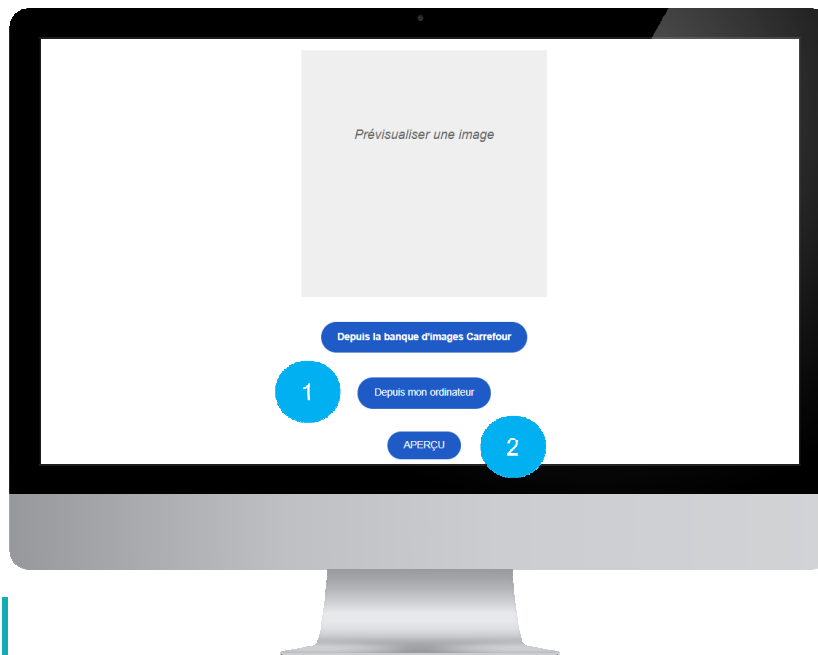


- 1 Cliquez sur l'univers de produits concernant votre promotion pour afficher les différents rayons.
- 2 Cliquez sur le rayon concerné pour afficher les visuels de produits disponibles.
- 3 Cliquez sur le visuel correspondant à votre produit.
- 4 Cliquez ensuite sur « Sélectionner ».

Votre visuel est alors automatiquement chargé au bon format.

A. CRÉER UNE PROMOTION 4/8

Si aucun visuel n'est disponible dans la banque d'images ou si vous possédez un visuel pour lequel vous avez les droits, vous pouvez l'utiliser (une photo prise avec votre S7 par exemple).



1

Depuis mon ordinateur : cliquez ici pour ouvrir une fenêtre vous permettant de rechercher le visuel présent sur votre ordinateur.

2

Aperçu : Une fois le visuel sélectionné, cliquez sur « Aperçu » pour le charger. **Il est alors automatiquement redimensionné au format carré.**

A. CRÉER UNE PROMOTION 5/8

Renseignez ensuite les mécaniques promotionnelles et le prix.

1 **Mécanique promotionnelle**
- Aucun(e) -

2 **Autre Mécanique promotionnelle**
Autre Mécanique promotionnelle
A Spécifier si aucune mécanique sélectionnée dans la liste.

3 **Prix ***
Prix
Prix remisé après réduction = prix de vente promotionnel

4 **Prix barré**
Prix barré
Prix initial avant réduction

- 1 **Mécanique promotionnelle** : ce menu déroulant vous permet de sélectionner une mécanique parmi les plus courantes.
- 2 **Autre mécanique promotionnelle** : si votre mécanique n'est pas dans le menu déroulant ci-dessus, vous pouvez alors la renseigner manuellement ici.
- 3 **Prix** : indiquez ici le prix payé en caisse.
- 4 **Prix barré** : si votre remise est une remise immédiate en caisse, indiquez ici le prix avant réduction.

Si votre promotion est une remise fidélité, n'indiquez pas de « prix barré » et précisez dans le champ « description » (voir page suivante) : « Dont X€ remisé sur la carte de fidélité ».

A. CRÉER UNE PROMOTION 6/8

Renseignez ensuite la priorité d'affichage dans le carrousel de promotion, les dates de validité de l'offre et décrivez le produit.

1 **Priorité d'affichage ***
1

2 **Date de début de validité**
28/12/2017
Par ex : 28/12/2017

3 **Date de fin de validité**
28/12/2017
Par ex : 28/12/2017

4 **Description de l'offre ***
Rédigez la description de la promotion

- 1 **Priorité d'affichage** : permet de forcer l'ordre d'affichage des promotions en fonction de leurs importances. La priorité « 1 » viendra positionner la promotion en 1^{er} dans le carrousel.
- 2 **Date de début de validité** : date à partir de laquelle l'offre est valable en magasin.
- 3 **Date de fin de validité** : date à laquelle l'offre n'est plus valable en magasin.
- 4 **Description de l'offre** : décrivez ici, le plus en détail possible, le produit mis en avant sans oublier de préciser le conditionnement. Vous devez également renseigner le prix au kilo avant et après remise.

A. CRÉER UNE PROMOTION 7/8

Pour finir, renseignez les éventuelles mentions légales et les dates de publication.

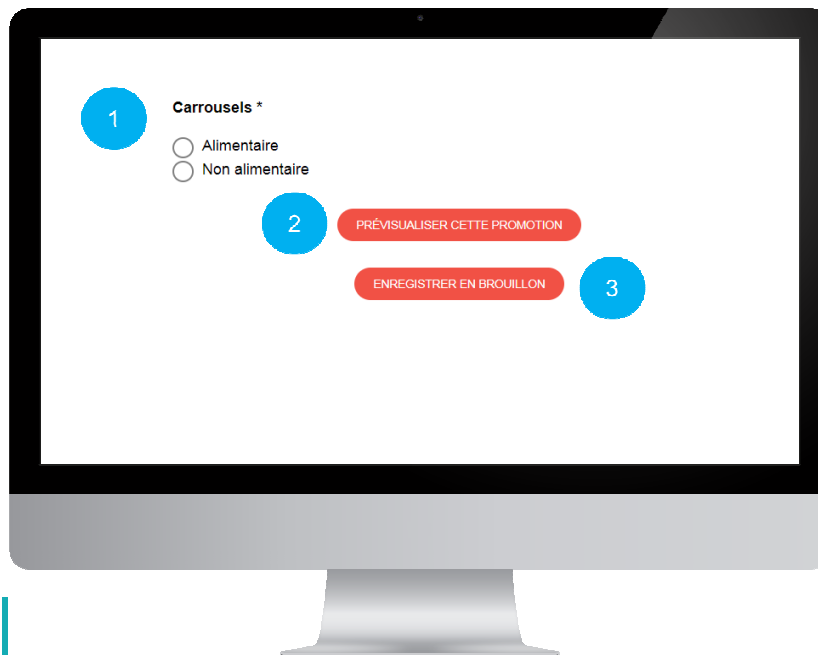
The screenshot shows a computer monitor displaying a form with four numbered steps:

- 1 Mentions légales**: A text area containing "Alcool", "PMNS 1", and "PMNS 2".
- 2 Autres mentions légales**: A text area with the placeholder "Rédigez vos autres mentions Légales".
- 3 Publier le**: A date field with "28/12/2017" and an example "Par ex: 28/12/2017".
- 4 Dépublier le**: A date field with "Par ex: 28/12/2017" and a note "(Laisser le champ date vide pour ne pas planifier la dépublication)".

- 1 Mentions légales** : renseignez ici les mentions légales si nécessaire. Petite astuce : si vous souhaitez en renseigner plusieurs, maintenez le bouton « Ctrl » de votre clavier, tout en sélectionnant les différentes mentions, puis relâchez le bouton « Ctrl ».
- 2 Autres mentions légales** : si vous devez renseigner des mentions légales qui ne sont pas présentes dans le menu déroulant ci-dessus, vous pouvez les renseigner ici manuellement. Elles viendront s'ajouter à celles éventuellement sélectionnées dans le champ précédent.
- 3 Publier le** : date de publication de la promotion.
- 4 Dépublier le** : date de dépublication de la promotion

A. CRÉER UNE PROMOTION 8/8

Il ne reste plus qu'à indiquer dans quel carrousel votre promotion doit apparaître.
Ensuite, vous avez 2 options : prévisualiser votre promotion ou l'enregistrer en brouillon.



1

Carrousels :

- **Non alimentaire (EPCS, Bazar, Textile)** > votre promotion apparaîtra au-dessus des actualités
- **Alimentaire (PFT, PGC)** > votre promotion apparaîtra en-dessous des actualités.

Si aucune promotion « non alimentaire » n'est publiée, alors les promotions alimentaires seront affichées au dessus des actualités.

2

Prévisualiser cette promotion : avant de publier (ou programmer) votre promotion, vous devez vérifier que toutes les informations sont exactes puis valider. Un message d'erreur vous indiquera si des informations sont manquantes ou mal renseignées.

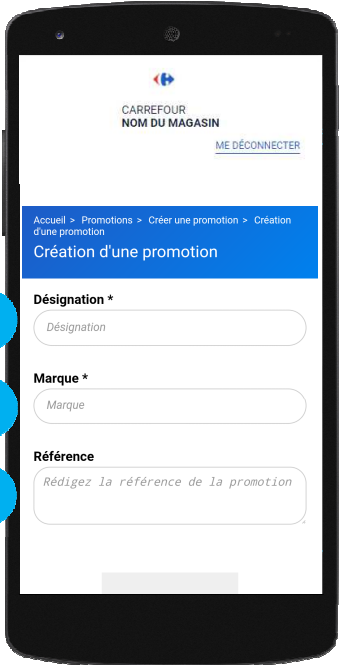
Si vous souhaitez faire des modifications, le bouton « Retour au formulaire de modification » vous permettra de modifier les informations que vous venez de renseigner.

3

Enregistrer en brouillon : si vous ne souhaitez pas publier (ou programmer votre promotion) vous pouvez sauvegarder votre contribution en cliquant sur « Enregistrer en brouillon ». Vous pourrez alors revenir compléter ou modifier votre promotion via le menu « Mes promotions ».

A. CRÉER UNE PROMOTION 1/7

Pour créer une promotion, **vous devez renseigner tous les champs obligatoires** (indiqués par *).



The image shows a smartphone screen displaying the 'Création d'une promotion' (Create a promotion) form. The form is titled 'Création d'une promotion' and has a blue header bar. Below the header, there are three input fields, each with a numbered callout (1, 2, and 3) to its left. The first field is labeled 'Désignation *' and has a placeholder text 'Désignation'. The second field is labeled 'Marque *' and has a placeholder text 'Marque'. The third field is labeled 'Référence' and has a placeholder text 'Rédigez la référence de la promotion'. The form is part of a Carrefour mobile application, as indicated by the 'CARREFOUR' logo and 'NOM DU MAGASIN' at the top.

1 **Désignation** : permet de désigner le produit mis en avant.

2 **Marque** : pour indiquer la marque du produit.

3 **Référence** : si le produit en a une.

A. CRÉER UNE PROMOTION 2/7

Pour ajouter une image, **vous disposez de plusieurs possibilités :**

- Soit depuis la banque d'images Carrefour
- Soit en renseignant vous-même un visuel



1

Depuis le banque d'images Carrefour : cliquez ici pour ouvrir la banque d'images.

2

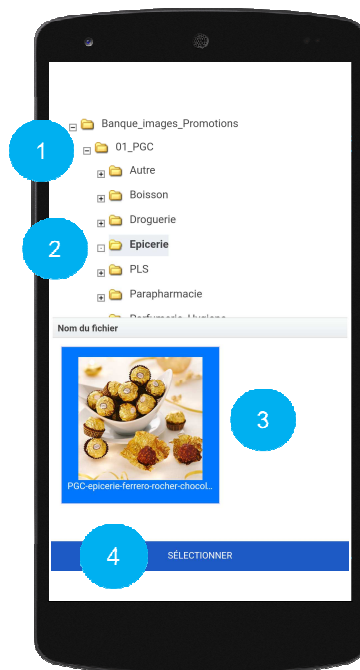
Depuis mon S7: cliquez ici pour ouvrir une fenêtre vous permettant de rechercher le visuel présent sur votre téléphone. Vous devez alors redimensionner votre visuel au format carré et le recadrer (voir 2 pages plus loin).

3

Aperçu : Une fois le visuel sélectionné, cliquez sur « Aperçu » pour le charger. **Il est alors automatiquement redimensionné au format carré.**

A. CRÉER UNE PROMOTION 3/7

Carrefour met à votre disposition une banque d'images de produits afin de vous faciliter la mise en ligne de promotions sur votre site.

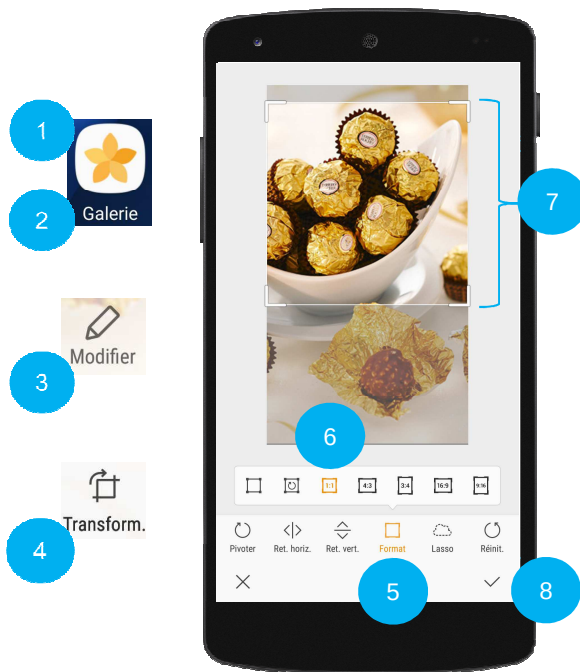


- 1 Cliquez sur l'univers de produits concernant votre promotion pour afficher les différents rayons.
- 2 Cliquez sur le rayon concerné pour afficher les visuels de produits disponible.
- 3 Cliquez sur le visuel correspondant à votre produit.
- 4 Cliquez ensuite sur « **Sélectionner** ».

Votre visuel est alors automatiquement chargé au bon format.

A. CRÉER UNE PROMOTION 4/7

Pour redimensionner et recadrer une photo, vous devez suivre les étapes suivantes :



- 1 Ouvrir la galerie du téléphone.
- 2 Sélectionner le visuel à retravailler.
- 3 Cliquer sur « Modifier » en bas de l'écran.
- 4 Cliquer sur « Transform. » en bas de l'écran.
- 5 Cliquer sur « Format ».
- 6 Sélectionner « 1:1 ».
- 7 Vous pouvez alors déplacer la grille pour définir la zone que vous voulez conserver dans le visuel.
- 8 Valider les changements en bas à droite de l'écran.
- 9 Sauvegarder pour enregistrer les changements.

A. CRÉER UNE PROMOTION 5/7

Renseignez ensuite la mécanique promotionnelle, le prix, la priorité d'affichage et les dates de validité.

1 Mécanique promotionnelle : ce menu déroulant vous permet de sélectionner une mécanique parmi les plus courantes.

2 Autre mécanique promotionnelle : si votre mécanique n'est pas dans le menu déroulant ci-dessus, vous pouvez alors la renseigner manuellement.

3 Prix : indiquez ici le prix payé en caisse.

4 Prix barré : si votre remise est une remise immédiate en caisse, indiquez ici le prix avant réduction.

5 Priorité d'affichage : permet de classer l'ordre d'affichage des promotions en fonction de leurs importances. La priorité « 1 » viendra positionner la promotion en 1^{er} dans le carrousel.

6 Date de début de validité : date à partir de laquelle l'offre est valable en magasin.

7 Date de fin de validité : date à laquelle l'offre n'est plus valable en magasin.

A. CRÉER UNE PROMOTION 6/7

Pour finir, décrivez le plus précisément possible votre produit, renseignez les éventuelles mentions légales et les dates de publication.

1 Description de l'offre *

Rédigez la description de la promotion

2 Mentions légales

0 élément(s) sélectionné(s)

3 Autres mentions légales

Rédigez vos autres mentions légales

4 Publier le

28/12/2017

Par ex: 28/12/2017

5 Dépublier le

Par ex: 28/12/2017

(Laisser le champ date vide pour ne pas)

2

Alcool	☒
PNNS 1	☐
PNNS 2	☐
PNNS 3	☐
PNNS 4	☐
Carburant	☐
Téléphonie / Téléphone	☐
Produits d'entretien	☐

ANNULER OK

- 1 Description de l'offre** : décrivez ici, le plus en détail possible, le produit sans oublier de préciser le conditionnement. Vous devez également renseigner le prix au kilo avant et après remise.
- 2 Mentions légales** : renseignez ici les mentions légales si nécessaire. Vous pouvez en sélectionner plusieurs en cochant les cases en face de chaque mention .
- 3 Autres mentions légales** : si vous devez renseigner des mentions légales qui ne sont pas présentes dans le menu déroulant ci-dessus, vous pouvez les renseigner ici manuellement. Elles viendront s'ajouter à celles éventuellement sélectionnées dans le champ précédent.
- 4 Publier le** : date de publication de la promotion.
- 5 Dépublier le** : date de dépublication de la promotion.

A. CRÉER UNE PROMOTION 7/7

Choisissez la catégorie dans laquelle la promotion s'affichera sur la page d'accueil de votre magasin.
Ensuite, vous avez 2 options : prévisualiser votre promotion ou l'enregistrer en brouillon.

The image shows a smartphone screen with a form for creating a promotion. The form includes fields for 'Publier le' (Publish on) and 'Dépublier le' (Unpublish on), both with a date picker set to 28/12/2017. Below these is a section for 'Carrousels *' with two radio buttons: 'Alimentaire' and 'Non alimentaire'. At the bottom of the form are two red buttons: 'PRÉVISUALISER CETTE PROMOTION' and 'ENREGISTRER EN BROUILLON'. Three blue circular callouts with white numbers are overlaid on the screen: '1' points to the 'Carrousels *' section, '2' points to the 'PRÉVISUALISER CETTE PROMOTION' button, and '3' points to the 'ENREGISTRER EN BROUILLON' button.

1

Carrousels :

- **Non alimentaire (EPCS, Bazar, Textile)** > votre promotion apparaîtra au-dessus des actualités
- **Alimentaire (PFT, PGC)** > votre promotion apparaîtra en-dessous des actualités.

Si aucune promotion « non alimentaire » n'est publiée, alors les promotions alimentaires seront affichées au dessus des actualités.

2

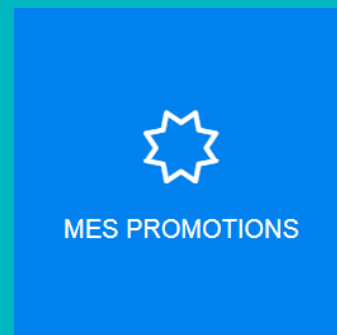
Prévisualiser cette promotion : vous permet de publier (ou programmer) votre promotion, vous devez vérifier que toutes les informations sont exactes puis valider. Un message d'erreur vous indiquera si des informations sont manquantes ou mal renseignées. Si vous souhaitez faire des modifications, le bouton « Retour au formulaire de modification » vous permettra de modifier les informations que vous venez de renseigner.

3

Enregistrer en brouillon : si vous ne souhaitez pas publier (ou programmer votre promotion) vous pouvez sauvegarder votre contribution en cliquant sur « Enregistrer en brouillon ». Vous pourrez alors revenir compléter ou modifier votre promotion via le menu « Mes promotions ».



B. MES PROMOTIONS



Voir toutes vos promotions

- Publiées
- Programmées
- Brouillons

B. MES PROMOTIONS

Retrouvez ici toutes les promotions du magasin :



Publié



Programmé



Brouillon

Retrouvez également les dates de publication renseignées.

Promotion	Début publication	Fin publication	Publication	Modifier	Supprimer
Shampooing Elseve – 250 ml	01/01/18	08/01/18	✓		
Biédilait Croissance – 6 x 1L	01/01/18	08/01/18	✓		
Fromage – 32 portions	01/01/18	08/01/18	✓		
Haricots extra-fins – 4 tranches	01/01/18	08/01/18	✓		
Blanc de dinde doré au four – 4 tranches	01/01/18	08/01/18	✓		
Café moulu – Lot 2x250 g	01/01/18	08/01/18	✓		
Scotch Whisky – 1 L	25/12/17	31/12/17	✓		
Truite fumée au bois de hêtre – 4 tranches	25/12/17	31/12/17	✓		
Pommes Noisettes surgelées – 1,2 kg	25/12/17	31/12/17	✓		

1

Promotion : cliquez ici pour trier vos promotions par ordre alphabétique et les retrouver ainsi plus facilement

2

Modifier : cliquez sur le crayon correspondant à la promotion que vous souhaitez modifier

3

Supprimer : cliquez sur la corbeille correspondant à la promotion que vous souhaitez supprimer. Un message vous demandera alors de confirmer la suppression de la promotion

B. MES PROMOTIONS

Retrouvez ici toutes les promotions du magasin :



Publié

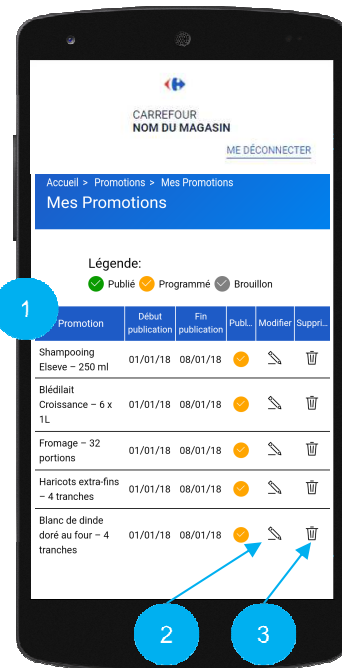


Programmé



Brouillon

Retrouvez également les dates de publication renseignées.



1

Promotion : cliquez ici pour trier vos promotions par ordre alphabétique et les retrouver ainsi plus facilement

2

Modifier : cliquez sur le crayon correspondant à la promotion que vous souhaitez modifier

3

Supprimer : cliquez sur la corbeille correspondant à la promotion que vous souhaitez supprimer. Un message vous demandera alors de confirmer la suppression de la promotion

3. INFOS PRATIQUES



Créer et mettre à jour les infos pratiques de votre magasin.

INFO PRATIQUES

Si vous souhaitez modifier les infos de votre magasin (horaires, ouvertures exceptionnelles...), la rubrique infos pratiques vous redirige vers la page d'accueil « Base Magasins ». Utilisez vos identifiants habituels.

Base magasins est accessible uniquement via votre ordinateur.



4. CRITIZR



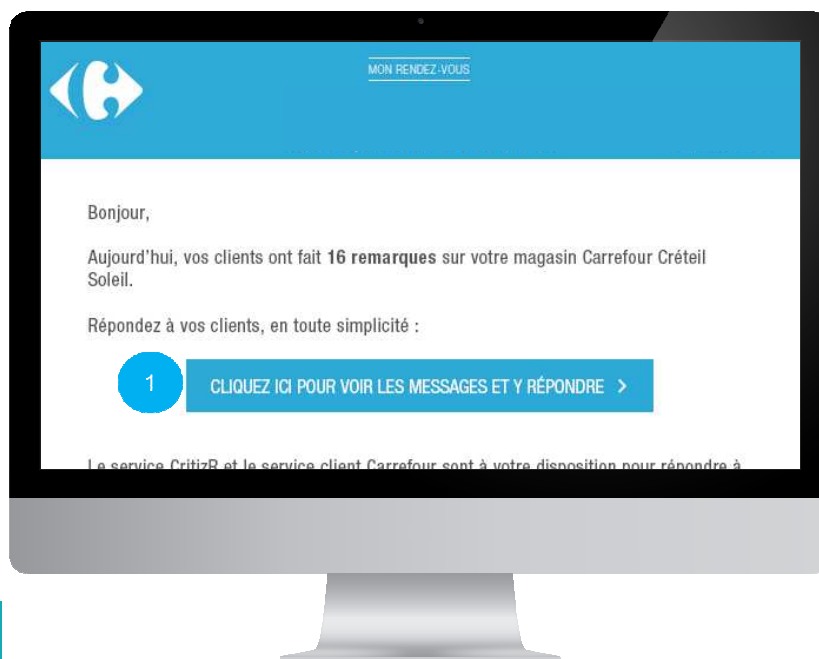
Répondre aux internautes

A. RÉPONDRE ET GÉRER VOS MESSAGES



- Les notifications
 - La connexion
 - Écran d'accueil
- Les catégories de messages
 - Écran d'accueil
 - Les réponses
 - En cas de besoin

A. RÉPONDRE ET GÉRER VOS MESSAGES 1/10 : LES NOTIFICATIONS

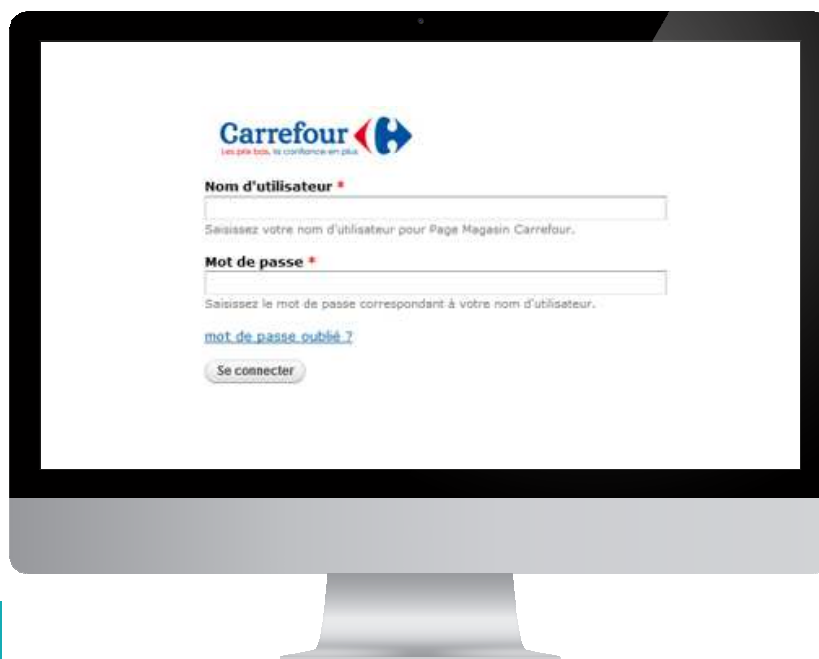


Comment les nouveaux messages vont seront-ils notifiés ?

- Les nouveaux messages seront envoyés à l'adresse mail des personnes déclarées comme devant répondre à Critizr.
- Vous aurez la possibilité de **choisir la fréquence** à laquelle vous souhaitez être notifiés des nouveaux messages dans « mon profil ».

1 Vous pourrez cliquer directement sur le lien de réponse pour afficher le message et y répondre.

A. RÉPONDRE ET GÉRER VOS MESSAGES 2/10 : LA CONNEXION



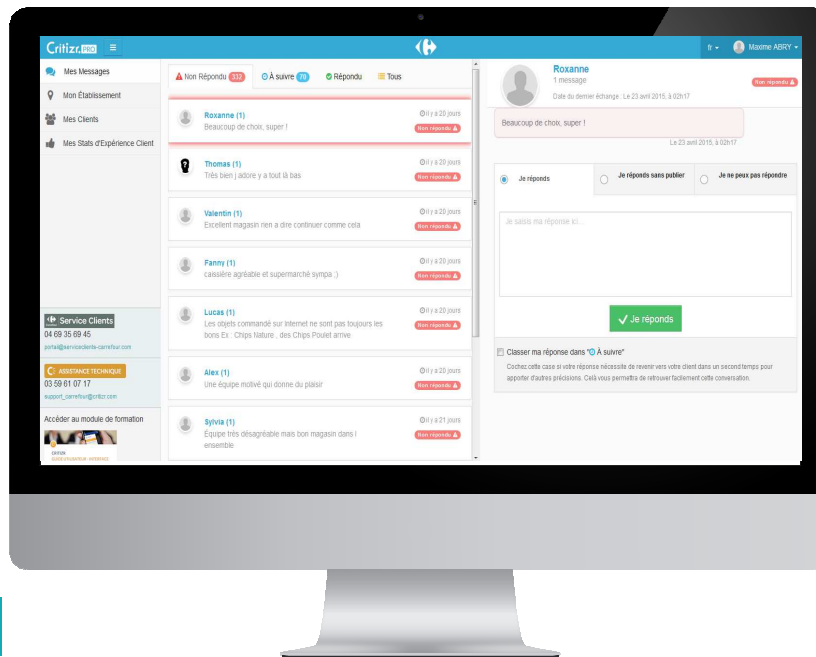
Un mot d'ordre: la **simplicité**!

Vous pouvez accéder à l'interface de plusieurs manières :

- Via le **lien de l'email**.
- Via bo-critizr.carrefour.fr
- Saisissez vos identifiants LDAP.

Pour les Market, il s'agit des identifiants qui permettent d'accéder au Portail Market

A. RÉPONDRE ET GÉRER VOS MESSAGES 3/10 : ÉCRAN D'ACCUEIL

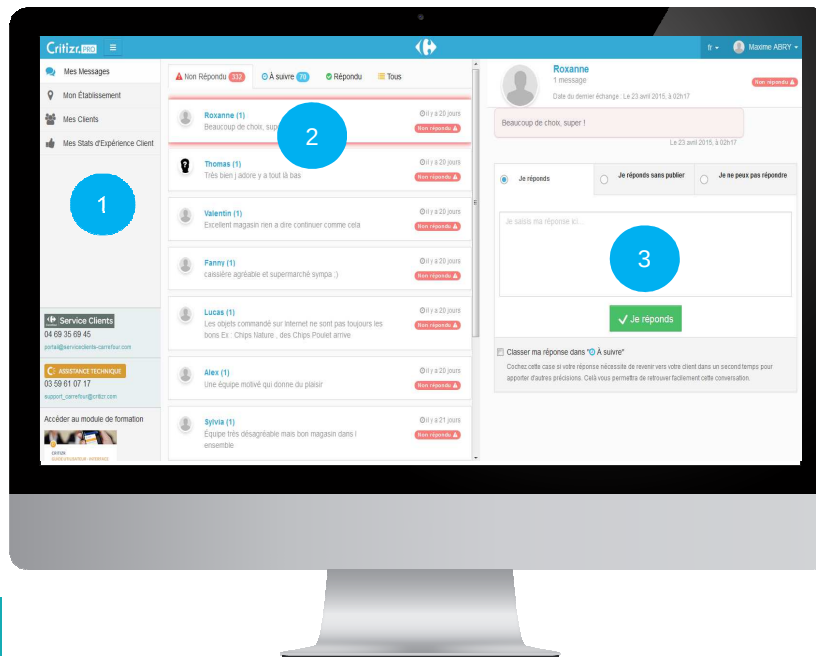


Vous accédez ensuite à l'**interface de traitement** des messages.

NB: Le temps de chargement peut être plus ou moins long.
L'animation ci-contre vous indique que votre page est en cours de chargement !



A. RÉPONDRE ET GÉRER VOS MESSAGES 4/10 : ÉCRAN D'ACCUEIL

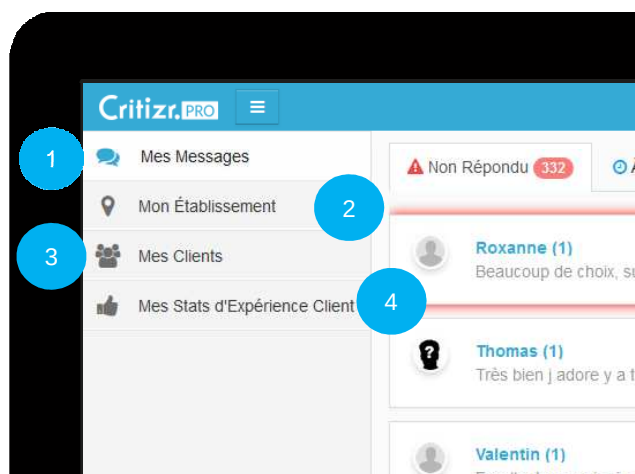


1 Menu.

2 Message.

3 Réponse.

A. RÉPONDRE ET GÉRER VOS MESSAGES 5/10 : ÉCRAN D'ACCUEIL - FOCUS MENU



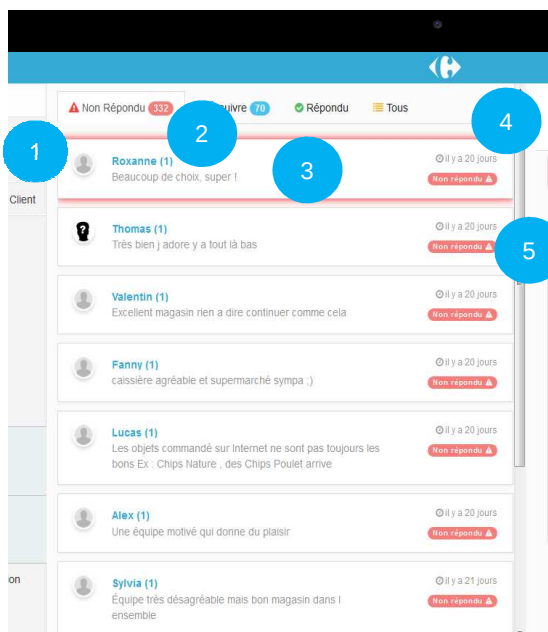
- 1 Onglet ouvert directement lors de votre connexion, il vous permet d'accéder à l'ensemble des messages envoyés par vos clients, notamment les messages restés sans réponse.
- 2 Pour accéder à vos indicateurs de relation client Critizr.
- 3 Pour accéder à l'historique des remarques de vos clients.
- 4 Pour accéder aux statistiques relatives à l'expérience client.

A. RÉPONDRE ET GÉRER VOS MESSAGES 6/10 : LES CATÉGORIES DE MESSAGES



- 1 Les messages **en attente de réponse**.
- 2 Les messages qui nécessitent un **complément de réponse**, et ont été placés dans cette catégorie auparavant.
- 3 Les messages auxquels vous avez **répondu**.
- 4 **Tous les messages**, toutes catégories confondues.

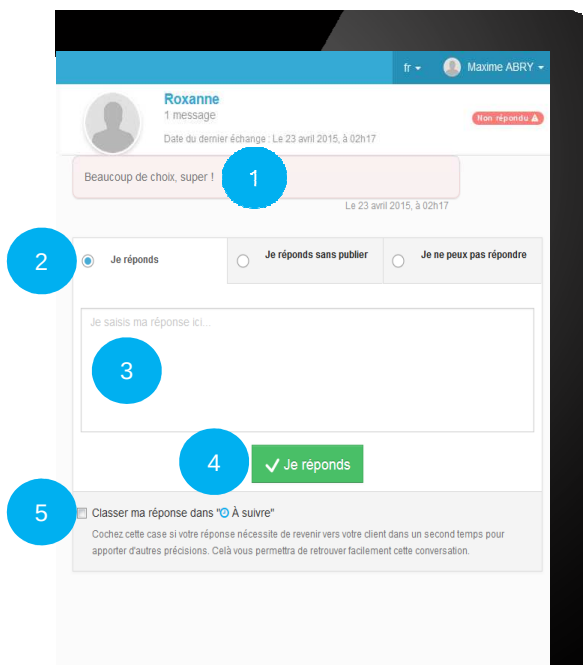
A. RÉPONDRE ET GÉRER VOS MESSAGES 7/10 : ÉCRAN D'ACCUEIL – FOCUS SUR LES MESSAGES



- 1 Le message sélectionné est entouré d'un liseré rouge.
- 2 Nombre d'interactions entre vous et vos clients.
- 3 Message de votre client.
- 4 Date d'envoi de la remarque.
- 5 Statut de la remarque.

NB: Vos messages sont classés du plus récent (en haut) au plus ancien (en bas).

A. RÉPONDRE ET GÉRER VOS MESSAGES 8/10 : LES RÉPONSES – RÉPONDRE MAINTENANT



1 Message de votre client.

2 Onglet pour répondre maintenant.

3 Encart pour **écrire votre réponse**.

4 **Envoi du message** à votre client.

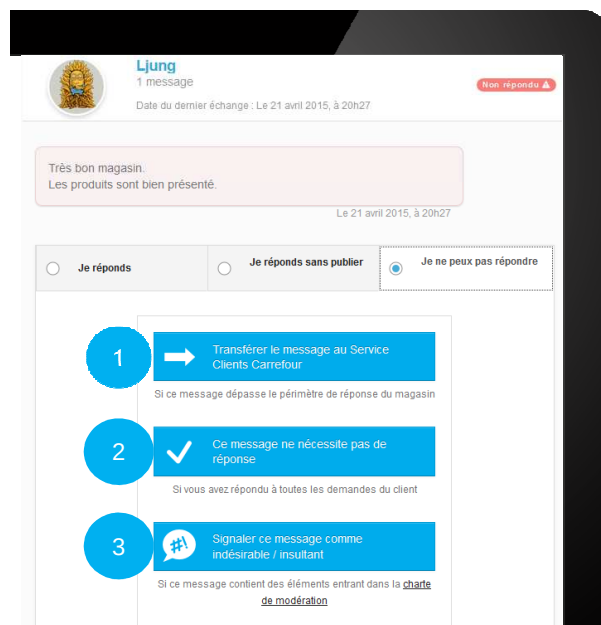
5 Cochez cette case si votre réponse nécessite de revenir vers votre client pour apporter un complément de réponse. Pour retrouver facilement votre message, **cliquez simplement sur l'onglet « à suivre »** de la barre de message.

A. RÉPONDRE ET GÉRER VOS MESSAGES 9/10 : LES RÉPONSES – RÉPONDRE SANS PUBLIER

The screenshot shows a customer message interface. At the top, there's a header for 'Ljung' with a profile picture, '1 message', and a 'Non répondu' status. Below this, a message from the client is shown: 'Très bon magasin. Les produits sont bien présenté.' with a timestamp 'Le 21 avril 2015, à 20h27'. Below the message, there are three radio buttons: 'Je réponds', 'Je réponds sans publier' (which is selected), and 'Je ne peux pas répondre'. Below these is a text input field with the placeholder 'Je saisis ma réponse ici...'. At the bottom of the input field, there is a yellow button with an exclamation mark and the text 'Je réponds sans publier'. At the very bottom, there is a checkbox labeled 'Classer ma réponse dans "À suivre"' and a note: 'Cochez cette case si votre réponse nécessite de revenir vers votre client dans un second temps pour apporter d'autres précisions. Cela vous permettra de retrouver facilement cette conversation.'

- 1 Message de votre client.
- 2 Onglet pour répondre sans publier.
- 3 Encart pour **écrire votre réponse**.
- 4 Répondre à votre client **sans publier son message** ni votre réponse. Cela peut par exemple concerner les messages qui contiennent des **informations personnelles** (adresse, numéro de téléphone ...).

A. RÉPONDRE ET GÉRER VOS MESSAGES 10/10 : LES RÉPONSES – LORSQUE VOUS NE POUVEZ PAS RÉPONDRE



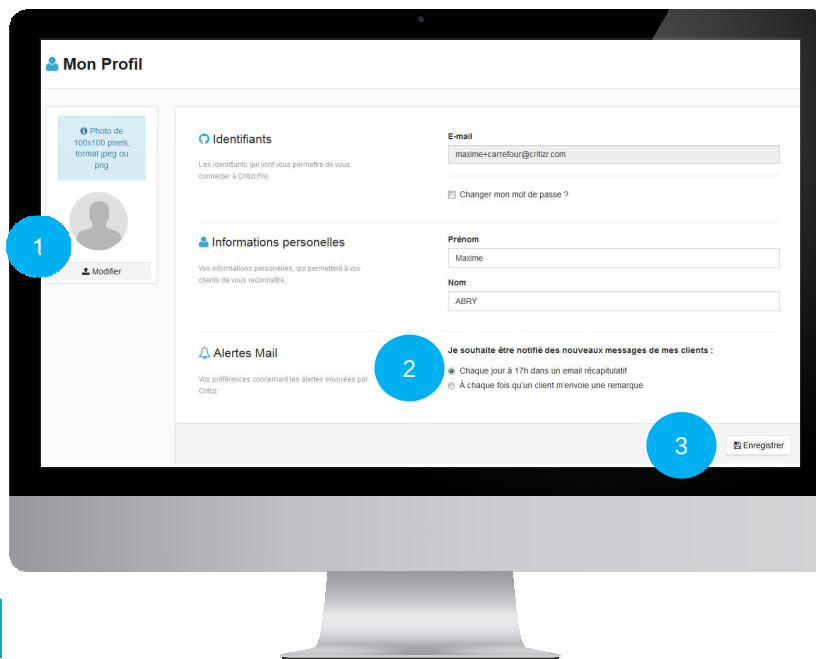
- 1 Lorsque la remarque du client sort du périmètre de réponse de votre magasin, **transférez son message au Service Clients Carrefour**, qui se chargera de répondre.
- 2 Lorsque **le dialogue avec votre client est terminé**.
- 3 **Signaler les messages** qui sortent de la charte de modération.

B. GÉRER ET MODIFIER VOTRE PROFIL



- Votre page profil.

B. GÉRER ET MODIFIER VOTRE PROFIL : VOTRE PAGE PROFIL



1

Bouton pour intégrer votre photo. Cela permet de renforcer la personnalisation de la relation client.

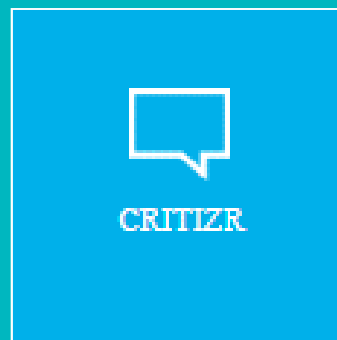
2

Possibilité de choisir la fréquence à laquelle vous êtes notifié de nouveaux messages : 1 fois par jour ou au fil de l'eau.

3

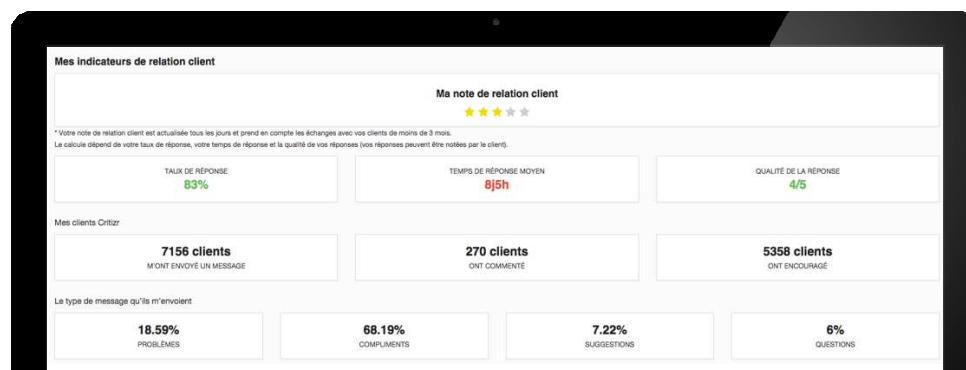
Les modifications doivent toujours être enregistrées pour être appliquées.

C. CONSULTER VOS INDICATEURS



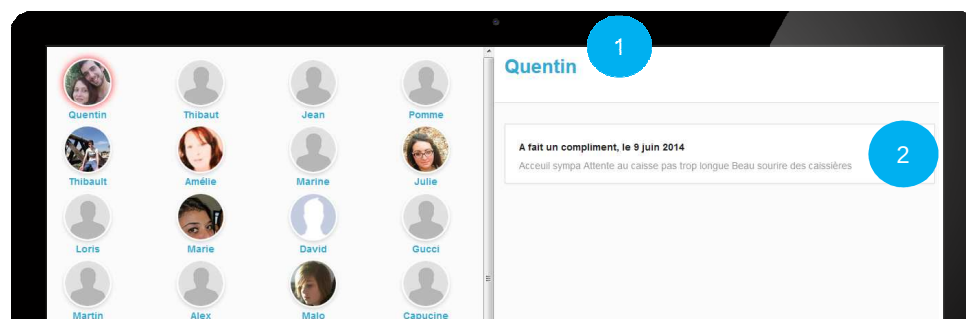
- Vos indicateurs de relation client.
 - Vos clients.
- Vos statistiques d'expérience client.

C. CONSULTER VOS INDICATEURS 1/3 : VOS INDICATEURS DE RELATION CLIENT



Sur cet onglet, vous retrouverez l'ensemble de vos **indicateurs de relation client**, qui prennent en compte les échanges datant de moins de 3 mois. Vous y trouverez des informations sur la **nature des remarques** que vous recevez, leur **nombre**, et sur la **qualité des réponses que vous apportez**.

C. CONSULTER VOS INDICATEURS 2/3 : VOS CLIENTS

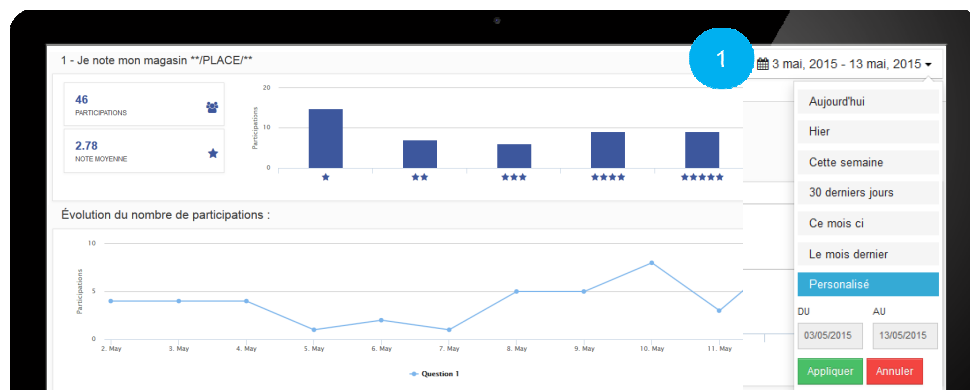


1 Nom du client

2 Message du client

Sur cet onglet, vous retrouverez l'ensemble des **clients ayant remonté une évolution** sur votre établissement. Vous pouvez cliquer sur un client pour **afficher et consulter son évaluation** !

C. CONSULTER VOS INDICATEURS 3/3 : VOS STATISTIQUES D'EXPÉRIENCE CLIENT

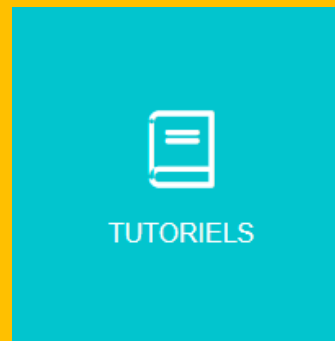


1

Utilisez ce sélecteur pour faire varier les données **selon la date**.

NB : Toutes les statistiques sont sur la plateforme de reporting Carrefour mais vous pouvez à tout moment consulter les **statistiques d'Expérience Client** ici.

5. TUTORIELS



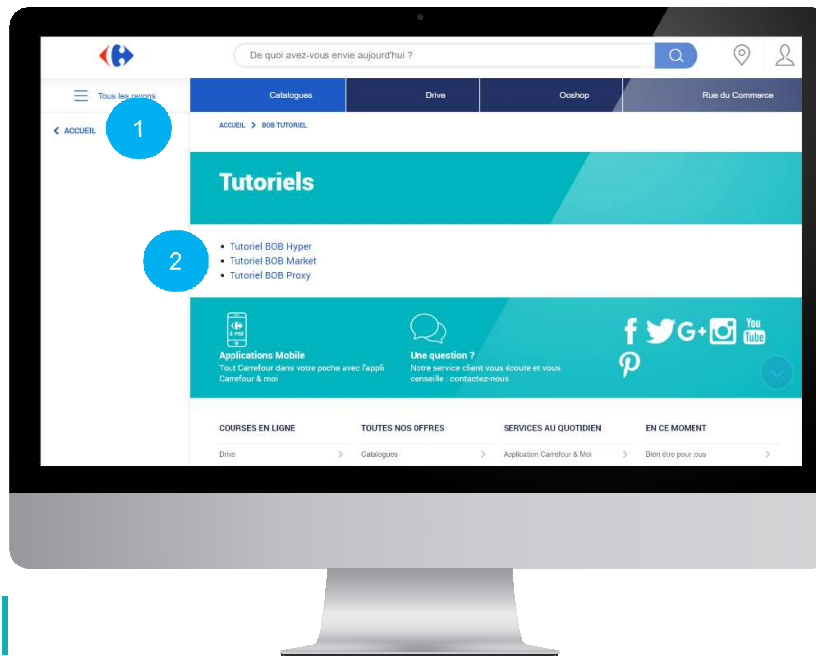
Accéder à tous les tutoriels BOB.

- BOB Hyper.
- BOB Market.
- BOB Proximité.

ACCÉDER À TOUS LES TUTORIELS BOB

Vous retrouverez ici tous les tutoriels BOB pour :

- Les Hyper.
- Les Market.
- Les Proxi.



1

Revenir à l'**accueil**.

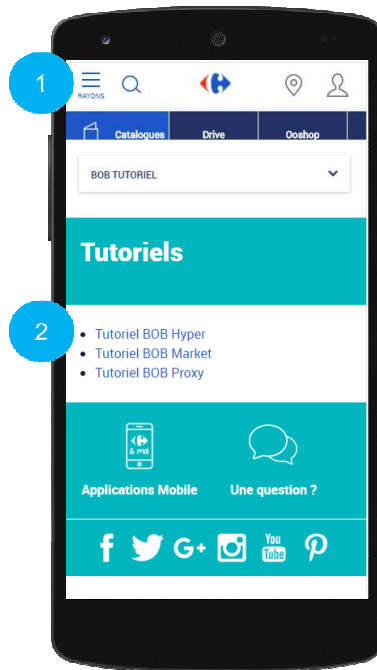
2

Liste des **tutoriels**.

ACCÉDER À TOUS LES TUTORIELS BOB

Vous retrouverez ici tous les tutoriels BOB pour :

- Les Hyper.
- Les Market.
- Les Proxi.



1 Revenir à l'**accueil**.

2 Liste des **tutoriels**.

6. E-LEARNING

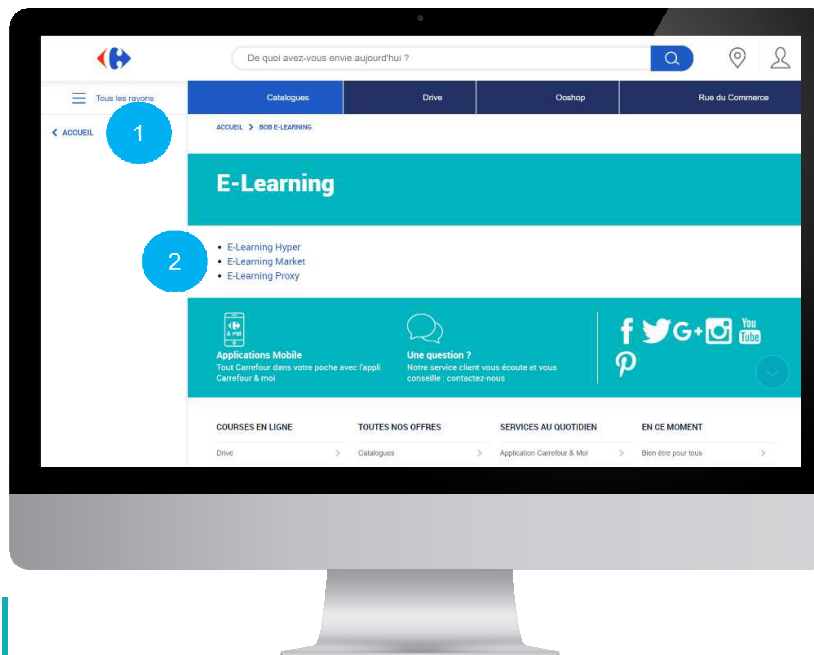


Accéder aux modules d'E-Learnings

ACCÉDER À TOUS LES MODULES E-LEARNING

Vous retrouverez ici tous les modules E-Learning pour :

- Les Hyper.
- Les Market.
- Les Proxi.



1

Revenir à l'accueil.

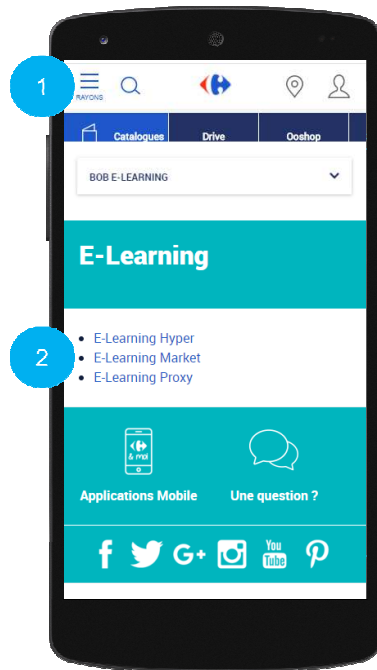
2

Liste des **modules** qui vous redirigent vers la formation e-learning intégrale sous Cap formation.

ACCÉDER À TOUS LES MODULES E-LEARNING

Vous retrouverez ici tous les modules E-Learning pour :

- Les Hyper.
- Les Market.
- Les Proxi.



1 Revenir à l'accueil.

2 Liste des **modules** qui vous redirigent vers la formation e-learning intégrale sous Cap formation.

UN SOUCIS ? COMMENT CONTACTER LE SUPPORT

Dans le cas d'un incident sur votre smartphone BOB, veuillez ouvrir un ticket au support en indiquant :

-Catégorie : DRIVE – E-COMMERCE

-Offre : 100% Happy (également dans le cas d'incident matériel)

- Titre : « 100% Happy – Nature du problème »
- Ex de nature de problème : Matériel, EasyMovie, BOB, Réseau, etc.

-Description de l'incident :

- Ex de description : « Ecran cassé », « Impossible de prendre une vidéo dans EasyMovie », « Impossible d'uploader une vidéo dans le back-office », « Impossible de se connecter au réseau », etc.

-Contacts du support :

- Par internet : <http://care.carrefour.com>
- Par téléphone : 0825 825 453, serveur vocal : choix n°5 « Applications Digitales »
 - lundi au samedi : de 4h à 23h
 - dimanche : de 7h à 13h30



MERCI