

**G U I D E**

**WEBVETO**

Ce document vous présente d'abord une méthode pour bien **démarrer** votre projet web. Il s'agit d'une trame de réflexion sur les divers éléments constituant un site Internet spécialisé dans le milieu vétérinaire et, forcément, basé sur la solution WEBVETO.

Ce document sert également de manuel d'utilisation qui vous permettra de mieux comprendre chacun des concepts proposés par notre solution. Vous y trouverez des explications et des liens vers de petites vidéos détaillant les modes opératoires des fonctionnalités à **administrer**.

Vous trouverez enfin quelques conseils et outils pour bien **communiquer** autour et avec votre site web. On y abordera notamment les notions de référencement web et les supports pour promouvoir votre vitrine internet.

# POUR BIEN DEMARRER



|  |          |
|--|----------|
| <b>VOTRE IDENTITE VISUELLE .....</b>                           | <b>3</b> |
| <i>Logo.....</i>   | <i>3</i> |
| <i>Modèle graphique.....</i>                                   | <i>3</i> |
| <i>Conseils sur la composition graphique de vos pages.....</i> | <i>4</i> |
| <b>VOTRE PAGE D'ACCUEIL .....</b>                              | <b>4</b> |
| <b>QUI ADMINISTRERA VOTRE SITE ? .....</b>                     | <b>4</b> |
| <b>LE PUBLIC CIBLE.....</b>                                    | <b>5</b> |
| <i>L'inscription .....</i>                                     | <i>5</i> |
| <i>L'espace personnalisé.....</i>                              | <i>5</i> |
| <b>COMMENT PRESENTER VOTRE STRUCTURE ?.....</b>                | <b>5</b> |
| <b>LES FICHES CONSEILS .....</b>                               | <b>5</b> |
| <b>LES PETITES ANNONCES .....</b>                              | <b>6</b> |
| <b>LES SERVICES + .....</b>                                    | <b>6</b> |
| <i>Navigation .....</i>  | <i>6</i> |
| <i>Liens utiles .....</i>                                      | <i>6</i> |
| <i>Actualités.....</i>   | <i>6</i> |
| <i>Galleries.....</i>  | <i>6</i> |
| <b>UNE BOUTIQUE ? .....</b>                                    | <b>6</b> |
| <i>Quelle boutique ?.....</i>                                  | <i>7</i> |
| <i>Quel catalogue ?.....</i>                                   | <i>7</i> |
| <i>Quelle politique tarifaire ?.....</i>                       | <i>7</i> |
| <i>L'animation commerciale .....</i>                           | <i>7</i> |
| <i>Et encore.....</i>  | <i>7</i> |

Avant de démarrer un projet de site Internet, il faut en connaître les raisons, les objectifs, les contraintes, les risques et la population ciblée. Ce document ne décrit pas ces étapes puisque nous nous plaçons plus en aval dans le processus. Ce document écarte aussi les problématiques purement techniques de choix de l'hébergeur, de sécurité, sauvegarde des données puisque WEBVETO intègre nativement ces points.

Ici, il s'agit plutôt de vous aider à imaginer ce que vous souhaitez publier sur votre site Internet. Cette trame est une des possibilités pour vous accompagner à faire des choix sur le fond et la forme de votre vitrine web. Elle est forcément induite par le moteur WEBVETO puisque c'est le choix que vous avez fait.

Conscients qu'il ne s'agit pas de votre métier, nous avons pris le libre parti d'amorcer cette trame par les choix les plus ludiques qui consistent à réfléchir sur la forme de votre site. Ceci devrait vous permettre de rentrer progressivement dans la construction de votre projet web.

## Votre identité visuelle

Vous disposez d'une charte graphique ? Elle guidera vos choix graphiques sur :

- le logo que vous mettrez en avant
- le modèle graphique sur lequel reposera votre site Internet,
- la composition même des pages (choix des polices, agencement...)

Si ce n'est pas le cas, il vous faudra réfléchir sur ces 3 points en essayant de garder une certaine homogénéité graphique. Celle-ci est importante pour rendre votre site le plus attractif possible et faire en sorte que votre client vienne le consulter régulièrement.

### Logo

Il symbolise l'identification même de votre structure vétérinaire. Si vous disposez déjà de votre propre logo alors vous pourrez bien évidemment le publier sur votre site WEBVETO (idéalement au format jpeg de dimension 84\*88 px).

Si ce n'est pas le cas, nous vous proposons une bibliothèque de 150 logos représentant un nombre conséquent de thématiques. Vous pouvez aussi faire appel à nos compétences graphiques pour créer votre propre logo, voir même votre charte graphique.

### Modèle graphique

WEBVETO propose en standard 25 modèles graphiques correspondant à toutes les activités (canine, nac, rurale, équine) et avec des plusieurs variantes (sobres, colorés, contrastés, pastellisés...). Vous préférez disposer de votre propre modèle ? Nous proposons 2 prestations de services<sup>1</sup> :

- Adaptation d'un modèle existant (modification du bandeau et des couleurs)
- Création originale et complète d'un modèle graphique

WEBVETO vous permet aussi de paramétrer l'agencement de votre site en choisissant par exemple la position de la colonne dite « informative ». Il s'agit de la colonne adjacente au contenu principal dans laquelle sont présentées des informations périphériques. Vous devez également choisir quel accueil vous souhaitez (accueil institutionnel, accueil commercial).

---

<sup>1</sup> Contactez notre support informatique client pour connaître les modalités

## Conseils sur la composition graphique de vos pages

Vous avez la maîtrise du contenu des pages publiées sur votre site web. Nous vous conseillons premièrement d'illustrer vos propos par des photos, images ou d'une certaine iconographie. Ces éléments appuient vos propos et permettent très souvent d'aérer vos publications.

Nous tenons à vous rappeler que toutes ressources graphiques (photos, etc...) doivent être formatées pour une publication en ligne. Les formats les plus usuels sont PNG, JPG ou GIF. Leurs tailles mais surtout leurs poids doivent également être optimisés pour Internet. Des photos trop grosses et trop lourdes auront un impact très important sur les performances de l'affichage de vos pages.

Dans l'optique de garder une certaine homogénéité de votre site web, nous ne pouvons que vous conseillez d'utiliser une iconographie aux couleurs du modèle graphique choisi préalablement. De même, nous vous encourageons à mettre sur votre page d'accueil une photo rappelant les couleurs de votre modèle graphique. Même s'il s'agit d'un détail, il peut témoigner d'un certain goût pour l'esthétisme.

## Votre page d'accueil

Cette page présente les première informations que vous souhaitez présenter aux internautes, qu'ils soient clients de votre structure ou simple visiteur sur votre site. Vous devez d'abord réfléchir sur le profil que vous souhaitez donner à votre site : lui rendre un aspect institutionnel ou plutôt commercial, ou si vous souhaitez faire de votre site internet une plateforme e-commerce avant tout.

Dans le premier cas, WEBVETO vous offre plusieurs possibilités d'agencement :

- Mettre la photo d'accueil en avant
- Mettre le plan d'accès en avant
- Positionner une guirlande de photos en priorité ou non

Vous devrez également renseigner un message de bienvenue et éventuellement mettre en avant un numéro d'appel d'urgence.

Dans le second cas, CENTRAVET se charge de vous proposer des outils d'animation commerciale présentant votre offre (cf. chapitre Boutique).

## Qui administrera votre site ?

On rappelle souvent qu'un site web qui ne propose pas régulièrement des nouveautés est un site qui devient vite obsolète. La réussite d'un site web est intimement liée au temps consacré à son administration. Et il y a plusieurs éléments à prendre en compte.

Vous devez d'abord définir la ou les personne(s) à qui vous confierez tout ou partie de la gestion de votre site web. Parallèlement vous devrez choisir l'adresse mail sur laquelle vous recevrez tous les messages générés sur votre site web. Ces mails vous donneront un aperçu et sera un raccourci de suivi de votre site web.

Enfin, vous pourrez déléguer distinctement l'administration de certaines tâches à vos ASV par exemple :

- Les demandes d'inscription
- Les commandes / réservations
- La gestion des petites annonces
- Le suivi des contacts effectués sur votre site

## Le public ciblé

Par définition un site web est accessible au grand public. Toutefois vous proposerez un contenu personnalisé aux internautes (clients ou vétérinaires) qui nécessitera l'attribution d'un passeport de connexion (email/mot de passe).

## L'inscription

Pour gérer ces espaces personnalisés, vous devrez répondre à 2 questions :

- Autorisez-vous l'inscription en ligne ?
- Souhaitez-vous valider automatiquement ou manuellement les demandes d'inscription ?

## L'espace personnalisé

WEBVETO propose un contenu personnalisé permettant notamment à l'internaute authentifié de tenir à jour des informations qui lui sont propres. Dans le cadre stricte d'un site vétérinaire, il pourra par exemple y renseigner une fiche pour chacun de ses animaux.

Si vous disposez de GMVET, vous pourrez synchroniser votre propre fichier Clients et Patients avec les comptes WEBVETO. Par simple clic, les dossiers médicaux pourront y être automatiquement publiés et les rappels de vaccination ou prochains rendez-vous y seront notifiés.

Si vous disposez d'un autre logiciel de gestion, vous pourrez alimenter manuellement ce dossier médical en ligne.

La publication du dossier médical nous semble présenter une véritable valeur ajoutée à votre site web. Il peut être le prétexte de nombreuses visites et éventuellement présenter un argument commercial.

## Comment présenter votre structure ?

Votre structure vétérinaire se caractérise avant toute chose par :

- Ses coordonnées postales, téléphoniques et juridiques (siret, tva intra-communautaire)
- Ses horaires d'ouverture
- Son plan d'accès

Vous pouvez renseigner spécifiquement votre grille d'honoraires, vos services et votre planning de gardes. Il sera fortement utile de présenter votre équipe. WEBVETO propose d'ailleurs un module de création de cartes de visite pour l'ensemble de votre personnel. Il vous sera possible de détailler le profil de chaque membre en y renseignant son cv complet, ses spécialités ou toute autre information désirée.

La valeur ajoutée de votre structure est votre savoir-faire, WEBVETO vous propose un outil complet permettant de présenter vos services, spécialités, plateaux techniques ou toute autre information que vous jugerez utile de présenter.

## Les fiches Conseils

Grâce à ses fiches, vous pourrez inciter vos clients à visiter fréquemment votre site web. WEBVETO vous propose d'ores et déjà plus de 200 fiches thématiques (chien, chat, nac, chevaux, animaux d'élevage) et vous en fournira de nouvelles tous les mois, que vous choisirez de publier ou non.

Mais vous pourrez créer vos propres fiches Conseil. Nous vous encourageons là aussi à toujours garder cet esprit d'harmonisation graphique en composant vos fiches avec le style correspondant à votre modèle.

WEBVETO fournit un outil qui vous permet de créer vos fiches facilement.

## Les petites annonces

Un module complètera l'éventuel panneau d'affiche de votre salle d'attente. Vos propres clients pourront y poster leurs propres annonces qui seront mises en ligne uniquement après votre validation.

## Les services +

### Navigation

WEBVETO vous offre la possibilité d'agencer le menu comme bon vous semble. A sa création, votre site web sera autoalimenté avec une navigation standard de menus et de pages. Toutefois, vous pourrez modifier cette arborescence comme bon vous semble grâce à la console d'administration.

### Liens utiles

Il s'agit ici de faire référence à des sites Internet externes que vous souhaitez communiquer à vos clients. Par défaut, WEBVETO vous propose quelques liens que vous pourrez modifier ou compléter. Vous pouvez par exemple faire référence à des sites Internet de vos confrères ce qui ne pourra qu'améliorer leurs référencement, et vice-versa.

### Actualités

Cet outil permet de publier des informations du moment, qu'elles soient générales ou spécifiques à votre structure. Vous pourrez par exemple y indiquer des informations sur vos congés, sur l'utilisation de certains produits saisonniers, la promotion de produits, etc...

Dans un souci de vous accompagner continuellement dans la gestion de votre site Internet, WEBVETO propose mensuellement de nouvelles actualités que vous pourrez publier ou non par simple clic, depuis votre interface d'administration.

### Galleries

WEBVETO vous offre 2 outils qui allient graphisme et information :

- La gestion d'albums de photos permet de créer autant de galeries de photos que vous souhaitez. Cet outil vous donnera la possibilité de développer par exemple les services de votre structure (attention au format et poids des images).
- Vous pourrez également faire référence à des vidéos du web (provenant des sites dédiés à l'hébergement de vidéos tels que (youtube, dailymotion, vimeo...). WEBVETO vous proposera mensuellement de nouvelles vidéos.

## Une boutique ?

La question peut être cruciale puisque sa réponse orientera l'image que vous véhiculerez sur Internet. Dans tous les cas, sachez que le module Boutique est facultatif et totalement paramétrable. Vous ne souhaitez qu'une vitrine institutionnelle, un simple clic désactivera tout le module commercial. Vous souhaitez le contraire alors WEBVETO vous accompagne.



## Quelle boutique ?

Par quelques clics, WEBVETO vous permettra de répondre simplement à ces premières questions :

- Quel catalogue je veux publier ?
- Est-ce que je veux afficher des prix de vente ?
- Est-ce que je veux faire du commerce en ligne ?
- Quel concept de commerce je souhaite mettre en place (paiement en ligne ou non) ?
- Dans le cas du paiement en ligne, quelles modalités de livraison vais-je mettre en place ?

La mise en place du paiement en ligne nécessite l'ouverture d'un dossier PAYBOX que nous vous fournissons. Vous devrez préalablement rencontrer votre banque pour finaliser votre projet.

## Quel catalogue ?

WEBVETO vous propose un catalogue de près de 4 000 références produits. Ce catalogue est totalement personnalisable par catégories (3 niveaux) et même produit par produit. Ce catalogue peut représenter strictement l'offre de votre structure ou être complétée par d'autres produits. Ceci vous permet d'élargir votre offre catalogue sans alourdir votre stock.

## Quelle politique tarifaire ?

Dans un souci d'efficacité, nous vous proposons 2 façons de faire sans aucun travail supplémentaire :

- Utiliser vos marges actuelles paramétrées dans TRANSNET pour l'impression des étiquettes. Si vous souhaitez appliquer d'autres marges que celles utilisées dans votre cabinet, vous pourrez disposer d'un autre compte CENTRAVET dédié à votre boutique en ligne. Vous pourrez y appliquer un pourcentage global d'augmentation ou de diminution. Il pourra être appliqué momentanément pour séduire et attirer commercialement votre clientèle.
- Si vous utilisez GMVET au sein de votre structure, vous pourrez sélectionner la grille tarifaire de votre vente au comptoir, et utiliser la puissance de la politique tarifaire de GMVET.

## L'animation commerciale

Nous vous offrons 3 outils pour améliorer l'attractivité de votre boutique :

- La création de listes de produits (« nos coups de cœur », « nos promotions »...)
- La gestion de bandeaux de marketing pour des besoins informatifs (produits saisonniers...) ou commerciaux (offres promotionnelles...). WEBVETO vous fournira mensuellement quelques propositions de bandeaux.
- La mise en place de codes offres de fin de commande (les fameux codes avantages que vous pourrez communiquer à votre clientèle).

## Et encore...

La mise en place d'une boutique en ligne oblige la publication et validation des conditions générales de vente. WEBVETO vous propose une trame de base qu'il vous conviendra de valider ou/et compléter. Un module vous permettra aussi de communiquer sur vos engagements.

## La communication

Vous devez également commencer à réfléchir sur la communication qui va entourer le lancement de votre site web. Le lancement de votre site doit être accompagné d'une communication adéquate. Il s'agit d'un moment majeur dans l'évolution de votre structure vétérinaire, il ne faut pas le gâcher. Nous vous proposons d'ailleurs quelques supports de communication (envoi de newsletters, fabrication d'affiches, de cartes de visite...)<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Contactez votre délégué pour plus d'infos

# POUR BIEN ADMINISTRER



|   |           |
|---|-----------|
| <b>COMMENT ACCEDER A VOTRE CONSOLE D'ADMINISTRATION ?..</b>     | <b>3</b>  |
| <b>PRESENTATION DE LA CONSOLE D'ADMINISTRATION .....</b>        | <b>4</b>  |
| <b>CONFIGURATION DE VOTRE SITE.....</b>                         | <b>5</b>  |
| <i>Configuration générale .....</i>                             | <i>5</i>  |
| <i>Votre structure.....</i>                                     | <i>6</i>  |
| <i>Votre identité visuelle .....</i>                            | <i>6</i>  |
| <i>L'accueil institutionnel.....</i>                            | <i>8</i>  |
| <i>Gestion des menus.....</i>                                   | <i>8</i>  |
| <i>Flux d'actualités .....</i>                                  | <i>11</i> |
| <i>Liens utiles .....</i>                                       | <i>11</i> |
| <i>Galleries.....</i>   | <i>12</i> |
| <i>Fiches Conseils.....</i>                                     | <i>13</i> |
| <b>LA BOUTIQUE .....</b>  | <b>14</b> |
| <i>Les outils de configuration .....</i>                        | <i>14</i> |
| <i>Les outils d'animation .....</i>                             | <i>15</i> |
| <i>Les commandes .....</i>                                      | <i>17</i> |
| <b>LA GESTION DES CLIENTS .....</b>                             | <b>20</b> |
| <i>Les demandes d'inscription .....</i>                         | <i>20</i> |
| <i>Mon espace véto (sans liaison GMVET).....</i>                | <i>21</i> |
| <i>Mon espace véto (avec liaison GMVET).....</i>                | <i>22</i> |
| <b>LES PETITES ANNONCES .....</b>                               | <b>23</b> |
| <i>Validation d'une annonce.....</i>                            | <i>23</i> |
| <i>Liste des annonces.....</i>                                  | <i>23</i> |
| <i>Déposer une annonce.....</i>                                 | <i>23</i> |
| <b>LA LIAISON AVEC GMVET .....</b>                              | <b>24</b> |
| <i>Démarche préalable .....</i>                                 | <i>24</i> |
| <i>La synchronisation initiale.....</i>                         | <i>24</i> |
| <i>La journalisation.....</i>                                   | <i>25</i> |
| <i>Que se passe-t-il sur GMVET ?.....</i>                       | <i>26</i> |
| <i>La publication du dossier médical.....</i>                   | <i>27</i> |
| <i>Quid du suivi animal de votre site WEBVETO ?.....</i>        | <i>28</i> |
| <b>LES CAS REFERES .....</b>                                    | <b>29</b> |
| <i>Comment créer des comptes d'accès à vos confrères ?.....</i> | <i>29</i> |
| <i>Comment publier un cas référé ?.....</i>                     | <i>29</i> |

## Comment accéder à votre console d'administration ?




Pour gérer régulièrement et facilement votre site WEBVETO, nous mettons à votre disposition une console d'administration. Cette console est accessible de 3 façons :

- Depuis TRANSNET V5 via l'option spécifique du menu COMMUNICATION
- Depuis notre site WEB ([www.centravet.net](http://www.centravet.net)) via l'option « Gérer son site / Au quotidien » de l'onglet WEBVETO (vous devez vous authentifier préalablement)
- Directement via l'adresse au format suivant : <http://adresse-de-votre-site/admin>
  - Exemple : pour le site <http://www.cliniquedelasouris.fr>, le lien d'accès à la console sera <http://www.cliniquedelasouris.fr/admin>.
  - N'oubliez pas d'enregistrer le lien d'accès à votre console sous la forme d'un favori (ou marque-page) sur votre navigateur internet.

Votre passeport de connexion correspond à votre code client CENTRAVET et mot de passe habituels.

## Présentation de la console d'administration



- 1 Bloc d'identification qui vous rappelle vos coordonnées. Vous disposez également d'un bouton de « Déconnexion » qu'il convient d'utiliser à la fin de chaque séance d'administration, pour raison de sécurité.
- 2 Ce bandeau informatif est géré par CENTRAVET qui peut vous informer sur d'éventuels évènements ou vous alerter sur des actions à venir.
- 3 Ce mini tableau de bord, PENS'web, vous permet, en un rapide coup d'œil, de savoir ce que vous avez de nouveau à valider :
  - Nombre de réservations (à transformer en commande CENTRAVET via TRANSNET ou la console d'administration)
  - Nombre de clients dont la date d'expiration du compte est très proche (- 10 jours)
  - Nombre de photos à valider pour parution dans le diaponimo
  - Nombre de demandes d'inscriptions à valider
  - Nombre de petites annonces à valider
- 4 Il s'agit de liens vous permettant d'ajouter WEBVETO sur votre mur FACEBOOK.
- 5 Les fonctionnalités de WEBVETO sont accessibles via ces 5 grandes rubriques :
  - CONFIGURATION de votre site pour le personnaliser, présenter votre structure, informer votre clientèle...
  - Un outil dédié à votre BOUTIQUE, de la simple vitrine à une véritable plateforme e-commerce.
  - Un environnement de suivi de l'activité de vos CLIENTS inscrits sur votre site
  - Un module de gestion des PETITES ANNONCES
  - Divers AUTRES SERVICES (statistiques, prestations annexes...)
- 6 Ces 3 icônes vont vous permettre respectivement de :
  -  Nous contacter (par mail ou téléphone) pour nous faire part d'anomalies, suggestions, remarques ou toute autre information liée à WEBVETO. Vos messages seront traités rapidement par notre support.
  -  Accéder à l'aide en ligne. Cette aide est contextualisée au module en cours. Par exemple, si vous êtes sur la fonction « Gestion des galeries vidéos », un simple clic sur cet icône lancera la vidéo explicative associée. La liste des vidéos proposées sera complétée régulièrement.
  -  Ce dernier icône vous permet d'avoir un aperçu de la page associée au module en cours.
- 7 Il s'agit ici de vous préciser le numéro de version de la solution WEBVETO que vous utilisez.

## Configuration de votre site

L'onglet « CONFIGURATION » vous permet de paramétrer votre site en utilisant les options de menu présentées sur la gauche.

### Configuration générale

Vous retrouvez ici les paramètres généraux à définir dès l'initialisation de votre site.

- On vous rappelle dans un premier temps le nom de domaine gratuit que vous avez choisi à la signature de la charte d'utilisation
- Vous devrez préciser votre politique d'attribution des codes d'accès à votre site en répondant à 2 questions :
  - Souhaitez-vous rendre possible l'inscription en ligne ?
  - Souhaitez-vous valider automatiquement les demandes d'inscription ?

Petit rappel sur le processus d'inscription en ligne :

- 1) Mme Michu s'inscrit sur votre site
- 2) Elle reçoit un mail et doit confirmer sa demande en cliquant sur le lien présenté
- 3) Vous recevez une notification de demande d'inscription
- 4) Si vous avez activé la validation automatique, Mme Michu reçoit automatiquement un mail lui notifiant son mot de passe. Dans le cas contraire, vous devez valider cette demande manuellement via le lien présenté dans le mail reçu ou via votre console d'administration (cf. chapitre sur les clients).

*NB : L'ordre vétérinaire demande que la validation puisse se faire individuellement. A savoir la validation peut se faire automatiquement mais le vétérinaire peut à tout moment désactiver le compte de son client sur son site*

- Vous devez obligatoirement désigner le nom et l'adresse mail de l'administrateur du site. Cette adresse mail servira de destinataire de tous les mails échangés sur votre site Internet.
- Vous pouvez déléguer l'administration de certains modules en renseignant une ou plusieurs adresses mails pour le suivi :
  - des petites annonces
  - des commandes effectuées sur votre site
  - des demandes d'inscriptions
  - des messages envoyés depuis le formulaire Contact de votre site web
- Enfin vous pouvez désactiver l'affichage du formulaire de contact pour empêcher vos clients de vous contacter par mail depuis votre site webveto.

⇒ *Plus d'infos sur <http://vimeo.com/CENTRAVET/webveto-config-general>*

## Votre structure

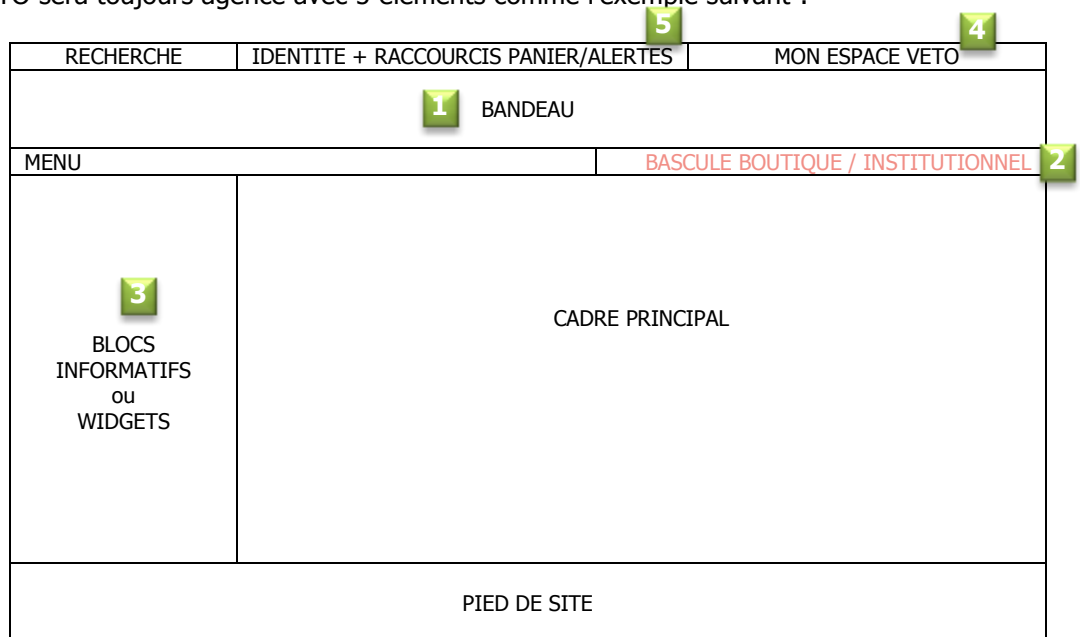
Ce module va vous permettre de renseigner des informations générales sur votre structure vétérinaire.

- Vous devrez d'abord renseigner les informations postales et géographiques, vous pouvez y renseigner plusieurs adresses.
- Vous allez pouvoir spécifier vos honoraires sous 2 formes indépendantes ou complémentaires :
  - En saisissant directement la grille tarifaire via l'éditeur proposé
  - En chargeant un fichier PDF listant vos honoraires
- De la même façon, vous pourrez spécifier votre éventuel service de gardes.
- Enfin, vous pourrez présenter chaque membre de votre structure en créant autant de cartes de visite que nécessaire. Pour chaque personne vous pourrez également renseigner des informations complémentaires via un éditeur de texte.

⇒ *Plus d'infos sur <http://vimeo.com/CENTRAVET/webveto-config-structure>*

## Votre identité visuelle

Un site WEBVETO sera toujours agencé avec 5 éléments comme l'exemple suivant :



Ce module va vous permettre de personnaliser graphiquement votre site en 4 étapes.

### ❖ Agencer votre site en spécifiant :

- Son profil parmi 4 choix possibles :
  - 1) Site institutionnel pour faire de votre site uniquement une vitrine présentant votre structure
  - 2) Site institutionnel avec boutique pour faire de votre site un site institutionnel complété d'une boutique. L'accueil de votre site sera institutionnel

- 3) Site commercial avec une partie institutionnelle. C'est exactement l'inverse du profil précédent mais l'accueil de votre site sera celui de la boutique et non pas l'accueil institutionnel
- 4) Site commercial pour n'avoir qu'une boutique

*NB : Les profils 2 et 3 impliquent de renseigner les onglets permettant de basculer de la partie institutionnelle à la boutique et vice-versa* **2**

- La position des blocs informatifs

Il s'agit ici de préciser à quelle place vous souhaitez mettre la colonne présentant des « widgets » (rappel des coordonnées, flux d'actualités...). Ceux-ci seront positionnés dans une colonne latérale (à gauche ou à droite selon vos souhaits) **3**

*NB : Ce paragraphe n'est disponible que pour les profils 1, 2 et 3.*

- La présentation de l'accueil institutionnel en faisant le choix parmi ces 4 possibilités :

- 1) Guirlande en haut avec mise en avant de la photo d'accueil
- 2) Guirlande en haut avec mise en avant du plan
- 3) Guirlande en bas avec mise en avant de la photo d'accueil
- 4) Guirlande en bas avec mise en avant du plan

*NB : Ce paragraphe n'est disponible que pour les profils 1, 2 et 3.*

#### ❖ Choisir son apparence graphique :

- Parmi une liste de modèles prédéfinis et proposés par l'option « Modèle ». Par simple clic vous pouvez changer totalement l'apparence graphique de votre site.
- Nous proposons une prestation d'adaptation d'un modèle existant en changeant le bandeau et les couleurs (cf. chapitre sur les prestations).
- Nous proposons également une prestation de création complète d'un modèle original (cf. chapitre sur les prestations)

#### ❖ Choisir une mascotte pour animer votre site

Cette mascotte (facultative) est traitée ensuite comme un bloc informatif et sera affichée sur les pages souhaitées (cf. chapitre sur la gestion du menu).

#### ❖ Paramétrer votre bandeau **1** en y renseignant :

- Le logo (le vôtre en chargeant un fichier de votre ordinateur) ou depuis une large liste de choix.
- Le slogan de votre site ou votre structure. Il sera affiché dans le bandeau supérieur.
- La partie supérieure du bandeau propose également 3 modules :
  - Un module de recherche sur tout le site
  - Un rappel de l'identité de la personne authentifiée ainsi qu'un raccourci vers le panier et les alertes (événements à venir) **5**
  - L'accès au module « Mon Espace Vêto » (cf. chapitre associé) **4**

⇒ Plus d'infos sur <http://vimeo.com/CENTRAVET/webveto-config-identite-visuelle>



## L'accueil institutionnel

L'option « Agencement » du module « Identité visuelle » vous a permis de choisir la forme de votre page d'accueil institutionnel. Ici vous allez pouvoir y renseigner son contenu via 3 rubriques :

- Le titre de la page : il sera mis en avant et doit être suffisamment clair et précis
- Le message de bienvenue accueillera les internautes. Ce texte peut être un bon moyen de vous présenter en quelques lignes, de présenter votre site et dans tous les cas inviter les internautes à naviguer sur votre site.
- L'activation d'un bloc « Urgences » si vous souhaitez communiquer sur des infos importantes. Ce bloc sera identifié sur votre page d'accueil d'une couleur permettant d'attirer l'attention des internautes.
- La sélection de la galerie de photos à afficher sur la page d'accueil

Vous pourrez renseigner des champs complémentaires qui permettront d'optimiser le référencement du site. Ces informations sont lues par les robots des moteurs de recherche. Il s'agira de :

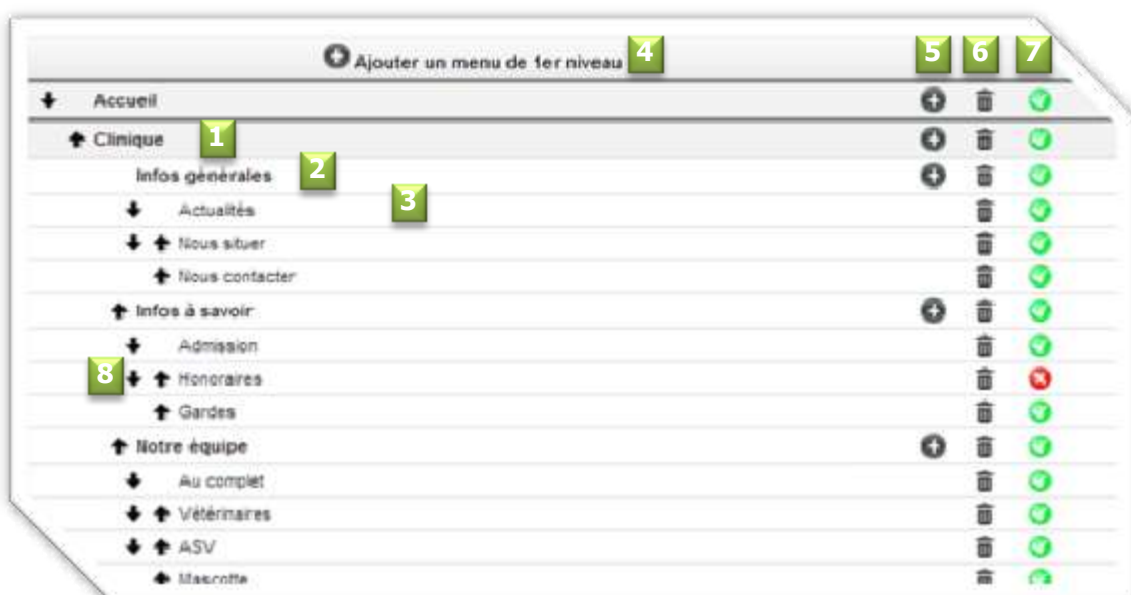
- Personnaliser le titre de la page d'accueil
- Indiquer une description du site. Celle-ci ne sera pas visible directement sur la page mais dans le code HTML de la page
- De même vous pourrez renseigner quelques mots clés qui ne seront présentés que dans le code HTML de la page.

⇒ [Plus d'infos dans le chapitre lié au référencement](#)

## Gestion des menus

Vous allez pouvoir créer toute l'arborescence du menu de la partie institutionnelle de votre site en agissant sur les menus, les pages, les droits et les blocs informatifs latéraux.

### ❖ L'arborescence en un coup d'œil



Ce premier écran vous donne un aperçu de l'arborescence des menus et pages du site institutionnel :

- 1 Il s'agit des premiers niveaux de l'arborescence du menu qui prennent l'apparence d'onglets sur votre site
- 2 Il s'agit des seconds niveaux de l'arborescence et sont hiérarchiquement liés au niveau 1. Ils peuvent être des pages ou des entrées de menu sur lesquelles on affectera des pages.
- 3 On retrouve ici l'accès aux pages de contenu. Elles sont liées à l'arbre parent (niveau1 + niveau2)
- 4 En cliquant sur cette fonction, vous créez un nouvel onglet sur votre site
- 5 Vous retrouverez ici un bouton d'ajout d'un élément rattaché au niveau 1 ou au niveau 2 associé.
- 6 Vous pouvez également supprimer directement un élément de menu en cliquant sur le bouton associé à l'élément que vous souhaitez supprimer.
- 7 Par simple clic, vous pouvez activer ou désactiver un élément de menu.
- 8 Vous pouvez également changer l'ordre des éléments. Ce changement d'ordre ne se fait qu'entre éléments de même niveau. Pour déplacer un élément d'un niveau à l'autre il faudra le faire dans la fiche de saisie de l'élément de menu en cliquant sur la ligne souhaitée.

#### ❖ L'élément de menu

Cet écran permet de créer ou modifier un élément de menu.

- 1 La première chose à faire est de nommer l'élément de menu qui apparaîtra dans le menu de votre site.

**2** Vous devez obligatoirement renseigner l'élément parent de l'élément de menu en cours. C'est ce qui permettra de définir la hiérarchie. La liste déroulante vous présente tous les éléments de niveau 1 ou 2. Pour créer un niveau 1 il faut choisir la valeur vide.

**3** Vous pouvez définir le(s) profil(s) nécessaire(s) pour accéder à l'élément de menu :

- Public : l'élément est accessible à quiconque visitant votre site (sans être authentifié)
- Particulier : l'élément est accessible uniquement pour les particuliers authentifiés
- Eleveur : l'élément est accessible uniquement pour les éleveurs authentifiés (pour les structures ayant une activité équine ou rurale)
- Généraliste : l'élément est accessible uniquement pour les vétérinaires généralistes (pour les cas référés)

**4** Il faut ensuite typer l'élément de menu en choisissant :

- un module natif à WEBVETO :
  - Actualités pour créer une page listant les actualités (vous pourrez même dissocier les actualités proposées par CENTRAVET des vôtres).
  - Annonces pour faire référence au module de petites annonces
  - Diaponimo
  - Equipe pour faire référence aux cartes de visite des membres de votre structure (vous pouvez dissocier les personnes par fonction)
  - Fiches conseils
  - Formulaire de contact
  - Galerie d'images (vous pouvez même créer un élément par galerie)
  - Galerie de vidéos
  - Gardes
  - Honoraires
  - Lien vers un site en renseignant ensuite l'adresse du site
  - Liens utiles
  - Mon espace veto pour faire un lien vers le dossier de la personne authentifiée
  - Plan d'accès pour faire une page rappelant le mode d'accès à la structure et le plan GoogleMaps
- Une entrée de menu pour faire de l'élément un véritable menu (niveau 1 ou 2) et non pas une page. Cet élément n'est pas cliquable sur votre site.
- Une page personnalisée pour créer de toute pièce une page de contenu via l'éditeur présent plus bas. **6**

**5** Vous allez devoir définir les blocs informatifs latéraux pour chaque page de votre site. Le choix est multiple :

- Coordonnées pour rappeler vos coordonnées postales et téléphoniques, ainsi que permettre aux internautes d'accéder à votre plan d'accès, vos horaires et formulaire de contact.
- Actualités pour faire défiler les actualités en cours. Un lien d'accès à toutes les actualités sera également présenté.
- Conseils pour mettre en avant une fiche Conseil en particulier (il s'agira d'une fiche nouvelle et choisie au hasard à chaque session)
- Petites annonces pour faire la promotion de votre service de petites annonces
- Diaponimo pour mettre en avant la dernière photo publiée sur le diaponimo et proposer un accès à tout le diaponimo

- Vidéos pour mettre en avant une vidéo (choisie au hasard) avec un lien d'accès à toutes les vidéos
- Mascotte pour animer un peu votre site

Vous pouvez également supprimer directement un élément de menu en cliquant sur le bouton associé à l'élément que vous souhaitez supprimer.

 Après chaque modification, n'oubliez pas d'enregistrer. Une erreur ? Cliquez alors sur Annuler.

## Flux d'actualités

Nous vous proposons ici un module de gestion d'actualités. Ce peut être les vôtres (*ex : La clinique sera fermée du 1<sup>er</sup> au 15 août*) ou d'information plus générale (*ex : article sur le retour des tiques et des puces*).

### ❖ Comment créer une actualité ?

Vous disposez d'un outil de constitution de brèves qui vous permettra d'en créer en définissant les données suivantes :

- Un titre
- Un résumé
- Une période de validité
- Le contenu en faisant référence à un article d'un autre site ou en composant vous-même l'article grâce à l'éditeur proposé.
- Vous pourrez également renseigner l'(les) espèce(s) en lien avec l'article. Cette information permettra dans une prochaine version de pouvoir cibler vos articles en fonction de la personne authentifiée (*ex : proposer en priorité les actualités sur les chiens aux propriétaires de chiens*)

### ❖ Ce qu'on vous propose en +

Dans le souci de vous accompagner dans l'animation de votre site, nous vous proposons tous les mois quelques nouveaux articles permettant d'alimenter facilement vos actualités. Nos articles sont à connotation générale et permettent notamment d'adopter les bonnes pratiques en matière de référencement : [un vocabulaire animalier pour un site vétérinaire](#).

Vous devez préalablement choisir si vous les accepter ou non. Si c'est le cas, elles seront automatiquement publiées dès leur mise à disposition. Vous pourrez aussi donner une règle sur l'ordre d'arrivée dans le bloc informatif latéral « Actualités ».

Vous pouvez les consulter en cliquant sur chaque ligne et vous pouvez également en refuser en cliquant sur le pictogramme vert ou l'activer en cliquant sur le pictogramme rouge associé.

## Liens utiles

Il s'agit de liens vers des sites Internet que vous souhaitez partager avec vos clients. Vous y renseignez un titre et une adresse de site et le lien publié. Pour information il s'agit d'une autre bonne pratique de référencement et nous vous encourageons à [tout mettre en œuvre pour que d'autres sites fassent référence au vôtre](#).

## Galleries

### ❖ Photos

Vous pouvez créer autant d'albums de photos que souhaités, ils égayeront votre site et représenteront un intérêt possible pour que la visite de l'internaute se prolonge. Plus les visites durent plus le site est pertinent, mieux le site est référencé.

Un album de photos se caractérise par un titre et un ensemble de photos que vous aurez chargées depuis votre ordinateur. Nous vous rappelons qu'une photo doit répondre à certaines règles avant leur mise en ligne :

Vous devez d'abord vérifier leur format. Le format 10\*15 avec une hauteur maximale de 580 pixels à l'italienne est l'idéal.

Ensuite, il est très important que le poids du fichier doit être standard pour une mise en ligne. Nous conseillons qu'il ne dépasse pas 200 ko.

### ❖ Vidéos

Vous pouvez également publier des vidéos sur votre site. WEBVETO n'est pas une solution d'hébergement de vidéos mais ce module vous propose de faire référence à des vidéos des sites adéquates (youtube, dailymotion, vimeo...).

Nous vous proposons également quelques nouvelles propositions de vidéos tous les mois que vous pourrez aisément publier ou refuser par simple clic.

⇒ *Plus d'infos sur : <http://vimeo.com/CENTRAVET/webveto-config-video>*

## Fiches Conseils

### ❖ Ce que nous vous proposons

Tous les mois, CENTRAVET met à votre disposition de nouvelles fiches conseils.

Une lettre d'information vous est envoyée pour vous informer des nouvelles fiches conseils disponibles.

Si la nouvelle publication proposée fait partie d'un thème que vous avez sélectionné, elle sera publiée automatiquement sur votre site WEBVETO. Vous avez la possibilité de désactiver ces nouvelles publications si elles ne sont pas conformes à votre attente.

Un thème « Nouveautés » vous permet de consulter/activer/désactiver les nouvelles fiches que nous vous mettons à votre disposition mensuellement.

### ❖ Vos propres fiches

Vous disposez d'un outil de création de vos propres fiches qui va vous permettre d'abord de définir un titre, un thème et un résumé. Vous pourrez préparer à l'avance vos fiches Conseils et les publier qu'à partir de certaines dates en indiquant leur période de validité.

Vous pourrez aussi charger une petite vignette pour lui donner un caractère. Votre fiche prendra ensuite la forme du fichier PDF que vous aurez chargé de votre ordinateur ou vous composerez directement en utilisant l'éditeur.

Nous vous encourageons d'ailleurs d'utiliser les types de titres prédéfinis de la zone Format. Ces titres seront automatiquement transformés sur votre site pour garder une homogénéité graphique. Nous tenons d'ailleurs à vous préciser que ces types de titre sont formatés d'une manière favorisant le référencement.



## La boutique

### Les outils de configuration

#### ❖ Configuration générale

Cette première option va vous permettre d'abord de paramétrer les grandes lignes de votre boutique en quelques clics ;

- *Afficher vos prix de vente ?* En répondant Non, votre boutique prendra l'apparence d'une simple vitrine de présentation non tarifée de produits, vos clients ne pourront pas commander de produits sur votre site. Dans ce cas, certains des paramètres suivants ne seront pas disponibles.
- *Afficher vos prix de vente en mode public ?* En répondant Oui, vos prix sont affichés au grand public et pas uniquement aux personnes authentifiées.
- Vous pourrez *utiliser la grille tarifaire* de votre choix si votre site est lié à GMVET. Si ce n'est pas le cas, vous avez 2 choix :
  - 1) Vous gardez vos prix publics issus du paramétrage de vos marges TRANSNET de votre compte client CENTRAVET
  - 2) Vous créez un second compte CENTRAVET dédié à votre site, pour lequel vous paramétrez d'autres marges pour la distinguer de celle pratiquée dans votre structure. Ce choix doit être fait dès l'initialisation du site.
- Vous pourrez également *appliquer un pourcentage à la grille tarifaire choisie*. Ce pourcentage sera appliqué à l'ensemble des produits. Cette fonctionnalité peut, par exemple, vous permettre de diminuer vos prix de vente Internet pour promouvoir votre plateforme e-commerce.
- L'accueil de la boutique est composé de bandeaux déroulants et de listes de produits (cf. Les outils d'animation). Vous allez pouvoir introduire cette page par un titre. Cela peut notamment être utile pour les sites à profil commercial pour mieux accueillir les internautes.

Si vous avez activé l'affichage des prix de vente, vous allez pouvoir décider ou non *d'activer la gestion de panier*, c'est-à-dire de faire de votre boutique une plate-forme de commandes. Si c'est le cas, vous devrez ensuite définir le type de panier :

- Vous souhaitez que vos clients retirent et paient leur achat dans votre structure vétérinaire (sans paiement en ligne), nous parlerons alors de *Réservations*.
- Vous souhaitez que vos clients paient en ligne (cf. procédure présentée plus loin), nous parlerons alors de *Commandes*. Dans ce cas, vous pourrez choisir les modes de livraison des colis :
  - Livraison à domicile
  - Livraison à la clinique (dans votre structure vétérinaire)
- Vous devrez enfin renseigner un *message* pour chaque type de panier sélectionné. Ce message sera affiché à votre client en *fin de validation de panier* ainsi que dans le mail de confirmation de l'achat.
- NB : vous ne pouvez pas activer les 2 types *Réservations* et *Commandes* par contre vous pouvez activer les 2 modes de livraisons pour le type *Commandes*.

Si vous avez activé la livraison à domicile (type *Commandes*), vous devrez préciser la politique de paiement des frais de livraison parmi 3 possibilités :

- Le client paie l'intégralité des frais de port
- Vous prenez en charge la totalité des frais de port
- Vous prenez en charge la totalité des frais de port à partir d'un certain montant

⇒ [\*Plus d'infos sur la stratégie de livraison en cliquant ici\*](#)

### ❖ **Votre catalogue personnalisé**

Nous vous proposons un catalogue d'environ 4000 produits à partir duquel vous allez choisir ceux que vous souhaitez proposer à vos clients. L'outil de personnalisation de votre catalogue est très simple à utiliser puisque vous pouvez activer/désactiver toute une arborescence hiérarchique et même produit par produit.

Vous sélectionnez un niveau dans l'arborescence. Pour visualiser les niveaux inférieurs cliquez sur le pictogramme , pour replier le niveau cliquez sur le pictogramme .

- Le pictogramme indique que le niveau affiché est activé.
- Le pictogramme indique que le niveau affiché est désactivé.
- Le pictogramme indique certains éléments ou articles des niveaux inférieurs ont été désactivés.

### ❖ **Vos marges Transnet**

Si votre grille tarifaire dépend des marges de TRANSNET, vous pourrez les définir directement depuis cette option de menu. Il s'agit de la même fonctionnalité que celle proposée dans TRANSNET, une marge modifiée ici est modifiée dans TRANSNET et vice-versa.

### ❖ **Vos conditions générales de vente**

Nous vous encourageons vivement de renseigner vos conditions générales de vente (CGV). Nous vous proposons une trame par défaut que vous pourrez modifier et obligatoirement valider pour leur publication.

## Les outils d'animation

### ❖ **Listes de produits**

Ce premier outil va vous permettre de mettre en avant des produits avec des étiquettes spécifiques. Cela va se faire par la création de listes de produits. Chaque liste de produit est caractérisée par :

- Un nom
- Un pictogramme d'identification (à choisir parmi une liste proposée)
- Une infobulle au survol du pictogramme
- Une période d'activité
- Une liste de produits

Quelques exemples :

- Nos bonnes affaires
- Produits bio
- Prix futés
- Offres spéciales...

En résultat, ces listes sont présentées :

- Sur la page d'accueil de la boutique
- Dans les menus de la boutique
- Dans la colonne de filtrage (en fonction de la sélection en cours)
- Sur chaque produit



Votre client pourra avoir un aperçu des articles mis en avant et pourra même consulter tous les articles d'une sélection précise.

#### ❖ **Les codes offres**

Il s'agit de remises de pied de panier que vous communiquerez auprès de vos clients. Un code offre peut-être valable sur une période donnée et à partir d'un montant minimum. Vos clients ne pourront utiliser qu'un seul code offre par achat.

#### ❖ **Les bandeaux de marketing**

Ces bandeaux s'affichent automatiquement sur la page d'accueil de la boutique. Ils apparaissent les uns après les autres sous la forme d'un flux déroulant horizontal.

Vous pouvez publier vos propres bandeaux mais cela nécessite que vous créiez d'abord l'image qui la symbolisera. Celle-ci devra être dans un format adapté à la mise en ligne (extensions PNG, JPG) et à la taille suivante : 740\*182 pixels. Chaque bandeau est aussi caractérisé par un nom et une période de validité.

Toujours dans l'optique de vous accompagner régulièrement dans l'animation de votre site, nous vous proposons tous les mois de nouveaux bandeaux marketing (à connotation essentiellement générale). Ces bandeaux seront automatiquement publiés mais vous pourrez aisément les désactiver en les cochant et cliquant sur le bouton « Désactiver ».

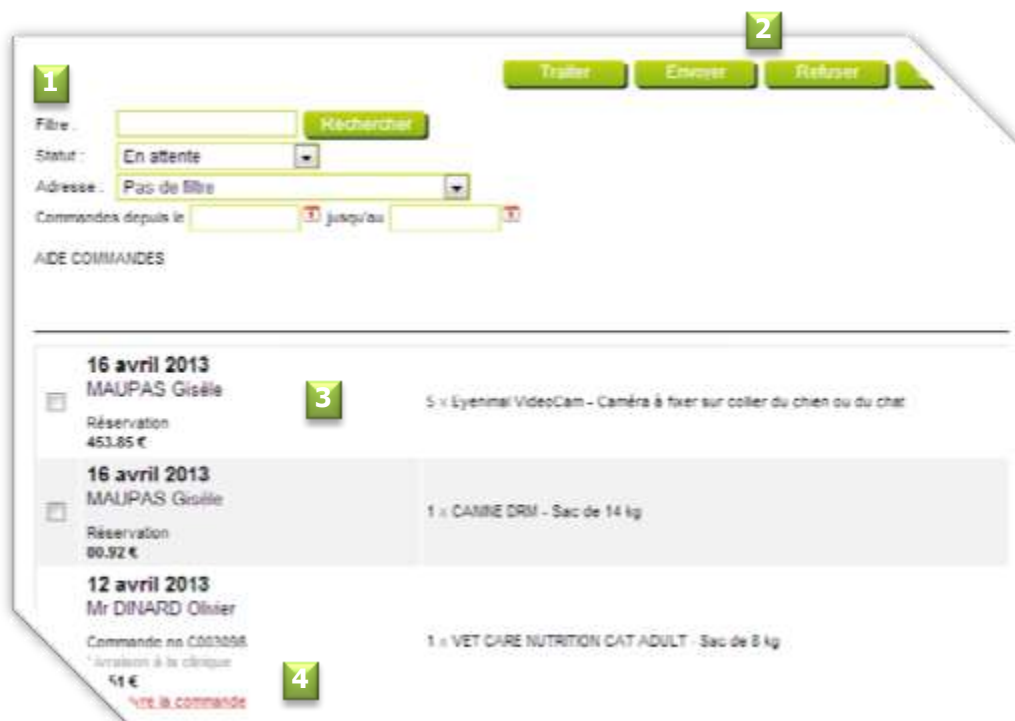
#### ❖ **Vos engagements**

Bien qu'anecdotique ce module va vous permettre de communiquer sur une sorte de charte que vous proposez à vos clients. Nous l'avons qualifié d'engagements, terme couramment utilisé dans les sites web. La mise en ligne de cette option est facultative, vous devez l'activer pour qu'elle apparaisse sur votre site (sur le bloc latéral de la boutique). Nous vous proposons une trame par défaut que vous pouvez modifier.

## Les commandes

### ❖ L'interface

Cette option est disponible à la fois dans les onglets « Boutique » et « Clients ». Vous y retrouvez l'ensemble des achats effectués sur votre site web.



**1** Un module de recherche vous permet de filtrer l'historique des achats en jouant sur :

- Le nom du client (zone filtre)
- Le statut de la réservation
- L'adresse de rattachement de l'achat (dans le cas d'une structure multi-adresses)
- La période des achats

**2** Vous disposez d'un certain nombre d'actions utiles essentiellement pour les réservations.

- Vous envoyez directement la réservation à CENTRAVET depuis la console.
  - Cochez-le ou les commande(s) à envoyer puis cliquez sur le bouton ENVOYER et votre commande est transmise à CENTRAVET. Elle passera au statut TRANSMIS A CENTRAVET.
  - NB : Chaque envoi direct donne lieu à une commande différente. Il n'y a pas de regroupement d'articles et donc pas de conditions commerciales particulières si ce n'est la remise « Bonus Transnet »
- Vous souhaitez plutôt commander par TRANSNET
  - Les réservations WEBVETO sont visibles automatiquement dans TRANSNET V5 et vous pouvez les traiter automatiquement et intégrer des articles réservés sur votre site dans une commande. Utilisez alors le PENS'VET de TRANSNET V5 pour traiter vos réservations WEBVETO.
  - NB : Les opérations effectuées sur TRANSNET V5 ne sont pas intégrées sur votre console WEBVETO

- Vous avez l'article en stock
  - L'article réservé est en stock dans votre clinique et vous ne souhaitez pas procéder au renouvellement immédiat, vous mettez de côté le produit pour votre client, vous sélectionnez la ou les commande(s) et cliquez sur TRAITER, ceci vous permet de savoir que vous vous êtes occupés de la commande.
- Votre client s'est trompé au moment de la réservation
  - Vous sélectionnez la commande ou les commandes, et vous cliquez sur le bouton SUPPRIMER.
  - NB : La suppression est irréversible.

**3** Vous retrouvez l'ensemble des achats sous la forme d'une liste où chaque ligne correspond à un achat identifié par :

- La date de l'achat
- L'identité de l'acheteur
- Le type de l'achat (réservation ou commande)
- Le montant TTC de l'achat
- Le mode de livraison (si commande)
- Un lien vers la facture et vers le suivi (si commande)
- Le détail de l'achat sur la partie droite (quantités et produits)

**4** Un outil de suivi vous permet (ainsi qu'à votre client) de suivre une commande particulière pour connaître son statut :

- Date de la commande
- Paiement effectué
- Commande prise en compte (par CENTRAVET)
- Commande en cours de préparation
- Commande en cours de livraison

NB : Cet outil n'est pas disponible pour les réservations

#### ❖ **La validation d'une commande**

Une commande ne peut être validée par votre client si elle dispose de produits indisponibles. WEBVETO ne gère pas le reste à livrer de vos clients.

De même une commande n'est pas validée si la transaction bancaire n'est pas autorisée.

Une fois la commande validée, WEBVETO génère une facture et l'envoie à l'adresse mail du client (vous êtes en copie du mail).

#### ❖ **La préparation et la livraison d'une commande**

Une commande payée est automatiquement envoyée à CENTRAVET pour traitement. La commande sera préparée en fonction du mode de livraison choisi :

- Si livraison à domicile, elle sera alors préparée avant 13h le jour même ou 13h le lendemain (en fonction de l'heure de la commande) et livrée avant 13h le lendemain de la préparation (sauf dimanche et jours fériés). Ces commandes sont préparées dans un unique établissement, celui de CENTRAVET LA PALISSE.
- Si livraison à la clinique, les commandes sont préparées en fonction de vos conditions de livraison. Elles seront livrées en même temps que vos propres commandes.

Chaque commande sera identifiée spécifiquement, votre client y trouvera :

- Un emballage spécifique sur lequel sera collée une étiquette à leur attention
- Un sticker « WEBVETO »
- Un bon de livraison sans prix (avec bon de retour)

#### ❖ **Les produits indisponibles**

Si, exceptionnellement, un produit d'une commande ne peut être livré (erreur de stock chez CENTRAVET), le client et vous-même seront avertis par mail. Vous devrez procéder au remplacement du produit ou son remboursement auprès de votre client.

#### ❖ **Le retour de produits**

Quelque soit le mode de livraison, un client souhaitant retourner son produit dispose de 3 solutions :

- Il le refuse en présence du transporteur et ce dernier le récupère pour le retourner à CENTRAVET. Vous serez mis au courant par notre assistante établissement.
- Il le ramène dans votre structure.
- Il le contacte notre assistante établissement au 04.70.99.78.78 qui lui indiquera la marche à suivre (si livraison à domicile)

Le client doit impérativement compléter le bon de retour sans quoi il nous sera impossible de gérer correctement le retour. De votre côté, vous devrez gérer le remplacement ou le remboursement du produit.

## La gestion des clients

### Les demandes d'inscription

#### ❖ Paramétrage

Vous devrez d'abord préciser votre politique d'attribution des codes d'accès à votre site en répondant aux 2 questions proposées dans l'option « Général » :

- Souhaitez-vous rendre possible l'inscription en ligne ?
- Souhaitez-vous valider automatiquement les demandes d'inscription ?

Petit rappel sur le processus d'inscription en ligne :

- 1) Mme Michu s'inscrit sur votre site
- 2) Elle reçoit un mail et doit confirmer sa demande en cliquant sur le lien présenté
- 3) Vous recevez une notification de demande d'inscription
- 4) Si vous avez activé la validation automatique, Mme Michu reçoit automatiquement un mail lui notifiant son mot de passe. Dans le cas contraire, vous devez valider cette demande manuellement via le lien présenté dans le mail reçu ou via votre console d'administration (cf. chapitre sur les clients).

#### ❖ L'inscription en ligne

Vos clients s'inscrivent directement sur votre site WEBVETO, via le bouton « Se connecter ». Ce formulaire d'inscription demande à vos clients leur identité, adresse mail et numéro de téléphone.

Une fois la demande validée, un mail est envoyé au client (à l'adresse mail renseignée dans le formulaire) pour confirmation afin d'éviter toute inscription automatique provoquée par des robots. La confirmation se fait par simple clic sur le lien proposé dans le mail. Votre client dispose de 5 jours pour confirmer sa demande, au-delà il devra se réinscrire.

#### ❖ La validation

Ce n'est qu'après confirmation de la demande que vous êtes notifié d'une nouvelle inscription. L'administrateur et les éventuelles personnes à qui vous avez délégué la gestion des comptes reçoivent un mail de notification d'une nouvelle inscription.

Si vous avez activé la validation automatique, l'inscrit recevra automatiquement son mot de passe et pourra l'utiliser pour poursuivre sa visite sur votre site.

Si vous n'avez pas activé la validation automatique, vous devrez valider manuellement la demande. Vous disposez de 2 solutions :

- Utiliser le lien de validation proposé dans le mail de notification
- Utiliser l'option « Nouveaux clients », sélectionner l'inscrit et cliquer sur le bouton « Activer ». Jetez d'ailleurs un coup d'œil sur PENS'WEB et vous aurez immédiatement le nombre d'inscriptions à valider **3**.

Si vous n'avez pas activé l'inscription en ligne, vous devrez inscrire manuellement vos clients en utilisant le module proposé dans la console.



### ❖ Validité des comptes

Un compte est valide pendant un an par défaut. Vous pouvez bien évidemment modifier cette période pour un client en vous rendant dans sa fiche. Vous pouvez encore plus facilement le faire en sélectionnant les comptes clients souhaités depuis la liste « Clients » et cliquer ensuite sur le bouton « Prolonger d'un an ». PENS'WEB vous rappelle le nombre de clients dont le compte expire dans les 10 jours **2**.

### Mon espace véto (sans liaison GMVET)

Votre client dispose d'un espace privé où il pourra renseigner et retrouver plusieurs informations.

#### ❖ Informations du client

Il pourra renseigner :

- Son identité
- Son email d'authentification
- L'adresse privilégiée pour le retrait des articles (si vous disposez de plusieurs adresses)
- Ses coordonnées postales (saisie multiple)
- Ses coordonnées téléphoniques (saisie multiple)
- La possibilité de modifier son mot de passe
- Un bloc-notes personnel

#### ❖ Centres d'intérêt

Ils vous serviront pour l'envoi de newsletters. Ces informations serviront dans une prochaine version à publier automatiquement des publications (conseils, actualités...) en relation avec ses centres d'intérêt

#### ❖ Dossier Animal

Votre client va pouvoir constituer un dossier de son/ses animal/aux :

- En remplissant la fiche de chaque animal :
  - Nom, Date de naissance, Tatouage, Assurance, Espèce, Race, Sexe, Robe, Transpondeur, Numéro de passeport, Milieu de vie, Précautions particulières, Alimentation, Poids
  - La possibilité de renseigner la photo de l'animal et vous demander de la publier dans votre diaponimo (voir ci-après).
  - La possibilité de déclarer le décès ou la perte de l'animal
  - Un bloc-notes lié à l'animal
- En disposant d'un outil de suivi de l'animal que vous pourrez également compléter. Vous pouvez y voir ici un moyen de publier le dossier médical. Cet outil peut également être complété par vos clients.

#### ❖ L'historique des achats

- Il pourra, par simple clic, renouveler l'achat d'un produit déjà commandé.
- Si vous avez activé le mode COMMANDE (paiement en ligne), votre client pourra réimprimer la facture **1** et suivre l'évolution de la commande **2**.

|   |   |
|---|---|
| <p><b>02 avril 2013</b></p> <p>Commande no C003076<br/>Livraison à domicile<br/>37,87 €</p> <p><a href="#">Suivre la commande</a> <span style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">2</span></p> | <p>1 x FRONTLINE COMBO CHIEN 20/40 KG - 1 pipette<br/>1 x Jouet : corde saucisses - Coton/vinyl - Lg : 90 cm</p> <p><a href="#">Imprimer la facture</a> <span style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">1</span></p>     |
| <p><b>29 mars 2013</b></p> <p>Commande no C003072<br/>Livraison à domicile<br/>101,86 €</p> <p><a href="#">Suivre la commande</a></p>   | <p>1 x Ensemble laisse/harnais pour chat - 1,0 cm - Longueur : 120 cm<br/>2 x FRONTLINE COMBO CHIEN 10/20 KG - 1 pipette<br/>1 x Laisse 3 positions - 2,0 cm - Longueur : 200 cm</p> <p><a href="#">Imprimer la facture</a></p> |

### ❖ Vous pouvez aussi compléter ses informations

L'option « Clients » vous permet d'accéder à l'ensemble du fichier clients de votre site webveto. Vous pouvez consulter le dossier de chaque client et de chaque animal de la même façon que vos clients. Vous pouvez par ailleurs désactiver un compte ou le prolonger. Vous pouvez aussi compléter le suivi animal.

### Mon espace véto (avec liaison GMVET)

⇒ *Plus d'infos dans le [chapitre lié à la liaison avec GMVET](#)*

## Les petites annonces

### Validation d'une annonce

Après authentification vos clients peuvent déposer des annonces sur votre site.

Il faut d'abord savoir qu'une annonce doit obligatoirement être validée par vos soins pour qu'elle soit en ligne sur votre site. Les annonces visibles sur votre site sont entièrement sous votre responsabilité. Dès le dépôt d'une annonce par un de vos clients, vous recevez un mail rappelant l'annonce avec un lien qui vous permet de la valider automatiquement.

2 outils vous permettent de connaître rapidement les annonces à valider :

- PENS'WEB vous indique le nombre de petites annonces en attente de validation
- L'option « Liste » de l'onglet « Petites annonces » filtre automatiquement la liste des annonces en attente de validation

Pour accéder au détail de l'annonce, vous cliquez sur le titre de l'annonce,

Pour valider une annonce, vous la sélectionnez en cochant la case à gauche de la ligne, puis vous cliquez sur le bouton Valider.

Si vous estimez que l'annonce n'est pas conforme à vos attentes, vous pouvez la sélectionner et cliquer sur le bouton Supprimer.

Par défaut une annonce est valide pendant 2 mois. Vous pouvez modifier cette période pour une annonce particulière.

Vous avez à disposition le texte légal sur la vente des chiens et des chats

### Liste des annonces

Si vous souhaitez visualiser toutes les annonces, vous pouvez choisir dans les zones de filtre le thème d'annonce que vous souhaitez voir et le statut (attente de validation, en cours de validité).

### Déposer une annonce

Vous pouvez déposer une annonce sur votre site WEBVETO à la place d'un de vos clients.

Pour cela il vous suffit de renseigner les champs obligatoires, puis de valider l'annonce.



## La liaison avec GMVET

Ce chapitre est dédié aux abonnés à GMVET, logiciel de gestion d'une structure vétérinaire.

Vous allez pouvoir relier votre site WEBVETO à votre logiciel GMVET pour :

- Synchroniser les dossiers Clients et Patients
- Publier automatiquement le dossier médical de chacun de vos patients aux clients disposant d'un compte WEBVETO
- Notifier automatiquement les évènements à venir (prochain rendez-vous, rappel de vaccination...)
- Gérer la grille tarifaire de votre boutique en ligne

⇒ *Plus d'infos sur GMVET sur <http://www.gmvvet.fr>*

### Démarche préalable

**Vous devez premièrement contacter notre support Informatique Clients pour relier votre site WEBVETO à votre GMVET**

**Notre équipe associera les 2 outils et lancera une première synchronisation (appelée « Synchronisation Initiale »)**

### La synchronisation initiale

Ce traitement automatique a pour unique objectif de synchroniser une première fois votre fichier Client/Patient GMVET à celui de WEBVETO. Il faut impérativement noter que le dossier Client/Patient de GMVET ne sera jamais mis à jour automatiquement, vous en serez toujours le maître et le garant.

#### ❖ Les clients

Le contrôle d'existence se fait sur l'email :

- Les clients connus des 2 côtés sont synchronisés automatiquement (opération réalisée en différé) : la fiche Client WEBVETO (téléphones et adresses compris) est écrasée par la fiche Client GMVET.
- Les clients WEBVETO inconnus de GMVET seront traités manuellement dans le journal (cf. journalisation)

#### ❖ Les animaux

- Le contrôle d'existence se fait de manière plus méthodique :
  - Il faut déjà que le client propriétaire soit connu dans GMVET
  - On contrôle ensuite le numéro de passeport (si existant dans WEBVETO). Si ce contrôle ne ramène rien, il se fait ensuite sur le numéro de transpondeur (si existant dans WEBVETO) puis sur le nom exact
- Si l'animal est reconnu :
  - La fiche WEBVETO est écrasée par la fiche GMVET
  - Traitement particulier des photos :
    - La photo WEBVETO sera récupérée si la fiche GMVET n'en présente pas
    - La photo GMVET sera récupérée dans WEBVETO si celui-ci n'en présente pas
  - Le suivi animal WEBVETO est gardé mais sera renommé en suivi Perso
- Les animaux GMVET non reconnus dans WEBVETO :
  - Pour les animaux GMVET inconnus de WEBVETO : création automatique des fiches dans WEBVETO à partir du moment où il n'y a plus d'animaux WEBVETO à traiter dans le journal WEBVETO (cf. journalisation)
- Pour les animaux WEBVETO inconnus de GMVET : traitement manuel (cf. journalisation)

## La journalisation

### ❖ Principe

On gère 2 journaux de certaines actions effectuées sur les fiches Client et Animal :

- Journal WEBVETO : opérations effectuées dans WEBVETO qui sont proposées pour intégration dans GMVET
- Journal GMVET : opérations effectuées dans GMVET pour traitement automatique et différé dans WEBVETO

### ❖ Le journal WEBVETO

Il s'agit du journal intégrant l'ensemble des actions effectuées dans WEBVETO :

- La plupart des données sont traitées manuellement et présentées dans G (univers COMMUNICATION - onglet WEBVETO) :
- Certaines données sont traitées automatiquement

Il présente 2 choses :

- l'ensemble des informations WEBVETO issues de la synchronisation initiale
- l'ensemble des informations WEBVETO modifiées au jour le jour dans WEBVETO

Les données à traiter manuellement sont présentées dans une interface sous la forme d'une arborescence. Cet outil est disponible dans l'univers COMMUNICATION (onglet « Webveto »).



Cet écran vous présente plusieurs informations :

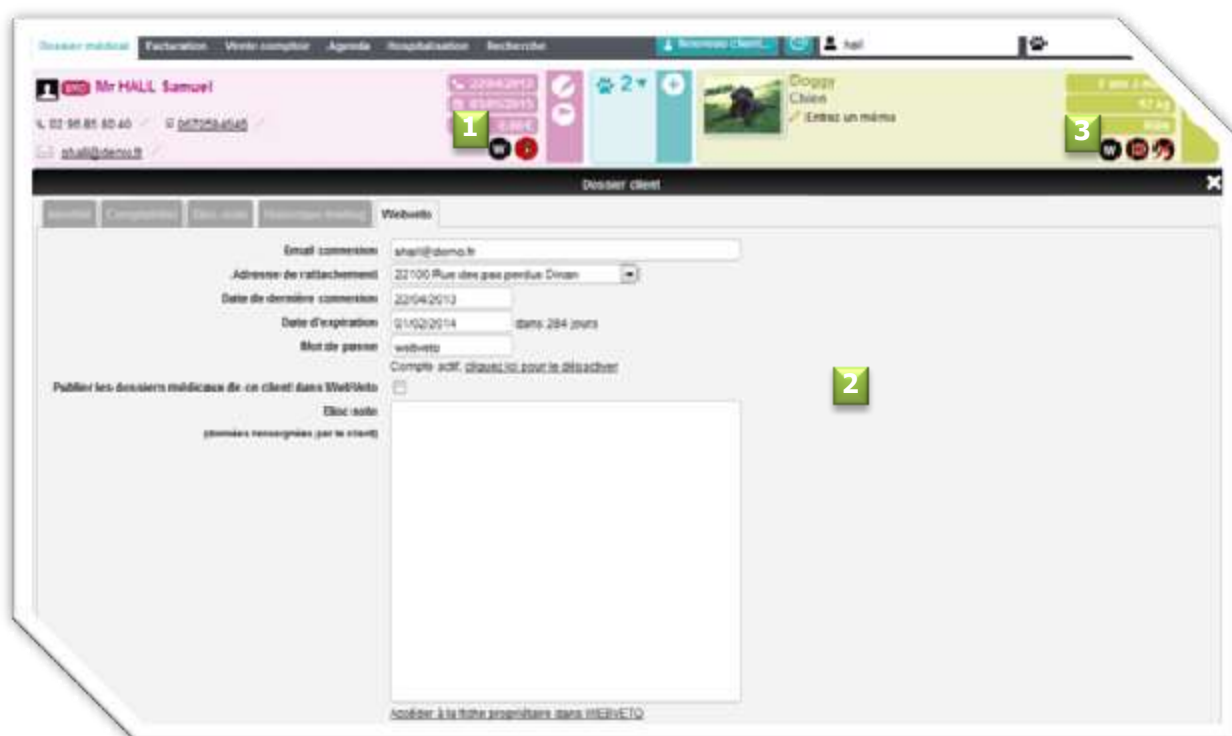
- 1** Un outil de filtrage vous permettant de rechercher sur un client ou un animal. Vous pouvez même filtrer sur les demandes d'inscriptions uniquement.
- 2** Chaque donnée modifiée dans WEBVETO sera introduite ici par un rappel de l'identité du client.
- 3** Un outil de recherche de similarité vous assistera pour synchroniser une nouvelle demande d'inscription à un client connu de GMVET. Toutes les demandes d'inscription sont notifiées ici pour un traitement rapide. Vous n'aurez, par exemple, pas besoin de vous rendre sur votre console d'administration pour valider les nouvelles demandes !

- 4 Une série de 4 pictogrammes vous donnera la nature des modifications effectuées par le client sur son « Espace Vétô » de votre site.
- 5 Vous pourrez visualiser en détails les modifications effectuées pour les refuser (croix rose) ou les accepter en sélectionnant la case à cocher associée. N'oubliez pas de cliquer sur le bouton SYNCHRONISER en bas d'écran pour valider vos choix.

### ❖ Le journal GMVET

Ce journal liste uniquement les modifications que vous avez effectuées sur GMVET pour les restituer en différé ensuite sur les dossiers de vos clients disposant d'un compte d'accès à votre site.

### Que se passe-t-il sur GMVET ?



- 1 Chaque client de GMVET disposant d'un compte WEBVETO synchronisé sera identifié par un pictogramme W sur fond noir.
- 2 La fiche Client est complétée d'un onglet WEBVETO. Vous pourrez ici créer facilement un compte à un client sans vous rendre dans la console d'administration WEBVETO. Vous aurez ensuite accès à un certain nombre d'informations utiles pour connaître l'intérêt que porte le client à votre site et éventuellement le relancer :
  - Adresse par défaut du client (si vous disposez de plusieurs sites géographiques)
  - La date de la dernière visite du client sur votre site
  - La date d'expiration du compte WEBVETO du client
  - Son mot de passe
  - La possibilité d'activer/désactiver le compte WEBVETO du client
  - Le bloc-notes renseigné par le client sur votre site
  - Un accès à la fiche du client dans WEBVETO

- La possibilité de publier ou non le dossier médical (cf. dossier médical)

**3** A l'instar des infos sur le client, chaque fiche Animal peut être synchronisée) WEBVETO, le même pictogramme vous l'indiquera.

## La publication du dossier médical

### La publication du dossier médical apporte une forte valeur ajoutée à votre site.

La publication d'un dossier médical peut être définie globalement et ajustable élément par élément.

- 1) Vous allez devoir préalablement paramétrer votre politique de publication des dossiers médicaux. Cette option vous est proposée dans l'univers PARAMETRES (onglet « Webveto »).



Si vous souhaitez publier les dossiers médicaux, il vous suffit de cocher la première option. Elle induit que chaque consultation publiera les informations suivantes :

- Date de la consultation
- Vétérinaire consultant
- Motif
- Type de visite
- Type de pathologie

Vous pourrez également choisir de publier les éléments connexes à une consultation :

- Examens
- Imagerie
- Documents
- Fichiers attachés

- 2) Comme indiqué dans le chapitre précédent, vous allez pouvoir activer ou non la publication des dossiers médicaux pour un client donné. Ce paramétrage n'est proposé que si le précédent est activé.
- 3) Pour chaque consultation, vous pourrez activer ou non sa publication via une petite liste déroulante présentée en bas de consultation. Ce paramétrage n'est proposé que si le précédent est activé.

- 4) Pour chaque élément connexe, vous allez pouvoir décider de sa publication ou non.

### **Quid du suivi animal de votre site WEBVETO ?**

Si vous disposiez déjà d'un site WEBVETO avant la mise en place de la liaison avec GMVET, le module « Suivi Animal » est renommé en « Suivi Perso » et sera uniquement gérable par vos clients. Cet outil leur permettra de renseigner leur suivi personnel de leur animal (*ex : date de la dernière pilule...*).

## Les cas Référés

Vous pratiquez une spécialité ? En liaison avec GMVET, WEBVETO représente votre outil de relation avec vos confrères sur les cas qu'ils vous soumettent. A l'instar de la publication du dossier médical, vous allez pouvoir publier certaines consultations à vos confrères.

Si cette option vous intéresse, vous devez activer la publication des cas référés depuis l'univers « Paramètres » et l'onglet « Webveto ». La procédure est identique à celle liée à la publication des dossiers médicaux à vos clients.

### Comment créer des comptes d'accès à vos confrères ?

Depuis l'univers « GESTION » et l'onglet « Annuaire », vous pourrez créer un compte d'accès à votre site à chacun de vos confrères. Il vous suffit de renseigner au minimum son identité **1**, son email de connexion **2** et son mot de passe **3**.

The screenshot shows the 'Annuaire' (Directory) section of the WEBVETO software. On the left, there is a list of contacts under the 'Carnets Véténaires' category. The contact 'SPECO Gildas' is selected and highlighted in blue. On the right, a detailed form for this contact is displayed. The form fields are as follows:

- 1** Nom: SPECO
- Prénom: Gildas
- Téléphone: (empty)
- Mobile: (empty)
- 2** Email: gspeco@demo.fr
- Fonction: (empty)
- Société: (empty)
- Adresse: (empty)
- Code postal: (empty) Ville: (empty)
- Téléphone: (empty)
- Mobile: (empty)
- Email: (empty)
- Numéro TVA: (empty)
- URL: (empty)
- Identifiant: (empty)
- 3** Mot de passe: webveto

### Comment publier un cas référé ?

Pour chaque publication référée (si la zone « Référée par » est renseignée), vous aurez la possibilité de décider sa publication auprès du référant et choisir les éléments à publier.

Celui-ci pourra ensuite se rendre sur votre site web, et s'y connecter - l'option « Mon Espace Vêto » est renommée en « Mes Cas Référés ». Les cas présentés seront uniquement les siens et seuls les cas des 12 derniers mois seront présentés par défaut. Un outil de filtrage lui permettra de retrouver un cas précis.

# POUR BIEN COMMUNIQUER



|   |          |
|---|----------|
| <b>LE REFERENCEMENT .....</b>   | <b>3</b> |
| <i>Petit rappel.....</i>  | <i>3</i> |
| <i>Quelques bonnes pratiques en matière de référencement naturel.....</i> | <i>3</i> |
| <i>Une affaire de temps.....</i>  | <i>4</i> |
| <i>Campagne de référencement.....</i>                                     | <i>4</i> |
| <b>LES STATISTIQUES .....</b>   | <b>5</b> |
| <b>LES SUPPORTS DE COMMUNICATION.....</b>                                 | <b>5</b> |
| <i>Les supports Papier.....</i>   | <i>5</i> |
| <i>L'envoi de newsletter.....</i>   | <i>6</i> |
| <b>LES AUTRES PRESTATIONS.....</b>  | <b>7</b> |



## Le référencement

### Petit rappel

Ce que dit [Wikipédia](#) sur le référencement :

[...]

*Le référencement web s'articule par la mise en place des deux stratégies distinctes et complémentaires : le référencement naturel (ou organique) et le référencement payant (ou liens sponsorisés).*

*La première stratégie passe par une phase d'indexation (prise en compte) du site par les outils de recherche (parfois après inscription), puis par une phase de positionnement de ces sites dans les résultats naturels des outils de recherche lors d'une recherche faite par les internautes.*

*D'aucuns font ainsi la distinction entre référencement (être présent dans une base de données) et positionnement (y être visible). La seconde stratégie s'apparente à de l'achat d'espace, où des budgets de publicité sont investis sous forme d'enchères.*

[...]

Quelques précisions sur le vocabulaire :

- Le référencement est l'inscription de votre site web dans les bases des moteurs de recherche.
- L'indexation est l'action d'un moteur de recherche d'enregistrer toutes les pages web de votre site dans sa base de données.
- Le positionnement est la place qu'obtient votre site web lors de l'affichage du résultat de recherche.

### Quelques bonnes pratiques en matière de référencement naturel...

Le référencement d'un site est une problématique complexe aux résultats attendus différents des résultats factuels. Tout le monde veut être en tête des résultats d'une recherche web mais il n'existe qu'une seule première place.

Cette première place peut être « facilement » acquise pour peu d'y mettre le budget adéquat (voir plus loin).

Nous avons pensé cette version pour qu'elle réponde au mieux aux règles du moment. Même si ces règles évoluent fréquemment, WEBVETO répond aux normes pratiquées en matière de référencement naturel. Toutefois nous ne sommes pas les seuls éditeurs de vos pages, c'est pourquoi nous vous dressons quelques bonnes pratiques en matière d'indexation.

- Utiliser le plus souvent possible un vocabulaire en relation avec votre activité vétérinaire et le monde animalier
- Ne pas brider toutes vos pages par la nécessité d'être authentifié préalablement. Les moteurs de recherche ne pourront aller consulter le contenu et ne le référenceront pas.
- Dresser une toile autour de votre site web, demandez à tout votre entourage de le lister dans leurs propres liens (réseaux sociaux, blogs, sites...). Les moteurs de recherche suivent les liens identifiés sur les sites.
- Utiliser les styles généraux pour la mise en forme de vos pages personnalisées. Nous vous conseillons d'ailleurs d'utiliser les styles prédéfinis et présentés dans la zone « Format » des divers éditeurs de pages proposés dans la console.

- Vos compositions d'articles devront être les plus détaillées possibles. Nous vous conseillons un peu de redondance des mots importants (mais pas trop quand même). De même il est apprécié que ces mêmes mots soient parfois mis en avant en les stylisant quelque peu (gras, capitale, souligné...).
- Nous vous donnons également la possibilité de compléter certaines de vos pages par des champs utiles au référencement (description de site, mots clés...), n'hésitez pas à les remplir.
- Attention, il est formellement interdit de mettre des informations « cachées » en utilisant, par exemple, une police de la même couleur que la couleur de fond. Il s'agit d'une technique très facilement détectée par les moteurs de recherche qui peuvent « black-lister » votre site (*Le site allemand de BMW a été black-listé en 2006 à cause d'une utilisation massive de mots clés cachés*).

### Une affaire de temps...

Un référencement efficace est très long, cela peut prendre des mois, il faut de la patience et de la régularité. Le référencement est aussi lié à la pertinence de votre site...

↗ **Mieux il sera positionné**

↗ **Mieux il sera référencé,**

↗ **Plus il sera pertinent,**

↗ **Plus il sera visité,**

↗ **Mieux votre site est indexé,**

### Campagne de référencement

#### ❖ **Contexte**

- Votre site n'apparaît pas dans les premiers résultats de recherche ou ne ressort pas suffisamment vis-à-vis de la concurrence sur bon nombre de requêtes internautes pourtant pertinentes (ex : vétérinaire rennes)
- Une remontée dans les premiers résultats de recherche n'est pas immédiate et peut prendre plusieurs semaines

#### ❖ **Objectifs**

- Garantir une visibilité importante et immédiate du site sur les moteurs de recherche
- Générer un trafic ciblé sur la période
- Se distinguer vis-à-vis de la concurrence
- Notoriété et prise de contact

#### ❖ **La réponse**

Nous vous proposons sur devis une campagne de référencement en partenariat avec un spécialiste du référencement web (contactez-nous pour plus d'infos). Les actions :

- Mise en place de campagnes d'achat de mots clés ciblées
- Diffusion sur les requêtes internautes les plus qualifiées
- Mesure des retombées via un [tracking](#) performant et une [landing page](#) de qualité

## Les statistiques

Pour bien connaître l'activité générée sur votre site WEBVETO, nous vous proposons un outil de suivi dans l'onglet « Autres Services » de votre console d'administration. Vous y trouverez :

- Des statistiques générales (nombre de visites, pages visitées, temps moyen...)
- L'évolution mensuelle du nombre de visites sous la forme d'une courbe
- Le hit-parade des thèmes « Conseils » les plus consultés
- Le palmarès des pages les plus visitées
- Le palmarès des produits les plus consultés
- Une représentation des types de produits les plus consultés

Ces statistiques ne sont pas exhaustives et évolueront progressivement. Les structures vétérinaires disposant d'un site webveto antérieur à Avril 2013 pourront évidemment consulter leurs statistiques archivées.

Cet outil doit vous permettre de mieux connaître l'intérêt que les internautes portent à votre site, et par extension vous constaterez ses manques. En tout état de cause, cet outil vous permettra d'ajuster le contenu de votre site et la communication qui va avec afin de satisfaire au mieux votre clientèle et rendre votre site encore plus pertinent.

## Les supports de communication

### Les supports Papier

L'onglet « Autres Services » propose d'abord tout un panel d'options prenant la forme de pack de communication. Elles prennent la forme de cartes de visites et d'affiches.

Nous proposons plusieurs modèles que nous adapterons à votre site WEBVETO.

Nous vous encourageons vivement à les consulter, elles représentent un moyen facile et peu onéreux de promotion de votre site Internet. Elles peuvent même être utilisées à double emploi (rappel du prochain rendez-vous...).

## L'envoi de newsletter

Pour mieux communiquer avec vos clients, vous avez la possibilité de leur envoyer une lettre d'information (newsletter). Le principe est simple, vous pouvez envoyer des mails ou des sms à vos clients et les cibler en fonction de leurs centres d'intérêt.

**Préparation d'une newsletter**

Vous devez posséder le logiciel **TRANSNET V5** pour envoyer la newsletter.

La création d'une newsletter se réalise en plusieurs étapes :

1. Définir ici vos critères pour obtenir une liste de destinataires de la newsletter
2. Cliquer sur le bouton "Préparer"
3. Ouvrir **TRANSNET V5** et rendez-vous dans le menu "Communication / avec vos clients". Choisissez ensuite l'option "Publipostage", définissez le message à envoyer aux destinataires puis laissez-vous guider.

**Si propriétaire(s) correspond(ant) à ces critères, vous pouvez dès à présent envoyer à vos propriétaires la newsletter à partir du module communication dans le logiciel Transnet.**

**Paramètres généraux de la newsletter**

Type de newsletter  
Mail

Fiches "animal"  
 Faire référence aux fiches "Animal"

Forcer l'envoi  
 Envoyer également aux propriétaires désabonnés aux newsletters

**Critères de sélection des destinataires**

Typologie  
Particulier

**Centres d'intérêt Canins / Félins**

|  |                                       |                                      |                                      |
|--|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Alimentation            | <input type="checkbox"/> Education    | <input type="checkbox"/> Généraliste | <input type="checkbox"/> Parasitisme |
| <input type="checkbox"/> Pathologie / Prévention | <input type="checkbox"/> Reproduction | <input type="checkbox"/> Vaccination |                                      |

**Centres d'intérêt Équins**

|                                       |  |                                      |  |
|---------------------------------------|--|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Alimentation | <input type="checkbox"/> Généraliste   | <input type="checkbox"/> Parasitisme | <input type="checkbox"/> Pathologie / Prévention |
| <input type="checkbox"/> Reproduction | <input type="checkbox"/> Suivi sportif | <input type="checkbox"/> Vaccination |  |

**Centres d'intérêt Ruraux**

|                                       |   |                                      |  |
|---------------------------------------|---|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Alimentation | <input type="checkbox"/> Conduite d'élevage | <input type="checkbox"/> Parasitisme | <input type="checkbox"/> Pathologie / Prévention |
| <input type="checkbox"/> Reproduction |   |                                      |  |

Cet outil fonctionne de pair avec Transnet 5 ou notre site internet ([www.centravet.net](http://www.centravet.net)). Vous préparez ici la(les) newsletter(s) que vous souhaitez envoyer, TRANSNET 5 (ou notre site Internet) vous permettra ensuite de l'(les)envoyer.

L'envoi d'une newsletter se réalise en plusieurs étapes :

- 1) A partir de WEBVETO, vous devez définir vos critères (envois mail ou sms, les centres d'intérêt...) pour obtenir une liste de destinataires de la newsletter
- 2) Ensuite cliquez sur le bouton « Préparer », pour que vous puissiez enregistrer le fichier avec la liste de tous les destinataires qui correspondent aux critères de recherche
- 3) Ouvrir TRANSNET V5 et allez dans le menu Communication / Avec vos clients. Choisissez l'option Publipostage, définissez le message à envoyer aux destinataires puis laissez-vous guider. (Possibilité d'utiliser aussi <http://www.centravet.net>, rubrique « COMM »)

## Les autres prestations

Les prestations proposées ci-après n'ont pas de lien direct avec la communication autour de votre site Internet mais peuvent compléter votre offre Internet de détails plus ou moins importants qui mettront votre vitrine numérique encore plus en avant. Toutes ces prestations sont payantes (cf. onglet « Autres services »).

### Votre propre nom de domaine

L'offre WEBVETO intègre nativement un nom de domaine gratuit de la forme suivante : [www.votreveto.net/xxxx](http://www.votreveto.net/xxxx) où xxxx correspond au sous-domaine que vous avez choisi à la signature de la charte d'utilisation WEBVETO.

Vous pouvez toutefois disposer de votre propre nom de domaine [www.xxxx.fr](http://www.xxxx.fr) (.com, .net...). Nous vous proposons de nous occuper de toute la partie administrative et de la gestion de votre nom de domaine.

Vous souhaitez vous en occuper vous-même ? Aucun problème, nous rattacherons votre site WEBVETO à votre nom de domaine.

### Personnalisation

#### ❖ Une page d'accueil totalement originale

Vous appartenez à un groupement de cabinets et vous souhaitez disposer d'une page d'accueil introductive et aiguillant vers les sites de chacune des structures. Nous vous proposons cette prestation de création originale de cette page d'accueil en partenariat avec nos webdesigners.

#### ❖ Un modèle personnalisé

Vous souhaitez votre propre modèle graphique et ne pas utiliser les modèles proposés nativement par WEBVETO. Là aussi, nous vous proposons une prestation de création originale de toute pièce d'un modèle graphique complet. Cette prestation est encadrée par notre support qui sera l'interface entre vous et les webdesigners.

#### ❖ Un modèle adapté

Cette autre prestation consiste à adapter un modèle existant pour vous en faire un modèle personnel. L'adaptation se limite aux changements de couleurs et du bandeau.

#### ❖ Le plugin : un « modèle modulaire »

Vous disposez déjà de votre propre site mais vous souhaitez le compléter du module « Conseils » et/ou de la boutique. Nous vous proposons à ce titre, la mise à disposition de ces modules WEBVETO. En complément, nous customisons graphiquement ces modules pour garder une homogénéité graphique avec votre site.

#### ❖ Personnalisation des fiches Conseils

Les fiches Conseils que nous vous proposons mensuellement sont téléchargeables par vos clients. Dans ce cas et parce qu'elles sont proposées à toute la communauté WEBVETO, elles ne sont pas personnalisées à votre nom et à votre charte graphique. Si vous le souhaitez, nous pouvons faire ce travail de customisation pour que vos clients aient au final l'impression que les conseils que nous vous proposons soient vraiment les vôtres.

### ❖ **Infographie spécifique**

Pour des besoins infographiques spécifiques, nous mettons à votre disposition des ressources compétentes, variées et complémentaires qui pourront satisfaire vos souhaits en la matière.

### ❖ **Développement spécifique**

De même, vous souhaitez mettre à la disposition de vos clients un service n'existant actuellement pas sur WEBVETO, nous mettons à votre disposition les ressources nécessaires et compétentes en matière de développement informatique.

## **Administration assistée**

### ❖ **Nous nous occupons de l'animation de votre site**

Vous ne pouvez consacrer suffisamment de temps à l'animation régulière de votre site et vous souhaitez dynamiser votre site webveto ! Sous-traitez-nous alors cette animation qui sera encadrée par une méthode simple et peu chronophage pour vous.

### ❖ **Veille concurrentielle**

Cette prestation consiste à vous rendre un comparatif tarifaire de produits. Vous choisissez 20 produits et nous vous rendons un tableau comparatif des prix avec les sites suivants :

- Wanimmo
- Zubial
- Polytrans
- Un site de votre choix