



**Créez une belle histoire avec vos clients**

GUIDE :

**GESTION DES DEMANDES RGPD**

---



# SOMMAIRE

## 1 – GÉNÉRALITÉS (P3)

1.1 ACCÈS À L'APPLICATION

1.2 LES ONGLETS DE L'APPLICATION

## 2 – LA GESTION DES TICKETS RGPD (P5)

2.1 LA LISTE DES TICKETS RGPD (P6)

2.2 LA GESTION D'UN TICKET RGPD (P8)

1. Le statut de votre ticket (à traiter, traité, écarté, ajourné, autre)

2. L'assignation du ticket à un utilisateur de l'outil

3. Le suivi de vos échanges avec votre contact dans le cadre de ce ticket

4. La planification d'actions pour ce ticket

5. Le traitement du ticket

51. Pour une demande de modification des données

52. Pour une demande de suppression des données

53. Pour une demande de restitution des données

6. L'envoi d'un e-mail transactionnel de réponse (selon l'un de nos 3 modèles préfaits)

2.3 LA CRÉATION D'UN NOUVEAU TICKET (P22)

2.4 LA LISTE DE MES TICKETS RGPD EN COURS (P24)

## 3 – L'EXPORT DE TICKETS RGPD (P25)

# 1 – GÉNÉRALITÉS

## 1.1 – ACCÈS À L'APPLICATION

L'application se trouve à cette adresse : <https://helium-connect.fr/>

Elle donne accès à une page d'authentification.

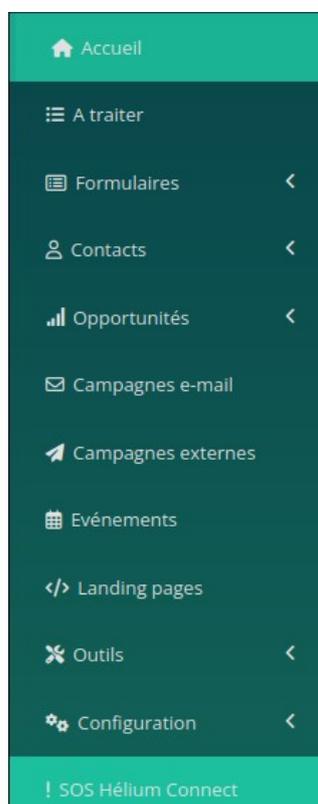
**NB : Nous vous déconseillons d'utiliser Internet Explorer.  
C'est un navigateur obsolète qui n'est plus mis à jour depuis 2015.**

--> Nous vous invitons, pour une utilisation optimale de notre plateforme,  
à passer par un autre navigateur : **Chrome, Firefox, Edge.**

Une fois l'authentification réalisée (identifiant et mot de passe renseignés), vous arrivez sur la page d'accueil de l'application.

## 1.2 – LES ONGLETS DE L'APPLICATION

Les onglets, à gauche, vous permettent de naviguer facilement dans l'application.



NB : En fonction de votre abonnement à Hélium Connect, certains menus peuvent ne pas apparaître.

- **Accueil** = page d'accueil de l'application présentant les contacts enregistrés récemment, les statistiques enregistrements, les enregistrements récents...
- **A traiter** = pour suivre les actions à traiter.
- **Formulaires** = pour créer des formulaires et consulter les enregistrements réalisés.
- **Contacts** = pour faire une recherche parmi vos contacts enregistrés et en ajouter de nouveaux.
- **Opportunités** = pour créer et suivre vos opportunités commerciales.
- **Tickets RGPD** = pour traiter vos demandes RGPD.
- **Campagnes e-mail** = pour créer une nouvelle campagne e-mailing, modifier une campagne déjà créée (pas encore envoyée) ou supprimer une campagne.
- **Campagnes sms** = pour créer une nouvelle campagne sms, modifier une campagne déjà créée (pas encore envoyée) ou supprimer une campagne...
- **Outils** = pour gérer différents outils

Images : pour ajouter de nouvelles images.

Fichiers : pour ajouter de nouveaux fichiers.

Liste de sélections : pour envoyer des e-mails transactionnels.

Import/export (lab) : pour importer ou exporter de nouveaux contacts (ou enregistrements ou opportunités) dans l'application.

Importer des contacts : pour accéder directement à la fonction import de contacts.

- **Configuration** = pour configurer l'application Hélium Connect

Modèles d'e-mails : pour utiliser un modèle d'e-mail prédéfini pour votre campagne.

Utilisateurs : ce sont les personnes utilisant l'application. Elles peuvent être affectées aux contacts.

Profils : pour configurer les codes des champs de contact (ex : type de contact, date anniversaire contrat...) et d'opportunité (ex : type de prestation, budget mensuel...)

Modèles d'exports : pour personnaliser les exports de contacts ou d'opportunités.

Gabarits de campagnes : pour mettre à jour les gabarits de vos campagnes e-mail → par défaut, ce n'est pas ouvert mais si vous connaissez le html et json (cf ci-dessous), nous pouvons vous l'ouvrir.

Administration des thèmes : pour mettre à jour les feuilles de style et le javascript des thèmes (formulaires / landing pages) → par défaut, ce n'est pas ouvert mais si vous connaissez le css (cf ci-dessous), nous pouvons vous l'ouvrir.

- **Signaler une anomalie** = pour nous signaler tout problème lié à la nouvelle version de Hélium Connect.

## 2 – LA GESTION DES TICKETS RGPD

(= DES DEMANDES ENVOYÉES VIA VOTRE FORMULAIRE RGPD)

Une personne remplit le formulaire (mis à disposition sur votre site Internet ou envoyé par e-mail).

Exemple :

net hélium  
accélérateur marketing relationnel & CRM

Votre nom \*  
MARTIN

Votre prénom \*  
Paul

Votre code postal \*  
35000

Votre ville \*  
RENNES

Votre pays :  
France

Votre email \*  
paul.martin@monsite.com

Votre numéro de téléphone  
0123456789

Êtes-vous client ?  
 OUI  NON

Vous souhaitez (plusieurs choix possibles) \*  
 Modifier mes coordonnées  
 Supprimer mes données  
 Recevoir une copie de mes données personnelles

Commentaire / demande particulière :  
Merci de traiter ma demander rapidement.

ENVOYER VOTRE DEMANDE

\* Champs obligatoires

Vous allez retrouver cette demande dans la liste de vos tickets RGPD.

## 2.1 – LA LISTE DES TICKETS RGD

Pour accéder à toutes les demandes envoyées par vos contacts, cliquez sur « Tickets RGD » puis sur « Liste ».

The screenshot shows the Helium Connect interface for 'Tickets RGD'. The left sidebar has 'Tickets RGD' and 'Liste' highlighted. The main area shows search filters and a table with one ticket entry.

Objet	Contact	Suivi par	Statut	Date du statut	Date de création
Formulaire gestion de droits RGD	Paul MARTIN paul.martin@monsie.com		A traiter	30/11/2022	30/11/2022

L'ensemble de vos tickets est alors affiché.

1. Le total de tickets apparaît dans le petit rond bleu.
2. Les tickets peuvent être triés par date de statut ou par statut.
3. Ils peuvent également être affichés sous forme de tableau ou sous forme de liste.

The screenshot shows the Helium Connect interface for 'Tickets RGD'. The left sidebar has 'Tickets RGD' and 'Liste' highlighted. The main area shows search filters and a table with one ticket entry. A small blue circle with the number '1' is highlighted, and two yellow boxes highlight the sorting options 'Trier par Date du statut | Statut' and the view toggle icon.

Vous pouvez affiner la liste de tickets en vous servant des filtres proposés : attribué à, rechercher par contact, statut.

Cliquez sur la petite flèche en dessous pour afficher de nouveaux filtres : date de dernière modification du statut, date de création, date de dernière modification, à traiter avant le, nature de la demande RGPD.

The screenshot shows the 'Tickets RGPD' interface. On the left is a dark sidebar with the 'hélium connect' logo and a menu with items like 'Accueil', 'A traiter', 'Formulaires', 'Interlocuteurs', 'Comptes', 'Opportunités', 'Tickets RGPD', 'Campagnes e-mail', 'Campagnes SMS', 'Evénements', 'Outils', and 'Configuration'. The main area is titled 'Tickets RGPD' and includes a search bar with 'NET HELIUM' and a dropdown arrow. Below this, a filter section is highlighted with a yellow border. It contains a dropdown for 'Utilisateur' (set to 'Aucun filtrage'), a search box for 'Rechercher par contact/objet', and radio buttons for 'Statut' (A traiter, Traité, Écarté). Further down, there are date range filters for 'Date de dernière modification du statut', 'Date de création', and 'Date de dernière modification', each with 'Du (inclus)' and 'Au (inclus)' fields. There is also a filter for 'A traiter avant le' and a 'Nature demande RGPD' section with checkboxes for 'Modification des coordonnées', 'Suppression des données', 'Restitution des données', and 'Vide'. A 'Réinitialiser les filtres' button and a search icon are at the bottom of the filter section.

Une fois les informations de recherche renseignées, cliquez sur la petite loupe pour affiner les résultats.

This screenshot shows the same 'Tickets RGPD' interface, but with specific filters applied. The 'Statut' radio button for 'A traiter' is checked and highlighted with a yellow border. The 'Restitution des données' checkbox under 'Nature demande RGPD' is also checked and highlighted with a yellow border. The search icon at the bottom left of the filter section is highlighted with a yellow border. The 'Réinitialiser les filtres' button is visible above the search icon.

## 2.2 – LA GESTION DES TICKETS RGPD

Cliquez sur un ticket.

Les informations remplies par la personne dans le formulaire se retrouvent à 2 endroits :

- > **En haut** : son nom, son prénom, ses coordonnées
- > **Plus bas** : la nature de sa demande RGPD et ses éventuelles remarques.
- > Et aussi : **A traiter avant le** (= + 1 mois à partir de la demande émise via le formulaire)

Formulaire gestion de droits RGPD

NET HELIUM

**Paul MARTIN**  
 paul.martin@monsite.com  
 0123456789  
 Rennes  
 35000  
 France

A traiter le 30/11/2022

Planifier une action pour ce ticket RGPD

A traiter avant le 30/12/2022

Nature demande RGPD Restitution des données

Détails demande RGPD

Carnet de notes  
 Commentaire / demande particulière : Merci de traiter ma demande rapidement.

Suivi des échanges

Vous allez pouvoir gérer ce ticket et le faire vivre à différents niveaux :

- 1) Renseignez le **statut du ticket** (à traiter, traité, écarté, ajourné, autre).
- 2) Assignez-le à un **utilisateur** de l'outil (ou supprimez-le ou dupliquez-le si besoin).
- 3) Renseignez le **suivi de vos échanges** avec ce contact dans le cadre de ce ticket (appels, mails...).
- 4) Utilisez la **planification d'actions pour ce ticket** (ex : envoi d'un mail de confirmation à telle date...)

→ Vous pouvez également modifier le nom du ticket, grâce au petit crayon.

→ Vous pouvez aussi insérer des notes dans le carnet de notes (visibles seulement par vous et les utilisateurs de l'outil).

### **1 - Le statut de votre ticket (à traiter, traité, écarté)**

Par défaut, le statut de votre ticket est "A traiter".

Cliquez sur « A traiter » pour ouvrir la fenêtre ci-dessous.

Sélectionnez alors le nouvel état de votre ticket et modifiez la date si besoin (par défaut, c'est celle du jour qui s'affiche).

## 2 - L'assignation du ticket à un utilisateur de l'outil

Si vous souhaitez assigner le ticket à un utilisateur en particulier, cliquez sur cette icône. Elle laissera place à une liste déroulante : sélectionnez l'utilisateur voulu et cliquez sur « Choisir ».

Formulaire gestion de droits RGPD | NET HELIUM

Paul MARTIN  
paul.martin@monsie.com  
0123456789  
Rennes  
35000  
France

A traiter  
le 30/11/2022

30/11/2022 - 14:38

Laure LOGE

Choisir Choisir et avertir par email Annuler

Vous pouvez également cliquer sur « Choisir et avertir par email » pour notifier cet utilisateur qu'il a désormais ce ticket à traiter.

Vous vous êtes trompé ? Cliquez sur « Annuler »

Notez que vous pouvez **supprimer un ticket** (en cliquant sur la petite poubelle) ou le **dupliquer** (en cliquant sur l'icône à côté). Il apparaîtra alors avec le nom [Copie de].

Formulaire gestion de droits RGPD | NET HELIUM

Paul MARTIN  
paul.martin@monsie.com  
0123456789  
Rennes  
35000  
France

A traiter  
le 30/11/2022

30/11/2022 - 14:38

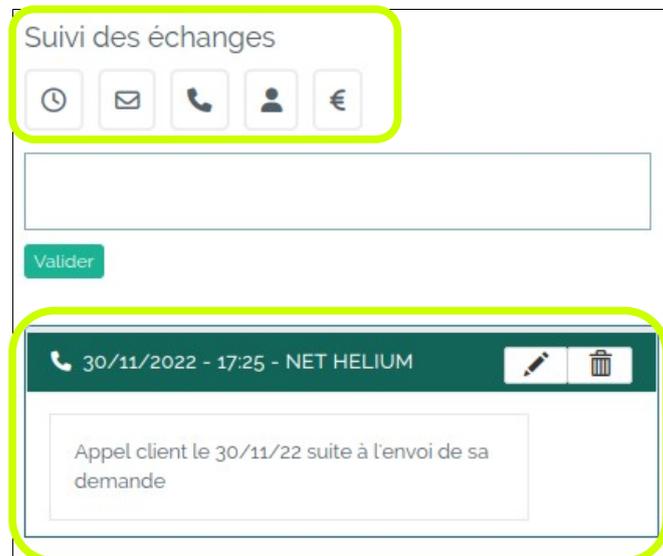
Choisir et avertir par email

Annuler

### **3 - Le suivi de vos échanges avec votre contact dans le cadre de ce ticket**

Vous recenserez ici de manière synthétique les différents échanges avec votre contact, en utilisant les boutons dédiés (par ordre : info // email // appel // rendez-vous // devis).

Vous aurez de cette manière l'historique des échanges liés à ce ticket (nombre d'emails échangés, d'appels...), si échanges il y a.



### **4 - La planification d'actions pour ce ticket**

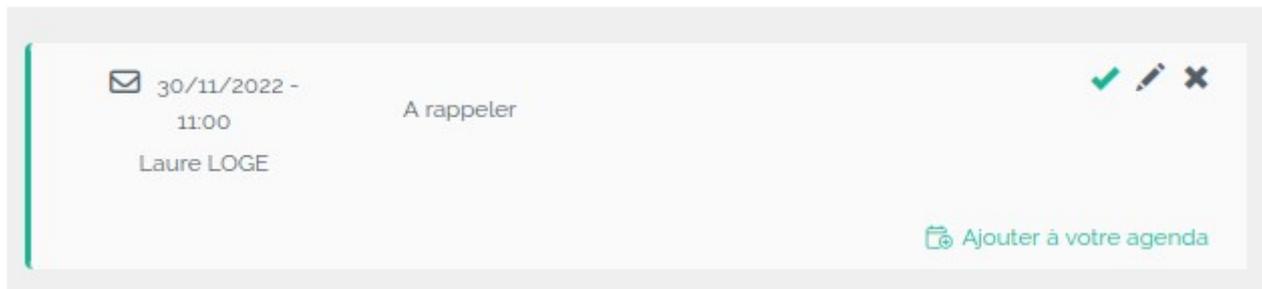
- Vous allez, via ce bouton, pouvoir planifier une action.

Planifier une action pour ce ticket RGPD

- Une fenêtre s'ouvre. Vous pouvez y indiquer :

- le type d'action à réaliser : rappel, e-mail à envoyer, appel téléphonique, rencontre...
- la date de l'action
- l'heure de l'action
- un texte décrivant plus en détails l'action à réaliser
- l'utilisateur qui devra réaliser cette action
- Ensuite, validez l'action.

- Elle sera affichée de cette manière, sous les coordonnées du contact :



- Pour une action, vous pouvez :

- la valider une fois qu'elle a été réalisée en cliquant sur la coche verte puis en rédigeant un petit compte-rendu synthétique
- la modifier en cliquant sur le petit crayon (par ex. pour la reporter si la personne n'a pas répondu à votre appel téléphonique)
- la supprimer avec la petite croix (contact erroné...)

## 5. Le traitement du ticket

### 51. Pour une demande de modification des données :

> Cliquez sur le ticket.

The screenshot shows a ticket management interface for a GDPR request. The ticket is titled "Formulaire gestion de droits RGPD" and is in the "A traiter" (To be processed) status, dated 30/11/2022. The contact information for Paul MARTIN is displayed: paul.martin@monsie.com, 0123456789, Rennes, 35000, France. A green button "Planifier une action pour ce ticket RGPD" is visible. Below this, a table shows the request details: "A traiter avant le" (30/12/2022), "Nature demande RGPD" (Restitution des données), and "Détails demande RGPD" (Voici ma nouvelle adresse : 3 rue du Père Noël, 35000 RENNNES). A "Suivi des échanges" section includes icons for clock, email, phone, person, and Euro. A "Carnet de notes" section contains a comment: "Commentaire / demande particulière : Merci de traiter ma demande rapidement." A "Valider" button is at the bottom right.

A close-up of the "Détails demande RGPD" field, showing the text: "Voici ma nouvelle adresse : 3 rue du Père Noël, 35000 RENNNES".

> Notez les informations à modifier.

> Procédez aux changements demandés.

- Cas 1 : Vous gérez vos contacts sur Hélium Connect

Modifiez les champs concernés en vous rendant sur la fiche contact de la personne → **cliquez sur son nom et prénom, sur le ticket (pour passer du ticket de la personne à sa fiche contact).**



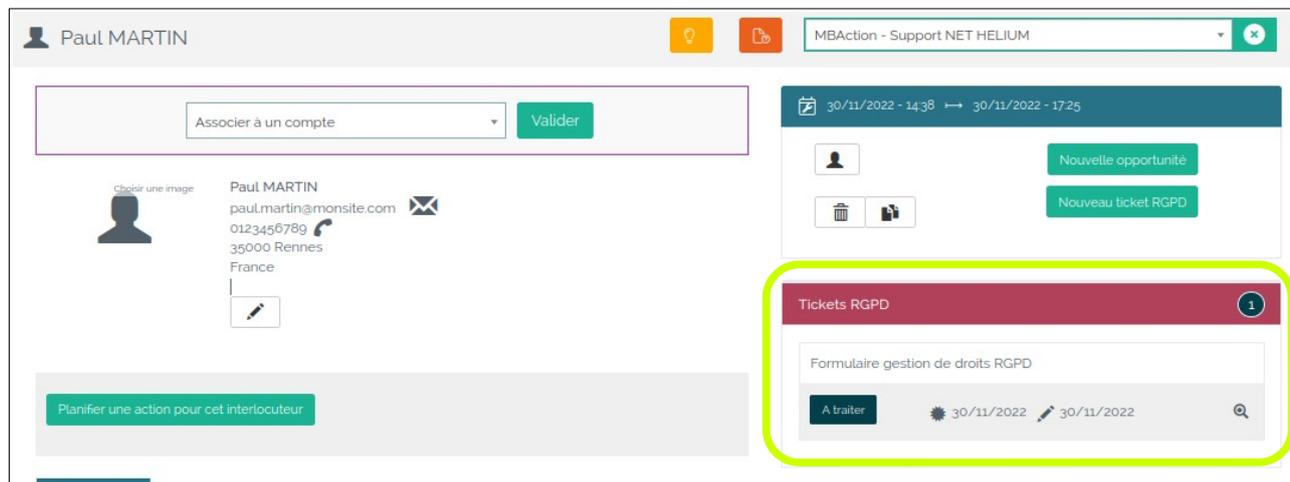
Faites alors la modification voulue sur la fiche contact, en cliquant sur le petit crayon.

- Cas 2 : Vous gérez vos contacts sur un autre outil CRM

Faites la modification voulue directement sur votre outil.

> Revenez sur le ticket.

Il est disponible sur la fiche contact, dans la partie « Tickets RGPD ».



> Vous allez maintenant pouvoir envoyer un e-mail de réponse à la personne pour lui signifier que sa demande a été traitée, grâce à l'un de 3 modèles préfaits → voir point suivant de ce document ([6. L'envoi d'un e-mail transactionnel de réponse](#)).

> Une fois cet e-mail envoyé, pensez à passer votre ticket au statut « Traité » (en haut à gauche).

## 52. Pour une demande de suppression des données

> Cliquez sur le ticket.

Formulaire gestion de droits RGPD

**Paul MARTIN**  
 paul.martin@monsie.com  
 0123456789  
 Rennes  
 35000  
 France

**A traiter**  
 le 30/11/2022

30/11/2022 - 14:38

Planifier une action pour ce ticket RGPD

A traiter avant le	30/12/2022
Nature demande RGPD	Restitution des données
Détails demande RGPD	Voici ma nouvelle adresse : 3 rue du Père Noël, 35000 RENNES

Enregistrement formulaire associé: Gestion des droits RGPD - 30/11/2022

**Carnet de notes**

Commentaire / demande particulière : Merci de traiter ma demande rapidement.

**Suivi des échanges**

Validation: Valider

> Procédez à la suppression des données demandée.

- Cas 1 : Vous gérez vos contacts sur Hélium Connect

- Rendez-vous sur la fiche contact de la personne → **cliquez sur son nom et prénom, sur le ticket (pour passer du ticket de la personne à sa fiche contact)**.

**Paul MARTIN**  
 paul.martin@monsie.com  
 0123456789  
 Rennes  
 35000  
 France

Associer à un compte

Paul MARTIN  
 paul.martin@monsie.com  
 0123456789  
 35000 Rennes  
 France

30/11/2022 - 14:38 → 30/11/2022 - 17:25

Nouvelle opportunité  
 Nouveau ticket RGPD

Tickets RGPD

Formulaire gestion de droits RGPD

- Cliquez alors sur la petite corbeille.

- Une fenêtre s'ouvre : cliquez sur « Anonymiser » (et non sur « Mettre dans la corbeille »).

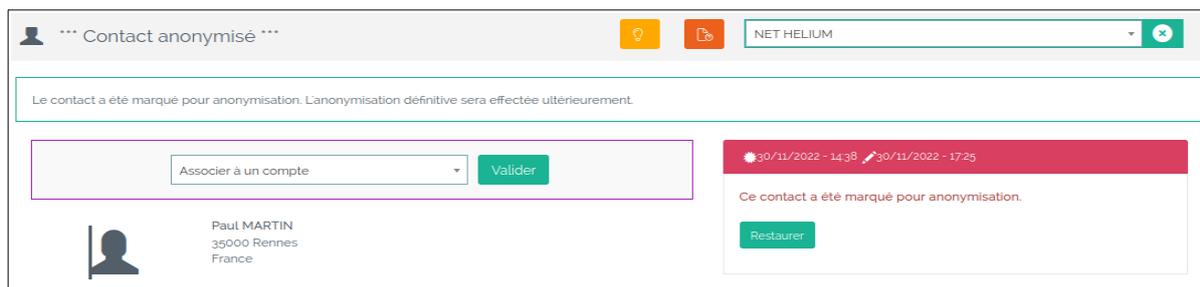
Suppression d'un contact

Mettre dans la corbeille

**Anonymiser**

Annuler

- Sur la fiche contact de la personne apparaît désormais la mention suivante (vous pouvez cliquer sur « Restaurer » pour annuler cette anonymisation dans un délai de 7 jours) :

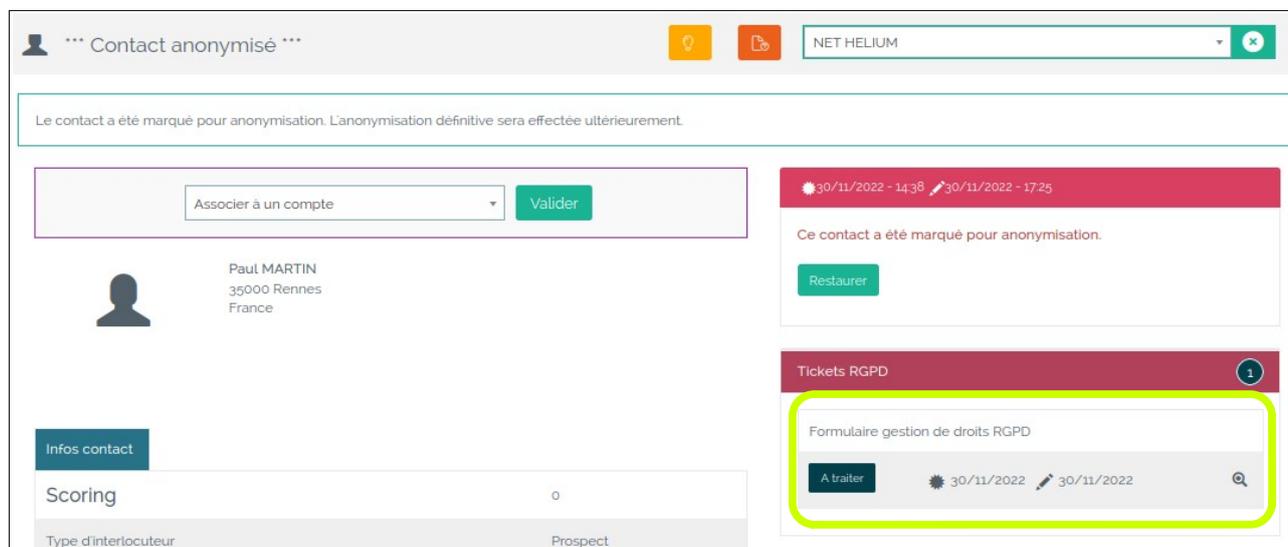


- Cas 2 : Vous gérez vos contacts sur un autre outil CRM

Procédez à la suppression des données directement sur votre outil.

> Revenez sur le ticket.

Il est disponible sur la fiche contact, dans la partie « Tickets RGPD ».



> Vous allez maintenant pouvoir envoyer un e-mail de réponse à la personne pour lui signifier que sa demande a été traitée, grâce à l'un de 3 modèles préfaits → voir point suivant de ce document ([6. L'envoi d'un e-mail transactionnel de réponse](#)).

> Une fois cet e-mail envoyé, pensez à passer votre ticket au statut « Traité » (en haut à gauche).

## 53. Pour une demande de restitution des données

> Cliquez sur le ticket.

The screenshot displays the Helium CRM interface for a ticket management page. At the top, the title is "Formulaire gestion de droits RGPD". The main content area is divided into several sections:

- Contact Information:** A card for Paul MARTIN, with email paul.martin@monsie.com, phone 0123456789, and address Rennes 35000 France. A status "A traiter" is shown with the date "le 30/11/2022".
- Action:** A green button labeled "Planifier une action pour ce ticket RGPD".
- Timeline/Details:** A table with the following rows:

A traiter avant le	30/12/2022
Nature demande RGPD	Restitution des données
Détails demande RGPD	
- Activity Log:** A section showing a date range "30/11/2022 - 14:38" to "30/11/2022 - 17:37" with icons for person, trash, and document.
- Notes:** A section titled "Carnet de notes" containing a comment: "Commentaire / demande particulière : Merci de traiter ma demande rapidement." with a text input field and a save icon.

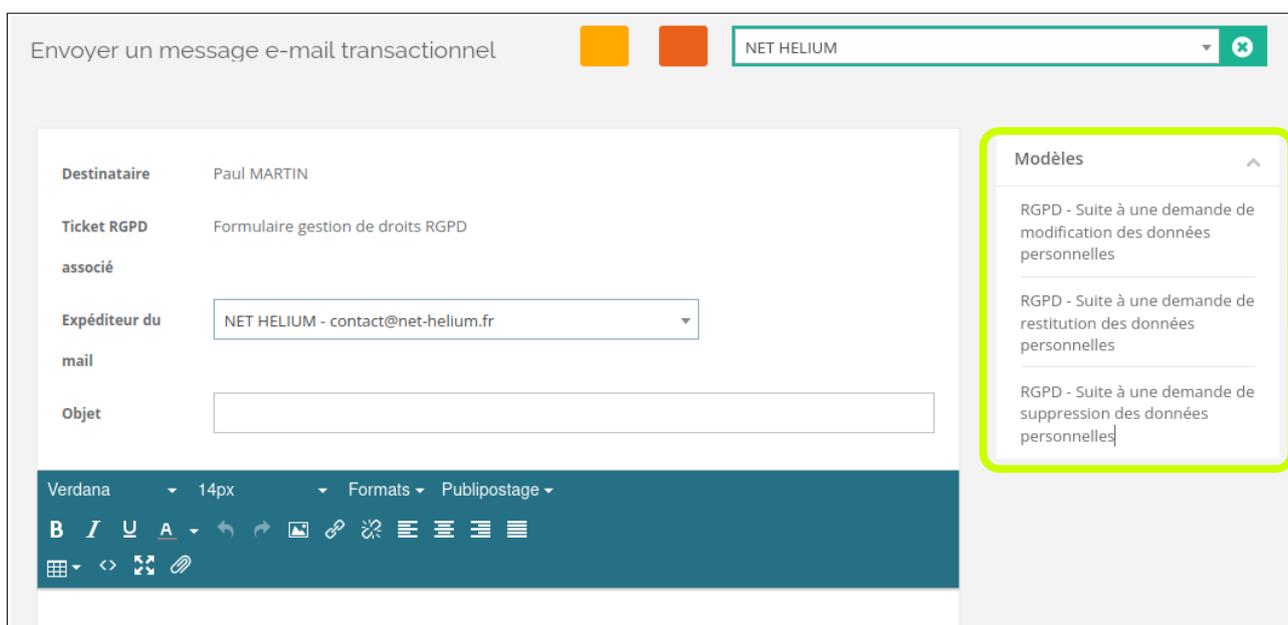
> Vous allez maintenant envoyer un e-mail à la personne, avec ses données, grâce à l'un de 3 modèles préfaits → voir point suivant de ce document ([6. L'envoi d'un e-mail transactionnel de réponse](#)).

Le 2<sup>e</sup> modèle d'e-mail, à savoir « RGPD – Suite à une demande de restitution des données personnelles », prévoit une intégration automatique des données de la personne grâce aux informations de publipostage qui s'y trouvent.

**Attention :** si vous ne gérez pas vos contacts dans Hélicium Connect mais dans un autre outil CRM, alors vous devez au préalable aller y chercher les données de la personne pour les coller dans l'e-mail.

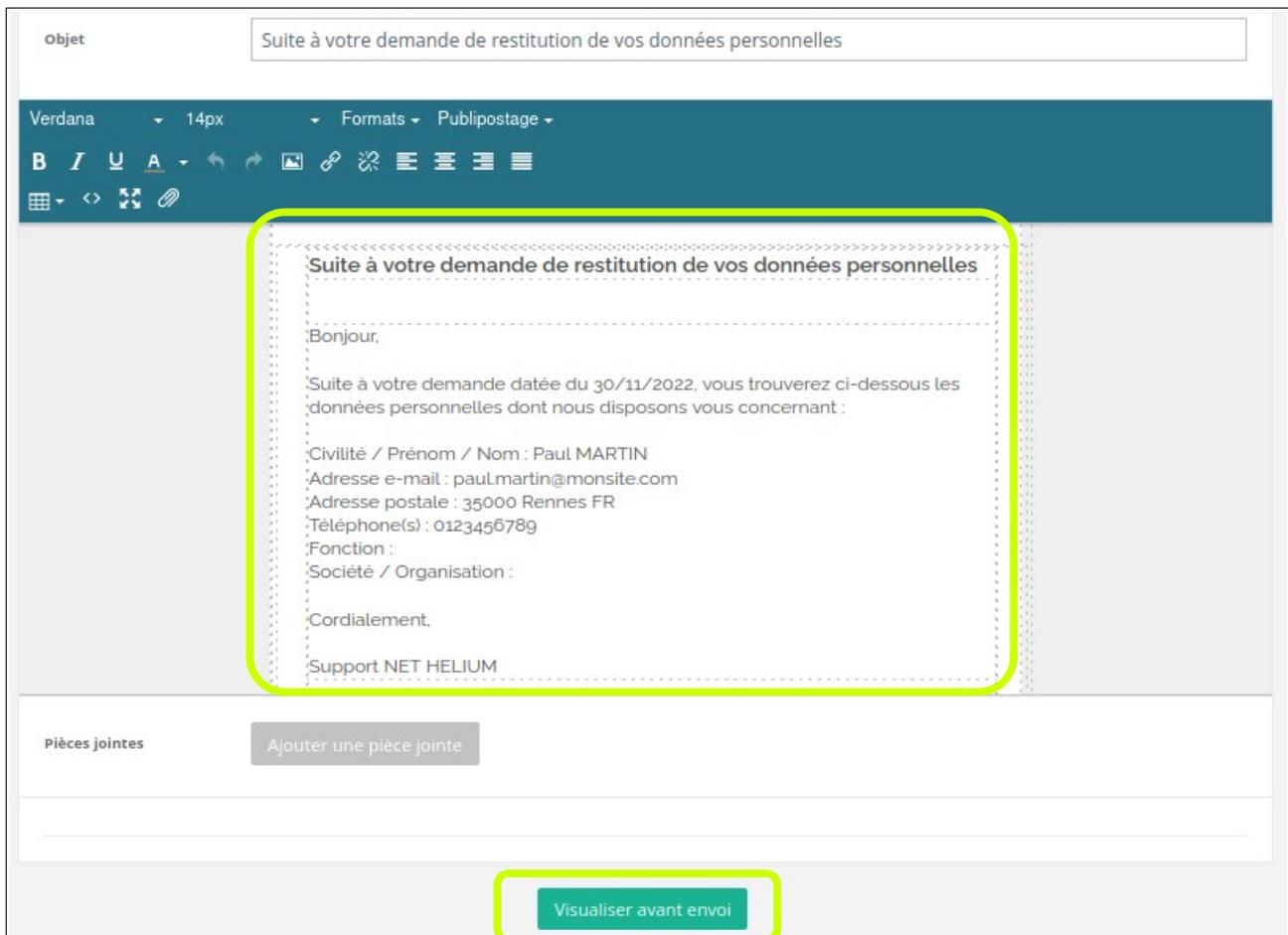
## 6. L'envoi d'un e-mail transactionnel de réponse (selon l'un de nos 3 modèles préfaits)

- Pour envoyer une réponse par mail, cliquez sur un ticket RGPD puis sur la petite enveloppe à côté de l'adresse e-mail.

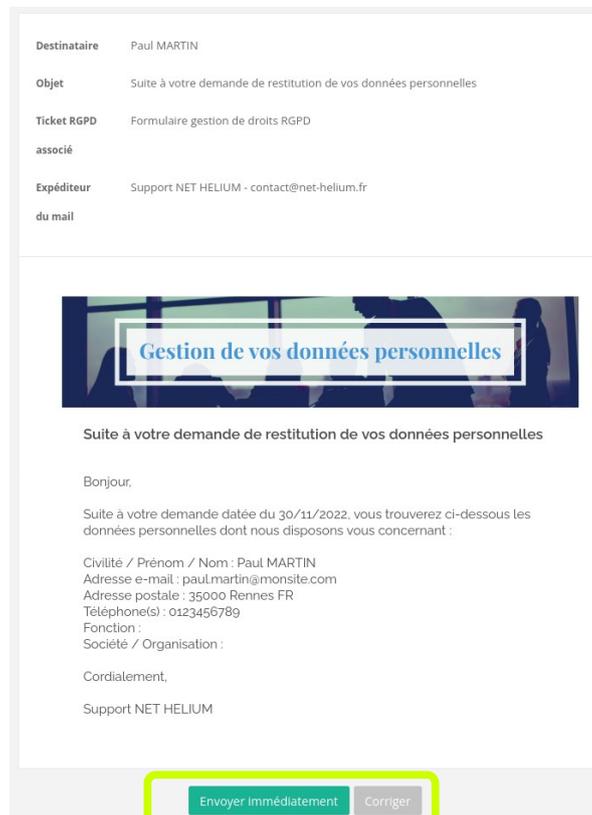


- A droite, en fonction de la demande traitée dans le ticket (modification, restitution ou suppression des données personnelles), vous pouvez sélectionner l'un des 3 modèles d'e-mail mis à votre disposition.

- Par exemple, si vous sélectionnez le 2<sup>e</sup> modèle, à savoir « RGPD – Suite à une demande de restitution des données personnelles », les textes vont automatiquement être intégrés grâce aux informations de publipostage indiquées dans le modèle. Pour vérifier votre email, cliquez sur « Visualiser avant envoi ».



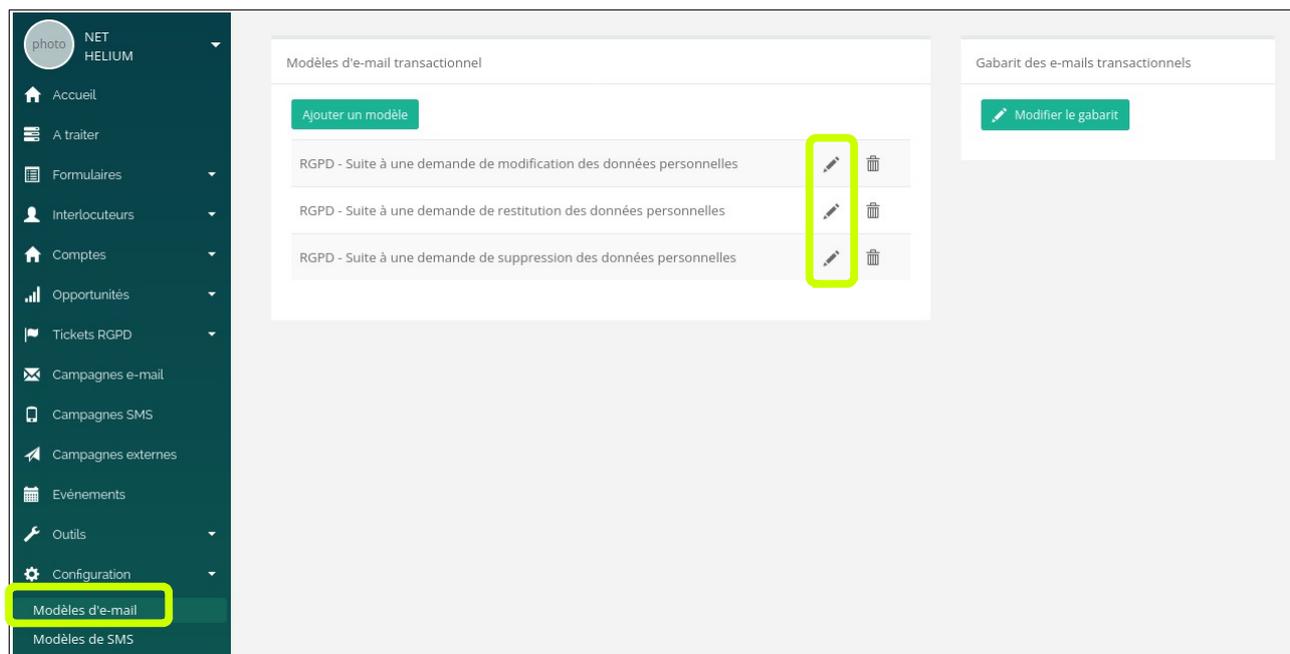
- Vous arrivez alors sur cet écran :



- Si l'e-mail vous convient, cliquez sur « Envoyer immédiatement ». Sinon, cliquez sur « Corriger » pour revenir sur l'écran précédent et effectuer les modifications nécessaires dans l'objet et/ou le corps du mail.

Vous souhaitez modifier l'un des 3 modèles d'e-mail mis à votre disposition ?

- Cliquez sur « Configuration » puis sur « Modèles d'e-mails » pour accéder à la liste de vos modèles.



- Cliquez sur le crayon au niveau du modèle voulu. Reprenons par exemple le 2<sup>e</sup>, à savoir « RGPD – Suite à une demande de restitution des données personnelles ». Vous voyez ainsi quelles sont les informations de publipostage que nous avons utilisées pour ce modèle. Vous pouvez les modifier, en ajouter de nouvelles... en vous référant au guide de publipostage disponible sous l'éditeur de texte. N'oubliez pas de cliquer sur « Valider » pour enregistrer vos changements.

**Infos modèle**

Nom (usage interne)

Objet

Contexte d'utilisation

Tags

**Texte**

Verdana 14px Formats

**B** *I* U **A** ↕ ↶ ↷ ↻ ↺ ↻ ↺

**Suite à votre demande de restitution de vos données personnelles**  
  
 Bonjour,  
  
 Suite à votre demande datée du \$OPP\_DATE\_CREATION\$, vous trouverez ci-dessous les données personnelles dont nous disposons vous concernant :  
  
 Civilité / Prénom / Nom : \$CIVILITES \$PRENOMS \$NOMS  
 Adresse e-mail : \$EMAILS  
 Adresse postale : \$ADRESSES \$CPS \$VILLES \$PAYSS  
 Téléphone(s) : \$TELEPHONES \$TELEPHONE2\$  
 Fonction : \$FONCTIONS  
 Société / Organisation : \$ORGANISATIONS  
  
 Cordialement,  
  
 \$UTILISATEUR\_PRENOMS \$UTILISATEUR\_NOMS  
 \$UTILISATEUR\_ORGANISATIONS

Valider
Annuler

**Guide de publipostage**

Vous pouvez personnaliser vos messages en intégrant les informations sur vos contacts.  
 Exemple : "bonjour \$PRENOMS" deviendra "bonjour Michel"  
 Ci-dessous la liste des champs disponibles :

Nom de la personne	\$NOMS
Prénom	\$PRENOMS

## 2.3 – LA CRÉATION D'UN TICKET RGPD

Pour créer un nouveau ticket (= pour enregistrer une demande RGPD émise par téléphone ou par e-mail par exemple), cliquez sur « Tickets RGPD » puis sur « Nouveau ticket RGPD ». Vous arrivez sur un formulaire :

- remplissez la partie **contact** (nom, prénom, etc.)

The screenshot shows a web interface for creating a contact. On the left is a dark green sidebar with a user profile 'NET HELIUM' and a menu with items like 'Accueil', 'A traiter', 'Formulaires', 'Interlocuteurs', 'Comptes', 'Opportunités', 'Tickets RGPD', and 'Liste'. The 'Tickets RGPD' section is expanded, showing 'Nouveau ticket RGPD' as the selected option. The main content area is titled 'Interlocuteur' and contains several input fields: 'Titre/Civilité', 'Prénom', 'Nom', 'Organisation', 'E-mail', 'Téléphone', 'Téléphone 2', and 'Fonction'. Below these is a section titled 'Adresse' with a larger text area for 'Adresse'. Each input field has a small icon on the right side.

- en dessous, indiquez le **libellé de ticket** souhaité ainsi que **la personne qui suivra ce ticket** (vous êtes sélectionné-e par défaut)

- Cliquer sur « Créer » ou « Créer et avertir par email » pour notifier l'utilisateur associé.

Vous arrivez sur le ticket créé. Complétez la **nature de la demande** et éventuellement des **informations complémentaires**, dans le champ « Demande RGPD ».

NB : « A traiter avant le » est automatiquement rempli => c'est la date de création du ticket + 1 mois.

Jean BON  
jean@bon.fr  
0123456789  
3 rue des petits pois  
BONDUES  
59910

A traiter  
le 30/11/2022

30/11/2022 - 18:21

Client API

Planifier une action pour ce ticket RGPD

A traiter avant le 30/12/2022

Nature demande RGPD

Détails demande RGPD

Carnet de notes

Suivi des échanges

Valider

A traiter avant le 30/12/2022

Nature demande RGPD

- Modification des coordonnées
- Suppression des données
- Restitution des données

Détails demande RGPD

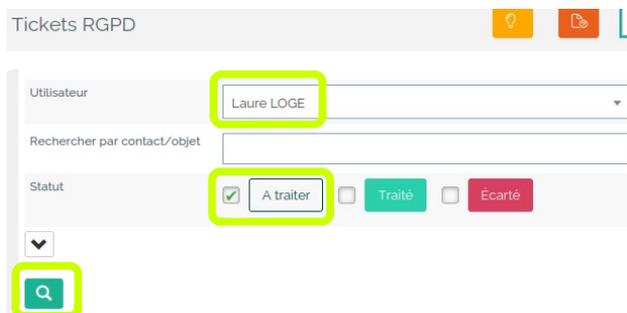
Mon nouveau numéro est le 0101010101

Valider Annuler

Il ne vous reste plus qu'à traiter ce ticket, comme vu précédemment dans ce document.

## 2.4 – LA LISTE DE MES TICKETS RGPD EN COURS

Pour y accéder, cliquez sur « Tickets RGPD » puis sur « Liste » : vous arrivez sur la liste des tickets qui vous sont assignés et vous pouvez alors sélectionner votre nom et cocher « à traiter », puis sur la loupe pour afficher les tickets que vous avez à traiter :



The screenshot shows the 'Tickets RGPD' interface. At the top, there are three icons: a lightbulb, a document, and a user profile. Below this, there are three filter sections: 'Utilisateur' with a dropdown menu showing 'Laure LOGE', 'Rechercher par contact/objet' with a text input field, and 'Statut' with three radio buttons: 'A traiter' (checked), 'Traité', and 'Ecarté'. A search icon (magnifying glass) is located at the bottom left of the filter section.

### Remarque :

- Vous pouvez ici également affiner la liste des résultats, grâce aux filtres proposés (pensez à cliquer sur la petite flèche pour afficher des filtres supplémentaires).

### 3 – L'EXPORT DE TICKETS RGPD

Que vous soyez sur la liste de tous vos tickets RGPD (Tickets RGPD > Liste) ou sur la liste de vos tickets en cours (Tickets RGPD > Mes tickets RGPD en cours), vous disposez tout en bas d'un bouton « Exporter les fichiers RGPD vers Excel ».

Exporter les tickets RGPD vers Excel

L'écran suivant s'affiche. Vous avez la possibilité de n'exporter qu'une partie de la liste en appliquant des filtres ou d'exporter la liste entière si vous cliquez directement sur Ok.

The screenshot shows a dialog box titled "Exporter les tickets RGPD vers Excel". Below the title, there is a note: "La fonction d'export retourne au maximum les 10000 dernières fiches correspondant à la sélection". The dialog contains several filter fields: "Attribué à" (dropdown menu set to "Tous les utilisateurs"), "Rechercher par contact/objet" (text input field), "Statut" (dropdown menu set to "Tous"), "Date de création" (range selector with "Du (inclus)" set to "01/04/2018" and "Au (inclus)" set to "30/04/2018"), and "Date de dernière modification" (range selector with "Du (inclus)" and "Au (inclus)" fields, each with a clear 'X' button). At the bottom, there is a green "ok" button and a link for "Configuration des modèles d'export".

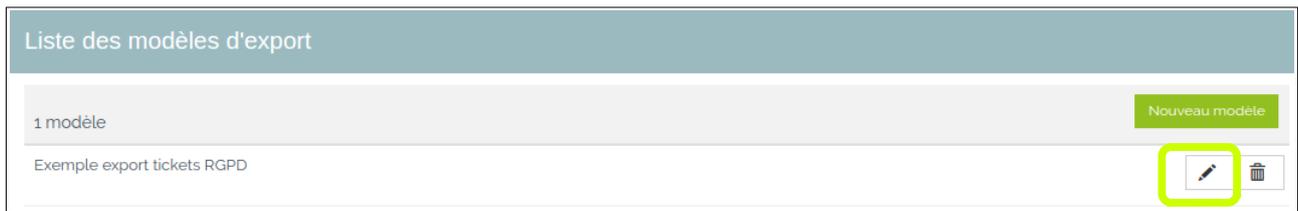
Vous avez également la possibilité de configurer des modèles d'export afin de générer un export qui vous convienne parfaitement (choix et ordre des champs à y faire figurer).

Voici la manipulation à suivre pour configurer un modèle d'export :

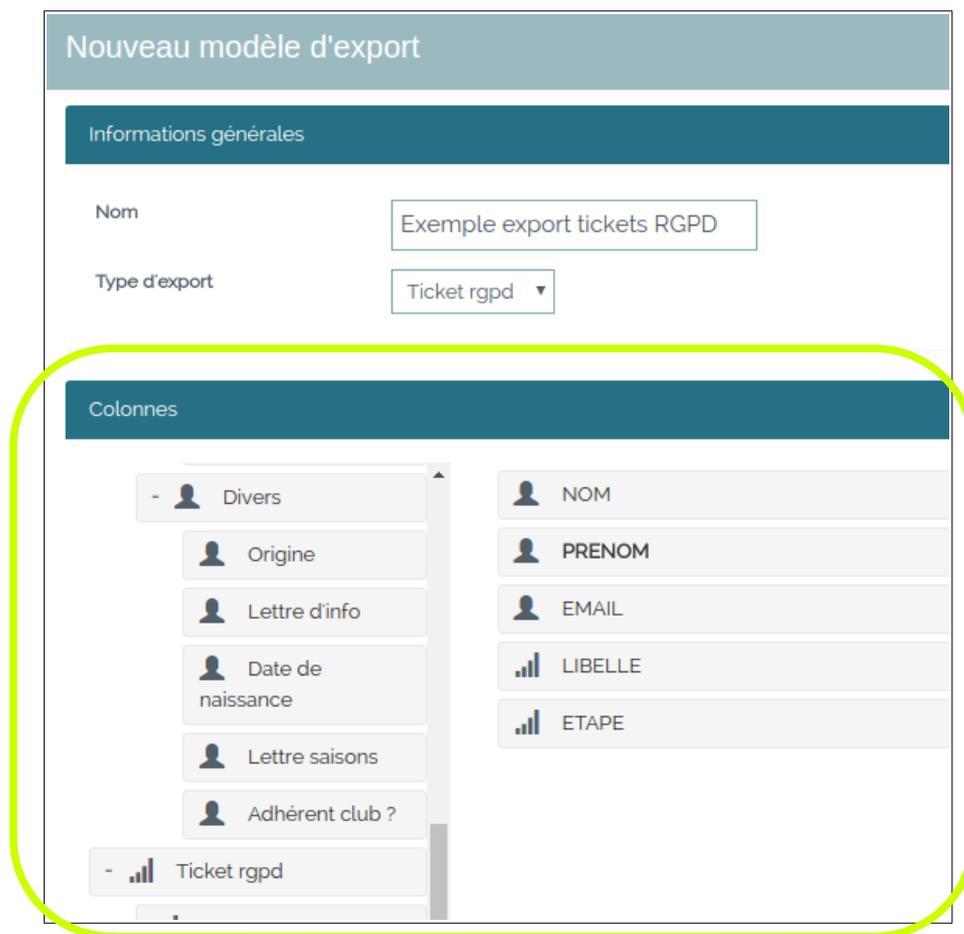
- Cliquez sur « Configuration des modèles d'export » puis sur « Nouveau modèle ».
- Donnez un nom à votre nouveau modèle et choisissez « Ticket RGPD » dans « Type d'export ». Validez.

The screenshot shows a form titled "Nouveau modèle d'export". Under the heading "Informations générales", there are two fields: "Nom" with the value "Exemple export tickets RGPD" and "Type d'export" with the value "Ticket rgpd". A purple "Valider" button is located at the bottom of the form.

Il apparaît maintenant dans la liste de vos modèles. Cliquez sur le petit crayon pour le paramétrer (et éventuellement sur la petite poubelle si vous souhaitez le supprimer).



- Vous allez maintenant faire **glisser de gauche à droite** l'ensemble des champs que vous souhaitez voir apparaître dans votre export.



- Vous pouvez aussi modifier l'ordre de ces champs, en les faisant glisser de **haut en bas dans la zone de droite** pour les ordonner. Puis, validez (bouton vert tout en bas).

Valider

- Pour utiliser ce nouveau modèle, il vous suffira de le sélectionner ici.

**hélium Connect**

photo Démo Compte Optimeo

- Accueil
- Formulaires
- Contacts
- Opportunités
- Tickets RGPD
- Campagnes
- Indicateurs
- Outils

### Exporter les tickets RGPD vers Excel

La fonction d'export retourne au maximum les 10000 dernières fiches correspondant à la sélection

Attribué à: Tous les utilisateurs

Rechercher par contact/objet: [ ]

Statut: Tous

Date de création: Du (inclus) 01/04/2018 Au (inclus) 30/04/2018

Date de dernière modification: Du (inclus) [X] Au (inclus) [X]

Modèle d'export: [Modèle par défaut] (dropdown menu with options: Modèle par défaut, Exemple export tickets RGPD)

Configuration des modèles d'export