



La gestion des tickets RGPD

Le statut de votre ticket / L'assignation du ticket / Le suivi de vos échanges / La planification d'actions...

Généralités
p.3

01

La gestion des tickets RGPD
p.5

02

Sommaire

03

L'export des tickets RGPD
p.24

04

Besoin d'aide
p.29



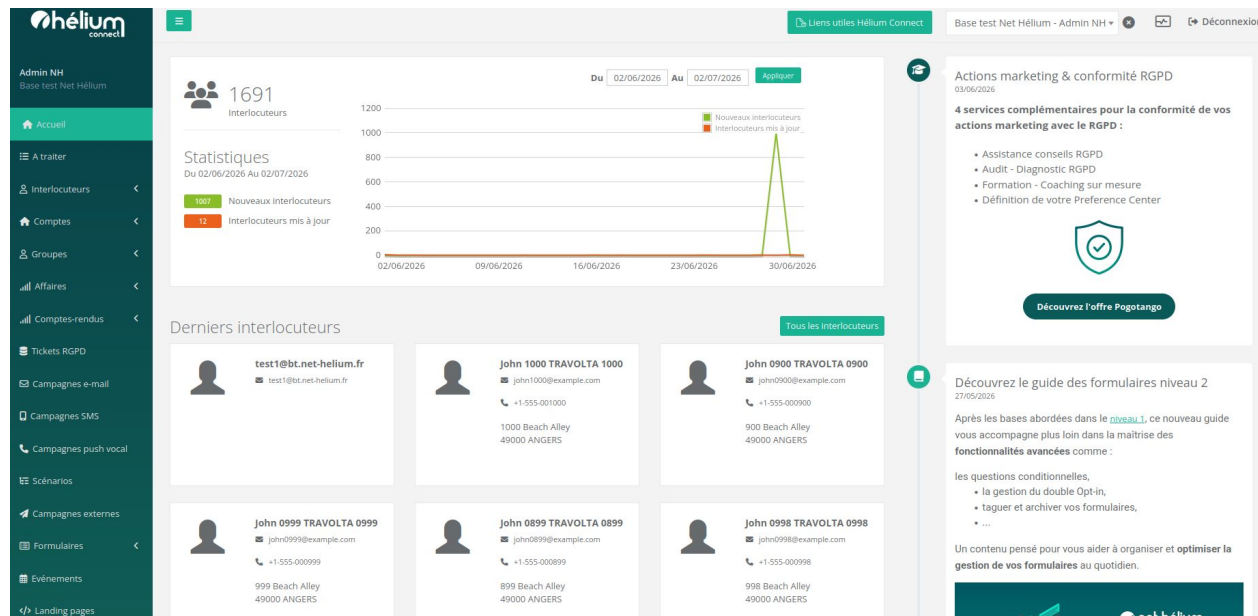
01

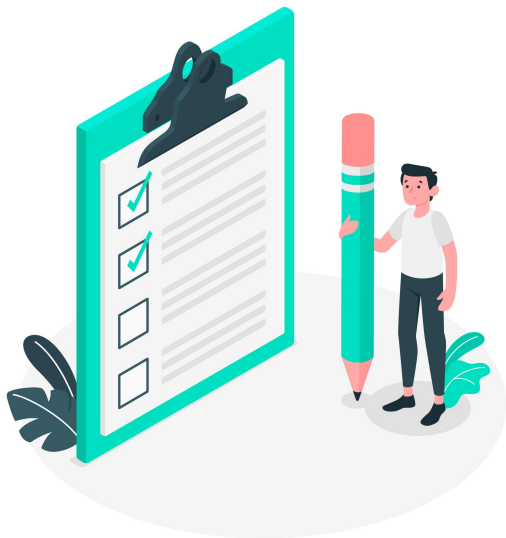
Généralités

Accès à l'application

1 - Accès à l'application

L'application se trouve à cette adresse : <https://helium-connect.fr/>. Elle donne accès à une page d'authentification. Une fois l'authentification réalisée (identifiant et mot de passe renseignés), vous arrivez sur la page d'accueil de l'application





02

La gestion des tickets RGPD

DES DEMANDES ENVOYÉES VIA VOTRE FORMULAIRE RGPD

2 - La gestion des tickets RGPD

Exemple :

- Une personne remplit le formulaire (mis à disposition sur votre site Internet ou envoyé par e-mail).
- Vous allez retrouver cette demande dans la liste de vos tickets RGPD.

Tickets RGPD

Utilisateur: Aucun filtrage

Rechercher par contact/objet

Statut: ☐ À traiter ☐ Traité ☐ Écarté

1

quentin.legoff-pc@net-helium.fr

Ticket RGPD

Modifié le 24/06/2025

À traiter

Vos informations personnelles

Nom

Prénom

Téléphone

Téléphone 2

Email

Adresse

Code postal

Ville

DemoPrefest naturellement respectueux des données personnelles que vous nous confiez et conformément à la réglementation et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), du 25 mai 2018, vous avez la possibilité d'exercer vos droits sur vos données personnelles à tout moment. Via le champ ci-dessous, vous pouvez demander à recevoir les données personnelles dont nous disposons, mais aussi demander à modifier vos données ou à les supprimer.

Vous souhaitez :

- ☐ Modifier vos coordonnées
- ☐ Supprimer vos données
- ☐ Recevoir une copie de vos données personnelles
- ☐ Vous opposer à l'utilisation de vos données
- ☐ Limiter l'utilisation de vos données
- ☐ Exercer la portabilité de vos données

3 - La liste des tickets RGPD

Pour accéder à toutes les demandes envoyées par vos contacts, cliquez sur «Tickets RGPD»

The screenshot displays the Hélium Connect interface. On the left sidebar, the 'Tickets RGPD' menu item is highlighted with a green box. A green arrow points from this menu item to the 'Tickets RGPD' header in the main content area. The main content area shows a list of tickets with filters for 'Utilisateur' (Aucun filtrage), 'Rechercher par contact/objet', and 'Statut' (A traiter, Traité, Écarté, Ajourné, Autre). A blue circle with the number 5 indicates the number of tickets. The list contains five tickets, each with a contact profile, name, email, and status. A green button at the bottom left says 'Exporter les tickets RGPD vers Excel'.

Contact	Objet	Date	Statut
Test TEST test@nhs.fr	Divers	Jacques Duchemin Modifié le 28/07/2022	A traiter
Alix MARTIN a.martin@am-rennes.fr	Formulaire gestion de droits RGPD	Vincent ROUXEL Modifié le 22/10/2021	Traité
Sophie BELIN s.belin@sb-nantes.fr	Formulaire gestion de droits RGPD	Vincent ROUXEL Modifié le 04/05/2018	A traiter
MICHEL ETS - Mme Alice MICHEL a.michel@michel-entreprise.fr	Partenariat	Vincent ROUXEL Modifié le 31/09/2018	A traiter
Lea MORIN lmorin@lm-stbrieuc.fr	Formulaire gestion de droits RGPD	Vincent ROUXEL Modifié le 29/09/2018	Traité

3 - La liste des tickets RGD

L'ensemble de vos tickets sont alors affichés :

- 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 cette forme (= tableau) ou sous forme de liste.

The screenshot displays the 'Formulaires' section of the Hélium Connect interface, showing a list of 5 tickets. The interface includes a sidebar menu on the left with a '5' in a blue circle next to 'Formulaires'. The main area shows a list of tickets in a card format. Each card displays a contact profile picture, name, email, and the ticket subject. A 'Trier par Date du statut | Statut' dropdown menu is visible in the top right, and a toggle switch for 'Tableau' (Table) and 'Liste' (List) views is also present.

Contact	Statut
Test TEST test@nh.fr Divers Jacques Duchemin Modifié le 28/07/2022	A traiter
Alix MARTIN a.martin@am-rennes.fr Formulaire gestion de droits RGD Vincent ROUXEL Modifié le 22/10/2021	Traité
Sophie BELIN s.belin@sbnantes.fr Formulaire gestion de droits RGD Vincent ROUXEL Modifié le 04/06/2018	A traiter
MICHEL ETS - Mme Alice MICHEL a.michel@michel-entreprise.fr Partenariat Vincent ROUXEL Modifié le 31/09/2018	A traiter
Lea MORIN l.morin@lm-stbrieuc.fr Formulaire gestion de droits RGD Vincent ROUXEL Modifié le 25/09/2018	Traité

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

3 - La liste des tickets RGPD

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

The screenshot displays the 'Tickets RGPD' management interface. On the left is a dark sidebar with navigation links: Accueil, A traiter, Contacts, Opportunités, Tickets RGPD (selected), Campagnes e-mail, Campagnes SMS, Campagnes push vocal, Campagnes externes, Formulaires, and Landing pages. The main content area has a header with 'Utilisateur' set to 'Aucun filtrage'. Below this is a search bar labeled 'Rechercher par contact/objet'. A 'Statut' section includes buttons for 'A traiter', 'Traité', 'Écarté', 'Ajourné', and 'Autre'. A 'Date de dernière modification du statut' section has two date range filters: 'Du (inclus) jj / mm / aaaa' to 'Au (inclus) jj / mm / aaaa'. Below this is a 'Date de création' section with a similar date range filter. Another 'Date de dernière modification' section also has a date range filter. The 'A traiter avant le' section includes a date range filter and a 'Vide' checkbox. The 'Nature demande RGPD' section has checkboxes for 'Modification des coordonnées', 'Suppression des données', 'Restitution des données', and 'Vide'. A 'Reinitialiser les filtres' button is located below the filters. At the bottom left of the filter area, a green square button with a magnifying glass icon is highlighted by a green box and an arrow pointing to it.

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

4 - 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** : À traiter avant le (= + 1 mois à partir de la demande émise via le formulaire)

The screenshot shows a 'Ticket RGPD' interface. At the top, there's a header with a signal icon, the text 'Ticket RGPD', and an edit icon. Below this, a user profile card displays a placeholder icon, the name 'M. Jean MORIN', title 'Dirigeant', company 'MORIN & FILS', email 'j.morin@nh.fr', phone '06 00 00 00 00', and address '10 rue du test, RENNES 35000'. To the right of the card is a 'A traiter' button and the date 'le 28/07/2022'. Below the card is a green button labeled 'Planifier une action pour ce ticket RGPD'. At the bottom, a table lists actions:

A traiter avant le	15/07/2026
Nature demande RGPD	Modification des coordonnées
Demande RGPD	

There is an edit icon in the bottom left corner of the table area.

4 - La gestion des tickets RGPD

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...)

The screenshot displays the Hélium Connect interface for managing RGPD tickets. The interface is divided into several sections:

- 1** (Green box): The top left section shows the ticket title "Ticket RGPD" and a user profile card for "M. Jean MORIN" with contact details.
- 2** (Green box): The top right section shows the ticket status "28/07/2022 - 10:52" and a list of users, including "Jean-Jacques".
- 3** (Green box): The bottom right section shows the "Interactions" tab, which includes a list of communication channels (phone, email, etc.) and a "Valider" button.
- 4** (Green box): The bottom left section shows the "Planifier une action pour ce ticket RGPD" button and a table of actions.

The table of actions is as follows:

A traiter avant le	
15/07/2025	
Nature demande RGPD	Modification des coordonnées
Demande RGPD	

At the bottom of the interface is a map showing the location of Rennes.

4 - La gestion des tickets RGPD

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

Par défaut, le statut de votre ticket est «À traiter».

Cliquez sur «À 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». 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 l'icône de suppression du contact

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].



4 - La gestion des tickets RGPD

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

Vous recensez 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. 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 infos principales

Planifier une action pour ce ticket RGPD

The modal form for planning an action includes a row of icons for different action types: a clock, an envelope, a telephone, a person, and a Euro symbol. Below these are two input fields: 'Indiquer une date' and 'Indiquer une heure'. A large text area follows for details. At the bottom, there is a dropdown menu currently showing 'Duchemin Jacques' and two buttons: 'Valider' (green) and 'Annuler' (white).

The ticket summary card displays the planned action at the top: a telephone icon, the date and time '23/07/2026 - 09:00', and the text 'Rappel lundi'. Below this is a contact card for 'Jacques Duchemin' with a person icon. In the bottom right corner, there is a link that says 'Ajouter à votre agenda' with a calendar icon. Action icons for checkmark, edit, and delete are visible in the top right corner of the card.

5 - Le traitement du ticket

1 Pour une demande de modification des données

- Cliquez sur le ticket
- 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)**

Cas 2 : Vous gérez vos contacts sur un autre outil CRM. Faites la modification voulue directement sur votre outil.

A traiter avant le	23/07/2026
Nature demande RGPD	Modification des coordonnées
Demande RGPD	Je souhaite mettre à jour mon adresse postale : il s'agit de 1 rue de Bellevue - 44000 REZE

5 - Le traitement du ticket

1 Pour une demande de modification des données

- Cliquez sur le ticket
- 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)**

Cas 2 : Vous gérez vos contacts sur un autre outil CRM. Faites la modification voulue directement sur votre outil.

A traiter avant le	23/07/2026
Nature demande RGPD	Modification des coordonnées
Demande RGPD	Je souhaite mettre à jour mon adresse postale : il s'agit de 1 rue de Bellevue - 44000 REZE

5 - Le traitement du ticket

-> 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 pré faits 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)

The screenshot displays the 'Tickets RGPD' interface. At the top, there's a header with 'Tickets RGPD' and a dropdown menu showing '1'. Below this, a date range '25/05/2018' to '02/07/2026' is shown. The main section is titled 'Formulaire gestion de droits RGPD' with an 'A traiter' button. Below this, there are two buttons: 'Nouveau ticket RGPD' and 'Tout voir'. The bottom section features a date selector set to '02/07/2026' and four status buttons: 'Traité' (green), 'Ecarté' (red), 'Ajourne' (yellow), and 'Autre' (grey). At the very bottom, there are 'Valider' and 'Annuler' buttons.

5 - Le traitement du ticket

2 Pour une demande de suppression des données

- Cliquez sur le ticket
- Procédez à la suppression des données demandée
- Procédez aux changements demandés

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)**

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

M. Jean MORIN

🏠 / Contacts / M. Jean MORIN

M. Jean MORIN
Dirigeant chez MORIN & FILS

✉ j.morin@nh.fr
📞 06 00 00 00 00
📍 10 rue du test
35000 RENNES

✎ Modifier

Date de création: 28/07/2022 16:52
Date de modification: 02/07/2026 17:14

Map showing location near Rennes, France.

5 - Le traitement du ticket

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)

Ce contact a été marqué pour anonymisation le 02/07/2026 à 17:50 Restaurer



M. Jean MORIN
Dirigeant chez MORIN & FILS
j.morin@nh.fr
06 00 00 00 00
10 rue du test
35000 RENNES

Date de création
28/07/2022 16:52

Date de modification
02/07/2026 17:14



Cas 2 : Vous gérez vos contacts sur un autre outil CRM. Procédez à la suppression des données directement sur votre outil.

- 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 pré faits 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)

02/07/2026

Traité Ecarté Ajourné Autre

Valider Annuler

5 - Le traitement du ticket

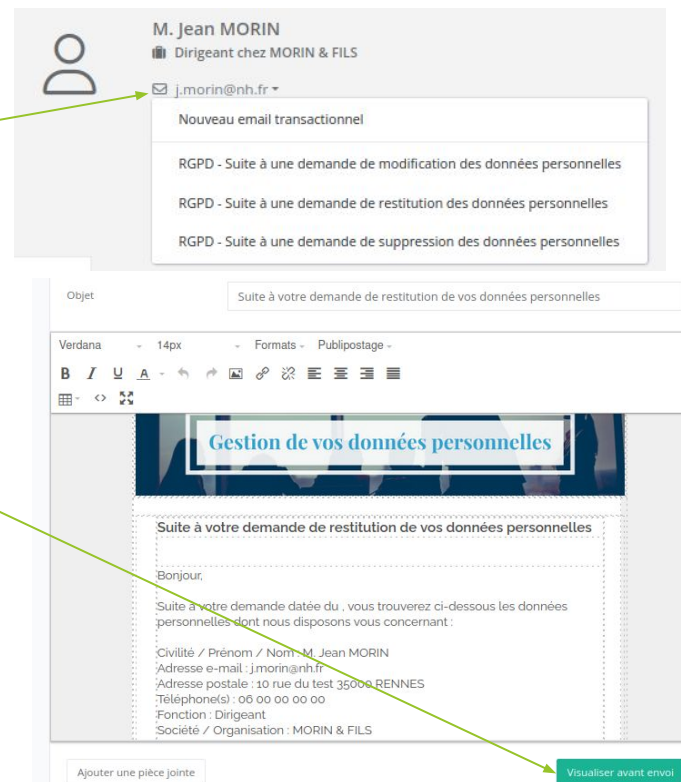
3 Pour une demande de restitution des données

- Cliquez sur le ticket
 - 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 2è 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 Hélium Connect mais dans un autre outil CRM, alors vous devez au préalable aller y chercher les données de la personne pour les copier dans l'e-mail

6 - L'envoi d'un e-mail transactionnel de réponse

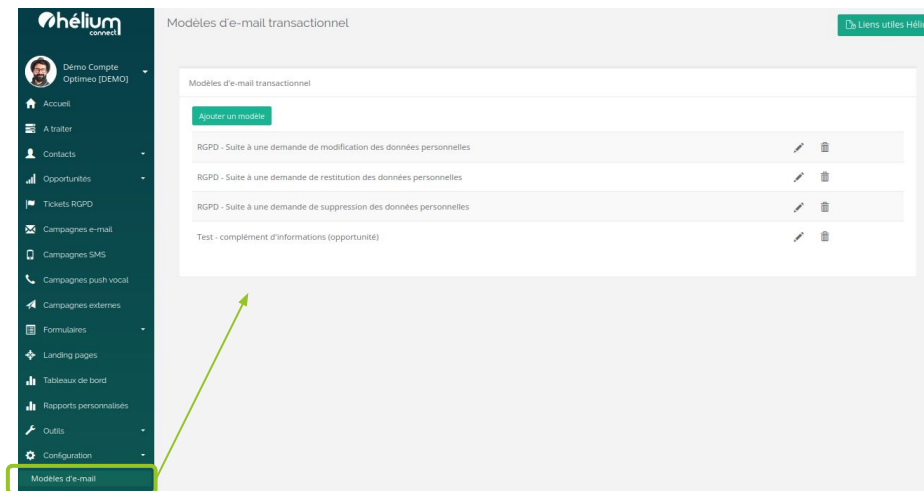
- Pour envoyer une réponse par mail, cliquez sur un ticket RGPD puis sur l'adresse e-mail du contact
- en fonction de la demande traitée dans le ticket (modification, restitution ou suppression des données personnelles), vous pouvez sélectionner l'un des 3 modèles d'e-mails mis à votre disposition.
- Par exemple, si vous sélectionnez le 2^e 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»
- 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



6 - L'envoi d'un e-mail transactionnel de réponse

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

- Cliquez sur «Outils» puis sur «Modèles d'e-mails» pour accéder à la liste de vos modèles
- Cliquez sur «Modifier» au niveau du modèle voulu. Reprenons par exemple le 2^e, à savoir «RGPD – Suite à une demande de restitution des données personnelles». Vous voyez ainsi quels 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.



6 - 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...)
- en dessous, indiquez le libellé de ticket souhaité ainsi que la personne qui suivra ce ticket (vous êtes sélectionné-e par défaut)
- validez

The screenshot displays the Helium Connect application interface. On the left is a dark green sidebar menu with the 'Sav téléphone' header and several menu items: Accueil, A traiter, Interlocuteurs, Comptes, Opportunités, Contrats, SAV, Sms, Tickets RGPD, and a 'Liste' section containing 'Nouveau ticket RGPD', which is highlighted with a green box. The main area on the right is a form for creating a new ticket. It includes fields for 'Titre/Civilité' (containing 'M.'), 'Prénom' (containing 'Jonh'), 'Second prénom' (empty), 'Nom' (containing 'DOE'), 'Organisation' (empty), 'E-mail' (containing 'jonhdoe@exemple.fr'), 'Téléphone' (empty), 'Téléphone 2' (empty), 'Fonction' (empty), 'Adresse' (empty), and 'Adresse' (empty).

6 - La création d'un ticket RGPD

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

The screenshot shows a web form for creating an RGPD ticket. At the top, there are three fields: 'A traiter avant le', 'Nature demande RGPD', and 'Demande RGPD'. Below these, a green circle highlights a small square icon containing a pencil, which is used to edit the 'Nature demande RGPD' field. An arrow points from this icon to a detailed view of the form below. In this detailed view, the 'A traiter avant le' field is filled with '01/08/2026'. The 'Nature demande RGPD' section contains a list of eight checkboxes, all of which are currently unchecked. The 'Demande RGPD' section has an empty text input field. At the bottom of the form are two buttons: 'Valider' (green) and 'Annuler' (grey).

A traiter avant le

Nature demande RGPD

Demande RGPD

A traiter avant le 01/08/2026

Nature demande RGPD

- ☐ Droit d'accès à mes données personnelles
- ☐ Droit de modification de vos données présentes dans notre base
- ☐ Droit de recevoir vos données présentes dans notre base
- ☐ Droit de suppression de vos données de notre base
- ☐ Droit d'opposition
- ☐ Droit à la limitation
- ☐ Droit à la portabilité
- ☐ Droit au retrait du consentement

Demande RGPD

Valider Annuler



03

L'export des tickets RGPD

DES DEMANDES ENVOYÉES VIA VOTRE FORMULAIRE RGPD

L'export des 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 web interface for filtering and exporting RGPD tickets. At the top, there are two tabs: 'Par filtre' (selected) and 'Par liste de sélection'. Below the tabs, there are several filter sections:

- Utilisateur:** A dropdown menu with 'Aucun filtrage' selected.
- Utilisateur externe:** A dropdown menu with 'Aucun filtrage' selected.
- Rechercher par contact/objet:** A text input field.
- Statut:** Three buttons: 'A traiter' (checked), 'Traité', and 'Ecarté'.
- Date de création:** Two date range pickers, both set to 'Du (inclus) j / mm / aaaa' to 'Au (inclus) j / mm / aaaa'.
- Date de dernière modification:** Two date range pickers, both set to 'Du (inclus) j / mm / aaaa' to 'Au (inclus) j / mm / aaaa'.
- A traiter avant le:** Two date range pickers, both set to 'Du (inclus) j / mm / aaaa' to 'Au (inclus) j / mm / aaaa', and a 'Vide' checkbox.
- Nature demande RGPD:** A grid of checkboxes for various rights: 'Droit d'accès à mes données personnelles', 'Droit de modification de vos données présentes dans notre base', 'Droit de recevoir vos données présentes dans notre base', 'Droit de suppression de vos données de notre base', 'Droit d'opposition', 'Droit à la limitation', 'Droit à la portabilité', 'Droit au retrait du consentement', and 'Vide'.

At the bottom, there are two buttons: 'Reinitialiser les filtres' and 'Exporter vers Excel'.

L'export des tickets RGPD

Vous 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 manip 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 web form titled 'Informations générales' (General information). It contains two main input fields: 'Nom' (Name) with the text 'Exemple export tickets RGPD' and 'Type d'export' (Export type) with a dropdown menu currently showing 'Contacts'. To the right of the form are two buttons: 'Valider' (Validate) in blue and 'Annuler' (Cancel) in grey.

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)

The screenshot shows a list of export models. At the top left, it says '1 modèle'. At the top right is a green button labeled 'Nouveau modèle'. Below this is a table with one row. The row has three columns: the first contains the name 'Exemple export tickets RGPD', the second contains a bar chart icon followed by the text 'Tickets RGPD', and the third contains three icons: a pencil (edit), a document with a plus sign (add), and a trash can (delete). The pencil icon is highlighted with a green square.

L'export des tickets RGPD

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

Informations générales

Nom

Exemple export tickets RGPD

Type d'export: Tickets RGPD

Mode d'export ☒ Libellés ☐ Codes ?

Colonnes

Ticket RGPD

Contact

Utilisateur

Utilisateur externe

Nom

Prénom

E-mail

Libellé

Etape

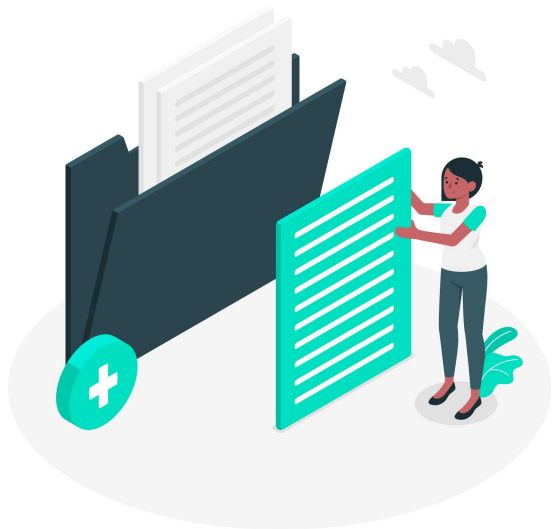
Vous pouvez aussi modifier l'ordre de ces champs, en les faisant glisser de haut en bas dans la zone de droite pour les ordonner. Puis, validez (bouton vert à droite).

Valider

L'export des tickets RGPD

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

The screenshot shows the 'Export des tickets RGPD' interface. At the top, there are two tabs: 'Par filtre' (selected) and 'Par liste de sélection'. Below the tabs, there are several filter sections: 'Utilisateur' with a dropdown menu set to 'Aucun filtrage'; 'Rechercher par contact/objet' with a text input field; 'Statut' with checkboxes for 'A traiter' (selected), 'Traité', 'Écarté', 'Ajourné', and 'Autre'; 'Date de création' and 'Date de dernière modification' each with 'Du (inclus)' and 'Au (inclus)' date pickers; 'A traiter avant le' with a date picker and a 'Vide' checkbox; and 'Nature demande RGPD' with checkboxes for 'Modification des coordonnées', 'Suppression des données', and 'Restitution des données'. A purple button 'Réinitialiser les filtres' is located below these filters. At the bottom, there is a section for 'Modèle d'export' with a dropdown menu currently showing 'Modèle par défaut'. A green box highlights this section, including the 'Exporter vers Excel' button and the dropdown menu which also shows 'Exemple export tickets RGPD'. Below the dropdown is the text 'L'export vous sera envoyé par e-' and a 'Configuration des modèles d'export' link.



04

Besoin d'aide ?

Guides et supports

Guides

1 Consultez nos guides :

Guides accessibles en ligne à tout moment en cliquant sur le bouton orange en haut à droite d'Hélium Connect :

[cliquez ici](#)

Guide Hélium Connect



The screenshot shows the 'Guides' section of the Hélium Connect platform. At the top, there's a teal header with the 'hélium connect' logo and navigation links: 'Guides plateforme', 'Pour aller plus loin...', and 'Segmentation détaillée'. Below the header, a large teal banner contains the text 'Consultez nos guides de formation à tout moment !' and a list of topics: 'Emailing / Formulaires / Test A-B / SMS / RGPD / Liste de sélection...'. The main content area is white and features a section titled 'Questions Fréquentes :'. This section includes a paragraph of text and a green button labeled 'Consultez la FAQ'. To the right of the text is an illustration of two people working at computers. Below this, there's a section titled 'Guides plateforme' with a subtitle: 'Pour vous faciliter la maîtrise et la découverte des nouvelles fonctionnalités de la plateforme Hélium Connect, nous vous mettons à disposition nos guides de formation mis à jour régulièrement.' At the bottom, there are three cards: 'Email' (Elaborez des campagnes sur mesure pour augmenter vos ventes et captiver votre audience.), 'Formulaire' (Développez et dynamisez votre liste de contacts avec des formulaires personnalisés, simples à intégrer.), and 'Landing page' (Boostez votre trafic et générez des prospects grâce à des modèles de page préconçus.). Each card has a right-pointing arrow.

hélium connect

Guides plateforme Pour aller plus loin... Segmentation détaillée

Consultez nos guides de formation à tout moment !

Emailing / Formulaires / Test A-B / SMS / RGPD / Liste de sélection...

Questions Fréquentes :

Nous espérons que cette section vous sera utile et vous permettra de maximiser les avantages offerts par Hélium Connect. Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question ici, n'hésitez pas à contacter notre équipe de support dédiée, toujours prête à vous assister.

[Consultez la FAQ](#)

Guides plateforme

Pour vous faciliter la maîtrise et la découverte des nouvelles fonctionnalités de la plateforme Hélium Connect, nous vous mettons à disposition nos guides de formation mis à jour régulièrement.

Email

Elaborez des campagnes sur mesure pour augmenter vos ventes et captiver votre audience. ➔

Formulaire

Développez et dynamisez votre liste de contacts avec des formulaires personnalisés, simples à intégrer. ➔

Landing page

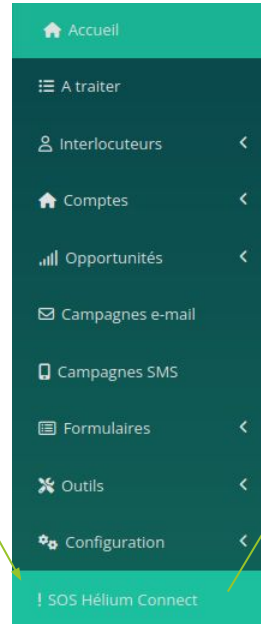
Boostez votre trafic et générez des prospects grâce à des modèles de page préconçus. ➔

Support

2 Contactez le support

1

Cliquez sur "SOS Hélium Connect" pour accéder au formulaire d'aide

A screenshot of the SOS Hélium Connect support form. At the top, there's an illustration of two people with question marks above them. Below this, the text "SOS Hélium Connect :" is followed by three numbered steps: 1. "Avez-vous vérifié si l'information était présente dans nos guides en [clicquant ici](#) ?"; 2. "Si vous ne trouvez pas les informations dans les guides, remplissez ce formulaire. Pour un traitement plus rapide des anomalies, pensez à nous préciser un maximum d'informations utiles pour nous aider à reproduire le problème."; 3. "Pour toute demande urgente dans le cadre du support, téléphonez au : 02 30 21 18 85". The form fields include: "Votre demande concerne : *" (dropdown), "Sur quel sujet *" (dropdown), "Que pouvons-nous faire pour vous ? *" (text area), "Joindre une copie d'écran si besoin (2 Mo maximum)" (file upload area with a "Browse..." button and "No files selected." text), "Votre téléphone" (text field), and "Interlocuteur habituel ?" (dropdown). An "Envoyer" button is at the bottom right. A note at the bottom left says "*Champs obligatoires".

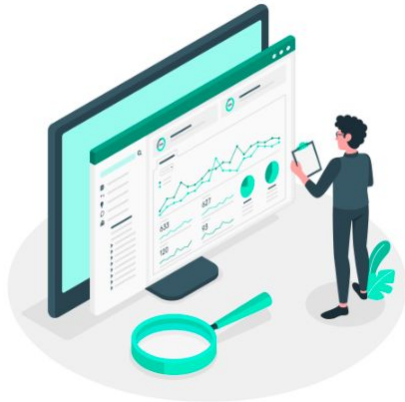
2

Pour toute demande urgente, contactez le support au :
02 30 21 18 85

Formations

3 Découvrir toutes nos formations :

[cliquez ici](#)



Les formations

Sur la plateforme CRM marketing Hélium Connect

Prendre en main Hélium Connect - niveau 1	+
Qualifier et nettoyer sa base de données - Hélium Connect	+
Créer des formulaires avancés	+
Réaliser des campagnes e-mails/SMS avancées	+

Les formations

En marketing relationnel

Introduction au Marketing Automation	+
Marketing Automation : définir mes 1ers scénarios	+
Marketing Relationnel : définir ma segmentation marketing	+
Définir mes tableaux de bord et KPI essentiels	+
Marketing digital et RGPD	+
Développer mes ventes E-shop en BtoC	+
Transformer plus de prospects en clients	+



Autres ressources pour optimiser votre marketing relationnel

4 Guides et ressources à télécharger :

[cliquez ici](#)

Nos e-books marketing relationnel & CRM

Découvrez nos e-books sur le marketing relationnel pour des conseils et pratiques efficaces !

Vous souhaitez optimiser votre stratégie CRM & marketing relationnel ?
Plongez dans nos ressources pour découvrir nos meilleures recommandations. Le marketing relationnel n'aura plus de secrets pour vous. Explorez nos dossiers dès maintenant et boostez votre stratégie marketing relationnel !

 STRATÉGIE DIGITALE Les 10 incontournables pour une stratégie digitale qui cartonne En savoir plus	 COLLECTE 48 bonnes idées de formulaires En savoir plus	 DATA - RGPD Les actions clés pour une base de données de qualité et un ROI préservé, dans le respect du RGPD En savoir plus
 FIDÉLISATION Mesurer la satisfaction de vos clients En savoir plus	 EMAILING Comment concevoir des emailings efficaces En savoir plus	 MARKETING RELATIONNEL Regards Croisés : 5 experts vous partagent leurs secrets En savoir plus

5 Cas clients et articles :

[cliquez ici](#)

 Magalli EXEMPLE D'UNE STRATÉGIE CRM MARKETING ET LEAD NURTURING RÉUSSIE En savoir plus	 macoretz COMMENT LE LEAD NURTURING AMÉLIORE LES PERFORMANCES COMMERCIALES DE MACORETZ ? En savoir plus	 SAINT JAMES CRÉER SON NOUVEAU SERVICE DE RÉPARATION DE VÊTEMENTS GRÂCE À UN FORMULAIRE DE COLLECTE ET AU CRM En savoir plus
 Carsat Retraite & Santé au travail Pays de la Loire AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT SUR UN SALON GRÂCE AU DIGITAL ET À L'AUTOMATISATION En savoir plus	 rescue. RESCUE : UN PROJET STORTOC AVEC UNE FORTE DIMENSION RSE En savoir plus	 freelance PARIS UNE MÉCANIQUE DE JEU POUR GÉNÉRER DU TRAFIC EN POINT DE VENTE En savoir plus
 Cœur de Jaures CRÉER UN JEU PERMANENT POUR FAIRE CONNAÎTRE SES POINTS DE VENTE ET ACTUALITÉS En savoir plus	 TAHE CONCOURS CRÉATIF : COMMUNIQUER EN IMPLIQUANT LES INTERNAUTES En savoir plus	 CYBEL EXTENSION Créateur d'espaces COMMENT ORGANISER UNE GESTION CENTRALISÉE DES LEADS ? En savoir plus
 GRDF Gaz Réseau Distribution France COMMENT GÉRER LES INSCRIPTIONS A DES VISITES D'ENTREPRISES ? En savoir plus	 Promodis CRÉER UN FORMULAIRE EFFICACE : CAS CLIENT En savoir plus	 Promodis QUEL JEU ORGANISER POUR BOOSTER VOTRE BOUTIQUE EN LIGNE ? En savoir plus

Restez informé !

S'inscrire à notre newsletter

Recevez notre newsletter dans laquelle vous pourrez découvrir des projets de marketing relationnel menés par des entreprises BtoB et BtoC de tout secteur d'activité.

Vous bénéficierez également de ressources (articles, e-books...) pour améliorer votre expérience client et développez vos ventes.

JE M'ABONNE

* Champs obligatoires

En vous inscrivant à la Newsletter de Net Hélium, vous acceptez que les informations recueillies soient exclusivement traitées pour faire suite à votre demande d'inscription. Vous pourrez vous désabonner à tout moment via le lien de désabonnement présent dans chaque newsletter. Afin d'en connaître plus nos traitements et vos droits, rendez-vous sur la [politique de protection des données](#).

[Inscrivez-vous à notre newsletter](#)