



TéléServices – Guide d'utilisation rapide


| | |
|------------------------------------------------------------------|----|
| 1 – Traiter un fichier avec les TéléServices AMABIS | 2 |
| 1.1. – Les traitements proposés | 2 |
| 1.2. – Traiter un fichier en 5 étapes | 2 |
| 1.3. – Effectuer plusieurs traitements sur un même fichier | 10 |
| 2 – Consulter les statistiques de consommation | 11 |
| 3 – Aide en ligne et FAQ | 12 |
| 4 – Contacter le Service Client | 13 |
| 5 – Glossaire | 14 |


1 – Traiter un fichier avec les TéléServices AMABIS

1.1 – Les traitements proposés

Avec les **TéléServices** l'utilisateur peut directement effectuer en ligne 24/7, les traitements suivants :






- Restructuration Normalisation Validation Postale (RNVP) : Individu, Société, adresse seule, avec ou sans le calcul de la clé de routage
- Déduplication / Dédoublonnage : selon le Foyer, l'Individu, la Raison Sociale
- Renseignement téléphonique : Individu, Société
- RNVP avec affectation du code INSEE commune
- Estocade (détection des adresses des déménagés)
- Séparation Titre / Nom / Prénom

 Les fichiers doivent être au format txt, csv, xls, ou zip (à l'un des formats précédemment cités).

 **Attention** Certaines versions trop anciennes ne sont pas acceptées au chargement (versions Excel antérieures à 1997 par exemple)

1.2. – Traiter son fichier en 5 étapes

Le traitement d'un fichier s'effectue en cinq étapes :

-  Etape 1 Charger un nouveau fichier
-  Etape 2 Modifier / Vérifier la structure du fichier
-  Etape 3 Sélectionner un traitement
-  Etape 4 Valider le devis et lancer le traitement
-  Etape 5 Réceptionner le fichier traité

Etape 1 Charger un nouveau fichier

Pour charger un nouveau fichier :

1) Dans le menu **TéléServices**, cliquer sur **Charger un nouveau fichier**



2) Sélectionner le fichier à traiter à l'aide du bouton **Parcourir**



3) Dans la zone **Actions**, cliquer sur **Lancer le chargement**

Le temps de chargement est variable selon la taille et la structure du fichier. Sa durée peut être comprise entre une et vingt minutes.

Une fois le chargement terminé, l'étape suivante est la vérification de la structure du fichier.

Attention Pour pouvoir être traité, le fichier ne doit pas comporter de caractères non conformes. Si le fichier n'est pas conforme, le chargement est annulé et un message d'erreur s'affiche indiquant en rouge la cause du rejet :



Etape 2 Modifier / Vérifier la structure du fichier

Cet écran permet de vérifier la structure du fichier après son chargement.

| Champs | Enregistrement n°1 | Enregistrement n°2 | Enregistrement n°3 |
|-----------------|--------------------|-------------------------|--------------------|
| n°1 Autre champ | cle | 204 | 273 |
| n°2 Autre champ | civ | Monsieur | Monsieur |
| n°3 Autre champ | nomf | MINDRON | DRAVERT |
| n°4 Autre champ | prenom | PHILIPPE | PHILIPPE |
| n°5 Autre champ | adr1 | | |
| n°6 Autre champ | adr2 | | |
| n°7 Autre champ | adr3 | C.O.S.I.A MAISON RI EUF | |



Si ce fichier contient une entête (exemple : Nom, Prénom, Adresse 1, Adresse 2,...) ne pas oublier de cocher la case **Ce fichier contient une entête**. Toutes les entêtes sont affichées dans la colonne **Enregistrement n°1**.

L'utilisateur peut modifier l'intitulé des entêtes pour les faire correspondre aux libellés utilisés dans les traitements **AMABIS** avec le menu déroulant se trouvant dans chaque case **Champs**. Déclarer uniquement les champs disponibles est suffisant.

Une fois les vérifications faites avec les éventuelles modifications, passer à l'étape suivante en cliquant dans la zone **Actions** sur **Valider la structure**.

Etape 3 Sélectionner un traitement



- 1) Sélectionner un traitement en cliquant sur le bouton 
(pour remettre le champ à zéro cliquer sur )

Cette opération affiche dans une nouvelle fenêtre la liste des traitements proposés :


| Page 1 | |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Nom | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Affectation INSEE commune - TéléServices |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Déduplication/Dédoublonnage Foyer - TéléServices |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Déduplication/Dédoublonnage Individu - TéléServices |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Déduplication/Dédoublonnage Raison Sociale - TéléServices |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Estocade - TéléServices |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Renseignement Téléphonique Individu - TéléServices |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Renseignement Téléphonique Société - TéléServices |
| <input checked="" type="checkbox"/> | RNVP Adresse seule (38 car) - TéléServices |
| <input checked="" type="checkbox"/> | RNVP et calcul de la clé de routage - TéléServices |
| <input checked="" type="checkbox"/> | RNVP Type Individu (38 car) minuscule - TéléServices |
| <input checked="" type="checkbox"/> | RNVP Type Individu (38 car) - TéléServices |

| Page 2 | |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Nom | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | RNVP Type Individu (38 car) - TéléServices |
| <input checked="" type="checkbox"/> | RNVP Type Société (38 car) minuscule - TéléServices |
| <input checked="" type="checkbox"/> | RNVP Type Société (38 car) - TéléServices |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Séparation Titre/Nom/Prénom - TéléServices |

Cliquer sur la case correspondant au traitement désiré.

- 2) Sélectionner ensuite un format de sortie à l'aide du menu déroulant (les deux formats disponibles sont : **.txt** ou **.csv**)
- 3) Cliquer sur **Lancer le traitement**

➔ **Attention** Si la structure du fichier n'est pas adaptée au traitement choisi, un message s'inscrit en rouge en bas de la page :



Traitement  

Format de sortie 

 Les champs suivants ne sont pas dans la structure de votre fichier, ils sont nécessaires à l'utilisation du service :

- Adresse 1
- Ville
- Code Postal

Revenir dans ce cas à l'étape précédente pour modifier en conséquence la structure du fichier (Cliquer dans la zone **Actions** sur **Modifier la structure**).

Etape 4 Valider le devis et lancer le traitement

Avant le lancement définitif du traitement du fichier le détail de la demande s'affiche. Il fournit toutes les indications sur l'opération.

- 1) En cliquant sur **Valider le traitement** l'utilisateur se connecte sur l'espace de paiement géré par l'établissement bancaire d'AMABIS, la Banque Populaire (si l'option de paiement choisie n'est pas le prélèvement bancaire) :

The screenshot shows a web interface with a blue header containing navigation links: TéléServices, FTP Automatique, Services Web, Compte, Tickets, and Aide. On the left, there is an 'Actions' menu with two items: 'Valider le traitement' and 'Annuler le traitement'. The main content area is titled 'Récapitulatif de la demande' and contains the following details:

- Traitement: RNVP Type Individu (38 car) minuscule - TéléServices
- Fichier: demo_2011-01-28_10.49_demo1.csv
- Type de fichier: B2C
- NB enregistrements: 27605
- Mode de paiement: Autres (Chèque, Virement)
- Budget: Fixe :15,00€
- Variable :276,05€
- Total HT :291,05€
- Total TTC :348,10€

- 2) Effectuer les opérations de règlement

The screenshot shows a payment security page with a blue header containing navigation links: FTP Automatique, Services Web, Compte, Tickets, and Aide. The main content area contains the text: 'Vous utilisez le formulaire sécurisé standard SSL, choisissez une carte ci-dessous' followed by icons for a generic card, VISA, and MasterCard.

The screenshot shows a payment form with a blue header containing navigation links: TéléServices, FTP Automatique, Services Web, Compte, Tickets, and Aide. On the left, there is an 'Actions' menu with one item: 'Voir le traitement'. The main content area contains the following details:

- Identifiant commerçant: 040901572400043
- Référence de la transaction: 163912
- Montant de la transaction: 348,10 €

Below the details, there is a message: 'Les symboles [SSL icon] indiquent que votre transaction est sécurisée, vous pouvez remplir votre formulaire en toute confiance.' This is followed by a card number field and an 'Expire fin' dropdown menu set to '01-Janvier / 2011'. A text box prompts the user to enter a visual cryptogram: 'Veuillez saisir votre cryptogramme visuel, les trois derniers chiffres apparaissant sur le panneau signature au verso de votre carte bancaire :'. A link 'En savoir plus sur le cryptogramme visuel' is provided. At the bottom, a message states: 'Vous avez complété correctement le formulaire, vous pouvez' followed by a 'VALIDER' button.

3) A la fin des opérations de règlement le traitement est lancé. L'état du traitement est consultable dans la fenêtre **TéléServices – Fichiers et Traitements** / onglet **Demandes de TéléServices** :



The screenshot shows a web application interface with a navigation bar at the top containing 'TéléServices', 'FTP Automatique', 'Services Web', 'Compte', 'Tickets', and 'Aide'. On the left, there is an 'Actions' menu with 'Supprimer' and 'Reprendre un traitement'. The main content area is titled 'TéléServices - Fichiers et Traitements' and displays a table under the 'Demandes de TéléServices' tab. The table has columns for 'Créé le', 'ID Demande', 'Service', 'Fichiers Origine', 'Qté facturée', and 'Etat'. A single row is visible with the following data: a checkbox, '28/01/2011 10:52', '000006b23f', 'RNVP Type Individu (38 car) minuscule - TéléServices', 'demo_2011-01-28_10.49_demo1.csv', '27 605', and 'Attente de traitement'.

| | Créé le | ID Demande | Service | Fichiers Origine | Qté facturée | Etat |
|--------------------------|------------------|------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 28/01/2011 10:52 | 000006b23f | RNVP Type Individu (38 car) minuscule - TéléServices | demo_2011-01-28_10.49_demo1.csv | 27 605 | Attente de traitement |

Le fichier traité s'affiche en haut de la liste avec l'indication de son état.

➔ *Lorsque le traitement est achevé un email est envoyé à l'utilisateur. Cet email contient également le rapport sur le traitement effectué (statistiques)*

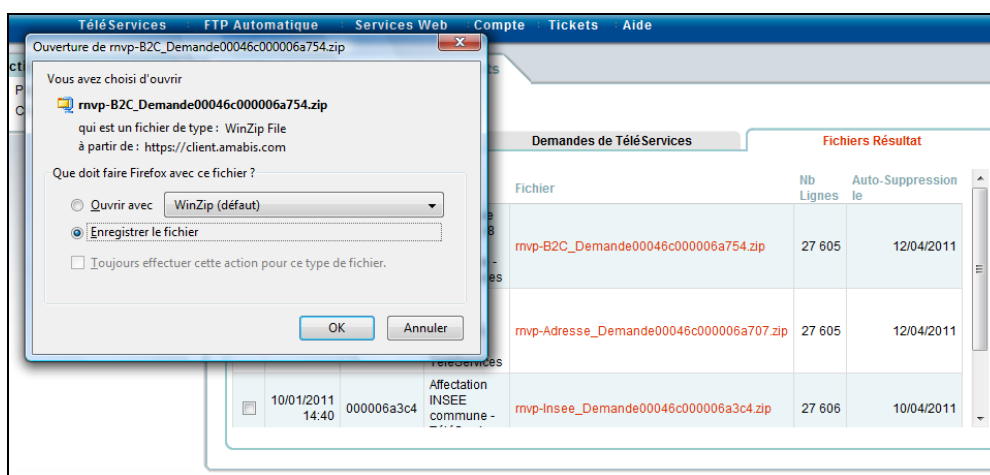
Etape 5 Réceptionner le fichier traité

Le fichier traité se trouve dans la fenêtre **TéléServices – Fichiers et Traitements** / onglet **Fichiers Résultat**, en haut de la liste.

| Date de traitement | ID Demande | Service | Fichier | Nb Lignes | Auto-Suppression le |
|--------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | 28/01/2011 11:01 | 000006b23f RNVP Type Individu (38 car) minuscule - TéléServices | mvp-B2C_Demande00046c000006b23f.zip | 27 605 | 28/04/2011 |

Pour récupérer le fichier :

- 1) Cliquer sur l'intitulé du fichier (toujours zippé)
- 2) Enregistrer le fichier



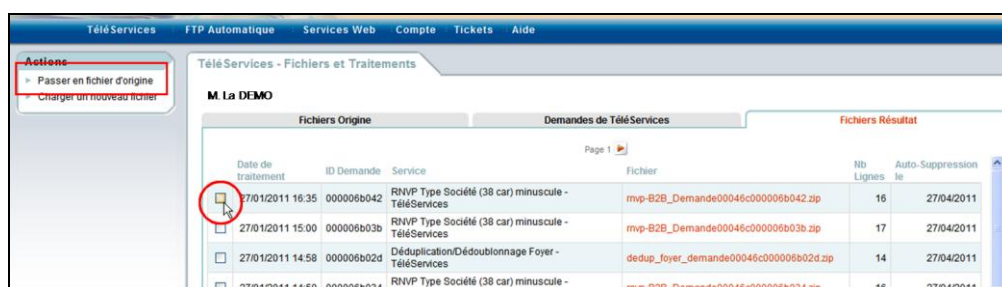
➡ Le fichier zip contient : le rapport complet du traitement et le fichier traité au format sélectionné (txt / csv) avec éventuellement selon les traitements des fichiers Résultats complémentaires. L'intitulé de tous les champs traités commence par le préfixe AMAB

➡ **Attention** Les fichiers sont conservés trois mois. Ils sont ensuite détruits.

1.3. –Effectuer plusieurs traitements sur un même fichier

Pour effectuer plusieurs traitements sur un même fichier (comme par exemple une RNVP, puis une séparation Titre/Nom/Prénom puis un dédoublonnage) :

- 1) Effectuer le premier traitement tel qu'il est décrit précédemment dans le point 1.2. (Traiter son fichier en 5 étapes)
- 2) A la fin du premier traitement :
 - Sélectionner le fichier **Résultat** (en haut de la liste) en cochant la case
 - Déclarer-le comme un nouveau fichier **Origine** en cliquant dans la zone **Actions** sur **Passer en fichier d'origine**



- 3) Le fichier se trouve en tête de liste dans l'onglet **Fichiers Origine** et est renommé



- 4) Cliquer sur le fichier, sélectionner la seconde opération puis **Lancer le traitement**



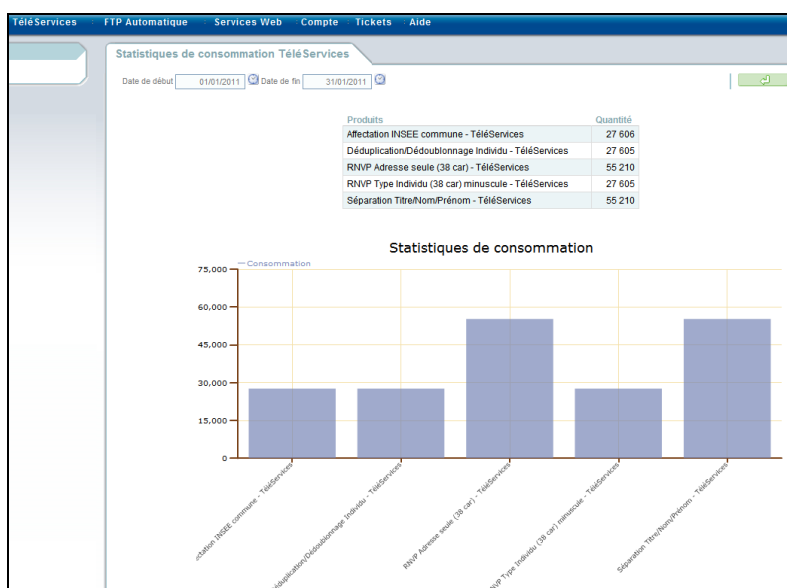
➡ une vérification de la structure sera peut être nécessaire avant le lancement du traitement

- 5) Poursuivre les étapes comme lors du premier traitement : valider le traitement puis le passer de nouveau en fichier d'origine pour lancer le troisième traitement

2 – Consulter les statistiques de consommation

Pour connaître l'état des prestations réalisées, cliquer dans le menu **TéléServices** sur **Statistiques de consommation**. Par défaut les consommations du mois en cours s'affichent. Il est possible de modifier la période de consommation en cliquant sur les icônes à droite des dates.

L'écran Statistiques de consommation :



Pour consulter l'historique des prestations de TéléServices facturées, cliquer dans le menu **TéléServices** sur **Historique de consommation**

L'écran Historique de consommation :

| Date | ID Transaction CB | TéléServices | Quantité | Prix H.T | Prix T.T.C |
|---------------------|-------------------|------------------------------------------------------|----------|----------|------------|
| 14/01/2011 15:42:38 | 0 | Déduplication/Dédoublement Individu - TéléServices | 27605 | 235,94 € | 282,06 € |
| 14/01/2011 15:30:22 | 0 | Séparation Titre/Nom/Prénom - TéléServices | 27605 | 153,02 € | 183,01 € |
| 14/01/2011 14:35:44 | 0 | RNVP Adresse seule (38 car) - TéléServices | 27605 | 180,63 € | 216,03 € |
| 12/01/2011 18:43:01 | 0 | RNVP Type Individu (38 car) minuscule - TéléServices | 27605 | 291,05 € | 348,10 € |
| 12/01/2011 15:57:53 | 0 | RNVP Adresse seule (38 car) - TéléServices | 27605 | 180,63 € | 216,03 € |
| 10/01/2011 14:35:24 | 0 | Affectation INSEE commune - TéléServices | 27606 | 235,85 € | 282,08 € |
| 05/01/2011 15:29:07 | 0 | Séparation Titre/Nom/Prénom - TéléServices | 27605 | 153,02 € | 183,01 € |
| 24/12/2010 09:24:20 | 0 | RNVP Type Individu (38 car) - TéléServices | 22945 | 198,56 € | 237,48 € |

3 – Aide en ligne et FAQ

Pour toute question complémentaire et pour trouver toutes les informations détaillées sur les **TéléServices**, une **Aide** en ligne est à la disposition des utilisateurs.



Elle regroupe une **Foire Aux Questions** (FAQ) tenue régulièrement à jour et une **Documentation** sur l'ensemble des fonctionnalités et définitions des **TéléServices** et de **l'Espace Client AMABIS**.


4 – Contacter le Service Client

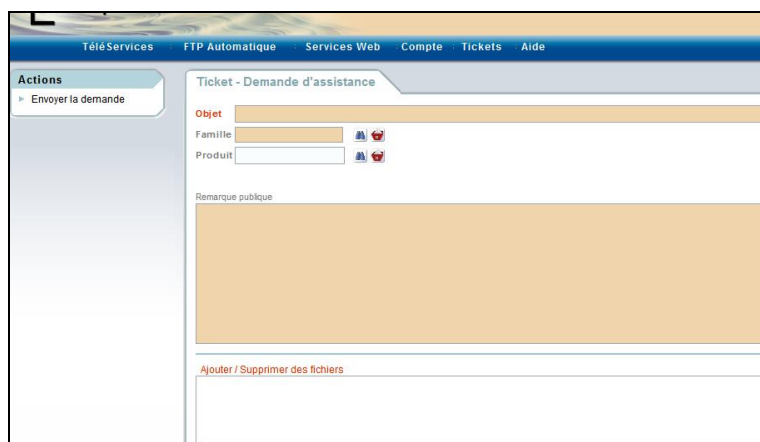
Le contact avec le **Service Client** s'effectue avec le menu **Ticket**. Pour chaque demande l'utilisateur crée un nouveau Ticket, qui sera traité dans les meilleurs délais par le **Service Client d'AMABIS**. Avec ce menu, l'utilisateur a en permanence accès au suivi de ses demandes (tickets ouverts : en attente de réponse ; tickets fermés : réponses reçues)

1) Cliquer dans le menu sur **Créer ticket** pour afficher le formulaire de demande d'assistance :



Plusieurs informations sont demandées :

- 1) l'objet de la demande
- 2) la famille de produits et le produit concerné (à sélectionner avec l'icône )
- 3) le détail du message (remarque publique)
- 4) et si nécessaire en pièce jointe les fichiers concernés



2) Lorsque le formulaire est rempli, cliquer sur **Envoyer la demande**.

5 – Glossaire

Les principaux termes à connaître:

- Déduplication / Dédoublonnage

- dédoublonnage : recherche de doublons dans un même fichier
- déduplication : recherche de doublons inter fichiers

- Estocade (détection des dresses des déménagés)

Prestation sur la base du fichier de LA POSTE recensant les anciennes adresses de particuliers dont le contrat de réexpédition du courrier est échu. Ces individus déménagés depuis plus de 6 mois ne peuvent plus être joints à leur ancienne adresse et constituent de vrais NPAI (N'habite Plus à l'Adresse Indiquée) ou PND (Pli Non Distribuable)

- Renseignement téléphonique

Recherche dans l'Annuaire Universel des numéros de téléphone puis enrichissement du fichier

- Restructuration Normalisation Validation Postale (RNVP)

La RNVP est un ensemble de traitements informatiques de mise aux normes postales des adresses.

Restructuration : remise dans le bon ordre les différentes lignes du pavé adresse - destinataire, complément d'adresse, voie, boîte postale ou complément d'acheminement, code postal, localité.

Normalisation : formatage du pavé adresse selon les normes postales :

- longueur des lignes (32 ou 38 caractères)
- abréviations
- casse (minuscules ou majuscules obligatoires pour la localité)
- ponctuation - caractères interdits, etc.

Validation Postale : contrôle et modification de l'existence et de l'orthographe des voies, communes, codes postaux, cedex ... avec les référentiels du SNA - Service National de l'Adresse - de LA POSTE

- RNVP + Affectation INSEE commune :

RNVP complétée par la fourniture du Code officiel géographique attribué à chaque commune par l'INSEE