



Protocole d'échange de données via serveur SFTP / FTP



Sommaire

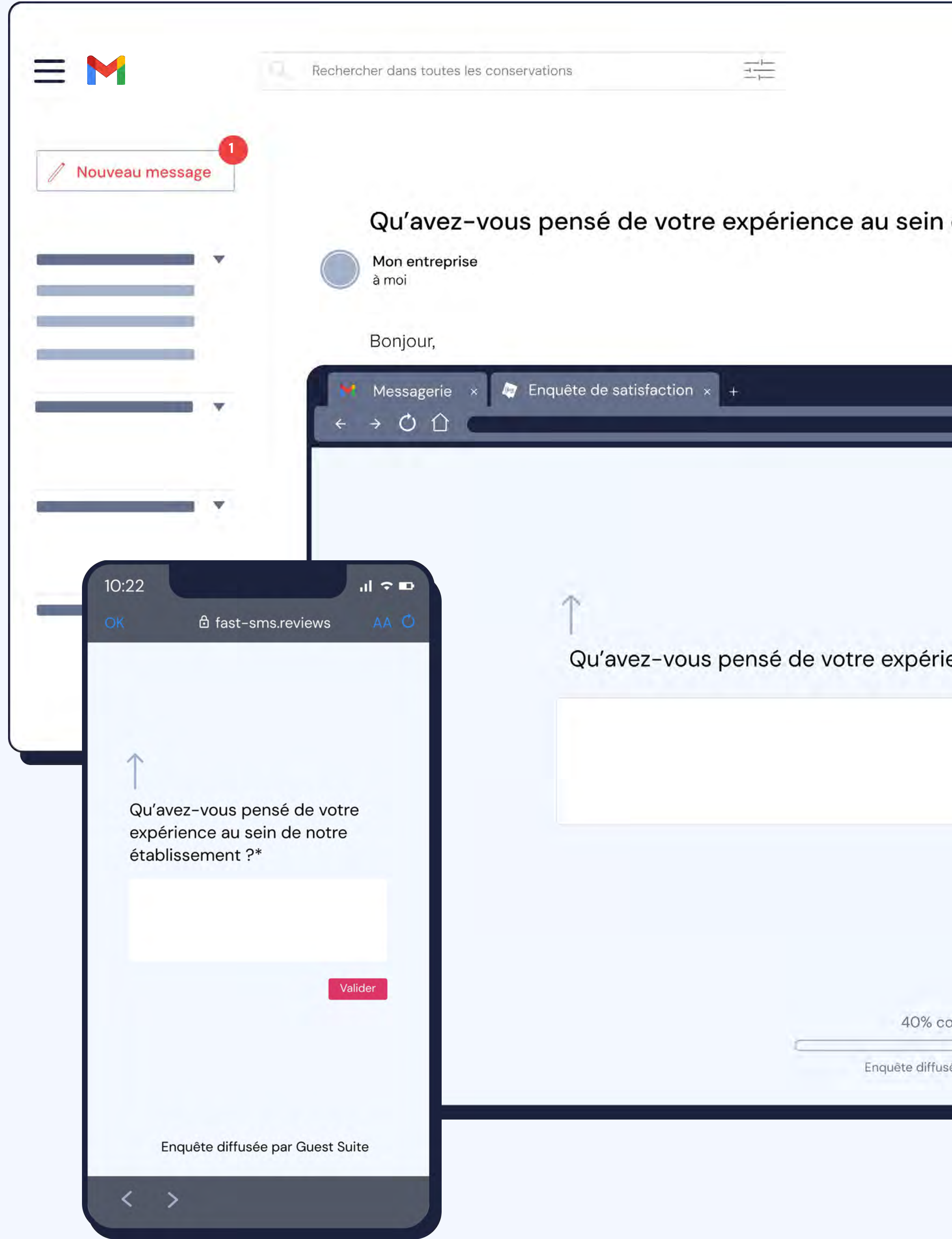
Booster votre visibilité locale grâce à la voix de vos clients

1. Connexion au serveur (S)FTP
2. Format des fichiers
3. Nomination des fichiers
4. Fréquence d'envoi
5. Contenu des fichiers pour un seul établissement
6. Contenu des fichiers pour plusieurs établissements
7. Données supplémentaires

Afin de permettre un envoi automatisé des enquêtes de satisfaction que proposent Guest Suite, il est essentiel que nous puissions obtenir les données des clients à solliciter.

Guest Suite agissant en tant que Tiers de Confiance, nous nous devons de solliciter les clients ayant réellement eu une expérience d'achat avec l'établissement équipé de la solution.

Le logiciel métier, émetteur des données, s'engage alors à transmettre les données de clients ayant réalisé leur expérience d'achat.



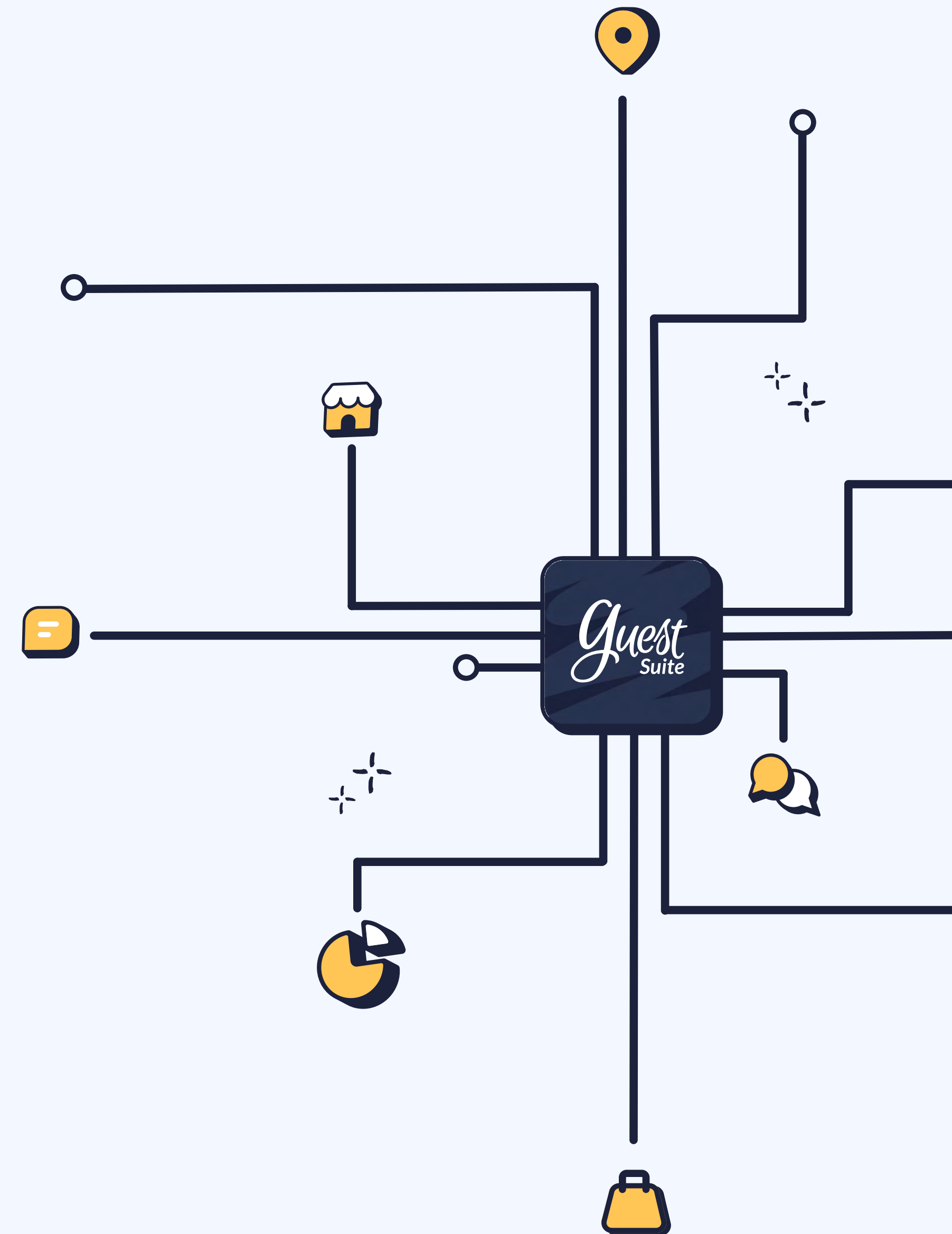
Dépôt de fichiers

Connexion au serveur de fichiers

Le logiciel doit être configuré pour envoyer quotidiennement un fichier au format CSV sur le serveur de fichiers de Guest Suite.

Deux protocoles de connexions sont disponibles :

- SFTP (**solution recommandée**) : Vous communiquez à votre Chargé de compte Guest Suite une clé SSH publique afin que nous l'associons à votre compte
- FTP (non sécurisé) : Les identifiants de connexion FTP (login et mot de passe) seront communiqués par le Chargé de compte Guest Suite directement par email.

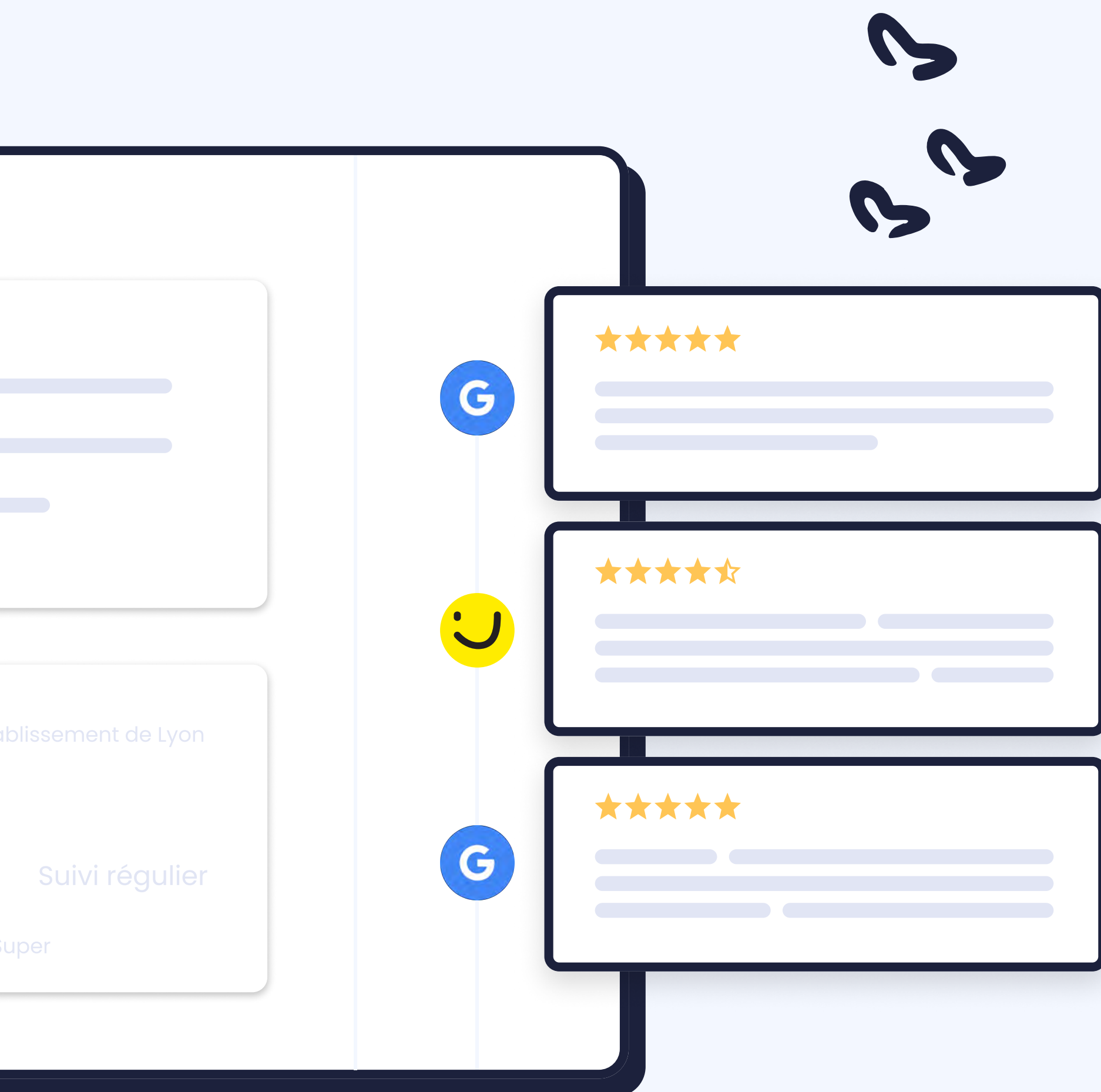


Dépôt de fichiers

Format des fichiers

- Le logiciel doit envoyer un fichier au format CSV.
- Le fichier doit être obligatoirement encodé en UTF-8.
- Toutes les données sont séparées par des points-virgules.
- Les dates présentes dans le fichier doivent respecter le format suivant YYYY-MM-DD





Dépôt de fichiers

Nomination des fichiers

Le nom du fichier doit être unique. Par exemple, en incluant la date et l'heure.

- Modèle : établissement_yyyy-mm-dd.HH.Min.Seconde.csv
- Exemple : GuestSuite_2017-12-31.23.59.59.csv

Dépôt de fichiers

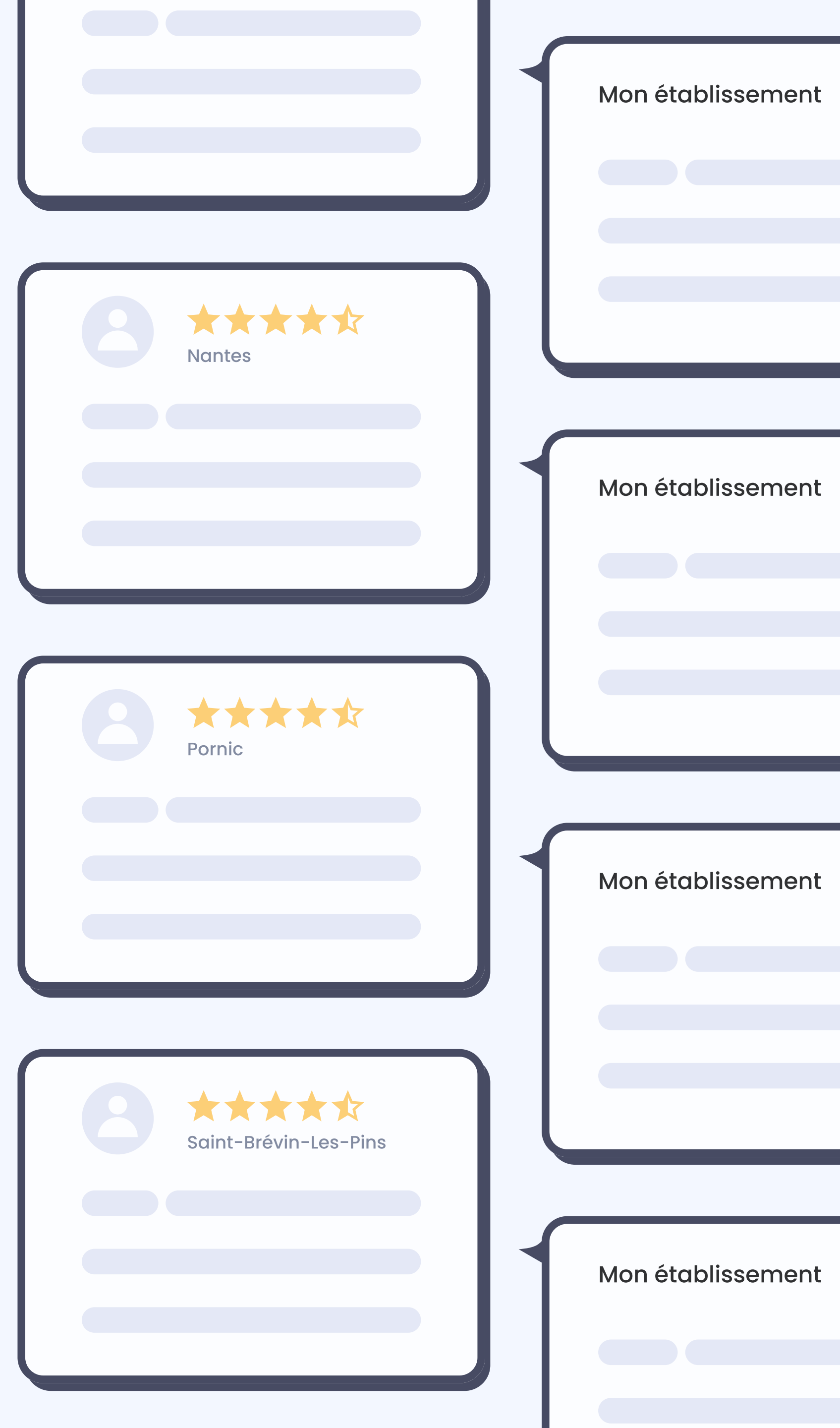
Fréquence d'envoi

Nous savons par expérience que nous aurons plus de chance d'obtenir une réponse du client si celui-ci est sollicité au plus proche de son expérience avec l'établissement.

Il est alors fortement conseillé d'envoyer un fichier à fréquence quotidienne sur le serveur FTP Guest Suite.

Si cela n'est pas possible, merci d'informer le Chargé de Compte Guest Suite pour qu'il puisse suivre la mise à jour des données au sein de la solution de l'établissement.

NEW!



Dépôt de fichiers

Contenu des fichiers pour 1 établissement

La première ligne doit contenir le nom des colonnes tel qu'indiqué ci-dessous :

prenom_client;nom_client;email_client;langue_client;date_debut;date_fin;

Les informations obligatoires sont :

- email_client : l'email du client
- date_fin : Date d'expérience ou d'achat du client

Pour les établissements touristiques, les données suivantes doivent être présentes :

- date_debut : Date de début du séjour de votre client

Exemples pour 1 seul établissement par fichier :

Jacques;Le Blanc;jln@hotmail.fr;FR;2017-03-26;2017-03-27;

Claude;Martin;claudem@gmail.com;FR;2017-03-26;2017-03-27;



Dépôt de fichiers

Contenu des fichiers pour plusieurs établissements

Le logiciel métier et Guest Suite doivent s'entendre sur le système d'identifiant à utiliser.

Une fois celui-ci trouvé, il faudra alors que le fichier contienne l'information pour que les données soient synchronisées sur le bon compte Guest Suite.

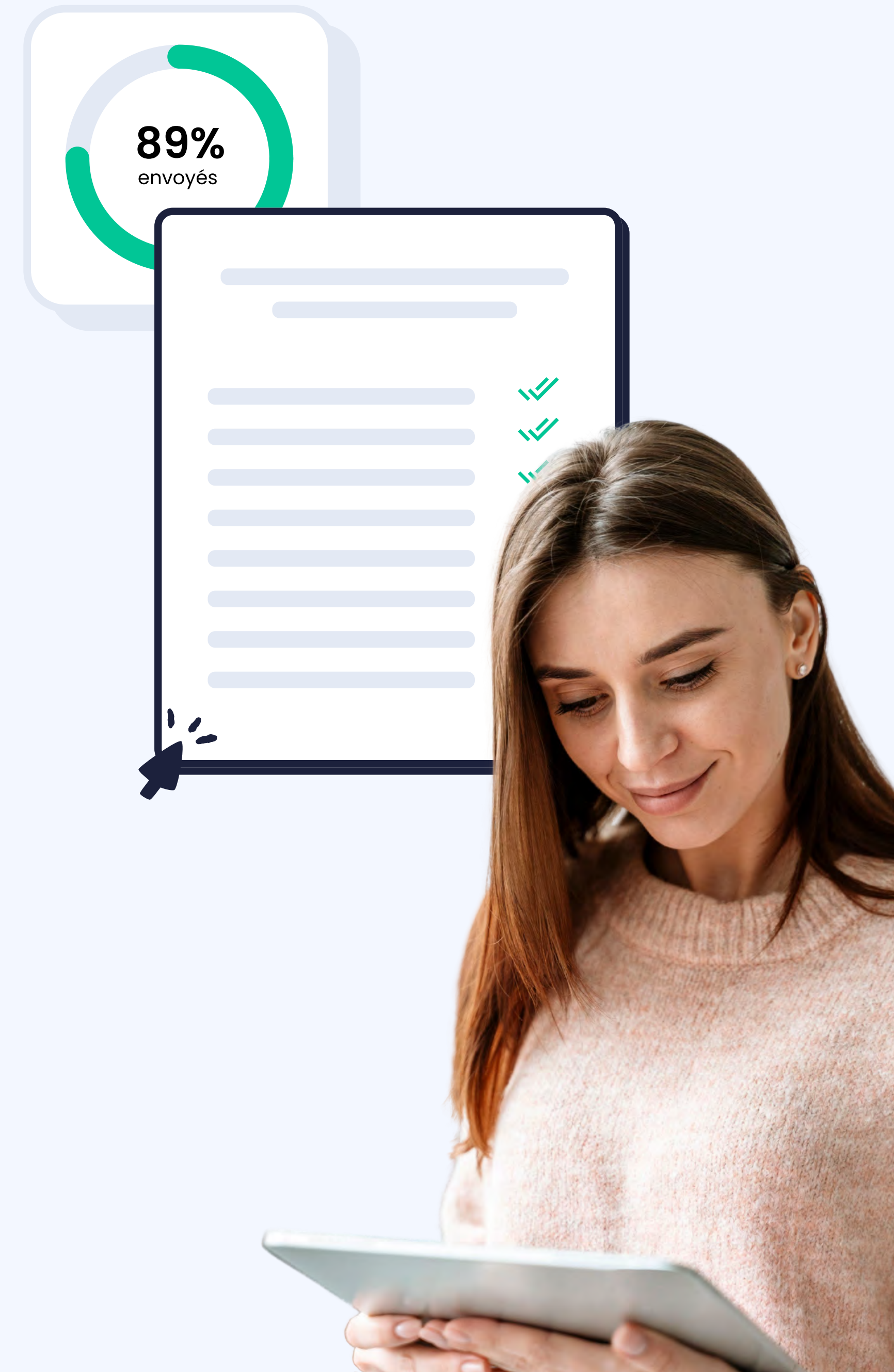
La première ligne du fichier contiendra alors le nom des champs, tel qu'indiqué ci-dessous :

```
id_etablissement;prenom_client;nom_client;email_client;langue_client;date_debut;date_fin;
```

Exemples pour plusieurs établissements par fichier :

```
42;Jacques;Le Blanc;jln@hotmail.fr;FR;2017-03-26;2017-03-27;
```

```
54;Claude;Martin;claudem@gmail.com;FR;2017-03-26;2017-03-27;
```



Dépôt de fichiers

Les données supplémentaires

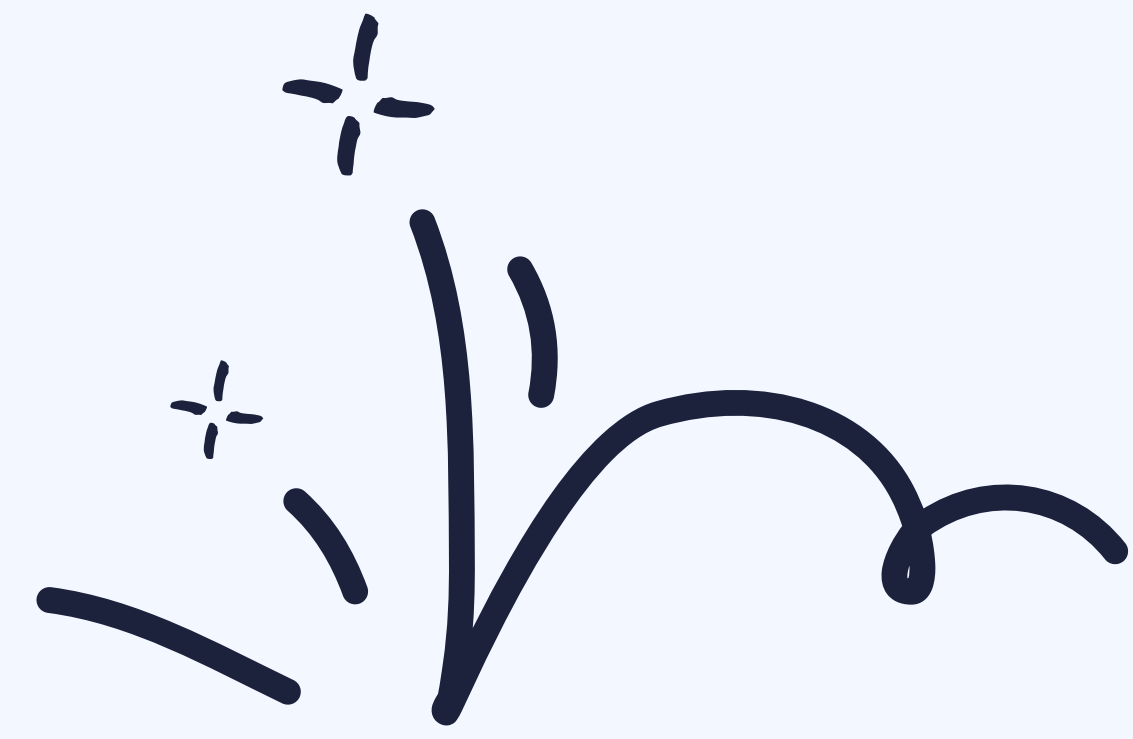
En plus des colonnes obligatoires mentionnées ci-dessus, il est possible de rajouter de nombreuses informations qui viendront compléter la fiche du client et personnaliser son expérience en tant que répondant.

Par exemple, si l'établissement pour lequel nous recevons des données clients exerce dans le secteur automobile, le type de véhicule, le modèle de véhicule, le nom du constructeur, la date de livraison, etc. peuvent faire partie des données envoyées.

Il conviendra alors de rajouter autant de colonnes que de données supplémentaires, à nommer librement par vos soins.

Exemple :

```
prenom_client;nom_client;email_client;langue_client;date_debut;date_fin;type_vehicule ;constructeur Jacques;Le Blanc;jln@hotmail.fr;FR;2017-03-26;2017-03-27;VO ;Peugeot Claude;Martin;claudem@gmail.com;FR;2017-03-26;2017-03-27;VN ;Peugeot
```





Des questions ? Contactez-nous !

E-mail : support@guest-suite.com

Téléphone : 02 40 75 77 55

www.guest-suite.com

