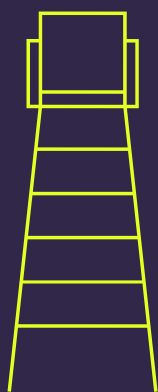


TENUP



- ⊗ Les chiffres clés P 2
- ⊗ Les évolutions 2020-2021 app/web P 3
- ⊗ Fonctionnalités app / web P 4
- ⊗ FAQ questions fréquentes P 5



LES CHIFFRES CLÉS

4750

structures (64%) ont renseigné les attributs

4277

structures Ten'Up (58%) avec au moins une offre rattachée

3989

structures Ten'Up (54%) avec au moins une offre grand public visible

+ de 365 000

téléchargements de l'app

Notes: 4,5 sur IOS et 3,6 sur Android

au 5/10/2020 (+1 point depuis le lancement de l'app)

1026

structures paiement en ligne **dont 929 clubs**

3149

structures utilisant le module réservation en ligne pour les adhérents **dont 3139 clubs**

+ de 300

structures location horaire en 2020



LES ÉVOLUTIONS 2020 / 2021

Vous trouverez ci-dessous une sélection des évolutions les plus marquantes apportées à Ten'Up pendant la saison 2020 sur l'app et sur le site Internet, ainsi que les évolutions prévues au cours de la saison 2021.

FONCTIONNALITÉS	APPLICATION MOBILE	SITE WEB
Tableau de réservation en ligne	⊗	⊗
Location horaire → paiement sur place	⊗	⊗
Événements du club	⊗	⊗
Stats et palmarès homologué	⊗	⊗
Stats loisirs	⊗	-
Agenda des joueurs	⊗	-
Recherche de partenaires	⊗	À VENIR
Simulation de classement	⊗	⊗
Passeport Galaxie	-	⊗
Téléchargement du certificat médical	⊗	⊗
Prendre une licence Web en ligne	⊗	⊗
Création de match libre par le grand public	⊗	-
Enrichissement du profil pratiquant	⊗	À VENIR
Avantages licenciés	À VENIR	À VENIR
Module enseignant	⊗	-
Responsable légal	À VENIR	À VENIR
Magazine	-	⊗



LES FONCTIONNALITÉS APP / WEB

FONCTIONNALITÉS	APPLICATION MOBILE	SITE WEB
Recherche tournois	⊗	⊗
Réservation club	⊗	⊗
Location horaire	⊗	⊗
Recherche club	⊗	⊗
Recherche de partenaires	⊗	⊗
Nouvelle fiche club et offres	⊗	⊗
Achat produits et formules adhérents	⊗	⊗
Préinscription des formules grand public	⊗	⊗
Prise de licence en ligne	⊗	⊗
Visualisation licence	⊗	⊗
Simulation de classement	⊗	⊗
Palmarès et classement homologué	⊗	⊗
Module enseignant	⊗	⊗
Historique paiement / adhésion	-	⊗
Communauté	⊗	-
Matches libres	⊗	-
Agenda	⊗	-
Magazine	-	⊗
Contact service client FFT	⊗	⊗



FAQ - QUESTIONS FRÉQUENTES

LES QUESTIONS DES UTILISATEURS

J'ai un problème de connexion sur Ten'Up

Rappeler que rien n'a changé par rapport à Mon Espace tennis.

Les utilisateurs peuvent réinitialiser leur mot de passe depuis le site ou depuis l'application. En cas de problème, il est possible de leur envoyer e-mail de réinitialisation de mot de passe via l'Admin ou en dernier recours les inviter à contacter le service client : 01 47 43 51 11 / tenup@fft.fr.

J'ai un problème de réservation en ligne

Demander à l'utilisateur de vérifier auprès du club s'il a bien une formule d'adhésion sur le millésime en cours lui permettant de réserver le créneau en question.

Si c'est un problème de recherche de partenaire, il faut s'assurer que le partenaire en question a bien autorisé la publication de ses données personnelles sur Ten'Up.

Mes classements padel et beach n'apparaissent pas sur Ten'Up ?

Les classements padel et beach apparaissent sur l'app mais pas encore sur le site. Évolution prévue pour un affichage sur le site mais pas dans l'immédiat.

Je n'ai pas la possibilité de voir les tableaux d'un tournoi sur Ten'Up

Les tableaux ne sont visibles que sur le site, il n'est pas prévu de faire cette évolution sur l'app.

Je n'arrive pas à m'inscrire à un tournoi alors que l'inscription en ligne est ouverte (site et app)

Si une personne ne parvient pas à sélectionner une épreuve alors que l'inscription en ligne est bien ouverte, il faut qu'elle s'assure qu'elle est bien connectée à un compte éligible à l'épreuve. La plupart des parents souhaitant inscrire leur enfant sont connectés à leur propre compte, ce qui explique qu'ils ne puissent pas sélectionner l'épreuve en question. En passant le curseur de sa souris sur la ligne correspondant à l'épreuve, l'utilisateur se voit indiquer le motif pour lequel il ne peut pas s'inscrire (incohérences liées au classement, âge, sexe, etc.).

Je souhaite régler les achats des membres de ma famille, est-ce possible ?

Un adhérent qui a été désigné « Chef de famille » par son club sur ADOC peut régler les achats des membres de son regroupement familial. Il peut acheter des produits / services pour le compte des membres de sa famille, mais également honorer leurs demandes de paiement effectuées par le gestionnaire de son club (depuis le site « Espace club > Mes paiements », depuis l'app « Mes transactions »).



FAQ - QUESTIONS FRÉQUENTES

LES QUESTIONS LIÉES AU PARAMÉTRAGE :

Le club n'apparaît pas sur Ten'Up (recherche de club et / ou tournoi par ville)

Vérifier les coordonnées GPS dans ADOC (Configurations > Installations).

Les formules du club ne sont pas visibles sur Ten'Up

Pour être visible, vérifier le paramétrage suivant sur ADOC :

- 1 – Cocher « Visible par la cible » dans le paramétrage de la formule (pour chaque tarif)
- 2 – Mettre en vente la formule en cliquant sur le pictogramme €
- 3 – Rattacher la formule à une offre Ten'Up dans l'onglet « Visibilité sur Ten'Up »

La formule sera visible après un délai d'environ 15 minutes.

Achat de produits / services

À la différence des formules, les produits et services ne peuvent pas être proposés au grand public. Pour le moment, aucune évolution n'est prévue sur ce point.

Je ne parviens pas à payer en plusieurs fois sur l'application

Le paiement en ligne en plusieurs échéances n'est actuellement pas possible sur l'application Ten'Up pour des raisons d'incompatibilité avec la solution de Paybox. En attendant qu'une alternative soit trouvée, il conviendra d'inciter les adhérents à passer par le site Ten'Up pour les paiements en plusieurs échéances. Les paiements au comptant restent possibles sur l'application. Sur l'app, un message d'information quand on clique sur « payer en plusieurs fois » indique à l'utilisateur qu'il ne peut effectuer cette action que sur le site..

Licenciés introuvables sur Ten'Up

Ce problème est lié à la publication des données : il n'y a plus qu'un seul témoin qui contrôle la publication de toutes les données du licencié (palmarès, infos personnelles sur toutes les pages Ten'Up dont le nom sur le tableau de réservation).

Ce témoin peut être modifié depuis l'onglet « Mon Compte » du licencié sur Ten'Up et s'intitule « J'accepte de rendre mon profil public sur le site et l'app Ten'Up (tableau de réservation, palmarès joueur, communauté défi, etc. ». La ligue ou le comité peuvent vérifier la position de ce témoin depuis la fiche de la personne physique sur l'Admin (« publication des données » en bas de la page) ; en aucun cas il n'est possible de modifier ce témoin depuis l'Admin car seul le licencié est en mesure de le faire.