



GUIDE D'UTILISATION

TENUP

Ce guide d'utilisation du site internet a pour vocation de vous aider et vous accompagner



SITE INTERNET
(EVOLUTION MET)

La plateforme TEN'UP est le portail dédiée aux licenciés compétiteurs mais également destiné aux adhérents des clubs. Elle est constituée des services suivants :

- Vérifier, simuler son classement
- Chercher des licenciés
- Visualiser les dernières informations de la FFT (dossier, actualités,...)
- Réserver des courts dans son club ou dans un club membre du réseau « Location Horaire » (ouvert aux détenteurs d'une licence FFT)
- Rechercher des partenaires dans son club
- Un espace dédié pour gérer vos données personnelles et votre fiche de compte (dans le cadre d'achat de services et de formules dans votre club)
- Mieux connaître son club (actualités, effectifs, équipe d'encadrement formules de cotisations proposées,...) – se pré-inscrire à des cotisations proposées – payer en ligne
- Communiquer avec le club (via e-mail)

Site web (via PC): <https://www.tenup.fft.fr>

Téléchargez l'application IOS ou Android : <http://tosto.re/tenup>

Avant de vous connecter, vous devez activer un profil sur TEN'UP.

Si ce n'est pas le cas, vous pouvez en créer un à l'adresse : www.tenup.fft.fr ou sur l'application IOS ou Android.

Si vous ne vous souvenez plus de votre identifiant et mot de passe, vous avez la possibilité de recevoir votre identifiant via CONNEXION/INSCRIPTION « Mot de passe oublié »

Ecran d'accueil TEN'UP

The screenshot shows the TEN'UP website interface. At the top, there is a navigation bar with the TENUP logo and links for 'LOCATION HORAIRE', 'JOUER', 'MAGAZINE', and 'CONNEXION / INSCRIPTION'. The main content area features a 'Bienvenue !' message and a list of services: 'Réserver des terrains', 'Rechercher des tournois', and 'Défier vos amis et d'autres joueurs'. Below this is a search bar for clubs with a radius selector set to 30 km. At the bottom, there is a call to action to download the TEN'UP app.

Lors de votre connexion, la page d'accueil vous oriente vers le tableau de bord avec la possibilité de visualiser vos statistiques et votre palmarès. Vous pouvez également insérer votre photo dans le cadre gris.

The screenshot shows the TENUP dashboard. At the top, there is a navigation bar with the TENUP logo, a search bar, and links for 'LOCATION HORAIRE', 'JOUER', 'ESPACE CLUB', 'MAGAZINE', and 'VOUS'. The main content area is titled 'Mon tableau de bord'. It features a profile icon with a pencil icon, a placeholder for a profile picture, and two ranking circles: 'CLASSEMENT ACTUEL 15/4' and 'MEILLEUR CLASSEMENT 15/1'. Below these is a 'Mon palmarès 2019' section with a circular chart showing '62% de matchs gagnants', '5d.', and '8v.'. A 'MON PALMARÈS' button is at the bottom of this section. In the top right corner, there is a 'SITE INTERNET (EVOLUTION MET)' logo.

Si vous êtes adhérent dans plusieurs clubs (mais obligatoirement licencié dans un seul), vous pouvez changer de club (consulter le tableau de réservation, la fiche club, etc...) en utilisant le menu déroulant en haut à droite « NOM DU CLUB ».

This screenshot is similar to the first one but includes a dropdown menu on the right side. The menu is titled 'US CHEMINOTS REIMS' and lists several clubs: 'BEACH TENNIS CLUB ORLEANS', 'CLUB TENNIS PHILIPPE' (highlighted in yellow), 'COMITE HAUTE MARNE TENNIS', 'COMITE MARNE TENNIS', 'LIGUE GRAND EST TENNIS', and 'REIMS - CENTRE DE LIGUE'. The rest of the dashboard content remains the same as in the first screenshot.

Location Horaire

Cette rubrique « Réserver votre court dans un club partenaire » vous permet de rechercher des créneaux de location à l'heure dans un club proposant ce service. Ce service payant en ligne est ouvert à tous les licenciés FFT (non-adhérent du club) ATTENTION – si vous êtes adhérent dans votre club, vous devez vous rendre dans « Espace Club » ou « Jouer » pour réserver des créneaux permis par votre adhésion.

ACCUEIL / LOCATION HORAIRE

Réservez votre court dans un club partenaire

France métropolitaine

Rayon (km) 30 km

21/06/2019

RECHERCHER

SITE INTERNET (EVOLUTION MET)

Un service de réservation simple, rapide et sécurisé

- Découvrez des courts de tennis, padel et beach tennis disponibles à toute heure, tous les jours partout en France
- Réservez en ligne en quelques clics depuis votre ordinateur, tablette ou mobile
- Jouez sur des installations de qualité dans un réseau de clubs affiliés FFT**

Jouer

TENUP

LOCATION HORAIRE JOUER ESPACE CLUB MAGAZINE VOUS

Réserver

Dans mon club >

Dans nos clubs FFT >

Trouver

Un club >

Une compétition >

Un licencié >

SITE INTERNET (EVOLUTION MET)

RESERVER - Cette rubrique vous offre deux possibilités :

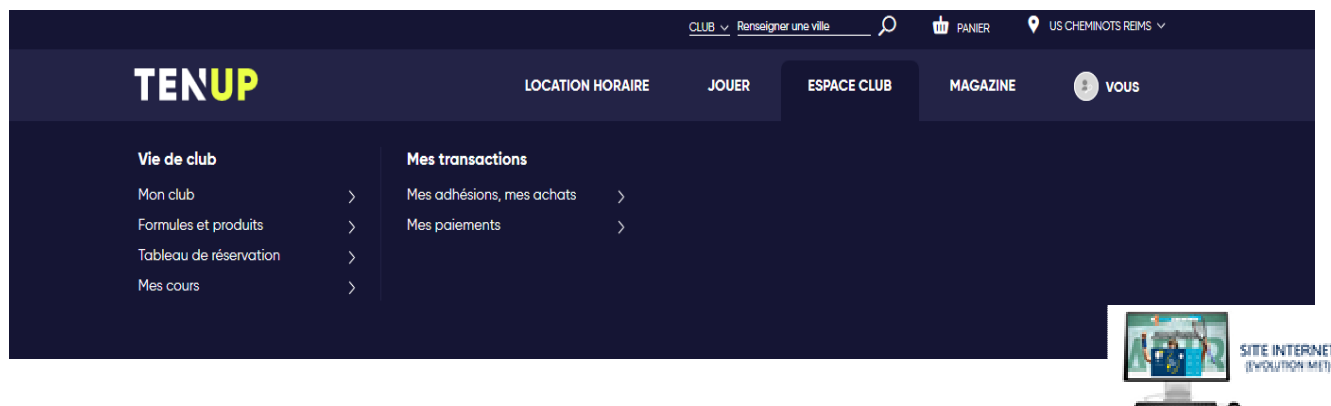
- **Jouer dans mon club** : réserver un créneau selon votre adhésion.
Consultez plus bas comment réserver un court dans votre club
- **Dans nos clubs FFT** : réserver un créneau à l'heure.
(« Location Horaire » cf ci-dessus)

TROUVER

- **Trouver un club** : recherche d'un club par ville / accès à sa fiche club.
- **Trouver une compétition** : rechercher un tournoi / S'inscrire.
recherche possible par critères (Date, pratique, type de compétition, cat. d'âge,...)
- **Trouver un licencié** : rechercher un licencié et ses informations.

Espace Club

Les adhérents du club ont un espace réservé « ESPACE CLUB »



MON CLUB

Rubrique dédiée à la présentation de votre club où vous trouverez toutes les informations relatives à l'organisation du club (équipe dirigeantes, effectifs, installations, équipe enseignante,...).

FORMULES ET PRODUITS

Rubrique dédiée à la liste des cotisations à disposition dans votre club. L'adhérent peut se pré-inscrire / choisir une offre. Le club peut rendre visibles ou invisibles ses offres de cotisation.

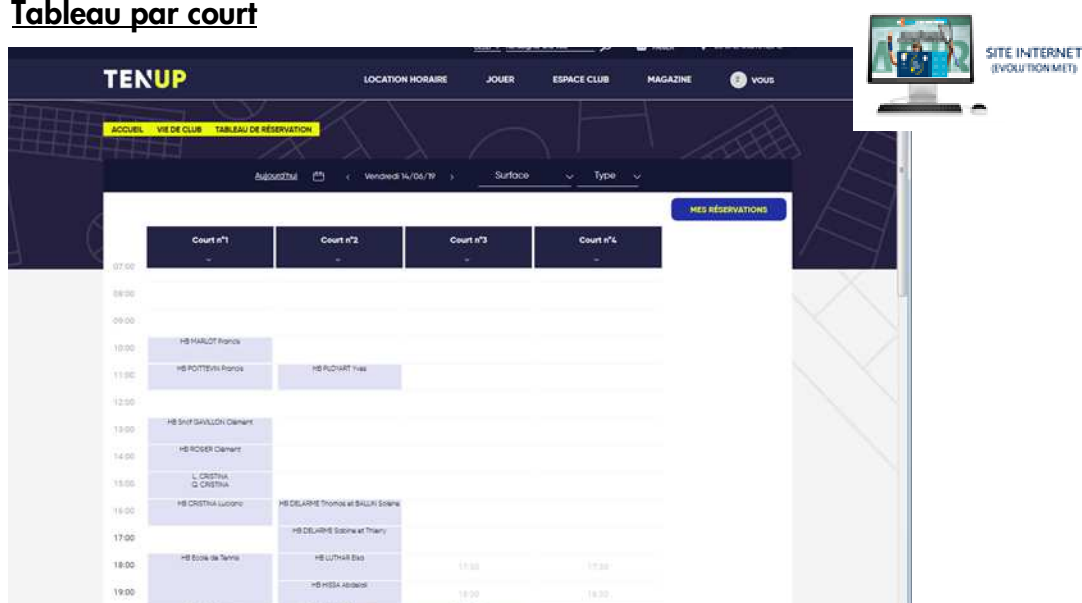
MES COURS

Rubrique dédiée à l'appartenance du licencié à un groupe collectif (si utilisation du module optionnel « Enseignement »).

TABLEAU DE RESERVATION

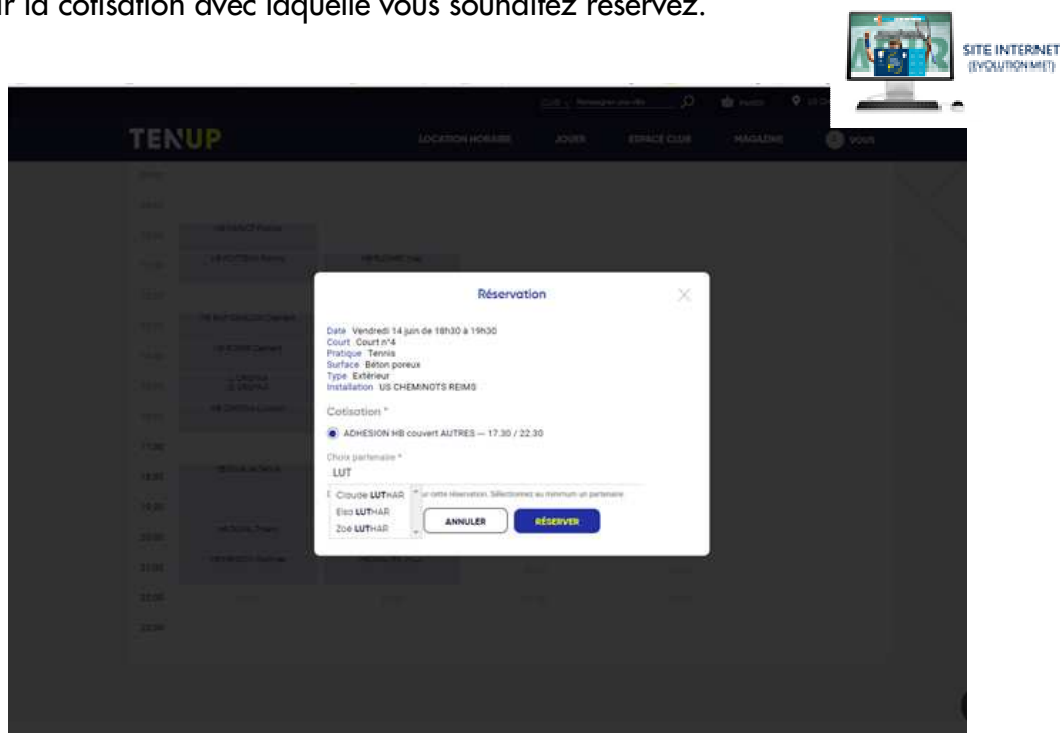
Ce module vous permet de consulter les tableaux de réservation des courts, consulter vos réservations et ajouter une réservation.

❖ Tableau par court



Pour valider un créneau horaire, cliquez sur le créneau de votre choix.

Le premier joueur sera donc vous : il vous reste à préciser le nom de votre partenaire (à jour dans ses cotisations – saisie des 3 premières lettres de son nom) ou utiliser votre carnet d'invitations si vous souhaitez jouer avec une personne extérieure au club. Attention, si vous avez plusieurs cotisations (Abonnement + carnet de tickets), vous devez choisir la cotisation avec laquelle vous souhaitez réserver.



ATTENTION – Si vous souhaitez trouver dans la liste déroulante votre partenaire, veillez à l'acceptation de celui-ci la publication de ses données CNIL (- VOUS – Mon Compte).

Un e-mail de confirmation vous sera envoyé ainsi qu'à votre partenaire

Pour supprimer la réservation, cliquez sur le créneau réservé et cliquez sur la corbeille. Un e-mail de la confirmation de suppression sera également envoyé aux joueurs concernés.

MES ADHESIONS, MES ACHATS

Récapitulatif des formules d'adhésion (cotisations), des achats divers contractés par l'adhérent et de son solde de compte.

MES PAIEMENTS

Récapitulatif des paiements effectués par l'adhérent au club (en attente, à venir, effectués)
Visibilité des échéances à venir et le moyen de paiement utilisé.

Magazine

DERNIERS ARTICLES

Retrouvez les informations FFT et l'actualité du tennis français

VIDEOS PEDAGOGIQUES

Accédez à des vidéos sur les gestes du tennis

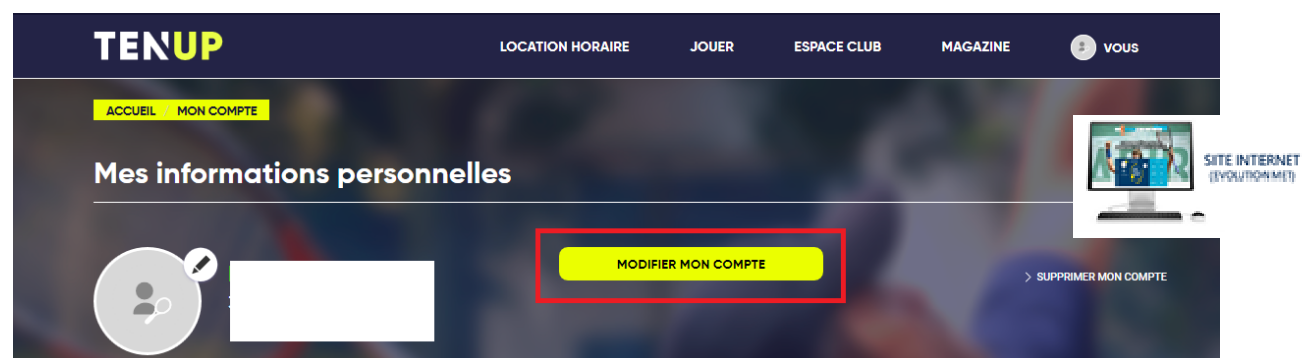
Vous

Accédez à la configuration de votre profil TEN'UP.



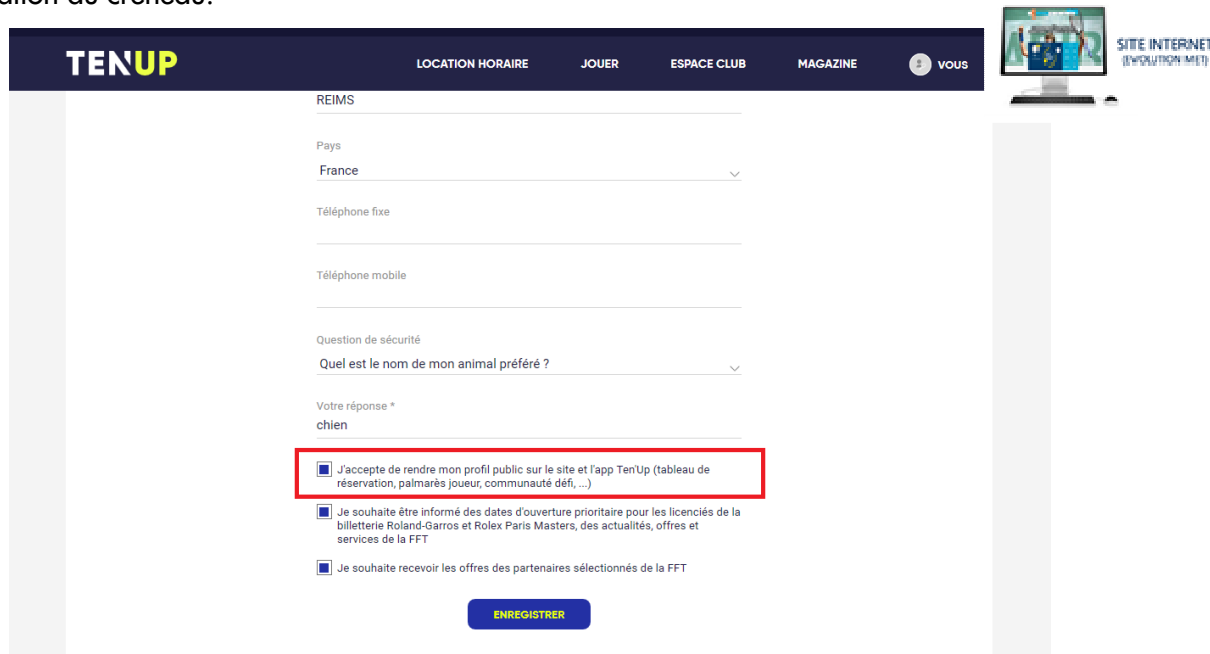
MON COMPTE

Retrouvez vos informations personnelles de votre licence FFT
Vous pouvez modifier votre mot de passe ou demander sa modification
Pour modifier vos informations, cliquez sur « modifier mon compte »



Note d'information « Publication des données adhérent »

Si votre club offre le service « Réservation TEN'UP », assurez-vous d'accepter votre profil public sur le site et l'application (Tableau de réservation / Palmarès joueur / Tableau de tournoi / ...)
Dans le cas contraire, vous ne pourrez pas être choisi en tant que partenaire lors de la réservation du créneau.



The screenshot shows the TEN'UP registration form. The header includes the TEN'UP logo and navigation links: LOCATION HORAIRE, JOUER, ESPACE CLUB, MAGAZINE, and VOUS. The form fields include: REIMS, Pays (France), Téléphone fixe, Téléphone mobile, Question de sécurité (Quel est le nom de mon animal préféré ?), and Votre réponse (* chien). A red box highlights the checkbox: J'accepte de rendre mon profil public sur le site et l'app Ten'Up (tableau de réservation, palmarès joueur, communauté défi, ...). Below it are two other checkboxes: Je souhaite être informé des dates d'ouverture prioritaire pour les licenciés de la billetterie Roland-Garros et Rolex Paris Masters, des actualités, offres et services de la FFT, and Je souhaite recevoir les offres des partenaires sélectionnés de la FFT. An ENREGISTRER button is at the bottom.

MA LICENCE

Visualisez votre licence / Téléchargez votre licence / Imprimez votre licence.

MES INSCRIPTIONS TOURNOIS

Récapitulatif de vos inscriptions au tournoi. Vous ne pouvez pas annuler votre inscription via TEN'UP, il faut annuler auprès du juge-arbitre désigné.

MES FAVORIS

Consultez la liste de vos compétitions ajoutées à vos favoris.

MES RESERVATION

Consultez la liste de vos réservations passées, en cours ou à venir.

SIMULER MON CLASSEMENT

Cette rubrique vous permet de simuler votre classement.

MON PALMARES

Consultez votre palmarès en cours avec les adversaires, les scores, etc...

MON CLASSEMENT

Consultez l'évolution de votre classement, votre positionnement sur le plan départemental, régional et national, votre positionnement dans votre catégorie d'âge, etc...



Les questions des utilisateurs

Je n'ai plus mes codes d'accès à TEN'UP ? Comment dois-je faire ?

Lors de votre connexion, vous pouvez activer « J'ai oublié mon mot de passe ».

Un e-mail vous sera envoyé avec votre identifiant et vous devrez modifier votre mot de passe. Il est possible que cet e-mail soit considéré comme un courrier indésirable.

Si un message d'erreur s'affiche, veuillez contacter votre ligue.

Je souhaite mettre à jour mes informations personnelles

La modification de vos informations personnelles s'effectue Dans « MON COMPTE » > « MODIFIER MON COMPTE ». L'écran de modification apparaît. Il vous est possible de modifier votre adresse, vos coordonnées téléphoniques, votre e-mail, votre mot de passe,... Vous ne pouvez pas modifier votre nom, prénom et date de naissance.

Si ces modifications sont nécessaires, veuillez contacter votre ligue.

Je souhaite modifier ma photo de profil

L'ajout ou la modification de votre photo de profil s'effectue dans le tableau de bord en cliquant sur le petit crayon au niveau du cercle gris à côté de votre identité.

Comment réserver un terrain dans mon club ?

Vous avez deux possibilités :

- Menu « JOUER » > « Dans mon Club » : visibilité du tableau de réservation. Cliquez sur le créneau choisi puis cliquez sur « Réservez »
- Menu « ESPACE CLUB » > « Tableau de réservation » Cliquez sur le créneau choisi puis cliquez sur « Réservez »

Un e-mail d'information sera reçu par le joueur qui réserve et ses partenaires.

Comment supprimer ma réservation dans mon club choisie par erreur ?

Accédez au tableau de réservation et cliquez sur votre réservation. Une icône « corbeille » apparaît. Cliquez sur l'icône pour supprimer le créneau.

Un e-mail d'information sera reçu par le joueur qui avait réservé et ses partenaires.

Comment s'inscrire à une compétition (tournois, championnats, etc...) ?

Rendez-vous dans le menu « JOUER » puis recherchez sur le principe de géolocalisation en saisissant une ville ou code postal.

La liste de compétitions (selon les critères définis) s'affiche et cliquez sur celle qui vous intéresse. Si le club permet l'inscription en ligne et paiement en ligne, suivez les instructions et validez votre inscription. Pour annuler votre inscription en ligne, contactez le juge-arbitre.



Si l'inscription en ligne est désactivée, vous avez toutes les informations en cliquant sur « Comment s'inscrire » avec le lieu du tournoi les informations de contact du juge-arbitre.

Je souhaite inscrire mon enfant à un tournoi, comment dois-je procéder ?

Vous devez au préalable créer un profil TEN'UP pour votre enfant (s'il n'existe pas). Une fois identifié/connecté au nom de votre enfant, vous pouvez inscrire le joueur au tournoi via la recherche de tournoi. Par exemple, pour un jeune, renseigner le critère de la catégorie d'âge pour affiner votre recherche.

Lors d'une saisie de réservation, je ne trouve pas mon partenaire qui a pourtant les mêmes droits à la réservation que moi ?

Votre partenaire devra accepter de rendre son profil public dans « MON COMPTE » > « MODIFIER MON COMPTE » > cochez « J'accepte de rendre mon profil public sur le site et l'app Ten'Up (tableau de réservation, palmarès joueur, communauté défi, ...) »

Je souhaite connaître les nouvelles dispositions en matière de certificat médical à présenter à mon club

Rendez-vous sur la page web sur le site web de la ligue Grand Est Tennis <https://www.ligue-grandest-fft.fr/certificat-medical>

Je souhaite renouveler ma licence

Vous constatez votre licence n'a pas encore été renouvelée pour l'année en cours. Les licences étant enregistrées par les clubs affiliés, vous devez vous rapprocher de votre club afin que votre situation soit régularisée. Dès que le club aura validé votre licence, celle-ci apparaîtra correctement sur votre profil.

Pour visualiser/télécharger votre licence : « VOUS » > « MON COMPTE » > « MA LICENCE »

Je souhaite consulter mon palmarès

Votre palmarès est consultable dans votre tableau de bord lors votre connexion au site. Ou vous le retrouvez dans « VOUS » > « MON PALMARES »

Je constate une différence entre le site web et l'application ?

Pour l'instant, le site est un complément de l'application (visibilité des palmarès, visibilité des tableaux de réservation,...). A partir de mi-juillet 2019, la fiche club apparaîtra sur le site web comme sur l'application ; à partir de fin août 2019, les offres clubs « adhérents » et « Grand Public » seront visibles au travers des familles d'offres principales comme sur l'application.

Si vous avez des suggestions sur l'évolution du site web ou signaler des anomalies sur votre compte, rendez-vous dans votre compte et cliquez sur Contact ou contactez par mail tenup@fft.fr.

Les questions liées au paramétrage « clubs »

Le club n'apparaît pas sur TEN'UP...

Vérifier les coordonnées GPS dans ADOC (Onglet Configuration > Installations)

Les offres « Grand Public » ne sont pas visibles sur TEN'UP...

Les offres « Grand Public » sont visibles aujourd'hui sur l'application mais pas sur le site. Seules les offres « Adhérents » sont visibles sur le site. L'évolution est prévue pour une visibilité sur le site dans les prochains mois.

Les formules du club ne sont pas visibles sur TEN'UP...

Problème lié au paramétrage

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.

Problème lié aux critères de la personne concernée

Lorsqu'un utilisateur est connecté à son compte Ten'Up, seules les offres auxquelles il peut souscrire lui sont proposées. Ainsi, si un club a fixé des conditions d'âge, de sexe et/ou de niveau ou classement pour une offre, seuls les utilisateurs répondant à ces critères peuvent actuellement la voir.

Un adulte connecté à son propre compte ne peut par exemple pas voir les offres destinées aux enfants. Afin de répondre à cette problématique, l'application va évoluer pour permettre d'afficher toutes les offres, y compris celles dont les critères ne correspondent pas à l'utilisateur connecté. Un utilisateur pourra ainsi visualiser toutes les offres et sera averti par un message d'erreur s'il tente de souscrire à une offre à laquelle il n'est pas éligible.

L'achat de produits et services par le Grand Public...

A 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.

Pré-inscription du Grand Public aux offres...

Actuellement, une personne considérée comme « Grand Public » peut se pré-inscrire sur l'app mais pas encore sur le site.

Elle peut se pré-inscrire depuis l'app en sélectionnant l'offre de son choix et en cliquant sur « Se pré-inscrire » (il faut qu'elle soit connectée pour cela). Un e-mail est automatiquement envoyé au club pour l'en informer. Ce système est amené à évoluer, lors de la pré-inscription d'une personne « Grand Public », le gestionnaire du club pourra retrouver le détail des demandes de pré-inscription directement sur ADOC (sous « Pré-inscriptions en attente prospects »). Un mail sera également envoyé au club pour l'informer. Il pourra par la suite décider de valider/refuser la pré-inscription, et sera en mesure d'importer la personne au sein du club.

L'achat de produits et services par le Grand Public...

A 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.

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, ...) ».

La ligue ou le comité peut vérifier la position de ce témoin depuis la fiche de la personne physique sur la base administrative FFT (« 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.