



SMS

1. PARAMÉTRAGE.....	2
2. UTILISATION	3
2.1. Envoi à un client particulier	3
2.2. Envoi à plusieurs clients	5
2.2.1. <i>Sélection des clients</i>	5
2.2.2. <i>Envoi du SMS</i>	6
2.3. Envoi à un client particulier pour du SAV	7
2.4. Envoi à plusieurs clients pour du SAV.....	9
2.5. Envoi lors du Retour Atelier SAV.....	12
2.6. Utilisation des expressions génériques.....	13
3. CONTRÔLE DU SOLDE DE SMS	14
4. ACTIVER LE MODULE SMS	15
5. RECHARGER UN COMPTE SMS.....	15



1. PARAMÉTRAGE

Accès : **Divers > Paramétrages > Paramètres généraux**
Onglet Fidélité

SMS

Serveur SMS	<input type="text" value="sms.odeis.net"/>	Indicatif local	<input type="text" value="+33"/>
Login	<input type="text" value="xxxxx@sms.odeis.net"/>		
Mot de passe	<input type="text" value="xxxxx"/>		
No réponse	<input type="text"/> 11 caractères sans espaces ni caractères spéciaux. Affiché sous réserve d'acceptation par l'opérateur.		
Répertoire	<input type="text" value="incoming"/>		
Contrat	<input type="text" value="Qualité Top"/>		

- Serveur SMS **sms.odeis.net**
- Indicatif local **+33**
- Login Communiqué par Odeis
- Mot de passe Communiqué par Odeis
- N° réponse Chaine de 11 caractères maximum (facultatif et limité par l'opérateur).
- Répertoire **incoming**
- Contrat **Qualité Top**

Remarques sur le N° de réponse

Le N° de réponse est le numéro qui sera affiché sur le téléphone du client à la réception du SMS.
Il ne peut contenir que 11 caractères sans espaces ni signes spéciaux (hormis « & », « _ » et « - »).

Il n'est pas possible de saisir de numéro de téléphone car ce n'est plus accepté par les opérateurs français comme identifiant pour les services de routage.

Seulement les chaînes alphanumériques seront acceptées, tout N° de téléphone sera remplacé automatiquement par un N° court générique. Ce blocage fait suite à des problèmes d'usurpation de N° de téléphone ("spoofing") trop importants.

Certains opérateurs, tels que Free, remplacent même les chaines alphanumériques par un n° court générique (ex : 3606).

- Pour toutes ces raisons, pensez à bien signer vos messages avec le nom du magasin.



2. UTILISATION

2.1. Envoi à un client particulier

- 1) Sélectionnez votre client dans le menu **Clients > Gestion clients**

Modification d'une fiche client 074 BIJOUTERIE PDI OPER:1 Vendredi 30 Septembre 2005

Fiche client

Coordonnées

Genre: Prospect Client

Nom: LECLIENT Client Bloqué

Prénom: jean

Adresse: rue des lilas
immeuble RFI

Pays: F FRANCE

C. Postal: 64200 Ville: BIARRITZ

Tél. 1: 0821.022.566 Tél. 2: 06.XXXX.XXXX

Email:

Historique

FMR	4 710	Acompte	106 467,03
Nombre de ventes	23,0	Avoir	70,75
Catcc	3 571,00	Credit	

Actions marketing

Date	Type
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

- 2) Sélectionnez l'option **F9 – Envoi d'un SMS**

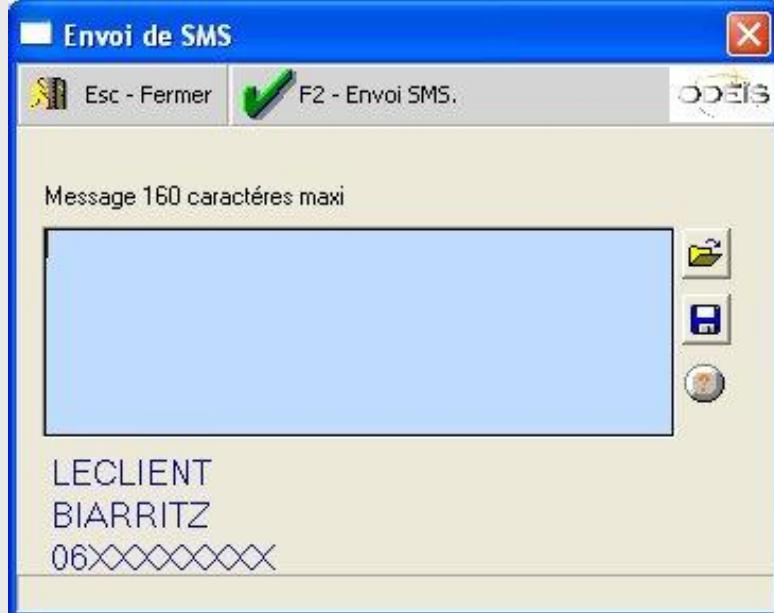
Remarques

Vous pouvez envoyer un SMS si le client a un numéro de portable (commençant par 06 ou 07) renseigné dans le **Tél1** et/ou le **Tél2** de sa fiche.

Si 2 numéros de portable sont renseignés, le message partira au numéro **Tél1**.



- 3) Tapez votre texte dans la zone. Le message est limité à 160 caractères.



Actions possibles



Ouvrir un message enregistré.



Sauvegarder le message en cours.



Liste des expressions génériques.

Voir paragraphe **2.6. Utilisation des expressions génériques**

- 4) Envoyer le SMS en cliquant sur F2 - Envoi SMS.

Remarque

Pour être conforme à la législation, vous pouvez saisir à la fin de votre SMS le texte « **Stop 36608** » pour indiquer au client la possibilité de ne plus recevoir vos alertes. Le client doit tout simplement envoyer un SMS au **36608** (gratuit), contenant le texte « **STOP** ». (Article L34-5 du Code des postes et des communications électroniques).



2.2. Envoi à plusieurs clients

L'envoi groupé de SMS se passe en 2 étapes :

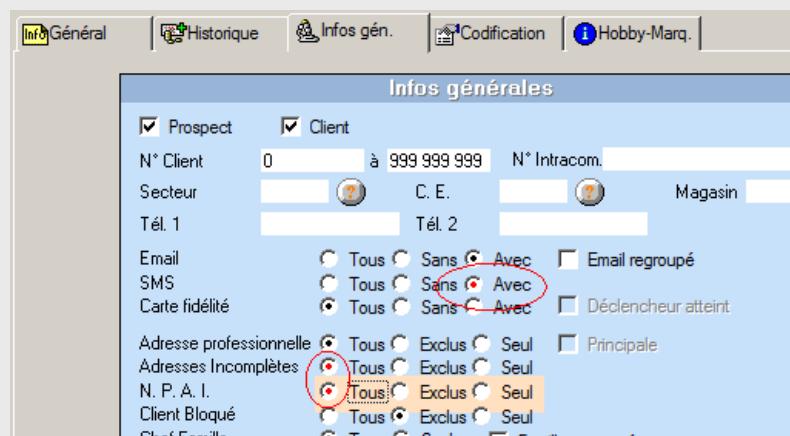
- La sélection des clients
- L'envoi d'un SMS à toute la sélection

2.2.1. Sélection des clients

- 1) Allez au menu **Clients > Sélection clients**

- 2) Faites vos sélections parmi tous les critères proposés, et veillez à bien cocher dans l'onglet *Infos générales* :

- SMS : **Avec**
- Adresse incomplète : **Tous**
- NPAI : **Tous**



- 3) Lancez la sélection en cliquant sur **F2 - Valider**

En fonction du volume de votre fichier Clients, le traitement peut durer quelques minutes.

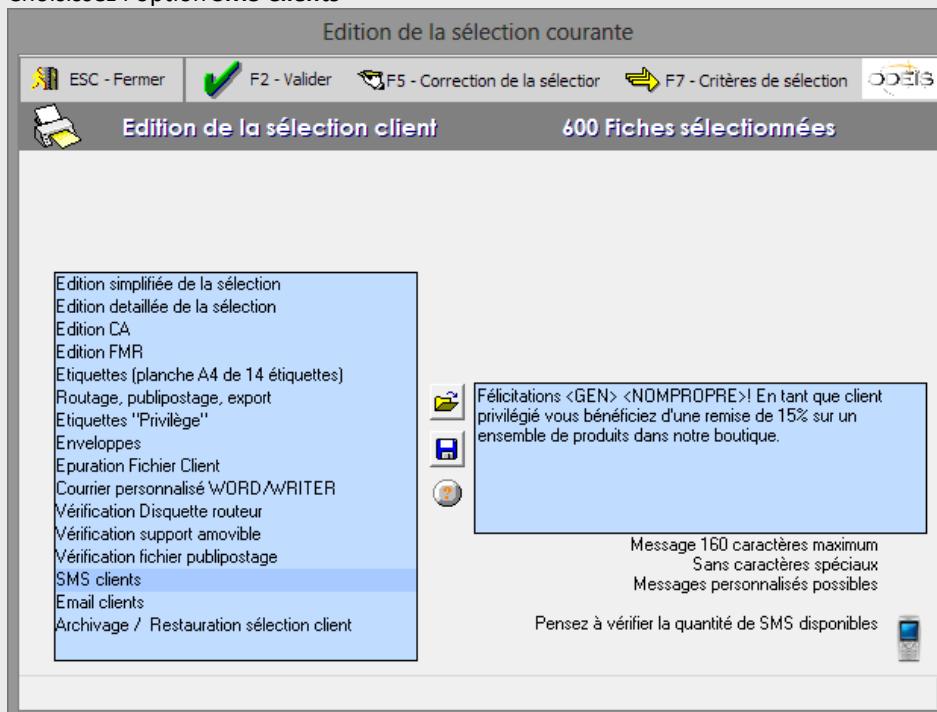
- 4) Une fois le traitement terminé, la liste des destinataires est enregistrée, vous pouvez fermez la fenêtre de sélection.



2.2.2. Envoi du SMS

- 1) Allez au menu **Clients > Edition**

- 2) Choisissez l'option **SMS Clients**



- 3) Saisissez votre texte dans la zone.

Actions possibles



Ouvrir un message enregistré.



Sauvegarder le message en cours.



Liste des expressions génériques.

Voir paragraphe **2.6. Utilisation des expressions génériques**



Contrôler la quantité de SMS disponible sur votre compte.

Voir paragraphe **3. Contrôle du solde de SMS**

- 4) Validez l'envoi par **F2 - Valider**

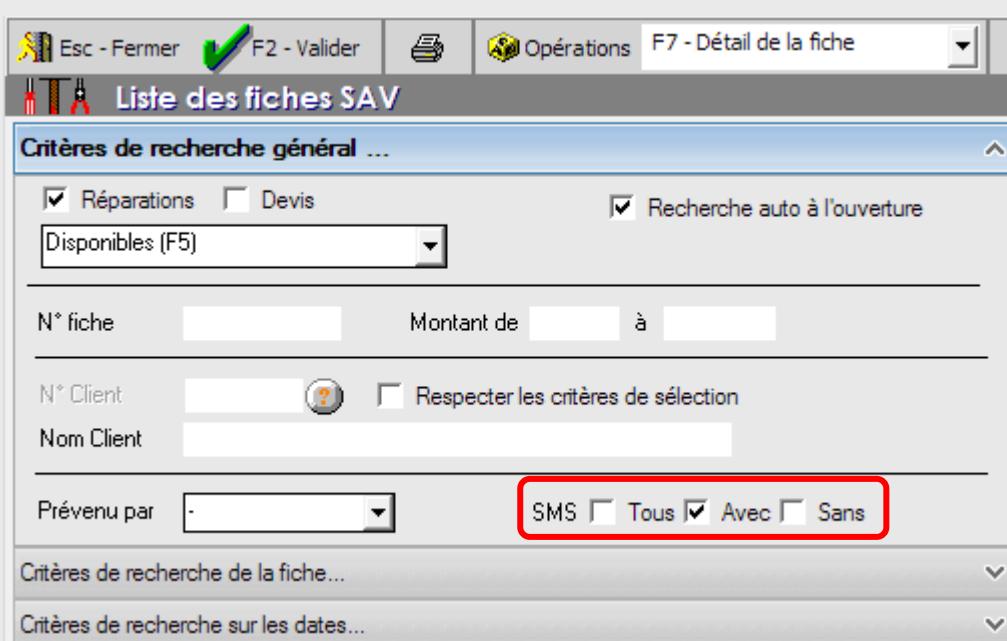


2.3. Envoi à un client particulier pour du SAV

1) Allez au menu **SAV > Gestion des fiches**

2) Recherchez la réparation pour laquelle vous souhaitez avertir le client. Pour cela utilisez les critères de sélection disponibles.

Pour ne sélectionner que des réparations dont les clients ont un numéro de portable renseigné, cochez le critère **SMS : Avec**





3) Sélectionnez votre réparation dans le tableau résultat et utilisez l'option d'envoi d'un SMS :

The screenshot shows the 'Liste des fiches SAV' (Repair list) screen. A context menu is open over the list, with 'Alt B - Envoi d'un SMS' (Send SMS) highlighted. The list table shows repair details for various clients:

N° fiche	Client	Opér.	DESCRIPTIF	Réparation	Montant	Sortie
1 519 688	RUSSELLO SABAH	Rép.	MONTRÉ ICE WATCH BLANCHE	FOURNIR ET POSER L	0,00	
518 187	ASLAN FETHIYE	Garantie	MONTRÉ FEMME	MERCI DE CHANGER L	0,00	
518 165	SALVI MARTINE	Rép.	REF 001.4839835 JONC EN GO	CERTIR ET COLLER LE	0,00	
518 160	HAYAT MOHAMED	Garantie	MONTRÉ FEMME	NE FONCTIONNE PLUS	0,00	

4) L'écran de saisie apparait :

The screenshot shows the 'Envoi de SMS' (Send SMS) dialog box. The message area contains the text: 'SALVI VAULNAVEYS LE BAS 06/04/76/41/80/22'. The message area has a character limit of 160 characters.

5) Validez l'envoi en cliquant sur F2 - Envoi SMS.
Le message sera envoyé uniquement à ce client.

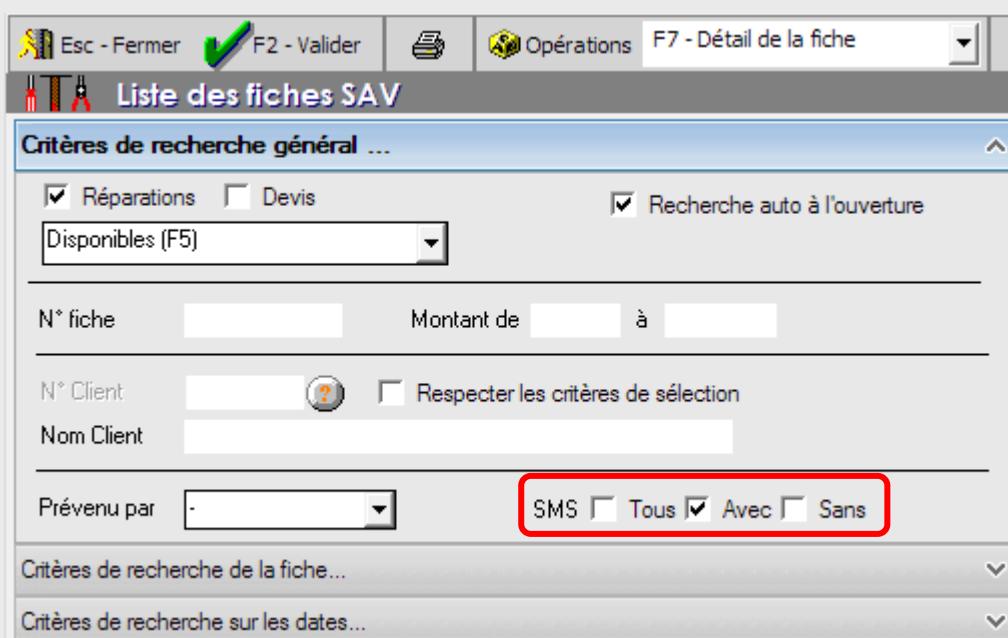


2.4. Envoi à plusieurs clients pour du SAV

1) Allez au menu **SAV > Gestion des fiches**

2) Recherchez les réparations pour lesquelles vous souhaitez avertir le client. Pour cela utilisez les critères de sélection disponibles.

Pour ne sélectionner que des réparations dont les clients ont un numéro de portable renseigné, cochez le critère **SMS : Avec**





- 3) Si des réparations ont été trouvées, elles s'affichent dans le tableau résultat. Utilisez alors l'option d'envoi d'un lot de SMS :

N° fiche	Client	Opér.	DESCRIPTIF	Réparation	Montant
1 519 688	RUSSELLO SABAH	Rép.	MONTR ICE WATCH BLANCHE	FOURNIR ET POSER L	0,00
518 187	ASLAN FETHIYE	Garantie	MONTR FEMME	MERCI DE CHANGER L	0,00
518 185	SALVI MARTINE	Rép.	REF 001.4839835 JONC EN GO	CERTIR ET COLLER LE	0,00
518 186	HAYAT MOUNA	Garantie	MONTRF FFMMF	NE FONCTIONNE PAS	0,00

- 4) L'écran de saisie apparaît :

Envoyer

Crédit SMS

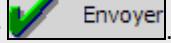
Pensez à vérifier votre crédit de SMS avant l'envoi

Message 160 caractères maxi

Remarque

Pour les envois par lot, pensez à utiliser les expressions génériques :
Voir le paragraphe **2.6. Utilisation des expressions génériques**.



5) Validez l'envoi en cliquant sur  Envoyer.

Le message sera envoyé à tous les clients des réparations sélectionnées.

Remarques

Pour les envois par lot, pensez à vérifier votre crédit de SMS restant.

S'il est insuffisant par rapport au nombre de réparations sélectionnées, tous les clients ne seront pas prévenus !

 Crédit SMS

Pour vérifier votre crédit, cliquez sur

Voir paragraphe **3. Contrôle du solde de SMS** pour accéder à votre espace en ligne de gestion des SMS.



2.5. Envoi lors du Retour Atelier SAV

Lorsque vous saisissez le retour atelier d'une réparation pour laquelle il faut prévenir le client,

- 1) Saisissez les numéros de réparations retournées par l'atelier.

- 2) Validez le retour en cliquant sur **Retour Atelier**

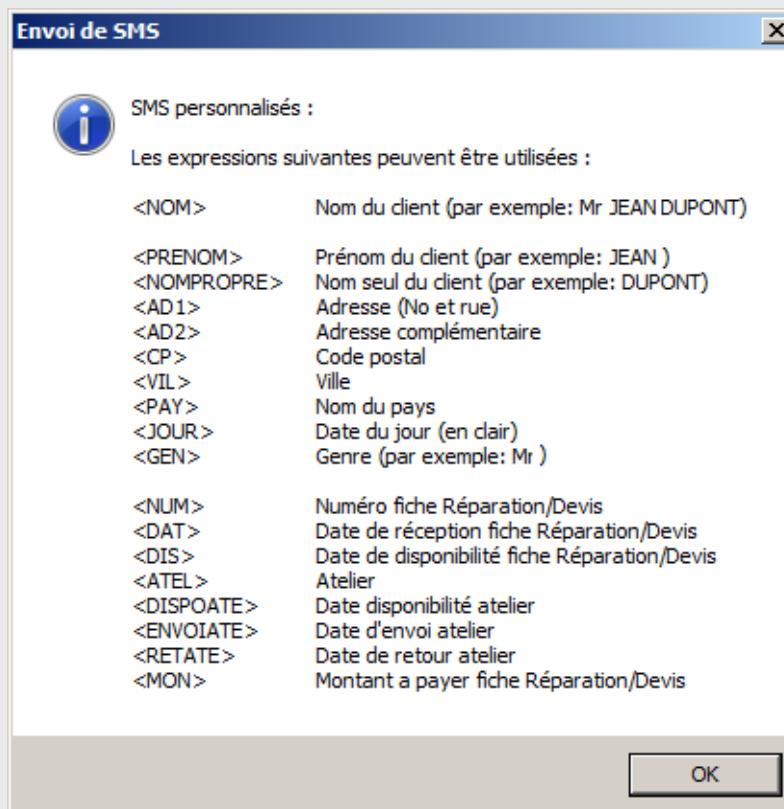
- 3) L'écran de saisie des SMS apparait, saisissez le SMS qui sera envoyé aux clients concernés par le retour des réparations :

- 4) Validez l'envoi en cliquant sur **Envoi des SMS**



2.6. Utilisation des expressions génériques

Lors de la saisie d'un SMS, cliquez sur le  pour afficher la fenêtre d'aide:



Cette fenêtre vous présente la liste des expressions génériques pouvant être utilisées dans vos messages.

Exemple : en tapant « Bonjour <NOM> » pour un envoi destiné à *Monsieur JEAN DUPONT*, le client recevra le texte « Bonjour M. JEAN DUPONT ». Ainsi, lors d'un envoi groupé, chaque client recevra un message personnalisé.

Remarque

Attention à la taille du message final ! La zone de saisie est limitée à 160 caractères mais une fois les expressions génériques remplacées par les informations client, le texte peut être beaucoup plus long et donc être tronqué lors de l'envoi !

N'utilisez les expressions génériques que dans des messages courts.

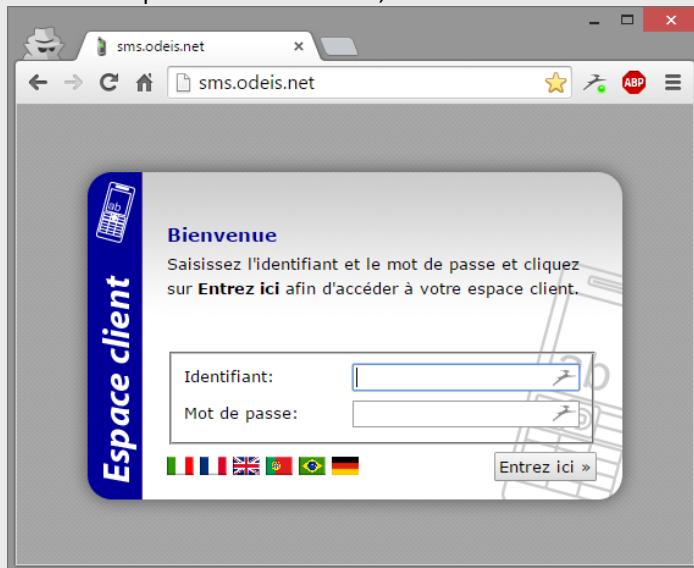


3. CONTRÔLE DU SOLDE DE SMS

Accès : *Autres > SMS*

Un espace client en ligne est mis à votre disposition pour contrôler votre solde de SMS.

➤ Connectez-vous avec les identifiants communiqués lors de l'installation du module SMS. Si vous avez perdu vos identifiants, contactez Odeis.



➤ Le solde de SMS est indiqué **Total SMS Top** :

Date du crédit	Tarif	Crédit HT (€)
28 mai 2015 09:16:06	SMS 10.000	939,5100

Récapitulation des crédits

Crédit total: € 939,5100

Total SMS Direct : 7 227 ou bien
Total SMS Top : 7 227

Fermer la session



4. ACTIVER LE MODULE SMS

Contacter le service commercial Odeis.

5. RECHARGER UN COMPTE SMS

Faites la demande à Odeis par mail ou fax.