

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 | sms.odeis.net |
| Indicatif local | +33 |
| Login | xxxxx@sms.odeis.net |
| Mot de passe | xxxxx |
| No réponse | 11 caractères sans espaces ni caractères spéciaux. Affiché sous réserve d'acceptation par l'opérateur. |
| Répertoire | incoming |
| Contrat | 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).

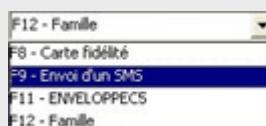
- Pour toutes ces raisons, pensez à bien signer vos messages avec le nom du magasin.

2. UTILISATION

2.1. Envoi à un client particulier

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

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

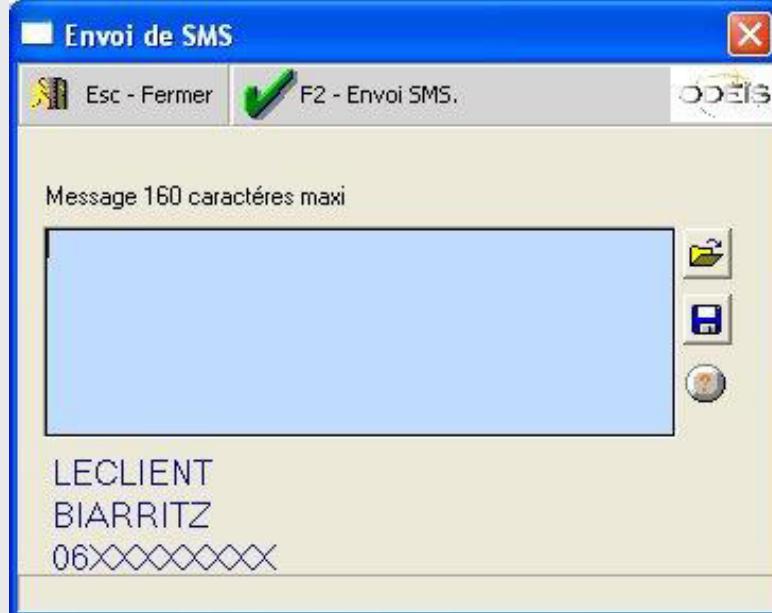


Remarques

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 

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 :

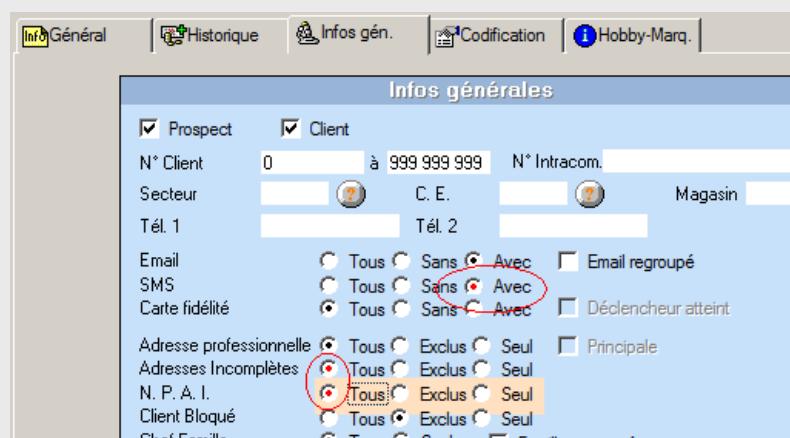
- La sélection des clients
- L'envoi d'un SMS à toute la sélection

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**

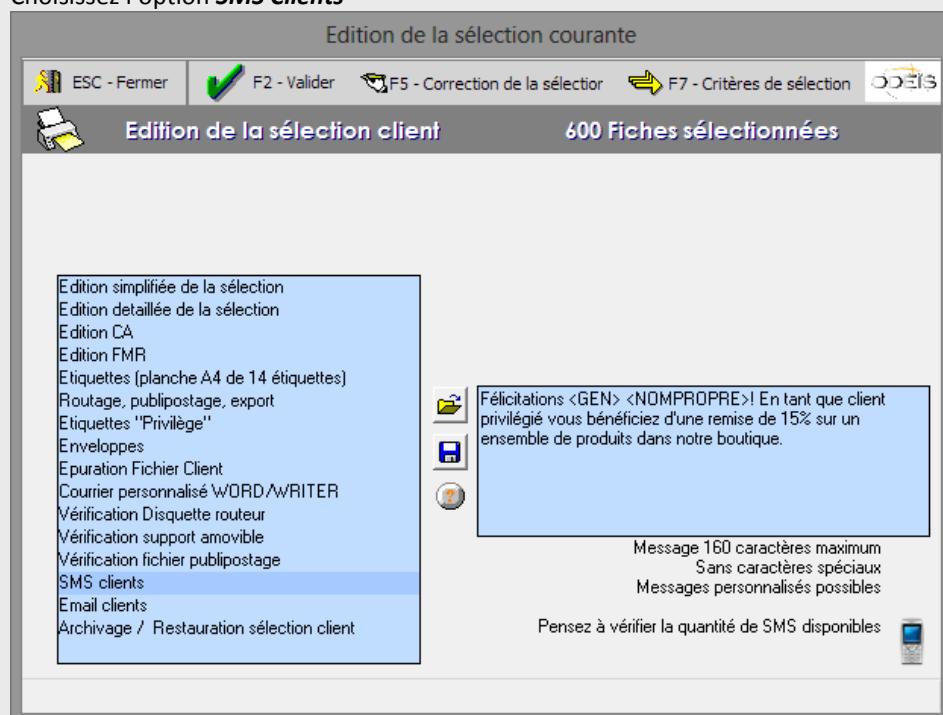


- 3) Lancez la sélection en cliquant sur **F2 - Valider**.
En fonction du volume de votre fichier Clients, le traitement peut durer quelques minutes.
- 4) Une fois le traitement terminé, la liste des destinataires est enregistrée, vous pouvez fermez la fenêtre de sélection.

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**

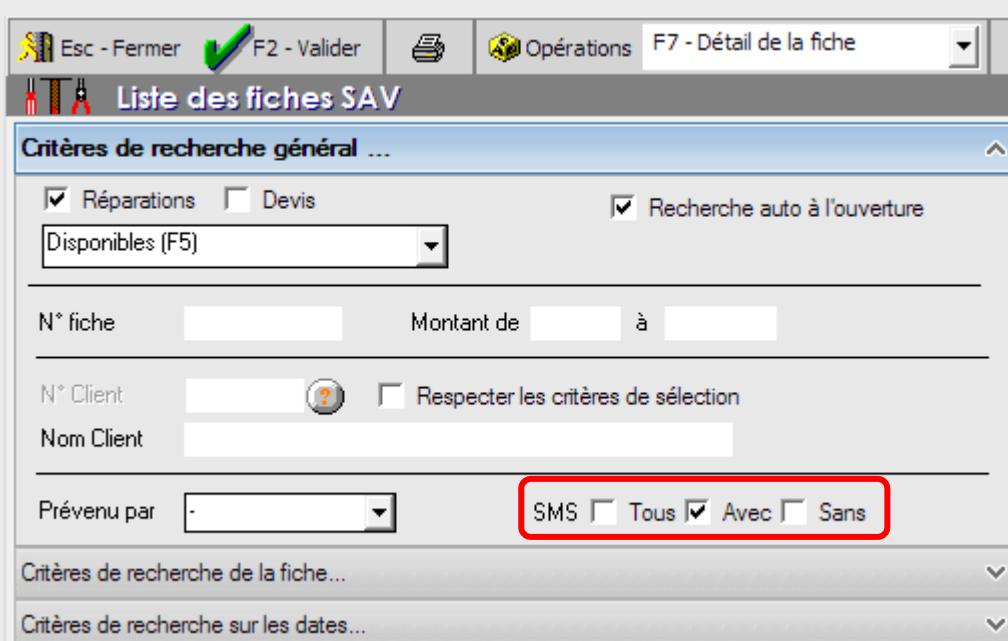
- 4) Validez l'envoi par **F2 - Valider**

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**

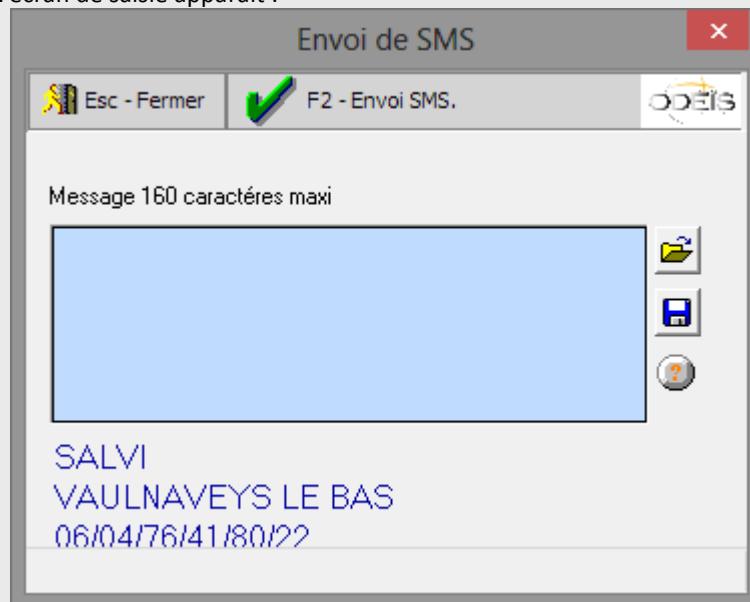


3) Sélectionnez votre réparation dans le tableau résultat et utilisez l'option d'envoi d'un SMS :

The screenshot shows the 'Liste des fiches SAV' (List of repair slips) screen. At the top, there are search criteria and filter options. A context menu is open over the table, with the option 'Alt B - Envoi d'un SMS' highlighted. The table below lists several repair slips with columns for 'N° fiche', 'Client', 'Opér.', 'DESCRIPTIF', 'Réparation', 'Montant', and 'Sortie'. The first row is selected.

| 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 :



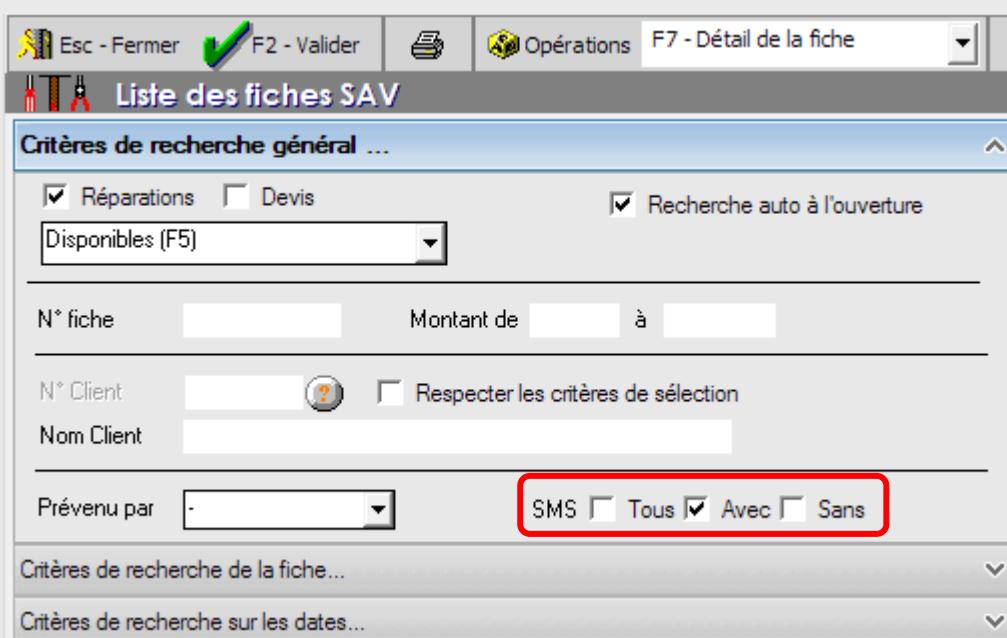
5) Validez l'envoi en cliquant sur **F2 - Envoi SMS**.
Le message sera envoyé uniquement à ce client.

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 :

The screenshot shows the 'Liste des fiches SAV' screen. At the top, there's a toolbar with icons for Esc - Fermer, F2 - Valider, Opérations, and a context menu labeled 'F7 - Détail de la fiche'. The context menu lists various keyboard shortcuts, with 'Alt C - Envoi lot SMS' highlighted. Below the toolbar is a search panel with fields for Réparations (checkbox checked), Devis (checkbox unchecked), Disponibles (F5 dropdown), N° fiche, Montant de, N° Client, Nom Client, and Prevenu par. There are also buttons for SMS, Tous (checkbox checked), Avec (checkbox unchecked), and Sans (checkbox unchecked). Below the search panel is a table titled 'Liste des fiches SAV' with columns: N° fiche, Client, Opér., DESCRIPTIF, Réparation, and Montant. The table contains several rows of repair data.

| N° fiche | Client | Opér. | DESCRIPTIF | Réparation | Montant |
|-----------|----------------|----------|----------------------------|---------------------|---------|
| 1 519 688 | RUSSELLO SABAH | Rép. | MONTRÉ ICE WATCH BLANCHE | FOURNIR ET POSER L | 0,00 |
| 518 187 | ASLAN FETHIYE | Garantie | MONTRÉ FEMME | MERCİ 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 MUNHAMED | Garantie | MONTRÉ FFMMF | NE FONCTIONNE PLEIN | 0,00 |

- 4)** L'écran de saisie apparait :

The screenshot shows the 'Liste des fiches SAV' screen with a modal dialog box overlaid. The dialog has tabs for Opér. (Rép., Garantie), DESCRIPTIF, Réparation, Montant, and Sortie. It displays a message: 'Pensez à vérifier votre crédit de SMS avant l'envoi' (Please check your SMS credit before sending) and 'Message 160 caractères maxi' (Max 160 characters message). There are also icons for Esc - Fermer, Envoyer (highlighted), Crédit SMS, and other file-related functions.

Remarque

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

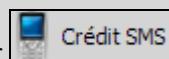
5) Validez l'envoi en cliquant sur  Envoyer.

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 !



Pour vérifier votre crédit, cliquez sur Crédit SMS

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,

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

Retour SAV - 671 BIJOUTERIE - Oper. 1

| N° fiche SAV | Client | Atelier | Prix | Interventions | | | | |
|---------------------|---|---|--|---------------|----------------------|----------|--------|-------------|
| | | | | Atelier | Interventions | PAHT Net | Coeff. | Prix client |
| 7 039 Réparation | EXBRAYAT Max - UZES Tél. 0603060303 Le client doit être prévenu par SMS <input checked="" type="checkbox"/> Prévenir par SMS | 3ORF 3ORF Date de retour 18/06/2015 Commentaire atelier | Atelier 15,00 Coeff. 3,33 Client 50,00 | 0004 | GRAVURE | 15,00 | 3,33 | 50,00 |
| 7 037 Réparation | CROZE Chantal - NIMES Tél. 0605040203 Le client doit être prévenu par SMS <input checked="" type="checkbox"/> Prévenir par SMS | 3ORF 3ORF Date de retour 18/06/2015 Commentaire atelier | Atelier 60,00 Coeff. 1,00 Client 60,00 | 0008 | REARGENTURE-RHODIAGE | 60,00 | 1,00 | 60,00 |
| 7 034 Réparation | ESLINOSSA Gilles - BELLEGARDE Tél. 0605020102 Le client doit être prévenu par SMS <input checked="" type="checkbox"/> Prévenir par SMS | 3ORF 3ORF Date de retour 18/06/2015 Commentaire atelier | Atelier 15,00 Coeff. 3,33 Client 50,00 | 0004 | GRAVURE | 15,00 | 3,33 | 50,00 |

- Validez le retour en cliquant sur

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

Retour SAV - 671 BIJOUTERIE - Oper. 1

Message (160 caractères maximum) ?

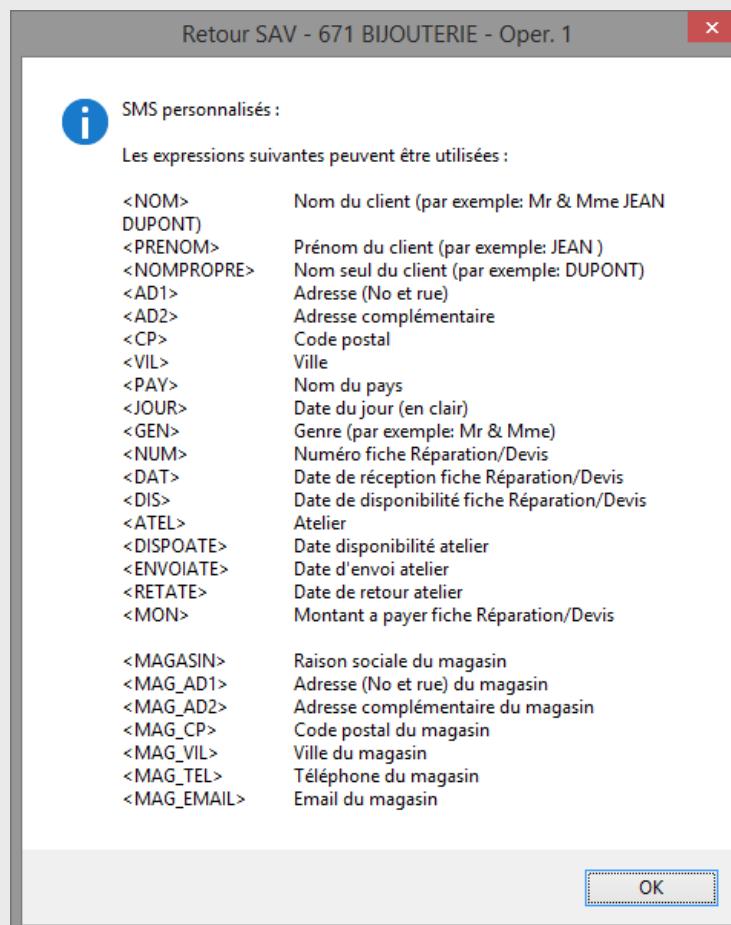
Bonjour <GEN> <NOMPRPOP>
Votre réparation n° <NUM> est disponible en magasin.
Bijouterie ILELOR 64210 BIDART

| N° fiche | Client |
|----------|-------------------------------|
| 7 039 | EXBRAYAT Max - UZES |
| 7 037 | CROZE Chantal - NIMES |
| 7 034 | ESLINOSSA Gilles - BELLEGARDE |

- Validez l'envoi en cliquant sur

2.6. Utilisation des expressions génériques

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



OK

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 !

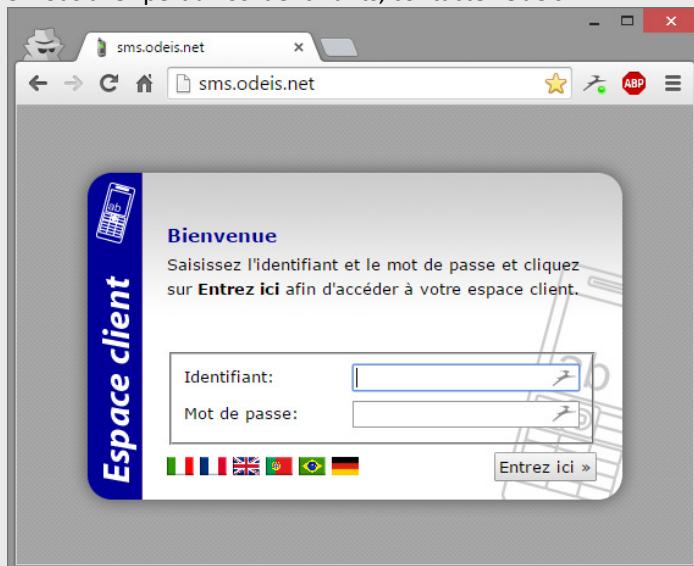
N'utilisez les expressions génériques que dans des messages courts.

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

4. ACTIVER LE MODULE SMS

Contacter le service commercial Odeis.

5. RECHARGER UN COMPTE SMS

Faites la demande à Odeis par mail ou fax.