



## SMS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. PARAMETRAGE.....</b>                           | <b>2</b>  |
| <b>2. UTILISATION .....</b>                          | <b>3</b>  |
| 2.1. Envoi à un client particulier .....             | 3         |
| 2.2. Envoi à plusieurs clients .....                 | 5         |
| 2.2.1. Sélection des clients .....                   | 5         |
| 2.2.2. Envoi du SMS .....                            | 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        |
| <b>3. CONTROLE DU SOLDE DE SMS .....</b>             | <b>14</b> |
| <b>4. ACTIVER LE MODULE SMS .....</b>                | <b>15</b> |
| <b>5. RECHARGER UN COMPTE SMS.....</b>               | <b>15</b> |

| Version | Date       | Commentaire                                     | Rédacteur |
|---------|------------|---|-----------|
| 1.0     | 12/10/2017 | Création  | KRL       |
| 1.1     | 14/03/2019 | Nouvelles copies d'écran pour le retour atelier | KRL       |
|         |            |   |           |



## 1. PARAMETRAGE

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

| SMS          |  |
|--------------|--|
| Serveur SMS  | <input type="text" value="sms.odeis.net"/> Indicateur local <input type="text" value="+33"/>                                   |
| Login        | <input type="text" value="xxxxx@sms.odeis.net"/>   |
| Mot de passe | <input type="password" value="xxxxxx"/>  |
| No réponse   | <input type="text"/> 11 caractères sans espaces ni caractères spéciaux.<br>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**
- Indicateur local **+33**
- Login Communiqué par Odeis
- Mot de passe Communiqué par Odeis
- N° réponse Chaîne 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 chaînes 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

Esc - Fermer ? F1 - Aide F2 - Valider F3 - Annuler F12 - Famille

**Fiche client**

**Coordonnées**

Genre  Prospect ☐ Client ☒  
Nom LECLIENT Code 902  
Prénom jean  
Adresse rue des lilas  
immeuble RFI N.P.A.I.  
Pays F FRANCE  
C. Postal 64200 Ville BIARRITZ  
Tél. 1 0821.022.566 Tél. 2 06XXXXXXX  
Email

**Historique**

|                  |          |         |            |
|------------------|----------|---------|------------|
| FMR              | 4 710    | Acompte | 106 467,03 |
| Nombre de ventes | 23,0     | Avoir   | 70,75      |
| Catto            | 3 571,00 | Crédit  |            |

**Infos générales** Commentaires

**Informations générales**

|                 |            |  |              |         |
|-----------------|------------|--|--------------|---------|
| Date Création   | 01/11/2000 | Destinataire   | Anniversaire | Mariage |
| % Remise        | 0,00       | <input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non | Catalogue    |         |
| Métrique        | 0          |  | CSP          |         |
| Chef de famille |            |  | Tranche Age  |         |
| Vendeur         |            |  | Hobby        |         |
| C. E.           |            |  | Libre 1      |         |
| Secteur         |            |  | Libre 2      |         |

**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.



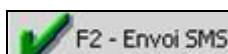
Sauvegarder le message en cours.



Liste des expressions génériques.

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

- 4) Envoyer le SMS en cliquant sur



## 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 incomplètes : **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.

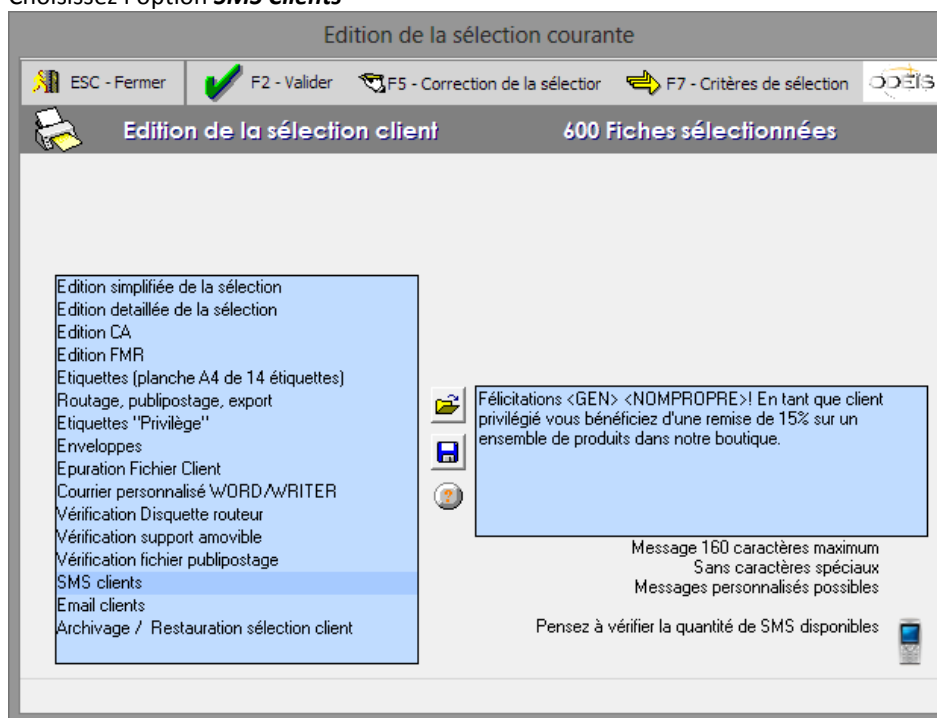
4) Une fois le traitement terminé, la liste des destinataires est enregistrée, vous pouvez fermer la fenêtre de sélection.



## 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.



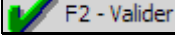
Sauvegarder le message en cours.



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 



## 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**

Esc - Fermer F2 - Valider Opérations F7 - Détail de la fiche

### Liste des fiches SAV

**Critères de recherche général ...**

☒ Réparations ☐ Devis ☒ Recherche auto à l'ouverture

Disponibles (F5)

N° fiche Montant de à

N° Client ☐ Respecter les critères de sélection

Nom Client

Prévenu par SMS ☐ Tous ☒ Avec ☐ Sans

Critères de recherche de la fiche...

Critères de recherche sur les dates...



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

**Liste des fiches SAV**

Critères de recherche général ...

☒ Réparations ☐ Devis

Disponibles (F5)

N° fiche:  Montant de:

N° Client:  ☐ Respecter les critères de sélection

Nom Client:

Prévenu par:  SMS ☐ Tous ☒ Avec ☐ Sans

Critères de recherche de la fiche...

Critères de recherche sur les dates...

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

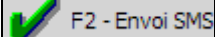
4) L'écran de saisie apparaît :

**Envoi de SMS**

Esc - Fermer F2 - Envoi SMS.

Message 160 caractères maxi

SALVI  
VAULNAVEYS LE BAS  
06/04/76/41/80/22

5) Validez l'envoi en cliquant sur . 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**

Esc - Fermer F2 - Valider Opérations F7 - Détail de la fiche

### Liste des fiches SAV

**Critères de recherche général ...**

☒ Réparations ☐ Devis ☒ Recherche auto à l'ouverture

Disponibles (F5)

N° fiche Montant de à

N° Client ☐ Respecter les critères de sélection

Nom Client

Prévenu par

SMS ☐ Tous ☒ Avec ☐ Sans

Critères de recherche de la fiche...

Critères de recherche sur les dates...



- 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 :

**Liste des fiches SAV**

Critères de recherche général ...

☒ Réparations ☐ Devis

Disponibles (F5)

N° fiche :  Montant de :

N° Client :  ☐ Respecter les critères de sélection

Nom Client :

Prévenu par :  SMS ☐ Tous ☒ Avec ☐ Sans

Critères de recherche de la fiche...

Critères de recherche sur les dates...

| N° fiche  | Client         | Opér.    | DESCRIPTIF                 | Réparation          | Montant |
|-----------|----------------|----------|----------------------------|---------------------|---------|
| 1 519 688 | RUSSELLO SABAH | Rép.     | MONTRE ICE WATCH BLANCHE   | FOURNIR ET POSER L  | 0,00    |
| 518 187   | ASLAN FETHIYE  | Garantie | MONTRE 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   | IHAYAT MOHAMED | Garantie | MONTRE FEMME               | NE FONCTIONNE PLUS  | 0,00    |

- 4) L'écran de saisie apparaît :

**Liste des fiches SAV**

Opér. DESCRIPTIF Réparation Montant Sortie

H Rép. Garantie

D Rép. Garantie

D Rép. Garantie

IN Rép. Gratuit

E Rép. Gratuit

**Pensez à vérifier votre crédit de SMS avant l'envoi**

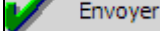
Message 160 caractères maxi

Esc - Fermer Envoyer Crédit SMS

## Remarque

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



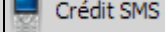
5) Validez l'envoi en cliquant sur .

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 .

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.

Retour SAV - 402 BIJOUTERIE DE LOR - Oper. %%%%

Buttons: Fermer, Retours Atelier, Supprimer, Détails

| N° fiche SAV        | Client   | Atelier  | Prix   | Interventions  |
|---------------------|--|--|--|--|
| 3 156<br>Réparation | VIDAL AUGUSTIN - BIARRITZ<br>Tél. 0755556666<br>Le client doit être prévenu par SMS<br><input checked="" type="checkbox"/> Prévenir par SMS    | 0307 ATELIER JEROME<br>Date de retour: 14/03/2019<br>Commentaire atelier     | Atelier: 12,00<br>Coef.: 2,50<br>Client: 30,00 | Interventions ? PAHT Net Coef. Prix client   |
| 3 131<br>Réparation | FONTAINE FLORINE - BIARRITZ<br>Tél. 0704010202<br>Le client doit être prévenu par SMS<br><input checked="" type="checkbox"/> Prévenir par SMS  | 0307 ATELIER JEROME<br>Date de retour: 14/03/2019<br>Commentaire atelier     | Atelier: 14,00<br>Coef.: 2,50<br>Client: 35,00 | 0022 PILE CHRONO + ETANCHEITE 14,00 2,50 35,00   |
| 2 639<br>Réparation | PORTEFOIX BERNARD - BIARRITZ<br>Tél. 0707010101<br>Le client doit être prévenu par SMS<br><input checked="" type="checkbox"/> Prévenir par SMS | 0317 ATELIER HORLOGERIE<br>Date de retour: 14/03/2019<br>Commentaire atelier | Atelier: 28,00<br>Coef.:<br>Client:            | 0039 MECANISME 2 AIGUILLES 5,00<br>0032 COURONNE ANTI POUSSIÈRE 6,00<br>2009 HORLOG. MECANISME 3 AIGUILLES 17,00 |

2) Validez le retour en cliquant sur

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

Retour SAV - 075 BIJOUTERIE - Oper. 1

Buttons: Fermer, Envoi des SMS

Message (160 caractères maximum):  
Bonjour <GEN> <NOMPROPRE>, votre réparation <NUM> est disponible en magasin.  
BIJOUTERIE XXX

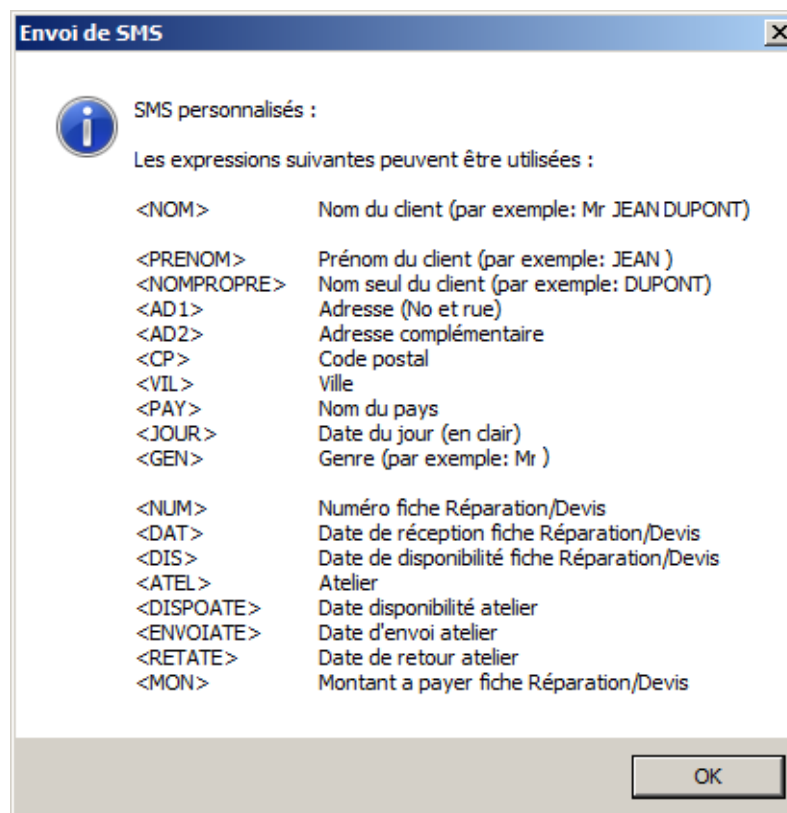
| N° fiche | Client |
|----------|--------|
| 518 113  | AZIRI  |
| 741 596  | MONTI  |

4) 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:



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.



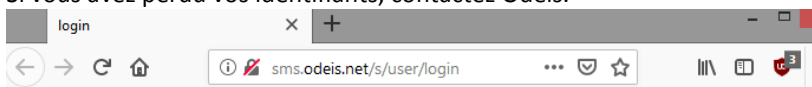
### 3. CONTROLE DU SOLDE DE SMS

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.



LOGIN

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

Platforme

sms.odeis.net/s/

SMS

LINK & LANDING

RÉPERTOIRE

Composez votre SMS

Importez votre Contac

CRÉDIT RESTANT

€ 290,790

Top

Direct

À l'étranger

1877

0

1877

Type

Titre / Sujet

Texte du message

Aucune données disponibles



#### 4. ACTIVER LE MODULE SMS

Contactez le service commercial Odeis.

#### 5. RECHARGER UN COMPTE SMS

Faites la demande à Odeis par mail ou fax.