

**SMS**

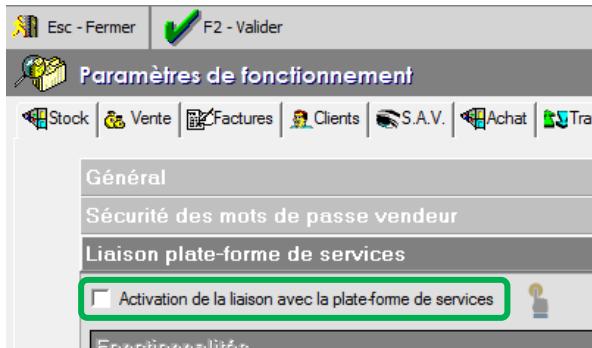
<b>1. PARAMETRAGES .....</b>	<b>2</b>
<b>2. UTILISATION .....</b>	<b>3</b>
2.1. Envoi à un client particulier .....	3
2.2. Envoi à plusieurs clients.....	5
2.3. Envoi à un client particulier pour du SAV .....	7
2.4. Envoi à plusieurs clients pour du SAV .....	9
2.5. Envoi lors du Retour Atelier SAV .....	11
2.6. Utilisation des expressions génériques.....	12
2.7. STOP SMS.....	13
<b>3. ACTIVER LE MODULE SMS.....</b>	<b>13</b>
<b>4. RECHARGER UN COMPTE SMS.....</b>	<b>13</b>

Version	Date	Commentaire	Rédacteur
<b>1</b>	12/10/2017	Création	KRL
<b>2</b>	14/03/2019	Nouvelles copies d'écran pour le retour atelier	KRL
<b>3</b>	14/11/2019	Mise à jour des copies d'écran + ajout chapitre 2.7	KRL
<b>4</b>	01/03/2021	Chapitre 1 : ajout du domaine dans le login	KRL
<b>5</b>	24/08/2021	Adaptations pour la V24	KRL

## 1. PARAMETRAGES

Accès : **Divers > Paramétrages > Paramètres fonctionnement**  
**Onglet Divers**

- Activer la « Liaison Plate-forme de services »



- Activer la fonctionnalité SMS sur la plate-forme : <http://admin.yoni-hbjo.fr/>  
Le nom de l'entité correspond à la licence Odeis (ex : YC1110-001)

### 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 « \_ »).

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).

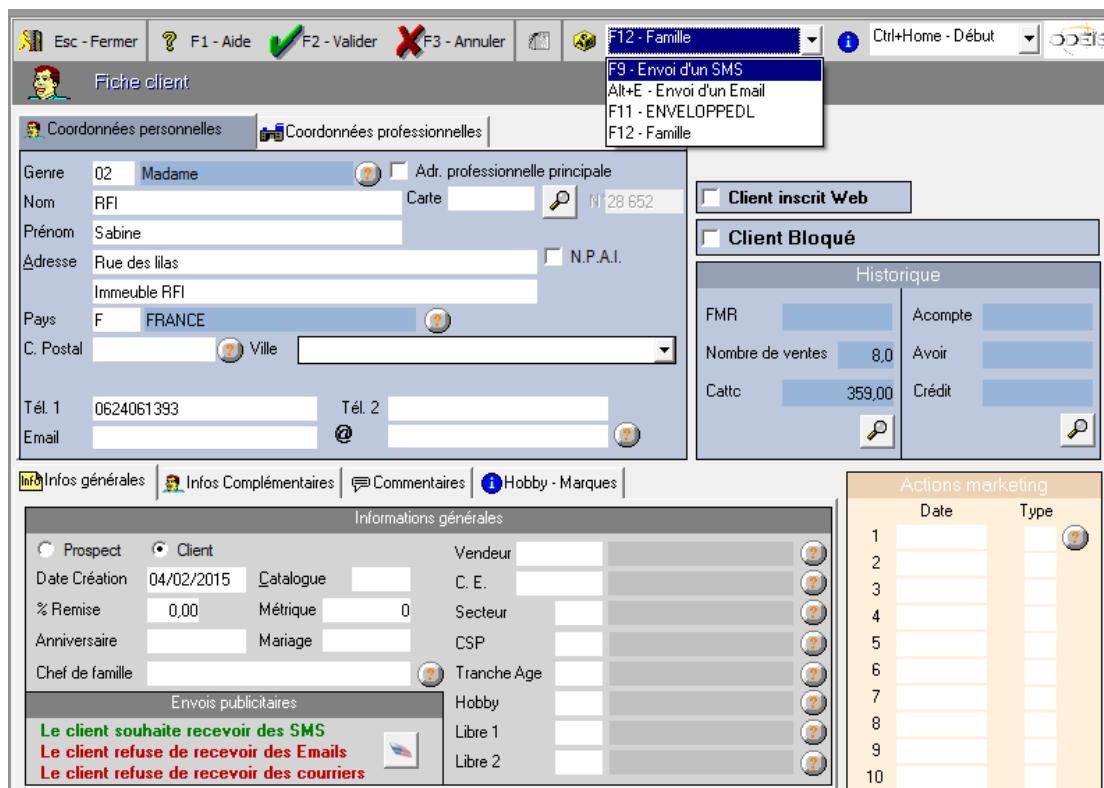
- Pour toutes ces raisons, pensez à bien signer vos messages avec le nom du magasin.

## 2. UTILISATION

### 2.1. Envoi à un client particulier

- 1) Sélectionnez votre client dans le menu

**Clients > Gestion clients**



- 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.

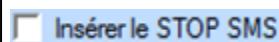


Sauvegarder le message en cours.



Liste des expressions génériques.

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

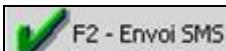


Voir paragraphe **2.7. STOP SMS**

#### Remarque

Pensez à bien signer vos messages avec le nom du magasin.

- 4) Envoyer le SMS en cliquant sur



## 2.2. Envoi à plusieurs clients

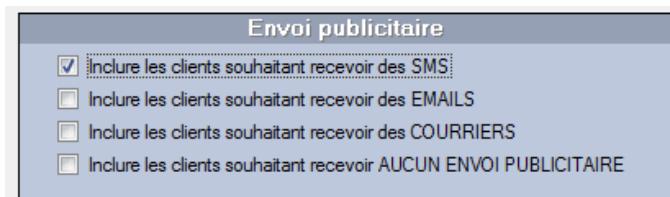
L'envoi groupé de SMS se passe en 2 étapes :

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

- 1) Allez au menu

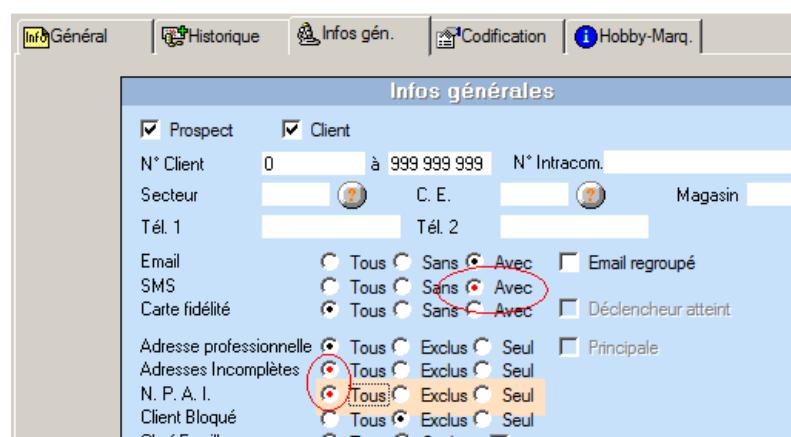
*Clients > Sélection / Editions, publipostage, exports*

- 2) Commencez par sélectionner uniquement les clients désirants recevoir des SMS



- 3) 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**

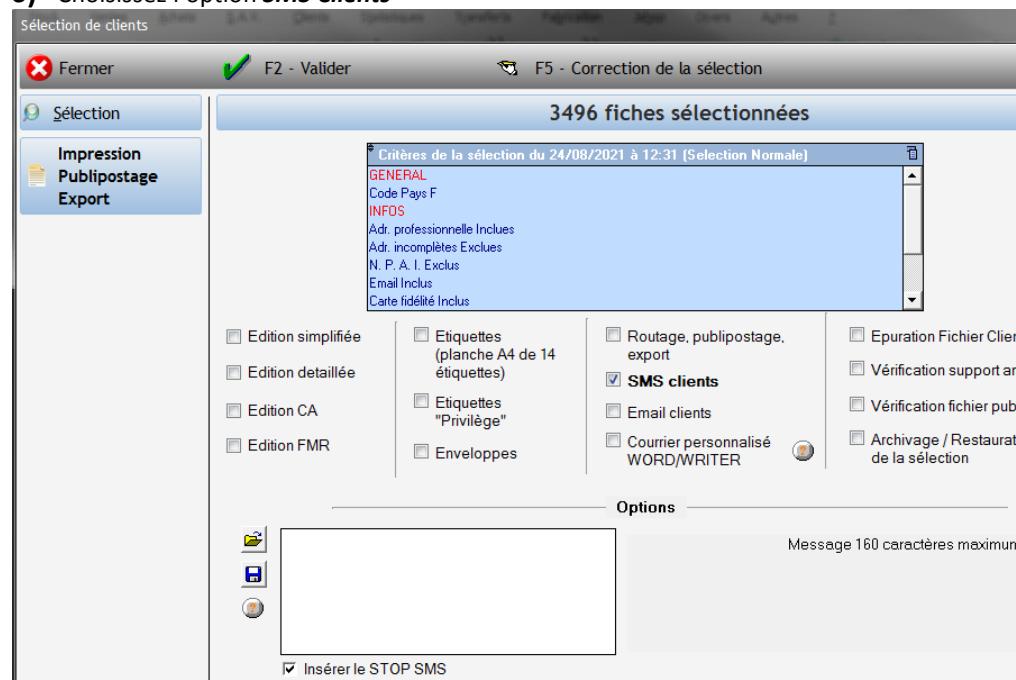


- 4) Lancez la sélection en cliquant sur  F2 - Valider.

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

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

6) Choisissez l'option **SMS Clients**



7) Saisissez votre texte dans la zone.

**Actions possibles**



Ouvrir un message enregistré.

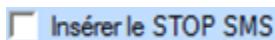


Sauvegarder le message en cours.



Liste des expressions génériques.

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

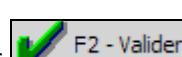


Voir paragraphe **2.7. STOP SMS**

**Remarque**

Pensez à bien signer vos messages avec le nom du magasin.

8) Validez l'envoi par



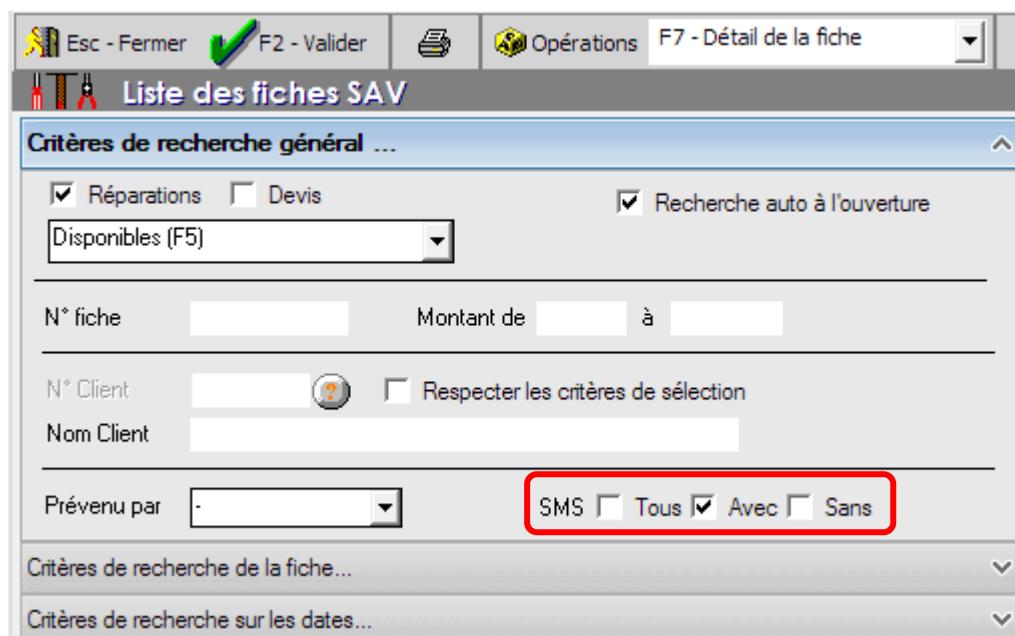
## 2.3. Envoi à un client particulier pour du SAV

1) Allez au menu

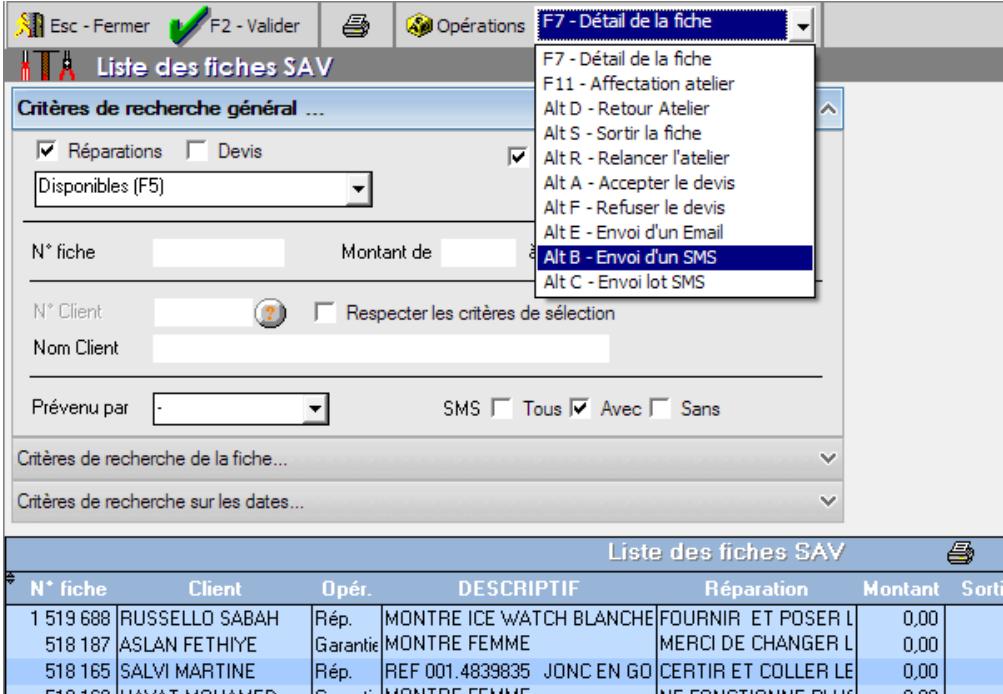
**SAV > Gestion des fiches**

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**

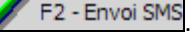


3) Sélectionnez votre réparation dans le tableau résultat et utilisez l'option d'envoi d'un SMS :



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 menu also includes other options like 'F7 - Détail de la fiche', 'F11 - Affectation atelier', and 'Alt C - Envoi lot SMS'. The repair list table shows several entries with columns for N° fiche, Client, Opér., DESCRIPTIF, Réparation, Montant, and Sortie.

N° fiche	Client	Opér.	DESCRIPTIF	Réparation	Montant	Sortie
1 519 688	RUSSELLO SABAH	Rép.	MONTRÉ ICE WATCH BLANCHE	FOURNIR ET POSER LE	0,00	
518 187	ASLAN FETHIYE	Garantie	MONTRÉ FEMME	MERCI DE CHANGER LE	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	

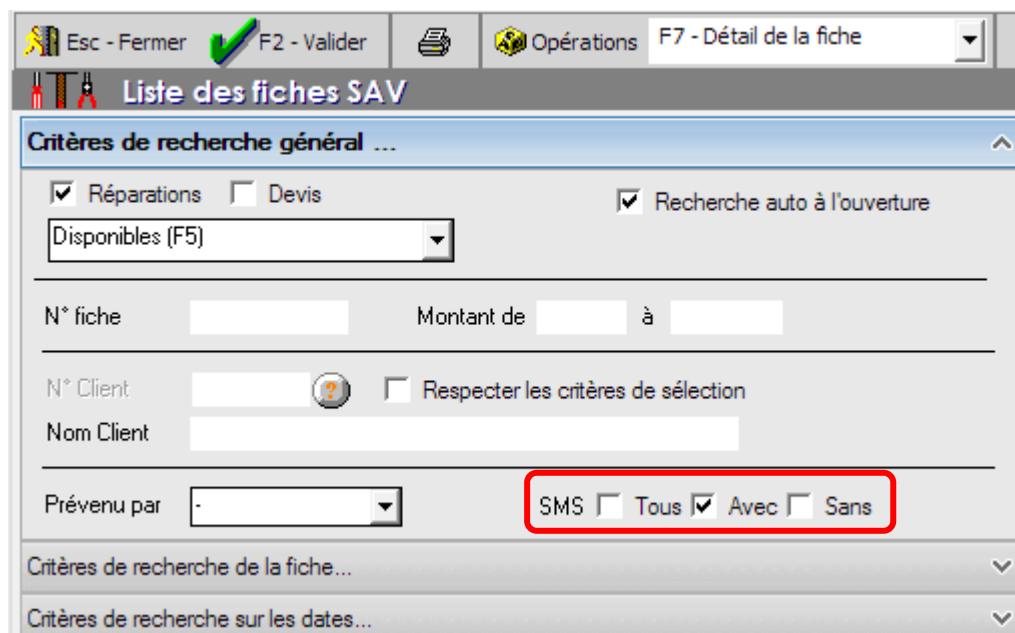
4) L'écran de saisie apparait, vous pouvez saisir votre texte et validez l'envoi en cliquant sur . Le message sera envoyé uniquement à ce client.

## 2.4. Envoi à plusieurs clients pour du SAV

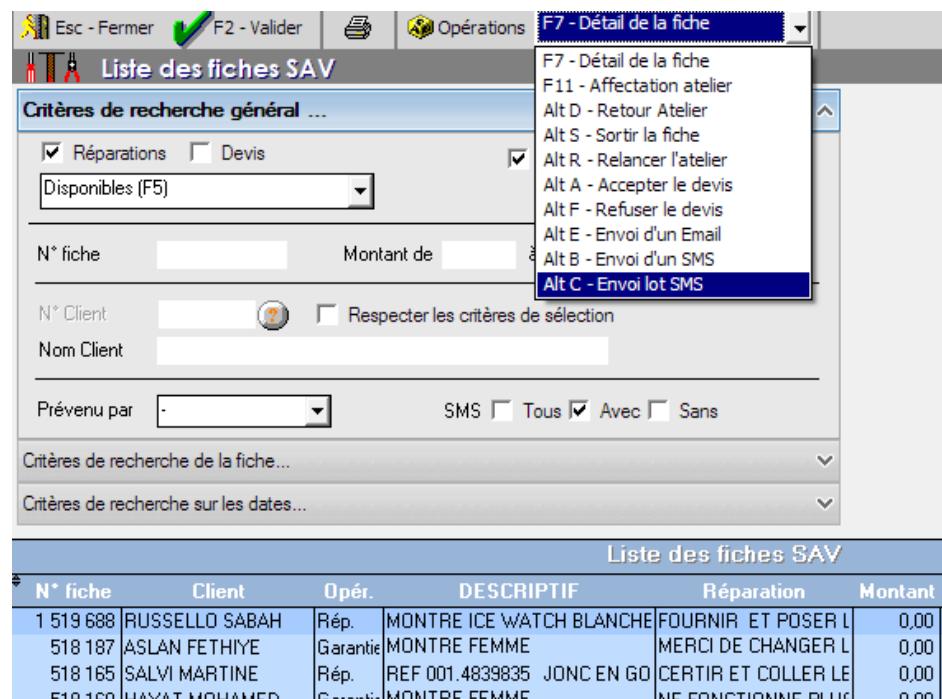
1) Allez au menu **SAV > Gestion des fiches**

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**



- 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

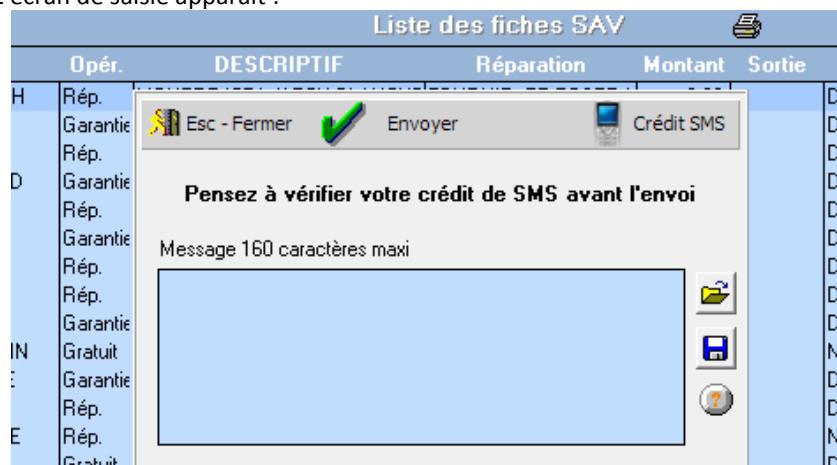
Critères de recherche de la fiche ...

Critères de recherche sur les dates ...

**Liste des fiches SAV**

N° fiche	Client	Opér.	DESCRIPTIF	Réparation	Montant
1 519 688	RUSSELLO SABAH	Rép.	MONTRÉ ICE WATCH BLANCHE	FOURNIR ET POSER LE	0,00
518 187	ASLAN FETHIYE	Garantie	MONTRÉ FEMME	MERCI DE CHANGER LE	0,00
518 165	SALVI MARTINE	Rép.	REF 001.4839835 JONC EN GO	CERTIR ET COLLER LE	0,00
518 180	HAYAT MOHAMMED	Garantie	MONTRÉ FFMMF	NE FONCTIONNE PAS	0,00

- 4) L'écran de saisie apparaît :



**Liste des fiches SAV**

**Opér.** DESCRIPTIF Réparation Montant Sortie

H Rép. Esc - Fermer Envoyer Crédit SMS

D Garantie

D Rép.

D Garantie

D Rép.

D Garantie

D Rép.

D Garantie

IN Gratuit

E Garantie

E Rép.

E Rép.

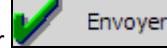
E Gratuit

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

Message 160 caractères maxi

### Remarques

- Pour les envois par lot, pensez à utiliser les expressions génériques :  
Voir le paragraphe **2.6. Utilisation des expressions génériques**.
- Pensez à bien signer vos messages avec le nom du magasin.

- 5) Validez l'envoi en cliquant sur  **Envoyer**.
- Le message sera envoyé à tous les clients des réparations sélectionnées.

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

### 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 :

Retour SAV - 075 BIJOUTERIE - Oper. 1

Fermer		Envoi des SMS		SMS	
			Message (160 caractères maximum)	N° fiche	Client
Bonjour <GEN> <NOMPROPRE>, votre réparation <NUM> est disponible en magasin. BIJOUTERIE XXX				518 113	AZIRI
				741 596	MONTI

### Remarque

Le message du retour atelier peut être paramétré via le menu :

Divers > Paramétrages > Paramètres fonctionnement > Onglet SAV

Esc - Fermer  F2 - Valider

Paramètres de fonctionnement

Stock Vente Factures Clients S.A.V. Achat Ti

Présentation écran

Edition Fiche / Devis

Prévenir les clients des retours atelier

SMS  Pas de message par défaut  Proposition d'un message (Message modifiable)  Message à envoyer (Message non modifiable)

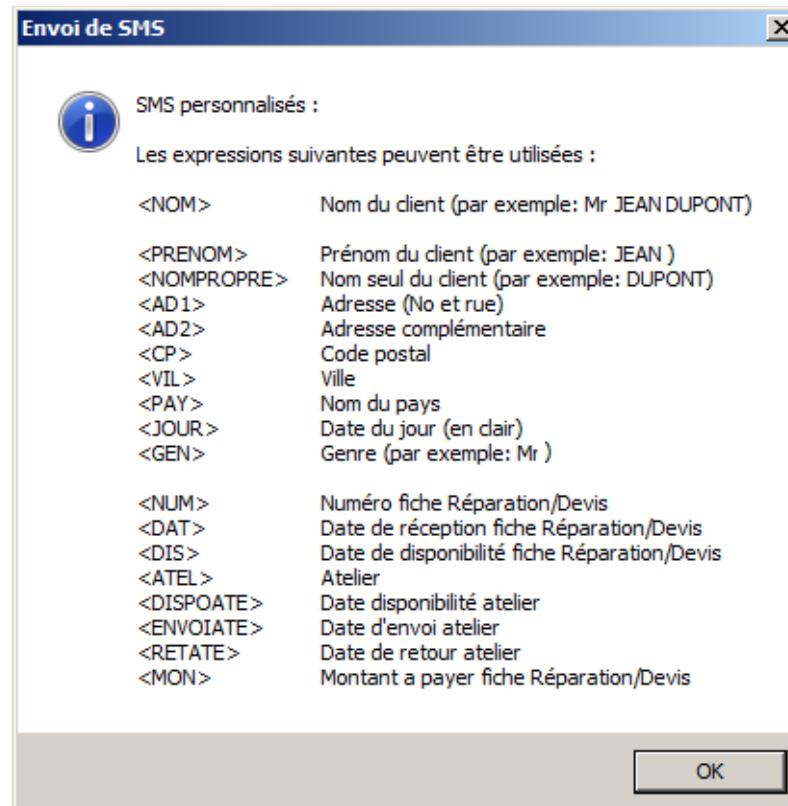
Message (160 caractères maximum)

Bonjour <GEN>, votre réparation <NUM> est disponible en magasin. Merci de vous munir de votre ticket pour venir récupérer votre article.  
Bijouterie Showroom

### 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.

## 2.7. STOP SMS



Pour être conforme à la législation (Article L34-5 du Code des postes et des communications électroniques), vous devez activer le « **Stop SMS** » lors des envois par lot. Cette option ajoutera automatiquement un texte en fin de SMS expliquant au client qu'il peut demander à ne plus recevoir de SMS en envoyant le texte « STOP » au **36608** (SMS gratuit). En activant cette option, la longueur maximale de votre texte sera de 149 caractères.

## 3. ACTIVER LE MODULE SMS

Contacter le service commercial Odeis au 04.76.84.25.70

## 4. RECHARGER UN COMPTE SMS

Faites la demande en envoyant un mail à [info@odeis.net](mailto:info@odeis.net)