

SMS

1. PARAMETRAGES	2
2. UTILISATION	3
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
3. ACTIVER LE MODULE SMS.....	13
4. RECHARGER UN COMPTE SMS.....	13

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

The screenshot shows the 'Fiche client' (Client Card) interface. At the top, there is a toolbar with icons for 'Esc - Fermer', 'F1 - Aide', 'F2 - Valider', 'F3 - Annuler', and a dropdown menu currently showing 'F12 - Famille'. The dropdown menu also lists 'F9 - Envoi d'un SMS', 'Alt+E - Envoi d'un Email', 'F11 - ENVELOPPEDL', and 'F12 - Famille'. The main form is divided into 'Coordonnées personnelles' and 'Coordonnées professionnelles' tabs. The 'Coordonnées personnelles' tab is active, showing fields for 'Genre' (02 Madame), 'Nom' (RFI), 'Prénom' (Sabine), 'Adresse' (Rue des lilas), 'Pays' (F FRANCE), 'C. Postal', 'Ville', 'Tél. 1' (0624061393), 'Tél. 2', and 'Email'. To the right, there are checkboxes for 'Client inscrit Web' and 'Client Bloqué', and a 'Historique' section with fields for 'FMR', 'Nombre de ventes' (8,0), 'Cattc' (359,00), 'Acompte', 'Avoir', and 'Crédit'. Below the main form, there are tabs for 'Infos générales', 'Infos Complémentaires', 'Commentaires', and 'Hobby - Marques'. The 'Infos générales' tab is active, showing 'Informations générales' with fields for 'Prospect' (unchecked), 'Client' (checked), 'Date Création' (04/02/2015), '% Remise' (0,00), 'Anniversaire', 'Chef de famille', 'Vendeur', 'C. E.', 'Secteur', 'CSP', 'Tranche Age', 'Hobby', 'Libre 1', and 'Libre 2'. At the bottom left, there is a section 'Envois publicitaires' with three status messages: 'Le client souhaite recevoir des SMS' (green), 'Le client refuse de recevoir des Emails' (red), and 'Le client refuse de recevoir des courriers' (red). On the right, there is an 'Actions marketing' table with columns 'Date' and 'Type' and rows numbered 1 to 10.

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

This is a close-up of the dropdown menu from the previous screenshot. The option 'F9 - Envoi d'un SMS' is highlighted in blue, indicating it has been selected. The other options visible are 'F12 - Famille', 'Alt+E - Envoi d'un Email', 'F11 - ENVELOPPEDL', and 'F12 - Famille'.

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**



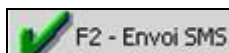
Insérer le STOP SMS

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

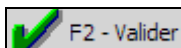
Clients > Sélection / Editions, publipostage, exports

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 incomplètes : **Tous**
- NPAI : **Tous**

4) Lancez la sélection en cliquant sur



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**



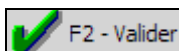
Insérer le STOP SMS

Voir paragraphe **2.7. STOP SMS**

Remarque

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

8) Validez l'envoi par



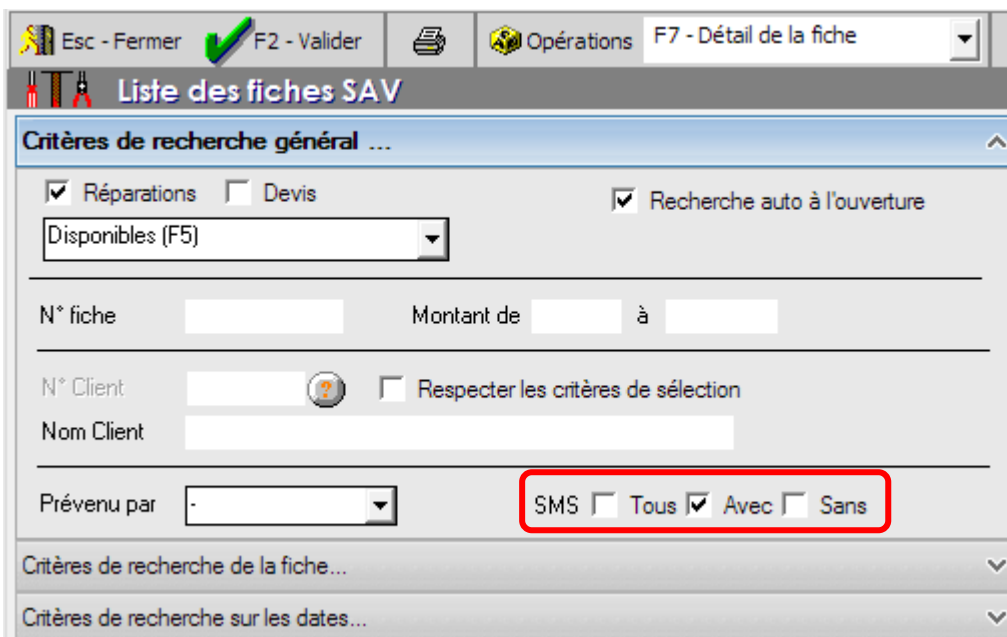
2.3. Envoi à un client particulier pour du SAV

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.

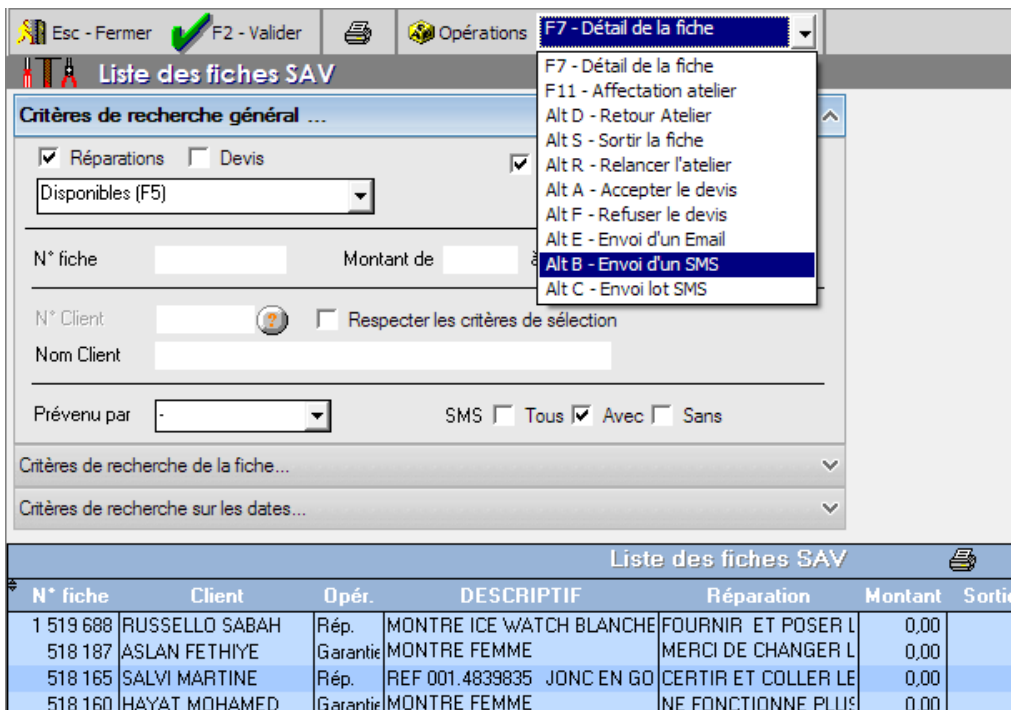
Pour ne sélectionner que des réparations dont les clients ont un numéro de portable renseigné, cochez le critère **SMS : Avec**



The screenshot shows the 'Liste des fiches SAV' window. At the top, there is a toolbar with icons for 'Esc - Fermer', 'F2 - Valider', 'Opérations', and 'F7 - Détail de la fiche'. Below the toolbar, the window title is 'Liste des fiches SAV'. The main area is titled 'Critères de recherche général ...'. It contains several search criteria:

- ☒ Réparations ☐ Devis
- ☒ Recherche auto à l'ouverture
- Disponibles (F5) (dropdown menu)
- N° fiche: [] Montant de [] à []
- N° Client: [] ☐ Respecter les critères de sélection
- Nom Client: []
- Prévenu par: []
- SMS: ☐ Tous ☒ Avec ☐ Sans (This section is highlighted with a red box in the original image)
- Critères de recherche de la fiche... (dropdown menu)
- Critères de recherche sur les dates... (dropdown menu)

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:

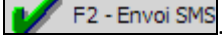
N° Client: ☐ Respecter les critères de sélection

Nom Client:

Prévenu par: SMS ☐ Tous ☒ Avec ☐ Sans

Liste des fiches SAV

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

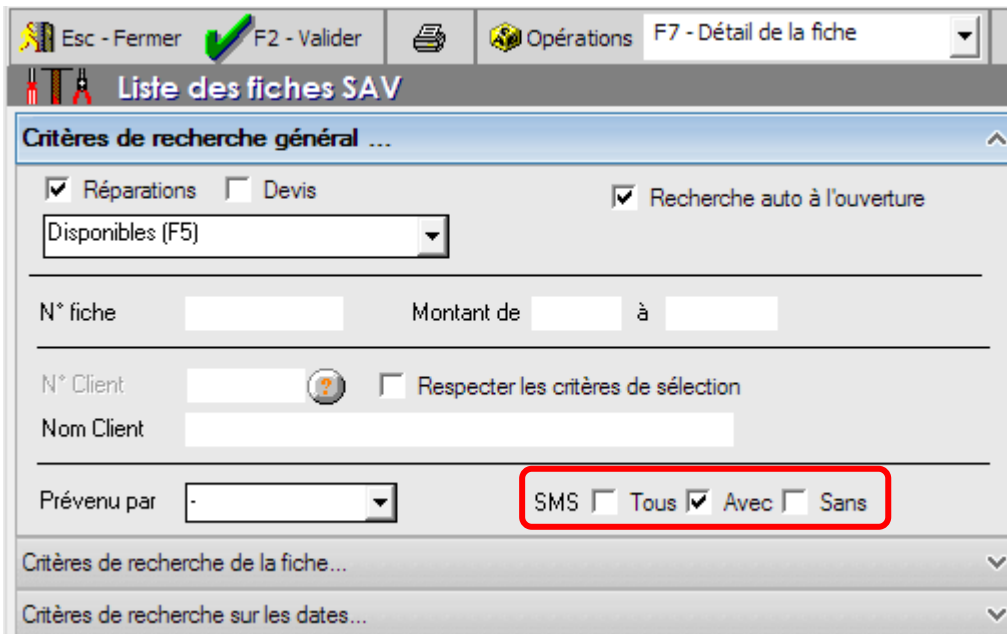
2.4. Envoi à plusieurs clients pour du SAV

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**



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

Liste des fiches SAV

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	HAÏYAT 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. Di
Garantie Di
Rép. Di
D Garantie Di
Rép. Di
Garantie Di
Rép. Di
Rép. Di
Garantie Di
Gratuit Na
Garantie Di
Rép. Di
E Rép. Na
Gratuit Di

Pensez à vérifier votre crédit de SMS avant l'envoi

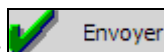
Message 160 caractères maxi

Esc - Fermer Envoyer Crédit SMS

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



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.

N° fiche SAV	Client	Atelier	Prix	Interventions
3 156 Réparation	VIDAL AUGUSTIN - BIARRITZ Tél. 0755556666	0307 ATELIER JEROME Date de retour 14/03/2019 Commentaire atelier	Atelier 12,00 Coef. 2,50 Client 30,00	
3 131 Réparation	FONTAINE FLORINE - BIARRITZ Tél. 0704010202	0307 ATELIER JEROME Date de retour 14/03/2019 Commentaire atelier	Atelier 14,00 Coef. 2,50 Client 35,00	0022 PILE CHRONO + ETANCHEITE PAHT Net 14,00 Coef. 2,50 Prix client 35,00
2 639 Réparation	PORTEFOIX BERNARD - BIARRITZ Tél. 0707010101	0317 ATELIER HORLOGERIE Date de retour 14/03/2019 Commentaire atelier	Atelier 28,00 Coef. Client	0039 MECANISME 2 AIGUILLES 5,00 0032 COURONNE ANTI POUSSIERE 6,00 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 :

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

Remarque

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

Divers > Paramétrages > Paramètres fonctionnement > Onglet SAV

Paramètres de fonctionnement

Prévenir les clients des retours atelier

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

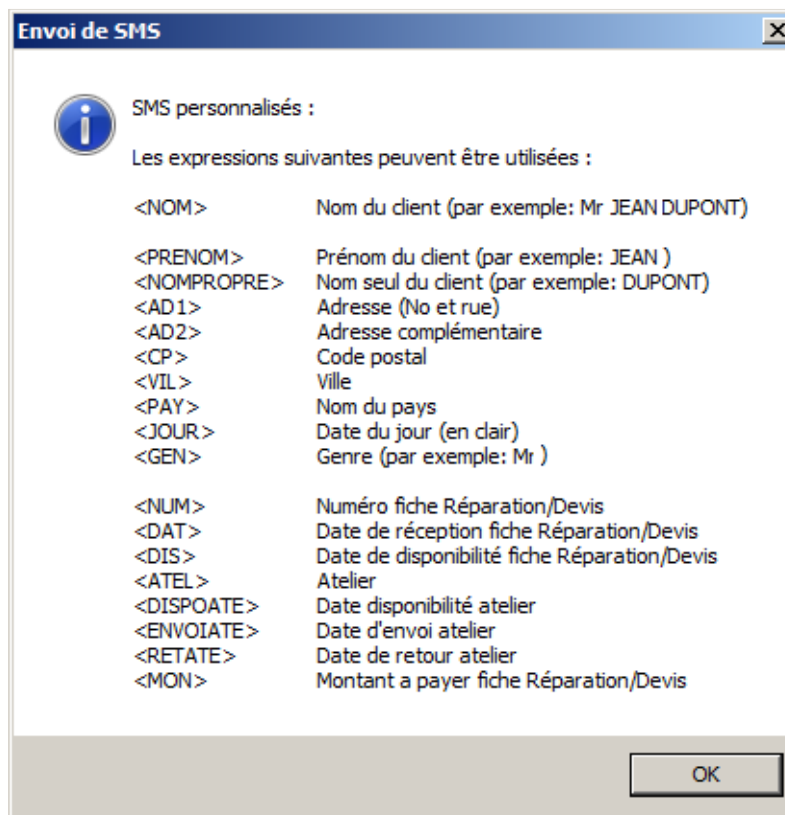
Message (160 caractères maximum)

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

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

Contactez 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