

Viesion

Mise à jour août 2022



Sommaire

1. Description générale.....	3
2. Paramétrage.....	3
2.1 Tableau de bord.....	3
2.2 Paramétrage.....	4
2.3 Modèle de SMS.....	4
2.4 Automatisme.....	5
2.5 Utilisateurs autorisés.....	6
2.6 SMS envoyés.....	6
2.7 SMS à venir.....	7
2.8 SMS par lot.....	8
2.9 Envoi libre de SMS.....	8
3. Création d'un rappel par SMS individuel	9
3.1 SMS pour rappeler un entretien.....	9
3.1.1 Entretien depuis le dossier d'un participant.....	9
3.1.2 Entretien depuis l'agenda.....	11
3.1.3 Entretien depuis Mon Tableau de Bord.....	11
3.2 SMS pour rappeler une étape	12
3.3 SMS pour rappeler une orientation	14
3.4 Entretien : SMS avec réponse	15
3.4.1 Configuration des Réalisation de l'entretien	15
3.4.2 Configuration du modèle de SMS avec réponse	16
3.4.3 Envoi du SMS.....	17
3.4.4 Visualisation de la réponse	18
3.4.5 Alerte sur les réponses par SMS	18
4. Envoi multiple de SMS.....	19
4.1 Envoi de SMS par lot	19
4.2 Envoi libre de SMS.....	20
4.2.1 Contenu du SMS	21
4.2.2 Choix de la source	21
5. Informations techniques sur les envois de SMS.....	21
5.1 Synthèse du fonctionnement.....	21
5.2 Délai d'envoi.....	22
5.3 Statut de l'envoi.....	22
5.4 Répétition des envois	22



1. Description générale

Viesion peut réaliser l'envoi de SMS, notamment à destination des participants.

Il s'agit de pouvoir :

- ⇒ Rappeler à des participants un rendez-vous (entretien) à venir,
- ⇒ Rappeler à des participants la convocation sur une orientation,
- ⇒ Rappeler à des participants le début prochain d'une étape de parcours,
- ⇒ Effectuer une information par lot vers les participants concernant un évènement (salon, emploi, information collective...),
- ⇒ Adresser des SMS à des partenaires ou entreprises,
- ⇒ ...

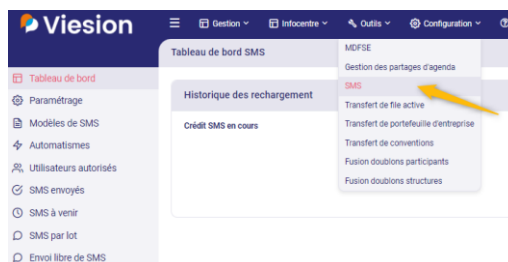
Afin de complètement maîtriser les utilisateurs qui peuvent utiliser ce service de SMS (et dans quelle circonstance), l'administrateur dispose de tous les outils nécessaires pour :

- ⇒ Suivre le crédit de SMS,
- ⇒ Visualiser les SMS envoyés ou à venir,
- ⇒ Définir les utilisateurs autorisés à utiliser le service de SMS et pour quelles situations,
- ⇒ Créer des modèles de SMS,
- ⇒ Appliquer des automatismes afin de définir des rappels par défaut pour certaines conditions.

L'intérêt de cette intégration au sein même de Viesion est de pouvoir lier des rappels par SMS à certains évènements (les entretiens, par exemple), et conserver la trace de tous les SMS envoyés avec leur contexte complet (à qui, pour quoi, par qui, avec quel message ?).

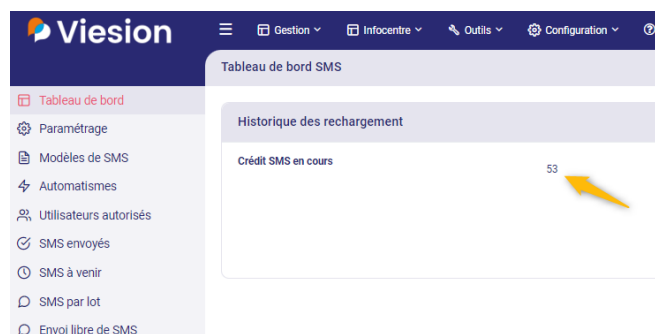
2. Paramétrage

Le/les utilisateurs désignés pour administrer le service de SMS ont accès au menu « Outils / SMS » :



2.1 Tableau de bord

Cette rubrique permet de visualiser le nombre de SMS en cours de crédit.





2.2 Paramétrage

Cette rubrique permet de définir les paramètres généraux de l'envoi de SMS.

Expéditeur : indique le libellé qui sera affiché en tant qu'expéditeur du SMS. Ce libellé est limité à 11 caractères et ne permet pas l'emploi de caractères spéciaux.

Nb max de SMS pour 1 message envoyé : si un message dépasse la taille d'un SMS (en nombre de caractères), il peut être décompté du crédit pour plusieurs SMS. Dans les paramètres, si ce « nb max de SMS » est laissé à 1, cela ne sera pas possible et la limite du nombre de caractères sera bloquante pour l'envoi d'un SMS. Si ce nombre est augmenté, cela fixe la limite du nombre de SMS pour un seul message.

Début plage horaire / Fin plage horaire : cet intervalle horaire permet de restreindre l'envoi de SMS sur des horaires données (et empêcher d'envoyer des messages pendant la nuit). Sur l'exemple de l'illustration ci-dessus, les SMS sont envoyés uniquement entre 08h le matin et 18h le soir.

Fuseau horaire : il s'agit d'indiquer le fuseau horaire dans lequel se trouve la structure qui utilise Viesion et permettre l'adaptation des plages horaires en conséquence.

Remarque : ce choix ne concerne que les DOMTOM. Par défaut, en l'absence de choix, le fuseau est placé sur celui de la métropole.

2.3 Modèle de SMS

Afin de faciliter la rédaction de SMS, il est possible de constituer des modèles qui seront disponibles depuis l'entretien, l'étape ou l'orientation.

Intitulé	Texte	Type
Test	Rdv le ((DATE_ENTRETIEN)) à ((HEURE)) - ((REALISATION))	Entretien

Le bouton « **Nouveau modèle** » permet de créer un modèle. Il convient de renseigner :

- ⇒ **Type** : permet de sélectionner la rubrique qui proposera le modèle de SMS : entretien, étape, orientation,
- ⇒ **Intitulé** : nom du modèle de SMS,
- ⇒ **Texte** : saisir le texte souhaité et ajouter des champs de fusion souhaités,



Modèle

Type * Entretien

Intitulé * Convocation avant sortie

Texte * Convocation PLIE le {{DATE_ENTRETIEN}} à {{HEURE}} avec {{COLLABORATEUR.PRENOM}} {{COLLABORATEUR.NOM}} à {{LIEU}}.
Tel {{COLLABORATEUR.MOBILE}} - {{COLLABORATEUR.STRUCTURE.TELEPHONE}}

Réponse possible ☐

Chaque champ de fusion est représenté par un code (entre double « { ») qu'il suffit de copier-coller (ou glisser-déplacer) dans le champ « Texte » du modèle.

Champs de fusion

Date de l'entretien	{{DATE_ENTRETIEN}}
Date de l'entretien - jour de la semaine	{{DATE_ENTRETIEN_JOUR}}
Heure de l'entretien	{{HEURE}}
Durée (minutes)	{{DUREE}}
Type d'entretien	{{TYPE}}
Réalisation	{{REALISATION}}
Lieu de l'entretien	{{LIEU}}
Vecteur	{{VECTEUR}}

Remarque : la taille d'un SMS est limitée à 153 caractères. Cette limitation n'est pas prise en compte dans la constitution de modèle car les codes des champs de fusion utilisés ne préjugent pas du texte final. C'est au moment où le SMS sera constitué (depuis un entretien par exemple) que la vérification sera faite.

2.4 Automatisation

Cette rubrique permet de créer des automatismes d'envoi de SMS pour les entretiens en fonction d'un collaborateur et d'un type d'entretien précis.

Viesion

Gestion | Infocentre | Outils | Configuration

Automatisme SMS

Modèle	Types d'entretien	Délai de rappel
Test		1 jours

Tableau de bord | Paramétrage | Modèles de SMS | **Automatismes** | Utilisateurs autorisés | SMS envoyés | SMS à venir | SMS par lot | Envoi libre de SMS

Lors de la création de l'automatisme (bouton « **Nouvel automatisme** »), il convient de sélectionner le ou les collaborateurs et le ou les types d'entretien concernés par l'automatisme puis d'indiquer le délai de rappel et le modèle de SMS à utiliser.

Créer un automatisme

Paramètres

Collaborateurs

Types d'entretien

Délai de rappel * 1 jours avant

Modèle de SMS *



2.5 Utilisateurs autorisés

Seuls les utilisateurs autorisés peuvent utiliser le service de SMS.

Il est possible d'autoriser individuellement chaque utilisateur à utiliser (ou pas) l'envoi de SMS « individuel instantané », « individuel programmé », « par lot » et / ou « libre ».

Structure	Utilisateur	SMS IndividuelInstantané	SMS IndividuelProgramme	SMS ParLot	SMS Libre
		☐	☐	☐	☐
		☒	☒	☒	☒
		☒	☒	☒	☒
		☐	☐	☐	☐

Dans le cas **individuel**, seuls les SMS créés depuis un entretien, une étape ou une orientation sont autorisés.

Dans le cas **par lot**, l'utilisateur peut envoyer des SMS par lot depuis la rubrique « SMS par lot ».

Dans le cas **Libre**, l'utilisateur peut envoyer des SMS par lot depuis la rubrique « Envoi libre de SMS ».

2.6 SMS envoyés

Cette rubrique liste l'ensemble des SMS déjà envoyés.

Date d'envoi prévue	Date d'envoi réelle	Destinataire	Téléphone destinataire	Contexte	Collaborateur	Contenu du sms	Statut
09:30	09:30			Entretien		Rappel rendez-vous	Envoyé et bien reçu
15:30	15:30			Entretien		Rappel rdv	Envoyé et bien reçu
15:00	15:00			Entretien		Rappel rdv	Envoyé et bien reçu
11:00	11:01			Entretien		Rappel rdv	Envoyé et bien reçu
10:00	10:00			Entretien		prochain rdv	Envoyé et bien reçu

Pour chaque SMS, on connaît :

- ⇒ Date d'envoi prévue,
- ⇒ Date d'envoi réelle,
- ⇒ Destinataire : le nom du participant destinataire (lorsque le destinataire n'est pas un participant de la base, cette colonne est vide),
- ⇒ Téléphone destinataire,
- ⇒ Contexte : entretien, étape, orientation,
- ⇒ Collaborateur : la personne à l'origine de la programmation du SMS (il ne s'agit pas forcément du collaborateur qui va réaliser le suivi, mais bien de celui qui l'a saisi et a donc programmé l'envoi de SMS),
- ⇒ Contenu du SMS,
- ⇒ Statut : correspondant à l'information disponible sur l'état de celui-ci :

- Envoyé et reçu

Le SMS a bien été livré sur un mobile allumé

- Envoyé et non reçu



Le SMS a bien été envoyé mais le mobile est pour l'instant injoignable (éteint, pas de réseau, SIM pleine, ...) Durant 48h, les opérateurs essayent de livrer à nouveau le SMS. Passé ce délai, le statut passe en "expiré"

- En cours

Le SMS est en cours d'envoi. Ce statut va évoluer.

- Echec

Le SMS n'a pas pu être délivré car le numéro est annoncé inaccessible par les opérateurs.

- Expiré

Le SMS a expiré car le mobile du destinataire reste injoignable après 48h. Le numéro est annoncé valide par les opérateurs.

Remarque : les 3 statuts « SMS délivré », « SMS non délivré » et « en STOP SMS » sont des statuts finaux (les autres étant des statuts intermédiaires, ils décrivent l'état en cours de l'envoi du SMS).

Cliquer sur une ligne de SMS permet d'accéder au contexte dont il dépend et pour lequel il va être envoyé (entretien, étape ou orientation).

Cette liste peut être exportée vers Excel au moyen du bouton éponyme. Il est également possible de filtrer les SMS dans la partie des gestes métier « Affiner la recherche » (période, statuts, SMS par lot ou hors lot) puis d'exporter le résultat vers Excel.

2.7 SMS à venir

Cette rubrique affiche la liste de tous les SMS programmés et non encore envoyés :

	Date d'envoi prévue	Date d'envoi réelle	Destinataire	Téléphone destinataire	Contexte	Collaborateur	Contenu du sms	Statut
☐	17:15				Orientator		Rdv le 24/05/	Pas encore envoyé
☐	13:15				Orientator		Rdv le 24/05/	Pas encore envoyé
☐	14:30				Orientator		RDV FORMATION	Pas encore envoyé
☐	13:30				Entretien		RDV PLIE le 29/08/	Pas encore envoyé

Pour chacun des SMS sont indiqués :

- ⇒ Date d'envoi prévue,
- ⇒ Date d'envoi réelle,
- ⇒ Destinataire : le nom du participant destinataire (lorsque le destinataire n'est pas un participant de la base, cette colonne est vide),
- ⇒ Téléphone destinataire,
- ⇒ Contexte : entretien, étape, orientation,
- ⇒ Collaborateur : la personne à l'origine de la programmation du SMS (il ne s'agit pas forcément du collaborateur qui va réaliser le suivi, mais bien de celui qui l'a saisi et a donc programmé l'envoi de SMS),
- ⇒ Contenu du SMS,
- ⇒ Statut : correspondant à l'information disponible sur l'état de celui-ci :



- « Pas encore envoyé »

Cette liste peut être exportée vers Excel au moyen du bouton éponyme. Il est également possible de filtrer les SMS dans la partie des gestes métier « Affiner la recherche » (période, statuts, SMS par lot ou hors lot) puis d'exporter vers Excel.

Cliquer sur une ligne de SMS permet d'accéder au contexte dont il dépend et pour lequel il va être envoyé (entretien, étape ou orientation).

Il est possible de supprimer un ou plusieurs SMS afin qu'ils ne soient pas envoyés. Pour cela, il faut cocher le ou les SMS souhaités puis cliquer sur la corbeille.

Sms à venir								50 résultats
☐	Date d'envoi prévu	Date d'envoi réelle	Destinataire	Téléphone destinataire	Contexte	Collaborateur	Contenu du sms	Statut
☒	23/05/17:15				Orientation			Pas encore envoyé 
☐	23/05/13:15				Orientation		Rdv le 24/05/...	Pas encore envoyé 

Remarque : cette suppression peut également se faire directement depuis le contexte de l'envoi (entretien, étape, orientation).

2.8 SMS par lot

Cette rubrique permet de créer un envoi de SMS en lot (voir détail 4.1 Envoi de SMS par lot en page 19)

2.9 Envoi libre de SMS

Cette rubrique permet de créer un envoi libre de SMS (voir détail 4.2 Envoi libre de SMS en page 20)



3. Création d'un rappel par SMS individuel

Les rappels par SMS peuvent être effectués depuis :

- ⇒ Un entretien,
- ⇒ Une étape,
- ⇒ Une orientation,

Dans ces 3 cas, cela concerne obligatoirement quelque chose dans le futur.

Remarque : la création d'un rappel par SMS n'est accessible que par les utilisateurs autorisés.

3.1 SMS pour rappeler un entretien

3.1.1 Entretien depuis le dossier d'un participant

Lors de la saisie d'un entretien, si celui-ci a **une date de début dans le futur**, il est alors possible d'activer la fonctionnalité « Rappel par SMS » en activant le bouton.

Lors de l'enregistrement de l'entretien, la fenêtre « Rappel SMS » s'ouvre. Elle permet de paramétrer l'envoi du SMS de rappel :



Délai de rappel : permet d'indiquer combien de jours avant l'entretien le rappel va être envoyé. Il est possible de sélectionner un élément dans la liste déroulante proposée (de 1 à 6 jours avant). Lors de la sélection d'un élément, la date « Envoi prévu » se mettra automatiquement à jour. Il est toutefois possible de saisir directement la date souhaitée dans « Envoi prévu », sans sélection d'une donnée dans le champ « Délai de rappel ».

Remarque : l'envoi de SMS doit être programmé obligatoirement dans la plage horaire définie dans le paramétrage (voir 2.2 Paramétrage en page 4). Ainsi, si un entretien est prévu à 08h00 mais que la plage horaire des envois débute à 09h00, le SMS sera envoyé 1 jour avant à 09h00.

Modèle de SMS : permet de choisir quel modèle de SMS doit être utilisé pour rédiger le modèle de rappel. Le choix d'un modèle change automatiquement le contenu du SMS. Il est toutefois possible de modifier manuellement le contenu du SMS ou de ne pas choisir de modèle et de rédiger intégralement le contenu du SMS.

Envoi prévu : si aucun élément n'a été sélectionné dans « Délai de rappel », il convient de sélectionner dans le calendrier proposé ou de saisir manuellement la date et l'heure d'envoi souhaitées.

Texte : permet de saisir le contenu du SMS si aucun modèle de SMS n'a été sélectionné.

Remarque : si un automatisme est défini pour le collaborateur et le type d'entretien choisi (voir 2.4 Automatisme en page 5), la fonctionnalité de rappel par SMS est automatiquement activée et les informations du rappel par SMS préremplies. L'utilisateur a la possibilité de modifier ou d'annuler le rappel par SMS ainsi préétabli.

Si le participant concerné ne dispose pas d'un numéro de téléphone mobile au moment où le rappel par SMS est activé, un message indique que cela est impossible :

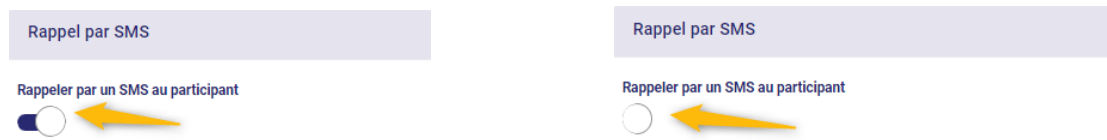
Attention : le rappel par SMS conserve le numéro de téléphone qui était présent dans le dossier du participant au moment de la création de l'entretien concerné. Si le numéro de téléphone mobile est modifié ou supprimé entre le moment où le rappel est créé et où le SMS est envoyé, c'est le numéro présent au moment de la création qui sera utilisé.

Remarque : si le détail d'un entretien est modifié sur des informations qui concernent un champ de fusion du SMS (par exemple l'horaire du suivi qui passe de 08h30 à 11h30), le contenu du SMS est automatiquement actualisé avec cette nouvelle valeur. Lors de l'enregistrement de la



modification de l'entretien, la fenêtre de rappel SMS s'ouvre automatiquement avec la modification effectuée. Il convient alors d'enregistrer le Rappel SMS. Toutefois, tout ce qui a été saisi manuellement en plus de ce qui a été généré par le modèle du SMS est supprimé pour revenir au modèle. Une fois enregistré, le rappel de SMS est programmé et sera envoyé à la date et heure correspondant au rappel choisi.

Il est possible de revenir sur l'entretien pour modifier ou supprimer le rappel par SMS tant que celui-ci n'a pas été envoyé. Pour le supprimer, il suffit de décocher la fonctionnalité « Rappel SMS ».



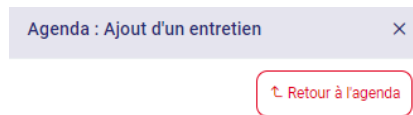
Il est également possible de supprimer le SMS depuis SMS à venir :

Sms à venir								50 résultats
☐	Date d'envoi prévu	Date d'envoi réelle	Destinataire	Téléphone destinataire	Contexte	Collaborateur	Contenu du sms	Statut
☒	23/05/17:15				Orientation			Pas encore envoyé
☐	23/05/13:15				Orientation		Rdv le 24/05/...	Pas encore envoyé

La suppression du SMS depuis SMS à venir permet de désactiver le rappel SMS.

3.1.2 Entretien depuis l'agenda

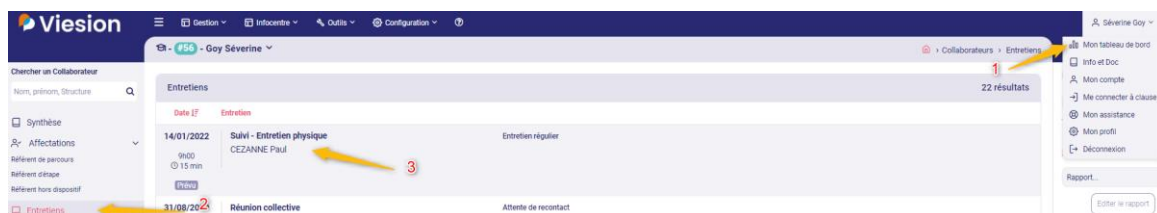
Depuis son agenda, le collaborateur peut sélectionner un entretien. Il sera automatiquement dirigé sur la page de l'entretien du participant où il pourra paramétrer l'envoi d'un rappel SMS puis revenir à son agenda avec le bouton « Retour agenda »



Remarque : ici aussi, les rappels par SMS ne sont activables que pour les suivis dans le futur, et soumis à un éventuel automatisme.

3.1.3 Entretien depuis Mon Tableau de Bord

Il est également possible de programmer l'envoi d'un SMS depuis Mon Tableau de Bord :



Remarque : ici aussi, les rappels par SMS ne sont activables que pour les suivis dans le futur, et soumis à un éventuel automatisme.



3.2 SMS pour rappeler une étape

Lors de la saisie d'une étape, si celle-ci présente une date de début prévu dans le futur, il est possible de prévoir le déclenchement d'un rappel par SMS pour le participant.

Lorsqu'à la création de l'étape, la date prévue est dans le futur, la fonctionnalité Rappel SMS est disponible.

Comme pour les entretiens, si le participant concerné ne dispose pas d'un numéro de téléphone mobile au moment où le rappel par SMS est activé, un message indique que cela est impossible :

Le rappel par SMS nécessite de définir le délai de rappel ou l'envoi prévu, le modèle de SMS ou la saisie du contenu du SMS dans le champ Texte.

Délai de rappel : permet d'indiquer combien de jours avant l'étape le rappel va être envoyé. Il est possible de sélectionner un élément dans la liste déroulante proposée (de 1 à 6 jours avant). Lors de la sélection d'un élément, la date « Envoi prévu » se mettra automatiquement à jour. Il est toutefois possible de saisir directement la date souhaitée dans « Envoi prévu », sans sélection d'une donnée dans le champ « Délai de rappel ».

Remarque : l'envoi de SMS doit être programmé obligatoirement dans la plage horaire définie dans le paramétrage (voir 2.2 Paramétrage en page 4). Ainsi, si un entretien est prévu à 08h00 mais que la plage horaire des envois débute à 09h00, le SMS sera envoyé 1 jour avant à 09h00.

Modèle de SMS : permet de choisir quel modèle de SMS doit être utilisé pour rédiger le modèle de rappel. Le choix d'un modèle change automatiquement le contenu du SMS. Il est



toutefois possible de modifier manuellement le contenu du SMS ou de ne pas choisir de modèle et de rédiger intégralement le contenu du SMS.

Envoi prévu : si aucun élément n'a été sélectionné dans « Délai de rappel », il convient de sélectionner dans le calendrier proposé ou de saisir manuellement la date et l'heure d'envoi souhaitées.

Texte : permet de saisir le contenu du SMS si aucun modèle de SMS n'a été sélectionné.

Si le participant concerné ne dispose pas d'un numéro de téléphone mobile au moment où le rappel par SMS est activé, un message indique que cela est impossible :

Attention : le rappel par SMS conserve le numéro de téléphone qui était présent dans le dossier du participant au moment de la création de l'entretien concerné. Si le numéro de téléphone mobile est modifié ou supprimé entre le moment où le rappel est créé et où le SMS est envoyé, c'est le numéro présent au moment de la création qui sera utilisé.

Remarque : si le détail d'une étape est modifié sur des informations qui concernent un champ de fusion du SMS (par exemple l'heure qui passe de 08h30 à 11h30), le contenu du SMS est automatiquement actualisé avec cette nouvelle valeur. Lors de l'enregistrement de la modification de l'étape, la fenêtre de rappel SMS s'ouvre automatiquement avec la modification effectuée. Il convient alors d'enregistrer le Rappel SMS. Toutefois, tout ce qui a été saisi manuellement en plus de ce qui a été généré par le modèle du SMS est supprimé pour revenir au modèle. Une fois enregistré, le rappel de SMS est programmé et sera envoyé à la date et heure correspondant au rappel choisi.

Il est possible de revenir sur l'étape pour modifier ou supprimer le rappel par SMS tant que celui-ci n'a pas été envoyé. Pour le supprimer, il suffit de décocher la fonctionnalité Rappel SMS.

Il est également possible de supprimer le SMS depuis SMS à venir :

Sms à venir								50 résultats
☐	Date d'envoi prévu	Date d'envoi réelle	Destinataire	Téléphone destinataire	Contexte	Collaborateur	Contenu du sms	Statut
☒	23/05/17:15				Orientation			Pas encore envoyé 
☐	23/05/13:15				Orientation		Rdv le 24/05/2023	Pas encore envoyé 

La suppression du SMS depuis SMS à venir permet de désactiver le rappel SMS.



3.3 SMS pour rappeler une orientation

Lors de la saisie d'une orientation, si celle-ci présente une date de début prévu dans le futur, il est possible de prévoir le déclenchement d'un rappel par SMS pour le participant.

Lorsqu'à la création de l'orientation, la date prévue est dans le futur, la fonctionnalité Rappel SMS est disponible.

Le rappel par SMS nécessite de définir le délai de rappel ou l'envoi prévu, le modèle de SMS ou la saisie du contenu du SMS dans le champ Texte.

Délai de rappel : permet d'indiquer combien de jours avant l'étape le rappel va être envoyé. Il est possible de sélectionner un élément dans la liste déroulante proposée (de 1 à 6 jours avant). Lors de la sélection d'un élément, la date « Envoi prévu » se mettra automatiquement à jour. Il est toutefois possible de saisir directement la date souhaitée dans « Envoi prévu », sans sélection d'une donnée dans le champ « Délai de rappel ».

Remarque : l'envoi de SMS doit être programmé obligatoirement dans la plage horaire définie dans le paramétrage (voir 2.2 Paramétrage en page 4). Ainsi, si un entretien est prévu à 08h00 mais que la plage horaire des envois débute à 09h00, le SMS sera envoyé 1 jour avant à 09h00.

Modèle de SMS : permet de choisir quel modèle de SMS doit être utilisé pour rédiger le modèle de rappel. Le choix d'un modèle change automatiquement le contenu du SMS. Il est toutefois possible de modifier manuellement le contenu du SMS ou de ne pas choisir de modèle et de rédiger intégralement le contenu du SMS.

Envoi prévu : si aucun élément n'a été sélectionné dans « Délai de rappel », il convient de sélectionner dans le calendrier proposé ou de saisir manuellement la date et l'heure d'envoi souhaitées.

Texte : permet de saisir le contenu du SMS si aucun modèle de SMS n'a été sélectionné.



Si le participant concerné ne dispose pas d'un numéro de téléphone mobile au moment où le rappel par SMS est activé, un message indique que cela est impossible :

Attention : le rappel par SMS conserve le numéro de téléphone qui était présent dans le dossier du participant au moment de la création de l'entretien concerné. Si le numéro de téléphone mobile est modifié ou supprimé entre le moment où le rappel est créé et où le SMS est envoyé, c'est le numéro présent au moment de la création qui sera utilisé.

Remarque : si le détail d'une étape est modifié sur des informations qui concernent un champ de fusion du SMS (par exemple l'heure qui passe de 08h30 à 11h30), le contenu du SMS est automatiquement actualisé avec cette nouvelle valeur. Lors de l'enregistrement de la modification de l'étape, la fenêtre de rappel SMS s'ouvre automatiquement avec la modification effectuée. Il convient alors d'enregistrer le Rappel SMS. Toutefois, tout ce qui a été saisi manuellement en plus de ce qui a été généré par le modèle du SMS est supprimé pour revenir au modèle. Une fois enregistré, le rappel de SMS est programmé et sera envoyé à la date et heure correspondant au rappel choisi.

Il est possible de revenir sur l'orientation pour modifier ou supprimer le rappel par SMS tant que celui-ci n'a pas été envoyé. Pour le supprimer, il suffit de décocher la fonctionnalité Rappel SMS.

Il est également possible de supprimer le SMS depuis SMS à venir :

Sms à venir								50 résultats
☐	Date d'envoi prévu	Date d'envoi réelle	Destinataire	Téléphone destinataire	Contexte	Collaborateur	Contenu du sms	Statut
☒	23/05/17:15				Orientation			Pas encore envoyé
☐	23/05/13:15				Orientation		Rdv le 24/05/...	Pas encore envoyé

La suppression du SMS depuis SMS à venir permet de désactiver le rappel SMS.

3.4 Entretien : SMS avec réponse

Il est désormais possible de recueillir une réponse simple à un SMS afin de disposer de la confirmation d'un participant lors de la convocation à un entretien.

3.4.1 Configuration des Réalisation de l'entretien

Les réponses obtenues par SMS vont trouver une représentation au travers d'une réalisation d'entretien. Pour cela, il peut être judicieux de configurer des éléments adaptés dans la liste de réalisation des entretiens, comme par exemple :



Viesion

Gestion Infocentre Outils Configuration

Séverine Goy

Rechercher

Liste, élément...

Participant

Entretien

Dispositif

Document

Aide Financière

Contrat d'insertion

Carac. participant

Étapes

Orientations

Autres listes participant

Opération

Carac. opération

Listes

Éléments de la liste Réalisation d'entretien

Intitulé	Élément standard	Active
A eu lieu	Présence	Oui
Absence justifiée	Absence justifiée	Oui
Absence non justifiée	Absence non justifiée	Oui
Attente de recontact	Attente de recontact	Oui
Non renseigné		Oui
Prévu	Prévu	Oui
Réponse par SMS : entretien confirmé par le participant		Oui
Réponse par SMS : le participant ne sera pas présent		Oui

+ Ajouter une liste personnalisée

+ Ajouter un élément à la liste

Exporter la liste

3.4.2 Configuration du modèle de SMS avec réponse

Dans la configuration d'un modèle de SMS, il suffit de rajouter au message la demande de réponse :

Viesion

Gestion Infocentre Outils Configuration

Modifier un modèle

Modèle

Type * Entretien

Intitulé * Test

Texte * Rdv le {{DATE_ENTRETIEN}} à {{(HEURE)}} - {{(REALISATION)}}

Réponse possible ☒

Et de cocher que le SMS a une « Réponse possible »

Il reste alors à définir les mots possibles de réponse sur les Réalisation d'entretien :

Réponses

Absence non justifiée

Attente de recontact

A eu lieu

Absence justifiée

Prévu

Non renseigné

Réponse par SMS : le participant ne sera pas présent ☒

Réponse par SMS : entretien confirmé par le participant

Ci-dessus, une réponse par « oui » impliquera que l'entretien concerné aura automatiquement comme réalisation « Réponse par SMS : entretien confirmé par le participant ».

Une réponse par « non » produira « Réponse par SMS : le participant ne sera pas présent ».

Pour ajouter un mot clé de réponse, il faut le saisir dans la zone correspondante, puis appuyer sur la touche [Entrée] du clavier pour valider le mot dans la zone.

Pour retirer un mot ajouté, il faut cliquer sur la croix de la vignette du mot.



Pour finir, pour valider la configuration du modèle, il ne faut pas oublier de cliquer sur « Enregistrer ».

3.4.3 Envoi du SMS

L'envoi de SMS depuis un entretien, se fait de manière classique :

Au moment de définir le SMS, il convient de sélectionner le modèle avec réponse précédemment défini :

Le SMS est envoyé de façon classique.

La seule différence réside dans le nom de l'expéditeur du SMS. Lorsqu'un SMS permet une réponse, le nom d'extérieur que vous avez éventuellement configuré ne sera pas utilisé.



Le SMS sera envoyé avec un numéro court. Cela est nécessaire pour recueillir une réponse.

3.4.4 Visualisation de la réponse

Si le destinataire du SMS répond,



Sa réponse sera automatiquement collectée et intégrée à Viesion :

Entretiens			94 résultats
Date	Entretien		
24/08/2022 8h00 15 min Présence confirmée	Suivi - Entretien physique RENO Renaud	Bilan d'action Réponses Sms : Oui	

Si la réponse correspond à un élément configuré, la réalisation de l'entretien correspondante est automatiquement appliquée à celui-ci.

Dans tous les cas, un thème « Réponse SMS » est ajouté avec comme synthèse les dates et heure de la réponse, ainsi que le contenu de la réponse par SMS.

Une seule réponse par SMS est prise en compte. Si le participant répond plusieurs fois, seule la première réponse aura été prise en compte.

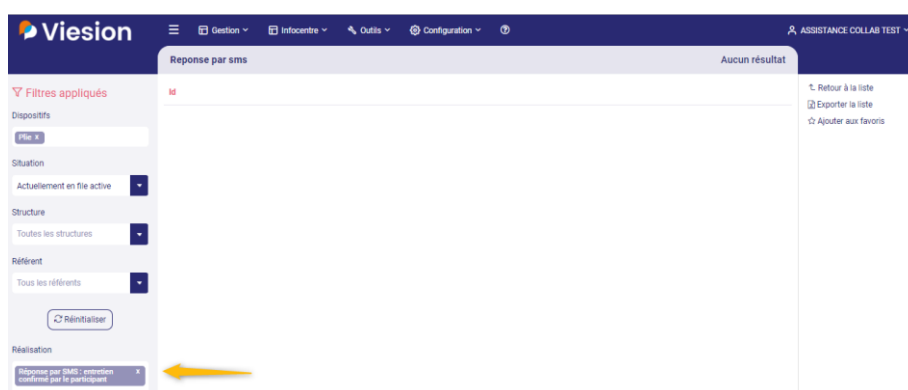
3.4.5 Alerte sur les réponses par SMS

L'alerte « Réponse par SMS » permet de retrouver les entretiens en fonction d'une réalisation dédiée aux réponses par SMS :



Alertes			
Nombre	Titre/Description	Rubrique	Rubrique
343	Entretiens passés avec une réalisation prévue Tous les entretiens passés avec une réalisation prévue	Entretien	Entretien
31	Entretiens passés mais sans synthèse Tous les entretiens passés mais sans synthèse	Entretien	
89	Participants sans entretien depuis X mois Tous les accompagnements en cours depuis au moins X mois, sans entretien depuis X mois (paramétrable)	Entretien	
488	Individus sans entretien programmé les X prochains mois Participants en cours d'accompagnement n'ayant aucun entretien planifié dans les X prochains mois	Entretien	
0	Reponse par sms Tous les entretiens à venir attendant une réponse par sms.	Entretien	

Entre autres paramètres, l'alerte permet de choisir un élément de réalisation utilisés dans les réponses par SMS :



4. Envoi multiple de SMS

Il est possible d'envoyer des SMS par lot selon deux méthodes :

⇒ **SMS par lot** : à destination d'une liste de participants, en leur ajoutant en même temps un suivi (entretien) correspondant à ce message SMS. Par exemple, cet envoi peut servir à informer des participants de la tenue d'un salon emploi ou les notifier d'une information collective.

⇒ **SMS libre** : à destination d'une liste de numéro de téléphone, sans aucun lien avec les participants de Viesion. Par exemple, cet envoi peut servir à rappeler la tenue d'une commission d'entrée.

Seuls les utilisateurs autorisés peuvent accéder à ce type d'envoi (voir 2.5 Utilisateurs autorisés en page 6)

4.1 Envoi de SMS par lot

L'envoi de SMS par lot est disponible depuis « Outils / SMS / SMS par lot ». L'envoi de SMS par lot va créer automatiquement un entretien dans le dossier des participants concernés.



La **sélection des participants** peut se faire depuis une liste de participants sauvegardées (encadré « **Listes de participants sauvegardées** ») ou depuis la liste des participants (encadré « **Participants** ») avec sélection individuelle des participants souhaités).

Les champs obligatoires sont : Date et heure, Collaborateur, Type d'entretien, Thème et Réalisation.

Les champs facultatifs sont : Lieu de l'entretien, Vecteur, Dispositif, Synthèse.

Enfin, il convient de choisir un **modèle de SMS** ou de saisir le contenu du message dans le champ **Texte**.

Le bouton « **Prévisualiser** » permet de vérifier l'envoi à venir et d'identifier les erreurs éventuelles (Exemple : absence de numéro de téléphone mobile). Il est alors possible de décocher un participant. L'écran de confirmation présente également le nombre de caractères de chaque SMS, en plus du nombre de SMS nécessaires.

☐	Dossier	Prénom	Nom	Mobile	Coût en SMS	Texte
☒	#000001	Jean	MARTIN		1 (30 car.)	PLIE : Premier rendez-vous le
☒	#000104	Paul	CEZANNE		1 (30 car.)	PLIE : Premier rendez-vous le

☒ Valider Coût total en SMS : 2

Le bouton « **Valider** » permet de finaliser l'envoi. Après validation, un entretien sera créé dans le dossier des participants concernés.

4.2 Envoi libre de SMS

L'envoi libre de SMS est disponible depuis « Outils / SMS / Envoi libre de SMS ». L'envoi de SMS par lot va créer automatiquement un entretien dans le dossier des participants concernés.

Ce type d'envoi est similaire à l'envoi de SMS par lot, à la différence que les SMS ne s'adressent pas à des participants (par leur numéro de dossier), mais directement à une liste de numéro de téléphone.



Cet envoi nécessite donc uniquement :

⇒ La définition du contenu du SMS

⇒ Le choix de la source (liste de numéro de téléphone)

4.2.1 Contenu du SMS

Le contenu du SMS est un contenu libre à saisir dans le champ Texte. Il n'est pas possible d'utiliser des champs de fusion pour personnaliser le message. Le même message sera envoyé à tous les destinataires.

4.2.2 Choix de la source

La source des destinataires est un fichier Excel contenant une colonne nommée « TELEPHONE » avec l'ensemble des numéros de mobile des destinataires du SMS :

	A
1	TELEPHONE
2	0601020304
3	0701020304
4	0620212223
5	

Pour sélectionner le fichier, il faut cliquer sur le bouton « Choisir un fichier » et choisir le fichier Excel souhaité. Enfin, le bouton « Envoyer » permet l'envoi du SMS à tous les numéros indiqués dans le fichier Excel.

5. Informations techniques sur les envois de SMS

5.1 Synthèse du fonctionnement

Lorsqu'une demande de rappel par SMS est créée (sur un entretien par exemple) ou lors de la constitution d'une campagne d'information par SMS (SMS par lot) le/les SMS sont programmés avec leur date d'envoi : immédiatement, ou n jours avant l'évènement considéré (entretien, étape ou orientation) selon le choix effectué par l'utilisateur.

Tous ces SMS programmés sont visibles depuis l'onglet des SMS à venir (voir 2.7 SMS à venir en page 7).



Viesion prend alors à sa charge d'envoyer les SMS au jour et à l'heure pour lesquels ils sont programmés.

Rappel : À tout moment, tant qu'ils n'ont pas été envoyés, ils peuvent être supprimés afin qu'ils ne soient jamais envoyés.

5.2 Délai d'envoi

Lorsqu'un SMS est programmé pour un jour et une heure donnée (ou immédiatement), il peut se passer un délai de quelques minutes avant que celui-ci ne soit réellement envoyé. Ce délai est normal.

5.3 Statut de l'envoi

Afin de permettre de suivre précisément le statut des SMS qui sont envoyés, Viesion collecte pour chaque SMS envoyé son statut fournit par l'opérateur téléphonique :

ð **Statuts intermédiaires** : il s'agit de tous les états par lequel passe le SMS avant d'arriver à destination. La plupart du temps, l'envoi étant très rapide, ces statuts intermédiaires ne sont pas visibles et le SMS atteint directement un statut final :

- **SMS en cours de traitement** : le SMS en cours d'envoi vers l'opérateur téléphonique,
- **SMS délivré à l'opérateur** : le SMS est en cours d'acheminement par l'opérateur téléphonique,

⇒ **Statuts finaux** : il s'agit du dernier statut d'un SMS qui désigne s'il a pu aboutir ou pas. Une fois que le SMS a atteint l'un de ces statuts, il n'en change plus :

- **en STOP SMS** : le SMS est non transmis car le destinataire a effectué un « STOP SMS ».
- **SMS délivré** : le SMS a été envoyé sur le téléphone du destinataire (ce qui n'implique pas forcément qu'il a été lu par son destinataire)
- **SMS non délivré** : le SMS n'a pas pu être envoyé sur le téléphone du destinataire (généralement car le numéro de téléphone inconnu)

Important : ces informations sont celles fournies par l'opérateur téléphonique. Une fois qu'il a été envoyé, Viesion n'a plus aucune action sur le SMS autre que d'en obtenir le statut.

Comme pour l'envoi de SMS, il peut parfois se passer quelques minutes avant que le statut d'un SMS ne soit mis à jour. Ce délai est normal. Vous pouvez par exemple avoir un SMS qui est déjà arrivé à destination alors que son statut indique encore « SMS en cours de traitement ». Le statut sera alors actualisé dans les minutes qui suivront.

5.4 Répétition des envois

Viesion tente d'envoyer chaque SMS qui lui est soumis à partir de sa date et de l'heure à laquelle il est programmé.

Si un SMS ne peut être envoyé (par exemple parce que le compte ne contient plus de crédit), Viesion tente de le renvoyer pendant un délai qui respecte les règles suivantes :



⇒ pour un envoi **immédiat** (choix immédiat dans le rappel, ou pour les envois par lot) : le SMS tente d'être envoyé **pendant 24h** après la date et l'heure à laquelle il a été créé. Passé ce délai, il ne sera plus envoyé.

⇒ pour un envoi avec un **délai de rappel** (1 à 7 jours avant) : le SMS tente d'être renvoyé **jusqu'à la date de l'évènement concerné** (entretien, étape ou orientation), c'est-à-dire pendant une durée de 1 à 7 jours en fonction du choix qui a été fait pour le rappel.