



VleSION - SMS

Utilisation des SMS dans VleSION

DATE	02/04/214
REDACTEUR	Renaud de Saléon
DESTINATAIRE(S)	Utilisateur de VleSION
OBJET(S)	Guide d'utilisation des SMS au sein de VleSION
VERSION	V 1
REVISION	-

Table des matières

UTILISATION DES SMS DANS VIESION.....	1
1. DESCRIPTION GENERALE	3
2. PARAMETRAGE	4
2.1. REGLES D'UTILISATION.....	4
2.1.1. Paramétrage.....	4
2.1.2. Utilisateurs autorisés.....	5
2.1.3. Automatisation.....	5
2.2. CONSOMMATION DES SMS.....	6
2.2.1. Tableau de bord.....	6
2.2.2. SMS envoyés.....	6
2.2.3. SMS à venir.....	7
2.2.4. Historique des envois par lot.....	8
2.3. MODELE DE SMS.....	9
2.3.1. Suivi.....	9
2.3.2. Etape.....	10
2.3.3. Orientation.....	10
3. CREATION D'UN RAPPEL PAR SMS INDIVIDUEL	11
3.1. SMS POUR RAPPELER UN SUIVI	11
3.1.1. Suivi dans le dossier d'un participant	11
3.1.2. Suivi depuis l'agenda	13
3.1.3. Espace suivi du collaborateur	13
3.1.4. Modifier un supprimer un rappel de suivi.....	14
3.2. SMS POUR RAPPELER UNE ETAPE.....	14
3.3. SMS POUR RAPPELER UNE ORIENTATION.....	16
4. ENVOI DE SMS PAR LOT.....	18
4.1. ENVOI DE SMS AVEC SUIVI.....	18
4.1.1. Contenu du SMS.....	18
4.1.2. Définition du suivi	19
4.1.3. Choix de la source	19
4.2. ENVOI DE SMS LIBRE	22
4.2.1. Contenu du SMS.....	23
4.2.2. Choix de la source	23
4.2.3. Validation de l'envoi	23
5. INFORMATIONS TECHNIQUES SUR LES ENVOIS DE SMS	25
5.1. SYNTHÈSE DU FONCTIONNEMENT.....	25
5.2. DELAIS D'ENVOI	25
5.3. STATUT DE L'ENVOI.....	25
5.4. REPETITION DES ENVOIS.....	25

1. DESCRIPTION GENERALE

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

Il s'agit de pouvoir :

- rappeler à des participants un rendez-vous (suivi) 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, info coll, ...)
- adresser des SMS à des partenaires ou des entreprises
- ...

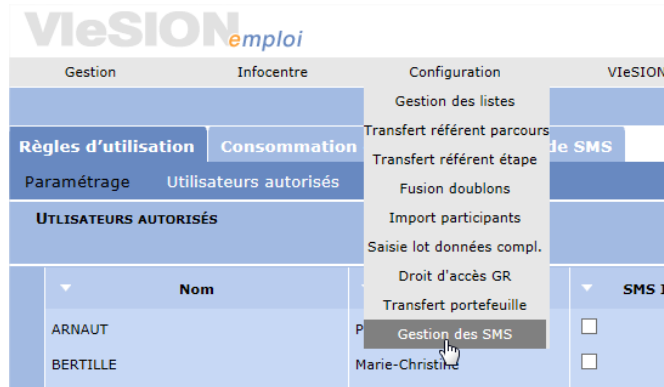
Afin de complètement maîtriser les utilisateurs qui peuvent utiliser ce service de SMS (et dans quelle circonstance), l'administrateur désigné pour ce service dispose de tous les outils nécessaires pour :

- 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 VleSION est de pouvoir lier des rappels par SMS à certains évènements (les suivis, 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. PARAMETRAGE

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



Ce menu donne l'accès à différents onglets de paramétrage :

2.1. Règles d'utilisation

2.1.1. Paramétrage

Cet onglet permet de définir les paramètres généraux de l'envoi de SMS

 The screenshot shows the 'Paramétrage' tab selected. The form contains the following fields:

- Expéditeur: PlieAIX
- Début plage horaire: 08h
- Fin plage horaire: 18h
- Fuseau horaire: (UTC+01:00) Bruxelles, Copenhague, Madrid, Paris

 There are 'Valider' and 'Annuler' buttons at the bottom right.

- **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
- **Début plage horaire / Fin page horaire** : cet intervalle horaire permet de restreindre l'envoi de SMS sur des horaires donnés (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.
- **Décalage horaire** : il s'agit d'indiquer le fuseau horaire dans lequel se trouve la structure qui utilise VieSION et permettre l'adaptation des plages horaire en conséquence.

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

2.1.2. 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 » et / ou « par lot ».

Règles d'utilisation		Consommation des SMS		Modèles de SMS	
Paramétrage		Utilisateurs autorisés		Automatisme	
UTILISATEURS AUTORISÉS					
	Nom	Prénom	SMS Individuel	SMS par lot	
	ARNAUT	Pierre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	BERTILLE	Marie-Christine	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	BOUDION	Serge	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	BOURDIEU	Jeanne	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Dans le cas **individuel**, seuls les SMS créés depuis un suivi (voir 3.1 SMS pour rappeler un suivi, page 11), une étape (voir 3.2 SMS pour rappeler une étape, page 14) ou une orientation (voir 3.3 SMS pour rappeler une orientation, page 16) sont autorisés.

Dans le cas **par lot**, l'utilisateur peut envoyer des SMS par lot depuis les menus « Envoi de SMS avec suivi » et « Envoi libre de SMS » (voir 4.1 Envoi de SMS avec suivi, page 18 et 4.2 Envoi de SMS libre, page 22) :



Remarque : Un utilisateur qui n'a aucune des deux cases de cochées ne peut envoyer aucun SMS.

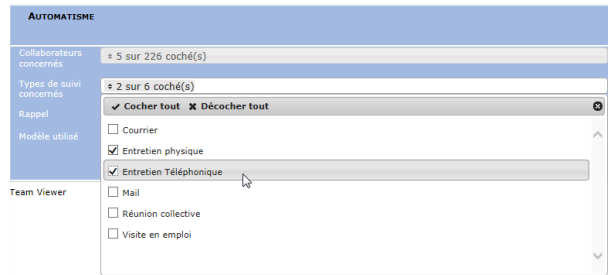
2.1.3. Automatisme

Il est possible de définir des règles d'automatisme afin de créer automatiquement un rappel par SMS sur les suivis :

Règles d'utilisation		Consommation des SMS		Modèles de SMS	
Paramétrage		Utilisateurs autorisés		Automatisme	
AUTOMATISME					
Collaborateurs concernés	5 sur 226 coché(s)				
Types de suivi concernés	2 sur 6 coché(s)				
Rappel	2 jour avant				
Modèle utilisé	Rappel de suivi				
					<input type="button" value="Valider"/> <input type="button" value="Annuler"/>

La configuration de cet automatisme nécessite d'indiquer :

- les **collaborateurs concernés** : cette liste à choix multiple permet d'indiquer tous les collaborateurs dont les suivis seront concernés par l'automatisme
- le **type de suivi** : cette liste à choix multiple permet d'indiquer tous les types de suivi qui seront concernés par l'automatisme



- **rappel** : ce choix permet d'indiquer combien de jours avant le suivi le rappel par SMS doit être fait
- **modèle** : ce choix permet d'indiquer le modèle qui doit être utilisé (2.3 Modèle de SMS, page 9)

En conséquence, lorsqu'un suivi (dans le futur, ou un suivi prévisionnel) sera créé :

- par l'un des collaborateurs choisis
et
- avec l'un des types choisis

un rappel par SMS sera automatiquement ajoutés sur le suivi :

- avec un rappel au nombre de jours indiqués
- en utilisant le modèle choisi

Remarque : L'utilisateur qui va créer un suivi répondant à ces critères verra donc apparaître automatiquement le rappel par SMS sur le suivi. Il restera libre de modifier ou de supprimer ce rappel par SMS. Inversement, il lui sera possible d'ajouter un rappel par SMS sur un suivi qui n'entre pas dans les critères de l'automatisme.

2.2. Consommation des SMS

2.2.1. Tableau de bord

Cet onglet permet de visualiser le nombre de SMS en cours de crédit, ainsi que l'historique des SMS achetés :

Règles d'utilisation	Consommation des SMS	Modèles de SMS
Tableau de bord	SMS envoyés	SMS à venir
HISTORIQUE DES RECHARGEMENTS		
Crédit SMS en cours	5100	
	Date	Nombre de SMS
	01/04/2014	100
	20/04/2014	5000

2.2.2. SMS envoyés

Cet onglet liste l'ensemble des SMS déjà envoyés.

Règles d'utilisation	Consommation des SMS	Modèles de SMS			
Tableau de bord	SMS envoyés	SMS à venir			
SMS ENVOYÉS					
Crédit SMS en cours	5099				
Date d'envoi	Destinataire	Contexte	Collaborateur	Contenu	Statut
06/04/2014	RENO Renault	Suivi	DELCROIX Hugues	Rappel : Vous avez rendez-vous le 08/04 à 08:00. Votre référent : Hugues DELCROIX (0102030405)	SMS délivré
Exporter vers Excel					

Pour chacun des SMS sont indiqués :

- la date de l'envoi
- le nom du participant destinataire (lorsque celui-ci est lié à un participant ; à défaut, c'est le numéro de mobile du destinataire qui est indiqué)
- le contexte de l'envoi (suivi, étape, ou orientation)
- le collaborateur 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).
- le texte du SMS envoyé
- le statut du SMS, correspondant à l'information disponible sur l'état de celui-ci
 - « SMS délivré » : envoyé sur le téléphone du destinataire (ce qui n'implique pas forcément qu'il a été lu par son destinataire)
 - « SMS non délivré » : non envoyé sur le téléphone du destinataire (généralement car le numéro de téléphone inconnu)
 - « SMS délivré à l'opérateur » : en cours acheminement par l'opérateur téléphonique
 - « SMS en cours de traitement » : en cours d'envoi vers l'opérateur téléphonique
 - « en STOP SMS » : non transmis car le destinataire a effectué un « STOP SMS »

Remarque : Les 3 statuts « SMS délivré », « SMS non délivré » et « en STOP SMS » sont des statuts finaux (les autres étant des statuts intermédiaires décrivant 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 : le suivi, l'étape ou l'orientation concerné.

Cette liste peut être exportée vers Excel au moyen du bouton éponyme. Cet export se fait sur un intervalle de dates à choisir :

2.2.3. SMS à venir

Cet onglet affiche la liste de tous les SMS programmés et non encore envoyés :

Règles d'utilisation		Consommation des SMS		Modèles de SMS	
Tableau de bord		SMS envoyés		SMS à venir	
SMS À VENIR					
Total des SMS à venir		2			
Date d'envoi	Destinataire	Contexte	Collaborateur	Contenu	Rappel
<input type="checkbox"/> 13/04/2014	RENO Renault	Suivi	DELCROIX Hugues	Rappel : Vous avez rendez-vous le 15/04 à 14:00. Votre référent : Hugues DELCROIX (0102030405)	2 jours avant
<input type="checkbox"/> 19/04/2014	PATRICIA Alain	Suivi	DELCROIX Hugues	Rappel : Vous avez rendez-vous le 21/04 à 11:00. Votre référent : Virginie DURAND (0102030405)	2 jours avant
<input type="checkbox"/> Supprimer le(s) SMS sélectionné(s) Exporter vers Excel					

Cette liste indique :

- la date à laquelle sera envoyé le SMS
- son destinataire
- le contexte de l'envoi (suivi, étape, ou orientation)
- le collaborateur à l'origine de la programmation du SMS

- le texte du SMS à envoyer
- le nombre de jours pour le rappel

Cliquer sur une ligne de SMS permet d'accéder au contexte dont il dépend et à partir duquel il a été généré : le suivi, l'étape ou l'orientation.

Cette liste peut être exportée vers Excel au moyen du bouton éponyme. Cet export se fait sur un intervalle de dates à choisir :

Il est possible de supprimer un ou plusieurs SMS afin qu'ils ne soient pas envoyés :

Il faut pour cela cocher le/les SMS à annuler et cliquer sur le bouton dédié.

Remarque : Cette suppression peut également se faire directement depuis le contexte de l'envoi (suivi voir 3.1.4 Modifier un supprimer un rappel de suivi, page 14, voir 3.2 SMS pour rappeler une étape, page 14 ou voir 3.3 SMS pour rappeler une orientation, page 16).

2.2.4. Historique des envois par lot

Cet onglet permet de visualiser l'ensemble des demandes d'envois par lot effectuées (qu'elles aient pu être transmises ou pas).

Règles d'utilisation	Consommation des SMS	Modèles de SMS	
Tableau de bord	SMS envoyés	SMS à venir	
Historique des envois par lot			
HISTORIQUE DES ENVOIS PAR LOT			
Total des historiques	4		
Date de la demande	Utilisateur	Transmis	Détail
17/04/2014 11:02:00	Renaud ABC	Non	Détail de la demande
17/04/2014 11:11:00	Renaud ABC	Non	Détail de la demande
17/04/2014 11:15:00	Renaud ABC	Non	Détail de la demande
17/04/2014 11:15:00	Renaud ABC	Oui	Détail de la demande

Chacune des lignes présente la possibilité de télécharger le détail de l'envoi par lot sous Excel.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Dossier	Nom	Prénom	Téléphone	Erreur	Contenu	Statut
2	30696	SAL	Renaud	0605040302		Flash : Salon des métier	SMS délivré
3	26178	SAL2	Renaud	0605040302		Flash : Salon des métier	SMS délivré
4	25973	SAL3	Renaud	0605040302		Flash : Salon des métier	SMS délivré
5							
6	Total :						3
7							

Remarque : Les SMS envoyés par lot restent visibles également dans l'onglet SMS envoyés ou SMS à venir en fonction de leur état. Cet historique présente l'intérêt de regrouper au même endroit le résumé de chaque demande d'envoi par lot.

2.3. Modèle de SMS

Afin de faciliter la génération de SMS, il est possible de constituer des modèles pour chacun des contextes possibles :

- suivi
- étape
- orientation

Chacun de ces modèles dispose de champs de fusions qui seront utilisés pour constituer dynamiquement le texte du SMS.

2.3.1. Suivi

Chaque modèle est présenté avec un libellé (celui qui sera utilisé pour son choix ultérieur) et le texte du SMS :

Libellé	Texte
Rappel de suivi	Je vous rappel notre rendez-vous le {{DATESUIVI}} à {{HEURESUIVI}}. Votre référent PLIE : {{PRENOMREFERENT}} {{NOMREFERENT}} ({{TELREFERENT}})
Modèle par défaut	Rappel : Vous avez rendez-vous le {{DATESUIVI}} à {{HEURESUIVI}}. Votre référent : {{PRENOMREFERENT}} {{NOMREFERENT}} ({{TELREFERENT}})

Buttons: Afficher, Supprimer, Ajouter

Sur le principe des fusions vers Word disponibles dans VieSION, chaque champ est représenté par un code (entre double « { ») qu'il suffit de copier-coller (ou glisser-déplacer) dans le modèle.

Texte: Je vous rappel notre rendez-vous le {{DATESUIVI}} à {{HEURESUIVI}}. Votre référent PLIE : {{PRENOMREFERENT}} {{NOMREFERENT}} ({{TELREFERENT}}) et)

Code fusion: {{TELCOLLAB}}

Champ	Code fusion
Date du suivi	{{DATESUIVI}}
Heure du suivi	{{HEURESUIVI}}
Nom du collaborateur	{{NOMCOLLAB}}
Prénom du collaborateur	{{PRENOMCOLLAB}}
Téléphone mobile du collaborateur	{{MOBILCOLLAB}}
Téléphone fixe du collaborateur	{{TELCOLLAB}}
Lieu du suivi	{{LIEU}}
Prénom du référent actuel	{{PRENOMREFERENT}}
Nom du référent actuel	{{NOMREFERENT}}
Téléphone mobile du référent actuel	{{MOBILREFERENT}}
Téléphone fixe du référent actuel	{{TELREFERENT}}

Remarque : La taille d'un SMS est limitée à 140 caractères. Cette limitation n'est pas prise en compte dans la constitution de modèle car les codes de champs de fusion utilisés ne préjugent pas du texte final. C'est au moment où le SMS sera constitué (depuis un suivi par exemple) que la vérification sera faite.

2.3.2. Etape

Des modèles peuvent également être constitués pour les rappels issus des étapes de parcours avec des champs dédiés :

Règles d'utilisation		Consommation des SMS		Modèles de SMS	
Suivi		Etape		Orientation	
MODÈLE DE SMS					
Libellé	Exemple				
Texte	Début prévu : {{DEBUTPREVU}} Classification: {{CLASSIF}} Opération concernée : {{OPE}} Prénom du référent actuel : {{PRENOMREFERENT}} Nom du référent actuel: {{NOMREFERENT}}				
<input type="button" value="Valider"/> <input type="button" value="Annuler"/> <input type="button" value="Retour liste"/>					
CHAMPS DE FUSION					
	Champ		Code fusion		
	Début prévu		{{DEBUTPREVU}}		
	Classification		{{CLASSIF}}		
	Opération concernée		{{OPE}}		
	Prénom du référent actuel		{{PRENOMREFERENT}}		
	Nom du référent actuel		{{NOMREFERENT}}		
	Téléphone mobile du référent actuel		{{MOBILREFERENT}}		
	Téléphone fixe du référent actuel		{{TELREFERENT}}		

2.3.3. Orientation

Il en va de même pour les orientations :

Règles d'utilisation		Consommation des SMS		Modèles de SMS	
Suivi		Etape		Orientation	
MODÈLE DE SMS					
Libellé	Exemple				
Texte	Date de la convocation : {{DATECONVOC}} Heure de la convocation : {{HEURECONVOC}} Classification : {{CLASSIF}} Opération concernée : {{OPE}} Nom du collaborateur ayant réalisé l'orientation : {{NOMCOLLAB}}				
<input type="button" value="Valider"/> <input type="button" value="Annuler"/> <input type="button" value="Retour liste"/>					
CHAMPS DE FUSION					
	Champ		Code fusion		
	Date de la convocation		{{DATECONVOC}}		
	Heure de la convocation		{{HEURECONVOC}}		
	Classification		{{CLASSIF}}		
	Opération concernée		{{OPE}}		
	Nom du collaborateur ayant réalisé l'orientation		{{NOMCOLLAB}}		
	Prénom du collaborateur		{{PRENOMCOLLAB}}		
	Téléphone mobile du collaborateur		{{MOBILCOLLAB}}		
	Téléphone fixe du collaborateur		{{TELCOLLAB}}		
	Prénom du référent actuel		{{PRENOMREFERENT}}		
	Nom du référent actuel		{{NOMREFERENT}}		
	Téléphone mobile du référent actuel		{{MOBILREFERENT}}		
	Téléphone fixe du référent actuel		{{TELREFERENT}}		

3. CREATION D'UN RAPPEL PAR SMS INDIVIDUEL

Les rappels par SMS peuvent être effectués depuis :

- un suivi
- une étape
- une orientation

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

La création d'un rappel par SMS n'est accessible que par les utilisateurs autorisés (voir 2.1.2 Utilisateurs autorisés, page 5).

3.1. SMS pour rappeler un suivi

3.1.1. Suivi dans le dossier d'un participant

Lors de la saisie d'un suivi sur le dossier d'un participant, si celui-ci a une date de début dans le futur, un paragraphe « Rappel par SMS » est alors disponible :

Pour activer le rappel par SMS sur ce suivi, il suffit de cocher la case correspondante afin de faire apparaître le panneau permettant de définir ce rappel :

Remarque : Si un automatisme est définis pour le collaborateur et le type de suivis choisi (voir 2.1.3 Automatisme, page 5), la case « activé ? » est automatiquement cochée et les informations du rappel par SMS préremplies. L'utilisateur à 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 ou 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 du suivi 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.

Il reste alors à définir la forme du rappel par SMS :

- **rappel** : indique combien de jours avant le suivi le rappel va être généré. Si le suivi est prévu le 21/04/2014 à 08h30 et que le rappel est prévu 1 jour avant, le SMS de rappel sera envoyé le 20/04/2014 à 08h30

Remarque : L'envoi de SMS fait obligatoirement dans la plage horaire définie dans le paramétrage (voir 2.1.1 Paramétrage, page 4). Ainsi, si un suivi est prévu à 08h00 mais que la plage horaire des envois débute à 09h00, le SMS sera envoyé 1 jour avant à 09h00.

- **modèle** : permet de choisir quel modèle de SMS doit être utilisé pour constituer le message de rappel. Le choix d'un modèle change automatiquement le contenu du SMS. Il est possible de modifier manuellement le contenu du SMS (ou ne pas choisir de modèle et saisir manuellement l'ensemble du SMS)

La taille d'un SMS est limitée à 140 caractères. Lorsque celui-ci dépasse cette limite, le compteur des caractères passe au rouge et il est impossible d'enregistrer le rappel :

Si le détail du suivi 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. Un message précise que le SMS a été actualisé :



Remarque : Dans ce cas, 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.

Je vous rappelle notre rendez-vous le 21/04 à 11:30.
 Votre référent PLIE : Hugues DUCHOIX (0102030405)

35 caractères restant(s)

Une fois enregistré, le rappel de SMS est programmé et sera envoyé à la date et heure correspondant au rappel choisi.

3.1.2. Suivi depuis l'agenda

Sur le même principe que depuis le suivi d'un participant, il est possible d'indiquer un rappel par SMS sur un suivi avec un participant saisi depuis l'agenda :

Le principe est alors le même que depuis un suivi avec le choix du rappel et du modèle, ainsi que la possibilité de personnaliser le texte du SMS.

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. Espace suivi du collaborateur

Depuis l'onglet « Suivis » de l'espace « Collaborateur », l'ajout d'un suivi permet également de prévoir un rappel par SMS :

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

3.1.4. Modifier un supprimer un rappel de suivi

Il est possible de revenir sur un suivi 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 case « Activé ? » et de valider.

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.

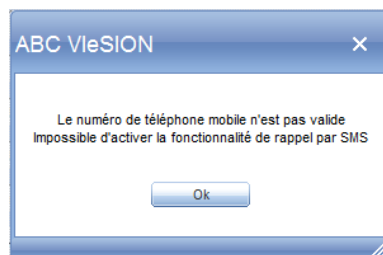
Nature d'étape	Formations		
Etape	Formation Cariste		
			Modifier
Début prévu	30/04/2014	Début réel	
Fin prévue	09/05/2014	Fin réelle	
Durée prévue	0,3 mois	Durée réelle	

Lorsqu'à la création de l'étape, la date prévue est dans le futur, la case permettant d'activer le rappel est disponible :

RAPPEL PAR SMS

Activé ?

Comme pour les suivis, 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 rappel, le modèle et de modifier éventuellement le contenu :

RAPPEL PAR SMS

Activé ?

Rappel : 1 jour avant

Modèle : Rappel d'étape à venir

Contenu du SMS : Rappel : Le 30/4 va débiter votre étape de parcours "Formation Cariste"
Votre référent PLIE Hugues DUCHOIX (0706050403)

14 caractères restant(s)

Valider Annuler

- **rappel** : indique combien de jours avant le début prévu de l'étape le rappel va être généré. Si l'étape est prévue le 30/04/2014 et que le rappel est prévu 1 jour avant, le SMS de rappel sera envoyé le 29/04/2014.

Remarque : L'envoi de SMS fait obligatoirement dans la plage horaire définie dans le paramétrage (voir 2.1.1 Paramétrage, page 4). Ainsi, si la plage horaire des envois débute à 09h00, le SMS sera envoyé 1 jour avant, le 29/04/2014 à 09h00.

- modèle** : permet de choisir quel modèle de SMS doit être utilisé pour constituer le message de rappel. Le choix d'un modèle change automatiquement le contenu du SMS. Il est possible de modifier manuellement le contenu du SMS (ou ne pas choisir de modèle et saisir manuellement l'ensemble du SMS).

Participant	Parcours	Suivis	Employabilité	Notes	Dossier lié ?
Orientation	Parcours	Contrat RSA	Frise		
ETAPE					
Nature d'étape	Formations				
Etape	Formation Cariste				
Convention	- Choisir un élément				
Début prévu	30/04/2014		Début réel		
Fin prévue	09/05/2014		Fin réelle		
Durée prévue			Durée réelle		
Bénéficiaire					
Motif fin d'étape	- Choisir un élément				
Commentaires					
RAPPEL PAR SMS					
Activé ?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Rappel	1 jour avant				
Modèle	Rappel d'étape à venir				
Contenu du SMS	Rappel : Le 30/4 va débiter votre étape de parcours "Formation Cariste" Votre référent PLIE Hugues DUCHOIX (0706050403)				
	14 caractères restant(s)				
<input type="button" value="Valider"/> <input type="button" value="Annuler"/>					
<input type="button" value="Retour liste"/>					

Si le détail de l'étape est modifié sur des informations qui concernent un champ de fusion du SMS (par exemple le jour de début prévu qui passe de 30/04 au 29/04), le contenu du SMS est automatiquement actualisé avec cette nouvelle valeur. Un message précise que le SMS a été actualisé :



Remarque : Dans ce cas, tout ce qui a été saisi manuellement en plus de ce qui a été généré par le modèle du SMS est supprimé.

Contenu du SMS	Rappel : Le 29/4 va débiter votre étape de parcours "Formation Cariste" Votre référent PLIE Hugues DUCHOIX (0706050403)
	19 caractères restant(s)

Une fois enregistré, le rappel de SMS est programmé et sera envoyé à la date et heure correspondant au rappel choisi.

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'étape concernée. 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.

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 case « Activé ? » et de valider.

3.3. SMS pour rappeler une orientation

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

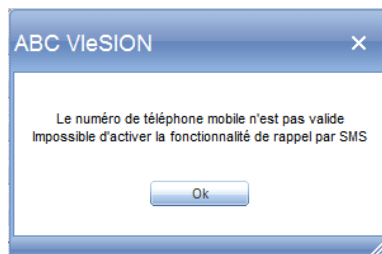
Participant	Parcours	Suivis	Employabilité	Notes	Dossier lié ?
Orientation	Parcours	Contrat RSA	Frise		
ORIENTATION					
Nature d'étape	Formations				
Etape	Formation Cariste				
Orienté par	DUCHOIX Hugues				
Type de suivi	- Choisir un élément				
Début prévu	16/05/2014		Fin prévue		
Date orientation	01/04/2014		Date réponse		
Date envoi	01/04/2014		Date retour		
Date convocation	01/05/2014		Heure convocation	11	15

Lorsqu'à la création de l'orientation la date de convocation est dans le futur, la case permettant d'activer le rappel est disponible :

RAPPEL PAR SMS

Activé ?

Comme pour les suivis ou les étapes, 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 rappel, le modèle et de modifier éventuellement le contenu :

RAPPEL PAR SMS	
Activé ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Rappel	3 jour avant
Modèle	Rappel d'orientation
Contenu du SMS	Rappel : vous êtes convoqué le 01/05 à 11:15 sur "Formation Cariste" Votre référent PLIE : Hugues DUCHOIX (0706050403)
	11 caractères restant(s)
<input type="button" value="Valider"/> <input type="button" value="Annuler"/> <input type="button" value="Retour liste"/>	

- **rappel** : indique combien de jours avant la date de convocation de l'orientation le rappel va être généré. Si la convocation est prévue le 01/05/2014 et que le rappel est prévu 3 jours avant, le SMS de rappel sera envoyé le 28/04/2014.

Remarque : L'envoi de SMS ne fait obligatoirement dans la plage horaire définie dans le paramétrage (voir 2.1.1 Paramétrage, page 4). Ainsi, si la plage horaire des envois débute à 09h00, le SMS sera envoyé 3 jours avant, le 28/04/2014 à 09h00.

- **modèle** : permet de choisir quel modèle de SMS doit être utilisé pour constituer le message de rappel. Le choix d'un modèle change automatiquement le contenu du SMS. Il est possible de modifier manuellement le contenu du SMS (ou ne pas choisir de modèle et saisir manuellement l'ensemble du SMS).

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 case « Activé ? » et de valider.

4. ENVOI DE SMS PAR LOT

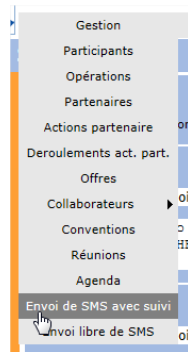
Il est possible d'envoyer des SMS par lot selon deux méthodes :

- **SMS avec suivi** : à destination d'une liste de participants, en leur ajoutant en même temps un suivi 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 2.1.2 Utilisateurs autorisés, page 5)

4.1. Envoi de SMS avec suivi

L'envoi de SMS avec suivi est disponible dans le menu « Gestion / Envoi de SMS avec suivi » :



L'envoi de SMS par lot avec suivi nécessitent plusieurs éléments :

- le contenu du SMS ou modèle
- la définition du suivi à ajouter au dossier des participants concernés
- le choix de la source de participants concernés

4.1.1. Contenu du SMS

Le SMS à envoyer peut revêtir deux formes :

- en saisie libre

 A screenshot of the 'SMS par lot' configuration interface. It has a blue header with a back arrow and the title 'SMS par lot'. Below the header, there is a section 'EXPLICATIONS' with a link to documentation. The 'SMS' section contains a 'Modèle' dropdown menu set to '- Choisir un élément' and a 'Contenu du SMS' text area containing the text: 'Info : SALON des métiers de l'hôtellerie Presth'o le 08/04 à l'ESPACE GRANDE ARCHE PARIS LE DÉFENSE de 9h30 à 18h30'.

Aucun champ de fusion n'est utilisé pour le modèle. Le SMS est directement écrit dans le contenu. Le même SMS sera donc envoyé à tous les destinataires de l'envoi

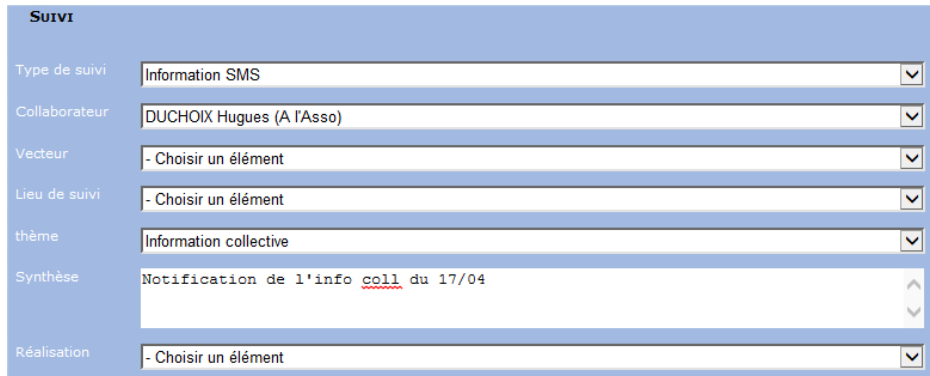
- sur la base d'un modèle ou en utilisant des champs de fusion

 A screenshot of the 'SMS' configuration interface. It shows a 'Modèle' dropdown menu set to '- Choisir un élément' and a 'Contenu du SMS' text area containing the text: 'Rappel : Vous êtes convié à une information collective le 17/04 au PLIE Votre référent PLIE : {{PRENOMREFERENT}} {{NOMREFERENT}} ({{TELREFERENT}})'.

Le SMS envoyé sera personnalisé avec les champs de fusion pour chaque destinataire.

4.1.2. Définition du suivi

L'envoi de SMS avec suivi inclus la création d'un suivi sur le dossier de chaque participant destinataire. Il s'agit ici de le définir :



Comme pour un suivi saisi sur le dossier d'un participant, doivent être identifiés :

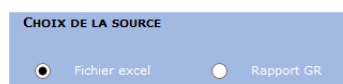
- le type (obligatoire)
- le collaborateur (obligatoire)
- le vecteur (facultatif)
- le lieu (facultatif)
- le thème (obligatoire)
- la synthèse (obligatoire)
- la réalisation (facultative)

4.1.3. Choix de la source

Il s'agit d'identifier ici la liste des dossiers de participants concernés

Il existe deux possibilités :

- à partir d'un fichier Excel
- en utilisant directement un rapport du Générateur de Rapports



4.1.3.1. A partir d'un fichier Excel

Le fichier à fournir comme source de liste de dossiers de participants doit être un fichier Excel (au format 2003) contenant une colonne dont le titre (première ligne) est « DOSSIER ». Cette colonne doit contenir les numéros de dossier des participants à qui sont destinés les SMS :

	1
1	DOSSIER
2	8005913
3	8005912
4	8003893

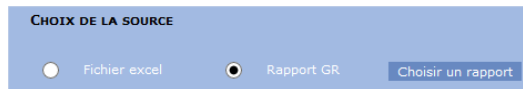
Pour définir le fichier, il faut cliquer sur le bouton « Parcourir... » et choisir le fichier Excel sur son disque dur.



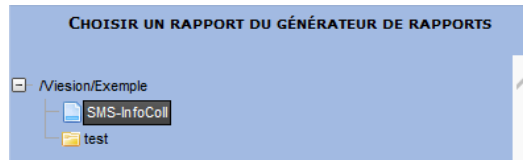
Remarque : Le fichier peut être initialement créé à partir du Générateur de Rapport, puis exporté sous Excel. Il doit être modifié pour respecter la mise en forme : colonne « DOSSIER »

4.1.3.2. Directement à partir d'un rapport du Générateur de Rapport

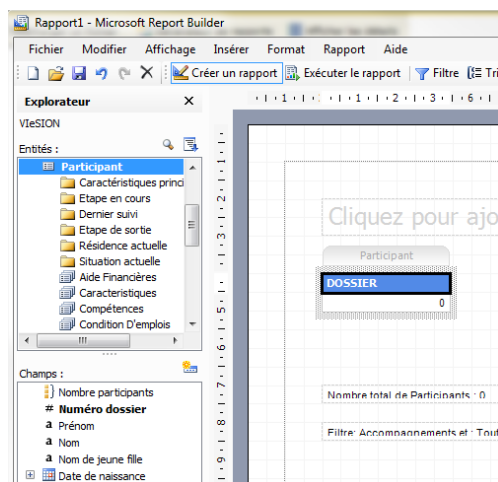
Le fichier à fournir comme source de liste de dossiers de participants peut être directement issu du Générateur de Rapports, sans être au préalable exporté sous Excel.



Pour cela suffit de choisir un rapport parmi ceux déjà constitués en cliquant que le bouton « Choisir un rapport » :



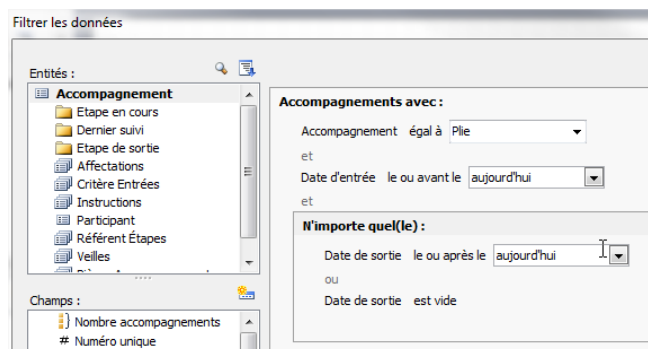
Pour être valide, le rapport doit contenir une colonne nommée « DOSSIER » (il faut donc renommer la colonne). Cette colonne doit contenir le numéro de dossier du participant :



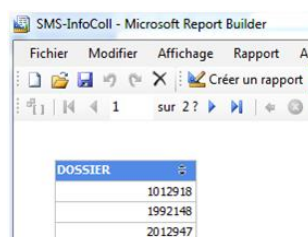
Le filtrage du rapport dépend de la liste désirée comme destinataires des SMS.

Important : Il est important de s'assurer que ce filtrage est conforme à la destination des SMS souhaitée sous peine de risquer d'envoyer trop de SMS et/ou pas aux bons participants.

Par exemple ci-dessous, il s'agit de tous les participants PLIE en file active :



Le résultat du rapport doit produire une liste similaire à celle-ci :



4.1.3.3. Validation de l'envoi

Une fois que toutes les informations définissant l'envoi avec suivi sont faites, il suffit de valider en cliquant sur le bouton éponyme :

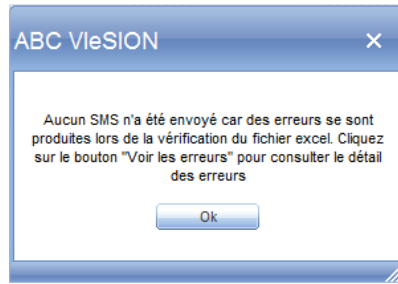
Un message de confirmation est demandé. Il faut saisir manuellement « oui » par valider la demande d'envoi :

Attention : Un SMS sera envoyé à chacun des numéros de mobile de chacun des dossiers listés dans le fichier Excel ou dans le rapport du Générateur de Rapports choisi. Si le fichier Excel contient des dossiers indésirables ou si le filtrage du rapport est erroné, cela peut conduire à envoyer des SMS à des participants à qui il n'était pas destiné et/ou consommer un nombre de SMS non désirés.

La validation de l'envoi implique la création d'un suivi pour chacun des participants concerné, ainsi que l'envoi immédiat du SMS. Le détail du SMS est visible depuis les suivis ainsi créés.

4.1.3.4. Erreur lors de la demande d'envoi de SMS

Lors de la soumission de la demande, chaque destinataire est au préalable vérifié individuellement par VleSION. Si une erreur est identifiée, un message indique qu'aucun SMS n'a été envoyé :



Il est alors possible de télécharger un fichier Excel contenant la liste de tous les dossiers pour lesquels une demande a été faite. Cette liste contient le détail des erreurs rencontrées :



Pour chaque ligne, si une erreur a été rencontrée, un message indique de quel type :

- **Numéro de dossier introuvable** : le numéro de dossier n'existe pas
- **Le numéro de téléphone mobile n'est pas valide** : le numéro de mobile du dossier est non saisi ou n'est pas un numéro valide
- **Aucun numéro de téléphone saisi** : il n'y a aucun dans le dossier
- **Aucune résidence saisie** : il n'y a pas d'adresse active sur le dossier (dont pas de numéro de téléphone)
- **Numéro de dossier invalide** : le numéro ne correspond à aucun dossier

A	B	C	D	E	F	G
Dossier	Nom	Prénom	Téléphone	Erreur	Contenu	Statut
30696	SA	Renaud	0605040302			
				Numéro de dossier introuvable : 4546546		
Total :						2

Pour poursuivre, il faut :

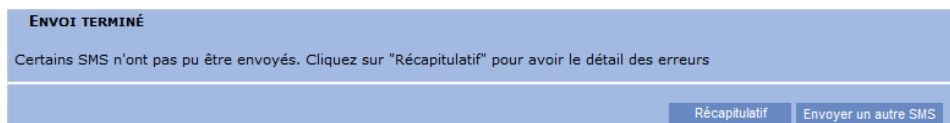
- soit corriger les erreurs ou les manques dans VleSION et recommencer l'envoi
- soit retirer du fichier Excel source les lignes en erreur afin de les exclure de l'envoi et soumettre ce nouveau fichier Excel.

4.1.3.5. Résultat d'un envoi

A l'issue de l'envoi, le résultat est disponible dans un fichier Excel.



OU



En cliquant sur le bouton récapitulatif, il est possible de télécharger un fichier Excel (qui reprend le contenu de fichier source) et indique pour chaque ligne si le message a pu être envoyé ou pas :

- Le SMS a bien été créé
ou
- Le SMS n'a pas pu être envoyé car il dépasse les 160 caractères

4.2. Envoi de SMS libre

Ce type d'envoi est similaire à l'envoi de SMS avec suivi, à cette 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 qui n'inclut aucun champ de fusion.

The screenshot shows a text input field labeled 'Contenu du SMS' with the following text: 'Rappel : La prochaine commission d'entrée aura lieu au PLIE le 18/04/2014 à 14h00'. The field has a blue border and a scroll bar on the right side.

Le même message sera envoyé à tous les destinataires.

4.2.2. Choix de la source

La source des destinataires des est un fichier Excel (au format 2003) contenant une colonne nommée « TELEPHONE » avec l'ensemble des numéros de mobile des destinataires du SMS

	1
1	TELEPHONE
2	0605040302
3	0706050403
4	
-	

Pour définir le fichier, il faut cliquer sur le bouton « Parcourir... » et choisir le fichier Excel sur son disque dur :

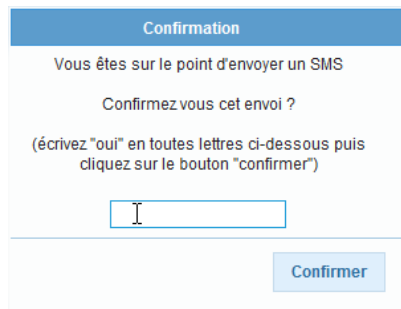
The screenshot shows a dialog box titled 'FICHIER EXCEL'. It contains a text field labeled 'Fichier source' with the path 'C:\Users\renaudsaleon\Desktop\SMS-Libre.xls' and a 'Parcourir...' button to its right.

4.2.3. Validation de l'envoi

Une fois que toutes les informations définissant l'envoi avec suivi sont faites, il suffit de valider en cliquant sur le bouton éponyme :

The screenshot shows the 'Envoi libre de SMS' dialog box. It has a title bar with a close button and a help icon. The main area is divided into sections: 'EXPLICATIONS' with a 'Télécharger' link, 'SMS' with the same content as the previous screenshot, and 'FICHIER EXCEL' with the same file path. At the bottom right, there are two buttons: 'Annuler' and 'Valider'. A mouse cursor is pointing at the 'Valider' button.

Un message de confirmation est demandé. Il faut saisir manuellement « oui » par valider la demande d'envoi :



Confirmation

Vous êtes sur le point d'envoyer un SMS

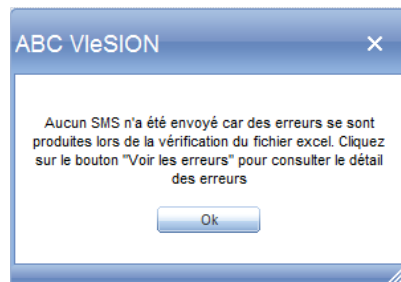
Confirmez vous cet envoi ?

(écrivez "oui" en toutes lettres ci-dessous puis cliquez sur le bouton "confirmer")

Confirmer

4.2.3.1. Erreur lors de la demande d'envoi de SMS

Lors de la soumission de la demande, chaque destinataire est au préalable vérifié individuellement. Si une erreur est identifiée, un message indique qu'aucun SMS n'a été envoyé :

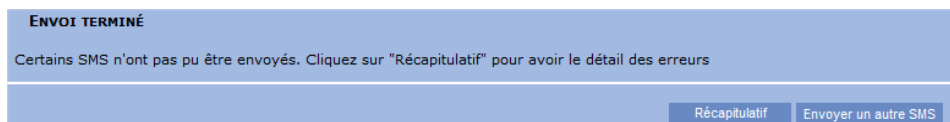


4.2.3.2. Résultat d'un envoi

A l'issue de l'envoi, le résultat est disponible dans un fichier Excel.



OU



En cliquant sur le bouton récapitulatif, il est possible de télécharger un fichier Excel (qui reprend le contenu de fichier source) et indique pour chaque ligne si le message a pu être envoyé : Le SMS a bien été créé

5. INFORMATIONS TECHNIQUES SUR LES ENVOIS DE SMS

5.1. Synthèse du fonctionnement

Lorsqu'une demande de rappel par SMS est créée (sur un suivi 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 (suivi, étape ou orientation) selon le choix effectué par l'utilisateur.

Tous ces SMS *programmés* sont visibles depuis l'onglet des SMS à venir (voir 2.2.3 SMS à venir, page 7).

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

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

5.2. Délais 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, VleSION collecte pour chaque SMS envoyé son statut fourni par l'opérateur téléphonique :

- **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 d'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, VleSION 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

VleSION 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), VleSION 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 lots) : le SMS tente d'être envoyé **pendant 24h** après la date et l'heure à laquelle il a été créé. Passée ce délai, il ne sera plus envoyé.

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