



Envoyez vos sms par email - SMTP DOCUMENTATION

S O M M A I R E

1 – EFIDEM	2
2 – Notre solution SMS via Email	2
3 – Format	2
3.1 Envoi unique	3
3.2 Envoi multiple	4
3.2.1 Envoi multi-médias	4
3.2.2 Envoi multiple – Uniquement SMS	7
4 – Personnalisation	7
5 – Accusés par email	9
5.1 Accusé de prise en compte	9
5.1.1 Accusé de prise en compte positif	9
5.1.2 Accusé de prise en compte négatif	10
5.2 Accusé final	11
5.2.1 Accusé final positif	11
5.2.2 Accusé final négatif	12
6 – Sécurité	12
7 - Recommandations	13

EFIDEM

QUI SOMMES-NOUS

Depuis 2010, **Efidem**, éditeur de logiciel saas spécialisé dans le messaging et la relation client s'est donné pour mission de faciliter la communication des entreprises. Nos **technologies développées en France** optimisent la gestion des flux de communication des entreprises par API ou interface web.

Nous proposons nos services sur divers protocoles permettant l'utilisation de nos produits aussi bien sur un poste de travail que sur un environnement de système d'information complexe.



API MESSAGING

Des solutions de messaging par API simple et rapide à mettre en place sur 5 médias : Email, SMS, Message vocal, courrier, fax.



Relation Client

Une base CRM simple et complète customisable pour un outil parfaitement adapté à vos besoins.



Développements Sur mesure

Des solutions de messaging par API simple et rapide à mettre en place sur 5 médias : Email, SMS, Message vocal, courrier, fax.



Efisend Plateforme SaaS

Une base CRM simple et complète customisable pour un outil parfaitement adapté à vos besoins.

Nos solutions sont développées et hébergées en France.

Notre solution SMS via Email

Vous savez envoyer un email ? Alors vous savez envoyer un ou plusieurs SMS sans toucher votre téléphone.

Notre solution d'envoi de messages SMS par Email est compatible avec l'ensemble des serveurs de messageries SMTP du marché (Exchange, Lotus avec passerelle SMTP, Sendmail...). Bien entendu, son utilisation peut être faite avec des outils clients emails tel que Microsoft Outlook, Thunderbird, Live Mail, mais aussi des langages de programmation tel que .NET, JAVA, PHP.

Cette solution peut facilement être mise en œuvre auprès des utilisateurs d'un service informatique voir même au niveau d'un environnement serveur générant de manière automatique des emails.

3 – Format

Il existe deux types de format d'adressage pour cette solution. Le premier type correspond aux envois vers un seul destinataire (Un email = Un destinataire), tandis que le deuxième type permet les envois en multidiffusion. Nous allons détailler chacun de ces types dans les sous-chapitres suivants.

Note solution permet l'ajout de champs complémentaires facultatifs dans vos messages afin d'en obtenir un suivi. Chacun de ces champs peut être utilisé pour personnaliser le message SMS. Nous verrons cela dans le chapitre associé. Ces champs sont les suivants :

Nom du champ	Valeur
FACTURATION	Code de facturation. Ce champ vous permet de retrouver et de ventiler, dans nos factures, les envois qui sont réalisés par une personne ou un service.
REFCLIENT	Ce champ de référence client permet d'identifier de votre côté, un message que vous nous demandez d'acheminer. Il correspond en règle générale à une clé d'identification ou un index.

NOM	Correspond au nom du destinataire. Ce champ peut bien entendu être utilisé pour une autre valeur.
------------	---

PRENOM	Correspond au prénom de destinataire. Ce champ peut bien entendu être utilisé pour une autre valeur.
---------------	--

Tableau 1 - Liste des champs facultatifs

3.1 Envoi unique

L'envoi unique permet d'envoyer un SMS par un simple email. Il s'agit d'un mode dit « point à point ». La syntaxe pour ce type d'envoi est assez simple, toutes les informations se présentent dans les différents champs de l'email.

Champ	Description
De	Votre adresse d'émission. Ce champ permet de vous authentifier sur le système EFIDEM
A	Champ de destination. De manière générale, il correspond à l'adresse de la personne en destination de l'email. Ici, c'est le même principe. En effet, vous saisissez le numéro de portable à joindre, préfixé de l'expression « SMS= » et vous terminez par le domaine de destination qui correspond aux serveurs d'EFIDEM : @gateway.efidem.com
Sujet	Le sujet de l'email sert de suivi du message sur notre interface graphique. Il peut aussi servir de texte pour l'email
Corps du message	Le corps du message correspond au texte du message SMS qui sera généré. Veuillez à éviter les signatures électroniques qui vous rajoutent des caractères

Tableau 2 - Champs d'un email

Voici un exemple concret :

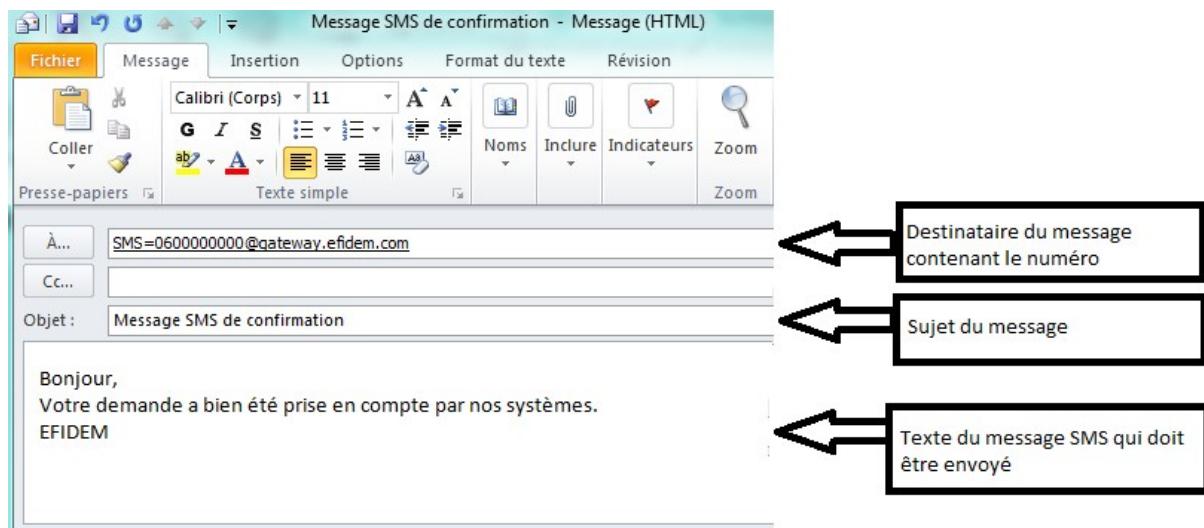


Figure 1 - Exemple d'email pour un envoi unique

Ci-dessous un deuxième exemple avec l'utilisation de champs facultatifs :

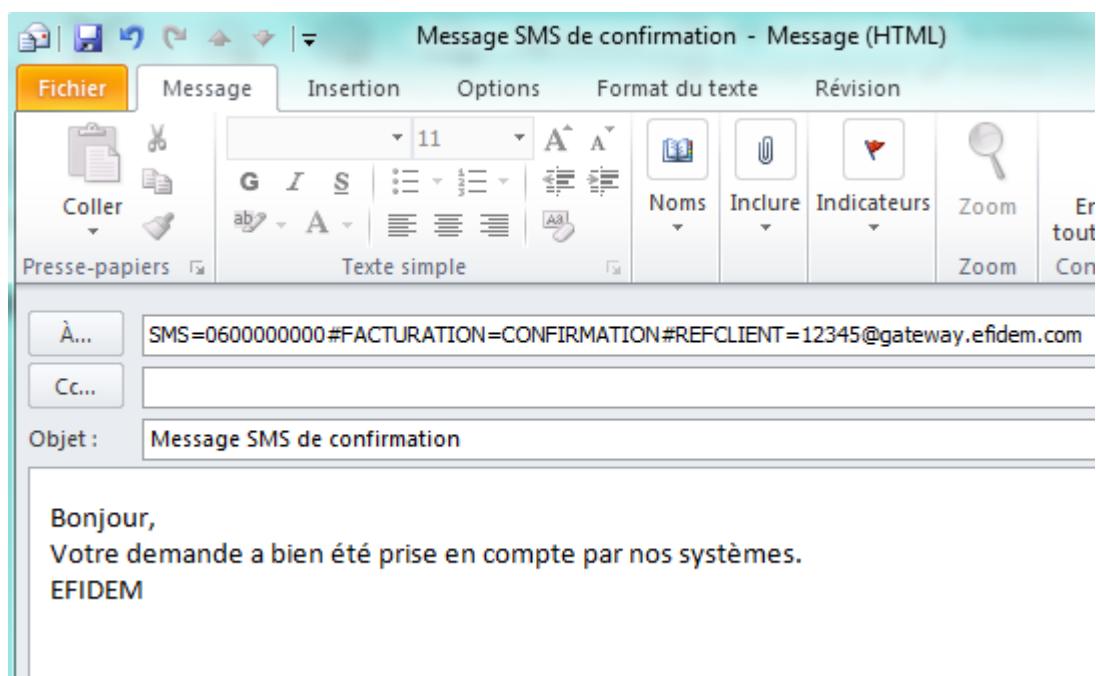


Figure 2 - Exemple d'un envoi unique avec des champs facultatifs

3.2 Envoi multiple

3.2.1 Envoi multi-médias

L'envoi multiple vous permet de toucher au moins 2 destinataires avec un seul email. Le principe diffère de précédemment tout en gardant malgré tout la même logique. En effet, les informations de destinataire ne se retrouvent plus dans le champ « A » mais dans un fichier texte ou Excel en pièce jointe de l'email. Ce fichier texte doit s'appeler LISTE.TXT. De ce fait,

l'adresse de destination se retrouve simplifiée. Il suffit d'envoyer votre email à l'adresse multi@gateway.efidem.com.

Attention toutefois, la pièce jointe qui se nomme LISTE.TXT est obligatoire.

Voici un exemple d'email :

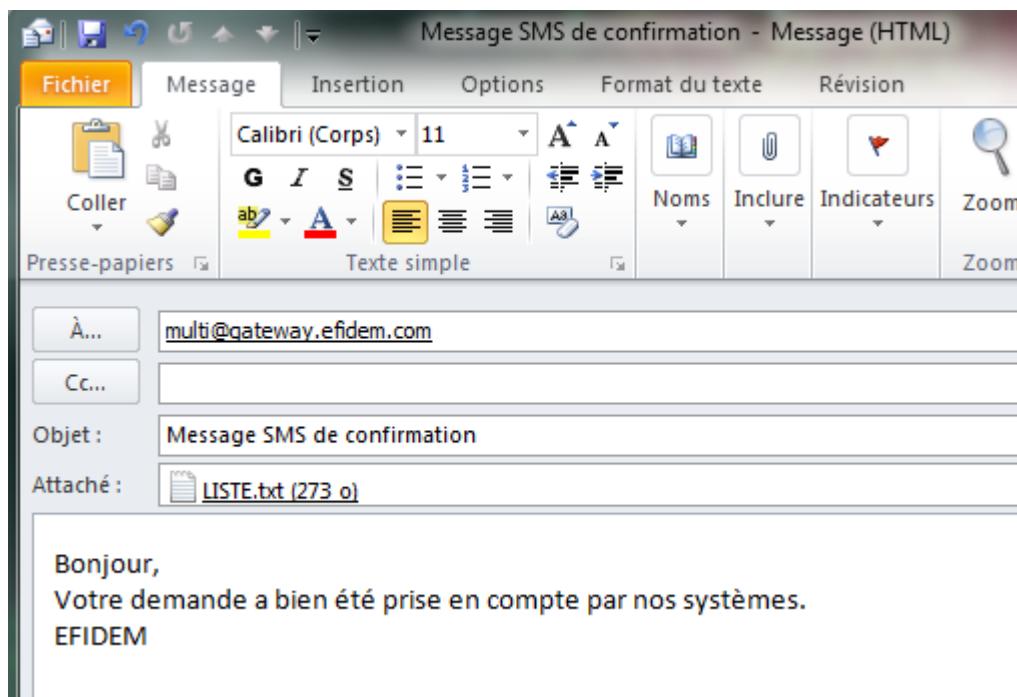


Figure 3 - Exemple pour un envoi multiple

Voici le contenu de la pièce jointe LISTE.TXT :

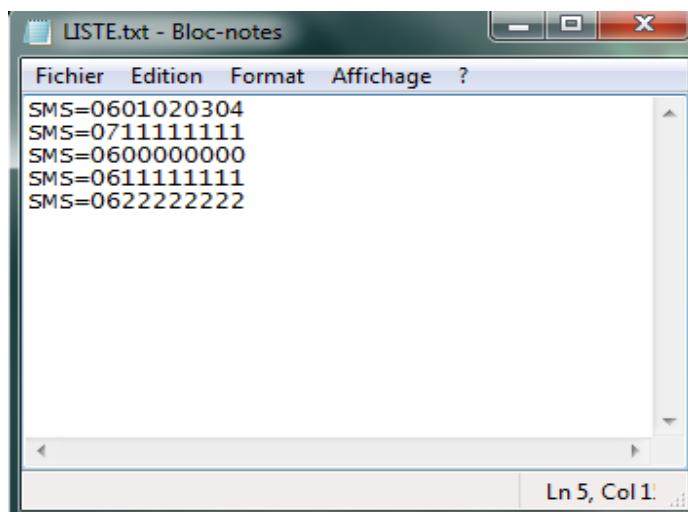
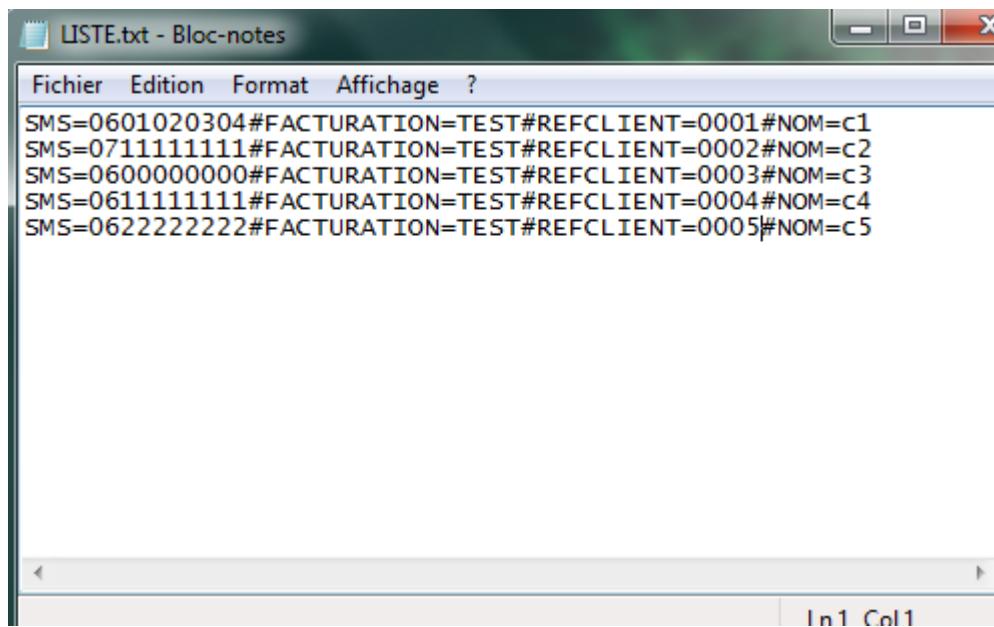


Figure 4 - Exemple de pièce jointe LISTE.TXT pour envoi multiple

Notez que vous pouvez utiliser les champs spécifiques aux destinataires directement dans le fichier texte. Voici un exemple plus complet :



```
SMS=0601020304#FACTURATION=TEST#REFCLIENT=0001#NOM=c1
SMS=0711111111#FACTURATION=TEST#REFCLIENT=0002#NOM=c2
SMS=0600000000#FACTURATION=TEST#REFCLIENT=0003#NOM=c3
SMS=0611111111#FACTURATION=TEST#REFCLIENT=0004#NOM=c4
SMS=0622222222#FACTURATION=TEST#REFCLIENT=0005#NOM=c5
```

Figure 5 - Exemple fichier LISTE.TXT pour envoi multiple avec champs facultatifs

L'exemple ci-dessus permet d'utiliser d'autres médias que le SMS. Pour plus d'informations sur ce sujet, merci de contacter votre commercial EFIDEM.

Cette solution permettant l'envoi de plusieurs médias demande ainsi de rajouter le mot clé SMS= devant chacun des destinataires. EFIDEM peut vous proposer une solution d'envoi multiple sans préfixe et uniquement dédié au SMS. Ceci est présenté dans le chapitre suivant.

3.2.2 Envoi multiple – Uniquement SMS

Le principe est ici le même que précédemment à quelques petites différences près. En effet, comme il s'agit ici d'un traitement uniquement orienté SMS, les différences sont :

- Le mot clé MULTI est remplacé par MULTI_SMS, ainsi l'adresse de destination est donc MULTI_SMS@gateway.efidem.com
- Il n'y a plus besoin de préfixer chacun des numéros de destinataires avec l'expression SMS=

Attention toutefois, la pièce jointe qui se nomme LISTE.TXT est obligatoire.

Votre fichier ressemble alors à :

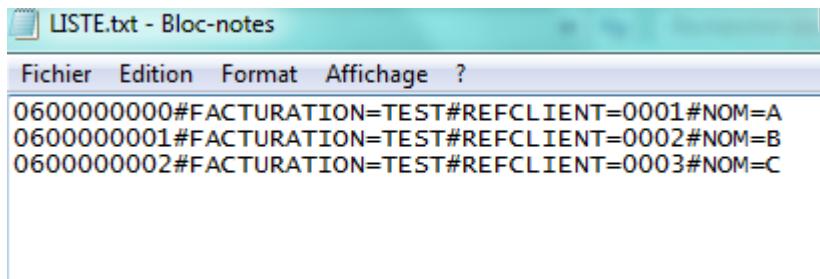


Figure 6 - Fichier liste.txt au format SMS uniquement

Les champs variables ne sont bien entendu pas obligatoires. Le fichier suivant est donc lui aussi possible :

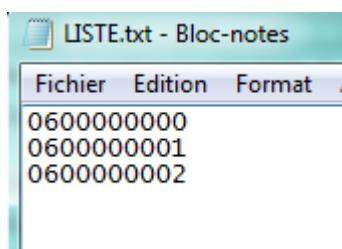


Figure 7 - Fichier liste.txt simple pour envoi uniquement en SMS

4 – Personnalisation

Notre solution vous permet de personnaliser les messages SMS qui seront reçus. Ce système utilise les champs de renseignement que nous avons pu voir au chapitre 3 et cela aussi bien pour l'envoi unique que pour l'envoi multiple.

Pour les utiliser, il suffit de les écrire en majuscule dans le sujet et/ou le corps de l'email en les encadrant du caractère @. Pour utiliser le champ NOM, par exemple, il suffira d'écrire @NOM@.

Exemple d' envoi unique pour illustrer cette fonctionnalité :

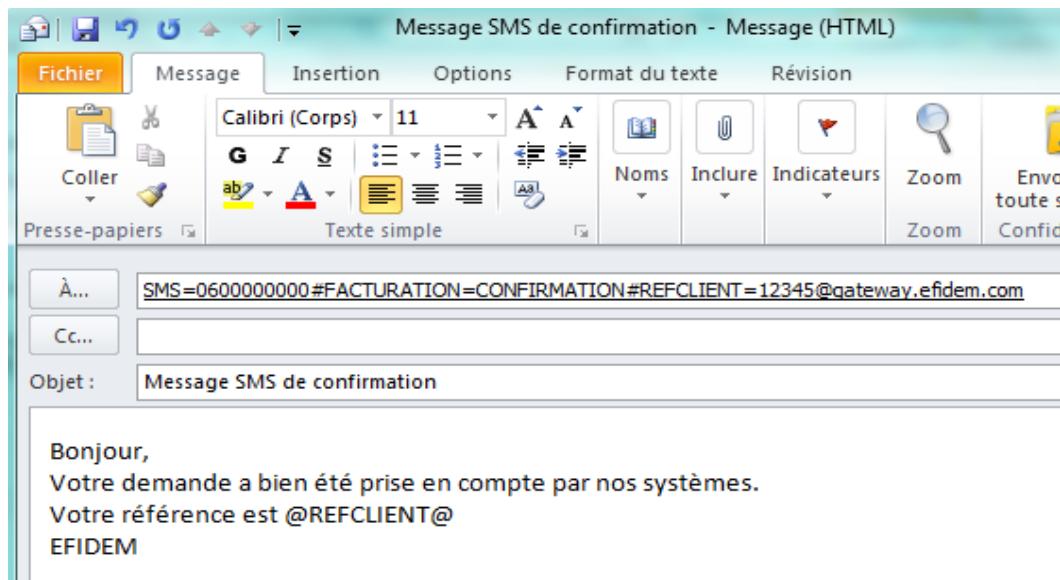


Figure 8 - Exemple email d'envoi unique avec personnalisation

Un exemple en envoi multiple :

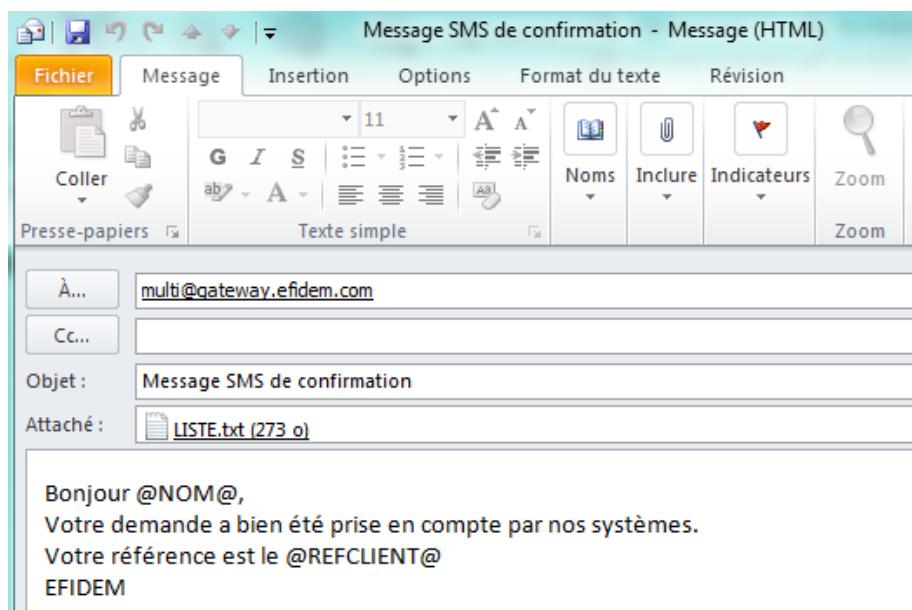


Figure 9 - Exemple email envoi multiple avec personnalisation

5 – Accusés par email

Il existe deux types d'accusés, le premier correspond à l'accusé de prise en compte de votre message, le deuxième correspond à l'accusé final. Pour un email envoyé, la traçabilité vous est assurée par au maximum 2 emails.

5.1 Accusé de prise en compte

Cet accusé est envoyé à la réception de votre email par EFIDEM. Il peut prendre deux valeurs possibles.

5.1.1 Accusé de prise en compte positif

Si votre message est bien formaté, un accusé de prise en compte positif vous est envoyé avec à l'intérieur la reprise des différents champs que vous avez saisi mais aussi le numéro de message EFIDEM associé à votre envoi.

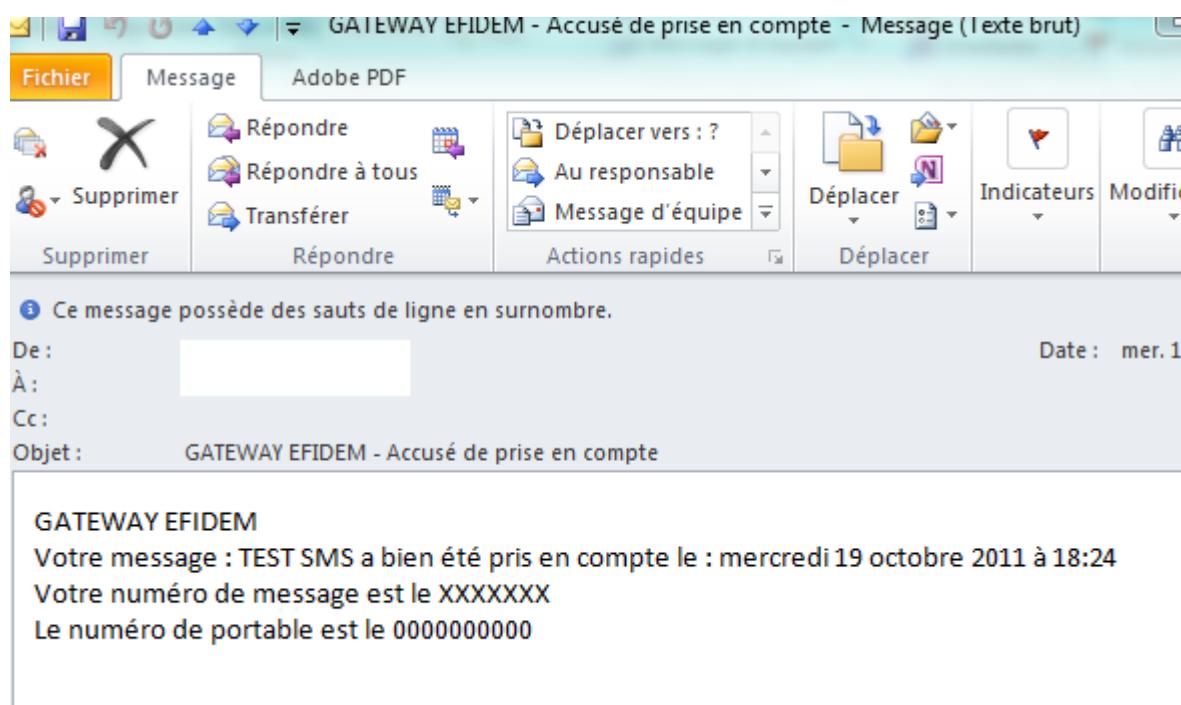


Figure 10 - Accusé de prise en compte

5.1.2 Accusé de prise en compte négatif

Si votre message contient une erreur de format lors de votre traitement, il est rejeté de la liste de traitement et un email vous est retourné vous expliquant pourquoi ce message a été refusé. Les erreurs peuvent être multiples :

- Votre adresse email n'est pas autorisée sur notre système
- Une erreur existe dans le champ « A »
- Aucun corps de texte n'est présent
- Envoi en « MULTI » sans la pièce jointe
- Autres...

Le motif d'erreur est clairement indiqué dans le corps de l'email.

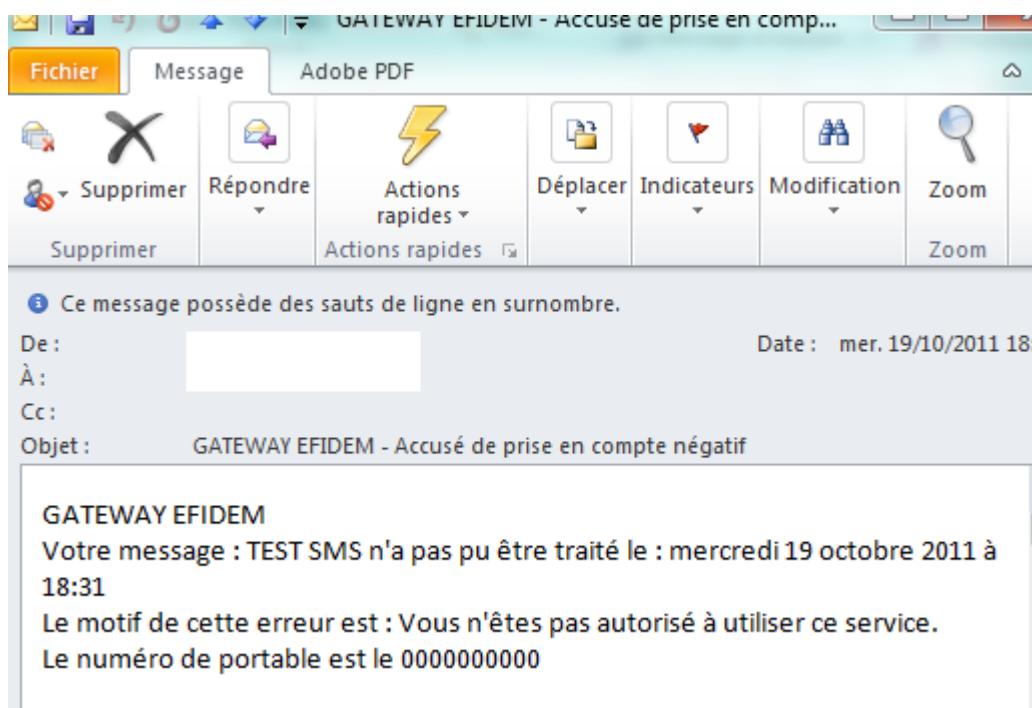


Figure 11 - Accusé de prise en compte négatif

5.2 Accusé final

Comme pour l'accusé de prise en compte, l'accusé final peut revêtir deux types possibles.

5.2.1 Accusé final positif

Il indique que votre message a bien été délivré au destinataire final. Il vous indique l'heure de délivrance de votre message.

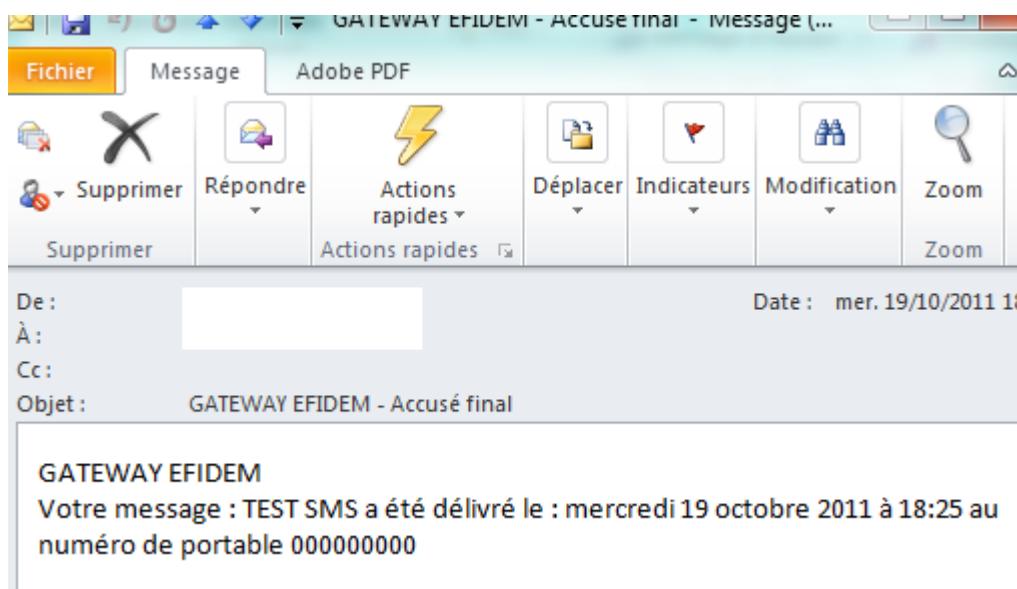


Figure 12 - Accusé final positif

5.2.2 Accusé final négatif

Il indique que votre message n'a pas pu être délivré. Il contient la raison de cette annulation dans le champ de description.

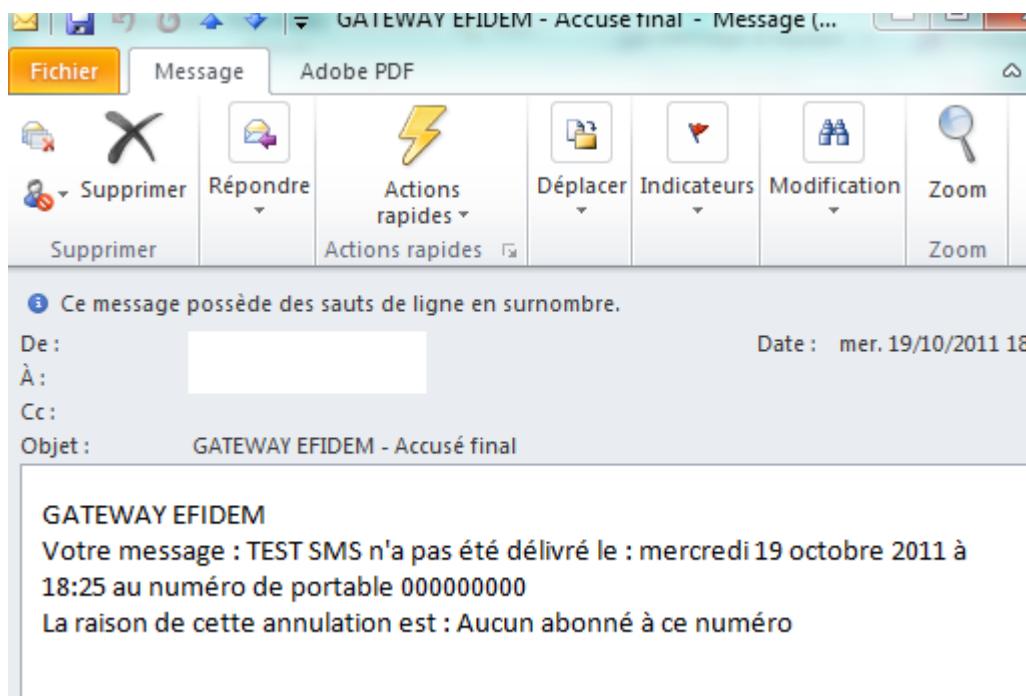


Figure 13 - Accusé final négatif

6 – Sécurité

Le service d'envoi de SMS par email EFIDEM gère l'authentification des utilisateurs par leur adresse email. En effet, à la création du compte, nous paramétrons ensemble la ou les adresses emails qui ont le droit d'utiliser le service, un domaine peut aussi être autorisé.

Prenons la société EFIDEM. Son nom de domaine est EFIDEM.COM. Elle a dans ses effectifs 3 personnes dans un service que nous nommerons P1, P2 et P3. La direction décide que seuls P1 et P3 ont le droit d'utiliser le service. Le tableau d'autorisation sera alors du style :

Nom d'utilisateur	Adresse email	Autoriser
P1	P1@efidem.com	OUI
P2	P2@efidem.com	NON
P3	P3@efidem.com	OUI

Plus tard, la direction d'EFIDEM décide d'ouvrir le service à tous les employés d'EFIDEM. Il est alors possible d'annuler la précédente configuration et juste de paramétrier le domaine EFIDEM.COM avec la valeur OUI pour tous les utilisateurs.

Le processus EFIDEM s'assure que les en-têtes de l'email soient bien cohérents avec l'adresse d'émission afin d'authentifier l'utilisateur. Notre système dispose aussi d'un filtre anti-spam augmentant la sécurité.

7 - Recommandations

Il est recommandé de prendre en compte quelques facteurs afin de simplifier le traitement.

Première recommandation : Eviter les signatures électroniques. Elles alourdissent le message final et peuvent engendrer des messages SMS dépassant les 160 caractères.

Si néanmoins vous votre messagerie est configurée avec une signature automatique par défaut, vous pouvez la garder, il suffit de taper ##### à la fin de votre message SMS pour que nos systèmes ne considèrent que les caractères antérieurs aux #.

Deuxième recommandation : Privilégier les envois en texte brut (Plain Text). Cela évite les tags HTML qui sont rajoutés par le client de messagerie.

ANNEXES

SMS LOW COST VS DIRECT OPERATEUR

Il existe deux types de routage de SMS :

Le SMS dit de « roaming » ou Low cost

Le sms low cost est utilisé pour les envois de masse destinés à des applications marketing ou publicitaires, envois assez similaires en termes d'utilité aux fax mailings. Ces SMS passent par un routage spécifique et peu couteux dit de « roaming » ou « bulk » ou « low cost ». Cette solution consiste à ce que les messages soient générés de l'étranger et circulent sur plusieurs plateformes avant d'être finalement soumis aux opérateurs nationaux qui les traitent sans priorité.

Ce type de message permet de minimiser les couts d'envoi qui se situent aux alentours de 0,003 euros ht par SMS, par contre, il présente quelques inconvénients :

- a) L'expéditeur n'a ni contrôle ni vision sur le déroulement des envois, certains messages sont délivrés après 20 heures
- b) Les fonctions STOP et CONTACT imposées par la CNIL ne sont souvent pas respectées
- c) La fonction anti spam 33700 n'est pas respectée
- d) Les taux d'aboutissement se situent entre 70 et 90%, moins de 70% fin octobre 2011
- e) Les expéditeurs garantissent le retour de statuts que dans certains cas
- f) Le taux d'aboutissement n'est aucunement garanti
- g) Les numéros portés ne sont pas gérés. Les SMS ne sont tout simplement pas envoyés sur d'autres opérateurs que celui à qui ils appartenaient à l'origine.
- h) Comme les SMS ne sont pas envoyés directement à l'opérateur, ces derniers peuvent à tout moment couper l'un des acteurs de roaming sans motif.

Ces types de sms marketing ont pour fonctionnalités et objectifs la distribution d'informations générales à un grand nombre de personnes. Ils ne présentent pas de valeur ajoutée et aucune information critique ou transactionnelle n'est délivrée.

Cette solution peut éventuellement convenir pour des campagnes marketing de masse sans notions de priorité ni de statistique avec les risques sous-jacents listés ci-dessus.

Le SMS low cost peut se résumer ainsi : Prix attractif mais quantité au lieu de qualité.

Le SMS opérateur

Les SMS promotionnels dits « opérateur » sont eux envoyés de France par les opérateurs français, en respectant la vérification des tables de l'ARCEP qui listent les numéros de téléphone portés d'un opérateur à un autre. Sachant que certains SMS sont originaires de systèmes informatiques plutôt que de systèmes de téléphonie et que l'opérateur d'envoi doit être le même que celui de réception, l'expéditeur doit avoir des relations commerciales et techniques avec tous les opérateurs SMS.

Les SMS opérateur ont l'inconvénient d'être plus chers à l'achat ; environ 0,05 euros pour des volumes de plusieurs millions de SMS par mois à 0,12 pour de petits volumes, ils présentent aussi certaines fonctionnalités avantageuses :

- a) Respect de la réglementation CNIL (STOP, CONTACT, etc...), à nos yeux une obligation car la croissance du marché SMS implique son encadrement
- b) Gestion des accusés de réception par l'expéditeur
- c) Gestion des accusés de soumission opérateurs
- d) Reporting d'aboutissement dynamique
- e) Taux d'aboutissement théorique de 100% hormis la non délivrance pour cause de non couverture réseau ou de messagerie pleine
- f) Gestion des retours si besoins (SMS MO)
- g) Possibilité d'envois point à point ou en masse

h) Multiples modes de soumission

Ces SMS sont utilisés pour des applications transactionnelles à valeur ajoutée, ils doivent aboutir sur le téléphone du destinataire. Les exemples sont multiples :

- Information
- Confirmation de rendez-vous/entretien/conférence/réservation/SAV
- SMS d'alerte
- Campagne marketing et invitations sur bases client
- Campagnes sms marketing devant susciter des réponses (SMS MO) et des statistiques

Nous considérons que pour la plupart des applications, le coût d'acquisition d'un client et la volonté de ne pas le mécontenter justifient amplement l'utilisation du SMS opérateur. C'est pour cette raison qu'Efidem ne route pas de sms low cost.

COMMENT GERER LA TAILLE DE VOS SMS :

En fonction des caractères utilisés lors de l'écriture d'un SMS, la taille du SMS peut être modifiée :

Les caractères standards :

La taille maximale d'un SMS rédigé avec des caractères standards est de 160 caractères :

Les 26 lettres de l'alphabet en majuscule et en minuscule ainsi que l'ensemble des caractères suivants sont des caractères standards. Tous ces caractères comptent pour 1 caractère:

@ £ \$ ¥ è é ù ï ò Ç Ø ø Å å Δ _Φ Γ Λ Ω Π Ψ Σ Θ Ξ ^ { } [~] | € Α Ε æ β É ! " # π % & ' () * + , . / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 : ; < = > ? ¡ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Ä Ö Ñ Ü § ¿ a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z ä ö ñ ü à.

Chaque espace entre les caractères compte aussi pour 1 caractère.

Les caractères spéciaux :

Une extension du langage SMS permet de coder certains caractères mais ils comptent pour 2 caractères, ce sont les caractères spéciaux. Ce sont tous les caractères qui ne figurent pas dans la liste ci-dessus. Par exemple € Š OE ...

Lorsque vous utilisez un caractère spécial dans un SMS, le mobile modifie automatiquement le codage de l'intégralité du SMS afin de l'envoyer correctement. Ce codage étant plus gourmand en octets, le nombre de caractères maximum du SMS passe à 70.

Les SMS longs

Lorsque la taille maximum d'un SMS est atteinte, un deuxième SMS est commencé et ainsi de suite. Les SMS sont ensuite « concaténés » pour être affichés dans le bon ordre et dans un seul message par le mobile récepteur.

Chaque SMS qui compose ainsi le message est facturé en fonction de votre offre tarifaire.

Si un message avec des caractères standards contient 186 caractères, votre message est donc envoyé en 2 SMS.

Règles pour les SMS longs rédigés avec des caractères standards

A partir du 2ème SMS, le nombre maximum de caractères de chaque SMS concaténé diminue car 7 caractères sont utilisés pour la concaténation. La nouvelle taille maximum de chaque SMS dans un message long est donc de 153 caractères au lieu de 160 avec utilisation de caractères standards.

Nombre maximum de caractères standards pour :

- 1 SMS = 160 caractères
- 2 SMS = 306 caractères
- 3 SMS = 459 caractères ...

Règles pour les SMS longs avec utilisation de caractères spéciaux

A partir du 2ème SMS, le nombre maximum de caractères de chaque SMS concaténé diminue car 3 caractères sont utilisés pour la concaténation, la nouvelle taille maximum de chaque SMS dans un message long est donc de 67 caractères (au lieu de 70).

Nombre maximum de caractères avec insertion de caractères spéciaux pour :

- 1 SMS 70 caractères
- 2 SMS : 134 caractères
- 3 SMS : 201 caractères ...

En pratique, seuls 6 à 8 SMS concaténés par message sont possibles.

EFIDEM autorise pas la concaténation, votre compte est configuré pour un maximum de 750 caractères par message.

Le STOP SMS comment ça marche ?

Conformément aux directives de la [CNIL](#), la mention « STOP SMS » doit être ajoutée à certaines de vos campagne SMS à caractère publicitaire, les campagnes d'information et confirmations de transactions ne sont pas concernées. Le « STOP SMS » permet aux destinataires de campagnes SMS de facilement, automatiquement et gratuitement se désabonner des listes de prospection d'un annonceur pour ne plus recevoir de messages.

Le « STOP SMS » doit être gratuit, automatique et deux cas de figure se présentent :

Vos envois de SMS ne sont pas personnalisés et donc reçus par vos destinataires sur un numéro court de type 36105 :

Vous n'avez pas à ajouter la mention « STOP au 36105 », vos destinataires se désabonnent en répondant « STOP » au message entrant.

Vos envois sont personnalisés au nom de votre enseigne :

Pour que vos destinataires puissent se désabonner, vous devez inclure, en fin de message, la mention « STOP au 36105 ».

Attention, l'ajout de cette mention réduit le nombre de caractères disponibles pour votre texte.

Le STOP SMS est automatique

Quand vos destinataires se désabonnent, les opérateurs téléphoniques nous envoient leurs numéros qui sont automatiquement insérés en liste noire dans votre base de données. Une fois en liste noire, ces numéros ne recevront plus vos messages même s'ils font partie de vos futurs envois.

Vos obligations

En utilisant les services d'envoi de SMS Efidem et selon nos [Conditions Générales de Vente](#), vous vous engagez à respecter le cadre légal des campagnes SMS. En cas de non-conformité de vos campagnes et de dépôt de plainte de vos destinataires la loi prévoit des amendes punitives sérieuses. **Pour de plus amples informations sur les règles de la publicité par SMS, n'hésitez pas à nous contacter, ou consulter les informations sur le site de la CNIL.**

SMS – LES BONNES PRATIQUES

1. Envoyez vos messages à des destinataires « opt-in »

La première règle de l'envoi de sms marketing est le consentement du destinataire. Vous devez avoir l'autorisation de ce dernier pour lui faire parvenir une information commerciale par sms. Généralement, c'est au moment de la collecte du numéro de téléphone que le destinataire vous autorise à utiliser son numéro. Vous devez également indiquer clairement dans quel but ce numéro est collecté ainsi que l'usage qui en sera fait. Enfin, il faut laisser la possibilité aux destinataires de s'opposer à l'utilisation de leur numéro de téléphone.

2. Identifiez-vous

L'entreprise qui émet le message doit obligatoirement être identifiable. Personnaliser l'émetteur ou vous identifier dès les premières lignes du message vous permettra d'optimiser votre taux d'ouverture. Vos prospects / clients accorderont probablement plus de crédit à une marque connue qu'à un numéro de téléphone court, associé à la prospection marketing.

3. Soyez concis et percutant

Un sms comprend 160 caractères, Il est donc primordial d'être concis et clair dans son message. De la même manière, le nombre de sms commerciaux reçus augmentent, et il faut se démarquer de la concurrence en proposant des messages percutants, qui suscitent l'intérêt de vos prospects / clients et correspondent à leurs attentes. N'hésitez pas à personnaliser les offres / messages, et privilégiez les informations utiles qui ont de la valeur pour vos clients.

4. Ajustez la fréquence

Comme toute les bonnes choses, le sms est efficace mais il ne faut pas en abuser. Limitez le nombre de sms envoyés pour ne pas être signalé comme SPAM. Plus l'information envoyée sera utile et occasionnelle, plus le taux de mémorisation du message sera fort.

Par ailleurs la réglementation impose des horaires stricts à respecter : il est interdit d'envoyer des sms commerciaux entre 21h00 et 8h00 ainsi que les dimanches et jours fériés.

5. Respectez la règlementation

- N'envoyez les SMS qu'à des adresses « opt-in »
- Ajouter la mention « STOP » obligatoire dans le cadre de messages de prospection commerciale
- Identifiez votre entreprise clairement

N'envoyez pas de sms entre 21h00 et 08h00, ni les dimanches et jours fériés.

Restons-en contact

Nos équipes répondent à vos questions.

Équipe technique
technique@efidem.com

Équipe commerciale
info@efidem.com