



SMS API FTP/SFTP DOCUMENTATION

SOMMAIRE

EFIDEM	Erreur ! Signet non défini.
Principe	3
Transfert de fichiers	4
Transfert de messages	5
Format du fichier XML d'envoi	5
Statuts	6
Accusé de prise en compte	6
Fichier ACK.....	7
Fichier NACK	7
Accusé final	7
Sécurité	7
Niveau IP	8
Niveau Login/Password	8

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.



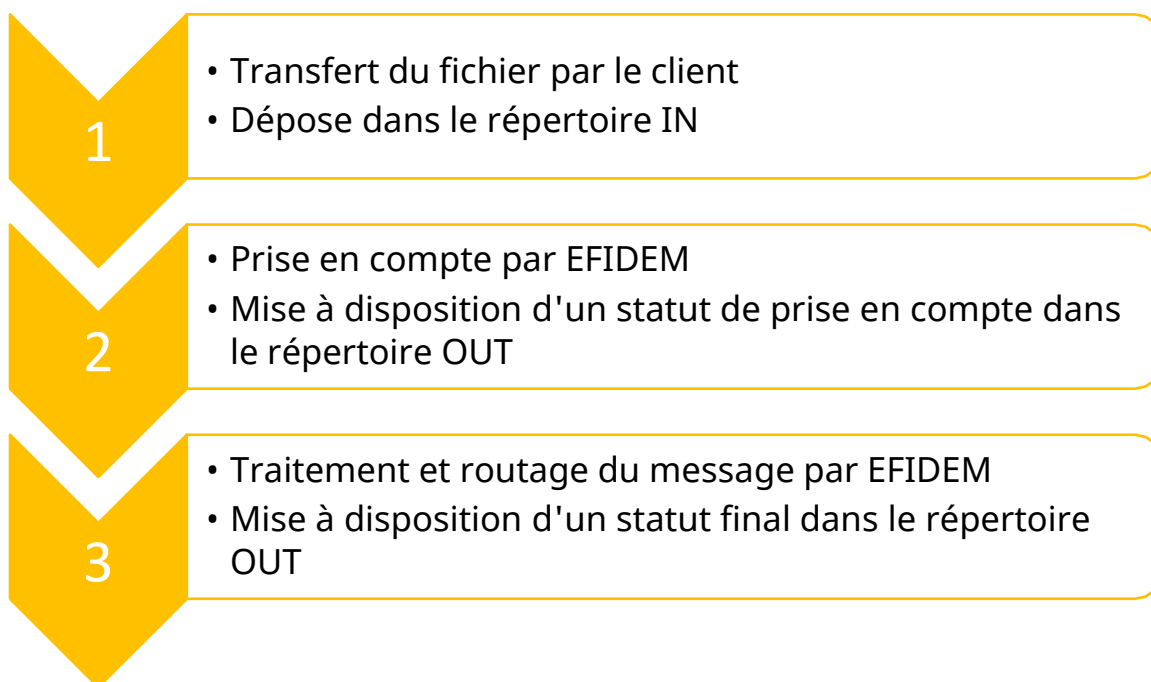
Efisend Plateforme SaaS

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

Nos solutions sont développées et hébergées en France.

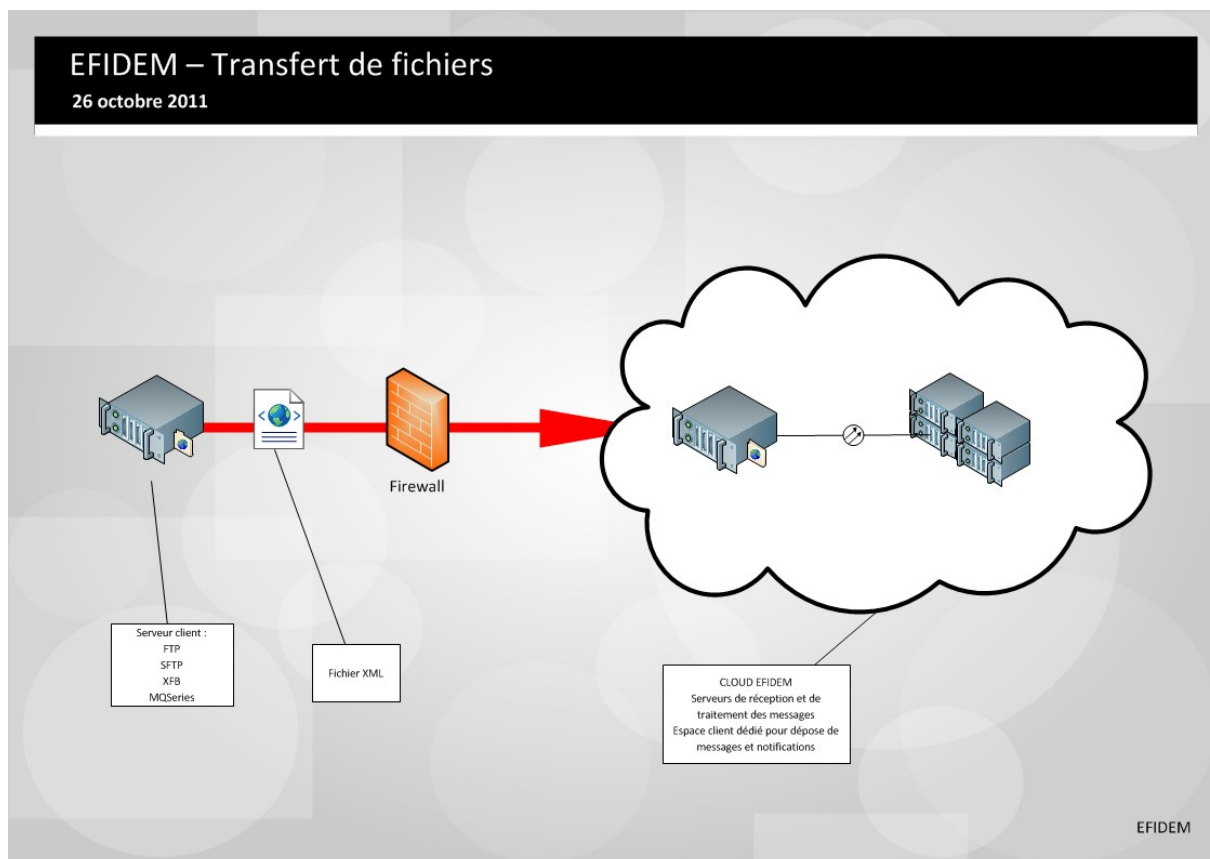
Principe

Le principe de notre solution de transfert de fichier est adapté à la méthodologie d'externalisation. En effet, EFIDEM vous alloue sur sa plateforme, un espace dédié comprenant un répertoire d'entrée (IN) et un répertoire de sortie (OUT). Vous déposez les fichiers que vous voulez envoyer dans le répertoire IN et EFIDEM met à votre disposition les accusés dans le répertoire OUT.



Le schéma ci-dessous reprend le principe dans son ensemble. Il est à noter que la solution présentée fonctionnant en mode Cloud, EFIDEM fait ici office de serveur. Les notifications sont

misés à disposition mais ne sont pas transmises directement au client. Il s'agit d'un principe de non intrusion.



Transfert de fichiers

La solution GATEWAY d'EFIDEM gère plusieurs protocoles réseaux de transfert de fichiers ainsi que des logiciels de monitoring de fichier. Vous retrouverez ces protocoles et produits dans le tableau ci-dessous :

Protocole/Produit

FTP

SFTP

FTPS

XFB/CFT

Cette liste n'étant pas exhaustive, EFIDEM peut accepter la réception d'autres protocoles ou outils. N'hésitez pas à nous contacter pour nous demander une étude de votre problématique.

Transfert de messages

Notre solution permet, avec notre format XML, de gérer les files de messages WebSphere MQSeries. Ainsi, en conservant le même format de fichier que pour le transfert de message, il est possible d'écrire un message MQSeries qui sera alors poussé sur l'environnement EFIDEM et traité au fil de l'eau comme un message SMS.

Format du fichier XML d'envoi

Le format du fichier XML reprend une structure balisée contenant le type d'encodage à utiliser. Deux champs sont obligatoires. Il s'agit du champ de destination indiquant le numéro de portable et le champ message contenant le texte du SMS à envoyer.

```
<?xml version="1.0" encoding="iso-8859-1"?>
<sms>
  <destination>012345678</destination>
  <!--Numéro de destinataire - Obligatoire-->
  <message>test sms via le ftp</message>
  <!--Texte du SMS - Obligatoire-->

  <!--Paramètres optionnels-->
  <facturation></facturation>
  <!--Code de facturation-->
  <reference></reference>
  <!--Référence client-->
  <heure></heure>
  <!--Date et heure d'envoi différé au format MM/JJ/AAAA HH:MM:SS-->
  <attention1></attention1>
  <!--Champ d'attention permettant de personnaliser le SMS-->
  <attention2></attention2>
  <!--Champ d'attention permettant de personnaliser le SMS-->
  <attention3></attention3>
  <!--Champ d'attention permettant de personnaliser le SMS-->
  <attention4></attention4>
  <!--Champ d'attention permettant de personnaliser le SMS-->
  <emetteur></emetteur>
  <!--Champ de personnalisation de l'émetteur-->
</sms>
```

Pour les différents champs, nous recommandons l'utilisation de balises CDATA autour de vos textes.

Voici la liste des champs optionnels :

Champ	Valeur
Facturation	Représente un code de facturation qui sera utilisé dans la facture pour regrouper les envois. Utile pour identifier les envois de plusieurs clients ou services
Reference	Il s'agit de votre référence client. Utile pour identifier un message donné avec votre propre code
Heure	Date et heure pour différer l'envoi du message. Le format est MM/JJ/AAAA HH :MM :SS
Personnalisation	Champ de personnalisation du texte. Il doit être écrit dans le champ message de cette manière @A1@
Attention2	Champ de personnalisation du texte. Il doit être écrit dans le champ message de cette manière @A2@
Attention3	Champ de personnalisation du texte. Il doit être écrit dans le champ message de cette manière @A3@
Attention4	Champ de personnalisation du texte. Il doit être écrit dans le champ message de cette manière @A4@
Emetteur	Ce champ est utilisé pour personnaliser l'émetteur du SMS. A noter que cette fonctionnalité n'est pas disponible pour le moment en France par restriction des opérateurs.

Statuts

Accusé de prise en compte

Lors de la dépose d'un fichier, EFIDEM vérifie son contenu et son intégrité. Si le fichier est cohérent, un fichier XML d'acquiescement (ACK) est déposé dans le répertoire OUT. Si, par contre, le fichier comporte une erreur, un acquiescement négatif (NACK) est déposé dans le répertoire OUT.

Dans le cas d'un protocole de transfert de fichiers, ces fichiers sont mis à la disposition du client et doivent être récupérés par ce dernier. En effet, EFIDEM, du fait de son fonctionnement en mode Cloud non intrusif, ne pousse pas les données vers le système d'information client.

Fichier ACK

Un fichier portant le nom de votre fichier de soumission avec l'extension .OK est déposé dans le répertoire OUT. Cela signifie que la soumission s'est bien déroulée (intégrité du fichier, champs obligatoires).

Fichier NACK

Un fichier portant le nom de votre fichier de soumission avec l'extension .NOK est déposé dans le répertoire OUT. Le texte contenu dans ce fichier correspond à l'erreur qui a empêché sa soumission. Il peut contenir différentes valeurs telles que :

- Structure du fichier XML incorrecte
- Numéro de destinataire trop court
- Le texte du SMS est manquant

Accusé final

Une fois le message acheminé, EFIDEM met à disposition dans le répertoire OUT, un fichier de statut. Ce fichier reprend le nom de votre fichier de soumission et comporte l'extension END. Il est structuré selon le format suivant :

```
<?xml version="1.0" encoding="iso-8859-1"?>
<statut>
  <destination>3312345678</destination>
  <code>0</code>
  <!--Le code correspond au statut. S'il est différent de 0 alors le message est annulé-->
  <description>Remis au destinataire</description>
  <!--Description du code erreur-->
  <date>01/07/2011 13:15:10</date>
  <facturation></facturation>
</statut>
```

Sécurité

L'accès au service est sécurisé par le biais de deux niveaux d'authentification. Bien entendu, il sera possible d'utiliser un certificat SSL si besoin.

Niveau IP

EFIDEM a besoin de connaître la ou les adresses IP des machines qui devront se connecter au service. Une première authentification est nécessaire côté Firewall. Le service technique d'EFIDEM, à la création du compte, vous fera parvenir un formulaire contenant nos informations d'un côté et les questions sur votre environnement de l'autre. Ce formulaire devra nous être retourné pour réaliser l'autorisation IP.

Niveau Login/Password

A la création du compte, un jeu de login/Password sera généré et vous sera communiqué. Ce couple d'information est nécessaire pour s'authentifier sur la plateforme de transfert de fichier.

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 coûteux 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 coûts 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 ì ò Ç Ø ø Å å Δ _ Φ Γ Λ Ω Π Ψ Σ Θ Ξ ^ { } [~] | € Æ æ ß É ! " # ¤ % & ' () * + , . / 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

À 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 toutes 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 réglementation

- 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

