



# Relais SMTP

## DOCUMENTATION

Vos interlocuteurs techniques  
[technique@efidem.com](mailto:technique@efidem.com) [support@efidem.com](mailto:support@efidem.com)

---

# SOMMAIRE

Principe.....	1
Authentification .....	1
Création de headers personnalisés.....	1
Suivre un message.....	2
Détail des statuts emails .....	3
Gestion des adresses IP.....	4
Ip mutualisée.....	4
Ip dédiée.....	4
Pourquoi utiliser le relais SMTP efidem ? .....	6
Des avantages qualitatifs .....	6
Des avantages fonctionnels à forte valeur ajoutée .....	6
Travailler avec efidem .....	7
Liberté, transparence, écoute.....	7
Vous n'êtes jamais seul/e.....	7
Une équipe support réactive & à votre écoute.....	7
Nous sommes là pour vous accompagner ! .....	7

## Principe

Le relais SMTP efidem est une solution simple pour envoyer des emails au format texte brut, Html et envoyer des pièces jointes. Les messages envoyés via le relais SMTP efidem disposent chacun d'un identifiant unique permettant d'assurer le suivi du message.

Les emails envoyés peuvent être encryptés en TLS ou être envoyés en clairs. Vous avez également la possibilité de créer et d'intégrer des paramètres réseaux pour maximiser la délivrabilité de vos emails (DKIM, SPF).

L'intégration du relais SMTP efidem est une méthode simple sécurisée et efficace pour envoyer commencer à envoyer des emails en quelques minutes et connaître à tout moment l'état d'un message envoyé.

## Authentification

Pour démarrer, vous aurez besoin de vous connecter au serveur SMTP efidem en ajoutant un nom d'utilisateur et son mot de passe, un nom d'hôte, et un port de communication. Ces paramétrages basiques permettent d'intégrer le relais SMTP efidem aisément en quelques minutes dans n'importe quel système (MTA, Framework...)

**Paramètres d'authentifications fournis par efidem :**

- Nom d'hôte (Adresse serveur SMTP)
- Port de communication pour les messages
- Login et mot de passe utilisateur.

Pour être pleinement opérationnel, vous devrez également nous fournir la liste des adresses emails autorisées à effectuer des envois via le relais SMTP efidem.

## Création de headers personnalisés

**Header :** L'API SMTP d'EFIDEM dispose d'un entête spécifique (X-EFIDEM-HEADERS) qui permet de passer différents paramètres à la plateforme comme l'activation/désactivation du suivi, des informations de multi-tracking, etc...

Pour configurer un header personnalisé, vous devez ajouter un fichier au format JSON avec les paramètres suivants :

<pre>{   "billingCode": null,   "customerReference": null,   "attention1": null,   "attention2": null,   "attention3": null,   "attention4": null,   "attention5": null,   "attention6": null,   "attention7": null,   "attention8": null,   "trackOpen": true,   "trackClicks": false }</pre>	Code de facturation Id de référence client Champ d'attention libre Champ d'attention libre Champ d'attention libre Champ d'attention libre Champ d'attention libre Champ d'attention libre Champ d'attention libre Gestion du suivi des ouvertures Gestion du suivi des clics
--	---

## Suivre un message

Lorsque le tracking des messages est activé, vous avez la possibilité de connaître le statut d'un message à tout moment.

Pour faciliter le suivi des messages, efidem remonte différentes métadonnées utiles pour filtrer les messages et affiner le suivi des envois :

- Identifiant de message efidem
- Emetteur du message
- Destinataire
- Type de destination (A, CC, CCI)
- Sujet de l'email

- Date d'envoi
- Statut de l'email
- Date du dernier statut
- Retour du statut (détail & code SMTP renvoyé par le serveur de destination).

Le monitoring des emails SMTP s'effectue via Snapshoot, la plateforme développée et hébergée en France par efidem.

EFISEND > MENU MESSAGES > RELAIS WEBSERVICE

ID Efide...	Emetteur	Dest...	Statut	Type de...	Sujet	Date d'e...	Date du...	Retour	Ouvertu...	Clic
7ca5034a...	marketing@...	ms@efi...	Ouvert	A	MTA avec ...	14/04/202...	15/04/202...		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7ca5034a...	marketing@...	ac@efi...	Message e...	CC	MTA avec ...	14/04/202...		accepted	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ce4e8a75...	marketing@...	ms@efi...	Délivré	A	MTA avec ...	14/04/202...	14/04/202...	smtp:250 2.0.0 Ok: queued...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ce4e8a75...	marketing@...	ac@efi...	Délivré	CC	MTA avec ...	14/04/202...	14/04/202...	smtp:250 2.0.0 Ok: queued...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8620d8ca...	marketing@...	ms@efi...	Délivré	A	MTA avec ...	14/04/202...	14/04/202...	smtp:250 2.0.0 Ok: queued...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8620d8ca...	marketing@...	ac@efi...	Délivré	CC	MTA avec ...	14/04/202...	14/04/202...	smtp:250 2.0.0 Ok: queued...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
f16c7653...	marketing@...	ms@efi...	Délivré	A	MTA avec ...	14/04/202...	14/04/202...	smtp:250 2.0.0 Ok: queued...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
f16c7653...	marketing@...	ac@efi...	Délivré	CC	MTA avec ...	14/04/202...	14/04/202...	smtp:250 2.0.0 Ok: queued...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
cefb47dc...	marketing@...	ms@efi...	Délivré	A	MTA avec ...	14/04/202...	14/04/202...	smtp:250 2.0.0 Ok: queued...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Page size: 30 < 1 2 3 4 5 6 >

Drag a column header here to group by that column

Page size: 30 < 1 2 3 4 5 6 >

Create Filter

A partir de cette interface, vous pouvez analyser finement vos envois en filtrant avec un ou plusieurs critère la grille de message envoyés. Les critères de filtres disponibles correspondent aux métadonnées présentées précédemment.

## Détail des statuts emails

**Délivré** : Message délivré au serveur d'e-mail du destinataire (acquittement de réception du serveur e-mail distant).

**Ouvert** : Le message a été ouvert par le destinataire final. Cela signifie que ce dernier à téléchargé l'ensemble de l'e-mail incluant les images.

**Cliqué** : Le destinataire final a ouvert l'e-mail et a cliqué sur au moins un des liens présents dans le corps du message.

**En erreur** : L'adresse e-mail a eu un retour négatif. Cette erreur est considérée comme un "soft bounce" ce qui peut se qualifier d'erreur ponctuelle.

**Annulé** : Le serveur de messagerie distante a refusé le message. Le motif peut être divers et varié. On retrouve fréquemment : l'adresse n'existe plus, le quota a été dépassé, taille du

message dépassant la taille limite... Le motif de l'erreur est disponible dans l'historique du destinataire. Pour plus de clarté, nous renvoyons l'erreur ESsmtp que nous renvoie le serveur de messagerie distant.

**Reporté comme Spam** : Le destinataire final a déclaré votre message comme étant un spam. Cette action se fait via des webmails de type Gmail, hotmail, par le biais du bouton "reporter en tant que spam"

**Message envoyé, attente retour** : Le message est bien traité mais n'a pas été acquitté par le serveur d'e-mail distant. Il est alors soumis toutes les 4 heures pendant 3 jours afin d'obtenir un retour positif ou négatif. Les délais de 4 heures et 3 jours sont des délais standards des serveurs de messagerie. Cette valeur s'explique par la possibilité que le serveur distant rencontre une panne ou une indisponibilité temporaire. A la fin de cette période, si l'e-mail n'a pu obtenir un statut du serveur distant, il est considéré comme annulé.

**Différé par le serveur distant** : Le message est bien traité mais n'a pas été acquitté par le serveur d'e-mail distant. Ceci statut est un statut de refus temporaire, les ISP mettent le message de côté en attendant son renvoi par l'expéditeur. Ceci permet au serveur de réception de vérifier que l'expéditeur du message n'est pas un spameur.

**Liste noire** : Le message n'a pas été envoyé au destinataire car ce dernier est en liste noire dans votre base de données. Chaque adresse email étant vérifiée avant l'envoi, les destinataires de la liste noire ne recevront plus de messages de votre part. L'ajout à la liste est automatique et résulte souvent d'un clic sur le lien de désabonnement automatique

**Désabonné** : le destinataire à bien reçu votre message et à cliqué sur le lien de désabonnement présent dans votre email. Il est désormais en liste noire.

## Gestion des adresses IP

Le relais SMTP permet l'utilisation d'adresses IP dédiées ou mutualisées.

### Ip mutualisée

Par défaut, les comptes utilisateurs fonctionnent sur des adresses IP mutualisées. Ces adresses IP sont monitorées pour suivre en temps réel leur réputation et agir avec réactivité en cas de problèmes de délivrabilités.

Dans la plupart des cas, l'utilisation d'adresses IP mutualisées est amplement suffisant.

### Ip dédiée

Pour des besoins spécifiques ou du trafic sensible, l'utilisation d'adresse IP dédiée peut-être utile ou nécessaire. Pour répondre à ces cas d'usage spécifique, vous pouvez commander des IP dédiées pour votre organisation auprès d'efidem.

Lors de la mise en place d'IP dédiée, nous suivons un protocole de rodage des IP strict.

Le mode rodage permet de limiter automatiquement le nombre de mails envoyés par IP et par heure. Si votre volume d'envoi est supérieur à celui du calendrier de rodage, vos emails partent sur des adresses IP partagées. Ceci permet de construire doucement mais sûrement la réputation de vos IP afin d'obtenir la meilleure délivrabilité.

#### **Exemple de Rodage pour un trafic de bonne qualité :**

Jour	Volume journalier envoyé
1	50
2	100
3	500
4	1000
5	5000
6	10000
7	20000
8	40000
9	70000
10	100000
11	150000
12	250000
13	350000
14	500000
15	Incréments > 150000

Le nombre d'IPs nécessaires et le volume journalier du calendrier de rodage dépendent de plusieurs facteurs ; la réputation de votre domaine email, la fréquence de vos envois, le type de mail que vous envoyez, le domaine de réception, le pourcentage d'adresses en erreur vers lesquelles vous envoyez et l'engagement de vos destinataires à réception.

Ci-dessous un exemple du nombre d'IPs que nous associons pour un trafic transactionnel de qualité, en flux continu :

Nbr IPs	Volume journalier envoyé
2	10 000 à 60 000
3	60 000 à 150 000
4	200 000 à 320 000
5	320 000 à 400 000
6	400 000 à 550 000

## Pourquoi utiliser le relais SMTP efidem ?

### Des avantages qualitatifs

Plus rapide, efficace, plus simple et moins couteux que la mise en place et maintenance d'un serveur de messagerie.

**Réputation FAI / « Whitelistage » :** Votre adresse e-mail est déclarée en tant qu'adresse expéditrice et reconnue officiellement par les FAI comme expéditeur de mails (« whitelistée »).

**Délivrabilité :** Une fois devenue officielle, votre adresse e-mail passera les serveurs SMTP, vos messages aboutiront mieux et plus vite chez les destinataires. Votre taux d'aboutissement augmentera forcément.

### Des avantages fonctionnels à forte valeur ajoutée

**Suivi dynamique :** Le relais SMTP offre la meilleure traçabilité, ces informations sont accessibles sur l'extranet Efidem pour chaque email envoyé, par utilisateur ou pour un groupe d'utilisateurs.

- Statistiques comportementales (ouvertures clics)
- Hard & soft bounce (adresse inexistante, erreurs de syntaxe, boite mail saturée)

**Suivez en temps réel** les envois via nos outils de monitoring en ligne et/ou recevez des informations à chaque évènement sur un webhook de votre choix. A ces méthodes s'ajoute la possibilité d'obtenir un rapport automatique entièrement personnalisable mis à disposition sur un répertoire de dépôt et ou envoyer par email.

Utilisez le Header personnalisé EFIDEM pour associer votre numéro de message unique à chaque email envoyé afin de pouvoir faire la correspondance par notification ou statut remontée par la plateforme.

**Multipart alternatif :** Le relais SMTP rend vos e-mails (texte ou HTML) lisibles quel que soit le type de messagerie ou de connexion des destinataires (ordinateur, tablette, smartphone...). Ceci garantit que 100% des e-mails reçus puissent être visionnés.

**Compatibilité :** Configurez facilement les SPF, DKIM et DMARC pour l'authentification de votre domaine. Ces paramètres DKIM et SPF sont inclus et vérifiés à chaque envoi.

## Travailler avec efidem

### Liberté, transparence, écoute

Pour offrir plus de flexibilité à nos clients, nos offres sont sans engagement de durée ou de volume. Vous êtes libre.

Nous facturons selon la consommation : Vous payez ce que vous avez envoyé\*. Ni plus, ni moins.

\*Un minimum de facturation peut être appliqué pour de faibles volumes d'envois.

### Vous n'êtes jamais seul/e

### Une équipe support réactive & à votre écoute

Votre responsable de compte est joignable par email et téléphone. Nous vous garantissons un support rapide et efficace pour assurer la continuité de vos activités dans les meilleurs délais.

### Nous sommes là pour vous accompagner !

Documentations, tutos, supports de formation, nous mettons à votre disposition en ligne les ressources dont vous avez besoin pour atteindre vos objectifs et transformer vos projets en succès.

# ANNEXES

# Configurer DKIM & SPF

Pour mettre toutes les chances de votre côté et optimiser votre **délivrabilité EMAIL sans surcoût**, efidem recommande la mise en place d'un **DKIM & d'un SPF** pour votre domaine expéditeur.

Le but de ces protocoles est de **renforcer la sécurité** des emails envoyés via la **plateforme emailing efidem**.

## Pourquoi mettre en place ces protocoles ?

Depuis la crise sanitaire liée à la covid-19, les fournisseurs d'accès à internet (FAI) ont été confronté à une augmentation conséquente du volume de mail, des SPAMS et des tentatives de phishing. Pour mieux protéger leurs clients, les FAI ont renforcé leur sécurité.

**Conséquence directe : Des emails légitimes qui arrivaient en boîte de réception sans paramétrages réseau spécifiques peuvent aujourd'hui être délivrés dans la boîte SPAM s'ils ne sont pas authentifiés avec un DKIM et un SPF.**

## Comment procéder ?

Pour authentifier vos emails, rendez-vous dans la **zone DNS** de votre domaine expéditeur, puis ajoutez une nouvelle entrée **CNAME** pour chaque ligne du tableau ci-dessous.

Si vous n'avez **pas accès** à l'administration de votre domaine, vous pouvez **transférer ce mail à votre service / prestataire informatique** qui pourra vous accompagner dans ces démarches.

Nom	Zone / Domaine	Type	Valeur / cible
Efd	votre-domaine.extension	CNAME	mta.efidem.com
efd1._domainkey	votre-domaine.extension	CNAME	key1.efidem.com
efd2._domainkey	votre-domaine.extension	CNAME	key2.efidem.com

**Confirmez la création des enregistrements dans votre zone DNS par email.**

Vous recevrez de la part de l'équipe support efidem un mail validant l'activation des protocoles.

En cas de difficultés ou de questions, n'hésitez pas à prendre contact avec l'équipe technique à l'adresse [support@efidem.com](mailto:support@efidem.com) ou par téléphone au [01 46 40 10 86](tel:0146401086).