

Decalog SIGB - Aide

Envoi de SMS



Ce document est uniquement destiné à l'étude des solutions Decalog.

Votre interlocuteur

Service opérationnel Decalog SIGB

Rédacteur(s)

ACE

Edité le : 05/12/2017

TABLE DES MATIERES

1	Introduction.....	2
2	Paramétrage de l'option SMS	3
2.1	Configuration du compte SMS	3
2.2	Affectation du compte SMS sur les sites concernés.....	3
2.3	Définition des modèles de SMS	4
3	Utilisation de l'option SMS.....	7
3.1	Définition des préférences relatives à l'abonné.....	7
3.2	Envoi d'un SMS à un lot d'abonnés	8
3.3	En cas d'échec de l'envoi du SMS.....	9

1 Introduction

Le service de messagerie SMS, plus connu sous le sigle de SMS (**S**hort **M**essage **S**ervice ou en français **S**ervice de **M**essages **S**uccincts) permet une communication rapide en transmettant de courts messages textuels via l'un des services de la téléphonie mobile.

Dans Decalog SIGB, ce service est adapté pour communiquer rapidement des informations à un abonné. Il est ainsi possible d'envoyer des SMS aux abonnés pour les relances ou les réservations (disponibilité, ajournement, suppression), ainsi que des SMS personnalisés (avec l'équivalent du traitement par lot de mailing pour les SMS).

Pour bénéficier de cette possibilité, il faut souscrire un **abonnement (payant)** à une société professionnelle prestataire de Decalog (actuellement le prestataire retenu est la société CLEVER, <http://www.clever.fr>) puis contacter Decalog pour l'**activation (gratuite)** du module.

2 Paramétrage de l'option SMS

2.1 Configuration du compte SMS

Les comptes SMS souscrits doivent être définis dans Administration du réseau, onglet Comptes SMS. Pour créer un compte SMS, il faut lui donner un nom, choisir un fournisseur de SMS (CleverSMS) et renseigner les données d'authentification du compte chez le fournisseur. Si les données d'authentification sont erronées, le compte ne sera pas enregistré.

The screenshot shows the 'Comptes SMS : création' form. It includes a table on the left with columns 'Compte SMS' and 'Fournisseur'. The main form area has the following fields:

- Libellé**: Compte SMS
- Fournisseur**: CleverSMS (selected from a dropdown)
- Données d'authentification**:
 - Nom utilisateur**: useradmin
 - Mot de passe**: masked with asterisks

Une fois le compte créé, cet onglet permet aussi de tester un compte SMS et d'obtenir des informations sur les crédits de ce dernier.

The screenshot shows the 'Compte SMS : modification' form. It includes the same fields as the creation form, plus additional sections:

- Envoi d'un SMS de test**:
 - Numéro**: empty text field
 - Message**: empty text area
 - Caractères**: 0 / **SMS**: 0
 - Envoyer**: button
- État du compte SMS**:
 - Crédits restants sur le compte**: 1233 (soit environ 176 SMS)
 - Crédits consommés entre le**: 01/07/2015 **et le**: 16/07/2015
 - Crédits consommés**: 91 (soit environ 13 SMS)
 - Rafraîchir**: button

2.2 Affection du compte SMS sur les sites concernés

Le compte SMS doit ensuite être associé aux sites qui ont souscrit l'abonnement, depuis Administration du réseau, onglet Sites (onglet SMS).

Pour les réseaux de bibliothèques : les bibliothèques d'un même réseau peuvent ne pas opter pour le même comportement vis-à-vis de cette fonctionnalité : par exemple, une bibliothèque peut décider de relancer les abonnés ayant des prêts en retard par SMS et une autre non.

Les paramètres d'utilisation des SMS de la bibliothèque ainsi que des options liées aux SMS sont configurables une fois un compte SMS attribué à une bibliothèque. On peut alors décider d'envoyer un SMS :

- en plus d'un mail ou d'une lettre pour une relance.
- à la place d'un mail ou d'une lettre pour un avis de disponibilité/de suppression/d'ajournement de réservation.

Les options liées aux SMS concernent les actions à effectuer sur les comptes des abonnés. On peut ainsi décider d'autoriser par défaut à la création d'un abonné ou d'un regroupement automatiquement :

- l'envoi de SMS fonctionnels (avis de disponibilité, relance, etc.)
- l'envoi de SMS informatifs (animation, fermeture exceptionnelle, etc.)

Lorsque l'envoi d'un SMS échoue à cause d'un numéro de téléphone erroné, il est possible de piéger automatiquement l'abonné afin d'être informé qu'il faut vérifier avec lui son numéro de téléphone la prochaine fois que ce dernier se présentera à la bibliothèque.

2.3 Définition des modèles de SMS

Les modèles de SMS concernant les réservations (disponibilité, ajournement ou suppression) sont configurables depuis le module Paramètres, onglet Modèles de documents.

Ces 3 modèles se configurent de la même façon. Il faut renseigner le texte générique devant être envoyé en utilisant les balises mises à disposition. Celles-ci sont remplacées lors de l'envoi par la donnée qu'elles désignent. Voici la signification des balises utilisées ici :

Balise	Donnée
%Nom%	Nom de l'abonné concerné
%Prénom%	Prénom de l'abonné concerné
%Site%	Nom du site émetteur du SMS
%Titre%	Titre du document concerné

Il faut également définir la taille maximale de ces balises. Celle-ci permet de limiter la taille maximale que peut atteindre le SMS. Il faut noter que le nombre de caractères non utilisés dans une balise est reporté sur la suivante. Exemple :

Balise	Taille maximale initiale	Taille maximale acquise	Texte à remplacer	Taille du texte	Nombre de caractères non utilisés
%Nom%	20	20	Durand	6	$20 - 6 = 14$
%Prénom%	10	$10 + 14 = 24$	Jean Pierre	11	$24 - 11 = 13$
%Site%	25	$25 + 13 = 38$	Bibliothèque de Bourg-Les- Valence	33	$38 - 33 = 5$
%Titre%	20	$20 + 5 = 25$	Le livre des petits pourquoi	28	$25 - 28 = -3$

Seule la dernière balise sera tronquée.

Les modèles de SMS concernant les relances s'effectuent depuis le module Paramètres, onglet Relances.

On peut choisir d'accompagner ou non un niveau du plan de relance d'un SMS. Ce choix s'effectue dans le panneau de configuration des plans de relance en cochant ou non la case "Avec SMS" pour un niveau du plan.

Paramètres						
Ajouter						
Rappel	Délai	Montant	Interdiction	Mode	Avec SMS	
1ère relance	0	0	Pas d'interdiction	Email	☒	 
2ème relance	7	0	Pas d'interdiction	Email	☐	 
3ème relance	7	5	Permanente	Lettre	☐	 

La configuration du message à envoyer s'effectue dans le pavé suivant ("Messages") et est similaire sur le principe à celle des avis de réservation. Seules les balises changent :

Balise	Donnée
%Nom%	Nom de l'abonné concerné
%Prénom%	Prénom de l'abonné concerné
%Site%	Nom du site émetteur du SMS
%Niveau%	Niveau de la relance
%Nbdocs%	Nombre de documents concernés

Niveau >=	1 
Alerte	Sauf erreur de notre part, vous n'avez pas rendu les documents suivants :
Autres rappels	Les documents suivants font également l'objet d'un rappel :
Texte du SMS 	Envoi d'une relance (abonné : %Prénom%, %Nom%) Vous faites l'objet d'une relance de niveau %Niveau% concernant %Nbdocs% prêts à %Site%
Nombre de caractères maximal : 205 	
Taille maximale des balises %Nom% 30 %Prénom% 20 %Niveau% 2 %Nbdocs% 3 %Site% 50	

Remarque : La taille maximale d'un SMS dépend des caractères qu'il contient. Celle-ci peut être de 160 caractères ou 70 caractères. L'utilisation d'un des caractères suivants entraîne la diminution de la taille maximale du SMS de 160 à 70 caractères : ç, caractères accentués de ^ ou de " (liste non exhaustive). Ces informations sont affichées à côté des zones de saisie et un compteur de caractères respectant les normes du SMS permettent de connaître le nombre de SMS que va coûter le message en cours de rédaction.

3 Utilisation de l'option SMS

3.1 Définition des préférences relatives à l'abonné

Une fois le paramétrage terminé, il est possible de choisir pour chaque abonné ses préférences en termes de réception de SMS.

Deux cases à cocher ont été ajoutées sur la fiche abonné et la fiche regroupement lors de l'activation de l'option SMS, "Autoriser l'envoi de SMS fonctionnels" et "Autoriser l'envoi de SMS informatifs" :

- Les SMS fonctionnels sont les SMS paramétrés par le site (avis de réservations, relances, ...), gérés automatiquement par le logiciel après le paramétrage.
- Les SMS informatifs sont les SMS envoyés volontairement par la bibliothèque par le biais de l'outil d'envoi d'un SMS à un lot d'abonnés (l'équivalent d'un mailing version SMS).

Ces deux cases sont dégrisées dès l'instant où un numéro de téléphone portable est renseigné sur la fiche. Le SMS est envoyé au numéro renseigné dans la zone "Portable".

Remarque : Les numéros de téléphones français peuvent être écrits sans l'indicatif du pays. Pour ce qui est des numéros étrangers, il faut impérativement le renseigner avec l'indicatif du pays en question (par exemple +34XXXXXXXX ou 0034XXXXXXXX).

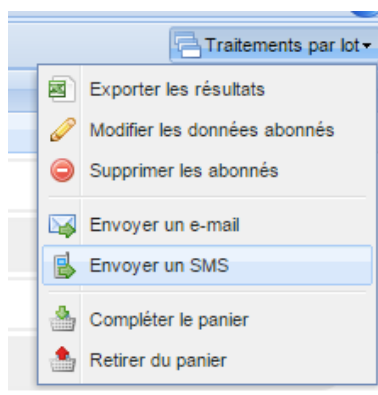
A noter que si l'abonné fait partie d'un regroupement sur lequel la communication au regroupement a été activée, c'est sur le regroupement qu'il faudra renseigner un numéro de téléphone portable et activer ces options (idem avec l'option représentant légal).

Un SMS peut-être automatiquement envoyé dans les cas d'urgence suivants (si l'abonné a activé l'option, qu'il a un numéro de portable renseigné et qu'il n'a pas été possible de communiquer avec le regroupement ou le représentant légal) :

- Retour dans un mauvais site
- Avis de suppression de réservation
- Avis d'ajournement de réservation

3.2 Envoi d'un SMS à un lot d'abonnés

Les SMS d'information (ou SMS informatifs) font référence aux envois de SMS effectués par le biais du traitement par lot abonné Envoyer un SMS, accessible depuis le module Circulation, onglet Abonnés, bouton Traitements par lot > Envoyer un SMS.



Le clic sur cette entrée ouvre une fenêtre dans laquelle il est possible :

- de paramétrer le contenu du SMS à envoyer
- d'avoir des informations sur les crédits SMS restants sur le compte
- de tester le SMS avant l'envoi par lot en l'envoyant à un numéro à saisir

 A screenshot of a window titled 'Traitements par lot'. The window has a light blue background and a vertical scrollbar on the right. It contains several sections:

- Informations:** A message box with an information icon stating: 'Votre traitement se fera sur 12 abonnés. Attention : seuls les abonnés du type sélectionné seront contactés.'
- Traitements:** Two dropdown menus. The first is labeled 'Traitement' and has 'Envoyer un SMS' selected. The second is labeled 'Type d'abonné à contacter' and has 'Personne' selected.
- SMS:** A text area labeled 'Contenu' for entering the message. Below it, a status bar shows 'Caractères : 0 / SMS : 0' with an information icon.
- Informations sur le compte SMS:** A table-like section showing credit status:

Crédits restants sur le compte	1233
Consommation maximale de crédits à prévoir	0
Crédits restants sur le compte après traitement	1233
- Envoi d'un SMS de test:** A text input field labeled 'Numéro' for testing the message. To its right is a button labeled 'Envoyer le SMS de test'.

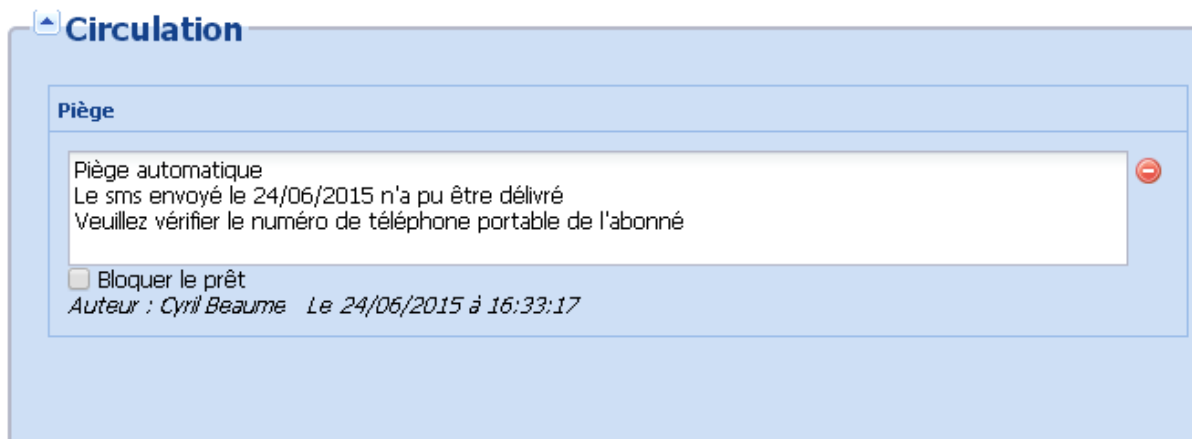
 At the bottom right of the window are two buttons: 'Envoyer' and 'Fermer'.

Quelle que soit la sélection d'abonnés réalisés pour effectuer ce traitement, **seuls ceux sur lesquels la case "Autoriser l'envoi de SMS informatifs" est cochée** seront concernés par l'envoi.

3.3 En cas d'échec de l'envoi du SMS...

En cas d'échec de l'envoi d'un SMS, Decalog SIGB utilise alors le mode communication choisi par l'abonné (mail ou lettre).

Un piège signalant l'échec de l'envoi est ajouté dans la fiche abonné.



Un critère de recherche permet de lister les abonnés (et également les regroupements, depuis l'onglet Regroupements) dont le numéro de portable est à vérifier.

Téléphone fixe	☐ Avec	☐ Sans	☒ Tout
Téléphone portable	☐ Avec	☐ Sans	☒ Tout
Commune	☐ Avec	☐ Sans	☒ Tout
Mode de communication	☐ Email	☐ Lettre	☒ Tout
Envoi d'e-mails d'information autorisé	☐ Oui	☐ Non	☒ Tout
Dernier email non délivré	☐ Oui	☐ Non	☒ Tout
Envoi de SMS autorisé	☐ Oui	☐ Non	☒ Tout
Envoi de SMS d'information autorisé	☐ Oui	☐ Non	☒ Tout
Dernier SMS non délivré	☒ Oui	☐ Non	☐ Tout
Age	De		
	à (inclus)		

 Si besoin, le service de maintenance **Decalog SIGB** se tient à votre disposition via la plateforme **Cérhème** (<https://support.decalog.net>) ou au **04 75 81 50 50**.