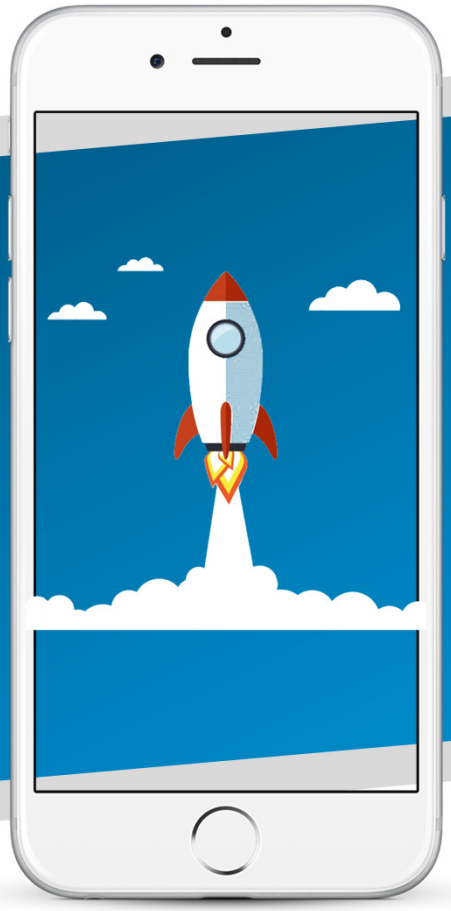


Extranet MediasFlow : **Guide utilisateur SMS**

Sommaire

Etape 1 : Se connecter 2

Etape 2 : Créer une campagne 3

Etape 3 : Décrire votre campagne 4

Etape 4 : Importer vos contacts 5

Etape 5 : Rédiger votre message 6

Rédiger votre message (options) 8

Rédiger votre message (URL) 9

Etape 6 : Finaliser et tester votre campagne 10

Etape 7 : Valider l'envoi de votre campagne 12

Etape 8 : Editer, dupliquer, supprimer et annuler une campagne 13

Etape 9 : Consulter le rapport de campagne 14

Annexe 1 : Comment créer un compte utilisateur pour vos collaborateurs ... 15

Annexe 2 : Description des colonnes dans les rapports au format CSV 16

Annexe 3 : Description des codes et libellés statuts 17

Aide : Télécharger nos livres blancs SMS 18

Etape 1 : Se connecter

Connectez-vous sur la page de login de la plateforme MediasFlow sur

https://app.mediasflow.com

Mot de passe oublié ?

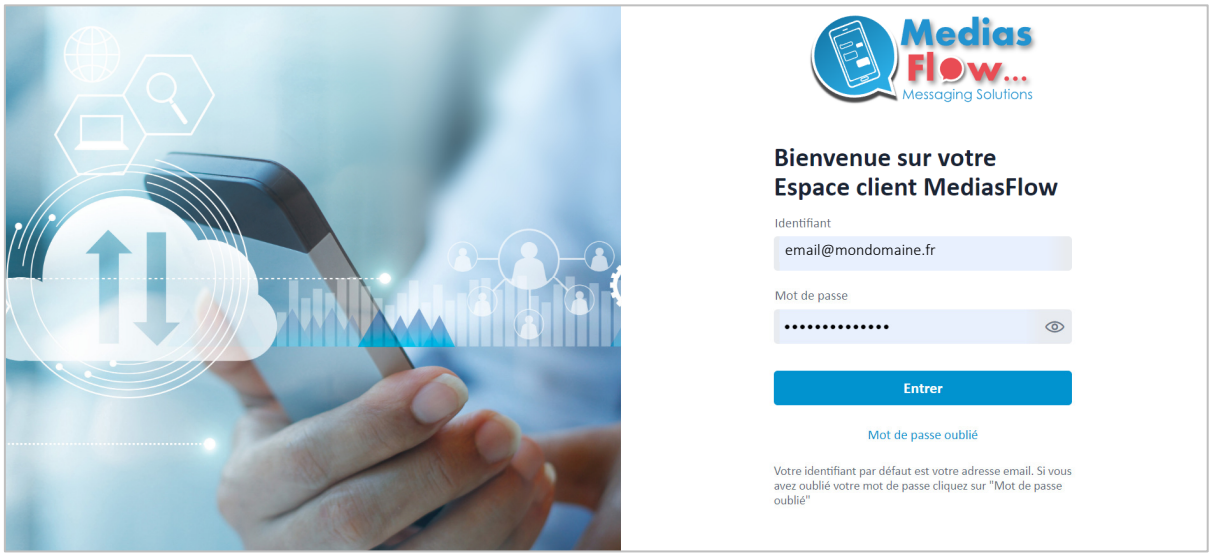
Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, ou si vous souhaitez en changer, cliquez sur le lien "Mot de passe oublié" et laissez-vous guider.

Vous recevrez :
- un 1er email contenant un mot de passe temporaire,
- Un 2e email contenant un code d'activation unique pour générer votre nouveau mot de passe.

Lors de l'activation de votre compte, vous avez défini un identifiant et un mot de passe.

- **Votre identifiant :**
  Il correspond par défaut à l'adresse email utilisée lors de votre inscription.

- **Votre mot de passe :**
  Il est composé **au minimum de 11 caractères et comprends au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial**. Il est strictement personnel et confidentiel, et nous vous recommandons de le changer régulièrement, tous les 2 à 3 mois.

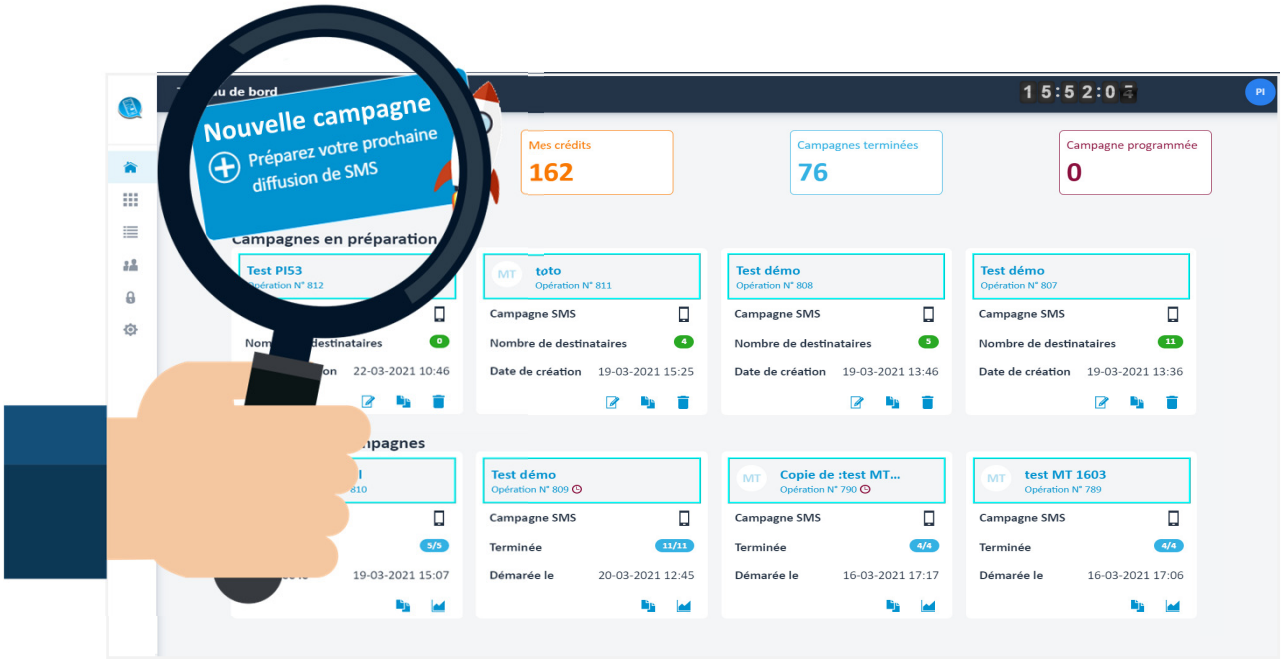


Etape 2 : Créer une campagne

Une fois connecté(e), vous arrivez sur votre tableau de bord. Il est vierge lors de votre première connexion, mais au fur et à mesure de la création et l'envoi de campagnes, vous y retrouverez :

- **Campagnes en préparation :**
  Vos 10 dernières campagnes en cours de préparation

- **Vos dernières campagnes :**
  Vos 10 dernières campagnes en cours, programmées ou terminées

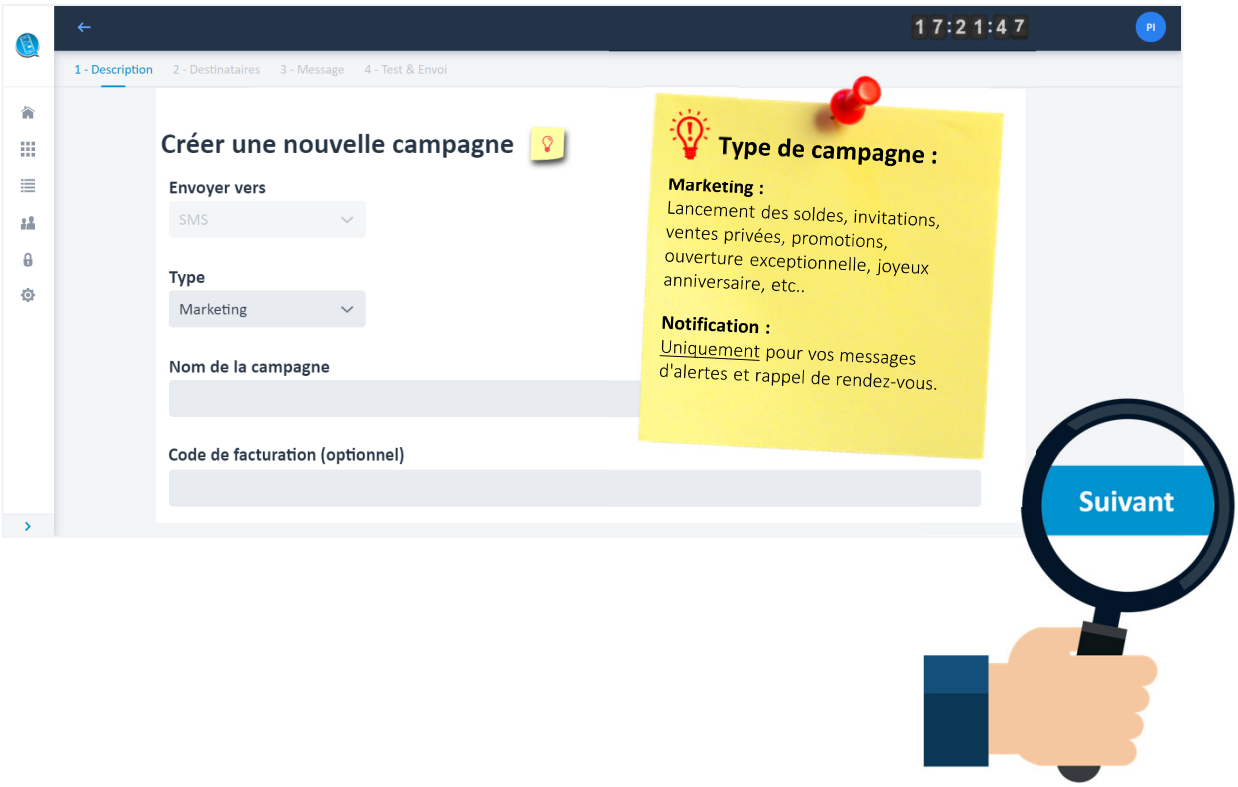


Pour créer une nouvelle campagne, cliquez sur le bouton **« Nouvelle campagne »** situé en haut à gauche du tableau de bord, et laissez-vous guider (voir pages suivantes).

Etape 3 : Décrire votre campagne

Vous accédez à la première étape de création de campagne, dans laquelle vous allez indiquer :

- **Dans « Envoyer vers » :** le média de la campagne (SMS)
- **Dans « Type » :** le type de campagne (Marketing ou Notification)
- **Dans « Nom de la campagne »** : le nom de votre campagne
- **Dans « Code de facturation »** : un éventuel code de facturation (facultatif) que vous retrouverez sur votre facture



Puis cliquez sur **« Suivant »**

Etape 4 : Importer vos contacts

3 solutions s'offrent à vous concernant les destinataires de votre campagne :

1 Liste déjà sur la plateforme :

Saisissez le nom d'une liste que vous avez déjà importée au préalable dans le menu « Liste » de la plateforme.

2 Import d'une nouvelle liste CSV/TXT :

Importez une ou plusieurs nouvelle(s) liste(s) au format CSV ou TXT en cliquant sur « Importer une nouvelle liste » ou en faisant un simple « glisser/déposer » de votre fichier.

3 Saisie manuelle d'un ou plusieurs contacts :

Saisissez votre numéro de mobile et cliquez sur la touche ↵ de votre clavier. Complétez avec les champs par défaut (email, titre, prénom et nom) ou ceux de votre liste si vous en avez importé une.

Puis cliquez sur « Suivant »

Etape 5 : Rédiger votre message

L'onglet « Message » se présente comme suit.
Les zones principales à compléter sont :

- L'émetteur du message
- Le message
- La mention STOP SMS (inscrite par défaut et obligation légale)

Nous verrons chaque zone et options en détail en page suivante.

Aide à la rédaction de votre message

Pour vous aider à rédiger des messages pertinents et efficace, n'hésitez pas à télécharger nos livres blancs et LookBook SMS !

A télécharger sur : https://www.mediasflow.com/livre-blanc

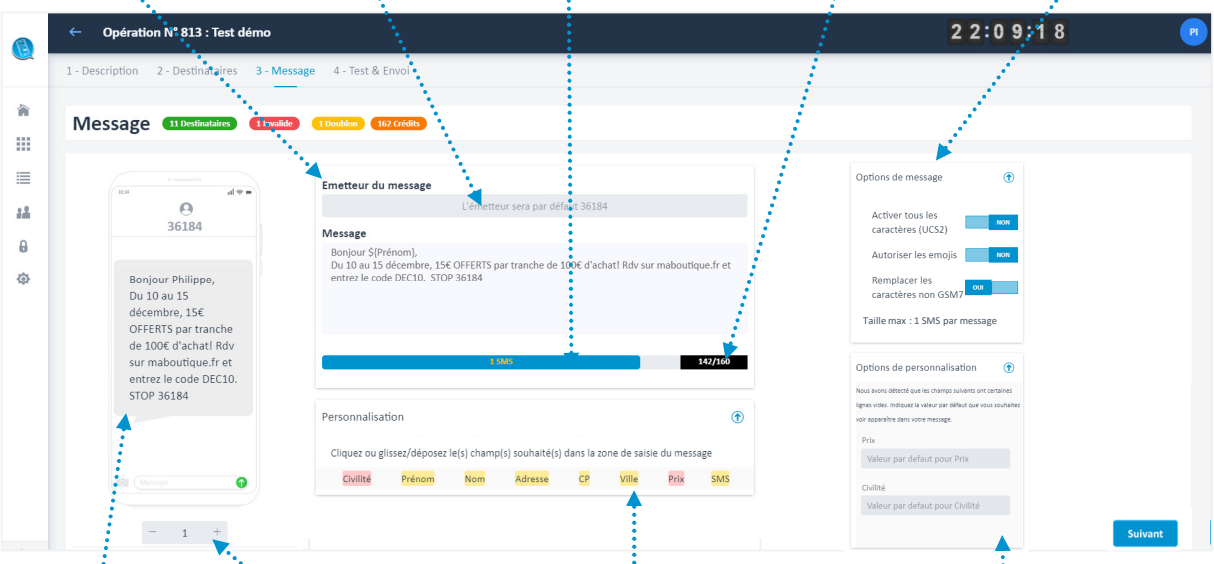
Emetteur du SMS

Message SMS

Nombre de SMS facturé / destinataire

Compteur de caractères

Options de message



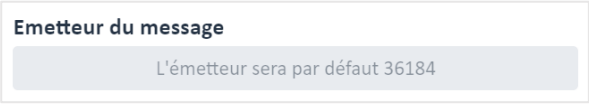
Prévisualisation du message personnalisé et de l'émetteur

Sélecteur de ligne de votre liste

Champs de votre liste disponibles pour la personnalisation

Options de personnalisation

Etape 5 : Rédiger votre message



Emetteur du message :

➔ **Personnalisé :**

Saisissez le nom de votre marque.
Ce champs est limité à 11 caractères alphanumériques, sans accents ni caractères spéciaux, et ne peut pas être un numéro de téléphone.

➔ **Non personnalisé :**

Laissez ce champs vierge, le SMS sera alors envoyé avec un short code du type 36184.

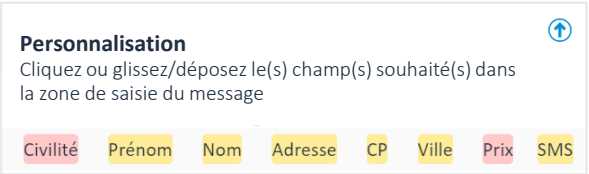
Attention :
Pour connaître le réel nombre de caractères utilisé, assurez vous que le sélecteur de ligne sous le téléphone est bien **sur 0**.

Message :

Saisissez votre message dans cette zone. Un message SMS contient 160 caractères si vous utilisez les caractères standards de la norme GSM7. Selon le paramétrage de votre compte, vous pourrez envoyer jusqu'à 918 caractères.

Attention :
Au-delà de 160 caractères, chaque tranche de 153 caractères est facturée comme 1 SMS, soit 2 SMS facturés pour un message contenant jusqu'à 306 caractères, 3 SMS jusqu'à 459 caractères, etc...

Un compteur vous indique le nombre de caractères au fur et à mesure de la saisie. Il tient compte de la mention STOP 36184 qui est déjà pré-saisie, ainsi que des éventuels champs de personnalisation, en prenant en compte le(s) champs le(s) plus long(s) de votre liste de destinataires.



Remarque :
Les champs sont en roses (Civilité) si certaines lignes de votre liste sont vides pour ce champs (voir « Option de personnalisation » en page suivante pour indiquer une valeur par défaut).

Personnalisation :

Retrouvez dans cette zone tous les champs de votre liste de destinataires. Personnalisez votre message d'un simple clic sur le champs souhaité.

Remarque :
Le nombre de caractère du champs le plus long est automatiquement ajouté au nombre de caractères utilisés.

Etape 5 : Rédiger votre message (options)

Options de message :

➔ Activer tous les caractères (UCS2) :

En activant cette option (toggle sur OUI), tous les caractères seront autorisés (y compris les emojis).

Attention : Cela limitera votre message à 70 caractères par SMS (au lieu de 160).

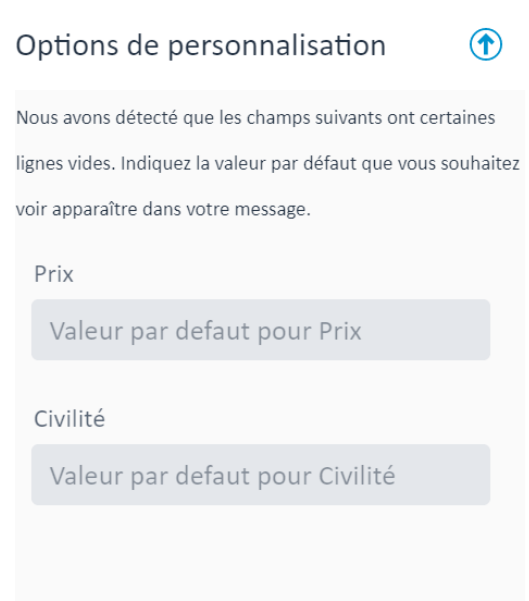
➔ Autoriser les emojis :

Pour activer cette option, veuillez d'abord activer l'option « Activer UCS2 ».
Tapez par exemple ;-) qui sera remplacé par 😉 dans le téléphone de prévisualisation à gauche.

Attention : Cela limitera votre message à 70 caractères par SMS (au lieu de 160).

➔ Remplacer les caractères non GSM7 :

En activant cette option, les principaux caractères non autorisé en GSM7 seront remplacés. Par exemple, les caractères ç,â,ê,ë, seront remplacés par c,a,e,e. Cela permet de conserver 160 caractères pour votre message.



Options de personnalisation :

Lors de l'import de votre liste de destinataires, nous détectons automatiquement si certaines lignes de votre liste ont des champs vides. Si c'est le cas, ces champs sont indiqués en rose dans la zone des champs de personnalisation (Civilité).

Dans la fenêtre d'options de personnalisation ci-contre, vous avez la possibilité d'indiquer une valeur par défaut pour ces champs vides.

Exemple :
Si vous indiquez « Mme/M » par défaut pour le champs civilité, les destinataires dont le champs civilité est vide recevront le message avec Mme/M.
Cela permet d'éviter des erreurs de personnalisation du type « Bonjour Dupont », qui seront donc remplacé par « Bonjour Mme/M Dupont ».

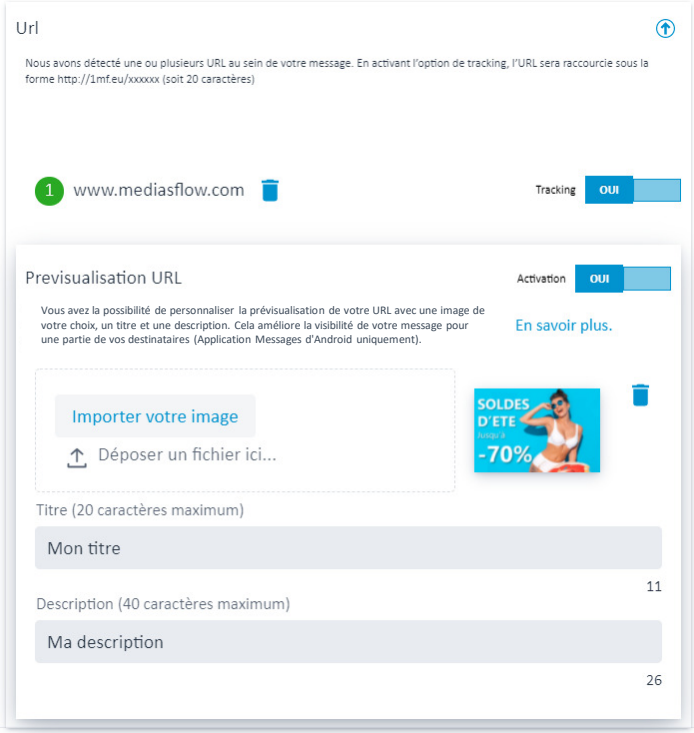
Etape 5 : Rédiger votre message (URL)

Si une URL est détectée lors de la saisie de votre message, la boite ci-dessous apparaît, vous proposant d'activer l'option de « Tracking URL ».

Tracking de l'URL :

En activant cette option sur OUI, votre URL sera raccourcie sous la forme http://1mf.eu/123456 (soit 20 caractères). Le lien étant unique pour chaque destinataire, cela permet de mesurer qui et combien de personne ont cliqué sur votre/vos URL(s).
L'activation de cette option permet d'accéder à l'option de prévisualisation d'URL (voir ci-dessous).

Remarques :
Une fois l'option activée, l'URL dans la zone de saisie se transforme en ${track_1} (puis ${track_2}, ${track_3} … si le message contient plusieurs URLs). Pour **supprimer une URL trackée**, utiliser la 🗑 ou supprimer la mention ${track_1} dans la zone de saisie et saisissez à nouveau votre URL.



Prévisualisation URL :

L'application Message d'Android permet sur certains smartphone d'afficher, en plus de l'URL :

Une image : elle doit être la plus légère possible afin que l'affichage sur mobile soit rapide.

- Formats acceptés : jpeg ou png
- Résolution optimale : 800 x 420
- Poids optimal : inférieur à 300ko

Un titre : il apparaît sous l'image et en caractères gras. Il doit contenir 20 caractères maximum.

Une description : elle apparaît sous le titre et doit contenir 40 caractères maximum.

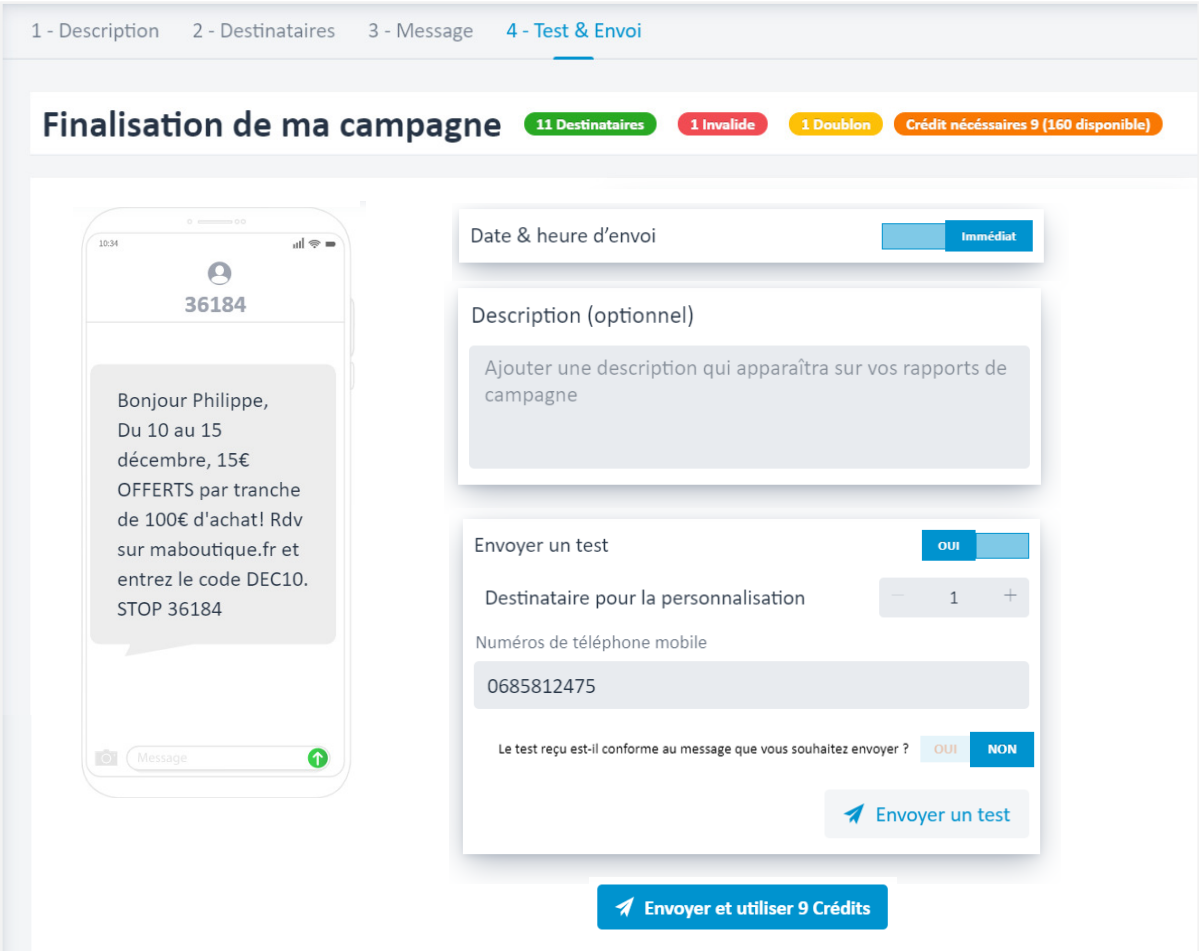
Remarques :
Seul l'import d'une image est obligatoire, mais pour une plus grande efficacité, **nous préconisons de saisir également un Titre et une Description.**

Etape 6 : Finaliser et tester votre campagne

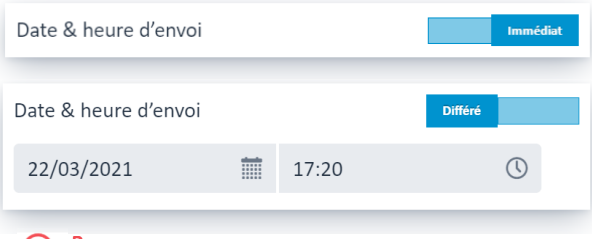
L'onglet « Test & Envoi » vous permet de :

- Paramétrer la date et heure d'envoi de votre campagne
- Ajoutez une description pour votre campagne (facultatif)
- Envoyer un test sur votre téléphone mobile.
- Valider l'envoi de votre campagne

Nous verrons chaque zone et options en détail en page suivante.



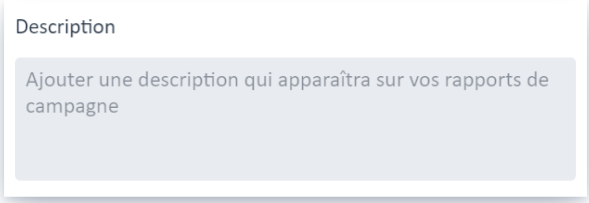
Etape 6 : Finaliser et tester votre campagne



Remarque :
Les horaires affichés sont espacés de 15 minutes mais vous avez la possibilité de saisir l'heure de votre choix directement au sein de la zone affichant l'horaire.

Date & heure d'envoi :

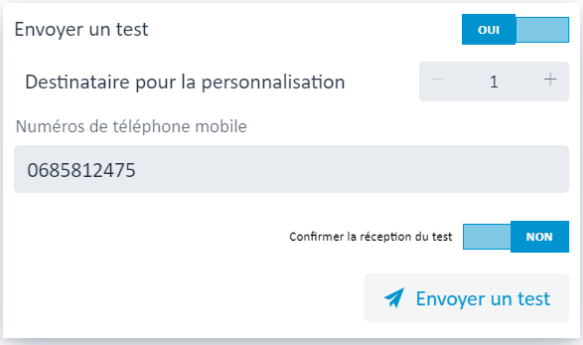
Par défaut, votre campagne est paramétrée pour un envoi immédiat. En cliquant sur le toggle « Immédiat », vous passez sur un envoi « Différé » et pouvez paramétrer une date & heure d'envoi pour votre campagne.



Exemple de description :
Campagnes de soldes Mars 2021 vers cible de clients VIP ayant acheté lors des 3 derniers mois.

Description :

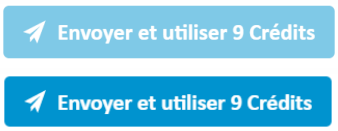
Zone facultative pour une description de votre campagne, Elle apparaîtra sur votre rapport de campagne.



Envoyer un test :

Nous conseillons fortement d'envoyer un test sur votre téléphone avant de valider l'envoi de votre campagne sur toute votre liste.
Saisissez votre numéro (ou plusieurs numéros séparés par une , ou un ;) et cliquez sur « Envoyer un test »

Après avoir reçu votre test, et si celui correspond à ce que vous souhaitez envoyer, mettez le toggle « Le test reçu est-il conforme au message que vous souhaitez envoyer ? » sur OUI afin de rendre actif le bouton de validation.

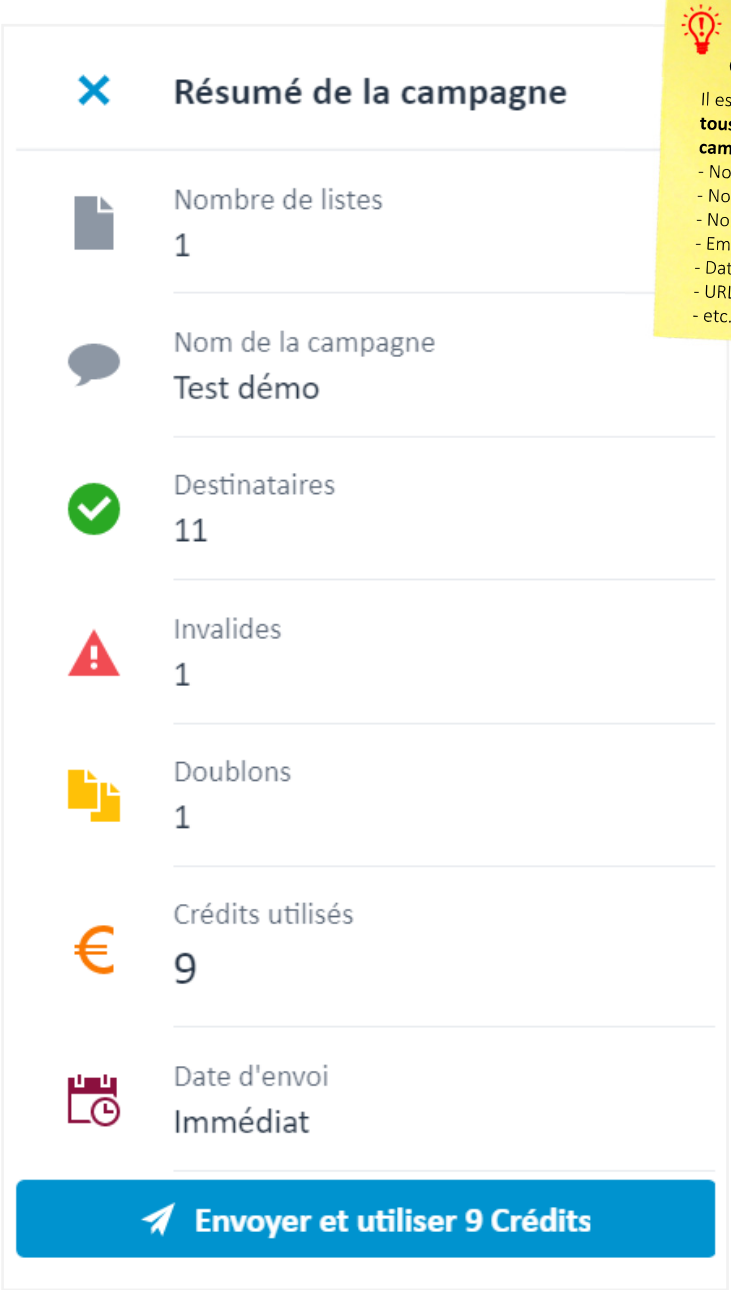


Bouton de validation :

Une fois le bouton de validation actif, cliquez dessus pour valider l'envoi de votre campagne. Une fenêtre récapitulative de votre campagne apparaît.

Etape 7 : Valider l'envoi de votre campagne

Après avoir cliqué sur le bouton de validation, la fenêtre récapitulative ci-dessous apparaît.
Vérifier tous les éléments de votre campagne puis cliquez sur le bouton « Envoyer et utiliser X crédits » ou « Programmer et utiliser X crédits » situé en bas de ce récapitulatif.

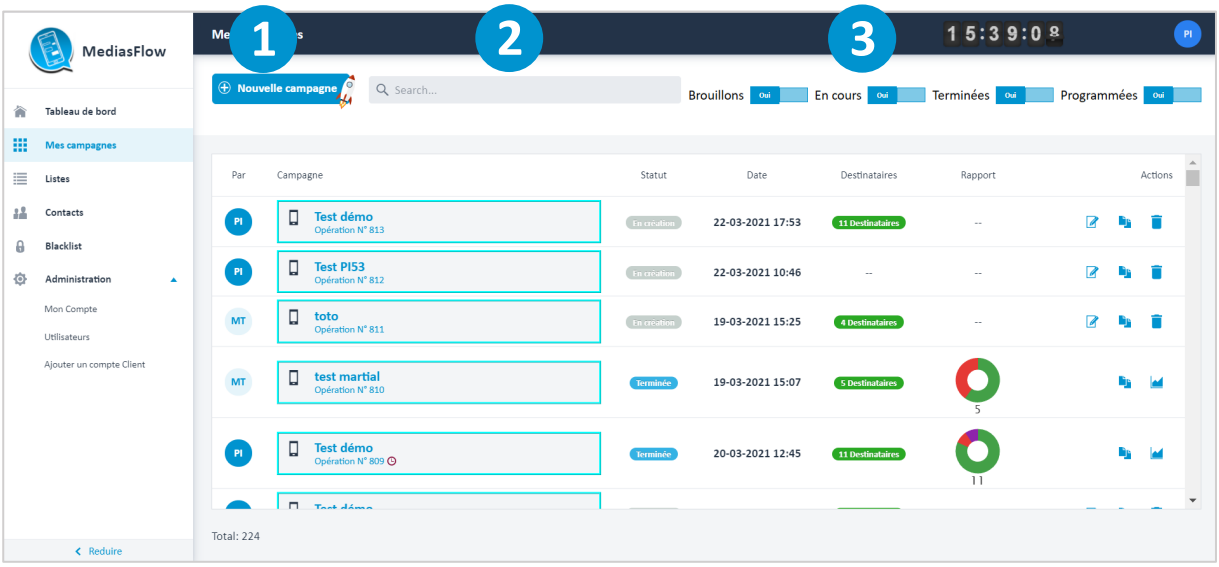


Rappel des paramètres de votre campagne :

Il est **IMPORTANT de bien vérifier tous les éléments de votre campagne** avant de valider l'envoi :
- Nombre de liste(s)
- Nombre de destinataire(s)
- Nombre de crédit(s)
- Emetteur du message
- Date & heure d'envoi
- URL courte activée ou non
- etc...

Etape 8 : Editer, dupliquer, supprimer et annuler une campagne

Afin d'accéder à l'ensemble de vos campagnes, cliquez sur le menu **« Mes campagnes »** situé à gauche de la plateforme. Comme vu au début de ce guide, vous pouvez également, depuis le tableau de bord, accéder à vos 10 dernières campagnes en préparation et vos 10 dernières campagnes en cours, programmées ou terminées.



Depuis cette page, vous pourrez :

1. Créer une nouvelle campagne
2. Rechercher une campagne par son nom
3. Filtrer l'affichage de vos campagnes
   - En création (Brouillons)
   - En cours
   - Terminées
   - Programmées

Editer une campagne en statut « En création »

Dupliquer une campagne

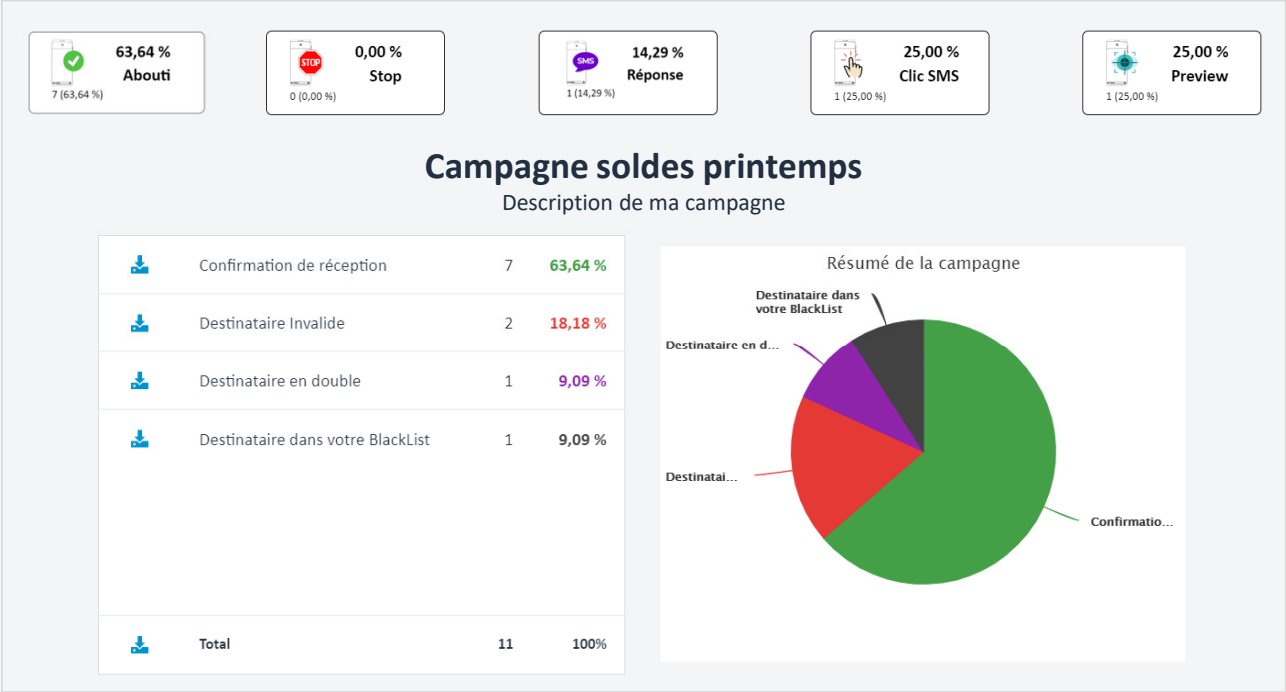
Annuler la programmation d'une campagne

Accéder au rapport de campagne

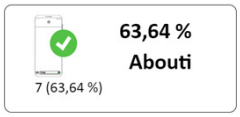
Supprimer une campagne

Etape 9 : Consulter le rapport de campagne

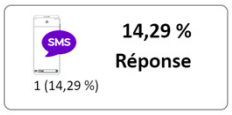
En cliquant sur l'icone depuis le tableau de bord ou la page **« Mes campagnes »**, vous accédez au rapport d'émission de votre campagne.



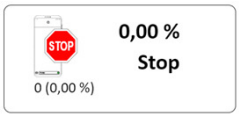
Depuis cette page vous consulter en un clin d'œil les principales statistiques de votre campagne. En passant votre souris sur chacun des boutons, vous pouvez télécharger le détail de chaque catégorie au format CSV.



Message délivré ou sans message d'erreur



Réponses SMS



Personne ayant répondu STOP pour se désabonner

Clic sur l'URL courte (Tracking URL)

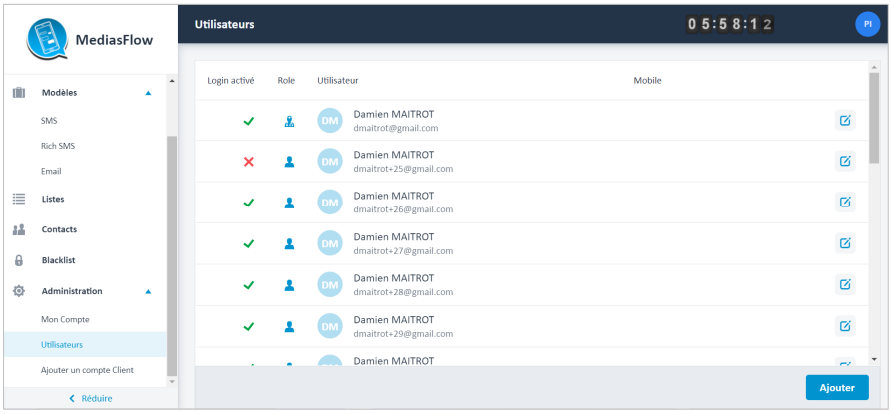
Affichage de l'image de preview URL

Dans le tableau détaillant les accusés de réception, ce bouton vous servira à télécharger chaque catégorie de statut (destinataire invalide, doublons, etc…) ou la totalité du rapport de campagne au format CSV.

Annexe 1 :
Comment créer un compte utilisateur pour vos collaborateurs

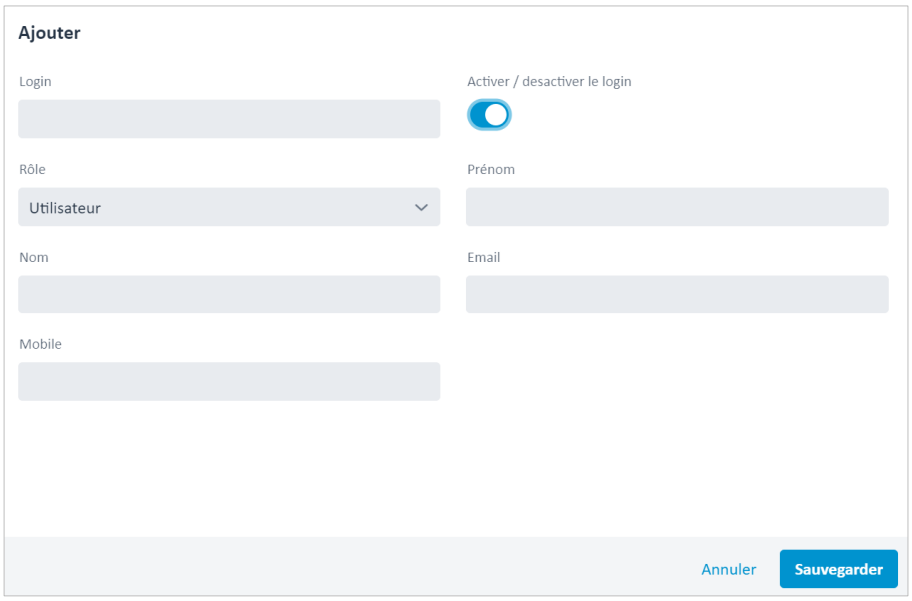
Si vous êtes **administrateur** de votre compte (), vous avez la possibilité d'activer un compte utilisateur pour vos collaborateurs.

Pour cela, cliquez sur **« Administration »** puis **« Utilisateurs »**, puis en bas à droite, sur le bouton **« Ajouter »**



Puis compléter les éléments nécessaires puis cliquez sur **« Sauvegarder »** :

- Le login de l'utilisateur (qui lui servira d'identifiant de connexion).
- Son rôle (simple utilisateur ou administrateur)
- Prénom
- Nom
- Email
- Mobile



Et pour que le compte soit actif, n'oubliez pas d'activer le toggle **« Activer / désactiver le login »**

Annexe 2 :
Description des colonnes dans les rapports au format CSV

Intitulé de colonne	Description
REF_LIST	Nom de votre liste de destinataire
ID_LINE	N° de ligne de votre liste de destinataire
INT_MOBILE	N° de mobile du destinataire formaté selon la norme internationale
STATUS_CODE	Code statut (délivré, non délivré, etc…). Voir liste des codes statuts possibles en Annexe 3.
STATUS_TEXT	Libellé statut (délivré, non délivré, etc…). Voir liste des libellé statuts possibles en Annexe 3.
DELIVERYDATE	Date et heure de livraison du message au format JJ/MM/AAAA HH:MM:SS
REPLY	Réponse reçue
PREVIEW	Date et heure d'affichage de l'image de previsualisation d'URL
PREVIEW_COUNTER	Nombre de fois où l'image de previsualisation d'URL a été affichée
TRACK_1	Date et heure du clic sur l'URL courte (option tracking URL). Si le message contenait plusieurs URLs courtes, alors le fichier contiendra plusieurs colonne track_2, track_3, etc…
TRACK_1_COUNTER	Nombre de fois où l'URL courte a été cliquée
REPLY	Réponses au SMS. Si la personne a répondu plusieurs fois, alors les réponses sont séparées par le caractère #. Si la personne a répondu STOP pour se désabonner, cela apparaît également dans cette colonne.
MF_ALLOW	True = Destination autorisée sur votre compte de diffusion SMS False = Destination non autorisée sur votre compte de diffusion SMS
MF_VALID	True = Numéro de mobile valide False = Numéro de mobile invalide
MF_COUNTRY	Destination du numéro de mobile (FR = France, BE = Belgique, etc…)

En plus de ces colonnes, **toutes les colonnes de votre fichier d'origine** apparaissent aussi dans ce rapport au format CSV (après MF_COUNTRY)

Annexe 3 :

Description des codes et libellés statuts dans les rapports au format CSV

Code statut	Libellé statut	Définition	Couleur
1	En cours de traitement	Le message est en cours de préparation	
9	En cours d'envoi	Le message est prêt à être envoyé. Il est en cours de diffusion	
10,28	Posté	Le message a été posté pour acheminement vers l'opérateur	
24	Envoyé	Le message a bien été envoyé chez l'opérateur mais sans confirmation de reception ou non reception	
16,21	Délivré	Le message a bien été délivré sur le mobile du destinataire	
17	Délivré + STOP demandé	Le message a bien été délivré sur le mobile du destinataire et il a demandé à ne plus recevoir de message (réponse STOP)	
20,25	Non délivré	Le message a bien été transmis à l'opérateur mais n'a pas été délivré sur le mobile du destinataire	
29	Numéro non attribué	Le numéro de mobile est inconnu par l'opérateur	
30	Mobile non disponible	Le mobile du destinataire est éteint ou hors réseau au moment de la tentative d'envoi du SMS (d'autres tentatives sont faites pour essayer de délivrer le message).	
32	SMS rejeté	Le message a été rejeté par l'opérateur suite à un paramètre non conforme	
13	Refus opérateur	L'opérateur à refusé le numéro après tentative d'envoi	
27	Rejet opérateur	Le message a été rejeté par l'opérateur	
31	Emetteur incorrect	L'emetteur du message est incorrect ou non autorisé par l'opérateur	
2	Numéro mal formaté	Le numéro est mal formaté et ne peut donc pas être envoyé	
22	Message expiré	Après plusieurs tentatives, le message a expiré car il a dépassé la durée de vie standard d'un SMS (par défaut 48h)	
23	Message supprimé	Le message a été supprimé avant envoi chez l'opérateur	
26	Erreur inconnue	L'opérateur a retourné une erreur inconnue	
3	Destination non autorisée	La destination n'est pas autorisée sur votre compte	
5	Erreur de personnalisation	Erreur lors de la personnalisation du message	
6	Caractère UCS2 non autorisé	Le message contient un caractère UCS2 non autorisé sur votre compte et/ou votre campagne	
7	Message trop long	Le message est trop long par rapport au nombre de caractère autorisé sur votre compte et/ou votre campagne. Nombre de caractère autorisé par défaut : - 160 caractères en encodage GSM7 - 70 caractères en encodage UCS2	
8	Crédit insuffisant	Crédit insuffisant sur votre compte	
12	Erreur de traitement	Erreur de traitement rencontrée lors de l'envoi	
4	Doublons	Le numéro est en doublon dans votre/vos liste(s) de destinataires	
19	Tarif manquant	Le message n'a pas été délivré car le tarif est manquant pour cette destination.	
14	Destinataire dans votre blacklist	Le message n'a pas été envoyé car le numéro est présent dans votre blacklist (personne ne souhaitant plus recevoir de message de votre part)	
15	Destinataire dans notre blacklist globale	Le message n'a pas été envoyé car le numéro est présent dans notre blacklist globale (personne ne souhaitant plus recevoir aucun message de Mediasflow)	
18	Destinataire dans votre blacklist client	Le message n'a pas été envoyé car le numéro est présent dans la blacklist de votre client (personne ne souhaitant plus recevoir de message provenant de votre client)	

Téléchargez nos livres blancs SMS !

Livre blanc SMS

11 bonnes pratiques à respecter pour réussir sa campagne SMS, Chiffres du marketing mobile, Atouts du SMS, Respect du RGPD, Exemples de SMS marketing et transactionnelles.

➔ Rendez-vous sur https://www.mediasflow.com/livre-blanc-sms

LookBook SMS

21 idées de campagnes SMS pour booster votre chiffre d'affaires, gérer votre programme de fidélité, alerter, notifier, améliorer votr e relation clients...

➔ Rendez-vous sur https://www.mediasflow.com/lookbook-sms

Comment éviter que vos SMS arrive en spam

➔ https://www.mediasflow.com/conseils-ne-pas-tomber-en-spam-sms