

Guide utilisateur





<u>Service support</u>: support@ara-telecom.fr / +33 (0)3 89 32 21 32

<u>Service commercial</u>: contact@ara-telecom.fr / +33 (0)3 89 32 21 32

ARA TELECOM sarl 1, Avenue Pierre Pflimlin – 68390 SAUSHEIM Tél : +33 (0)89 32 21 32 - Fax : 03 89 32 19 17



Sommaire :

1/ Envoyer un SMS
2/ Envoyer un SMS à plusieurs contactsp5
3/ SMS envoyésp 6
4/ Consulter les réponses aux SMS envoyés p 7
5/ Mes listes de diffusion p 8
6/ Mes mailings envoyésp 13
7/ Gestion relance clients

En cas de non utilisation du service SMS, il se déconnectera automatiquement toutes les 30 minutes. Afin de vous reconnecter, il est nécessaire de cliquer sur l'icône du bureau ou sur le lien dans vos favoris.

Toute l'équipe d'ARA TELECOM est à votre disposition, retrouvez nos coordonnées en cliquant sur la rubrique « Aide », ainsi que dans la rubrique **contacts/support** sur notre site <u>http://www.ara-telecom.fr</u>



1 : Envoyer un message

(seulement si le service est activé sur votre accès)





✓ L'étape 2 apparaît :

-Cliquez pour sélectionner la civilité du destinataire : Mr, Mme, Mr et Mme, Melle ou Société. -Entrez le nom de famille du destinataire comme dans l'exemple.

-Entrez le numéro de téléphone du destinataire, sans points ni espaces.

Personnaliser	
R Envoyer ce sms à plusieurs contacts	
Qualité du destinataire du SMS : M. O Mme O M.&Mme O MIIe O Société	
Nom du destinataire du SMS : (Ex: DURAND)	
Numéro de téléphone GSM du destinataire : 0600000000;0601010101	
(Ex: +3380000002) Vous pouvez mettre plusieurs numéros (séparés par un ;)	
Option d'envoi	
Date 09/02/2010 🖄 Heure 16 🗨 45 💌	
Aperçu Envoyer	

✓ Cliquez sur Aperçu du message ou cliquez sur Envoyer directement le message.

		n	nardi 9 février 2010 16:44:54	My 쑭 🚖 🥹
Envoi d'un SMS	SMS envoyés	Listes de diffusion	Mailings envoyés	Relance clients
nessage				
		Nom du d	estinataire: Dupont	
		Numéro de télép Récupération des	ohone GSM: 060000000 réponses: Oui	0
upont, Votre vous informe que e est pret. Vous		Envoyer	Retour	
upérer dès u avant 18H. M				
	Envoi d'un SMS	Envoi d'un SMS SMS envoyés Dessage	Envoi d'un SMS SMS envoyés Listes de diffusion Dessage Nom du d Numéro de télép Récupération des upont, Votre vous informe que est pret. Vous upérer dès u avant 18H. M	nardi 9 février 2010 16:44:54 Envoi d'un SMS SMS envoyés Listes de diffusion Mailings envoyés Nessage Nom du destinataire : Dupont Numéro de téléphone GSM : 060000000 Récupération des réponses : Oui Envoyer Retour Retour



2 : Envoyer un message à plusieurs contacts

✓ Vous avez la possibilité d'envoyer un même SMS à plusieurs personnes (jusqu'à 10).

			,	nardi 9 février 2010 16:46:49	My 🕺 쑭 🊖
ELECOM • OBJECT	Envoi d'un SMS	SMS envoyés	Listes de diffusion	Mailings envoyés	Relance clients
Envover un me	ssage				
	g-				
Qualité du destinataire du	SMS Nom du destin	ataire du SMS N° du tél	éphone GSM		
M.	Dupont	06	ephone of an		
M.	Martin	o6	ephone GSM		
M.	Durand	ataire du SMS N° du tel 06	ephone GSM		
Qualité du destinataire du	USMS Nom du destin	ataire du SMS N° du tél	éphone GSM		
	di seconda				
Qualité du destinataire du	SMS Nom du destin	ataire du SMS N° du tél	éphone GSM		
M. 💌					



- Cliquez sur le lien souligné « Envoyer ce SMS à plusieurs contacts »,
- Sélectionnez la civilité,
- Entrez les noms et les numéros de téléphone des destinataires,
- Cliquez sur Envoyer en bas de la page (vous pouvez utiliser l'ascenseur).



3 : SMS envoyés

(seulement si le service est activé sur votre accès)

✓ Vous pouvez vérifiez le bon acheminement de vos SMS et la présence d'éventuelles réponses.

	_	ie	r	nardi 9 février 2010 18:54:45 🛛 My ? 🞌 🚖 🥹
TELE	COM • OBJECT	Envoi d'un SMS	SMS envoyés Listes de diffusion	Mailings envoyés
List	e des S	SMS envoyés		
			Rechercher un SMS : (Ex: 16/07/2004, DENIS, +33600000001) Rechercher	
Туре	Date d'envoi	Titre SMS	Nom du client	Nb Etat Numéro SMS Voir Supp.
Normal	19/02/2010 16:55:00	CARTE IDENTITE ARRIVEE	Dupont	Programmé 0621421766 1 📄 X
Normal	09/02/2010 16:56:26	SATISFACTION CLIENT	Martin	Non délivré 060000000 1 📄 X
Normal	09/02/2010 16:54:43	ALERTE PHYTO	Dupont	Répondu 0621421766 1 📄 X
Normal	08/02/2010	COMMANDE DISPONIBLE	VIDAL	Délivré 0884114104 1 📄 💥
Normal	03/02/2010 16:34:32	CONFIRMATION RENDEZ VOUS	MARIANNE	Délivré 0603186332 1 🕺 🗙
			REPONSES Visualisez le SMS ou la réponse en cliquant sur l'enveloppe.	Visualisez le nombre d'unité SMS partis. Seulement si la fonction SMS lou a été activée e est utilisée.

- « Délivré » : SMS bien arrivé sur le portable du contact.

- « En cours » ou « Envoyé » : en attente de l'accusé de réception définitif, essai de réexpédition automatique pendant 48h, (vous n'avez pas à le renvoyer).

- « Non délivré » : portable éteint ou ne capte pas, délai de 48h dépassé ou mémoire du téléphone pleine, portable bloqué.

- « Répondu » : Vous pouvez cliquer sur l'œil rouge afin de vérifier les réponses de vos clients. Cf. p6.

- « Echec d'envoi » : faux numéros ou erreur de saisie.

Pour visualiser le SMS, cliquez sur l'enveloppe à droite. Vous pouvez imprimer le SMS en cliquant sur « Imprimer le message ».



4 : Consulter les réponses des messages envoyés

✓ Dans l'onglet SMS envoyés vous avez la possibilité de consulter les réponses.

Conversation SMS	
Conversation SMS avec (Dupont)	
Message envoyé le 09/02/2010 à 16:54:44 :	
M. Dupont Attention, alerte phyto niveau 4. Pensez à vous fournir auprès de votre commercial. Traitement impératif entre le 15 et le 30 Avril. Coop01	REPONSE Les messages que vous recevez sont en gris à droite.
Nom du client : Dupont Numéro de portable : 0621421768 Titre SMS : ALERTE PHYTO Envoi par : ecoSMS	
Etat: Repondu le 09/02/2010 a 16:55:46	
	Message reçu le 09/02/2010 à 16:55:45 :
SMS Les messages que vous envoyez apparaissent en orango à gaucho	Parfait.merci pour linfo.
orange a gauche.	Nom du client : Dupont Numéro de portable : 0821421788 Titre SMS : ALERTE F Envoi par : ecoSMS

✓ Vous pouvez également choisir de recevoir les réponses pas e-mail.

TELECOM • OBJECT	Envoi d'un SMS	SMS envoyés	Listes de diffusion	Mailings envoyés		
Options						
		recevoir les sms de				
Entrez votre adre	esse e-mail si vous souhaitez	received les sins de				
iguerin@digitalme	esse e-mail si vous souhaitez re e-mail : edia.fr					
Entrez votre adm réponse sur votr jguerin@digitalmo	esse e-mail si vous sounaitez re e-mail : edia.fr		alider			
Entrez votre adn réponse sur votr jguerin@digitalm	esse e-mail si vous sounaitez re e-mail : edia fr		allder			
Entrez votre adn réponse sur vot jguerin@digitalm	esse e-mail si vous sounaitez re e-mail : edia.fr	V	alider		-	



5 : Listes de diffusion (seulement si le service est activé sur votre accès)

✓ Pour écrire à une liste de diffusion, vous avez deux possibilités,

1/ soit vous créez votre liste sous un fichier Excel, puis vous l'intégrez à l'outil SMS ARA Telecom, ou 2/ vous pouvez créer votre propre liste de diffusion directement sur l'outil SMS ARA Telecom.

✓ Vous pouvez utiliser une liste Excel ou directement en CSV (séparateur point virgule).

1/ Créer une liste de contacts à partir d'EXCEL sur votre PC :



✓ Créez votre liste de diffusion en respectant le format ci-dessus et enregistrez-la.

✓ Fermez le fichier, celui-ci est prêt à être téléchargé dans l'outil SMS.



	-		j	eudi 11 février 2010 14:51:19	My 🔀 🚖
ELECOM • OBJECT	Envoi d'un SMS	SMS envoyés	Listes de diffusion	Mailings envoyés	Relance clients
0-1		liff and an			
Créer une no	ouvelle liste de o	diffusion			
	ouvelle liste de o	diffusion			
Créer une no	ouvelle liste de o ste à partir d'un	diffusion tableau Excel			
Créer une no Créer la li Donner un nom à la liste	ste à partir d'un	<mark>diffusion</mark> tableau Excel			

- Cliquez sur « listes de diffusion»,
- Cliquez sur « Créer une liste de diffusion»,
- Donnez un nom à la liste de diffusion que vous souhaitez créer (ex : Journées Portes Ouvertes),
- ✓ Cliquez ensuite sur « Parcourir » => Votre disque dur s'ouvre à l'écran,
- ✓ Sélectionnez votre fichier CSV ou Excel,
- Cliquez sur « Ouvrir »,
- Cliquer sur « Valider »,
- Suppression automatique des doublons et des numéros au mauvais format à cette étape,
- Votre fichier se télécharge et l'écran revient à la page d'accueil de gestion de listes de contacts.

Etape 3 <u>Sélection des contacts</u>

✓ Votre nouvelle liste apparaît à l'écran (Possibilité de gérer les contacts, modifier ou supprimer la liste).



	E				jeudi	11 février 2	2010 14:53:27	7 Μψ	K 🖈 🤇
LECOM • OBJECT	Envoi d'un SMS	SMS envoyés	Listes d	e diffusi	on	Mailings	envoyés	Rela	ince clients
Mes listes de	e diffusion								
📥 Créer une liste de	diffusion								
Mes listes d	le diffusion	Nombre contacts	Gérer	Modifier	Duplique	r Nettoyer	Supprimer		
Mes listes d	le diffusion	Nombre contacts	Gérer	Modifier X	Duplique	r Nettoyer	Supprimer	Scrire	a cette liste
Mes listes d promo pneus test	le diffusion	Nombre contacts 3	Gérer 🍋	Modifier X	Duplique	r Nettoyer T	Supprimer X X	Ecrire	a cette liste à cette liste
Mes listes d promo pneus test TEST COGE STIB	le diffusion	Nombre contacts 3 1 9	Gérer 🍋	Modifier X X	Duplique	r Nettoyer T	Supprimer X X	Ecrire Ecrire	a cette liste à cette liste à cette liste
Mes listes d promo pneus test TEST COGESTIB Test julie	le diffusion	Nombre contacts 3 1 9 1	Gérer 🍋	Modifier X X X	Duplique	r Nettoyer	Supprimer X X X	Ecrire Crire Ecrire Ecrire Ecrire	à cette liste à cette liste à cette liste à cette liste

Choix 1 : Envoyer un SMS à toute la liste :

✓ Cliquez en face de la liste concernée sur « Ecrire à cette liste ».

Choix 2 : Envoyer un SMS en sélectionnant certains contacts :

✓ Cliquez sur « Gérer mes contacts ».



Guide d'utilisation : Plateforme SMS



- Option 1 : Vous pouvez sauvegarder le message en tant que message prédéfini,
- Option 2: Vous pouvez cocher l'option « Récupérer les réponses des messages » seulement si le fichier contient moins de 1000 contacts,
- Option 3 : Envoi immédiat ou Différer l'envoi du mailing

Etapes :

- Cochez « Programmer la date et l'heure du mailing »,
- Cliquez sur le calendrier pour sélectionner la date,
- Définir l'heure à l'aide du menu déroulant,
- Cliquez sur valider,
- Une page de relecture apparait, avec le nombre d'unités SMS qui vont partir, ainsi qu'une valeur approximative du coût, cliquez sur « Valider »
- Un message Windows va ensuite apparaître, cliquez sur « OK »



2/ Créer une liste de contacts sans Excel

✓ Vous avez aussi la possibilité de créer votre liste de diffusion directement à partir de l'outil, pour utiliser cette option cliquez sur « Créer une nouvelle liste de diffusion ».

Créer ci-dessous les champ Prénom, Civilité	s variables qui vous permettront de saisir vos contacts directement à l'écran sans les télécharger à partir d'Excel. Ex: Nom,
Donner un nom à la liste de	diffusion :
Champ variable1 :	Exemple: Civilité
Champ variable2 :	Exemple: Nom
Champ variable3 :	
Champ variable4 :	
Champ variable5 :	
Champ variable6 :	
Champ variable7 :	
Champ variable8 :	
Champ variable9 :	
Champ variable10 :	
Champ variable11 :	
Champ variable12 :	
Champ variable13 :	
Champ variable14 :	
Champ variable15 :	

✓ Apres avoir validé votre liste, vous pouvez rentrer les coordonnées d'un contact.

			mercred	i 10 février 2010 12:17:54	Mų	* 🗶 🖉
	Envoi d'un SMS	SMS envoyés	Listes de diffusion	Mailings envoyés	Relar	nce clients
			1. *			
Ajouter un c	contact dans cett	e liste de diffu	sion			
Portable						
06:0001017						
civilité						
Μ.						
Nom						

Guide d'utilisation : Plateforme SMS

✓ Vous aurez ainsi créé une liste de diffusion, avec un seul contact pour le moment.

Mes listes de diffusion		Vous pouvez supprimer votre liste de diffusion en cliquant ici.
+ Créer une liste de diffusion		
Mes listes de diffusion	Nombre contacts	Gérer Modifier Dupliquer Nettoyer Supprimer
promo pneus	з	🏭 🛠 📧 🍸 🗶 🐼 Ecrire à cette liste
test	1	🏭 🛠 📴 🍸 🗙 🖾 Ecrire à cette liste
TEST COGESTIB	9	🍋 💥 📳 🛛 🗶 🐼 Ecrire à cette liste
Testjulie	1	🍋 💥 📴 🗙 🔀 Ecrire à cette liste
TEST ORNALLIA	10	🔒 🛠 📑 🍸 🗶 🐼 Ecrire à cette liste

✓ Cliquez sur « Gérer mes contacts » pour ajouter, supprimer, sélectionner ou modifier des contacts.

- ✓ Cliquez sur « Modifier la liste » pour modifier les variables de la liste.
- ✓ Cliquez sur « Dupliquer la liste » pour créer une liste identique.

✓ Cliquez sur « Ecrire à la liste », le principe d'envoi est le même que celui expliqué antérieurement (cf. page 8).



6 : Mes mailings envoyés

(Seulement si le service est activé sur votre accès)

✓ Cette rubrique sert à vérifier si tous les mailings sont bien programmés ou pour vérifier les accusés de réception.

✓ Vous pouvez suivre le déroulement de l'acheminement de vos mailings SMS, Vert : Délivré, BLEU : Envoyé, Orange : Non délivrés, Rouge : Echec d'envoi.

			mercre	di 10 février 2010 12:21:09	My 🕺 🔆 🖉 🕘
ELECOM • OBJECT	Envoi d'un SMS	SMS envoyés	Listes de diffusion	Mailings envoyés	Relance clients
Liste des ma	ailings envoyés				
Date d'envoi		Nom de la liste		Excel Voir	Réponses Supp.
)9/02/2010 15:26:00	test			🖹 🍳	\$
19/02/2010	test				
15:26:00	Etat :		()	Mourne	
08/02/2010	test			vous po	uvez supprimerie
15:14:00	Etat :			mailing	en cliquant ici,
				seuleme	
				Cittorun	
			merare	di 10 février 2010 12:22:13	My 💥 🚖 🕲
TELECOM • OBJECT	Envoi d'un SMS	SMS envoyés	Listes de diffusion	Mailings envoyés	Relance clients
Liste des n	nessages d'un ma	ailing		Visualisez	le nombre d'unité
Liste des n	n <mark>essages d'un ma</mark> ı mailing : test	ailing		Visualisez SMS factu fonction S activée e	le nombre d'unité Irés, seulement si la SMS long a été t a été utilisée.
Liste des n	nessages d'un ma mailing : test	ailing	client Ftat	Visualisez SMS factu fonction S activée e	le nombre d'unité irés, seulement si la IMS long a été t a été utilisée.

✓ De la même manière, vous pouvez obtenir les accusés de réception et les réponses à vos mailings SMS en cliquant sur l'onglet Excel correspondant à votre liste de diffusion.

7 : Gestion relance clients

(Seulement si le service est activé sur votre accès)

Ce module est surtout destiné à l'après-vente. Il permet de relancer le client pour des futurs travaux.

Il se compose de 3 étapes :

1/ Saisir le mobile du client

2/ Choisir sa civilité, saisir son nom

3/ Choisir le scénario de relance souhaité.

			mercredi 1	10 février 2010 12:24:47	Mų 🔀	*
TELECOM • OBJECT	nvoi d'un SMS	SMS envoyés	Listes de diffusion	Mailings envoyés	Relance c	lients
Gestion Relance	Clients					
💥 Liste des relances clier	nts en cours					
Saisir le mobi	le du client		3 Program	nmer les SMS	de reland	ce
Numéro de téléphone GSM du d (Ex: +3380	lestinataire 0000001)		Pour supprimer une rel la référence. Vous pou Opérations à réaliser(p Amortisseurs	lance en cours, décocher ivez aussi modifier la date ilusieurs choix possibles)	la case correspo	ndante à
2 Saisir les coo	rdonnées	3- Kilométrage	Changement pne	u 📁		-
Qualité du destinataire du M. Mme Mme	SMS Société	de la prochaine	Echappement			• •
Nom du destinataire du SMS	(Ex: DURAND)	relance	Pré contrôle tech	isation 🧖	11 III III III III III III III III III	•
Si besoin : Aide à la planification A la livraison du véhicule Km.	n de la date de relance A la dernière interven	tion Futb relance	 Révision Système de frein Texte Libre 	age	19 19	*
Date A A		Calculer		4- Cliq 5- L'ou	uez sur ca Itil calcule	alculez e la
1- Date et Kilométrage à la livraison	2- Date et Kil à la dernière intervention	ométrage	ler 📄	date a la proc	ipproxima chaine rév	ative de vision

✓ Vous pouvez, si besoin, utiliser l'outil d'aide à la planification de la date :

ATTENTION : Les dates doivent respecter le format JJMMAAAA (exp : 2006 et non pas 06) et le Kilométrage s'inscrit sans espace séparateur de millier.

3 Programmer les SMS de relance								
Pour supprimer une relance en cours, décocher la case correspondante à la référence. Vous pouvez aussi modifier la date. Opérations à réaliser(plusieurs choix possibles)								
Amortisseurs	—	12	-					
Changement pneu	—	12	···· •					
Contrôle technique	—	12	···· •					
Courroie de distribution	n 🥅 📃	12	···· •					
Echappement	_	1	-					
Liquide de frein	_	1	-					
Pré contrôle technique	_	12	···· •					
Recharge climatisation	• 🥅 🗌	12	· -					
Révision	_	12	· -					
Système de freinage	—	12	···· •					
Texte Libre								

Choix du SMS, du scénario de relance :

 ✓ Cochez le scénario d'entretien choisi. Possibilité de cocher plusieurs relances simultanément, de préférence avec deux dates différentes pour éviter l'envoi de deux SMS le même jour.
 ✓ Cliquez sur le calendrier au

centre et choisissez la date d'envoi du SMS.

OU

 ✓ Définissez une échéance pour l'envoi : dans 1 mois, 2 mois etc.
 ✓ Cliquez sur Valider la

programmation.

✓ Le SMS sera stocké sur la plate forme et envoyé à la date choisie.

- ✓ Cliquez sur valider
- « Programmation des relances ».

Nous sommes à votre disposition pour toutes questions au +33 (0)3 89 32 21 32