



Pour aller plus loin, vous pouvez :

- ➔ vous rendre sur notre site Web ;
- ➔ remplir le formulaire d'inscription sur le site Internet ;
- ➔ nous contacter par téléphone.

CI-SOFT Service Mobimel

1 rue de la Presse, BP 20702
Le Millénum
42950 Saint-Étienne Cedex 1

Téléphone +33 477 910 607
Télécopie +33 477 910 608

www.mobimel.com

Le SMS : outil de contact



Mobimel
Fournisseur d'applications SMS

Novembre 2005

MOBIMEL EST UN SERVICE DE CI-SOFT



Conclusion

Quel que soit votre usage du SMS, MobimelPro met à votre disposition un service en ligne basé sur une plateforme qui a fait ses preuves auprès de centaines d'entreprises de tous secteurs. De plus, nous sommes à votre écoute pour vous proposer, si nécessaire, les adaptations fonctionnelles qui seraient nécessaires à l'utilisation de nos services dans des conditions optimales par rapport à votre activité.

© Les informations communiquées dans ce document sont données à titre indicatif, et ne sauraient constituer un quelconque engagement de la société CI-SOFT. Elles ne peuvent être diffusées sans l'accord écrit de la société CI-SOFT.

Les avantages du SMS Contact

Le SMS Contact répond à un besoin de communication de messages courts, discrets et permet :

- ➔ **De communiquer sur un support innovant et efficace**
- ➔ **De procéder à des envois groupés et en nombre à moindres coûts**
- ➔ **D'informer sur simple demande**
- ➔ **De contrôler le système d'envoi et la consommation de SMS**
- ➔ **D'optimiser votre système d'information interne**
- ➔ **De joindre instantanément vos collaborateurs nomades quel que soient l'endroit ou l'heure**
- ➔ **De réduire les coûts de gestion**

Les pré-requis

Les solutions MobimelPro ne nécessitent pas d'installations ni d'équipements particuliers. Pour bénéficier des offres MobimelPro, vous devez simplement disposer d'un navigateur avec un réseau internet.

Les services sont accessibles par le portail MobimelPro (www.mobimel.com) mais vous pouvez intégrer l'envoi de SMS automatique sur l'intranet de la société.

Table des matières

Introduction	5
Le SMS en chiffres :	5
Pourquoi le SMS contact ?	6
Les domaines concernés	7
Quelques usages types.....	8
Le mode de fonctionnement	10
Le SMS PUSH.....	11
Le SMS PULL.....	12
Le SMS+ au service du SMS Contact.....	13
Présentation du SMS+	13
Principe de fonctionnement du SMS+	14
Les règles du SMS Contact	16
Mobimel : Une solution SMS Contact sur mesure	17
Les produits	18
Les abonnements	18
Les cartes prépayées	18
Les fonctionnalités	18
Les options et services	20
Les avantages du SMS Contact	22
Les prérequis	22
Conclusion	23



Le SMSQuery :

Vous envoyez des messages importants pour prévenir vos contacts mais vous pouvez aussi obtenir des réponses aux SMS envoyés. Vous bénéficiez ainsi d'une meilleure réactivité et interactivité.



L'envoi automatique depuis un système d'informations

Il est possible d'envoyer des SMS automatiquement depuis votre application sur un ordinateur connecté au réseau Internet.

Nous vous offrons différentes prestations : l'envoi automatique par requêtes HTTPS par un paramétrage de votre compte, le kit de connexion Linux par un module PHP pour gérer l'envoi automatique par le protocole HTTPS ou le kit de connexion Windows NT par un composant ActiveX.



L'hébergement d'un formulaire personnalisé :

Ce formulaire va permettre à vos internautes d'envoyer des SMS depuis votre site web. Il s'agit d'un formulaire passerelle entre votre site et MobimelPro. L'hébergement se fera sur nos serveurs. Mobimel vous accompagne dans l'intégration de fonctionnalités SMS en vous procurant une interface du type Webservice.



La conversion de fichier CSV en format XML

Pour l'envoi de SMS d'après vos fichiers sur Excel, Access...avant de les télécharger vous devez les convertir en format XML. Mobimel s'en charge pour vous ou vous pouvez opter pour l'utilitaire de conversion de fichiers CSV en format XML si vous désirez envoyer des SMS depuis votre base de données.



Les applications dédiées SMS+ : jeux, services d'informations pratiques...

(Cf. page 13 : « Le SMS+ au service du SMS contact »)

Un historique de vos envois vous permet aussi de consulter vos messages envoyés dès que vous le désirez que ce soit au niveau des envois (intitulé, contenu, date...) ou au niveau des SMS envoyés (destinataire, statut de remise, date...). Vous gardez donc une trace écrite que vous pouvez consulter à tout moment.

→ **L'envoi programmé :**

Vous avez prévu d'envoyer des SMS et vous souhaitez les émettre une semaine ou quelques heures à l'avance selon le type de demande d'envoi (demande spontanée de vos contacts ou envoi de messages en tant que complément de vos prestations). Vous pouvez le faire en programmant vos envois depuis le portail Mobimel.

Les options et services



L'offre Modulo :

Cette offre vous permet d'adapter votre abonnement à votre consommation réelle lorsque vous ne savez pas quelle formule classique d'abonnement choisir (car vos listes d'envois ne sont pas de même volume et ne varient pas de la même manière) ou bien lorsque votre consommation varie sans cesse selon les mois, la fréquence d'envoi de messages de communication n'est pas identique dans le temps. Vous réduisez ainsi le coût de vos SMS hors formule.



Le mail2SMS* :

Vous pouvez aussi envoyer des SMS par mail depuis votre serveur sur une adresse e-mail communiquée par Mobimel (exemple : mailsms@sms.mobimel.com). L'envoi « structuré » par mail vous offre la possibilité de faire des envois en nombre, des envois de plusieurs messages et le paramétrage de vos envois. Vous pouvez aussi faire un envoi simple mail2SMS pour l'envoi d'un SMS par utilisateur.

Sous réserve de **possibilité technique*

Introduction

Le SMS (Short Message Service) permet d'envoyer des messages de 160 caractères rapidement et à faible coût. Il est un médium par excellence en marketing direct.



Mais le SMS n'est pas seulement un outil de marketing direct ou de divertissement. Il assure avant tout une communication mobile permettant ainsi aux personnes de se contacter quel que soient l'endroit et le moment. Le SMS demeure aujourd'hui un moyen de communication innovant et de qualité dans le monde professionnel.

Pour être rentable et réactif face à la concurrence, toute entreprise, association ou collectivité doit être en mesure de joindre des personnes nomades à tout moment.

Le SMS, dont usage est déjà très répandu, devient un outil de « contact » optimal grâce à la rapidité et la sécurité des envois de messages, l'instantanéité des communications et l'économie des coûts, ce qui favorise la diffusion efficace de messages brefs et pratiques.

Le SMS en chiffres :

- Un taux de pénétration du téléphone mobile de 74,5 % en avril 2005
- Le trafic de SMS envoyés en France est de l'ordre de 3.157.077.800 SMS au premier trimestre 2005; soit une évolution de +7 % entre le dernier trimestre 2004 et le premier trimestre 2005 !

Pourquoi le SMS contact ?

Le SMS est un outil de communication efficace grâce à :

- **Un taux de lecture proche de 100% (ce qui est supérieur à tout media, notamment le courrier ordinaire)**
- **Une communication non intrusive basée sur « l'opt-in » : seules les personnes qui se sont abonnées à ces services d'informations et qui ont donné leur numéro de mobile peuvent recevoir des SMS d'informations pratiques**
- **Une diffusion des informations en temps réel**
- **Une rapidité et une simplicité d'envoi**
- **Une meilleure gestion interne de l'entreprise**
- **Une sécurité d'envoi des messages au niveau national et international**
- **Une quasi absence de contraintes temporelles et spatiales**
- **Une économie considérable des coûts administratifs et de communication**
- **Un media innovant et accessible pour tout détenteur de mobile (tout mobile est compatible avec les SMS)**
- **L'économie du contenu en fait un outil de communication adaptée à l'information utile**

→ **Gestion d'un carnet d'adresses (possibilité de gestion d'un carnet d'adresses par compte* !)** :

L'envoi de SMS nécessite un carnet d'adresses quel que soit la taille de votre base de données. Vous pouvez à tout moment supprimer ou ajouter des données soit en les saisissant directement sur le portail MobimelPro, soit en téléchargeant votre nouvelle base de données.

en mode **abonné seulement*

→ **Création de listes de diffusion :**

Elles contiennent les coordonnées de destinataires d'un même message. Vous pouvez définir plusieurs listes de diffusion selon vos propres critères ou des thèmes (actualité, annuaire, sport...) afin que leurs membres reçoivent des SMS contact de même nature. Cela permet une communication efficace, ciblée et instantanée.

*Vous pouvez à tout moment **modifier ou supprimer vos listes de diffusion** !*

→ **Le SMS2many :**

Vous pouvez télécharger vos listes d'envoi (lorsque vous possédez des listes d'envoi contenant un très grand nombre de numéros de portable) en préparant ces fichiers sur Excel, Access, fichier texte...Ce téléchargement se fait au format XML soit par l'assistance de Mobimel, soit par un utilitaire de conversion CSV vers XML.

Il vous suffit de déterminer vos listes d'envoi ainsi que vos messages d'alertes et le routage des SMS se fera rapidement selon la date et l'heure que vous aurez prévu dans vos plannings ou sur demande de vos contacts.

→ **L'historique des envois et le statut de remise des messages :**

Vous pouvez suivre l'état de vos messages en temps réel depuis votre compte utilisateur grâce au statut de remise des messages. Vous pourrez ainsi visualiser les personnes qui n'ont pas reçu leurs messages.

Les produits

Les produits MobimelPro se déclinent en abonnements et cartes prépayées :

Les abonnements

Sous forme de 7 formules classiques allant de 100 à 10 000 SMS, les abonnements garantissent une souplesse et un contrôle de l'utilisation des SMS.

Leur durée d'engagement est de 6 ou 12 mois et vous pouvez adapter votre abonnement classique à votre consommation réelle grâce à l'option Modulo (*cf. options et services*)

Les cartes prépayées

Déclinées sous forme de 6 forfaits, les cartes virtuelles prépayées vous permettent de gérer votre consommation sans difficulté. La durée de validité est de 4 mois et vous bénéficiez d'un report de crédit lorsque vous rechargez votre compte avant la date d'expiration de votre carte (la date d'expiration sera alors celle de la nouvelle carte) !

Les fonctionnalités

- ➔ **Création de compte utilisateur (possibilité de créer plusieurs comptes utilisateurs *) :**
Dès votre inscription, un compte utilisateur se crée (avec un login et mot de passe personnel et sécurisé). Vous êtes autonome dans vos applications d'envoi de SMS. Dans le cas de la création de plusieurs comptes utilisateurs, chaque utilisateur peut utiliser le service MobimelPro indépendamment des autres.

en mode **abonné seulement*

Les domaines concernés

On retrouve généralement l'usage contact du SMS dans les domaines suivants :

- ➔ **Les sociétés ayant des collaborateurs nomades**
- ➔ **Les SSII**
- ➔ **Les sociétés d'intérim**
- ➔ **Les sociétés de transport**
- ➔ **Les industries**
- ➔ **Les commerces et services**
- ➔ **Les agences de tourisme, voyage**
- ➔ **Les administrations, les associations**
- ➔ **Les Media, la presse**

Quelques usages types

Pour des sociétés ayant des collaborateurs nomades :

- Joindre les commerciaux sur le terrain sans se soucier de l'endroit où ils se trouvent
- Communiquer des données en sécurité

Pour les SSII :

- Communiquer des informations aux collaborateurs
- Transmettre des données techniques, références
- Contacter sans déranger l'interlocuteur
- Assurer un contact rapide et instantané
- Utiliser des moyens de communication peu coûteux et faciles d'utilisation
- Envoyer des messages en nombre automatiquement et avec facilité
- Gérer des campagnes et des plannings de consultation

Pour des sociétés d'intérim :

- Joindre les intérimaires pour embauches, missions, arrêt de missions...
- Diffuser des annonces d'emplois

Pour des sociétés de transport, l'industrie :

- Informer sur le suivi des commandes
- Communiquer des informations brèves
- Communiquer sur le plan international

Dans le domaine des commerces et services :

- Présenter ses vœux au personnel et aux collaborateurs (moyen de communication convivial)
- Joindre rapidement son personnel itinérant
- Optimiser le système d'information interne pour joindre le personnel sur le terrain

Mobimel : Une solution SMS Contact sur mesure

Le service Mobimel est un service « online » qui a été conçu **sur mesure** pour répondre à **vos besoins** en matière de communication brève et utile.

Mobimel c'est :

- Une solution conçue pour les besoins de chaque secteur d'activités
- Une liberté d'engagement et une variété de formules SMS (7 formules d'abonnements et 6 forfaits de cartes prépayées)
- Un choix étendu de fonctionnalités modulaires
- Une sécurité et confidentialité de vos données
- Un outil de gestion interne efficace et rentable
- Des services SMS+ personnalisables (informations pratiques, question/réponse, sondage, instant gagnant)
- Un suivi dans l'élaboration de votre projet SMS
- Une intervention transparente dans vos campagnes marketing : vos bases de données sont tenues secrètes et vos clients ne perçoivent pas l'intervention de Mobimel

intéressées envoient ainsi des SMS surtaxés vers un numéro court (attribué par les opérateurs) pour recevoir des informations sur l'actualité, annuaires, météo...

Les règles du SMS Contact

Il existe une règle d'or pour l'envoi du SMS : « l'opt-in » !

Ce mot Anglo-Saxon signifie que l'envoi de SMS ne peut se faire qu'avec l'accord du détenteur du mobile. Pour ce faire, le détenteur du mobile doit s'inscrire de sa propre initiative à un service pour lequel il souhaiterait recevoir des informations. Il peut ainsi paramétrer la fréquence des envois de SMS qu'il désire recevoir ainsi que les créneaux horaires. Ceci permet d'offrir des services d'information non intrusifs.

Il est évident que dans le cas des sociétés ayant des collaborateurs nomades, les SSI, les sociétés de transport, industrie ou commerce et services..., le personnel ne s'inscrit pas sur une liste mais la base de données est déjà fournie par la société ou l'organisme car il s'agit du personnel de la société en question pour laquelle bien souvent les numéros de mobile correspondent à une flotte entreprise.

- Rester en contact avec ses clients
- Indiquer des modifications de rendez-vous

Pour des agences de tourisme, voyage :

- Informer sur les tarifs, voyages, événements...sur simple demande

Dans le domaine des administrations et associations :

- Renseigner sur la vie étudiante (bons plans, info soirées étudiantes, point culture...)
- Emettre des annonces de résultats et des comptes rendus des réunions
- Envoyer des informations sur le trafic, les sorties (culturelles), les activités sportives, élections, météo, réseau de transport...
- Transmettre des informations pratiques à ses administrés

En ce qui concerne les media, la presse :

- Diffuser des résultats quotidiens, des grands titres, des infos selon le type de presse, programme TV quotidien
- Relancer les abonnés
- Annoncer des événements culturels, politiques
- Informer sur le trafic, l'horoscope, les promos d'albums, les concerts, la météo, voyance, vote, sondage, débats
- Animer la programmation musicale pour les radios
- Promouvoir de nouveaux concepts TV
- Etudier le taux d'audience et procéder à un ciblage des téléspectateurs selon les émissions et les plages horaires

Le mode de fonctionnement

Le fonctionnement des applications SMS peut se dérouler de 2 manières :

- **Soit une application fonctionne en mode PUSH :** l'initiateur de l'envoi de SMS à destination du mobile est l'éditeur du service, l'entreprise, collectivité...

Exemple : Une société envoie des SMS contenant des données économiques à ses collaborateurs nomades.

- **Soit une application fonctionne en mode PULL :** l'initiateur de l'envoi est l'utilisateur du service qui envoie donc un SMS à destination de l'éditeur ou fournisseur de service sur un numéro court surtaxé (SMS+)

Exemple : Un particulier désire recevoir quotidiennement la météo sur son mobile. Il fait part de cette requête via SMS sur un numéro surtaxé tel que le 81555 en tapant le mot clé METEO à l'éditeur du service.

Utilisation du SMS+ pour contacter

Voici quelques exemples d'applications du SMS+ dans un usage de contact :

- Les concitoyens envoient des SMS-MO aux mairies pour s'inscrire sur des listes de diffusions selon les thèmes proposés (événements sportifs et culturels, trafic, prévention, infos jeunesse, infos senior, travaux, scolarité, administration, conseil municipal...). Ils recevront ainsi des informations par SMS sur les sujets qui les intéressent et peuvent à tout moment se désinscrire en envoyant un SMS surtaxé ou en accédant au site Internet de leur commune.
- Les associations sportives, culturelles et politiques utilisent le SMS+ pour augmenter le nombre d'adhérents. Ils proposent donc aux personnes détenteurs de mobiles de s'inscrire par SMS+ (exemple : 31111 car le palier commençant par 3 n'est pas surtaxé)
- Les établissements scolaires ou supérieurs proposent d'envoyer des SMS aux élèves ou étudiants pour leur annoncer les résultats d'admission aux examens, concours parallèles... Ces derniers doivent s'inscrire par SMS surtaxé ou sur un formulaire d'un site web pour accéder à ce service.
- Les agences d'intérim offrent un service d'annonce d'emploi en direct par SMS+. Les intérimaires s'inscrivent soit sur leur site ou par envoi d'un SMS surtaxé et reçoivent en retour des annonces d'emplois correspondant à leurs recherches.
- Les services consommateurs des sociétés, enseignes de distribution répondent aux questions des clients instantanément par un échange de dialogue par SMS+. Les clients envoient leurs questions vers un numéro court à 5 chiffres surtaxé pour recevoir des réponses par SMS rapidement.
- Les media tel que les quotidiens ou annuaires téléphoniques proposent de compléter leurs services par la mise en oeuvre d'applications SMS+. Les personnes

Principe de fonctionnement du SMS+

Le premier chiffre indique le numéro du palier pour la tarification. Il existe 6 paliers tarifaires :

Numéros commençant par :	Prix maximum du service :
3 X X X X	0,00 € TTC + prix d'un SMS
4 X X X X	0,05 € TTC + prix d'un SMS
5 X X X X	0,20 € TTC + prix d'un SMS
6 X X X X	0,35 € TTC + prix d'un SMS
7 X X X X	0,50 € TTC + prix d'un SMS
8 X X X X	1,50 € TTC + prix d'un SMS

Fonctionnement :

1. L'utilisateur envoie un SMS appelé **SMS-MO** (Mobile Originated) qui contient un mot clé défini par l'éditeur du service SMS+
2. L'éditeur envoie à son tour à l'utilisateur du service un SMS appelé **SMS-MT** (Mobile Terminated) pour lui répondre.

Le **SMS-MT** (Mobile Terminated) est un SMS à destination d'un téléphone mobile.
Le **SMS-MO** (mobile Originated) est un SMS en provenance d'un mobile.

Exemple : Envoyez « ANNU » + « Nom de la personne » + « ville » (SMS-MO) au 51222 pour recevoir (SMS-MT) le numéro fixe de cette personne - 0.20 TTC €+ prix d'un SMS-

Le SMS PUSH

Dans le cas d'un SMS PUSH, l'application diffuse des SMS à de multiples personnes (clients, fournisseurs, collaborateurs). Dans ce contexte, les personnes ont préalablement accepté de recevoir les SMS de la part de l'entreprise ou institution.

Exemple: Une société de transport envoie des SMS aux routiers pour les renseigner sur l'itinéraire à prendre en cas de déviation.

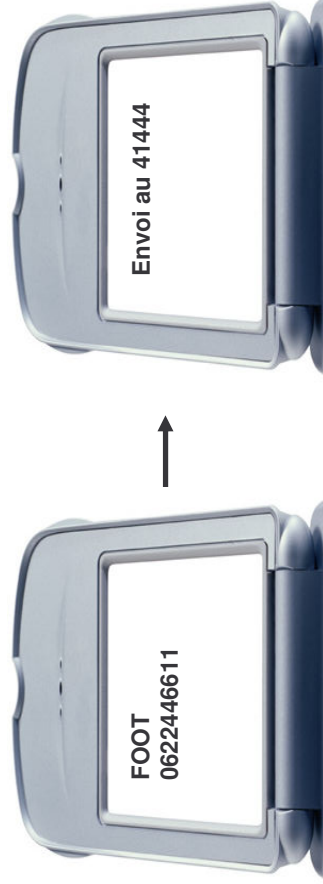


Le SMS PULL

Dans le cas d'un SMS PULL, le destinataire du SMS envoie un SMS-MO (Mobile Originated) vers un numéro court surtaxé (ou pas) pour accéder à des services d'informations (payants ou pas).

Exemple : Un fan de foot désireux de connaître les résultats des matchs, décide d'envoyer un SMS surtaxé vers un numéro court à 5 chiffres. Cet envoi lui sera donc facturé le prix d'un SMS (selon les opérateurs) avec une surtaxe de 0 à 1.5 €.

- **Annnonce publicitaire dans un journal de foot : « Recevez en direct les résultats des matchs en envoyant un SMS contenant FOOT suivi de votre numéro de mobile au 41444 ! »- 0.05 € TTC + prix d'un SMS-**
- **Composition d'un SMS contenant le numéro du mobile de l'utilisateur.**



- **Envoi du SMS vers le numéro surtaxé**
- **L'utilisateur recevra les scores des matchs de foot en direct jusqu'à ce qu'il ne désire plus les recevoir. Dans ce cas, il enverra le mot clé « STOP » vers le même numéro court.**

Le SMS+ au service du SMS Contact

Présentation du SMS+

Le SMS+ est un service sur demande de l'utilisateur et livré par l'éditeur du service par SMS. Le principe consiste à mettre à disposition des usagers une palette de services auxquels ils pourront accéder par l'intermédiaire de messages envoyés sur des numéros dits « courts », comme expliqué ci-dessous.

Le SMS+ représente des services :

- **De divertissement** : jeux (instant gagnant, quiz, tombola, tirage au sort, fourniture de code d'accès...), personnalisation du mobile (sonneries, logos)
- **D'information** : trafic, voyages, actualité, météo, petites annonces, sport, cinéma, résultats aux jeux, données bancaires et boursières, annuaire, informations professionnelles sur les entreprises, accès au service client...
- **Interactifs** : votes, dédicaces, chat entre utilisateurs inscrits

Le SMS+ se caractérise par un envoi de SMS surtaxé vers un numéro court à 5 chiffres :

