

DECALOG SIGB

e-mail et SMS : Communiquer facilement
auprès de vos usagers

Edité le : 12/10/2015

Avis de réservation, relances, activation d'un compte abonné mais aussi informations relatives aux manifestations à la bibliothèque, nouveautés, etc. : la médiathèque ne manque pas d'occasions pour communiquer auprès de ses usagers.

Avec **Decalog SIGB**, l'utilisateur qui fournit une adresse mail et/ou un numéro de téléphone portable peut bénéficier des communications de la bibliothèque par e-mail et/ou SMS. Il est possible de préciser, pour chaque type d'envoi, s'il souhaite être contacté uniquement pour des aspects fonctionnels (réservations, relances) ou également pour les informations diverses proposées par la médiathèque.

Cependant, des envois d'e-mail en nombre sont souvent perçus comme « spam » par les fournisseurs d'accès. Afin d'accroître les taux de délivrabilité des messages électroniques, ces derniers peuvent être traités directement par une plateforme de routage. Cette dernière assurera une modulation fine de la gestion des envois.

Decalog SIGB intègre ainsi de façon transparente pour l'utilisateur professionnel les outils de **campagnes d'e-mailing Mandrill** et d'**envoi de SMS Clever**.

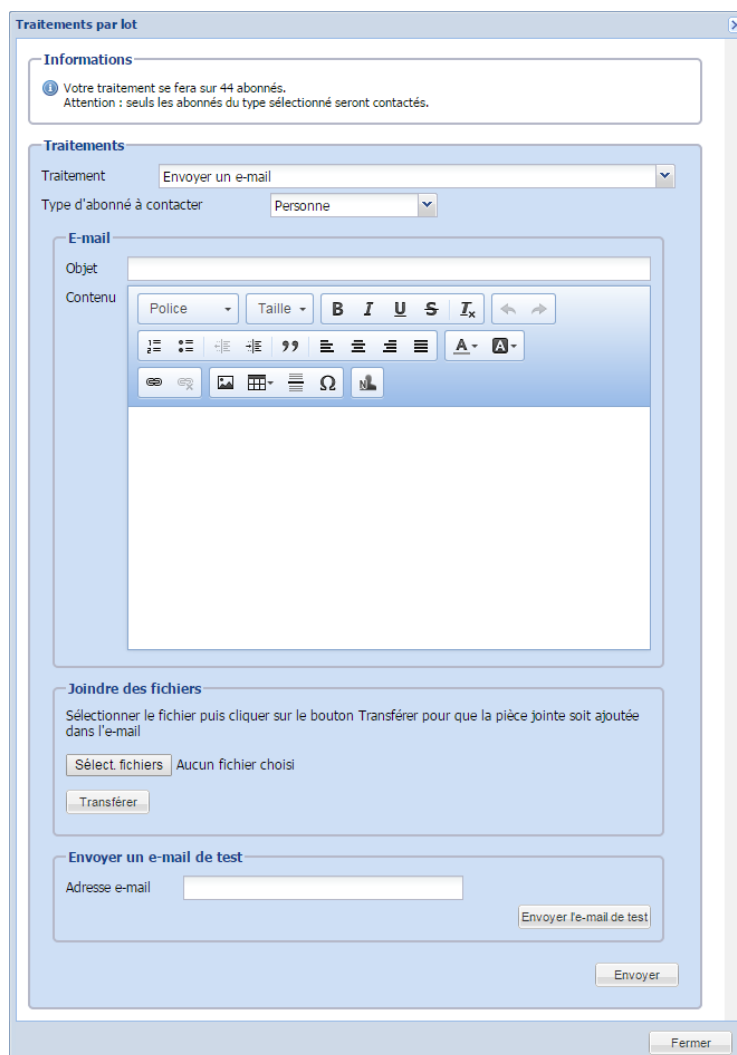
Précisons que l'utilisation d'un routage externe à la bibliothèque n'impacte pas votre bande passante. Vous pouvez proposer ces services sans affecter la qualité de votre connexion Internet.

Création d'une campagne

- Sélection des usagers concernés par l'e-mailing/l'envoi SMS depuis la **recherche avancée** ou un **panier d'abonnés**



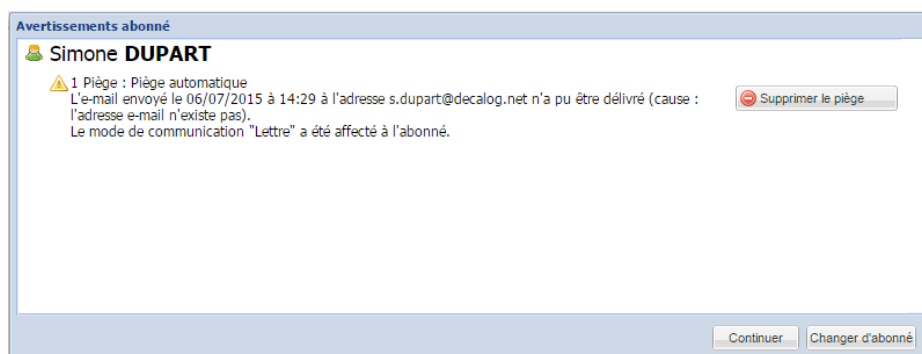
- Depuis les **traitements par lot**, préparation du SMS ou de l'e-mail : définition d'un objet, saisie du contenu, ajout éventuellement d'une pièce jointe.



- Envoi de la campagne SMS ou e-mailing. Un test peut être envoyé au préalable afin de s'assurer de la bonne mise en forme. Le solde des crédits SMS avant et après envoi est accessible.

Gestion des « non délivrés »

Comme dans toutes campagnes, certains envois n'aboutissent pas du fait d'une adresse ou d'un numéro de téléphone erroné ou d'une boîte mail saturée. Decalog SIGB traite de manière automatique le contrôle de réception des messages envoyés et assure le traitement adéquat. Si le message est identifié comme « non envoyé », un piège non bloquant est ajouté sur chacune des fiches des abonnés ou regroupements concernées. L'abonné en est notifié depuis son compte dans [Decalog PORTAIL](#). Il peut rectifier directement ces informations depuis son espace personnel.



Le système est en capacité de traiter en cascade les modes de communication. Si le SMS ne peut être envoyé, le mode d'envoi passe alors automatiquement du mode « SMS » au mode « e-mail ». De même, il passe automatiquement au mode « Lettre » jusqu'à modification des coordonnées si l'adresse électronique est erronée.

La liste des e-mails et/ou SMS non délivrés est éditable depuis la recherche avancée à l'aide des critères de recherche "Dernier e-mail non délivré" et "Dernier SMS non délivré".