



Créez une belle histoire avec vos clients

GUIDE HÉLIUM CONNECT :
UTILISATION DE L'APPLICATION SMS



SOMMAIRE

1 - GÉNÉRALITÉS (P3)

- 1.1 ACCÈS À L'APPLICATION
- 1.2 LES ONGLETS DE L'APPLICATION

2 - L'IMPORT DE CONTACTS AUTOMATISÉ (P5)

3 - LA CRÉATION ET L'ENVOI D'UNE CAMPAGNE SMS (P7)

- 3.1 LA CRÉATION DU SMS
- 3.2 LA SÉLECTION DES DESTINATAIRES
- 3.3 LA PROGRAMMATION DE L'ENVOI
- 3.4 LE TEST DE LA CAMPAGNE (AVANT ENVOI)
- 3.5 L'ENVOI DE LA CAMPAGNE
- 3.6 LES STATISTIQUES DE LA CAMPAGNE
- 3.7 DUPLIQUER UNE CAMPAGNE

1 - GÉNÉRALITÉS

1.1 - ACCÈS À L'APPLICATION

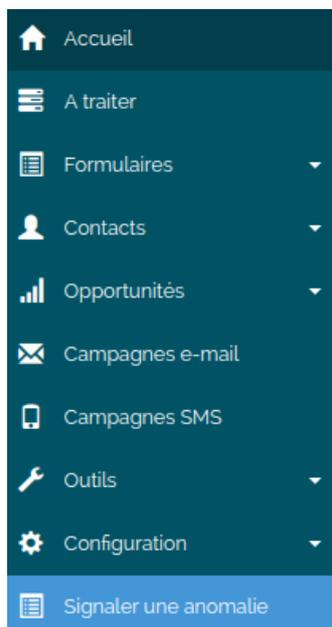
L'application sms se trouve à cette adresse : <https://helium-connect.fr/>
Elle donne accès à une page d'authentification.

**NB : Nous vous déconseillons d'utiliser Internet Explorer.
C'est un navigateur obsolète qui n'est plus mis à jour depuis 2015.**

--> Nous vous invitons, pour une utilisation optimale de notre plateforme,
à passer par un autre navigateur : **Chrome, Firefox, Edge.**

Une fois l'authentification réalisée (identifiant et mot de passe renseignés), vous arrivez sur la page d'accueil de l'application.

1.2 - LES ONGLETS DE L'APPLICATION



Les onglets, à gauche (cf encadré ci-dessus), vous permettent de naviguer facilement dans l'application.

NB : En fonction de votre abonnement à Hélium Connect, certains menus peuvent ne pas apparaître.

- **Accueil** = page d'accueil de l'application présentant les contacts enregistrés récemment, les statistiques enregistrements, les enregistrements récents...
 - **A traiter** = pour suivre les actions à traiter.
 - **Formulaires** = pour créer des formulaires et consulter les enregistrements réalisés.
 - **Contacts** = pour faire une recherche parmi vos contacts enregistrés et en ajouter de nouveaux.
 - **Opportunités** = pour créer et suivre vos opportunités commerciales.
 - **Campagnes e-mail** = pour créer une nouvelle campagne e-mailing, modifier une campagne déjà créée (pas encore envoyée) ou supprimer une campagne.
 - **Campagnes sms** = pour créer une nouvelle campagne sms, modifier une campagne déjà créée (pas encore envoyée) ou supprimer une campagne.
 - **Outils** = pour gérer différents outils
 - o Images : pour ajouter de nouvelles images.
 - o Fichiers : pour ajouter de nouveaux fichiers.
 - o Liste de sélections : pour envoyer des e-mails transactionnels.
 - o Import/export (lab) : pour importer ou exporter de nouveaux contacts (ou enregistrements ou opportunités) dans l'application.
 - o Importer des contacts : pour accéder directement à la fonction import de contacts.
 - **Configuration** = pour configurer l'application Hélium Connect
 - o Modèles d'e-mails : pour utiliser un modèle d'e-mail prédéfini pour votre campagne.
 - o Utilisateurs : ce sont les personnes utilisant l'application. Elles peuvent être affectées aux contacts.
 - o Profils : pour configurer les codes des champs de contact (ex : type de contact, date anniversaire contrat...) et d'opportunité (ex : type de prestation, budget mensuel...)
 - o Modèles d'exports : pour personnaliser les exports de contacts ou d'opportunités.
 - o Gabarits de campagnes : pour mettre à jour les gabarits de vos campagnes e-mail → par défaut, ce n'est pas ouvert mais si vous connaissez le html et json (cf ci-dessous), nous pouvons vous l'ouvrir.
 - o Administration des thèmes : pour mettre à jour les feuilles de style et le javascript des thèmes (formulaires / landing pages) → par défaut, ce n'est pas ouvert mais si vous connaissez le css (cf ci-dessous), nous pouvons vous l'ouvrir.
- Signaler une anomalie** = pour nous signaler tout problème lié à la nouvelle version de Helium Connect.

2 - L'IMPORT DE CONTACTS AUTOMATISÉ

- Cliquez sur l'onglet « **Outils** » puis sur le lien « **Importer des contacts** ».

- Cette page s'affiche :

Chargement de votre fichier Excel

En tâche de fond

Sélectionner le fichier à importer

Aucun fichier choisi

Que faut-il faire des contacts sans mail ?

Ignorer Ajouter ou mettre à jour

Création / mise à jour de fiche

Création et mise à jour 
 Création seulement 
 Mise à jour seulement 

Une fiche existante est retrouvée grâce à l'e-mail ou autres critères mis en place

Pour les colonnes à choix multiples

Ajouter les valeurs si manquantes Annuler et remplacer avec les nouvelles valeurs

Traitement des cellules vides

Ne pas modifier la valeur en base Supprimer la valeur en base (*)

(*) Si le champ concerné par la suppression des valeurs est un champ multiple, veuillez à sélectionner "Annuler et remplacer avec les nouvelles valeurs" à la question "Pour les colonnes à choix multiples" ci-dessus.

Quand l'adresse e-mail est invalide

Rejeter la fiche contact Faire comme s'il n'y avait pas d'adresse e-mail

- Aller chercher le fichier là où il est enregistré sur votre ordinateur.
- Laisser les 5 cases cochées par défaut (attention, si votre fichier ne contient pas d'adresse email, pour la 2è ligne « que faut-il faire des contacts sans mail », cochez « Ajoutez ou mettre à jour »).
- Cliquer sur « Importer » pour générer le fichier Excel.
- En dessous, dans « Format d'import » : rappel des noms de colonne à utiliser dans votre fichier Excel pour que l'import fonctionne.

Exemple de fichier Excel à importer dans le cadre d'une campagne SMS :

NOM	PRENOM	TELEPHONE
LE DENMAT	Audrey	06 01 02 03 05
ROUXEL	Jordann	06 06 06 06 06

- Pour le nom de la colonne : ce sera **TELEPHONE** ou **TELEPHONE2** (si vous avez déjà des contacts avec un téléphone renseigné, il vaut mieux mettre TELEPHONE2 pour éviter de perdre l'information, sachant que de toutes façons, le robot ira chercher les numéros de mobile dans ces 2 champs).

- Pour les numéros de téléphone en eux-mêmes : le robot d'import nettoie les numéros donc les formats suivants sont acceptés :

- 06-30-05-06-60
- 06 30 05 06 60
- 0630050660
- 630050660
- 06/30/05/06/60
- 06,30,05,06,60
- 33630050660
- 33(0)630050660
- +33630050660
- 0033630050660
- ...

Le robot ne garde que les chiffres donc si vous avez des parenthèses ou autres caractères (des virgules par exemple), il les supprimera.

3 - LA CRÉATION D'UNE CAMPAGNE SMS

- Pour créer une campagne, rendez-vous dans l'onglet « Campagnes » de l'application. Vous arrivez sur la page d'accueil de vos campagnes.

Vous y trouverez l'ensemble de vos campagnes, d'abord vos campagnes e-mail puis en dessous, vos campagnes SMS :

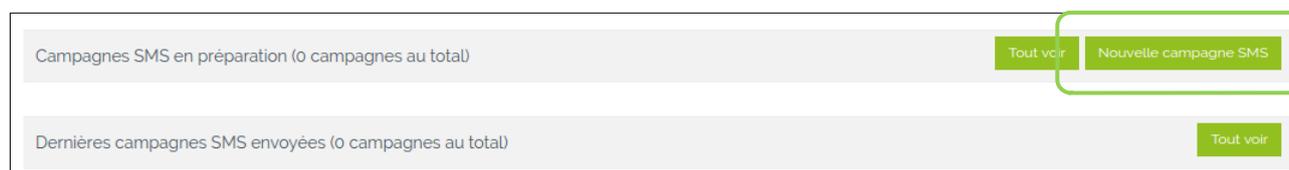
- celles en cours de préparation (en bleu)
- celles déjà envoyées (en vert)



Campagnes SMS en préparation (0 campagnes au total) Tout voir Nouvelle campagne SMS

Dernières campagnes SMS envoyées (0 campagnes au total) Tout voir

- Cliquez sur le bouton « Nouvelle campagne SMS ».

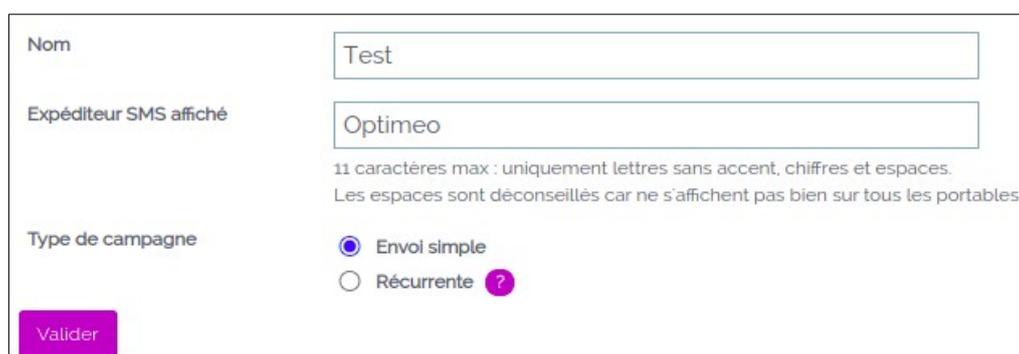


Campagnes SMS en préparation (0 campagnes au total) Tout voir Nouvelle campagne SMS

Dernières campagnes SMS envoyées (0 campagnes au total) Tout voir

3.1 - LA CRÉATION DU SMS

- Un formulaire s'ouvre. Remplissez-le puis validez.



Nom

Expéditeur SMS affiché
11 caractères max : uniquement lettres sans accent, chiffres et espaces.
Les espaces sont déconseillés car ne s'affichent pas bien sur tous les portables.

Type de campagne Envoi simple Récurrente ?

> **Nom** : titre de votre campagne, telle qu'elle apparaîtra dans l'application, dans la liste de vos campagnes en cours ou terminées.

> **Expéditeur sms affiché** : nom avec lequel vous envoyez la campagne. C'est ce nom qui s'affichera sur le téléphone de vos destinataires.

Attention : champ limité à 11 caractères maximum → uniquement des lettres sans accent, chiffres et espaces. Les espaces sont déconseillés car ils ne s'affichent pas bien sur tous les portables.

> **Type de campagne** : garder la case « marketing classique » cochée (une campagne permanente étant une campagne d'automatisation : relance clients inactifs, campagne post navigation...).

Vous arrivez sur un espace dédié à votre campagne, composé de plusieurs onglets. Le 1^{er} onglet est réservé aux informations de base. Vous pouvez y modifier les champs précédemment remplis. Pensez alors à cliquer sur le bouton « Valider » pour enregistrer vos modifications.

The screenshot shows the 'Informations de base' tab selected. It contains the following elements:

- Navigation tabs: Informations de base (active), Contenu, Destinataires, Programmation.
- Form fields:
 - Nom: Text input containing 'Test'.
 - Expéditeur SMS affiché: Text input containing 'Optimeo'.
- Character count: '11 caractères max : uniquement lettres sans accent, chiffres et espaces. Les espaces sont déconseillés car ne s'affichent pas bien sur tous les portables.'
- Checkbox: 'Diffusion stats autorisée' (unchecked).
- Button: 'Valider'.

- Passons à l'onglet « Contenu ». C'est ici que vous allez créer le contenu de votre SMS.

The screenshot shows the 'Contenu' tab selected. It contains the following elements:

- Navigation tabs: Informations de base, Contenu (active), Destinataires, Programmation.
- Content area: A large empty text box for entering the SMS content.
- Summary box on the right:
 - Nb de caractères utilisés (*): 0
 - Nb de caractères restant dans le message: 100
 - Nb de messages utilisés: 1
- Footnote: '(*) les instructions pour demander l'arrêt des SMS sont automatiquement ajoutées à la fin ("STOP au 36035" : 13 ou 14 caractères).
- Button: 'Valider'.
- Section: 'Guide de publipostage' with a dropdown arrow.

A mesure que vous saisissez le texte de votre SMS, les informations sont calculées automatiquement à droite.

Rdv le 1er septembre 2022 à 10h pour un atelier Optiméo dédié à l'optimisation de votre trésorerie. Infos et inscription sur <https://opt.insc.fr>

Valider

Compteur de caractères

R	d	v		l	e		1	e	r		s
e	p	t	e	m	b	r	e		2	o	2
2		à		1	o	h		p	o	u	r
	u	n		a	t	e	l	i	e	r	
O	p	t	i	m	é	o		d	é	d	i
é		à		l	.	o	p	t	i	m	i
s	a	t	i	o	n		d	e		v	o
t	r	e		t	r	é	s	o	r	e	r
i	e	.		l	n	f	o	s		e	t
	i	n	s	c	r	i	p	t	i	o	n
	s	u	r		h	t	t	p	s	:	/
/	o	p	t	.	i	n	s	c	.	f	r
.		S	T	O	P		a	u		3	ô
o	3	5									

159 Nb de caractères utilisés (*)

1 Nb de caractères restant dans le message

Notes :

- **Un SMS est limité à 160 caractères.** Si vous dépassez 160 caractères, alors l'application vous alertera : « *Attention, le contenu nécessite plus d'un message pour être envoyé : le nombre de messages consommés par la campagne s'en trouvera multiplié* ».
- **Évitez de mettre des caractères spéciaux dans le contenu de votre SMS** (exemples : accent circonflexe, trema...). Ici encore, l'application vous alertera : « *Le message contient des caractères étendus (par ex. î, avec accent circonflexe), qui seront automatiquement remplacés dans les SMS par un équivalent simplifié (par ex. i, sans accent circonflexe).* »
- Si besoin, un guide de publipostage est disponible sous la case de contenu de votre SMS.

Guide de publipostage

Vous pouvez personnaliser vos messages en intégrant les informations sur vos contacts.
Exemple : 'bonjour \$PRENOM\$' deviendra 'bonjour Michel'

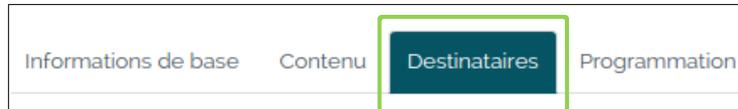
Ci-dessous la liste des champs disponibles :

Codes du contact

Nom de la personne	\$NOM\$
Prénom	\$PRENOM\$
Titre/Civilité	\$CIVILITES\$

3.2 - LA SÉLECTION DES DESTINATAIRES

- Après avoir créé le contenu de votre SMS, rendez-vous sur l'onglet suivant : « Destinataires ».



- C'est à cet endroit que vous allez sélectionner les contacts à qui vous souhaitez envoyer votre campagne.

Dès que vous aurez des contacts en base, vous pourrez facilement, avec l'application, cibler les personnes qui vous intéressent pour votre campagne, en fonction des champs définis dans vos formulaires (âge, code postal, etc.).

- Vous avez 2 options :

1/ soit vous cliquez sur le bouton « Choisir les destinataires » pour renseigner un ou plusieurs critères (ex : le type de contact et le code postal → tous vos prospects du dep 35)

2/ soit vous créez une **liste de sélection**,

Option 1 : choisir les destinataires (= fonctionnalité historique : elle sera bientôt supprimée)

Sélection historique (ancienne fonction supprimée prochainement)

Choisir les destinataires

Effectuez votre sélection et enregistrez.

Informations de base	Contenu	Destinataires	Programmation	Test A/B	Tracking	
Type de contact :	<input type="checkbox"/> Prospect	<input checked="" type="checkbox"/> Client	<input type="checkbox"/> Partenaire	<input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Vide	
Tranche d'âge :	<input type="checkbox"/> < 20	<input type="checkbox"/> 20-40	<input type="checkbox"/> 40-60	<input type="checkbox"/> > 60	<input type="checkbox"/> > 80	<input type="checkbox"/> Vide
Langue :	<input type="checkbox"/> Français	<input type="checkbox"/> Anglais	<input type="checkbox"/> Espagnol	<input type="checkbox"/> Italien	<input type="checkbox"/> Allemand	<input type="checkbox"/> Vide
Département :	<input type="checkbox"/> Côtes d'Armor	<input type="checkbox"/> Finistère	<input type="checkbox"/> Ille et Vilaine	<input type="checkbox"/> Morbihan	<input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Vide

L'application calculera automatiquement le nombre de destinataires et l'affichera dans cette partie.

Option 2 : créer ou choisir une liste de sélection

Modèle

Nouvelle liste de sélection ▼

Appliquer Annuler

Exemples de listes de sélection :

> Pour adresser un message de bienvenue : créer une liste de sélection de contacts qui répondent aux critères suivants :

- Date de création de compte : écoulée depuis moins de n jours
- Nombre de produit-s acheté-s : n

> Pour adresser une relance (suite à l'envoi d'une enquête de satisfaction par exemple) : créer une liste de sélection de contacts qui répondent aux critères suivants :

- Concerné par la campagne : ...
- Exclure : à répondu au formulaire...

> Pour adresser une population OU une autre population :

créer une liste de sélection de contacts qui répondent aux critères suivants :

- contacts : fichier clients 2018

et aux critères suivants :

- dep : 22, 35, 29
- segments : pro, part

Si votre liste de sélection est déjà créée :

il vous suffit de la sélectionner dans la liste déroulante et de cliquer sur Appliquer.

Exemple :

Modèle

20201027 Relance campagne ▼

Appliquer Annuler

L'application vous indiquera alors le nombre de destinataires correspondant à cette liste. Vous aurez la possibilité, si besoin, de modifier votre ciblage ou d'utiliser un autre modèle (c'est-à-dire une autre liste).

Si votre liste de sélection n'est pas encore créée :

vous devez cliquer sur « Nouvelle sélection » puis sur « Ajouter une population ».

Puis, faites glisser de gauche à droite les critères pour créer votre liste.

Contacts

Civilité +

Nom +

Prénom +

E-mail +

Statut de l'email +

Glissez les critères de sélection

Cf notre guide sur les listes de sélection si besoin

Ici aussi, l'application vous indiquera alors le nombre de destinataires correspondant à cette liste.

Vous aurez la possibilité, si besoin, de modifier votre ciblage ou d'utiliser un autre modèle (c'est-à-dire une autre liste).

NOTEZ BIEN :

- Si une fiche contact possède 2 numéros de mobile (1 dans TELEPHONE et 1 autre dans TELEPHONE2), alors le sms ne sera envoyé qu'au premier numéro.

--> La solution : si vous souhaitez envoyer un sms aux 2 numéros, il vous faut faire un import avec 2 lignes distinctes (1 ligne pour chaque numéro).

Votre base de données Hélium Connect est constituée de fiches contact et de fiches compte ?

- Le fonctionnement est identique pour une fiche compte (voir ci-dessus).

- Si un compte (= une société) est sélectionné via les filtres pour une campagne sms, alors tous les contacts rattachés à ce compte seront concernés par l'envoi.

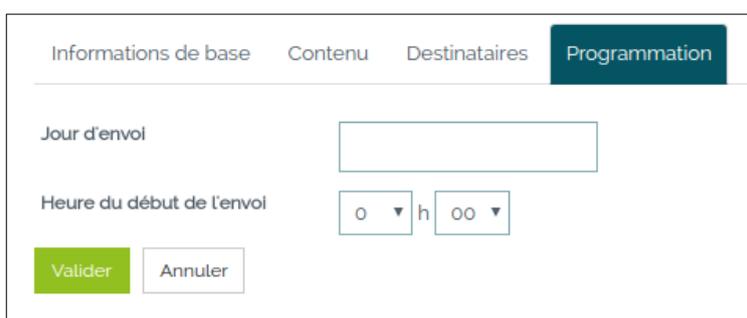
Par exemple, si le compte Net Hélium est sélectionné, et qu'à ce compte sont rattachés 2 contacts (Jordann et Quentin), alors 3 sms seront envoyés (sous réserve que Net Hélium, Jordann et Quentin aient un numéro de mobile différent).

3.3 - LA PROGRAMMATION DE LA CAMPAGNE

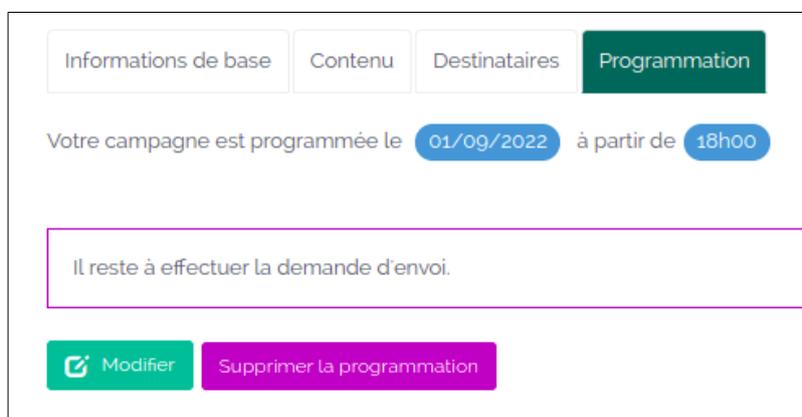
- Après avoir sélectionné les destinataires, rendez-vous dans l'onglet « Programmation » pour définir le jour et l'heure de l'envoi de votre campagne. Vous n'êtes pas obligé de programmer votre campagne. C'est une fonctionnalité utile en cas d'absence par exemple.



- Cliquez sur le bouton « Programmer une date/heure d'envoi » puis saisissez la date qui vous convient sur le calendrier ainsi que l'heure et validez.

The 'Programmation' tab is active. Below the navigation bar, there are two input fields: 'Jour d'envoi' (a text box) and 'Heure du début de l'envoi' (two dropdown menus for hours and minutes). At the bottom left, there are two buttons: 'Valider' (green) and 'Annuler' (white).

- La programmation retenue s'affiche alors à l'écran, avec possibilité de la modifier ou de la supprimer.

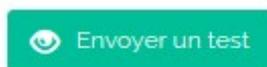
The 'Programmation' tab is active. Below the navigation bar, the text reads 'Votre campagne est programmée le 01/09/2022 à partir de 18h00'. Below this, there is a pink-bordered box containing the text 'Il reste à effectuer la demande d'envoi.'. At the bottom, there are two buttons: 'Modifier' (green) and 'Supprimer la programmation' (purple).

3.4 - LE TEST DE LA CAMPAGNE (AVANT ENVOI)

Vous devez impérativement tester votre SMS avant de l'envoyer à vos contacts. Cela vous permettra d'éviter toute erreur.

Pour cela, après avoir :

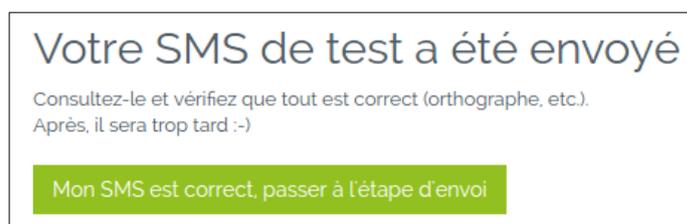
- > créé le contenu de votre campagne,
 - > choisi vos destinataires,
 - > et éventuellement, programmé l'envoi,
- cliquez sur le bouton « Envoyer un test ».



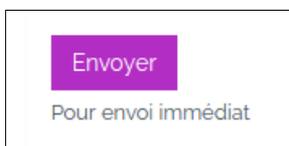
- Saisissez le numéro de téléphone de la personne à qui envoyer le test puis cliquez sur « Envoyer le test ».

A screenshot of a web form. At the top left, it says "Envoyer un test au numéro". To the right is a text input field. Below the input field are two buttons: "Envoyer le test" (white with a grey border) and "Retour" (green).

- Vous recevez alors le test sur votre téléphone. L'appli vous indique de le consulter et de le vérifier. Si tout est correct, alors vous pouvez cliquer sur le bouton vert « Mon SMS est correct, passer à l'étape d'envoi ».



Ce n'est qu'après avoir cliqué sur ce bouton vert que le bouton « Envoyer » apparaît.



3.5 - L'ENVOI DE LA CAMPAGNE

Le bouton « Envoyer » (sauf si programmation de la campagne) déclenche l'envoi immédiat de la campagne à vos destinataires.

Si la campagne est programmée, il faut également, au préalable, cliquer sur ce bouton « Envoyer ». **Si vous ne le faites pas, la campagne ne partira pas à la date et l'heure prévues dans l'onglet « Programmation ».**



3.6 - LES STATISTIQUES DE LA CAMPAGNE

Les statistiques d'une campagne sont disponibles dans l'application le jour suivant l'envoi. Vous y apprendrez combien de SMS ont été délivrés sur l'ensemble des SMS envoyés.

9 140 destinataires

94,7% délivrés

(ratio nb délivrés / nb contacts)
Total délivrés : 8656

2,8% non délivrés

(ratio nb envoyés non délivrés / nb contacts)
Total envoyés non délivrés : 254

0,0% STOP SMS

(ratio nb blacklist / nb destinataires)
Total blacklist : 0

2,5% échecs

(ratio nb échecs / nb destinataires)
Total échecs : 230

Quelle est la différence entre les non délivrés et les échecs ?

- Non délivré : nous n'avons aucune indication (ni positive, ni négative) que le message a été délivré
- Echec : nous avons une indication explicite que le message n'a pas pu être délivré

3.7 - DUPLIQUER LA CAMPAGNE

La fonction « Dupliquer une campagne » permet de copier une campagne pour ensuite la modifier. On part ainsi d'une campagne existante plutôt que d'une campagne à créer de A à Z.



Une campagne dupliquée apparaît dans la liste des campagnes avec l'intitulé « Copie de... ».