

Guide utilisateur

FTP2SMS & FTP2VMS



Support	Version du guide	Date de publication
Philippe Israel Tél : +33 6 85 81 24 75 Email : p.israel@mediasflow.com	V2.6	02/12/2024

Table des matières

1	PRESENTATION	3
1.1	Contexte.....	3
1.2	Spécifications générales.....	3
2	COMMENT CA MARCHE ?	3
2.1	Etape 1 : Création de la campagne modèle contenant le message SMS ou VOCAL	3
2.2	Etape 2 : Génération du fichier CSV contenant la liste de destinataire de la campagne à envoyer	5
2.3	Etape 3 : Dépôt du fichier CSV sur le S-FTP de MediasFlow	6
3	ACCUSE DE TRAITEMENT DU FICHIER DEPOSE SUR NOTRE S-FTP	6
4	RECUPERATION DU RAPPORT DE CAMPAGNE	7
4.1	Rapport d'une campagne SMS.....	7
4.2	Rapport de campagne VMS	8
5	DESCRIPTION DES COLONNES DANS LES RAPPORTS DE CAMPAGNE SMS AU FORMAT CSV	9
6	CODE ERREURS SMS	10
7	DESCRIPTION DES COLONNES DANS LES RAPPORTS DE CAMPAGNE VMS AU FORMAT CSV	11
8	CODE ERREURS VMS	12

1 PRESENTATION

1.1 Contexte

Ce guide a pour objectif de vous accompagner dans l'implémentation de notre solution FTP2SMS et FTP2VMS.

Les solutions S-FTP proposées par MediasFlow permettent aux développeurs d'intégrer l'envoi de message SMS et VMS (dépose de message vocal sur répondeur mobile), en mode unitaire ou par lots, depuis vos propres logiciels, CRM, ERP, site web et applicatifs métiers.

1.2 Spécifications générales

Hôte	sftp://ftp.mediasflow.com
Port	22
Sécurité	Requêtes S-FTP uniquement. Authentification par nom d'utilisateur / mot de passe.
Support en ligne	Autres documentations disponibles sur https://www.mediasflow.com/aide-et-telechargements

2 COMMENT CA MARCHE ?

Le lancement d'un message unitaire ou d'une campagne se fait par la dépose d'un fichier au format CSV sur notre serveur S-FTP. Ce fichier CSV contient la liste des destinataires de votre campagne SMS ou VMS. Vous trouverez ci-après quel nom doit avoir ce fichier CSV et ce qu'il doit contenir. Le message à envoyer (message SMS ou message vocal) aura été paramétré en amont depuis notre plateforme SaaS (<https://app.mediasflow.com/>)

2.1 Etape 1 : Création de la campagne modèle contenant le message SMS ou VOCAL

Vous trouverez ci-après les liens de téléchargement de nos guides utilisateurs pour créer une campagne :

➔ pour une campagne **SMS** :

https://www.mediasflow.com/files/ugd/e47254_cc16b7971c744d9284f2a9df6aa5f8ec.pdf

➔ pour une campagne **VMS** (message vocal direct répondeur) :

https://www.mediasflow.com/files/ugd/e47254_eab62ddc30eb4b619a2e51b31eba8a1a.pdf

En plus des guides utilisateurs, voici les principales étapes de création d'une campagne, ainsi que quelques informations complémentaires :

1/ connectez-vous à la plateforme SaaS de MediasFlow avec votre ID et MDP (<https://app.mediasflow.com/>).

2/ créez une nouvelle campagne et choisissez le canal (SMS ou Message vocal).

3/ importez une liste de destinataire au format CSV (optionnel)

IMPORTANT :

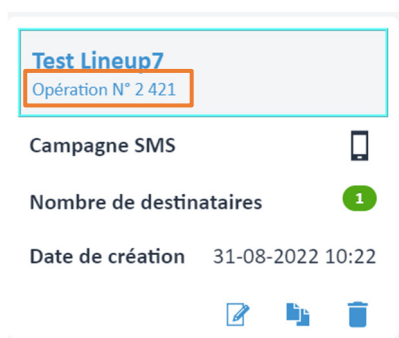
- ➔ cette liste doit contenir au minimum une colonne nommée SMS, PORTABLE, MOBILE ou GSM, comprenant le n° de mobile des destinataires,
- ➔ cette liste ne sert que de modèle à la campagne. La liste utilisée pour l'envoi de la campagne sera bien celle qui sera déposée sur le S-FTP de MediasFlow.
- ➔ [pour les campagnes SMS] cette liste doit avoir le même dessin d'enregistrement que les listes CSV qui seront générées par votre applicatif et déposées sur le S-FTP de MediasFlow pour déclenchement de la campagne. Cela vous permettra de placer d'éventuels champs de personnalisation dans votre message SMS (Civilité, Nom, prénom, etc...), ces champs étant retrouvés à l'identique dans la liste d'envoi finale.

4/ paramétrer les différentes options proposées par MediasFlow sur votre message :

- ➔ SMS : caractères autorisés UCS2/GSM-7, Emojis, URL courte, image preview, champs par défaut, etc..)
- ➔ VMS : Numéro émetteur.

5/ Une fois la campagne modèle créée, récupérez son N° d'opération (voir ci-dessous), que vous devrez indiquer dans le nom de votre fichier CSV pour lancer une campagne. Comme son nom l'indique, cette campagne modèle sert de modèle et peut donc être utilisée plusieurs fois.

IMPORTANT : La campagne modèle doit rester en statut « En création » pour être utilisée comme modèle.



2.2 Etape 2 : Génération du fichier CSV contenant la liste de destinataire de la campagne à envoyer

Format du fichier :

- CSV délimité par des points virgules [;]
- Première ligne utilisée comme en-tête des colonnes

Nom du fichier :

Le nom du fichier contient un certain nombre d'information nécessaire au traitement et à l'envoi de la campagne.

Plusieurs formats sont acceptés :

Pour une campagne avec envoi IMMEDIAT :

- Format du nom de fichier : **IDMEDIAFLOW-IDDELIVERY-IDCAMPAGNE_AAAAMMDDHHMNSS.csv**

- Exemple de nom de fichier : **2725-4546-Campagne Soldes Hiver 2022_20221015103000**

Le format de date peut être sous la forme AAAAMMDDHHMNSS ou AAAAMMDD_HHMNSS

Pour une campagne avec envoi PROGRAMMEE :

- Format du nom de fichier : **IDMEDIAFLOW-IDDELIVERY-IDCAMPAGNE-PROG_AAAAMMDDHHMN.csv**

- Exemple de nom de fichier : **2725-4546-Campagne Soldes Hiver 2022-PROG_202210151030.csv**

ou

- Format du nom de fichier : **IDMEDIAFLOW-IDDELIVERY-IDCAMPAGNE_AAAAMMDDHHMNSS-**

PROG_AAAAMMDDHHMN.csv

- Exemple de nom de fichier : **2725-4546-Campagne Soldes Hiver 2022_20221015101500-PROG_202210151030.csv**

Le format de date peut être sous la forme AAAAMMDDHHMNSS ou AAAAMMDD_HHMNSS

Définition & utilisation des ID dans le nom des fichiers :

ID	Définition & Utilisation	Exemple & Commentaires
IDMEDIAFLOW	N° de la campagne modèle crée manuellement sur la plateforme SaaS de MediasFlow (voir étape 2.1). Sert de modèle à la campagne à envoyer. Si votre liste CSV contient 1000 destinataires, ces 1000 destinataires recevront le message paramétré dans cette campagne modèle.	Exemple : 2725
IDDELIVERY	ID interne généré par votre applicatif. Il peut s'agir : - d'un ID unique contenant un numéro de campagne. Dans ce cas cet ID sert à retracer une campagne sur notre S-FTP. - d'un ID contenant par exemple le nom de l'utilisateur. Dans ce cas il peut servir à établir des stats d'utilisation par utilisateur.	Exemple : 4546 <u>ou</u> a2672bCe12 <u>ou</u> Philippe
IDCAMPAGNE	Nom de la nouvelle campagne crée. Indiquez un nom compréhensible car il apparaît pour consultation sur notre plateforme SaaS et sur vos factures.	Exemple : Campagne Soldes Hiver 2022 IMPORTANT : - Espace acceptée - Accent accepté - Caractères spéciaux NON acceptés (- / ? ! < > etc...)

AAAAMMDDHHMNSS ou AAAAMMDD_HHMNSS	Date/heure de génération du fichier par votre applicatif.	Exemple : 20221015_103000 (pour 15 octobre 2022 à 10h30) IMPORTANT : Si le fichier est reçu 2 heures ou + après cette date/heure, alors la campagne ne part pas car on considère qu'il s'agit d'une erreur dans le délai de génération du fichier.
PROG_AAAAMMDDHHMN ou PROG_AAAAMMDD_HHMN	Date/heure d'envoi souhaitée pour votre campagne.	Exemple : PROG-202210151030 (pour 15 octobre 2022 à 10h30)

2.3 Etape 3 : Dépôt du fichier CSV sur le S-FTP de MediasFlow

Votre/vos fichiers CSV doivent être déposés sur :

- Pour l'envoi de campagne SMS : \Campagnes\SMS
- Pour l'envoi de campagne VMS (Message vocal sur répondeur) : \Campagnes\VMS

Dès que le fichier CSV est déposé sur notre S-FTP, il est traité **automatiquement**.

La campagne SMS ou VMS part donc de façon immédiate ou programmée selon les informations dans le nom de votre fichier (présence ou non de la balise « PROG »)

3 ACCUSE DE TRAITEMENT DU FICHIER DEPOSE SUR NOTRE S-FTP

Quand le fichier CSV est traité, il est déplacé dans un des répertoires suivants :

Traitement OK :

Le fichier a été traité correctement.

Un fichier texte portant le même nom que le fichier déposé, avec l'extension ".ar" est généré dans le répertoire

\Campagnes\SMS\TRAITEMENT OK ou \Campagnes\VMS\TRAITEMENT OK

Il contient le numéro de la campagne créée sur la plateforme Mediasflow.

Le fichier d'origine est également déplacé dans ce dossier et supprimé au bout de 90 jours.

OU

Traitement KO :

Le fichier n'a pas pu être traité correctement.

Un fichier texte portant le même nom que le fichier déposé, avec l'extension ".bad" est généré est généré dans le répertoire \Campagnes\SMS\TRAITEMENT KO ou \Campagnes\VMS\TRAITEMENT KO

Le fichier d'origine est également déplacé dans ce dossier et supprimé au bout de 90 jours.

Le fichier .bad contient un des codes erreurs suivants :

01 : La campagne ne peut pas être lancée car la date a expiré
02 : Le nom du fichier n'est pas valide, il devrait être au format : IDMEDIAFLOW -IDDELIVERY - IDCAMPAGNE_AAAAMMDD_HHMNSS
03 : Le numéro de campagne modèle est inexistant sur le compte client
04 : La liste ne contient pas d'en-tête de colonne reconnue (elle doit contenir au minimum une colonne nommée MOBILE, PORTABLE, SMS ou GSM)
05 : La campagne ne peut pas être programmée car la date de programmation a expiré
06 : Le nom du fichier n'est pas valide, il devrait être à un des formats suivants : - IDMEDIAFLOW-IDDELIVERY-IDCAMPAGNE_AAAAMMDD_HHMNSS.csv (envoi immédiat de la campagne) - IDMEDIAFLOW-IDDELIVERY-IDCAMPAGNE_AAAAMMDDHHMNSS.csv (envoi immédiat de la campagne) - IDMEDIAFLOW-IDDELIVERY-IDCAMPAGNE-PROG_AAAAMMDD_HHMNSS.csv (envoi programmée de la campagne) - IDMEDIAFLOW-IDDELIVERY-IDCAMPAGNE-PROG_AAAAMMDDHHMNSS.csv (envoi programmée de la campagne) - IDMEDIAFLOW-IDDELIVERY-IDCAMPAGNE_AAAAMMDD_HHMNSS-PROG_AAAAMMDD_HHMN.csv (envoi programmée de la campagne) - IDMEDIAFLOW-IDDELIVERY-IDCAMPAGNE_AAAAMMDDHHMNSS-PROG_AAAAMMDDHHMN.csv (envoi programmée de la campagne)
07 : La campagne modèle ne correspond pas au type de campagne du répertoire dans lequel vous avez déposé votre fichier (SMS/VMS)
08 : Erreur interne lors de l'injection de la campagne
09 : La campagne modèle doit être en statut « En création » pour être considérée comme une campagne modèle utilisable.

4 RECUPERATION DU RAPPORT DE CAMPAGNE

Le rapport de campagne est déposé par défaut sur notre S-FTP. Il peut également être déposé sur un S-FTP de votre choix avec clé privé (paramétrage à nous demander).

4.1 Rapport d'une campagne SMS

Les rapports CSV sont déposés dans le dossier **/Campagnes/Report**

Format du fichier de rapport :

- CSV délimité par des points virgules [;]
- Première ligne utilisée comme en-tête des colonnes

- Le CSV contient les colonnes décrites au point 5 de ce guide + toutes les colonnes de votre fichier d'origine (celui déposé sur notre S-FTP pour déclenchement de la campagne)

Nom du fichier et mise à jour du rapport :

Le nom du fichier de rapport déposé reprend le nom du fichier que vous avez déposé plus 2 champs complémentaires :

_MFID : ID de la campagne générée par Mediasflow (ID unique de votre campagne)

_AAAAMDDHMMN : Date et heure de génération du rapport

Exemple :

Pour le fichier suivant déposé pour envoi **IMMEDIAT** :

428992-MEDIAFLOWSMS-NOM DE MA CAMPAGNE_20241116150000.csv

➔ le fichier de rapport sera :

428992-MEDIAFLOWSMS-NOM DE MA CAMPAGNE_20241116150000_483443_20241116151054.csv

Pour le fichier suivant déposé pour envoi **PROGRAMME** :

428992-MEDIAFLOWSMS-NOM DE MA CAMPAGNE_20241126110000-PROG_202411261130.csv

➔ le fichier de rapport sera :

428992-MEDIAFLOWSMS-NOM DE MA CAMPAGNE_20241126110000-

PROG_202411261130_636956_20241126113037.CSV

Plusieurs rapports de campagnes SMS sont déposés (suite à la réception au fil de l'eau des accusés réception opérateurs et des éventuels clics URL, réponses et Stop sms).

La fréquence de dépose des rapports est généralement :

- 1er rapport à la fin de l'envoi de la campagne (tous les messages ont été envoyés aux opérateurs)
- 2^e rapport 24h après l'envoi de la campagne
- 3^e rapport 72h après l'envoi de la campagne

Cette fréquence de dépose de rapport est paramétrable sur votre compte (contactez votre interlocuteur Mediasflow).

Par exemple :

➔ 428992-MEDIAFLOWSMS-NOM DE MA CAMPAGNE_20241116150000_483443_20241116151054.csv

➔ 428992-MEDIAFLOWSMS-NOM DE MA CAMPAGNE_20241116150000_483443_20241117150000.csv

➔ 428992-MEDIAFLOWSMS-NOM DE MA CAMPAGNE_20241116150000_483443_20241119150000.csv

Archivage du rapport :

7 jours après la date de génération du fichier, le rapport csv est déplacé dans un dossier Report/archive.

90 jours après la date de génération du fichier, le rapport est supprimé du dossier.

4.2 Rapport de campagne VMS

Format du fichier de rapport :

- CSV délimité par des points virgules [;]
- Première ligne utilisée comme en-tête des colonnes
- Le CSV contient les colonnes décrites sur le tableau au point 7 de ce guide + toutes les colonnes de votre fichier d'origine (celui déposé sur notre S-FTP pour envoi).

MediasFlow SAS

info@mediasflow.com - www.mediasflow.com - RCS Paris 883 026 114

Document strictement confidentiel - Ne pas divulguer

5 DESCRIPTION DES COLONNES DANS LES RAPPORTS DE CAMPAGNE SMS AU FORMAT CSV (EN PLUS DES COLONNES DANS VOTRE FICHIER D'ORIGINE)

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 prévisualisation d'URL
PREVIEW_COUNTER	Nombre de fois où l'image de prévisualisation d'URL a été affichée
TRACK_1	Date et heure du clic sur l' URL1 (option tracking URL).
TRACK_1_COUNTER	Nombre de fois où l' URL1 a été cliquée
TRACK_2	Date et heure du clic sur l' URL2 (option tracking URL).
TRACK_2_COUNTER	Nombre de fois où l' URL2 a été cliquée
TRACK_3	Date et heure du clic sur l' URL3 (option tracking URL).
TRACK_3_COUNTER	Nombre de fois où l' URL3 a été cliquée
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...)

6 CODE ERREURS SMS

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 bien été envoyé chez l'opérateur mais sans confirmation de réception ou non réception	
24	Envoyé	Le message a été posté pour acheminement vers l'opérateur	
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	
29,30	Numéro non attribué	Le numéro de mobile est inconnu par l'opérateur	
31	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 a refusé le numéro après tentative d'envoi	
27	Rejet opérateur	Le message a été rejeté 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)	
21	Délivré	Le message a bien été délivré sur le mobile du destinataire	

7 DESCRIPTION DES COLONNES DANS LES RAPPORTS DE CAMPAGNE VMS 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 (déjà livré, non livré, etc...) Voir liste des codes statuts possibles en Annexe 3.
STATUS_TEXT	Libellé statut (déjà livré, non livré, etc...) Voir liste des libellés statuts possibles en Annexe 3.
DELIVERYDATE	Date et heure de livraison du message au format JJ/MM/AAAA HH:MM:SS
MF_ALLOW	True = Destination autorisée sur votre compte de diffusion de messages vocaux sur répondeur False = Destination non autorisée sur votre compte de diffusion de messages vocaux sur répondeur
MF_VALID	True = Numéro de mobile valide False = Numéro de mobile invalide
MF_COUNTRY	Destination du numéro de mobile (FR = France, BE = Belgique, etc...)

8 CODE ERREURS VMS

Code statut	Libellé statut	Définition	Couleur
1	En cours de traitement	L'envoi est en cours de préparation	Vert
9	En cours d'envoi	Le message est prêt à être envoyé. Il est en cours de diffusion	Vert
2	Numéro mal formaté	Le numéro est mal formaté et ne peut donc pas être envoyé (la plupart du temps un numéro de téléphone fixe)	Rouge
21	Délivré	Le message a bien été délivré sur le mobile du destinataire	Vert
117	Non délivré	Le message a bien été transmis à l'opérateur mais n'a pas été délivré sur le mobile du destinataire	Rouge
8	Crédit insuffisant	Crédit insuffisant sur votre compte	Orange
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)	Grise
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)	Noir
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)	Grise
116	Bloqué par l'opérateur	Le message n'a pas été envoyé car le numéro est présent dans la blacklist globale d'un ou plusieurs opérateurs (personne ne souhaitant plus recevoir aucun message)	Rouge