

## COMMENT INTERPRETER LES STATUTS DE VOS ENVOIS D'EMAILS ET SMS

### 1) STATUTS DES ENVOIS D'EMAILS EN NOMBRE OU UNITAIRES

- ✓ **Délivré** : Message délivré au serveur d'e-mail du destinataire, correspond à l'acquittement de réception du serveur e-mail distant.
- ✓ **Ouvert** : Le message a été ouvert par le destinataire final. Cela signifie que ce dernier à téléchargé l'ensemble de l'e-mail incluant les images.
- ✓ **Cliqué** : Le destinataire final a ouvert l'e-mail et a cliqué sur au moins un des liens présent dans le corps du message. Le détail des cliques est consultable dans le suivi de vos envois.
- ✓ **En erreur** : L'adresse e-mail a eu un retour négatif. Cette erreur est considérée comme un "soft bounce" ce qui peut se qualifier d'une erreur ponctuelle, le quota de la boîte de réception est dépassé, le message envoyé est trop lourd, l'adresse est temporairement injoignable.
- ✓ **Annulé** : Le serveur de messagerie distante a refusé le message. Le motif peut être divers et varié, l'adresse n'existe plus, l'adresse a changée... Le motif de l'erreur est disponible dans l'historique du destinataire. Pour plus de clarté, nous mettons à disposition l'erreur Smtip que nous renvoie le serveur de messagerie distant.
- ✓ **Reporté comme Spam** : Le destinataire final a déclaré votre message comme étant un spam. Cette action s'effectue via des webmails de type Gmail, hotmail, par le biais du bouton "reporter en tant que spam".
- ✓ **Message envoyé, attente retour de statut** : Le message est bien traité mais n'a pas été acquitté par le serveur d'e-mail distant. Il est alors soumis toutes les 4 heures pendant 3 jours afin d'obtenir un retour positif ou négatif. Les délais de 4 heures et 3 jours sont des délais standards des serveurs de messagerie. Cette valeur s'explique par la possibilité que le serveur distant rencontre une panne ou une indisponibilité temporaire. A la fin de cette période, si l'e-mail n'a pu obtenir un statut du serveur distant, il est considéré comme en erreur.
- ✓ **Différé par le serveur distant** : Le message est bien traité mais n'a pas été acquitté par le serveur d'e-mail distant. Ceci statut est un statut de refus temporaire, les ISP mettent le message de côté en attendant son renvoi par l'expéditeur. Ceci permet au serveur de réception de vérifier que l'expéditeur du message n'est pas un spammeur.
- ✓ **Liste noire** : Le message n'a pas été envoyé au destinataire car ce dernier est en liste noire dans votre base de données. Chaque adresse email étant vérifiée avant l'envoi, les destinataires de la liste noire ne recevront plus de messages de votre part. L'ajout à la liste est automatique et résulte souvent d'un clique sur le lien de désabonnement automatique.

## 2) STATUTS DES ENVOIS DE VOS SMS EN MASSE OU UNITAIRES

- ✓ **En cours** : EFIDEM a bien reçu votre demande mais le message n'a pas encore été traité par nos systèmes. Ceci correspond au premier statut de la chaîne et n'apparaît que très rarement.
- ✓ **Message envoyé, attente retour de statut** : Le message a bien été traité par la plateforme mais n'a pas encore été acquitté par l'opérateur, il correspond au second statut de la chaîne.
- ✓ **Délivré à l'opérateur** : Suite à la réception de la demande, l'opérateur a envoyé à EFIDEM un accusé d'acquiescement, il a bien reçu la demande de livraison du SMS et l'envoie vers le destinataire.
- ✓ **Délivré** : Votre message SMS a bien été livré au téléphone portable de votre destinataire. Sa lecture ne peut pas être assurée mais le taux de lecture des SMS est de 98%.
- ✓ **En erreur** : Votre SMS n'a pas été délivré au téléphone portable de votre destinataire, le numéro de portable existe bien mais se trouve hors couverture réseau ou éteint.
- ✓ **Annulé** : L'opérateur ne reconnaît pas le numéro de la carte SIM vers laquelle vous avez envoyé le SMS, ce numéro n'existe pas, n'existe plus ou est temporairement hors service.
- ✓ **Non soumis** : Avant chaque envoi, EFIDEM vérifie la conformité du numéro de portable, si vous envoyez des SMS vers des numéros de fixe par exemple, le message ne sera pas soumis aux opérateurs.
- ✓ **Liste noire** : Le message n'a pas été envoyé au destinataire car ce dernier est en liste noire dans votre base de données. Chaque numéro de portable étant vérifié avant l'envoi des messages, les destinataires en liste noire ne recevront plus de messages de votre part. L'ajout à la liste est automatique et résulte souvent de l'envoi de la mention « STOP ».