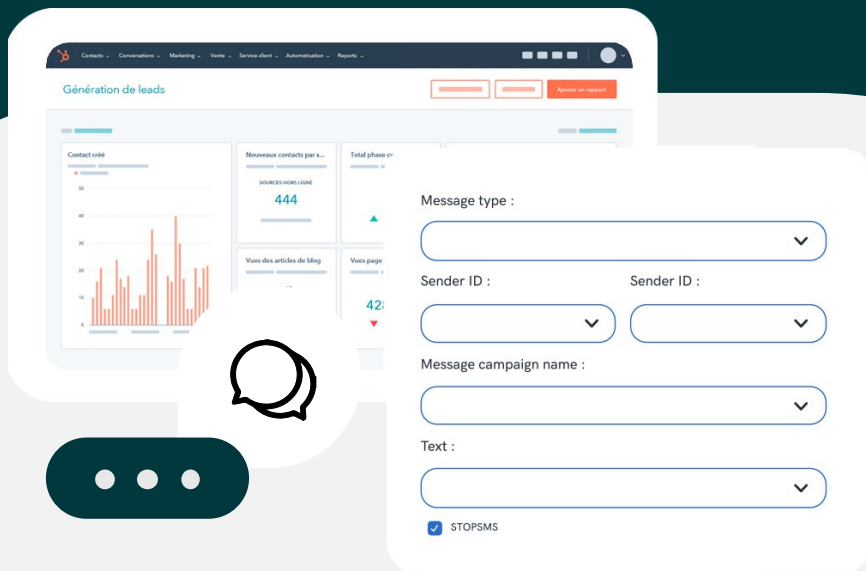




tutoriel

# HubSpot x smsmode<sup>©</sup>

JUILLET 2024








The image shows a screenshot of the HubSpot 'Génération de leads' (Lead Generation) interface. The interface includes a navigation bar with 'Contacts', 'Conversations', 'Marketing', 'Vente', 'Service client', 'Automatisations', and 'Rapports'. The main content area is divided into several sections: 'Contact créé' with a bar chart, 'Nouveaux contacts par s...' with a '444' count, 'Total phase c...', 'Vues des articles de blog', and 'Vues page' with a '42' count. Overlaid on the right side of the screenshot is a form for configuring an smsmode campaign. The form includes the following fields and options:

- Message type :
- Sender ID :
- Sender ID :
- Message campaign name :
- Text :
- STOPSMS

Below the screenshot, there is a dark green rounded rectangle containing three white dots, and a white speech bubble icon containing two overlapping speech bubbles.

# Sommaire

	<b>Installation du module SMS sur HubSpot</b>	<b>3</b>
	<b>Caractéristiques et contraintes du SMS</b>	<b>8</b>
	<b>Création d'un workflow d'envoi de SMS</b>	<b>9</b>
	<b>Envoi de SMS depuis une Custom Card</b>	<b>12</b>
	<b>Suivi des statuts SMS dans les profils de contact</b>	<b>15</b>

# 1 Installation du module SMS sur HubSpot

## Pré-requis

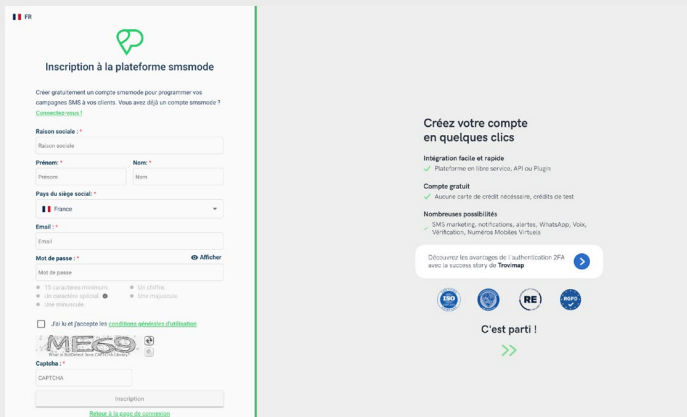
Pour la mise en place de cette installation, vous devez disposer de :

- un compte HubSpot avec les droits suffisants,
- un compte smsmode® : <https://ui.smsmode.com/home>.

## ÉTAPE 1

### Création d'un compte smsmode®

- 1 Créez un compte smsmode® sur <https://ui.smsmode.com/register>



**Inscription à la plateforme smsmode**

Créer gratuitement un compte smsmode pour programmer vos campagnes SMS à vos clients. Vous avez déjà un compte smsmode ? [Connectez-vous !](#)

**Raison sociale \***

Raison sociale

**Prénom \*** **Nom \***

Prénom Nom

**Pays du siège social \***

France

**Email \***

Email

**Mot de passe \*** [Afficher](#)

Mot de passe

- 15 caractères minimum
- Un chiffre
- 10 caractères alphanumériques
- Une majuscule
- Une minuscule

J'ai lu et j'accepte les [conditions générales d'utilisation](#)

**CapSms \***

CAPESMA

Inscription

[Retour à la page de connexion](#)

**Créez votre compte en quelques clics**

**Intégration facile et rapide**

- ✓ Plateforme en libre service API ou Plugin


**Compte gratuit**

- ✓ Aucune carte de crédit nécessaire, crédits de test


**Nombreuses possibilités**

- ✓ SMS marketing, notifications, alertes, WhatsApp, Voix, Webhooks, Numéros Mobiles Virtuels

Découvrez les avantages de l'authentification 2FA avec le service [SMS Training](#)



**C'est parti !**



- 2 Une fois le compte créé, veuillez remplir toutes les informations concernant votre organisation en cliquant sur votre profil en haut à droite puis sur **Organisation** et **Modifier**.

ORGANISATION MEMBRES FACTURATION

Informations sur l'organisation

TD

Organisation vérifiée à 35%

⚠ Il vous reste 2 étapes à compléter.

Date de création : 26 juillet 2012

Numéro de téléphone : [masked]

SIREN : [masked] Non vérifié

Email : [masked]

Informations responsable : [masked]

Éditer

- 3 Veuillez également indiquer votre adresse électronique de facturation.

Contact de facturation

Vous pouvez ajouter un contact de facturation si vous souhaitez que les factures soient envoyées chaque mois à une adresse spécifique.

E-mail de facturation: \*

Sauvegarder

## ÉTAPE 2

## Installation de l'application sur HubSpot

- 1 Contactez l'équipe smsmode® sur ce mail [commercial@smsmode.com](mailto:commercial@smsmode.com) en précisant le nom de votre compte. smsmode® vous adressera alors l'url d'installation HubSpot.
- 2 En cliquant sur l'url fournie, vous devrez vous connecter à votre compte HubSpot. Après connexion, le choix du compte d'installation est demandé.



HubSpot

Vous n'avez pas de compte ? S'inscrire

**Votre authentification a expiré**  
Votre session a été annulée, veuillez vous reconnecter

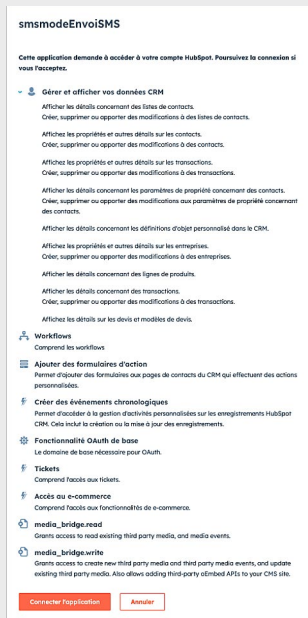
Adresse e-mail

Mot de passe  
Afficher le mot de passe

J'ai oublié mon mot de passe

Se souvenir de moi

Connexion

smsmodeEnvoisMS

Cette application demande d'accéder à votre compte HubSpot. Poursuivez la connexion et vous acceptez.

- Gérer et afficher vos données CRM
  - Afficher les détails concernant des listes de contacts. Créer, supprimer ou apporter des modifications à des listes de contacts.
  - Afficher les propriétés et autres détails sur les contacts. Créer, supprimer ou apporter des modifications à des contacts.
  - Afficher les propriétés et autres détails sur les transactions. Créer, supprimer ou apporter des modifications à des transactions.
  - Afficher les détails concernant les paramètres de propriété concernant des contacts. Créer, supprimer ou apporter des modifications aux paramètres de propriété concernant des contacts.
  - Afficher les détails concernant les définitions d'objet personnalisés dans le CRM.
  - Afficher les propriétés et autres détails sur les entreprises. Créer, supprimer ou apporter des modifications à des entreprises.
  - Afficher les détails concernant des lignes de produits.
  - Afficher les détails concernant des transactions. Créer, supprimer ou apporter des modifications à des transactions.
  - Afficher les détails sur les devis et modèles de devis.
- Workflows
  - Comprendre les workflows
  - Ajouter des formulaires d'action
    - Permettre d'ajouter des formulaires ou pages de contacts du CRM qui effectuent des actions personnalisées.
  - Créer des événements chronologiques
    - Permettre d'accéder à la gestion d'activités personnalisées sur les enregistrements HubSpot CRM. Cela inclut la création ou la mise à jour des enregistrements.
  - Fonctionnalité OAuth de base
    - La dernière de base nécessaire pour OAuth.
  - Tickets
    - Comprendre factos aux tickets.
  - Accès au e-commerce
    - Comprendre factos aux fonctionnalités de e-commerce.
  - media\_bridge.read
    - Grants access to read existing third party media, and media events.
  - media\_bridge.write
    - Grants access to create new third party media and third party media events, and update existing third party media. Also allows adding third party embed APIs to your CMS site.

Connecter l'application Annuler

Après sélection du compte, HubSpot demande de valider que l'application smsmode® l'autorisation d'accès aux fonctionnalités demandées. Validez en cliquant sur **Connecter l'application**.

### À noter

Des échanges se font désormais entre la plateforme HubSpot et la plateforme smsmode® (installation du dialogue, des variables, des modèles d'événements, affectation du token d'identification). Après quelques secondes, le navigateur affiche :

```
detail      '{"hs_execution_state": "SUCCESS"}'
response    "Ok"
```

## ÉTAPE 3

### Finalisation de l'installation

Pour des raisons de sécurité, les paramètres échangés entre la plateforme smsmode® et HubSpot ne sont pas directement opérationnels. smsmode® doit au préalable créer 2 clés API sur votre compte smsmode®, nommées de la façon suivante :

- canal marketing : *Hubspot Mkt*
- canal notification : *Hubspot Not*

Merci de prendre contact avec l'équipe smsmode® pour finaliser votre installation.

## ÉTAPE 4

### Vérification de l'installation (optionnel)

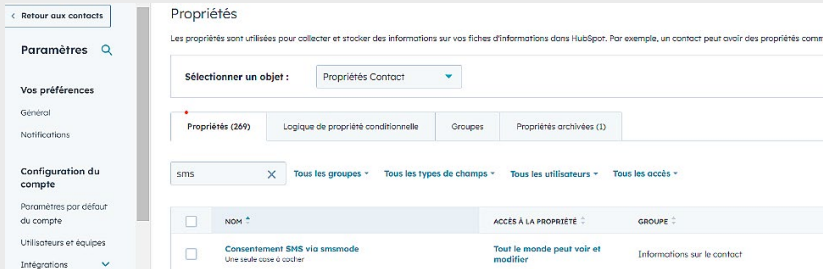
#### 1 L'application smsmode® est-elle bien installée ?

Lorsque vous êtes connecté sur le compte HubSpot, l'application smsmode® doit apparaître dans la rubrique **paramètres > applications connectées**



## 2 Les propriétés du contact permettent-elles de gérer correctement l'optout ?

Vous devez retrouver une nouvelle propriété de contact pour gérer l'optout SMS dans **Contacts > Actions > Modifier les propriétés > Rechercher > SMS** comme ci-dessous :



Retour aux contacts

**Propriétés**

Les propriétés sont utilisées pour collecter et stocker des informations sur vos fiches d'informations dans HubSpot. Par exemple, un contact peut avoir des propriétés comme :

Sélectionner un objet : Propriétés Contact

Propriétés (269) Logique de propriété conditionnelle Groupes Propriétés archivées (1)

sms X Tous les groupes Tous les types de champs Tous les utilisateurs Tous les accès

<input type="checkbox"/>	NOM ↑	ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ ↓	GROUPE ↓
<input type="checkbox"/>	Consentement SMS via smsmode Une seule case à cocher	Tout le monde peut voir et modifier	Informations sur le contact

# 2 Caractéristiques et contraintes du SMS

**Destinataires** ⓘ

**Type d'envoi \***

SMS Promotionnel ▾

**Emetteur (11 Car. max)** ⓘ

smsmode

**Texte du SMS \*** ⓘ

Bonjour .  
 C'était un plaisir de discuter avec vous au  
 selon  et de constater votre  
 intérêt pour le mobile messaging.  
 J'aimerais approfondir notre discussion  
 sur les plus-values pour  
 d'utiliser les  
 services smsmode.  
 Je représente smsmode, société française  
 et basée à XXXXXX, connectée en direct  
 aux opérateurs et experte en SMS  
 sécurisée depuis 20 ans. Je souhaite vous  
 proposer une VC dans les prochains jours.  
 Voici mon lien de prise de RDV :  
 sms.bo/r5Ld  
 A bientôt !

Ajout de la mention "STOP" (11 car.) ⓘ

**Encodage des SMS** ⓘ

Standard Encoding (GSM7=default) ▾

**Propriétés toujours incluses avec l'action**

Consentement SMS via smsmode

## 1 Le destinataire

La valeur  du contact sera utilisée. Les envois s'effectuent dans le monde entier. [Consulter les tarifs pays par pays ici.](#)

## 2 Le type d'envoi

2 canaux sont disponibles  ou . Chacun de ces 2 canaux correspond à des contraintes et priorités d'envoi différentes. (contacter l'équipe smsmode® pour toute précision).

## 3 L'émetteur

Il peut être personnalisé et doit, dans ce cas, comporter 11 caractères alphanumériques maximum, sans espace, ni caractère spécial. Une déclaration est obligatoire pour certains pays (contacter au préalable l'équipe smsmode®).

## 4 Le message

1 SMS correspond à 160 caractères. Au-delà, plusieurs SMS seront comptabilisés par contact (même s'ils seront reçus de manière unifiée). Référez-vous au compteur de caractères présent en bas à droite. De plus, des caractères spéciaux tels que ç, é, è, u, ô ou € sont inexistantes en GSM. Ils sont automatiquement remplacés par leur version simple. Les champs  ou  du contact HubSpot (et leurs chaînes respectives \$nom ou \$prenom) sont disponibles.

## 5 La mention STOP

Cette mention est obligatoire pour tout envoi marketing. Attention : elle correspond à 11 caractères.

## 6 L'encodage du message

L'encodage par défaut est GSM7. Si vous choisissez l'encodage Unicode, les caractères é, € ou les émoticônes seront affichés, mais la longueur d'un SMS ne sera alors que de 77 caractères.

# 3 Création d'un workflow d'envoi de SMS

La première façon pour vous d'envoyer des SMS est d'ajouter cette action dans un workflow — dédié ou omnicanal. Cette méthode est particulièrement adaptée pour les envois automatiques de message de bienvenue, de confirmations et rappels de rendez-vous, d'envoi d'informations à la suite d'un événement, etc.

## Pré-requis

Pour envoyer des SMS à votre base de contacts, ils doivent être préalablement définis comme **Contact marketing**.

- Définissez ce contact comme contact marketing ⓘ

Rendez-vous dans votre compte HubSpot dans **Automation > Workflows > Créer un Workflow > À partir de zéro**.

## ÉTAPE 1

### Définir le critère de déclenchement (trigger)

Modifier les critères
Fermer l'éditeur

CAL\_Autres Sources ↕ 🗑️

est l'un des ▼

Salon exposant ✕

Salon visiteur ✕

Configurez les critères de trigger pour votre workflow.

ÉTAPE 2

## Ajouter l'action "Envoi de SMS"

Cliquez sur le **+** et sélectionnez le connecteur **smsmode : envoyer un SMS**.

ÉTAPE 3

## Configurer le message SMS

Envoi d'un SMS à un contact

**Destinataires**

Numéro de téléphone

**Type d'envoi**

SMS Promotionnel

**Émetteur (11 Car. max)**

smsmode

**Texte du SMS**

Bonjour .  
 C'était un plaisir de discuter avec vous au salon  et de constater votre intérêt pour le mobile messaging.  
 J'aimerais approfondir notre discussion sur les plus-values pour  d'utiliser les services smsmode.  
 Je représente smsmode, société française et basée à XXXXXX, connectée en direct aux opérateurs et experte en SMS sécurisé depuis 20 ans, je souhaite vous proposer une VC dans les prochains jours. Voici mon lien de prise de RDV : sms.ba/r53Ld  
 A bientôt !

Ajout de la mention "STOP" (11 car.)

**Encodage des SMS**

Standard Encoding (GSMS7=default)

**Propriétés toujours incluses avec l'action**

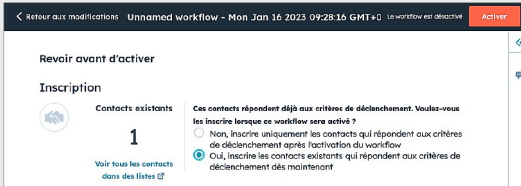
Consentement SMS via smsmode

Sur la fenêtre qui apparaît, renseignez les champs demandés.

Se référer aux [caractéristiques et contraintes du SMS en page 8](#)

ÉTAPE 4

Publier le workflow



ÉTAPE 5

Tester le worflow d'envoi de SMS



► Le statut du SMS est consultable sur le profil du contact (cf. [suivi des statuts SMS dans les profils de contact, page 15](#)).

- Le SMS est reçu. Félicitations !
- Le SMS n'est pas reçu.

Points de vérification en cas de non-réception

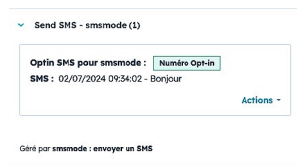
- le numéro de téléphone n'a pas d'erreur de frappe.
- le numéro de téléphone n'est pas blacklisté chez smsmode®.
- le numéro de téléphone n'est pas en optout sur HubSpot (cf. propriétés SMS du contact) et la case "Définissez ce contact comme contact marketing" est cochée.
- le contact est bien inscrit (éventuellement gérer une réinscription qui régènera le déclenchement du trigger).
- le crédit de votre compte smsmode® est suffisant.

# 4 Envoi de SMS depuis une Custom Card

L'envoi du SMS depuis une Custom Card est la seconde méthode d'envoi de SMS depuis HubSpot. Elle est adaptée aux envois SMS individuels de relation clientèle, etc. Nota : la création et la gestion de modèles peuvent grandement faciliter la rédaction des messages (cf. page suivante)

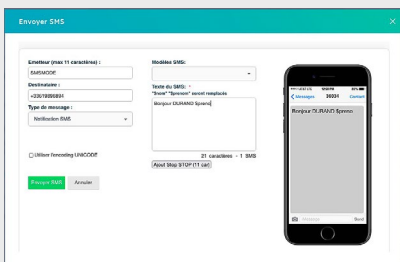
## Rappel

La custom card est associée à la fiche contact. Elle apparaît dans la zone droite. On retrouve dans cette zone les 5 derniers SMS avec les contacts (parmi les SMS envoyés des canaux promotionnels et marketing) ainsi que le `smsmode_status` qui indique si l'utilisateur est en blacklisted ou non.



## ACTION

### Envoyer un SMS



L'envoi du SMS est soumis aux mêmes paramètres que pour le workflow.

Les statuts et réponses SMS reçues s'afficheront sur le profil du contact (cf. [suivi des statuts SMS dans les profils de contact, page 15](#))

## Gestion des modèles

Si vous envoyez régulièrement le même message à vos contacts, vous pouvez mettre en place des modèles SMS qui pré-définissent le message. Lors de l'envoi d'un SMS depuis une Custom Card, vous pourrez alors renseigner le message en un seul clic en choisissant le modèle SMS pré-défini.

Ici, on utilise des modèles de SMS stockés dans l'espace du plugin-manager HubSpot (et non les modèles enregistrés dans l'espace client smsmode®).

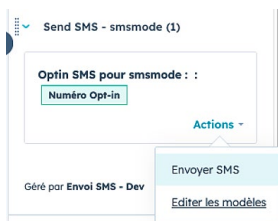
### À savoir

La fonctionnalité de modèle est uniquement accessible depuis une Custom Card — pour la création et l'édition d'un modèle — et l'envoi d'un SMS — pour la sélection.

### ÉTAPE 1

## Accéder à la fonctionnalité

Rendez-vous dans une Custom Card > **Éditer les modèles**



## ÉTAPE 2

### Créer un nouveau modèle (optionnel)

Modèles SMS:

Texte du SMS: \*  
 \*\$nom\* \*\$prenom\* seront remplacés  
 Bonjour \$prenom \$nom, penser au renouvellement de votre contrat

84 caractères - 1 SMS

(Ajout Stop STOP (11 car))

Nom du modèle courant  
 Renouvellement Contrat

Ajouter Renouvellemen...

Annuler

saisissez le nom de votre nouveau modèle. Cette action fera apparaître le bouton

**Ajouter + Nom du modèle**

cliquez sur **Ajouter**.  
 Votre nouveau modèle est ajouté à la liste.

Attention : à ce stade, il n'est pas sauvegardé. Pour cela, vous devez réaliser l'étape 3.

## ÉTAPE 3

### Éditer et sauvegarder un modèle

Modèles SMS:

Renouvellement Contrat

Texte du SMS: \*  
 \*\$nom\* \*\$prenom\* seront remplacés  
 Bonjour \$prenom \$nom, penser au renouvellement de votre contrat

84 caractères - 1 SMS

(Ajout Stop STOP (11 car))

Nom du modèle courant  
 Renouvellement Contrat

Modifier Renouveleme... Supprimer Renouveleme...

Sauver et Quitter Annuler

sélectionnez le modèle.

le texte qui s'affiche dans la zone est modifiable.

changez au besoin le nom du modèle. Attention : un nouveau modèle sera alors créé.


cliquez sur **Sauver et quitter** pour enregistrer le modèle. Il peut alors être utilisé dans l'envoi de SMS.

# 5 Suivi des actions SMS dans les profils de contact

## STATUT D'ENVOI

### Visualisation du statut de l'envoi d'un SMS

Chaque émission d'un SMS engendre la création d'**events** dans le profil du contact concerné. Ils correspondent aux différents statuts du SMS : **envoyé, reçu, erreur temporaire, erreur permanente.**

▼ Envoi SMS:  6 nov. 2023 à 10:52 GMT+1

Statut du SMS [Reçu] transmis le Nov 6, 2023, 4:52:19 AM


SMS message: Je vérifie l'envoi du SMS pour MARTIN, Jean-PhilippeSTOP #cod.

Statut: Reçu.

Reçu: Nov 6, 2023, 4:52:19 AM.

Nombre de caractères du message: 62.

Nombre de SMS: 1.

▼ Envoi SMS:  6 nov. 2023 à 10:52 GMT+1

Statut du SMS [Transmis] transmis le Nov 6, 2023, 4:52:16 AM

SMS message: Je vérifie l'envoi du SMS pour MARTIN, Jean-PhilippeSTOP #cod.

Statut: Transmis.

Reçu: Nov 6, 2023, 4:52:16 AM.


Nombre de caractères du message: 62.

Nombre de SMS: 1.

## SMS MO

### Visualisation d'une réponse SMS (MO)

Si le destinataire répond au SMS envoyé, un événement apparaît dans son profil.

▼ Envoi SMS  23 oct. 2023 à 09:59 GMT+2

SMS MO [Bien reçu !] reçu à Oct 23, 2023, 3:59:55 AM

SMS Message type "Réponse du destinataire" reçu de +33611111111 à Oct 23, 2023, 3:59:55 AM

Texte du message:

Bien reçu !

À noter :

- la fonctionnalité "réponse SMS" n'est pas disponible dans tous les pays (contacter votre chargé de compte).
- les réponses SMS ne sont pas disponibles en cas d'utilisation d'un émetteur personnalisé. Il est donc recommandé de ne pas personnaliser l'émetteur pour ouvrir les conversations.


STOP SMS

## Visualisation et traitement d'un désabonnement

### À savoir

Pour l'international, le désabonnement se présente sous la forme d'un lien cliquable (no-sms.eu). Il est intégré et géré automatiquement par notre plateforme.

Si le contact demande sa désinscription aux communications SMS (et envoie un STOP), l'événement suivant est affiché.


▼ Envoi SMSs  6 nov. 2023 à 11:28 (GMT+1)

SMS MO [Stop] reçu à Nov 6, 2023, 5:58:52 AM

Type de message: "Opt-out demandé" reçu de +354 [redacted] à Nov 6, 2023, 5:58:52 AM.

SMS réponse:  
Stop

La propriété **smsmode\_status** est mise à jour automatiquement et plus aucun workflow d'envoi de SMS ne se déclenchera pour ce client.

STATUT DU TÉLÉPHONE POUR ... 

Refus des SMS promotionnels



# Des connexions clients intelligentes, sécurisées et ludiques

Plateforme française de messagerie mobile, experte et spécialiste du marché avec 20 ans d'expérience, nous accompagnons les marques françaises et européennes dans l'intégration de la messagerie mobile dans leurs stratégies de communication.

Nous avons établi ce partenariat avec HubSpot afin de vous offrir notre niveau de qualité et de sécurité du routage des SMS envoyés depuis ce CRM.

**Besoin d'en savoir plus ?**  
**Contactez-nous.**

[www.smsmode.com](http://www.smsmode.com)

