

Fiche de renseignement : Clever Technologies CleverSMS

Le système

- **Type de média sur lequel on peut diffuser l'alerte :**

Téléphone (seulement sur les fixes par appel vocalisé), SMS, fax et e-mail.

Société spécialisée dans l'envoi de SMS.

- **Logiciel monoposte ou système client/serveur (c'est-à-dire que l'on se connecte via Internet au système d'appel) :**

C'est un système client/serveur.

- **Matériel nécessaire et temps de mise en place :**

Aucun matériel nécessaire à part un ordinateur connecté à Internet . Il faut compter entre 4 et 8 heures de mise en place des différentes options.

- **Accès au système :**

On accède au système par le site Internet de la société en indiquant un identifiant et un mot de passe. On peut également accéder au système par téléphone.

Base de données

- **Importation de la part de la société :**

La société importe les fichiers de base de données (Excel ou autres) fournis par la mairie.

- **Importation de la part de la mairie :**

La mairie peut également importer ses fichiers de base de données sans passer par la société.

- **Mise en place d'un formulaire en ligne (permettant l'inscription des habitants directement dans la base de données du système d'appel grâce à une page web sur le site de la mairie).**

Oui, Clever fournit ce type de service en fabriquant la page web et en créant un lien depuis le site de la commune. (Exemple sur le site des 2Alpes, en bas de la page d'accueil « info sms »)

- **Déclaration à la CNIL :**

C'est à la commune de déclarer ses fichiers à la CNIL.

Options

- **Cartographie :**

Pas de cartographie disponible.

- **Confirmation de l'appel :**

Pas de confirmation d'appel dans le cas d'un appel vocalisé.

Confirmation possible dans le cas d'une envoi de SMS (par un renvoi de SMS si la personne qui reçoit le message le souhaite).

- Appel en cascade (si un numéro ne répond pas, on appelle sur un autre numéro) :

Pas d'information sur cette option

- Suivi des campagnes d'alerte :

Suivi des campagnes en temps réel directement sur le site de Clever. On sait alors si le message a été expédié, l'heure à laquelle la personne l'a reçue et si la personne a répondu.

Efficacité :

- Nombre d'appel émis en une heure (pour un message de 30 secondes) :

45 sms par seconde et près de 36 000 appels en une heure (moins si l'appel abouti sur un répondeur auquel cas le message est répété plusieurs fois).

- Temps de lancement d'une alerte (de la décision de lancer une alerte au début de l'envoi des appels) :

Envoi en quelques minutes voire plus rapide si les listes de diffusion et les messages d'alerte ont déjà été créés.

Formation et hotline

- Formation :

Système simple d'utilisation mais possibilité d'une formation d'une heure par téléphone.

- Hotline :

Hotline fournie avec le service : 9h/12h – 14h/18h du lundi au vendredi.
Possibilité d'étendre cette hotline à 6 jours ou 7 jours sur 7 et 24h./24h.

Exemples de communes clientes

La mission locale d'Échirolles (38), Station des 2alpes (38)
Bourg-en -Bresse (01), Nogent sur Marne (94)

Autres

* SMS en flash (ils apparaissent directement à l'écran sans passer par la boîte de réception)

* Possibilité de créer des « sous compte » pour limiter les coûts et optimiser le système dans le cas d'utilisateurs multiples appartenant à une même structure (communauté de communes, préfecture...). Dans le département de la Saône et Loire par exemple, la préfecture a un compte et toutes les mairies ont des sous comptes. La préfecture peut leur envoyer des SMS (via la liste des mairies) et ces dernières peuvent ensuite gérer leur propre liste.

Les sous comptes permettent aussi de restreindre les possibilités et les fonctionnalités des utilisateurs : ils peuvent par exemple envoyer des messages mais pas modifier les listes de diffusion et leur contenu ou l'inverse...

* Les communications passent par les circuits entreprises (prioritaires) des opérateurs : ils sont moins chargés que les circuits grand public. Les communications passent par les 3 opérateurs français.