

CIAO IMPRESA MULTICANALITÀ: FAX e SMS

In questa guida vengono illustrati i passi da compiere per inviare Fax e SMS, canali che, oltre alla tradizionale eMail, compongono il set di funzioni eseguibili in modalità automatica con CIAO IMPRESA.

L'attivazione del servizio va richiesta a Retecamere s.cons.r.l. (vedi FAQ 1 e 2) dall'Ente interessato a usufruirne, selezionando tra i diversi pacchetti di invio quello più adatto alle proprie esigenze.

Di seguito le procedure, nel dettaglio, per l'invio di Fax prima e di SMS poi.

L'operatore (dotato almeno dei permessi di lettura e scrittura sulle campagne) effettua il login a CIAO IMPRESA (www.ciaoimpresa.it) inserendo userid e password nella form (fig.1).



(fig.1)

Campagna → Azione → Tipo di Azione → Fax:

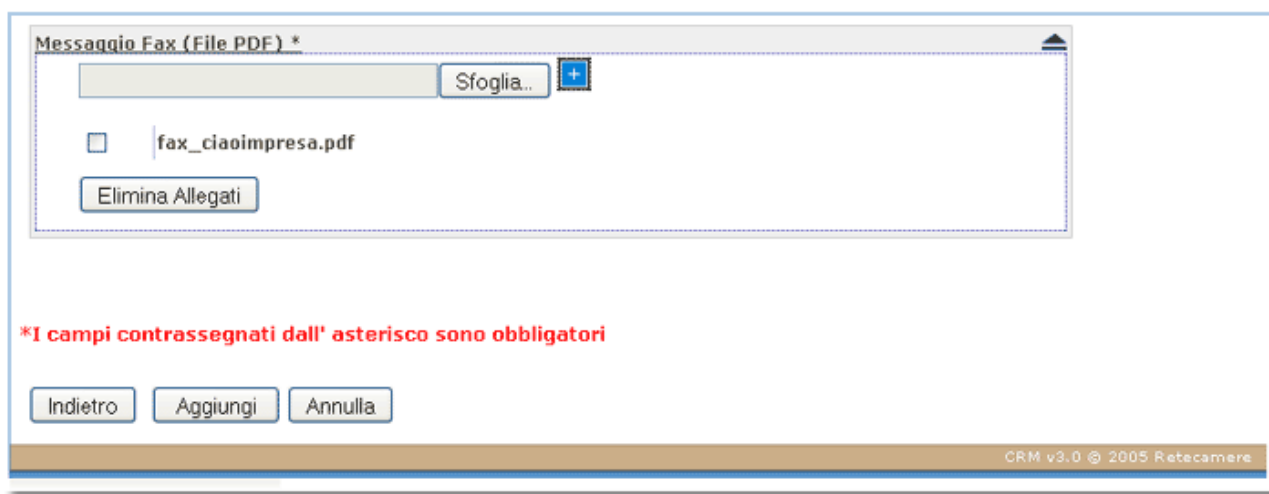
L'operatore crea una nuova campagna oppure ne richiama una già esistente. Nell'ambito della Campagna, seleziona **"Nuova azione"** e, come avviene per l'azione eMail, attribuisce alla nuova azione un nome, una descrizione (facoltativo), quindi seleziona dal menu a tendina **"Tipo di Azione"** la voce **"Fax"** (fig.2). Inserisce poi il "Protocollo" (facoltativo) nell'apposito campo, sceglie quindi una data e un orario di invio. Conclude questa prima schermata cliccando su **"Avanti"**.



The screenshot shows the 'Nuova campagna azione' (New campaign action) form in the CRM software. The interface includes a header with the 'ciao impresa' logo and navigation links like 'Gestione', 'Admin CCIAA', and 'Profilo Utente'. The main title is 'Nuova campagna azione' with a breadcrumb trail: '> Home > Ricerca Campagne > Dettagli campagna > Nuova campagna azione'. Below the title, there is a blue instruction box: 'Inserire di seguito le informazioni della nuova Azione che si desidera creare. Premere il tasto 'Avanti' per completare la creazione. Sarà comunque possibile tornare indietro.' The form fields are: 'Nome:*' (AZIONE FAX), 'Descrizione:' (empty text area), 'Tipo di Azione*:' (dropdown menu with 'Fax' selected), 'Protocollo:' (dropdown menu with 'Fax' selected), 'Data inizio campagna:', 'Data scadenza campagna:', 'Data invio*:' (calendar icon), and 'Ora Invio*:' (0:00). A red note at the bottom states: '*I campi contrassegnati dall' asterisco sono obbligatori'. An 'Avanti' button is located at the bottom left. The footer contains 'CRM v3.0 © 2005 Retecamere'.

(fig.2)

Nella schermata successiva, come avviene per l’Azione eMail, dovrà selezionare, nel relativo checkbox, una o più **segmentazioni**. La stessa operazione va effettuata per selezionare, nel box che segue, la **tipologia del referente**. Fatto ciò, nel box **“Messaggio Fax (File PDF)”**(a) (fig.3) va indicato il file (IN FORMATO PDF e composto di 1 o più pagine) (b) che si desidera inviare come fax - selezionandolo tra quelli disponibili nel proprio pc o nella rete in cui si opera - mediante il pulsante **“Sfoggia”**. Individuato il file, si clicca sull’icona raffigurante il **simbolo +**. Il nome del file comparirà subito sotto, con accanto il pulsante “Elimina allegati” per, eventualmente, rimuoverlo e procedere con la selezione di un file sostitutivo.



(fig.3)

Questa schermata si conclude cliccando su **“Aggiungi”** in fondo alla pagina. Il sistema, dopo aver elaborato l’operazione, farà visualizzare i dettagli dell’azione (*Nome, Tipo azione, Fax, Descrizione, Clienti coinvolti, Referenti coinvolti, Invii Effettivi (c), Clienti con errore nell’invio, Referenti con errore nell’invio, Ultimo aggiornamento, Protocollo, Data invio*) nella schermata successiva.

La procedura prosegue, così come per le azioni eMail, con l’approvazione e il conseguente invio.

- (a)** Per motivi di sicurezza è stato inserito un controllo sul nome del file da allegare, che può contenere esclusivamente lettere (maius, minusc), numeri e il carattere under score (trattino basso: _); non sono pertanto consentiti: spazi, caratteri speciali (ad esempio i segni di punteggiatura e i caratteri accentati).
- (b)** Il peso max consentito per il file PDF da inviare è di 1MB e le dimensioni della pagina devono essere: 21.51x28.51 cm.
- (c)** Il numero di invii effettivi nel caso di Fax è disponibile a partire dalle ore 14.00 del giorno successivo a quello di invio.

Campagna → Azione → Tipo di Azione → SMS:

L'operatore crea una nuova campagna oppure ne richiama una già esistente. Nell'ambito della Campagna, seleziona **"Nuova azione"** e attribuisce alla nuova azione un nome, una descrizione (facoltativo), quindi seleziona dal menu a tendina **"Tipo di Azione"** la voce **"SMS"** (fig.4). Inserisce poi il "Protocollo" (facoltativo) nell'apposito campo, sceglie quindi una data e un orario di invio. Conclude questa prima schermata cliccando su **"Avanti"**.

Il Customer Relationship Management delle Camere di Commercio 3.0

Gestione | Admin CCIAA | Profilo Utente Contatti Manuali Esci

Nuova campagna azione

> Home > Ricerca Campagne > Dettagli campagna > Nuova campagna azione

Inserire di seguito le informazioni della nuova Azione che si desidera creare. Premere il tasto 'Avanti' per completare la creazione. Sarà comunque possibile tornare indietro.

Dati dell'Azione

Nome:*	AZIONE SMS
Descrizione:	
Tipo di Azione*:	Email
Protocollo:	Email Telefono Fax
Data inizio campagna:	
Data scadenza campagna:	
Data invio*:	
Ora Invio*:	0 : 00

***I campi contrassegnati dall' asterisco sono obbligatori**

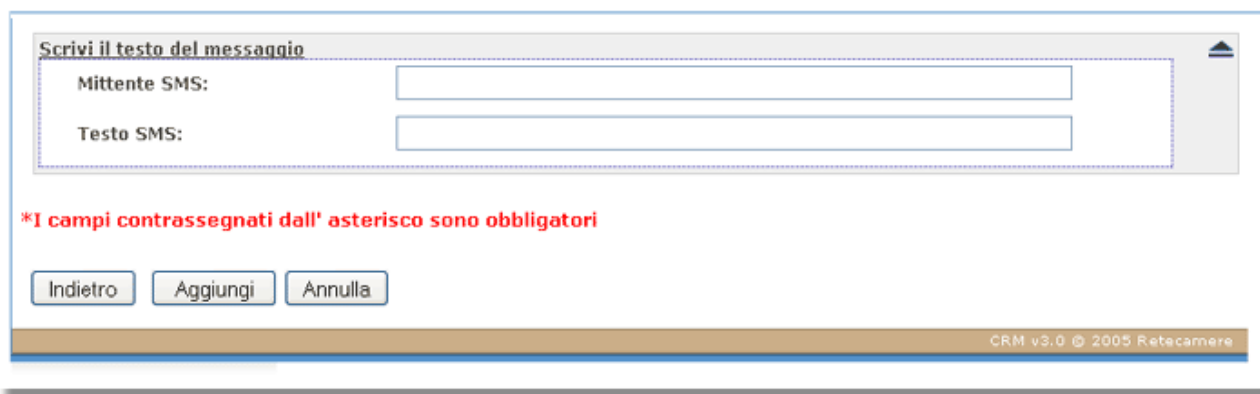
Avanti

CRM v3.0 © 2005 Retecamere

(fig.4)

Nella schermata successiva dovrà scegliere, selezionandola nel relativo checkbox, una o più **segmentazioni**. La stessa operazione va effettuata per indicare, nel box che segue, la **tipologia del referente**.

Fatto ciò, nel box **“Scrivi il testo del messaggio”** (fig.5) vanno digitati: nel campo **“Mittente SMS”** (d) la dicitura che si desidera compaia come mittente e, nel campo **“Testo SMS”** (e), il messaggio che si vuole inoltrare.



(fig.5)

Questa schermata si conclude cliccando su **“Aggiungi”** in fondo alla pagina. Il sistema, dopo aver elaborato l’operazione, farà visualizzare i dettagli dell’azione (*Nome, Tipo azione, Fax, Descrizione, Clienti coinvolti, Referenti coinvolti, Invii Effettivi (f), Clienti con errore nell’invio, Referenti con errore nell’invio, Ultimo aggiornamento, Protocollo, Data invio*) nella schermata successiva.

La procedura prosegue con l’approvazione e il conseguente invio.

- (d) Il numero max di caratteri consentito nel campo “Mittente SMS” è 11 spazi inclusi. Superato tale limite, il cursore non avanzerà oltre nel campo.
- (e) Il numero max di caratteri consentito nel campo “Testo SMS” è 160 spazi inclusi. Superato tale limite, il cursore non avanzerà oltre nel campo.
- (f) Il numero di invii effettivi nel caso di SMS è disponibile a partire dalle ore 14.00 del giorno successivo a quello di invio.

FAQ

1) Come si attiva il servizio di invio Fax e SMS?

L'attivazione del servizio va richiesta contattando il Centro Servizi Ciao Impresa (centroservizi@ciaoimpresa.it) che fornirà al riguardo i dettagli economici e amministrativi.

2) Il servizio è a pagamento?

- L'invio di un SMS e di ogni pagina Fax è a pagamento.
- Il modulo richiesta servizi multicanalità è disponibile su Ciao Impresa.nella sezione Admin CCIAA, Utilità.
- L'attivazione dei servizi prevede l'abbonamento a un pacchetto.

3) Quali sono le modalità di riscontro tra gli invii e gli effettivi recapiti dei messaggi Fax e SMS?

Gli invii vengono calcolati come differenza fra richieste e ritorni di errori del feedback fornito dal provider esterno che esegue l'operazione. I dati presenti in CIAO IMPRESA hanno la sola finalità di dare conto del target raggiunto e non fanno fede ai fini della fatturazione. La fattura conterrà il dettaglio degli esiti degli invii fornito dal provider esterno.

4) È possibile gestire "Sottoazioni" per le azioni "Fax" e "SMS"?

CIAO IMPRESA consente di effettuare sottoazioni per le azioni Fax e SMS relativamente agli errori: privacy; tipologie referenti; assenza di canale.

5) È possibile gestire le opzioni sulla privacy per i canali "Fax" e "SMS"?

Nel box "Privacy" presente nella scheda "Referente" si possono sbiffare le opzioni relative alla privacy per i canali "Fax" e "SMS" (N/D, Acconsento, Non acconsento).

Nell'import automatico dei template "Referenti_Ins" e "Referenti_Mod", tali opzioni vanno indicate popolando le colonne "PRIVACYFAX" e "PRIVACYSMS" con i valori:

- 0 (= NonDichiarato)
- 1 (= Acconsento)
- 2 (= NonAcconsento)

Per contattare il Centro Servizi Ciao Impresa:

Centro Servizi: centroservizi@ciaoimpresa.it

Help desk: info@ciaoimpresa.it

Skype: ciao.impresa

Tel: 06.42040386 - 06.42040384 - 06.42040368