



# Manuale Servizio Message

**MKT-Message è un Servizio di Unified Messaging molto evoluto che consente di usare un qualsiasi programma di posta elettronica e una connessione ad Internet per inviare FAX, SMS, TELEGRAMMI, E-Mail CERTIFICATE o POSTA CARTACEA direttamente dal PC tramite l'invio di una semplice e-mail.**

## Invio SMS

Utilizzando i programmi **MKT-CRM** o **MKT-Ufficio2** la creazione dell'e-mail di invio è completamente guidata dal programma. Basta un semplice doppio click sul numero telefonico del Cellulare e si invia un SMS in internet a mezzo e-mail a cellulari nazionali o esteri abilitati. Il testo inserito direttamente nel corpo del messaggio e-mail (fino ad un massimo di 160 caratteri) viene inviato al destinatario come messaggio SMS. Il programma provvederà a chiedere conferma di eventuali parametri prima di costruire l'e-mail da inviare.

Il servizio MKT-Message consente l'invio sia di un **singolo SMS** che di **gruppi di SMS** molto numerosi.

### Invio SMS a singoli destinatari

L'e-mail che genera l'invio dell' SMS può essere costruita anche manualmente e qui di seguito spieghiamo come deve essere composta. Per inviare un SMS basta comporre come di consueto il messaggio di posta elettronica tramite il vostro normale programma client di posta elettronica (Outlook Express o altri) avendo cura di inserire nel campo "TO" o "A" il numero del Cellulare del destinatario nel seguente formato:

A: +39338012345@sms.mktoffice.com (formato internazionale, consigliato)

Sono ammessi anche i seguenti formati:

A: 39338012345@sms.mktoffice.com

A: 0039338012345@sms.mktoffice.com

E' inoltre possibile far comparire il nome del destinatario nei rapporti di trasmissione compilando l'indirizzo e-mail a qui inviare l'SMS nel seguente modo:

A: numeroditelefono=descrizione@sms.mktoffice.com

ovvero, ad esempio:

+39338012345=MKT\_Srl@fax.mktoffice.com

In pratica, dopo il numero di telefono bisogna inserire il simbolo "=" e quindi scrivere la Ragione Sociale del destinatario ricordandosi di mettere il simbolo "\_" al posto degli spazi (es. MKT\_Srl).

L'inserimento di più numeri di telefono nel campo indirizzo "A:" della mail offre la possibilità di inviare in modo semplice uno stesso SMS a più destinatari contemporaneamente.

Ad esempio per inviare un SMS a sei destinatari è sufficiente scrivere:

A: +3935564945@sms.mktoffice.com; +39035884166@sms.mktoffice.com;

+3935564947@sms.mktoffice.com; +39035884168@sms.mktoffice.com;

+3935564949@sms.mktoffice.com; +39035884160@sms.mktoffice.com;

Per limitazioni legate al funzionamento di Internet questo metodo consente di inviare SMS fino ad un massimo di 10 destinatari. Per inviare SMS ad un numero maggiore di destinatari utilizzare la modalità "Invio SMS a Gruppi".

Il campo "TO" può contenere mescolati indirizzi "SMS" e normali indirizzi e-mail. I campi "CC" e "CCN" dell'e-mail non vengono trattati dal servizio e possono essere utilizzati liberamente. Il campo "Oggetto" o "Subject" viene riportato come riferimento per l'utente nelle comunicazioni di presa in carico del messaggio e nel rapporto di trasmissione, ma non compare nell'SMS spedito.

Nel corpo dell'e-mail possono essere inseriti, su righe separate, i parametri qui sotto riportati che permettono di indicare il tipo di SMS che si vuole inviare (Basic, Silver o Gold) e l'eventuale intestazione del mittente che si vuole far uscire sul display del cellulare del destinatario (max. 11 caratteri):

{{SMS-XXXXXX}}	sostituire alle X il tipo di SMS che si vuole utilizzare BASIC, SILVER, GOLD
{{SMS-FROM=XXXXXXXXXX}}	sostituire alle X il nome del mittente che si desidera far comparire sul display del telefonino

In caso i parametri non siano presenti MKT-Message assume i valori default dei parametri che normalmente sono:

TIPO SMS: SMS-SILVER

MITTENTE: primi 11 caratteri della Ragione Sociale del titolare della Message Card

Nel corpo della mail, sotto ai parametri e a nuova riga, va inserito il testo dell'SMS che si vuole inviare tramite il sistema MKT-Message ricordandosi che si hanno a disposizione massimo 160 caratteri. Se la lunghezza del testo supera la dimensione massima (sono compresi gli spazi), questo viene troncato e verranno spediti comunque i primi 160 caratteri.

Appena il messaggio e-mail arriva a MKT-Message, viene spedito al mittente un messaggio e-mail di "Presa in carico" del servizio che certifica il momento in cui MKT-Message ha ricevuto il messaggio dal sistema Internet. Un volta ricevuto il messaggio MKT-Message effettua al più presto l'inoltro dell' SMS al destinatario ed invia al mittente il messaggio e-mail "Rapporto di trasmissione" contenente i dati del Destinatario, il testo del messaggio SMS e il risultato della trasmissione. Nel caso di invio di un SMS di tipo BASIC o SILVER il rapporto di trasmissione certifica l'avvenuta spedizione ai carrier di telefonia mobile, mentre nel caso di invio di SMS GOLD il rapporto di trasmissione certifica l'effettiva avvenuta (o meno) ricezione da parte del destinatario sul suo telefono cellulare.

### Invio SMS a Gruppi di destinatari

L'opzione "**Group**" dei programmi MKT-CRM e MKT-Ufficio2 consente facilmente di generare e gestire gruppi di invio tenendo traccia degli invii effettuati al gruppo.

Generando manualmente il messaggio e-mail con il normale client di Posta Elettronica è possibile inviare SMS a Gruppi di Destinatari inserendo nel campo "TO" o "A" dell'e-mail l'indirizzo **group@sms.mktoffice.com**

All'e-mail così composta si deve allegare *necessariamente* un file in formato Excel chiamato "GROUP.XLS" che contiene l'elenco dei destinatari a cui spedire l'SMS.

Il file "GROUP.XLS" deve essere costituito da una o più colonne (la colonna con i numeri di telefono è obbligatoria) e la prima riga del foglio deve contenere i titoli di colonna. Il sistema Message cerca nel file la colonna contenente i numeri di telefono e la colonna contenente la descrizione dei destinatari analizzandone i titoli (prima riga) alla ricerca dei seguenti nomi (in ordine di priorità e senza le virgolette):

- per la Colonna Numeri di Telefono: "DestNum", "Sms", "Numero", "Telefono", "Cellulare";
- per la Colonna Descrizione: "DestDescr", "Organizzazione", "Descrizione", "Destinatario", "Ragione Sociale".

Le righe successive alla prima (che contiene i titoli) devono contenere i numeri di telefono e una descrizione del destinatario (opzionale).

Non vi è un limite nel numero di destinatari che si possono inserire nel file di Excel anche se è consigliabile, per un'agevole consultazione del rapporto di trasmissione che si riceverà successivamente, di limitarsi ad un massimo di 1000 destinatari.

Utilizzando l'opzione "**Group**" dei software MKT-CRM e MKT-Ufficio2 si crea in automatico l'e-mail indirizzata a [group@sms.mktofficio.com](mailto:group@sms.mktofficio.com) contenente già il file allegato "GROUP.XLS" che corrisponde all'elenco dei destinatari presenti nel gruppo.

Il sistema MKT-Message risponde al mittente con una unica e-mail di "Presenza in carico" e con una unica e-mail di "Rapporto di Trasmissione" contenente nel corpo l'elenco completo delle destinazioni richieste con l'esito di trasmissione relativo ad ogni singola destinazione.

Per tutte le altre regole riguardanti l'invio (indicazione del tipo di SMS, indicazione del nominativo del Mittente, indicazione del testo del messaggio SMS) valgono le informazioni riportate precedentemente.

### **Invio SMS "personalizzati" a Gruppi di destinatari**

Con le stesse modalità dell' **Invio SMS a Gruppi di destinatari** è possibile spedire SMS in cui il testo del messaggio viene "personalizzato" inserendovi dati specifici di un certo destinatario.

Per fare ciò è necessario allegare all'e-mail di richiesta un file Excel chiamato *necessariamente* "GROUP.XLS" contenente, oltre all'elenco dei destinatari e dei loro telefoni, anche i valori dei campi che si vogliono sostituire nel testo dell'SMS da inviare.

I titoli di colonna (prima riga) del file "GROUP.XLS" devono corrispondere ai campi da sostituire nel testo dell'SMS scritto nel corpo dell'e-mail da inviare al servizio MKT-Message.

Il testo dell'SMS deve essere creato inserendo i nomi dei campi (corrispondenti alle colonne definite nel file Excel) che si vogliono sostituire tra i simboli {{ e }}.

Per esempio, nel corpo e-mail possiamo scrivere il testo SMS seguente:

**Caro {{Nome}} ti aspetto questa sera alle 21.00 per la grande inaugurazione! Non mancare!**

Nel caso in esempio, nel file "GROUP.XLS" deve essere presente una colonna con intestazione "Nome" contenente i valori che si devono sostituire per creare i messaggi personalizzati.

Il sistema MKT-Message provvederà in fase di gestione del servizio ad effettuare una specie di "Stampa Unione" tra il corpo dell'e-mail e i dati contenuti nel file Excel inviando così ad ogni destinatario un SMS personalizzato.

**ATTENZIONE!** Se il file Excel non si chiama "GROUP.XLS" il servizio verrà rifiutato. Se il testo dell'SMS non conterrà alcun riferimento ai campi tipo {{campo}} verrà gestito dal sistema come un SMS qualunque, per cui non verrà effettuata la Stampa Unione e verrà inviato un SMS uguale per tutti i destinatari.