



Dolphin M @il

**L'AGENZIA PARLA AI PROPRI CLIENTI**

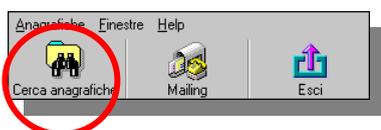
**SMS, E-MAIL E FAX AUTOMATICI**



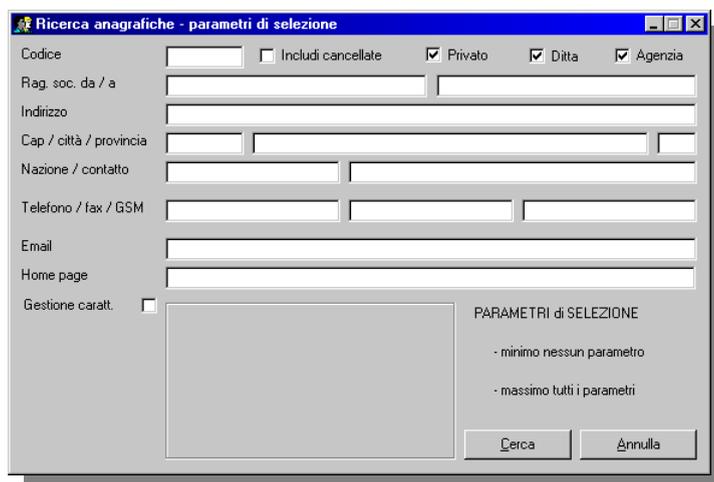
è un'applicazione sviluppata per una gestione ragionata dei rapporti con i propri Clienti.

DolphinMail consente infatti di ricercare e raggruppare le anagrafiche presenti nell'archivio dati di Dolphin for Windows sulla base di parametri predeterminati e funzionali ai rapporti che intercorrono tra l'Agenzia di Viaggio ed i propri Clienti. Grazie ai diversi metodi d'invio (SMS, e-mail, fax), l'Agenzia di Viaggio è in grado di eseguire operazioni di direct marketing, concentrando su categorie circoscritte e predeterminate di Clienti, la diffusione delle proprie comunicazioni: SMS personalizzati per offerte ristrette o proposte tradizionali, auguri di compleanno, scadenze del passaporto, etc.

## LA RICERCA DELLE ANAGRAFICHE



Dalla barra dei menù è possibile accedere alla funzione di ricerca delle anagrafiche utilizzando i parametri presenti nella seguente maschera:



The dialog box contains the following fields and options:

- Codice:
- Includi cancellate:
- Privato:
- Ditta:
- Agenzia:
- Rag. soc. da / a:
- Indirizzo:
- Cap / città / provincia:
- Nazione / contatto:
- Telefono / fax / GSM:
- Email:
- Home page:
- Gestione caract.:

PARAMETRI di SELEZIONE

- minimo nessun parametro
- massimo tutti i parametri

Cerca    Annulla

La ricerca può inoltre essere filtrata per tipologia anagrafica, potendo scegliere se includere le anagrafiche cancellate. Tramite la funzione "Gestione Caratteristiche" il programma consente di associare o meno le anagrafiche a categorie liberamente create.

**Anagrafiche trovate: 32**

Per assegnare una caratteristica a più anagrafiche contemporaneamente è necessario selezionarle con il tasto sinistro del mouse e cliccare col tasto destro senza rilasciare il sinistro. Le righe selezionate verranno mostrate in grassetto. Premere il tasto INS per assegnare le caratteristiche desiderate.

IdUtAn	Titolo	RagioneSociale	Professione	Compleanno	Indirizzo	Cap	City	Provincia	Tel	Fax
920	Mrs	DESTINI ELISABETTA								491
888	Spett.le	DOLPHIN ITALIA S.R.L.	Ditta		VIA TIZIANO ASPET	35100	PADOVA	PADOVA		491
921	Mrs	DUSSI ANNALISA								491
902	Mrs	Elsabbar Sara								888
924	Mr	Foccoli Marco	Self Employed	1909-01-01	v. Roma, 14	35139	PADOVA		049 67.869	049
907	Mr	Fortini Lorenzo	Libero professi	1936-11-12	v. Saggini, 12		Codigoro	FERRARA		491
916	Mr	FRANCESCHI GERMANO								491
903	Mr	Galleo Alberto								491
923	Mr	HASSUR JAMIL	MEDICO	561						491
914	Spett.le	I Viaggi del Delfino	Agenzia							491
904	Mrs	Marastoni Sara								491
917	Mr	MARCHESAN IVANO								491
898	Spett.le	Martis Antonio								491
900	Mrs	Possenti Monica								491
926	Mr	PRANDINI LORENZO								491
899	Mrs	Radutsky Elena								491
922	Mrs	ROSSELLI ANDREA								491
<b>890</b>	<b>Mr</b>	<b>Rossi Mario</b>								<b>491</b>
913	Mrs	ROSSONI								491
927	Spett.le	SOLIMENTI								491
915	Mrs	TONINI MICHELA								491
930	Spett.le	Tourism & Leisure	Agenzia							491
925	Mr	Vandenheuvel Rien								491
901	Mr	Zanzuri Davide								491

**Rossi Mario (890)**

Codice: 890

Ragione sociale: Rossi Mario

Indirizzo: Via Tiziano Aspetti, 248

Cap / città / provincia: 35133 PADOVA PD

Nazione / contatto: IT

Telefono / fax / GSM: 0498641696 0491523380 3475803890

e-mail: rossi@protecom.it internet home page: http://www.protecom.it

Caratteristiche:

- Africa
- Clienti Dolphin
- Europa
- Liberi professionisti
- USA
- V.I.P.

Note:

Registra/inserisci Annulla/esci

I risultati della ricerca, valere a dire le singole anagrafiche riepilogate in una maschera, potranno essere richiamate con un doppio "click" del mouse.

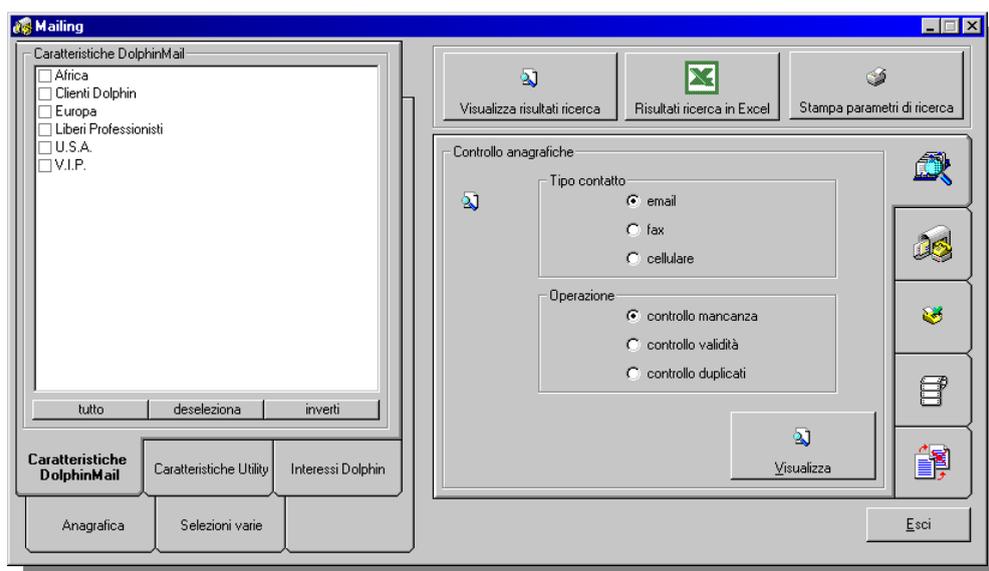
La singola anagrafica, che offre tutte le informazioni ad essa associate e necessarie per l'invio della comunicazione, oltre alla possibilità d'inserire nuove caratteristiche, dispone di un campo di testo per le eventuali annotazioni.

## MAILING



Selezionando il comando "Mailing", si accede alla sezione operativa di DolphinMail, ossia alla gestione degli archivi ed al loro utilizzo per l'invio di

SMS, fax, e-mail, o per la stampa di etichette postali.



L'area a sinistra consente la selezione dei parametri di ricerca per la creazione degli elenchi di anagrafiche in base a differenti parametri raggruppati in quattro diverse sezioni: Caratteristiche DolphinMail, Caratteristiche Utility (Dolphin Utility 2000), Anagrafica e Selezioni Varie.

## CARATTERISTICHE DOLPHINMAIL

In questa sezione è possibile impostare le categorie di appartenenza (ad es. Liberi Professionisti, V.I.P., etc.) delle anagrafiche che si desidera trovare. Le categorie sono esclusivamente quelle create in DolphinMail.

## CARATTERISTICHE UTILITY (DOLPHIN UTILITY 2000)



Qui appariranno e potranno essere selezionate, le caratteristiche impostate nelle anagrafiche di Utility (sotto la voce "Varie"). Come in tutte le altre sezioni, tramite i comandi "tutto, deseleziona ed inverti", è possibile agevolare i raggruppamenti qualora ve ne fosse un numero rilevante.

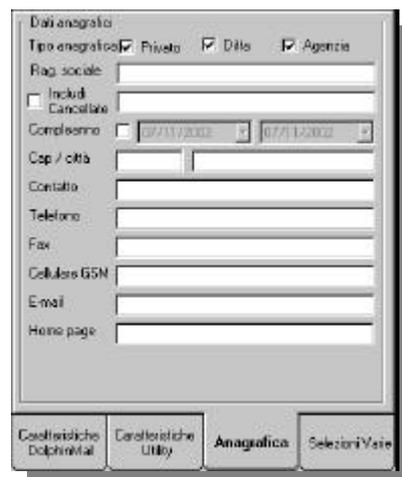
## INTERESSI DOLPHIN

Questa maschera ripropone gli interessi presenti nell'anagrafica del Cliente di Dolphin for Windows. Sarà sufficiente spuntare le voci che si desidera comprendere nella ricerca, per ottenere l'elenco dei Clienti corrispondenti ai parametri scelti.



## ANAGRAFICA

In questa maschera è possibile inserire i parametri strettamente legati all'anagrafica gestita in Dolphin for Windows. Inoltre, spuntando le diverse tipologie anagrafiche (Privato, Ditta, Agenzia), si potrà restringere la ricerca alle categorie interessate, scegliendo se inserire o meno, le anagrafiche cancellate. Telefono, fax, cellulare ed e-mail, potranno essere ricercati in base al prefisso od all'account di posta elettronica.

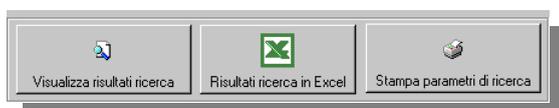


## SELEZIONI VARIE



In questa maschera vengono inseriti i parametri più significativi sotto il profilo strategico: data di partenza, destinazione, valore totale delle pratiche, professione ed interessi, consentono di identificare nel dettaglio il target di Clienti che si desidera contattare, mentre la scadenza del passaporto permette di fornire al Cliente un servizio di cortesia.

## I RISULTATI DELLA RICERCA



Con i tre pulsanti collocati nella parte in alto a destra della maschera "mailing", si amministra il risultato delle

anagrafiche ottenuto dall'inserimento dei parametri sopra descritti. Il comando "Visualizza risultati ricerca", presenta l'elenco delle anagrafiche in modo analogo a quello che si ottiene nella sezione "anagrafiche". Anche in questo caso è possibile ordinare le anagrafiche agendo sulle voci che le compongono (per es. nome, compleanno, città, etc.) ed entrare nel loro dettaglio semplicemente selezionandole con il puntatore del mouse.

Con il comando "Risultati ricerca in Excel", verrà avviata automaticamente l'applicazione che visualizzerà il foglio di calcolo contenente i risultati della ricerca ordinati per tabella, mentre il pulsante "Stampa parametri di ricerca", ne avvierà la stampa.

## L'INVIO

Concluse le operazioni di ricerca delle anagrafiche, si accederà alle funzioni disponibili nell'area in basso a destra della maschera principale.

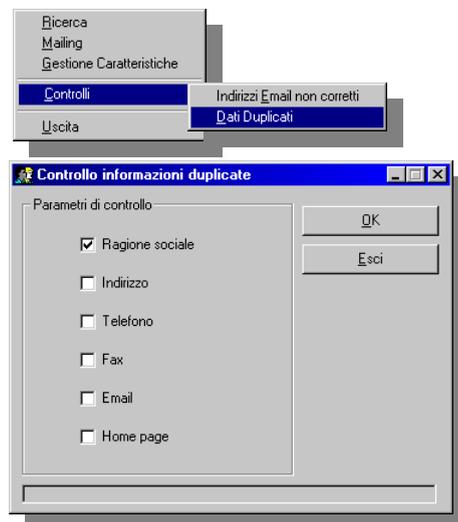
### CONTROLLO ANAGRAFICHE



Questa funzione permette di verificare che nelle anagrafiche trovate siano presenti i dati necessari all'invio della comunicazione. Nell'area "Tipo contatto" si seleziona l'opzione relativa al metodo scelto per l'invio: SMS, e-mail o fax mentre in quella sottostante (Operazione), viene definito il genere di controllo che si intende esercitare, ossia sulla mancanza del dato, sulla sua validità (ad esempio nel controllo delle e-mail, il sistema accerta la corretta composizione della stringa) e sull'eventuale presenza di altri dati identici.

Una volta completato il controllo, con il comando "Visualizza" si otterrà l'elenco delle anagrafiche che non risultano essere corrette rispetto ai parametri di verifica utilizzati.

È inoltre possibile dalla barra del menù principale, accedere alla maschera di controllo delle informazioni duplicate, per agire dettagliatamente sui singoli dati che compongono le anagrafiche.



## E-MAIL

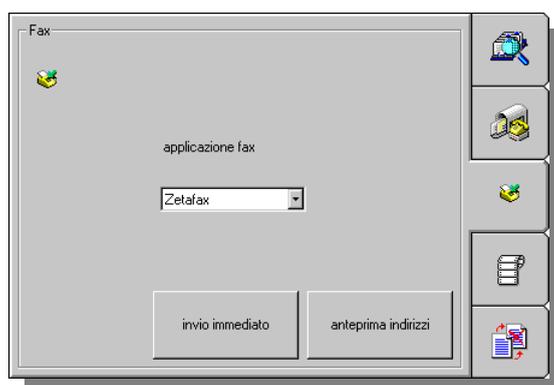


Questa maschera, utilizzata per gestire il messaggio tramite il proprio browser di posta elettronica, contiene i campi per la definizione dell'invio. Nel campo "Destinatari per Messaggio", viene inserito il numero di indirizzi contenuti nell'e-mail (a titolo esemplificativo, nell'ipotesi di duecento anagrafiche di destinatari, se il valore impostato è "50", il browser di posta elettronica invierà quattro e-mail identiche, ciascuna a cinquanta indirizzi). Nel campo successivo (Ind. Destinatario Principale), dovrà essere indicato il proprio indirizzo; il browser di posta elettronica imposterà come destinatario principale l'Agenzia di Viaggio ed in copia per conoscenza nascosta (Ccn) gli indirizzi dei Clienti destinatari del messaggio. Tramite il pulsante "Salva" è possibile predefinire l'indirizzo dell'Agenzia di Viaggio per tutti gli utilizzi successivi. È possibile produrre e visualizzare l'elenco dei destinatari cliccando il pulsante "Anteprima Indirizzi", o scegliere di inoltrare direttamente l'e-mail (Invio Immediato).

## FAX

Analogamente a quanto avviene per l'invio di posta elettronica, è possibile utilizzare il software (Zetafax) per la trasmissione di fax. È quindi possibile scegliere se inviare direttamente il fax, o visualizzare l'elenco dei destinatari.

NOTA: Con DolphinMail non viene fornita la licenza di Zetafax.



## ETICHETTE



In questa sezione è possibile stampare le anagrafiche ricercate su etichette postali predefinite. Il menù a tendina del primo campo (Stampante), consente di scegliere la periferica di stampa tra quelle disponibili nel proprio sistema. Il menù a tendina del campo "Template" elencherà tutti i formati precedentemente inseriti e salvati, mentre nei campi numerici contenuti nell'area "Formato Foglio Etichette", verranno inseriti i valori relativi alle dimensioni ed al formato delle etichette. Anche per questa funzione è possibile verificare le anagrafiche prima della stampa.

## EXPORT

In questa sezione, si trovano i comandi necessari all'invio del messaggio tramite **il servizio offerto da Dolphin Italia**: una volta individuate le anagrafiche dei destinatari ed eventualmente visualizzate (Excel), la funzione "Export" produce un file che, unitamente al messaggio SMS, e-mail o fax, dev'essere inviato all'indirizzo di posta elettronica



"dolphinmail@dolphinitalia.it" per l'inoltro. La spunta dei flag "Apri File" ed "Apri Cartella", permette l'accesso diretto al file ed alla sua ubicazione (cartella) nel computer.

**NOTA:** l'Agenzia di Viaggio potrà gestire autonomamente l'invio dei messaggi tramite i software di cui dispone (browser di posta elettronica e Zetafax), affidarsi a Dolphin Italia, o ad un gestore esterno.



## NOTE OPERATIVE

### IL MESSAGGIO

Oltre al file contenente gli indirizzi dei destinatari, il messaggio che verrà recapitato a Dolphin Italia, dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- SMS: lunghezza non superiore ai 160 caratteri (spazi inclusi)
- Fax: il formato del documento dovrà essere “.doc” o “.pdf”

### TEMPISTICA

L'erogazione del servizio, per la quale saranno necessarie almeno quattro ore dalla consegna dei file, avverrà nel giorno indicato dal Cliente.

### RINVII

Inoltri consistenti di messaggi di posta elettronica o fax, comportano inevitabilmente una percentuale di messaggi non recapitati. Sarà pertanto necessario comunicare a Dolphin Italia se si desidera rinviare i messaggi non giunti al destinatario e la data di scadenza prevista per la loro trasmissione.

### MESSAGGIO DI PROVA

Prima dell'invio, Dolphin Italia inoltrerà il messaggio al Cliente per la verifica della correttezza.



## IL SERVIZIO D'INOLTRO

### SMS

A differenza di fax ed e-mail per il cui inoltro l'Agenzia può provvedere autonomamente, l'invio di SMS deve avvenire necessariamente attraverso Dolphin Italia o una società di telecomunicazione. Sulla base dei dati inseriti nell'anagrafica, l'SMS potrà essere personalizzato nella sua intestazione (ad esempio: "Buongiorno Mario...").

### E-MAIL

Nel caso di invii considerevoli, oltre a garantirne la simultaneità, Dolphin Italia gestisce il loro ritorno, ossia amministra le e-mail non recapitate (e quindi restituite al mittente dal provider), impedendo il blocco della casella di posta elettronica. Le e-mail possono contenere sia allegati tradizionali che allegati elettronici (push), ovvero banner che rimandano ad immagini od altri documenti.

### FAX

Dolphin Italia, amministra l'invio di 2.500 fax all'ora, ripetendo per cinque volte l'invio qualora la linea fosse occupata.

### RAPPORTO DI TRASMISSIONE

Per tutte le richieste d'invio, siano esse SMS, fax od e-mail, Dolphin Italia trasmetterà all'Agenzia di Viaggio un rapporto dettagliato delle comunicazioni andate a buon fine e per quelle non recapitate.

## GESTIONE DELLE ANGRAFICHE

Nella tabella che segue, viene schematizzata la mappatura dei numeri di telefono, degli indirizzi anagrafici e di quelli di posta elettronica cui DolphinMail fa riferimento per la produzione degli elenchi dei destinatari.

Gli inserimenti e le modifiche, andranno quindi apportate nel programma indicato.

	<b>FAX</b>	<b>E-MAIL</b>	<b>SMS</b>	<b>ETICHETTE</b> (INDIRIZZI)
<b>PRIVATI</b>	Dolphin for Windows	Dolphin for Windows	Dolphin for Windows	Dolphin for Windows
<b>AGENZIE</b>	DolphinMail	DolphinMail	DolphinMail	Dolphin for Windows
<b>DITTE</b>	Dolphin for Windows	DolphinMail	DolphinMail	Dolphin for Windows

## INSERIMENTO / MODIFICA DEI DATI

Affinché DolphinMail possa operare correttamente producendo file contenenti numeri di telefono e di fax per l'inoltro, è necessario che questi vengano inseriti senza spazi o simboli di separazione.

**SI:** 348467890

**NO:** 348/467890, 348 467890, 348 46.78.90

Allo stesso modo, gli indirizzi di posta elettronica dovranno essere inseriti rispettandone l'esatta ortografia, senza caratteri maiuscoli o spazi.

## LISTINO DEI PREZZI DOLPHIN ITALIA

DOLPHINMAIL VIENE DISTRIBUITO GRATUITAMENTE AI CLIENTI DI DOLPHIN ITALIA E NON PREVEDE LA CORRESPONSIONE DI ALCUN CANONE DI MANUTENZIONE ANNUALE.

VIENE RICHIESTO UN CONTRIBUTO "UNA TANTUM" PARI A 60 € (I.V.A. INCLUSA) PER L'ATTIVAZIONE E L'INVIO DEL PROGRAMMA.

SERVIZIO	IMPORTO UNITARIO	NOTE
<b>SMS</b>	€ 0,21 (Lit. 400)	per invio andato a buon fine
<b>FAX</b>	€ 0,17 (Lit. 310)	per invio andato a buon fine
<b>E-MAIL</b>	€ 0,21 (Lit. 400)	per invio andato a buon fine
FILE IN ALLEGATO	€ 0,11 (Lit. 200)	per file allegato
PER CLICK	€ 0,6 (Lit. 100)	per "click"
<b>ETICHETTE</b>	preventivo	

### NOTE GENERALI

- Tutti i prezzi sono esclusi da IVA al 20%.
- Condizioni di pagamento: la fattura verrà emessa a fine mese ed il relativo pagamento dovrà avvenire entro il giorno 10 del mese successivo alla sua emissione, tramite bonifico bancario.
- I prezzi indicati si riferiscono al servizio d'invio a cura di Dolphin Italia.