

Instrukcja wdrożenia usługi VIBER



Wstęp

Funkcja Viber wprowadzona została w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby rynku. Chcąc zapewnić swoim klientom najwyższą jakość obsługi, ale także innowacyjne produkty, Platforma SerwerSMS.pl postanowiła wzbogacić swoje rozwiązanie o nowe możliwości. Nie można pozostać głuchym na zmiany czasu: obecnie technologia 4G, LTE i 5G jest coraz dostępniejsza i popularniejsza. Główne firmy badawcze przewidują, że do 2020 roku 66% wszystkich telefonów na całym świecie będą stanowiły smartfony. Jest to wzrost z 45% w roku 2015.

Przyszłość należy do smartfonów i mobilnego internetu. Obecnie Operatorzy w Polsce oferują ogromne pakiety transmisji danych w ramach wykupionych ofert. Dodatkowo ogólnodostępne wifi powoduje, że komunikatory typu OTT (czyli Over-the-top), do których należy także Viber są coraz chętniej używane a ludzie doceniają to narzędzie m.in. za darmowe rozmowy międzynarodowe, darmowe wiadomości, przesył nawet dużych plików, takich jak filmy.

Wiadomości Viber mogą być wykorzystane w różnych przypadkach i w wielu branżach takich jak: bankowość i finanse, handel detaliczny, dostawcy IT, podróże, przedsiębiorstwa on-line, służby zdrowia, edukacja, administracja itp. Zastosowania obejmują ważne i wrażliwe na szybkość realizacji powiadomienia takie jak: powiadomienia transakcji / płatnicze, bezpieczeństwo, alarmy, przypomnienia, oświadczenia lub zawiadomienia, informacje dotyczące podróży lub przypomnienia o spotkaniach, alarmy pogodowe, zamówienia i wysyłki itp.

Poniżej kilka przykładów zastosowania komunikacji Viber:

- *Droga Anno, przygotowaliśmy dla Ciebie specjalną zniżkę – aż 50% rabat na Twoje ulubione buty z najnowszej kolekcji Odpowiedź TAK aby otrzymać kod rabatowy*
- *Jutro mija termin zapłaty za Twoją fakturę. Zapłać w terminie, aby uniknąć dodatkowych kosztów.*
- *Pociąg z Katowic do Warszawy jest opóźniony. Nowa godzina odjazdu planowana jest na 10:00 z peronu II. Odwiedź naszą stronę, by dowiedzieć się więcej.*
- *Drogi Janie, Twoja wizyta do dr Kowalczyk została zaplanowana na 10/10/2016 na 13:00w naszej klinice na ul. Słonecznikowej 80. W przypadku każdej zmiany bądź odwołania wizyty, prosimy odpowiedzieć na tą wiadomość, by skontaktować się z Sekretariatem.*
- *Twoja paczka nr 123456789 została przekazana kurierowi. Planowane dostarczenie jutro pomiędzy 8 a 9 rano. Odpowiedz na tą wiadomość, jeśli chcesz przełożyć dostawę na inny termin bądź godzinę.*

Zatem wysyłanie wiadomości do klientów za pośrednictwem komunikatora Viber niesie za sobą mnóstwo plusów. Najważniejsze z nich to:

- wiadomości mogą zawierać aż do 1000 znaków
- możliwość dodawania grafik/ zdjęć do wiadomości
- logo firmy widoczne jako profilowe
- możliwość linkowania do stron zewnętrznych

Inne funkcje Viber obejmują:

- Raporty doręczeń – bądź zawsze poinformowany o wszystkich doręczonych, bądź odrzuconych wiadomościach wysyłanych do użytkowników końcowych. Raporty doręczeń są dostarczane przez Viber;
- Status przeczytanych – sprawdź, czy wiadomość została przeczytana przez użytkownika końcowego lub nie;
- Okres ważności - ustaw czas potrzebny, aby system ponowił wysyłkę w przypadku, gdy nie powiodła się ona za pierwszym razem. Ponowna próba ustawiana jest przed zmianą wysyłki na inny kanał komunikacji. Okres ważności można ustawić w zakresie od 15 sekund do 24 godzin. Jeśli wiadomości w tym czasie nie da się wysłać, wiadomość automatycznie po wybranym czasie zostanie wysłana jako SMS.
- Raportowanie i dzienniki wiadomości - widok kompleksowych raportów i dzienników wszystkich wiadomości Viber.
- Rezygnacja z opcji - pozwala użytkownikom łatwo zrezygnować z przyszłej komunikacji za pomocą Viber.

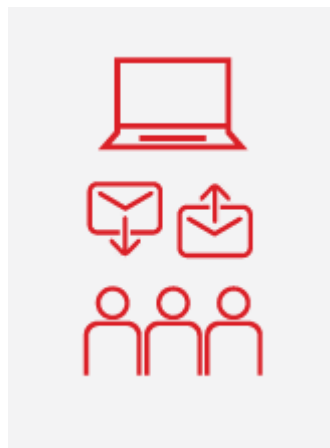
Wszystkie te cechy i funkcjonalności powodują, że komunikacja za pomocą Viber okazuje się jeszcze skuteczniejsza.

Jak to działa?

Klienci mają 2 możliwości korzystania z komunikacji Viber:



1 sposób - firma może wysłać wiadomości, ale użytkownicy nie mogą na nie odpowiadać



2 sposób - firma może wysłać wiadomości, a użytkownicy mogą na nie odpowiadać.

Odbiorcy wiadomości muszą przede wszystkim na samym początku podać swoje zgody. Ważne jest także to, aby odbiorcy mieli możliwość wypisania się z usługi na każdym etapie. Wszystkie komunikaty serwisowe muszą przestrzegać najwyższych standardów bezpieczeństwa i prywatności, są szyfrowane i dostępne tylko dla użytkownika urządzenia klienckiego. Viber nie zapisuje treści wiadomości i nie ma do nich wglądu.

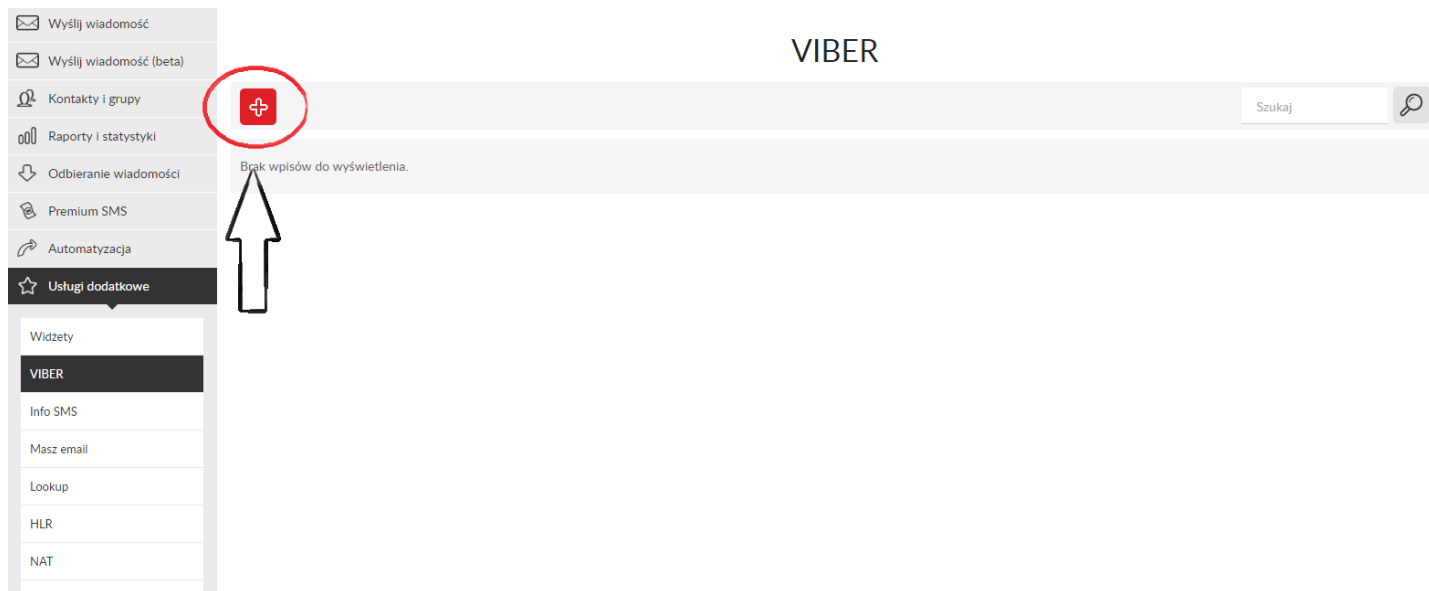
Instrukcja uruchomienia usługi Viber

Jeśli jesteś zainteresowany wprowadzeniem usługi Viber do Twojej komunikacji z klientami, poniżej znajdziesz instrukcję, która przeprowadzi Cię krok po kroku po tym procesie.

1. Zaloguj się do Panelu Klienta SerwerSMS.pl. Rozwiń menu po lewej stronie. W usługach dodatkowych znajdziesz zakładkę Viber.

The screenshot shows the 'DASHBOARD' interface of SerwerSMS.pl. On the left, a sidebar menu is visible with the 'VIBER' option highlighted in red and circled. An arrow points to this option. The main dashboard area contains several widgets: 'Rozkład ruchu wg. krajów' (World map), 'Sprawdzanie numerów w obecnym miesiącu' (Line graph), 'Kontakty i grupy' (Contact management), 'Odbiór wiadomości' (Message reception), and 'Interfejsy API' (API interfaces).

2. Po wejściu w zakładkę zobaczysz stronę bez wcześniej ustawionych nazw nadawców. Kliknij czerwony krzyżyk, aby przejść do formularza konfiguracji.



3. W nowym oknie ustal swoją nazwę firmy. Masz do dyspozycji maksymalnie 11 znaków. Uwaga – nazwa firmy nie oznacza nazwy nadawcy! Nazwa nadawcy może być taka sama, ale nie musi. Po wpisaniu nazwy kliknij w zapisz.

Ustawienia

Nazwa:






Maksymalnie 11 znaków alfanumerycznych, najlepiej określających nazwę Firmy.
Nazwa ta pokaże się w polu nadawcy w otrzymanej wiadomości na VIBER.

Akceptuję [regulamin usługi Viber](#) oraz zasady tam określone

Zapisz



4. Po zapisaniu zostaniesz przeniesiony z powrotem do okna konfiguracji Viber. Zobaczysz tam ustaloną swoją nazwę nadawcy. Aby przejść do kolejnych kroków, kliknij ikonkę ołówka, aby edytować.

VIBER


Konfiguracje			Wiadomości		
			<input type="text" value="Szukaj"/>		
Lp.	Kraj	Nadawca	Opis	Stan	Akcja
1		SerwerSMS	Wymagany min ruch o wartości określonej w regulaminie. Ruch w obecnym miesiącu: 0 Ruch w poprzednim miesiącu: 0	 Nowa	

5. Wejdiesz w formularz konfiguracji. Na samej górze dostępne są informacje, jakich danych brakuje i co musisz uzupełnić.

VIBER



Przesłanie konfiguracji do weryfikacji



Konfiguracja nie jest kompletna. Brakujące elementy:

- Brak logo
- Brak opisu typu powiadomień
- Brak opisu rodzaju powiadomień
- Brak przykładów wiadomości wysyłanych do tej pory

Aby przesłać konfigurację do weryfikacji (a następnie wysłać wiadomości na VIBER), konieczne jest uzupełnienie wszystkich wymaganych w poniższym formularzu danych. Po przesłaniu prawidłowo wypełnionego formularza aktywacji prefiksu, jeśli nie wystąpią żadne nieprawidłowości w ciągu 2-4 tygodni prefiks zostanie aktywowany. Otrzymasz powiadomienie od opiekuna konta o aktywacji prefiksu.

6. Na tym etapie ustalasz nazwę nadawcy, wgrywasz swoje logo oraz ustalasz kraj rejestracji usługi i kraj docelowej wysyłki. Domyślnie jest ustawiona Polska. Następnie wpisujesz typ powiadomień.

Ustawienia

Zaakceptowany regulamin:

Zaakceptowany dnia 2021-12-21

Pobierz

Nadawca:

SerwerSMS



Maksymalnie 20 znaków alfanumerycznych, najlepiej określających nazwę Firmy. Nazwa ta pokaże się w polu nadawcy w otrzymanej wiadomości na VIBER.

Logo:

Przełóż...

Nie wybrano pliku.



Plik JPG, GIF lub PNG o wymiarach 200x200 pikseli, który pojawi się w wiadomościach obok nazwy nadawcy.

Informacje niezbędne do weryfikacji przez VIBER

Kraj rejestracji usługi:

Polska



Gdzie podmiot realizujący usługę jest zarejestrowany.

Kraj docelowej wysyłki:

Polska



Kraj na którego numery kierowane są komunikaty.

7. Kolejny etap do wpisania rodzaju powiadomień, wybranie sposobu komunikacji (jednokierunkowa bez możliwości odpowiedzi przez klienta bądź dwukierunkowa z możliwością odpowiedzi). Podaj również treść przykładowej wiadomości wysyłanej do tej pory innymi kanałami np. SMS.

Typ powiadomień:

Branża np. finanse, sprzedaż, informacje urzędowe.

Rodzaj powiadomień:

np. promocje, windykacja, kody jednorazowe, powiadomienia personalizowane.

Sposób komunikacji:

1way 2way

Wybierz sposób komunikacji 1way czyli sama wysyłka komunikatów bez możliwości odpowiedzi lub/oraz 2way czyli możliwość odesłania odpowiedzi

Przykładowe wiadomości wysyłane do tej pory:

Historia dotychczasowo prowadzonych wysyłek komunikatów, np. przez SMS. Przesłanie przykładowych treści jest niezbędne do weryfikacji przez VIBER.


Zapisz

8. Po poprawnym zapisaniu formularza pojawi się komunikat o tym, że Twoja konfiguracja jest gotowa do weryfikacji.

VIBER

☰

Przesłanie konfiguracji do weryfikacji

 Twoja konfiguracja dla komunikatora VIBER jest gotowa do weryfikacji. Po przesłaniu konfiguracji do weryfikacji nie będzie już możliwe wprowadzanie zmian. Jeśli VIBER zatwierdzi ustawienia, komunikat powitalny zostanie automatycznie wysłany do całej przypisanej bazy kontaktów w czasie do 7 dni roboczych. Naliczone zostaną tylko te wiadomości, które udało się poprawnie dostarczyć w ramach komunikatora VIBER. Stosowny raport wraz ze statystykami zostanie przypisany do billingu oraz tej konfiguracji a powiadomienie o wysyłce zostanie przesłane na poniższy adres email.

Na tym etapie to już wszystko. Teraz Twój formularz będzie wysłany do Viber. Proces akceptacji może potrwać 7-14 dni roboczych. O pozytywnym przebiegu zostaniesz poinformowany przez SerwerSMS.pl.

W miesiącu, w którym nastąpi aktywacja nazwy nadawcy, nie ma żadnych zobowiązań. W kolejnych miesiącach gdzie nazwa jest aktywna, konieczne jest wygenerowanie ruchu (naliczonego jako wiadomości Viber) w ilości określonej w regulaminie dla danego kraju. W przypadku gdy Abonent nie wygeneruje takiego ruchu, zostanie obciążony minimalną kwotą wynikającą z regulaminu. Wyłączenie nazwy nadawcy w

Viber oraz minimalnej wartości ruchu musi nastąpić w miesiącu poprzedzającym kolejny okres rozliczeniowy z min. wyprzedzeniem 7 dni. W ciągu roku kalendarzowego można wyłączyć i włączyć nazwę nadawcy dwukrotnie.