

InforUMobile
ספר מערכת
מדריך למשתמש



5.....	הקדמה
6.....	פרק 1: הפצת הודעות SMS
6.....	מסך שליחת הודעות
6.....	מבנה המסך
8.....	הוספת תוכן להודעה
12.....	דוחות לאחר שליחה
13.....	פרק 2: דיוור בדואר אלקטרוני
13.....	יצירת דיוור אלקטרוני ב- 4 שלבים
13.....	שלב 1: פתיחה והגדרות
15.....	שלב 2: עריכת הדיוור ויציקת התוכן לתוכו
24.....	שלב 3: הגדרת רשימות התפוצה לדיוור
25.....	שלב 4: סיכום ושליחה
26.....	דוחות לאחר שליחה
29.....	פרק 3: צ'אט-בוטים
29.....	בניית בוט במערכת
29.....	פתיחה והגדרות
30.....	בחירת תבנית התסריט ועריכת הבוט
31.....	עריכת הבוט
33.....	פקדים
39.....	שליטה על תוואי השיחה ופקד הודעת שגיאה
42.....	מרכיבים נוספים על גבי בימת העריכה
46.....	פרסום הבוט
47.....	ניהול הלידים
48.....	הפצת הודעות ברודקאסט
51.....	פרק 4: שליחת הודעות קוליות IVR
51.....	הגדרות
53.....	בחירת רשימות התפוצה
53.....	סיכום והפצה
57.....	פרק 5: אוטומציה
59.....	מסך העריכה
61.....	קביעת מרווחי זמן בתהליך
63.....	שיום האוטומציה
63.....	פקדים - טריגרים
68.....	פקדים - פעולות
71.....	פקדים – פקודות

76.....	אקטיבציה של התהליך
77.....	נתונים וסטטיסטיקות
77.....	לסיכום
78.....	פרק 6: ניהול אנשי קשר במערכת
78.....	גישה לאזור אנשי הקשר במערכת
79.....	מבנה מסך אנשי קשר
80.....	יצוא אנשי קשר
80.....	שינוי סטאטוס פרטי קשר
81.....	יבוא אנשי קשר למערכת
81.....	שלב 1: טעינת אנשי הקשר שאנו רוצים להוסיף למערכת
84.....	שלב 2 - שיוך לשדות
84.....	שלב 3 - שיוך לקבוצה במערכת
85.....	שלב 4 - סיכום
86.....	ניהול קבוצות במערכת
88.....	ניהול קטגוריות קבוצות
89.....	ניהול מוסרים
91.....	ניהול שדות במערכת
94.....	פרק 7: ניהול חשבונות ומשתמשים
94.....	תפריטי המערכת
95.....	ניהול חשבונות במערכת
95.....	הירארכיית חשבונות
96.....	חיפוש
97.....	פעולות וניידות בין חשבונות
98.....	מיון וסיון במסגרת טבלאות מסכי הניהול
99.....	פתיחת לקוח חדש
100.....	פתיחת משתמש חדש תחת לקוח
100.....	הסרת נעילה ממשתמש
100.....	עריכת ישות עסקית
100.....	ניהול מכסות
102.....	מעקב אחר הקצאת מכסות
103.....	מעקב אחר שימושים
103.....	שינוי סיסמה
105.....	הגדרות
105.....	הגדרות משתמש
106.....	הגדרות מערכת
108.....	קיצורי דרך שימושיים למנהל המערכת
109.....	פרק 8: הגדרת חשבון White Label
110.....	הגדרת לוגו

110.....	הגדרת פביקון
110.....	הגדרת פוטר מערכת
111.....	הגדרת דומיין מותאם
112.....	הגדרת טקסט תחתון בדפי הנחיתה
112.....	מופע טקסט תחתון בחלונית שיחת צ'אט-בוט
113.....	הגדרת טקסט תחתון לדיוורים האלקטרוניים
114.....	תמיכה, עזרה ושירות לקוחות

הקדמה

לקוח יקר,

ברוך הבא למערכת InforUMobile.

מטרתנו ב-InforUMobile לספק לך את מירב הכלים הדיגיטליים לתקשור יעיל ונוח עם קהל היעד שלך – לקוחות, ספקים, שותפים עסקיים ועוד.

במדריך זה תמצא הסברים מפורטים אודות ערוצי ההפצה של המערכת וכן מידע לגבי פונקציות ניהול המשתמשים ותהליכים המהווים חלק ממנה.

להתמצאות קלה במדריך אנו ממליצים לעיין בתוכן העניינים שבתחילת הספר.

אנו עומדים לרשותך בכל שאלה.

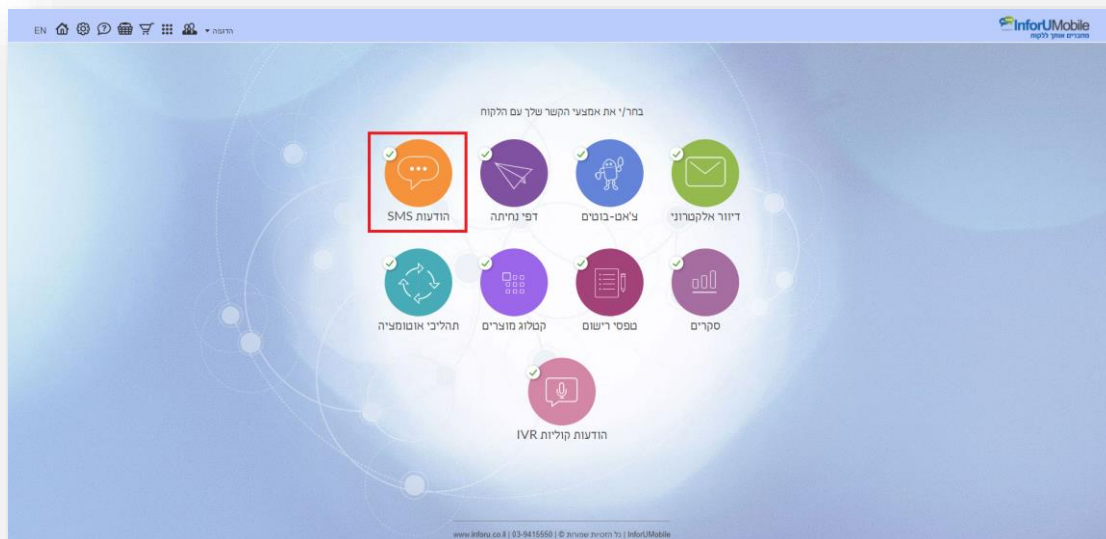
בברכה,

צוות InforUMobile

פרק 1: הפצת הודעות SMS

חלק זה של המדריך מיועד למשתמשים אשר שולחים הודעות SMS באמצעות ממשק המערכת

על מנת לגשת לאזור הודעות ה-SMS במערכת יש ללחוץ על עיגול ה-SMS הכתום במסך הבית:



כאשר מופיע אינדיקטור V על הכדור (כפי שרואים מעלה) הדבר מעיד על כך שהמשתמש פתוח לשימוש בערוץ ה-SMS. אם אין V סימן הוא שהמשתמש יכול להיכנס לערוץ, לחבר הודעות ולהתנסות בממשק אך בבואו לשלוח הודעה המערכת תתריע על כך שעליו לרכוש מכסת הודעות על מנת לממש את השליחה.

מסך שליחת הודעות

מבנה המסך



מסך השליחה מכיל את המרכיבים הבאים:

- **חלון נוסח ההודעה** – החלונית בה נקליד את נוסח ההודעה שנרצה לשלוח לקוראים שלנו. ניתן לשלב בנוסח זה תווים מיוחדים בלחיצה על כפתור האימוג'י. ניתן גם להיעזר בנוסחי הודעות מומלצים שהם למעשה תבניות של הודעות העומדות לרשותנו בלחיצה על הקישור לצד חלון ההקלדה.
- **מידע על אורך ההודעה המוקלדת** – בעת שאנו מקלידים את ההודעה המיועדת לשליחה נוכל לראות בזמן אמת כמה תווים זו מכילה. טקסט באורך של 70 תווים בעברית מכיל מקטע אחד ומחויב כהודעה אחת (באנגלית החישוב הוא לפי 160 תווים). עבור הודעה שמכילה יותר מ-70 תווים יחידת החיוב היא 67 תווים למקטע. הללו נספרים כבר מהמקטע הראשון (באנגלית יחידת החיוב היא 153 תווים). באופן כללי ניתן לשלוח הודעה עם עד 1000 תווים וזו מגיעה לנמענים כהודעה משורשרת (כמקשה אחת ולא מפוצלת על אף שהיא מחולקת למקטעים לפי התחשיב המצוין מעלה).
- **זיהוי שולח** – מקובל בשליחת הודעה להזדהות בעזרת שם או מספר טלפון אותו הנמענים יראו על גבי מסך הנייד שלהם כשההודעה תתקבל. שדה זיהוי השולח מאפשר להגדיר את פרטים אלו. במידה ונבחר להזין שם יהיה עלינו להשתמש בתווים של אותיות אנגלית בלבד ללא רווחים. ניתן להקליד עד 11 תווים.
- **מועד השליחה** - ניתן להגדיר את המועד הרצוי לשליחת ההודעה. מועד זה יכול להיות מידי-מידי עם הלחיצה על כפתור השליחה - או עתידי - במועד דחוי שנוח לנו.
- **טפטוף** - ניתן לקבוע את קצב שיגור ההודעות עם מרווחי זמן של שניות בין הודעה להודעה. פונקציה זו שימושית כאשר אנו מפיצים למספר רב של נמענים בו זמנית ומעוניינים לווסת את קצב קבלת המענה מהם.
- **תיג** – מאפשר לתת שם לקמפיין ובצורה זו לאתר בקלות הודעות המקושרות אליו.
- **הגבלת שליחה** - ניתן לקבוע שנמענים אליהם הופצה הודעה במספר מוגדר של ימים אחרונים לא יקבלו את ההפצה הנוכחית. דבר זה מאפשר לייצר בצורה אוטומטית תקופת צינון בין הודעה להודעה במטרה שלא להעמיס על המקבל. ברירת המחדל של המערכת עומדת על 7 ימים אך ניתן לשנות זאת ולהגדיר איזה ערך מספרי שרוצים. בכדי להפעיל את הגבלת השליחה יש לסמן את תיבת הסימון מימין לה.
- **חלונית הגדרת הנמענים להפצה** - בה נגדיר את אנשי הקשר המיועדים לקבלת ההודעה בחלוקה לשלושה סוגים:
 - **לשונית מספרי טלפון** – בלשונית זו ניתן להקליד את מספרי הטלפון של הנמענים בצורה ידנית או להעתיק ולהדביק אותם בטור מספרים הישר מקובץ Excel, Word או Notepad. אין משמעות אם המספרים מוכנסים עם או בלי 0 בתחילתם או עם או בלי מקף. בעת השליחה המערכת מבצעת אוטומטית סינון של מספרים כפולים ואינה שולחת את ההודעה למספרים שאינם תקינים.
 - **לשונית אנשי קשר** – מאפשרת לבחור מתוך רשימת כלל אנשי הקשר שטענו למערכת את הנמענים הייעודיים לקבלת ההודעה. ניתן לבצע חיפוש בין כלל אנשי הקשר שהוזנו על מנת לאתר בקלות את האנשים הרלוונטיים.
 - **לשונית קבוצות** -במידה והוגדרו קבוצות נמענים במערכת ניתן לבחור קבוצה אחת או יותר אליה ההודעה תשלח.
- המערכת יודעת לשלב בין שלושת האופציות, כך שניתן לשלוח הודעות הן למספרי טלפון שהודבקו בחלונית מספרי טלפון, הן לקבוצות נבחרות והן לנמענים בודדים ללא קשר לזיקתם לקבוצה זו או אחרת. כאמור, לא מתבצעת שליחה כפולה למספר נתון במקרה של חפיפה.
- **הודעת בדיקה** - ניתן להזין מספר טלפון אליו ההודעה תשלח לבדיקה, מבלי שהיא תשלח לנמענים שהוגדרו לקבלתה בעת ההפצה הכוללת. מומלץ להשתמש באפשרות זו לפני שילוח ההודעה בתפוצה רחבה על מנת לוודא שהמלל בה תקין, שאין שגיאות ושהכול כשורה.

- **כפתור שלח SMS** - כפתור שליחת ההודעה בהתאם לכל הפרמטרים שהוגדרו במסך. ההודעה לא תשלח מבלי שנלחץ על כפתור זה.

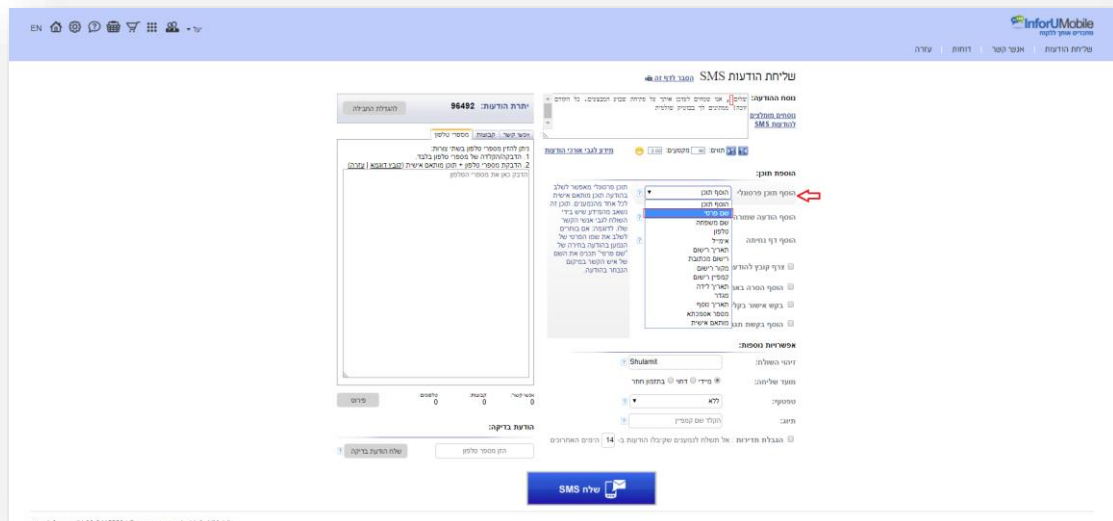
הוספת תוכן להודעה

את הטקסט שאנו משלבים בחלונית נוסח ההודעה ניתן לעבות במגוון סוגים של תכנים.

- **תוכן פרסונלי** - ניתן להוסיף להודעה שנשלחת פרמטרים פרסונליים, כמו למשל שם פרטי. על ידי כך, כל נמען המקבל את ההודעה יראה אותה בנוסח המותאם לו אישית, דבר שהופך את העברת המסר בהודעה להרבה יותר אפקטיבי.

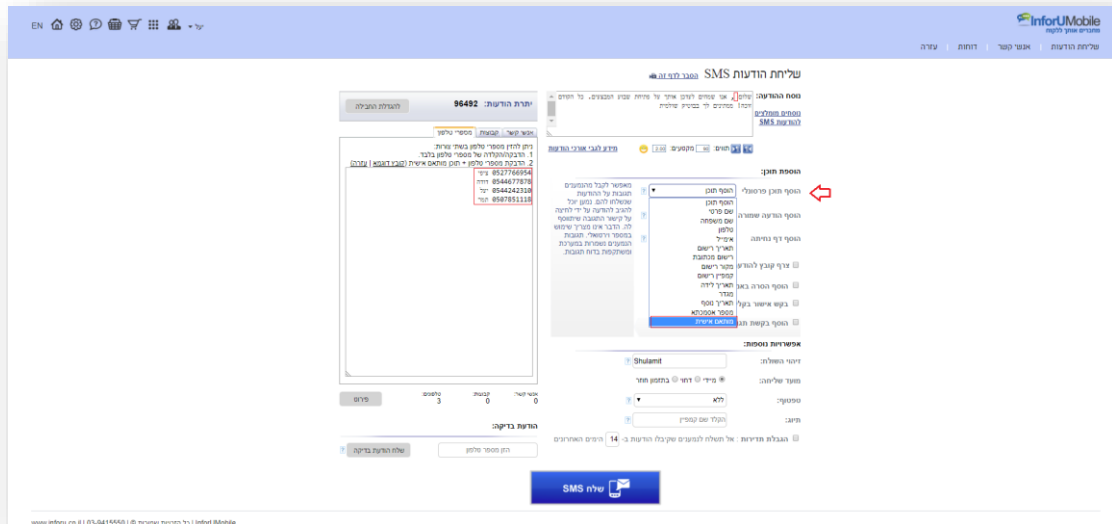
כאשר אנו רוצים להוסיף תוכן מותאם אישית להודעה שנשלחת לרשימת נמענים **מצויים באנשי הקשר שלנו במערכת**, יש:

- לבחור את אנשי הקשר אליהם אנו רוצים לשלוח את ההודעה.
- להקליד את נוסח ההודעה בחלון ההודעה.
- בנקודה בה אנו רוצים לשזור את הפרמטר הספציפי של התוכן הפרסונלי (כאמור – שם פרטי / שם מלא/ עיר מגורים וכו') יש להעמיד את סמן העכבר.
- לבחור מרשימת הפרמטרים הפרסונליים את הפרמטר הרצוי. זה ישתלב במקום שיעדנו לו בחלונית הנוסח.



כאשר אנו רוצים להוסיף תוכן מותאם אישית להודעה שנשלחת לנמענים **שאינם מצויים באנשי הקשר שלנו במערכת** (נמענים מזדמנים או רשימה שאין ברצוננו לשמור באנשי הקשר הקבועים שלנו), יש:

- להדביק **שתי** עמודות של מידע בחלונית הדבקת מספרי הטלפון – בראשונה את מספר הטלפון של הנמענים שיקבלו את ההודעה, בשניה והתוכן הפרסונלי שלהם.
- להקליד את נוסח ההודעה בחלון ההודעה.
- בנקודה בה אנו רוצים לשזור את הפרמטר הספציפי של תוכן הפרסונלי (כאמור – שם פרטי / שם מלא/ עיר מגורים וכו') יש להעמיד את סמן העכבר.
- לבחור מרשימת הפרמטרים הפרסונליים את הפרמטר **מותאם אישית** (האפשרות האחרונה ברשימה).



- **הודעות שמורות** – במקום להקליד בכל פעם מחדש את נוסח ההודעה, במידה ויש לנו נוסח חוזר, ניתן לשלוח הודעות ששמרנו מראש במערכת. על מנת לבחור הודעה שמורה, יש ללחוץ על כפתור "הוסף הודעה שמורה" ולבחור בהודעה הרצויה.

יצירת הודעה שמורה נעשית בצורה הבאה:

- יש להיכנס ל"הודעות שמורות" תחת לשונית שליחת הודעות בתפריט.
- בראש הדף מצד ימין יש ללחוץ על "צור הודעה".
- בחלון שנפתח יש להגדיר את שם ההודעה (מקבל ההודעה אינו רואה את השם, זה רק לצרכים תפעוליים של השולח) ומתחת את תוכן ההודעה שתשלח.
- בסיום יש ללחוץ "שמור".

- **דף נחיתה סלולרי** – ניתן לצרף לכל הודעת SMS שנשלחת דף נחיתה סלולרי. דף נחיתה הוא **אמצעי מצוין** להעביר מסר צבעוני, שיווקי, עשיר ומניע לפעולה. ניתן לשלב בדף את לוגו בית העסק ומאפייני המיתוג שלו, תמונות, סרטונים, מפות וניווט, טופס, כפתור חיוג מהיר, כפתורי שיתוף ברשתות חברתיות ועוד אלמנטים רבים שישלימו את הודעת ה-SMS הנשלחת ויסייעו להמיר יותר נמענים ללקוחות פעילים. את דף הנחיתה שולחים באמצעות לינק גלישה מקוצר המוכנס לתוך נוסח הודעת ה-SMS.



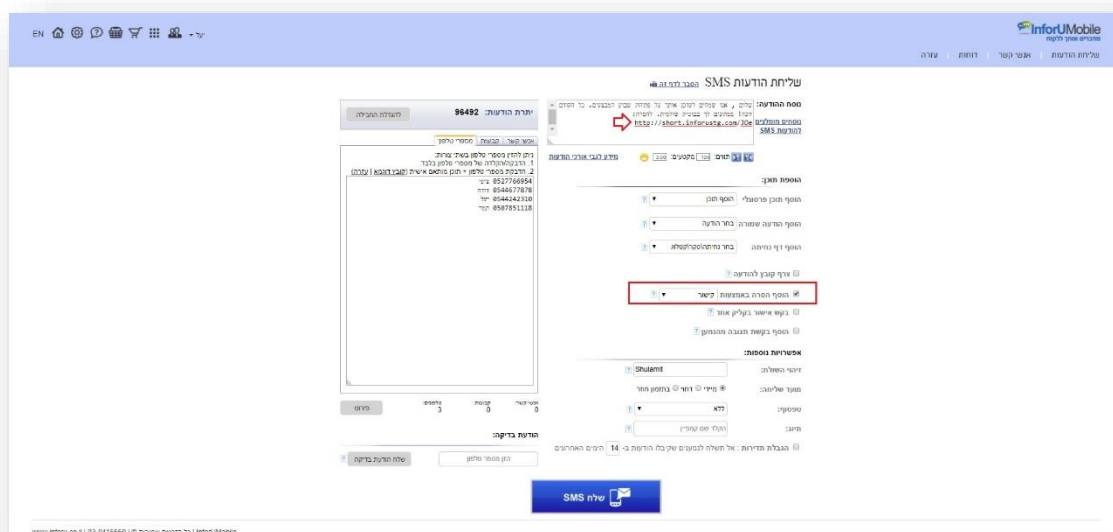
ניתן לייצר דפי נחיתה בקלות ובפשטות באמצעות אשף בניית דפי הנחיתה במערכת.

במידה ונרצה לדעת מי מבין הנמענים מילא טופס בדף הנחיתה שצורף להודעה, מבלי לבקשם להזדהות, יש לסמן את אפשרות "אפשר זיהוי הגולש". לתשומת לבך: בחירה באפשרות זו מאריכה את הקישור שמשולב בהודעה שכן היא כוללת את מספר הטלפון של הנמען.

- צرف קובץ להודעה** - מאפשר לצרף קובץ PDF או תמונה (Jpeg, PNG) להודעה שנשלחת (הגבלת גודל - 300K). בבחירת אפשרות זו תתבקש לעלות קובץ מהמחשב שלך. קובץ זה ישולב בנוסח ההודעה בתצורה של קישור. לחיצה על הקישור בצד הנמען תוריד את הקובץ לטלפון הנייד שלו. על מנת לדעת איזה מבין הנמענים הורידו את הקובץ שנשלח בהודעה יש לסמן את אפשרות "אפשר זיהוי המוריד". בחירה באפשרות זו מאריכה את הקישור שמשולב בהודעה. מידע אודות הנמענים שהורידו את הקובץ משתקף ב"דוח הורדות" תחת תפריט "דוחות".

- הוסף הסרה מרשימת תפוצה** - מאפשר לנמענים שקיבלו את ההודעה להסיר עצמם מרשימת התפוצה שלך. משמעות ההסרה היא שהמערכת מכניסה את המספר המוסר ל"רשימה שחורה" שלא תאפשר להפיץ להם הודעות בעתיד, גם במקרה שיעשה ניסיון לשלוח הודעה לאותו נמען. המערכת מאפשרת שני סוגי הסרות לבחירתך:

- הסרה באמצעות קישור** - להודעה מתווסף קישור שבלחיצה עליו מקבל ההודעה מועבר לטופס בו הוא מזין את מספר הטלפון שלו, מקליד תווי Captcha ובלחיצה על אשר הסרתו נכנסת לתוקף.



במידה ורוצים לחסוך מהנמען את הצורך למלא את מספר הטלפון שלו בטופס ההסרה, ניתן להיכנס לתפריט גדרות משתמש, שם לסמן V באפשרות "שרשור מספר טלפון". אופציה זו מאריכה את הקישור שמופיע בהודעה שכן זה כבר מכיל את מספר הטלפון של הנמען.

- **הסרה באמצעות SMS חוזר למערכת** – להודעה מתווסף טקסט קצר. נמען המקבל אותה ומשיב לה בנוסח המדויק המתבקש להסרה מוסר מהרשימה. בבחירה באפשרות זו זיהוי השולח משתנה ומוגדר לפי המערכת (להבדיל מזיהוי ברירת המחדל שלך או כל זיהוי שהכנסת במסך השליחה).



ככלל - ניתן לשנות את נוסח מלל ההסרה שמתווסף להודעה - "להסרה" - בטקסט אחר לבחירתכם על ידי הכנסת הטקסט החדש בחלון הקלדת ההודעה או באמצעות הגדרת ברירת מחדל במסך הגדרות משתמש. אולם, בכדי להבטיח את תקינות מנגנון ההסרה **אין** לשנות את הקישור או את מלל ההשבה.

- **בקש אישור בקליק אחד** - מאפשר לנמענים לאשר את קריאת ההודעה שקיבלו. שימושי במיוחד כאשר להודעה יש אופי תפעולי או מבצעי והשולח זקוק לאשרור על קריאתה מעבר לקבלת אישור הגעתה למכשיר הטלפון של הנמען. בבחירה באפשרות זו יתווסף קישור לנוסח ההודעה. לחיצה עליו על ידי הנמען תאשר את הקריאה. מידע לגבי אישורי הקריאה משתקף בדוח אישורי הודעות וכן בעמודת סטטוס ב"דוח הודעות מפורט".
- **הוסף בקשת תגובה מהנמען** - מאפשר לקבל מהנמענים תגובות על ההודעות שנשלחו להם. בבחירה באפשרות זו מתווסף קישור לנוסח ההודעה. בלחיצה עליו על ידי הנמען יפתח מסך בו יוכל הנמען להקליד את תגובתו ולשגר אותה לשולח ההודעה. מנגנון זה אינו מצריך מהשולח להחזיק מספר וירטואלי. תגובות הנמענים נשמרות במערכת ומשתקפות ב"דוח תגובות" תחת תפריט "דוחות".

דוחות לאחר שליחה

דוח הודעות מפורט מאפשר לראות את פרטי כל ההודעות שנשלחו מהמערכת, בחלוקה לפי מספרי הטלפון אליהם ההודעות נשלחו וזמני השליחה. נגיע אליו מתפריט המערכת תחת לשונית דוחות:



לצד כל הודעה בדוח, מפורט סטטוס השליחה שלה לפי מפתח:

- **נשלחה** - שווה ערך ל- ההודעה הגיעה למפעיל הסלולרי, משם היא צפויה להיות מועברת למכשיר הטלפון של הנמען.
 - **התקבלה** - ההודעה הגיעה בוודאות ובאופן תקין לנמען (הסטטוס השכיח ביותר).
 - **אושרה** – ההודעה הגיעה ליעדה והנמען לחץ על קישור "אישור בקליק אחד" שהתווסף על ידי השולח לנוסח ההודעה.
 - **לא התקבלה** - ההודעה נשלחה, לא הגיעה ליעדה וגם לא תגיע אליו. הסיבות השכיחות לכך הן שהמספר לא קיים או שקו הטלפון מנותק/ אינו זמין תקופה ארוכה.
- תחת תפריט הדוחות ניתן למצוא מגוון רחב של דוחות נוספים. ביניהם דוח הודעות עתידיות, המאפשר למחוק הודעות שתכננו לשלוח בעתיד במקרה שחל שינוי, דוח שליחות חודשי, דוח הורדת קבצים, דוח חיפוש הודעות לאיתור הודעות שנשלחו בעבר, דוח תגובות להודעות ועוד.

פרק 2: דיוור בדואר אלקטרוני

חלק זה של המדריך מיועד למשתמשים אשר שולחים דיוורים אלקטרוניים באמצעות ממשק המערכת

על מנת לגשת לערוץ הדיוורים האלקטרוניים במערכת יש ללחוץ על כדור הדיוורים הירוק במסך הבית:

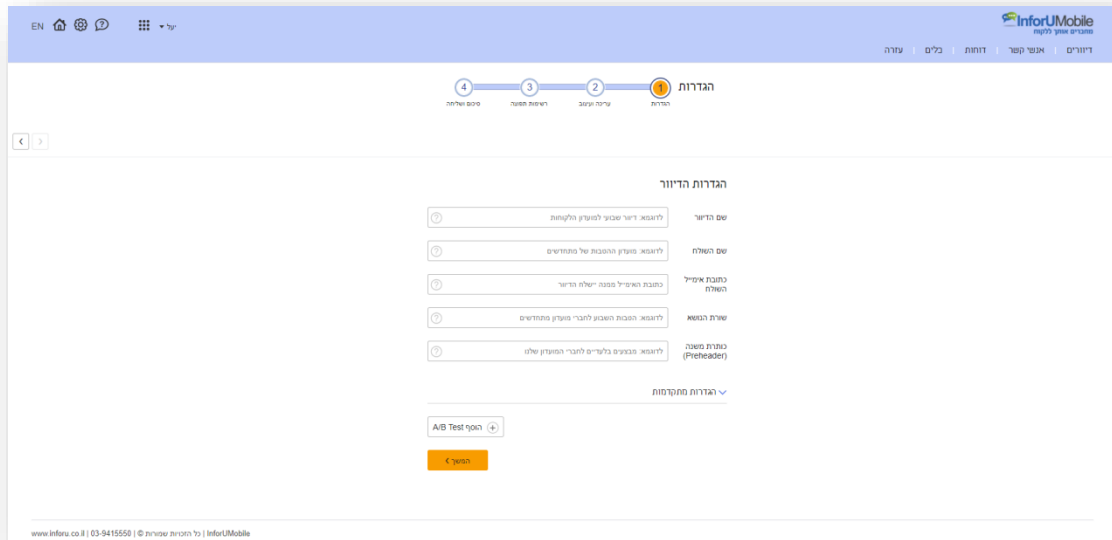


כאשר מופיע אינדיקטור V על הכדור (כפי שרואים מעלה) הדבר מעיד על כך שהמשתמש פתוח לשימוש בערוץ הדיוורים. אם אין V סימן הוא שהמשתמש יכול להיכנס לערוץ, לייצר דיוורים ולהתנסות בממשק אך בבואו לשלוח דיוור המערכת תתריע על כך שעליו לרכוש מכסת דיוורים על מנת לממש את השליחה.

יצירת דיוור אלקטרוני ב- 4 שלבים

שלב 1: פתיחה והגדרות

לחיצה על כדור הדיוורים מובילה אותנו אל מסך הדיוורים בו נראה רשימה של הדיוורים שיצרנו במערכת. ליצירת דיוור חדש. יפתח לנו אשף יצירת הדיוורים בו נראה את השלב הראשון - אזור הגדרות הדיוור. בנקודה זו נידרש להכניס את ההגדרות הבאות שילוו את הדיוור שלנו:

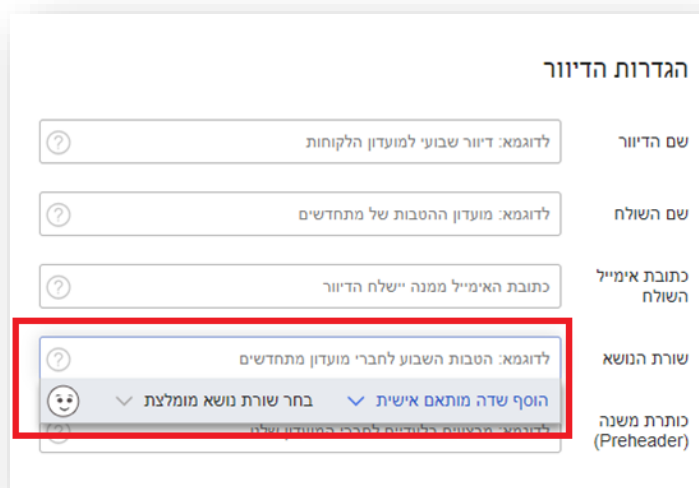


שם הדיוור - שם פנימי לזיהוי במערכת. הנמענים שלי אינם חשופים לשם הזה.

שם השולח - השם שיופיע תחת שדה "מאת" בתיבת הדואר של הנמענים שלי.

כתובת אימייל השולח - כתובת האימייל שלי כשולח הדיוור. אם אני מעוניין לקבל פניות חוזרות מהדיוור יש להזין בפרט כתובת דואר רלוונטית.

שורת נושא - שורת הנושא של הדיוור שמופיעה בתיבות הדואר של הנמענים. לשורה זו יש חשיבות מרובה שכן לעיתים היא קובעת אם הדיוור יפתח ויקרא בידי הנמען. מומלץ ששורה זו תכיל עד 50 תווים. כדאי לשלב בה פרמטר אישי המסייע בהעברת מסר ייחודי לכל נמען, למשל הכללת שמו הפרטי. את זאת נעשה בלחיצה על הקישור **הוסף שדה מותאם אישית** אשר מופיע כאשר אנו נוגעים עם העכבר על שדה שורת הנושא. ניתן כמו כן להיעזר בנוסחים של **שורות הנושא המומלצות** של המערכת ולהוסיף צבע למשיכת תשומת הלב של הקוראים בעזרת **אימוג'י** ותווים מיוחדים שיופיעו לצד הטקסט שנגדיר.

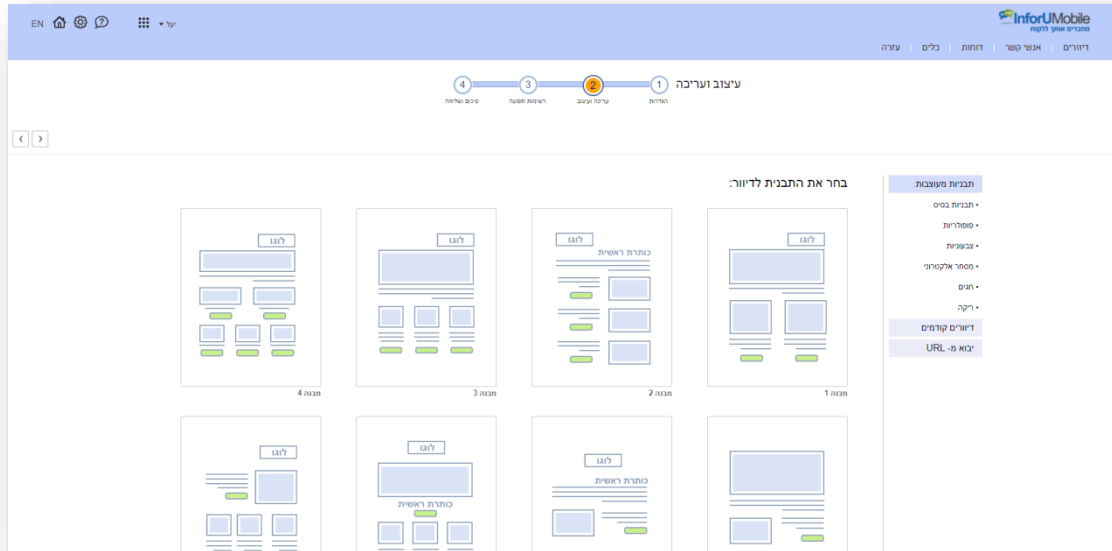


כותרת משנה - שורת הטקסט שהנמענים רואים בתיבת הדואר שלהם בזיקה לשורת הנושא. כותרת זו משמשת לחיזוק המסר השיווקי של הדיוור. אין חובה להגדירה אך בהחלט מומלץ.

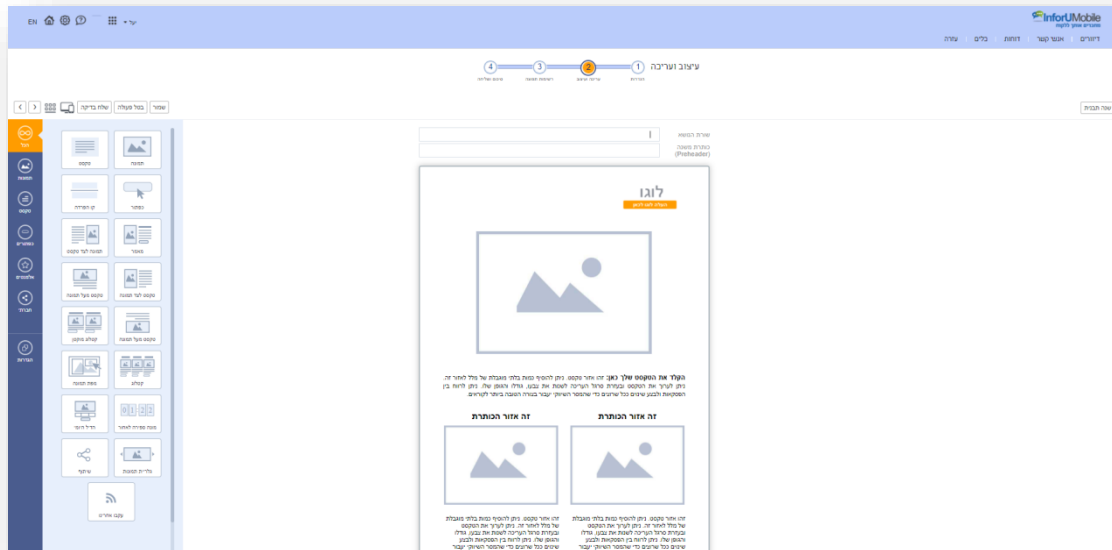
בסיום עריכת ההגדרות יש ללחוץ על כפתור המשך בתחתית המסך.

שלב 2: עריכת הדיוור ויציקת התוכן לתוכן

עריכת הדיוור מתחילה מבחירת התבנית העיצובית שלו בלובי תבניות המערכת, שם נמצא את שלל התבניות מחולקות לפי קטגוריות (בצדו הימני של המסך):



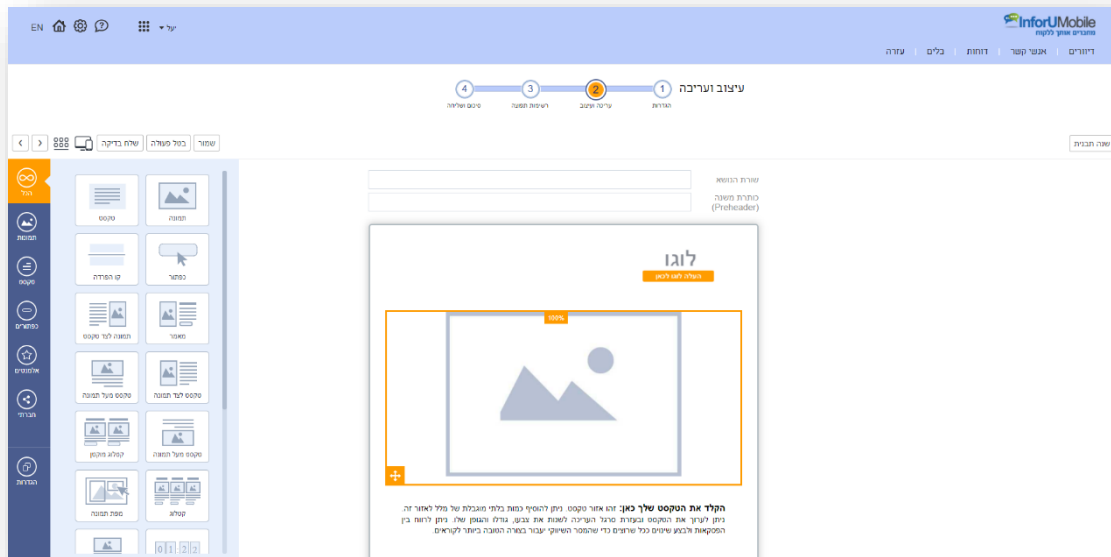
נבחר בתבנית שעונה על הצרכים העסקיים שלנו ונעבור אל מסך העריכה של הדיוור:



מסך זה מחולק לשני חלקים עיקריים - במרכז בימת העריכה ושלל האלמנטים בתוכה. מצידה השמאלי תפריט הפקדים אותם ניתן לגרור לבימת העריכה כדי לצקת בדיוור תוכן.

מבנה בימת העריכה - בלוקים, אלמנטים והקשר ביניהם

הבימה מחולקת לבלוקים רחביים. הללו מוארים במסגרות כתומות כאשר עומדים עם סמן העכבר עליהם.

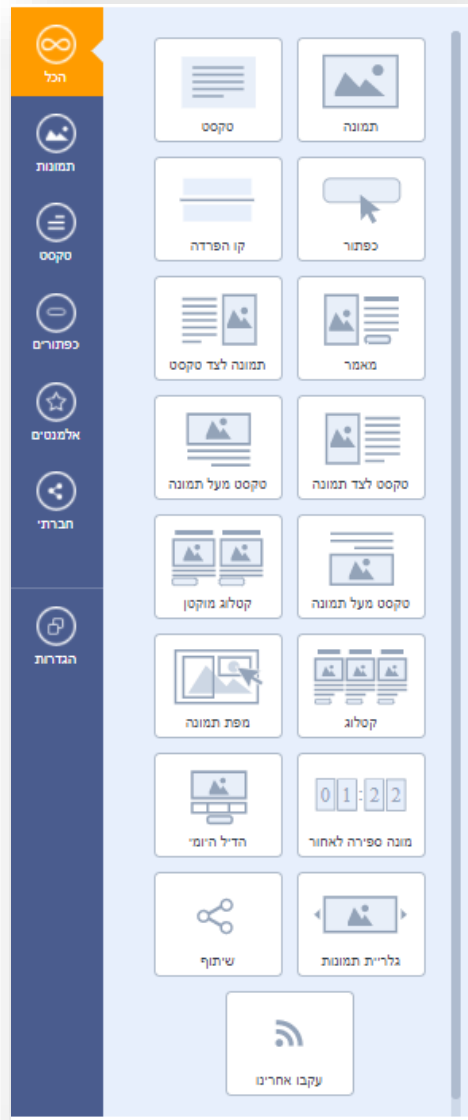


הבלוקים מהווים את התושבת לאלמנטים בתוכם – טקסט, תמונות, כפתורים וכו'. האלמנטים מסודרים בתוך הבלוק במסגרת עמודות. סידורם הוא פונקציה של כמה עמודות נקבע שיהיו לבלוק. בלוק עם הגדרת עמודה 100% יחזיק בתוכו אלמנט בודד בראיה רחבית. בלוק עם הגדרה של 50%-50% יושיב בתוכו שני אלמנטים זנ לצד זה, וכן הלאה.

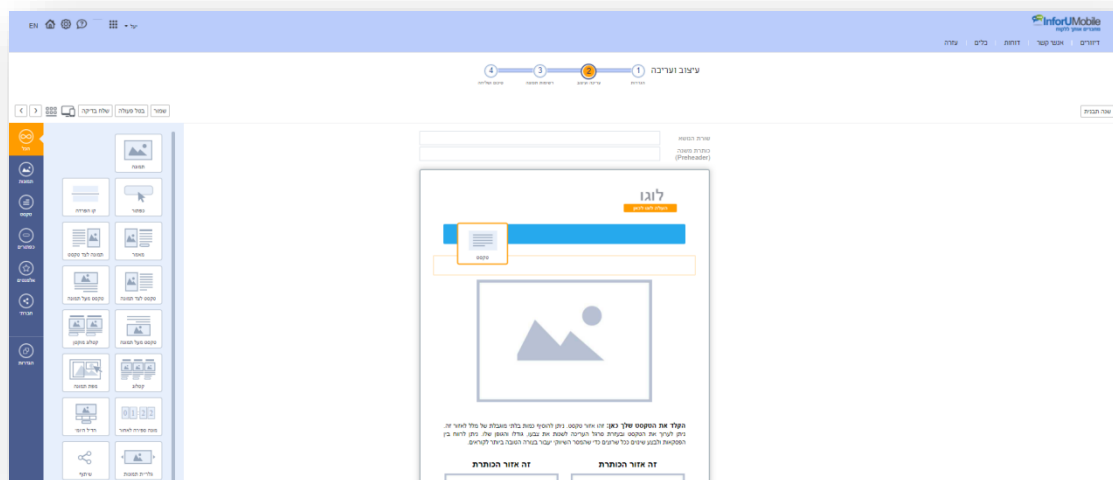
עורך הדיוורים מבוסס על עקרון ה- Drag & Drop. כל בלוק ניתן להזזה לאורך בימת העריכה על ידי תפיסה בפניתו השמאלית והנעתו בעזרת העכבר למיקום החדש הרצוי. כל אלמנט ניתן להזזה גם כן - הן בתוך הבלוק הנתון בו הוא יושב בעמודה שלו, הן בין עמודות בבלוק, והן בין בלוקים. הדבר נעשה על אותו עקרון פשוט של תפיסה, גרירה ועזיבה במיקום הנבחר. כל בלוק וכל אלמנט בבימת העריכה ניתן לשכפול, מחיקה ועריכה בלחיצה על כפתורי הפעולות בחלון ההגדרות.

מבנה תפריט הפקדים

התפריט מחלק את סוגי פקדים לפי קטגוריות. בלחיצה על כל אייקון בצד השמאלי של התפריט נראה את הפקדים המשויכים לאותה קטגוריה. ניתן למצוא בתפריט פקדים של מרכיבים בדידים, כמו כפתור או תמונה. ניתן למצוא בו גם מקבצי מרכיבים כמו טקסט לצד תמונה או קטלוג:



בבואנו לגרור פקדים מהתפריט לבימה מופיעות על שטח הבימה מסגרות עזר המסמנות לנו היכן ניתן למקם את המרכיבים או במסגרת בלוקים קיימים או כבלוקים חדשים ונוספים על הקיימים.



עריכת בלוק

עריכת הבלוק נעשית באמצעות לחיצה על פינתו השמאלית התחתונה. בלחיצה נפתח חלון הגדרות הבלוק.



חלון זה מורכב מהגדרות הבאות:

עמודות - מספר העמודות שיחלקו את הבלוק כנגזרת מהרכב האחוזים הנבחרים. הגדרה של 100% משמעותה עמודה אחת לכל רוחב הבלוק. 33%-33%-33% פירושה שלוש עמודות שוות רוחב וכו'. ניתן לשחק עם הגדרות העמודות בלחיצה על חץ התפריט היורד ובחירה באופציית החלוקה הרצויה.

בשינוי הגדרות העמודות והפחתת עמודות בבלוק נתון (למשל מעבר מבלוק של שלוש עמודות לשתיים), העמודה שתגרע היא השמאלית ביותר. לאחר גריעתה יוותרו שתי העמודות הימניות שיתפסו כל אחת כעת יותר רוחב שכן הן תתפרסנה על השטח שהתפנה מהעמודה שנגרעה. בהוספת עמודה לבלוק נתון (למשל מעבר מבלוק של 2 עמודות ל- 3), העמודה השמאלית ביותר תשוכפל ליצירת התוספת והעמודות המקוריות תתכווצנה בכדי לפנות מקום לחדשה. רוחב המרכיבים שיושבים בעמודות יתעדכן בצורה אוטומטית על ידי המערכת.

רווח - הרווח שמעל, מתחת ולצדי הבלוק בנקודות פיקסל.

מסגרת - המסגרת שתופיע סביב הבלוק ותתחום אותו. ניתן לבחור בצבע שלה, בעובי שלה ובתצורה שלה (קו רציף, מקווקוו, מנוקד וכו').

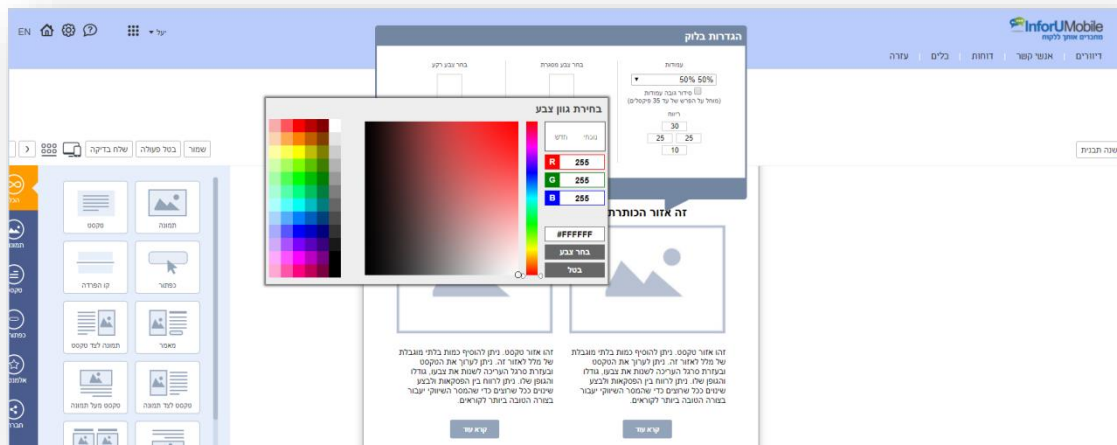
צבע רקע - הצבע שימלא את הבלוק, ישב בגב כל האלמנטים שבו וביניהם. בלחיצה על צבע הרקע נפתח חלון הגדרות צבע בו ניתן להגדיר גוון על ידי אחת מהפעולות הבאות:

בחירה מהגוונים בתפריט

הנעת מכוון העכבר על גבי פלטת הצבעים

הגדרת ערכי RBG

הגדרת מספר גוון ספציפי (אין חובה לרשום את ה-#)

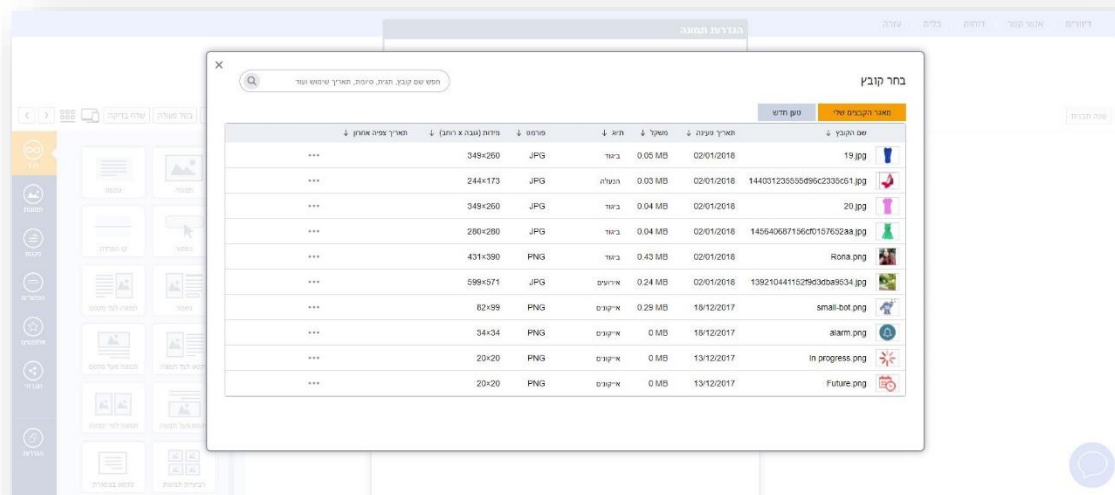


עריכת תמונה

עריכת תמונה מתבצעת בלחיצה עליה בבימת העריכה, אז נפתח חלון הגדרותיה. כדי לעלות תמונה יש ללחוץ על תמונת התצוגה הקטנה מימין למעלה ולבחור תמונה חלופית מהמחשב.

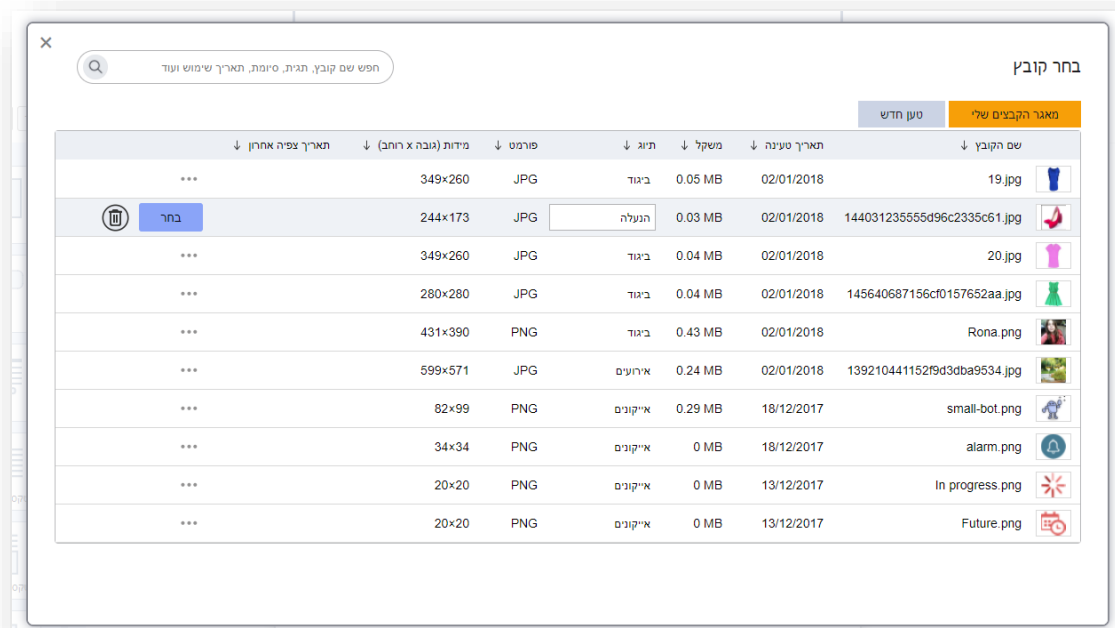


עם הלחיצה יפתח מאגר הקבצים שלנו במערכת. במאגר זה נמצאים כל הקבצים שטענו עד כה ושבחרנו לשמור בו.

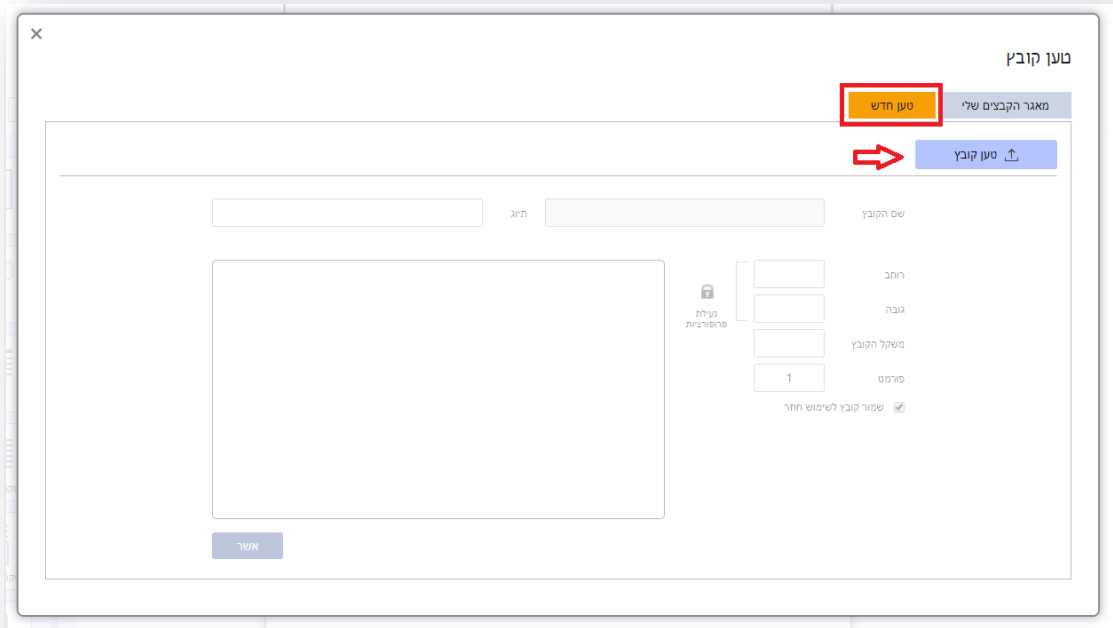


ניתן למיין את הקבצים לפי שם, תאריך טעינה, משקל, פורמט ועוד. לכל קובץ ניתן להצמיד תגית תיוג ובכך לעשות קטגוריזציה של קבצים לפי נושאים. ניתן לראות מתי בפעם האחרונה הקובץ נצפה. במקרה של דיוורים אלקטרוניים תאריך צפייה אחרון הוא התאריך העדכני ביותר בו הקובץ הוצג בתיבת הדואר של איש קשר שפתח את הדיוור. ניתן למחוק קבצים מהמאגר וכמובן לטעון חדשים.

אם נרצה לשלב בדיוור קובץ תמונה שכבר קיים במאגר נעמוד על השורה הרלוונטית ונלחץ על כפתור **בחר**:

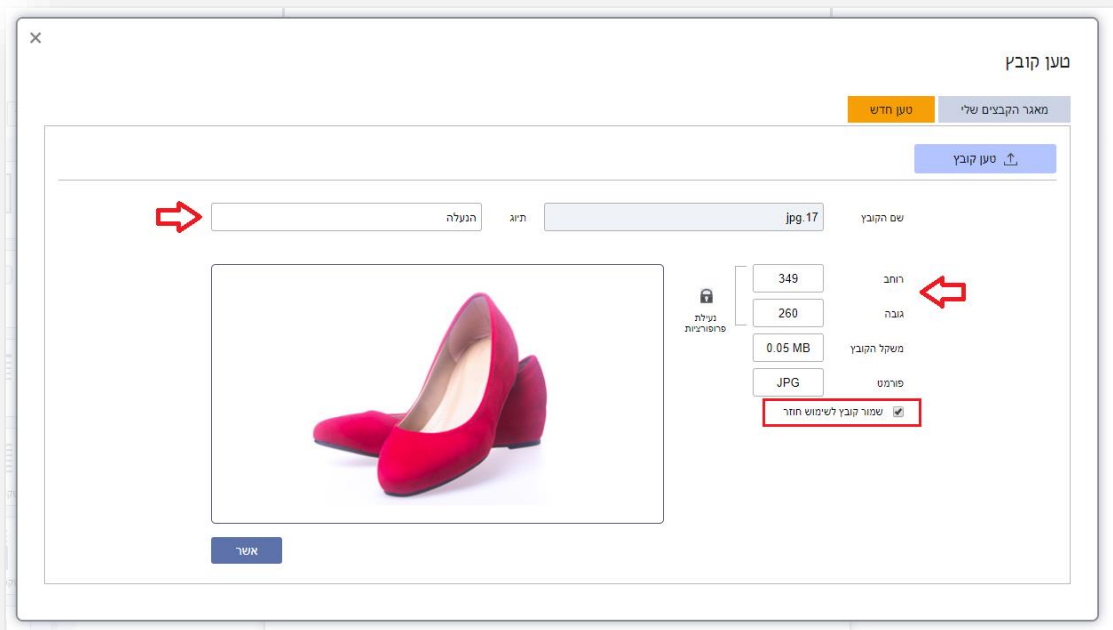


אם נרצה לשלב בדיוור קובץ שלא קיים במאגר נלחץ על לשונית **טען חדש** ולאחריה על כפתור **טען קובץ**:



נעלה את הקובץ מהמחשב שלנו ונבצע התאמות במידה ונרצה. נוכל למשל להגדיר את התיוג שלו, דבר שיעזור לנו לאתר אותו בעתיד במאגר.

חשוב- על מנת שהקובץ יעמוד לרשותנו במאגר (יופיע ברשימת הקבצים תחת לשונית מאגר הקבצים שלי) יש לוודא כי אפשרות **שמור לשימוש עתידי** מסומנת.



בסיום נלחץ **אשר**. חלונית המאגר תיסגר ונוכל לראות את הקובץ משולב בדיוור שלנו.

גם בחלונית הגדרות התמונה בבימת עריכת הדיוור ניתן לשחק עם הגדרות גודל התמונה בשינוי ערכי האורך והרוחב שלה. לחיצה על המנעול משמרת פרופורציות והפוך. הגדרות הגודל גמישות עד גבול רחב עמודת הבלוק בה התמונה יושבת. לאמור, תמונה שיושבת בעמודת 25% לעולם לא תוכל להיות בעלת רוחב של יותר מ- 150 פיקסל (רבע מ- 600 פיקסל). במידה ואנו רוצים שהתמונה תהיה רחבה

יותר יש להפחית את מספר עמודות הבלוק כדי לאפשר לה תושבת יותר מרווחת בעמודה בה היא מצויה.

ניתן להגדיר בחלונית את תגית הטקסט של התמונה. מדובר בטקסט שמופיע כחלופה לתמונה במקרים בהם זה נחוץ (למשל לצורך הנגשת הדיור לכבדי ראייה)..ניתן להגדיר פעולות באנשי קשר שיבוצעו ביחס לנמענים שלחצו על התמונה (הוספה לקבוצה, גריעה מקבוצה, סימון שדה מותאם אישית ועוד) וכמובן ניתן להגדיר קישור לתמונה שבלחיצה עליה יוביל לכתובת אינטרנט חיצונית לדיור (למשל - אתר בית העסק).

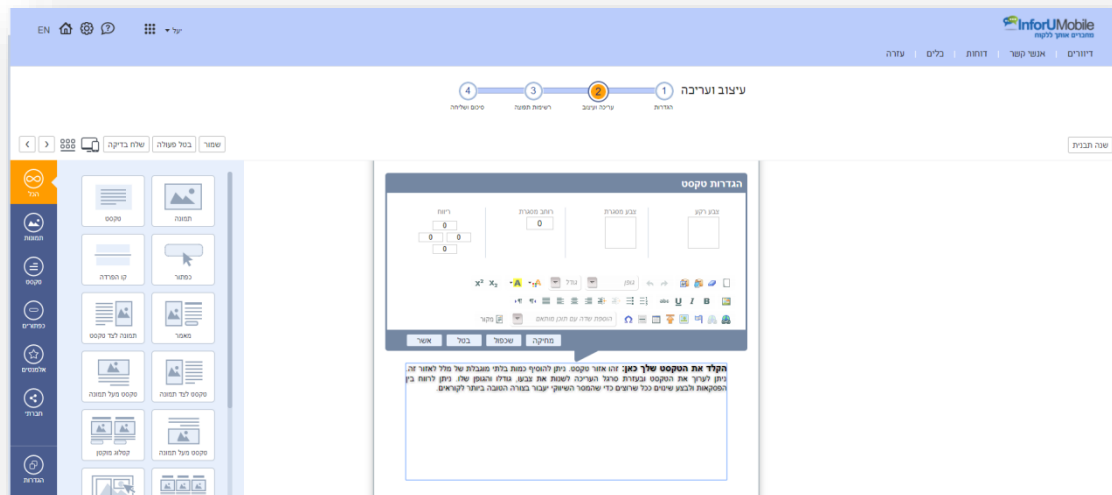
ניתן לשחק עם הגדרות היישור לרוחב של התמונה במסגרת העמודה - בחירה בין מרכז, שמאל וימין - וניתן להגדיר את הרווח מעל, מתחת ולצדי התמונה(padding) .

כדי להחיל את ההגדרות על התמונה יש ללחוץ אשר.

חשוב - לחיצה על אשר בהגדרות האלמנטים והבלוקים אינה מקבילה לשמירה. כדי לשמור שינויים בדיור יש ללחוץ בכל עת על כפתור שמור בראש או בתחתית המסך.

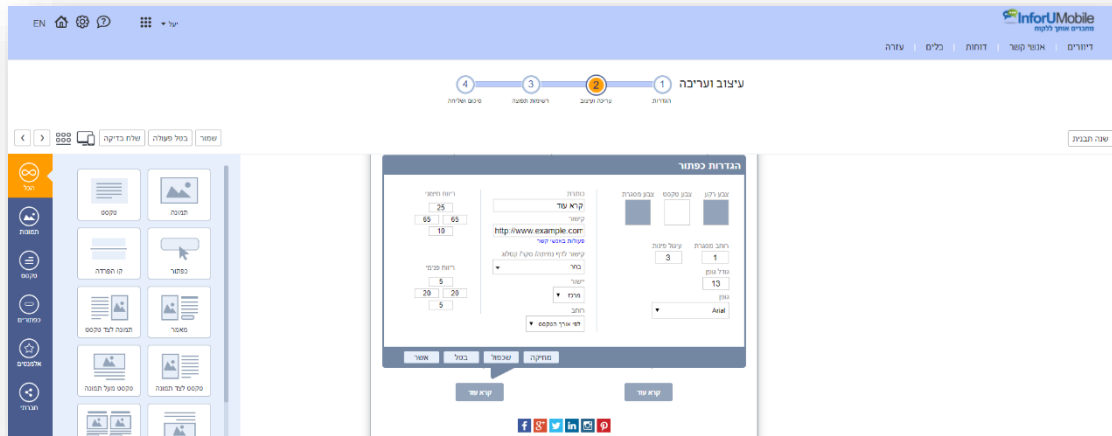
עריכת טקסט

עריכת טקסט מתבצעת בלחיצה על קטע הטקסט הרלוונטי על גבי בימת העריכה אז נפתח חלון ההקלדה וההגדרות. בחלון זה ניתן להקליד טקסט בכל אורך שרצים, לשנות את גופנו, גודלו, צבעו ויתר הגדרות העיצוב שלו. כמו כן ניתן להגדיר צבע רקע ייעודי לאזור הטקסט, צבע מסגרת ועובי וכן ניתן להגדיר את הרווח בשוליים מסביב לטקסט במידה ורוצים. בסיום יש ללחוץ אשר.



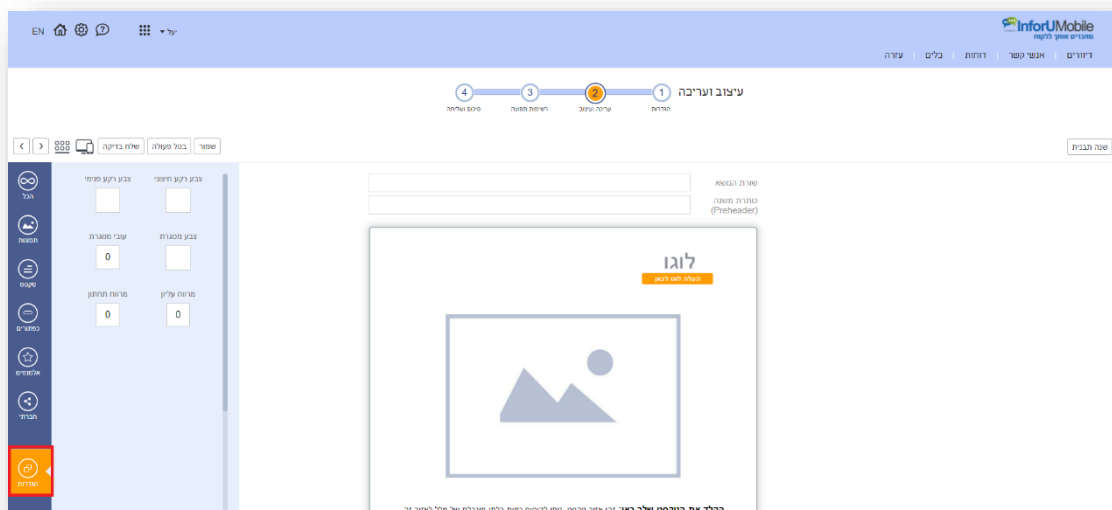
עריכת כפתור קריאה לפעולה

עריכה של כפתור נעשית בלחיצה על אלמנט הכפתור בבימת העריכה והגדרת ההגדרות בחלון ההגדרות. ניתן לערוך את מלל טקסט הקריאה לפעולה, צבע הכפתור, צבע המסגרת שלו וצבע טקסט הקריאה לפעולה עליו, עובי ורדיוס מסגרת פינות הכפתור, ריווחים וישורים, גודל וסוג גופן טקסט הקריאה לפעולה. חשוב כמובן להגדיר את כתובת האינטרנט של הקישור המפנה מהכפתור, לחליפין אפשר להגדיר את דף הנחיתה שנבנה במערכת אליו נרצה שהקוראים יגיעו כאשר ילחצו על הכפתור. בדומה לתמונה גם כאן ניתן להגדיר פעולות ברמת אנשי הקשר ביחס לנמענים הלוחצים על הכפתור.



הגדרות נראות כלליות

בתחתית תפריט הפקדים ניתן למצוא את כפתור הגדרות עריכת הדיוור. לחיצה עליו מאפשרת לנו להגדיר את נראות הדיוור כמכלול, לרבות את צבע הרקע הפנימי בין הבלוקים וצבע הרקע החיצוני שעוטף את הבמה, את הריווחים מעל ומתחת לדיוור ואת המסגרת שתוחמת את הדיוור וחוצצת בינו לבין אזור עוטף הבמה:



סרגל הפעולות העליון

סרגל הפעולות כולל את הפעולות הבאות:

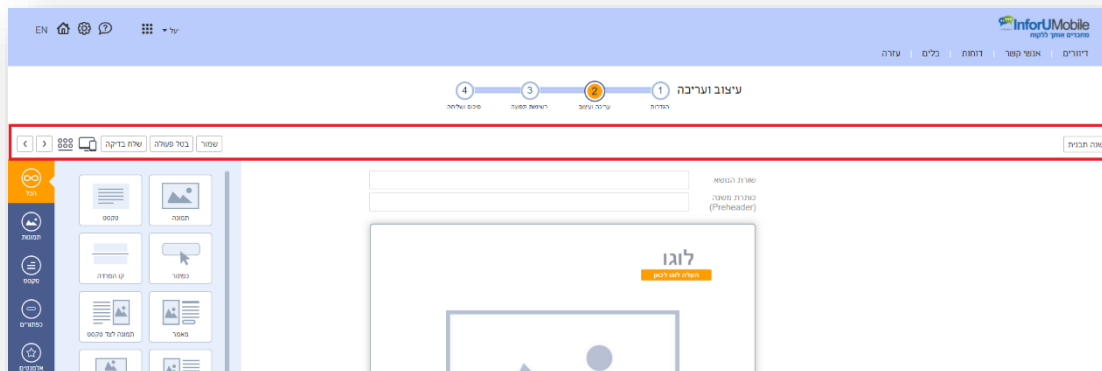
שמירה - לכל אורך העבודה על הדיוור חשוב לשמור את שינויי העריכה שאנו מבצעים באמצעות לחיצה על כפתורי השמירה - העליון או התחתון במסך העריכה.

בטל פעולה - ניתן בכל שלב לבטל פעולה שנעשתה באמצעות כפתור בטל פעולה (Undo) בתנאי שלא שמרנו עדיין את השינויים.

שינוי תבנית - ניתן בכל שלב לשנות תבנית לדיוור בלחיצה על כפתור שנה תבנית. לתשומת לבך: בחירה באפשרות זו תגרום **לאובדן כלל שינויי העריכה שביצעת בדיוור**, ותביא אותך בחזרה לנקודת הפתיחה בה התחלת לערוך את הדיוור.

שלח לבדיקה – מאפשר לשלוח את הדוור לכתובות אימייל מסוימת לפני הפצתו לכלל רשימת הדיוור, במטרה לבדוק אותו לעשות הגיהה ולוודא שהגענו לתוצר הרצוי. ניתן להגדיר בתיבת החבירה כתובת מייל בודדת או מספר כתובות מופרדות בפסיק.

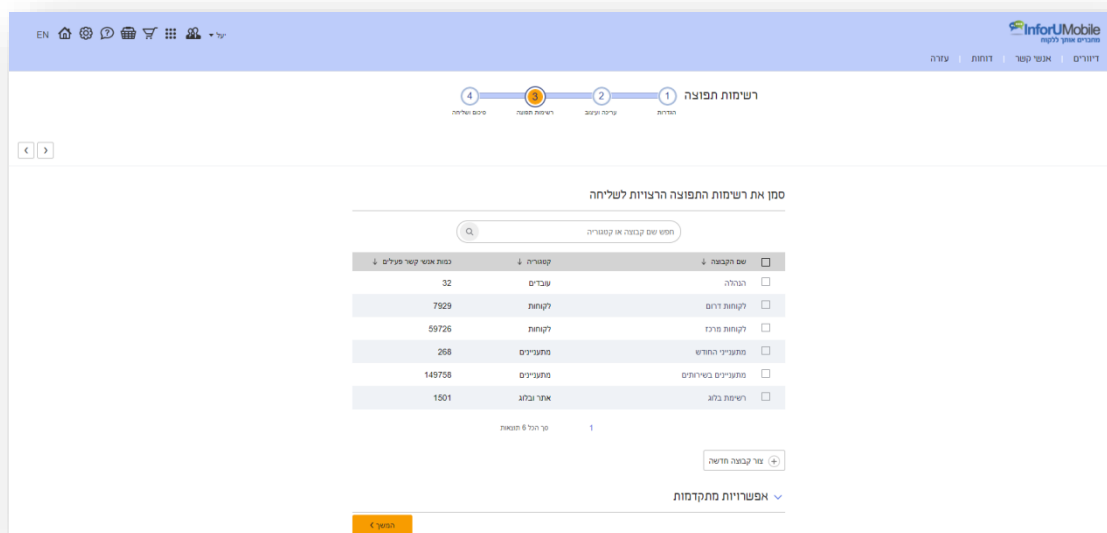
תצוגה מקדימה - מאפשרת בכל עת שעורכים את הדיוור לבדוק כיצד הוא נראה מחוץ למצב העריכה שלו – על גבי צג מחשב, בטלפון הנייד וחשוב מאד גם על גבי פלטפורמות אימייל שונות (ג'מייל כרום, אנדרואיד, אוטלוק 2010, אפל מייל ועוד). בצורה זו נוכל לטייב את הדיוור ולוודא לפני הפצתו לכלל הנמענים שהוא משתקף באופן שרצינו.



לאחר שסיימנו לבצע את שלל פעולות העריכה, שלחנו את הדוור לבדיקה והסתכלנו איך הוא נראה במגוון התצוגות שלו, נלחץ על כפתור **המשך** ונעבור לשלב הבא באשף הדיוורים.

שלב 3: הגדרת רשימות התפוצה לדיוור

במסך הגדרות נמעני הדיוור מופיעות כל הקבוצות שהגדרנו עד לנקודה זו במערכת. כדי לבחור למי ישלח הדיוור יש לסמן את תיבת האפשרויות מימין לקבוצה הרלוונטית. ניתן להיעזר בשדה החיפוש לאיתור קבוצות על פי השם שלהן והקטגוריה אליה משויכות.

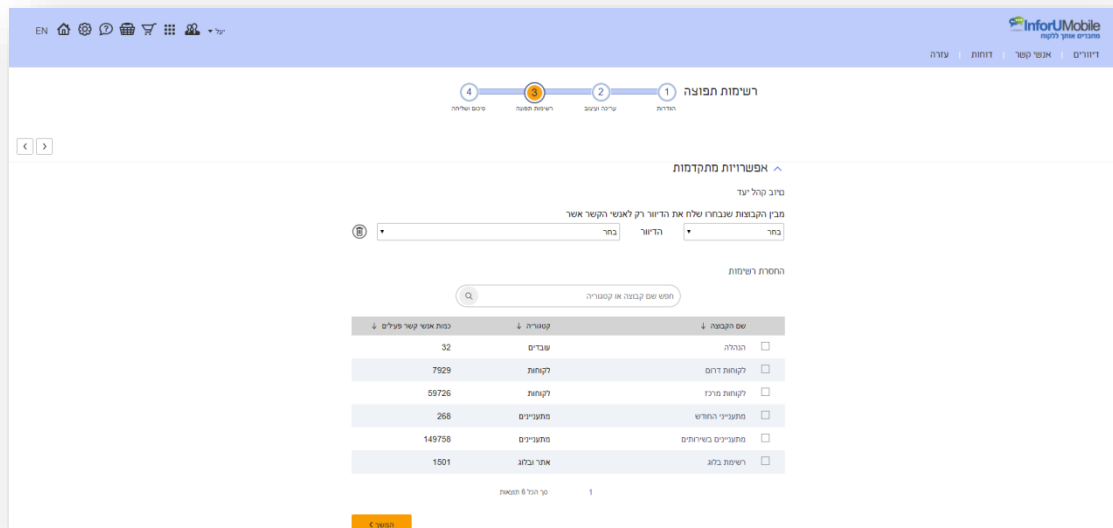


(במידה ונרצה להקים קבוצה חדשה נעשה זאת בלחיצה על כפתור צור קבוצה חדשה, דבר שיעביר אותנו אל מסך יצירת הקבוצה באזור ניהול אנשי הקשר. לאחר שנסיים את ההגדרה נשוב למסך הגדרת רשימות התפוצה, נרענן אותו ובחר בקבוצה שזה עתה יצרנו).

תחת אפשרויות מתקדמות נמצא שני אמצעים נוספים שיאפשרו לנו לבחור את הנמענים שלנו לדיור בצורה מתקדמת.

הראשון הוא **טיוב קהל היעד**. הטיוב מאפשר לנו לקבוע שמבין הרשימות שנבחרות לדיור הדיור ישלח רק לנמענים שנמנים על אותן רשימות ועונים על תנאי פתח/ לא פתח, הקליק / לא הקליק על דיור אחר אשר שלחנו בעבר.

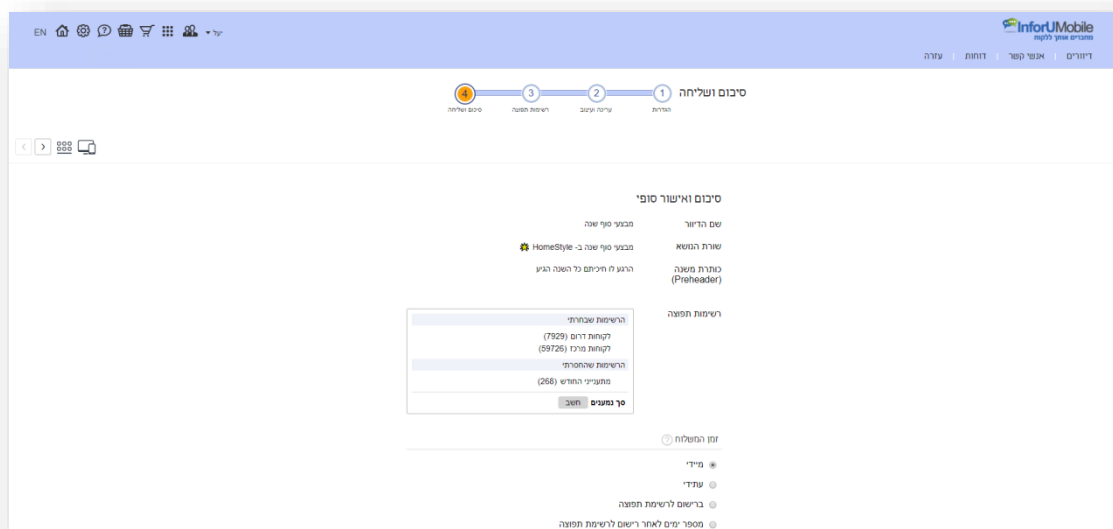
השני – **החסרת רשימות** – משמש אותנו כאשר אנו רוצים לדיור נמענים שנמנים על קבוצות מסוימות אך רוצים שהדיור לא יגיע לנמענים אשר נמנים גם על קבוצות אחרות. למשל – דיור ללקוחות מתעניינים אשר טרם רכשו ממני מוצר. אסמן ברשימות בחורות את רשימת המתעניינים ואפחית את רשימת הרוכשים. כך אוודא שהדיור לא מגיע למי שאומנם התעניין אצלי במוצר אבל כבר ביצע רכישה.



בסיום ההגדרות נלחץ על כפתור המשך.

שלב 4: סיכום ושליחה

במסך הסיכום נראה את הפרטים המרכזיים שנוגעים לדיור שלנו.



בנקודה זו נתבקש להגדיר את מועד השליחה שלו. קיימים חמישה סוגי תזמונים:

מידי -ברגע שנלחץ שלח הדיוור ישלח לכל הרשימות שהגדרנו.

דחוי -לתאריך ושעה עתידיים כפי שנגדיר אותם.

כפונקציה של מרווח זמן מרגע הצטרפות לקבוצה - autoresponder -סדרת דיוורים אוטומטית שנשלחת לכל נמען בהפרשי זמן קבועים בהתאם למועד שיוכו של כל נמען קבוצה.

כפונקציה של **תאריך יום הולדת** של כל נמען ונמען.

כפונקציה של **תאריך אחר** במידה והגדרנו תאריך שכזה בשדות אנשי הקשר שלנו (למשל – תאריך הצטרפות למועדון לקוחות).

מלבד אלו ניתן גם להגדיר שהדיוור ישלח לא רק במועד שקבענו מידי או דחוי אלא גם ישלח **שוב בצורה אוטומטית לכל הנמענים אשר לא פתחו אותו בפעם הראשונה**. במקרה ונבחר בהגדרה זו יהיה עלינו להגדיר את שורת הנושא לדיוור החוזר ואת כותרת המשנה שלו. בהקשר הזה מומלץ להשתמש בטקסט חדש על מנת ללכוד את תשומת לב הקוראים אשר לא הונעו לפעולה בעזרת הטקסט המקורי של הדיוור.

שליחה חוזרת ?

שלח את הדיוור מחדש לאנשי הקשר אשר לא פתחו אותו

בדוק סטטוס פתיחות ושלח בתאריך

10/11/2017 שעה 09:00

הגדר שורת נושא חדשה

השתמש בשורת נושא שונה מזו של הדיוור המקורי

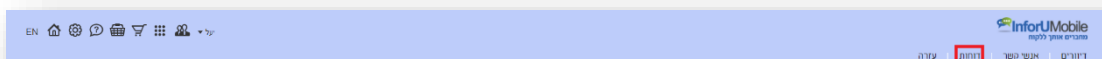
הגדר Preheader חדש

מומלץ גם לרענן את מלל ה- Prehaeder

בסיום הגדרת מועדי השליחה נלחץ על כפתור **שלח דיוור** על מנת שהדיוור ישלח בפועל לנמענים, בין אם מיידית, עתידית או בזיקה לרישום לרשימת תפוצה או תאריך. **חשוב: מבלי שנלחץ על השלח הדיוור לא יצא**. הוא יישאר במערכת בסטטוס טיוטה. נוכל בכל עת לשוב אליו, לערוך אותו וללחוץ על כפתור השליחה לכשנהיה בשלים להוצאתו.

דוחות לאחר שליחה

לאחר שהדיוור נשלח, המערכת מתחילה לאגור מידע על תוצאותיו, אותו ניתן לראות דרך מסך הדוחות. הגישה למסך הדוחות בתפריט המערכת:

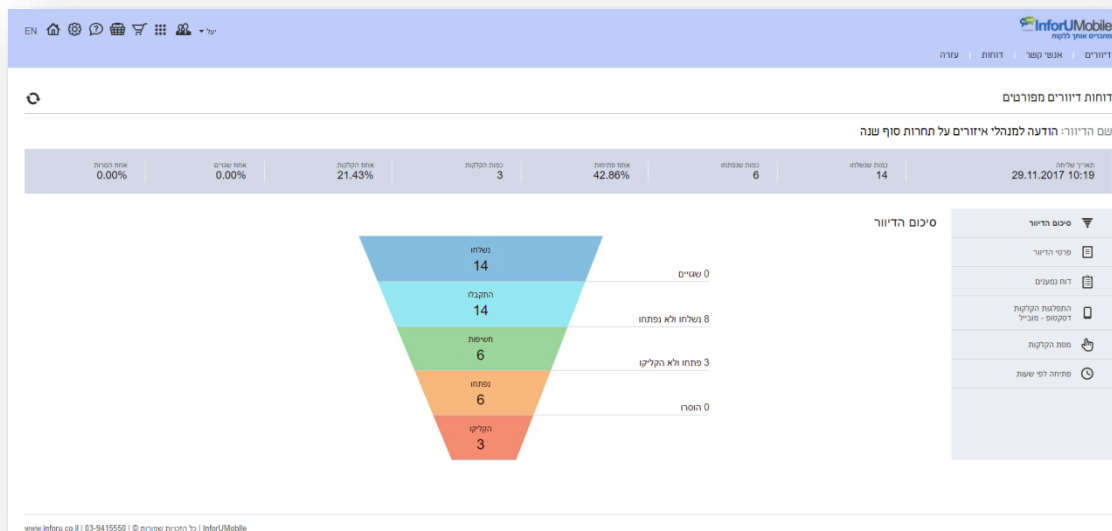


במסך הדוחות מופיעה טבלה מסכמת של כל הדיוורים שנשלחו, ועיקרי הסטטיסטיקות שלהם לרבות תאריך מתן פקודת השליחה, הכמות שנשלחה, כמה נמענים שפתחו את הדיוור, כמה צפיות היו לדיוור, כמה הקליקו על הקישורים, הסירו עצמם מרשימת הדיוור וכו'.

על מנת לראות יותר לעומק את הסטטיסטיקות של דיוור מסוים יש לעמוד על שורת הדיוור בטבלה וללחות על כפתור הסטטיסטיקות שלו:



הלחיצה מובילה לדוח סיכום הדיוור בו ניתן לראות את טבלת הנתונים המסכמת וכן את משפך המרת הדיוור:



משפך זה בנוי מהמרכיבים הבאים:

- **כמות הדיוורים שנשלחו** - שווה ערך לכמות הנמענים שכתובתם הייתה תקינה וקיבלו את הדיוור.
- **כמות החשיפות** - כמות הפעמים שהנמענים נחשפו לדיוור. נמען שפותח את הדיוור הן על הטלפון הנייד שלו והן על המחשב נספר כשתי חשיפות.
- **כמות שנפתחו** - כמות הפעמים שהדיוור נפתח על ידי נמען ייחודי.
- **כמות שהקליקו** - כמות הנמענים אשר לחצו על קישור כלשהו שנכלל בדיוור.
- **כמות שהוסרו** - מספר הנמענים שקיבלו את הדיוור, נחשפו אליו וביקשו להסיר עצמם מרשימת התפוצה בלחיצה על קישור ההסרה הייעודי בתחתי הדיוור.

בצד **ימין** של המסך ניתן לראות את תפריט הדוחות הנוגעים לקמפיין. מלבד הדוח האמור מעלה קיימים הדוחות הבאים:

- **דוח פרטי דיור** - מציג בצורה סיכומית את הגדרות הדיור.
 - **דוח נמענים** - מציג את מכלול נמעני הדיור בסיווג לסטאטוס לאחר השליחה
 - מי הם נמעני הדיור
 - מי מתוכם פתח אותו
 - מי מתוכם הקליק על קישורים
 - מי מתוכם הסיר את עצמו מרשימת הדיור
 - מי מהם היו בעלי כתובות שגויות ולכן לא קיבלו את הדיור כלל
 - ניתן לצפות בכל סיווג בנפרד, להוריד את רשימת הנמענים המשויכים לסטאטוס זה או אחר לדוח אקסל ולהרכיב מפרטיה קבוצה חדשה. למשל - רשימה של כל מי שפתח והקליק על הקישורים.
 - **התפלגות הקלקות בדסקטופ ובמובייל** - מראה כמה הקלקות היו על הדיור במחשב וכמה במובייל.
 - **מפת הקלקות** - דוח המראה כמה הקלקות היו על כל קישור שנכלל בדיור. בלחיצה על אחוזי המקליקים של כל קישור במפה מתקבלת רשימת הנמענים הכלולה במניין האחוזים המקליקים על הקישור האמור.
 - **פתיחות לפי שעות** - מראה את כמות הפתיחות של הדיור ברמת השעות מהרגע שהוא נשלח. ניתן לסנן את הנתונים בחתכים שונים של שעות, למשל 12 שעות ראשונות לשליחת הדיור / 24 שעות / 48 וכו'.
- בעזרת מכלול המידע הפרוס בדוחות האמורים ניתן לדעת מה עלה בגורל הדיור לאחר שליחתו, מיהם הנמענים שכדאי לרכז את המאמצים השיווקיים שלנו כלפיהם ומהן הפעולות הנכונות שכדאי לבצע בכדי לטייב את התוצאות בשליחות עתידיות.

פרק 3: צ'אט-בוטים

חלק זה של המדריך מיועד למשתמשים אשר בונים צ'אט-בוטים באמצעות ממשק המערכת

על מנת לגשת לערוץ הצ'אט-בוטים במערכת יש ללחוץ על כדור הבוטים הכחול במסך הבית:



כאשר מופיע אינדיקטור V על הכדור (כפי שרואים מעלה) הדבר מעיד על כך שהמשתמש פתוח לשימוש בערוץ הבוטים. אם אין V סימן הוא שהמשתמש יכול להיכנס לערוץ, לייצר בוטים ולהתנסות בממשק אך בבואו לפרסם את הבוט המערכת תתריע על כך שעליו לרכוש את השירות

לחיצה על כדור הבוטים תוביל למסך הבוטים של המערכת. במסך זה ניתן לראות את כל הבוטים שבנינו עד היום במערכת, את הסטאטוס שלהם, את כמות השיחות שהתנהלו איתם ואת כמות הלידים שיצרנו בעזרתם.

בניית בוט במערכת

פתיחה והגדרות

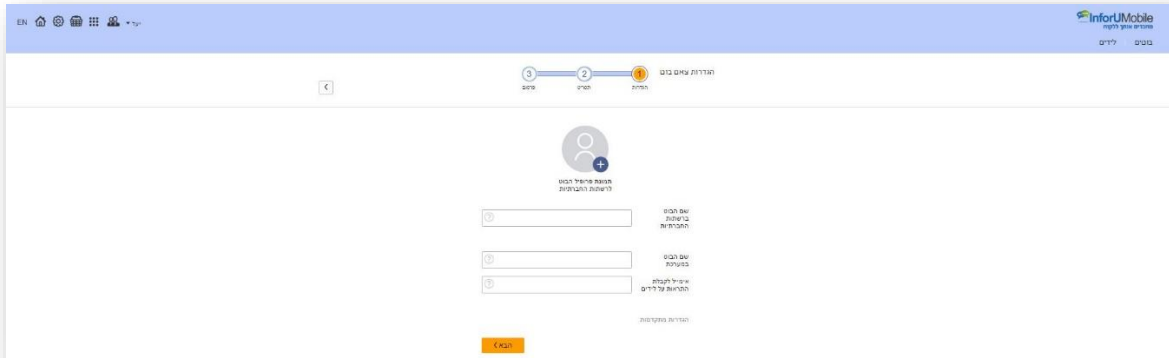
ליצירת בוט חדש יש ללחוץ על כפתור בוט חדש בפינה השמאלית העליונה של המסך.



עם הלחיצה יפתח בפנינו מסך הגדרות הבוט בו נידרש להגדיר מספר פרטים מזהים:

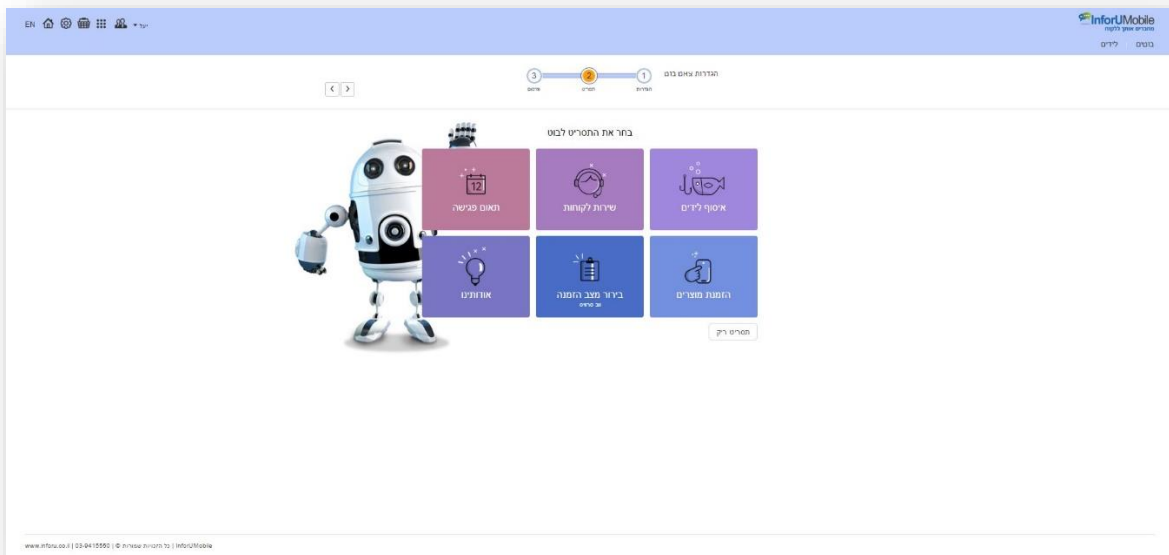
1. תמונת הפרופיל של הבוט כפי שתופיע בראש חלונית השיחה שלנו אתו במידה ואנו משתמשים בבוט בכל מקום מלבד הפייסבוק מסנג'ר. לטעינת תמונה יש ללחוץ על העיגול

- בראש המסך. במידה והגדרנו תמונת פרופיל בדף העסקי בפייסבוק אותה תמונה תמשך אוטומטית ותשמש כתמונת הפרופיל של הבוט בכל פלטפורמה בה נציג אותו.
2. **שם הבוט כפי שיופיע לצד תמונת הפרופיל**, לרוב יהיה זה שם המותג שהבוט מדבר בשמו. גם במקרה זה אם הגדרנו שם בדף הפייסבוק שלנו הוא יתבטא בצורה אחידה ביתר הפלטפורמות בהן הבוט מותקן.
 3. **שם הבוט כפי שיופיע לנוחיותנו במערכת**, לרבות במסך הבוטים שהוזכר מעלה, על מנת שנוכל בקלות לזהות את הבוט עליו אנו עובדים.
 4. **כתובת האימייל אליה נרצה לקבל את הלידים שמתקבלים מהשיחה עם הבוט**. ההתראות על ליד עם כל הפרטים שמילא בשיחה ישלחו בזמן אמת לכתובת שנגדיר כאן, דבר שהינו חיוני בפרט בבוטים המשמשים למטרות מכירה או תפעול מבצעי.



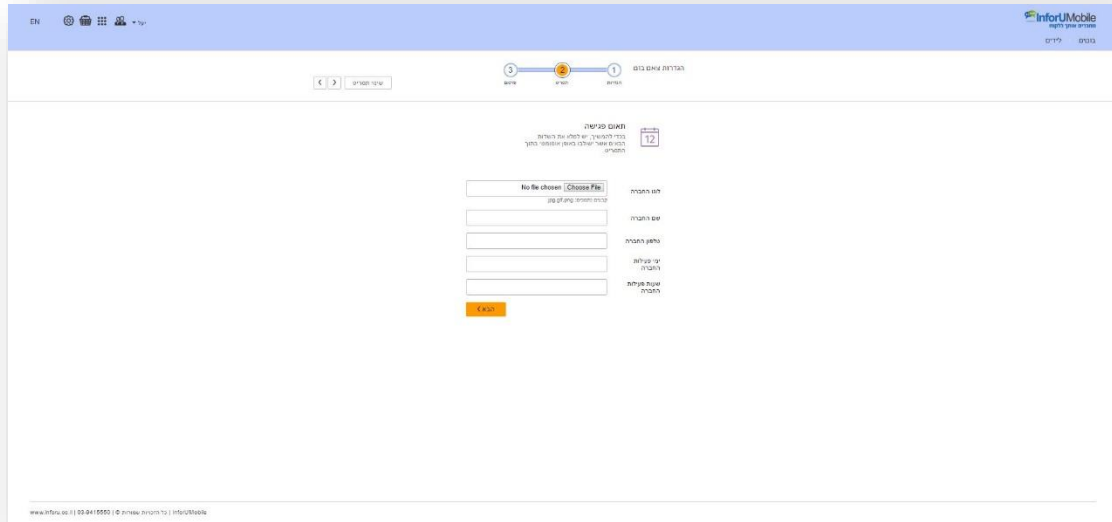
בסיום הכנסת ההגדרות נלחץ על כפתור **הבא**.

בחירת תבנית התסריט ועריכת הבוט
 הלחיצה תוביל אותנו ללובי תבניות תסריטי הבוטים של המערכת:



כפי שניתן לראות המערכת מציעה תבניות המשקפות שימושים רווחים בעולם הבוטים (לצדן קיימת גם תבנית ריקה למי שמעוניין בה).

נבחר את התבנית הרצויה בלחיצה עליה. עם הבחירה יפתח לנו מסך הגדרות התבנית:



במסך זה נתבקש למלא מספר פרטים שישולבו בצורה אוטומטית בתסריט הבוט ובעזרת כך נקבל שלד מובנה של בוט לצרכים העסקיים שלנו ותיחסך לנו עבודת עריכה. נמלא אם כן את הפרטים ונלחץ על המשך, דבר שיוביל אותנו אל מסך עריכת תסריט הבוט, בו ניתן לראות את המידע שהקלדנו במסך הגדרות התבנית שתול בתסריט:



עריכת הבוט

מסך עריכת הבוט נחלק לשלושה חלקים:

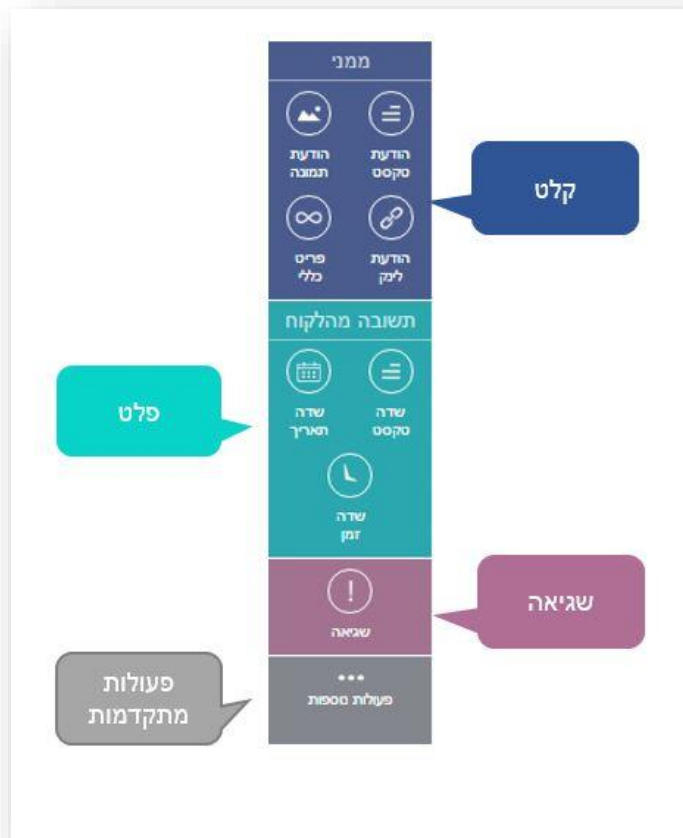
בצד שמאל – תפריט הפקדים:

בחלקו העליון מצויים פקדי **פלט** – הללו מייצגים את מה שהבוט **אומר** לבן השיח שלו. זה יכול להיות מלל טקסט, תמונה, תמונה וטקסט, הפניה לקישור ושילוב של השלושה.

מתחתם פקדי **קלט** – המייצגים את מה שהבוט **קולט** מבן השיח שלו / מה שהוא מאפשר לו לענות, אם בצורה של טקסט חופשי, אם בבחירה בין אפשרויות בכפתורים, ואם בציון זמן, תאריך או שעה.

פקד **הודעת שגיאה** – מה שהבוט אומר לבן השיח שלו במקרה שבו השיח ענה תשובה שהבוט אינו יכול לקבל בהתאם להתניות שקבענו לו.

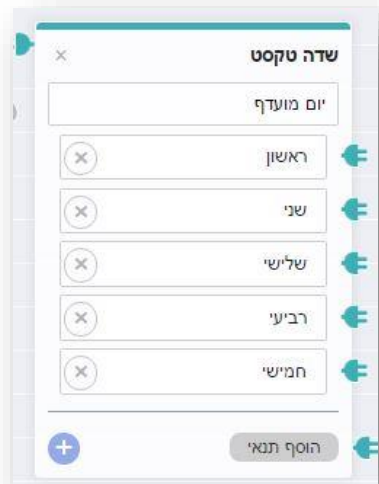
פקדים מתקדמים הקשורים בלוגיקת התשאול והמענה של הבוט כדוגמת Web-Service, A/B Test ועוד.



ניתן לזהות את סוגי הפקדים על גבי בימת העריכה לפי משפחת הצבעים אליה משתייכים:

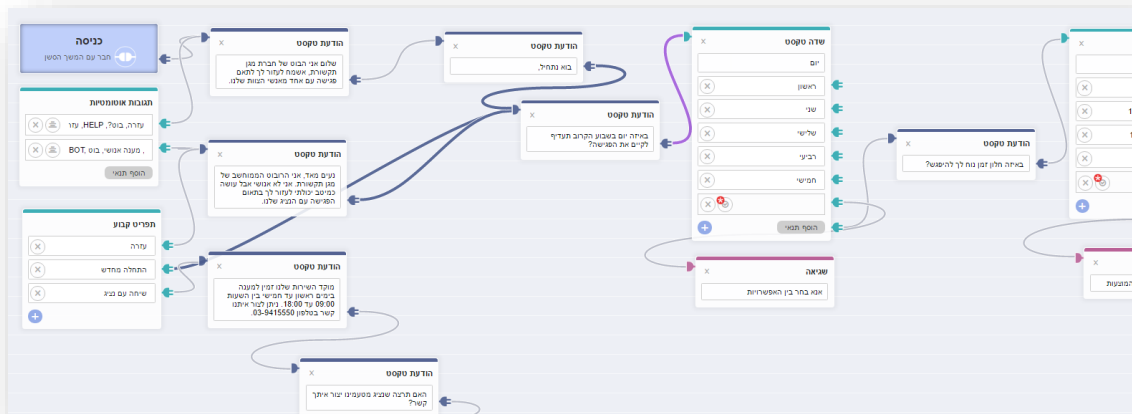
פקדי קלט מכילים מזהה בצבע טורקיז:

פקדי קלט מכילים מזהה בצבע כחול:



במרכז המסך – בימת העריכה:

עליה ממוקמים האלמנטים השונים המרכיבים את תסריט השיחה. כל אלמנט הוא למעשה חוליה בשרשרת השיחה. לכל אלמנט יש שקע בצדו השמאלי אליו הוא מחובר ותקע בצדו הימני אליו הוא מתחבר לאלמנטים השונים אליו בשיחה. מה שמקשר בין האלמנטים השונים הם כבלים שרצים לאורך הבימה והתווואי שלהם מראה את תסריט השיחה. כאשר עומדים עם העכבר על אלמנט בבימה ניתן לראות איזה כבלים מובילים אליו ואיזה כבל יוצא ממנו:



ניתן להוסיף אלמנטים בגרירה מהתפריט על בסיס עקרון ה- Drag & Drop - של הערוך. ניתן גם לשחק עם האלמנטים במרחב הבמה – להזיז אותם ככל שרוצים בגרירה פשוטה.

חשוב –בשרטוט תוואי השיחה לאחר שאנו שואלים את הגולש שאלה בעזרת אלמנט פלט נחוץ לחבר את האלמנט הזה לאלמנט קלט אחריו. הקלט הוא למעשה ה- placeholder לתשובה של בן השיח. זה האמצעי של הבוט לזהות את זה שפנו אליו בתשובה ולנתב את תוואי השיחה בהתאם לכך.

מכיוון שהבוט מנהל שיחה עם גורם אנושי חשוב לתת את הדעת לגבי הכיוונים אליהם השיחה יכולה לפנות ולתחום אותם. אם למשל אנו מעמידים לרשות הגולש מספר אפשרויות לבחירה והוא מצדו מקליד אפשרות שאינה קיימת יש לתת את הדעת כיצד על השיחה להמשיך מנקודה זו. האם נחזיר לו הודעת שגיאה שיבחר בין מה שהוצע לו בלבד? האם נמשיך בטקסט חופשי לשוחח אתו ורק ניקח ממנו פרטים? וכן הלאה. הכל תלוי במטרה העסקית של הבוט. חשוב רק לדעת שהמערכת מאפשרת לתחום את פקדי הקלט בשורה של תנאים מתקדמים, על כך נרחיב בהמשך.

מימין לבימת העריכה – חלון בדיקת בוט:

חלון השיחה בו ניתן לראות את תסריט השיחה בצורה חיה. ניתן להקליד בו ולקבל את המענה של הבוט וכך לבצע סימולציות של התסריט שהרכבנו ולוודא שהשתלשלות השיחה בין הבוט לגולש (אותו אנו מדמים בסימולציה) תקין. בראש החלון שני כפתורים – האחד מאפס את השיחה ומאתחל אותה מחדש, השני מצמצם את החלון בכדי להגדיל את אזור משטח העבודה לנוחיותנו.

עריכת הבוט מתבצעת על ידי עדכון תסריט השיחה, בהפיכתו מתצורת תבנית בנקודת המוצא לתצורת התסריט המותאם אישית לצרכים שלנו בנקודת היעד, ובהתאם למטרות העסקיות שלנו. אפשר לעשות זאת על ידי עריכת הטקסטים בפקדים על גבי הבימה, שינוי סדר הפקדים בתוואי השיחה, שינוי החיבורים בין הפקדים, הוספת פקדים מהתפריט לתוואי השיחה, הוספת לוגיקה תהליכית לתבנית בעזרת הפעולות הנוספות ועוד.

פקדים

קיימים מספר סוגים של פקדי פלט:

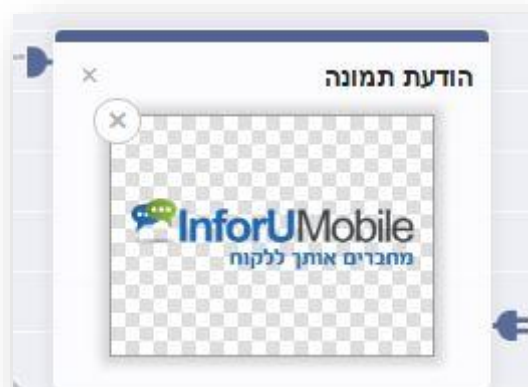
פקד פלט – הודעת טקסט

מאפשר להציג לגולש הודעת טקסט עד 140 תווים. ניתן לחבר בין מספר פקדי פלט:



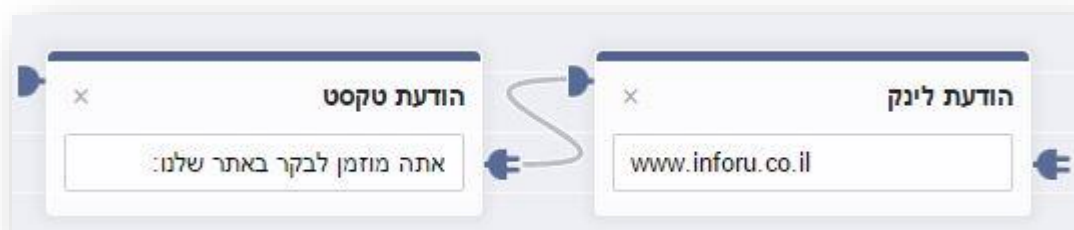
פקד פלט – הודעת תמונה

מאפשר להציג לגולש תמונה, למשל לוגו, מוצר, חוויית לקוח ועוד: מומלץ להשתמש בתמונות בגודל 350 פיקסל רוחב גובה על 260 פיקסל גובה:



פקד פלט – לינק

מאפשר להציג לגולש קישור לחיץ מתוך הבוט. בפקד זה יש לשלב אך ורק את הקישור הרצוי. מלל מקדים יש לשלב בפקד פלט טקסט:



פקד פלט – פריט כללי

פריט כללי משלב את כל האלמנטים האמורים תחת קורת גג אחד. בעזרתו ניתן להראות כמקשה אחת תמונה של מוצר, כותרת שם, תיאור טקסטואלי, כפתורי אפשרויות והפניה לקישור אינטרנט חיצוני לבוט.

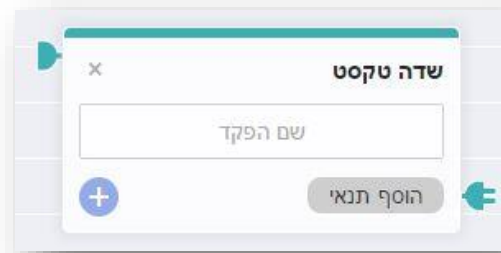


ניתן לחבר באמצעות הכבל פריט כללי אחד למשנהו דבר שיוצר מצב של גלריית פריטים ביניהם בן השיח שלנו יכול לדפדף בעזרת החצים שלצידו הפריט:



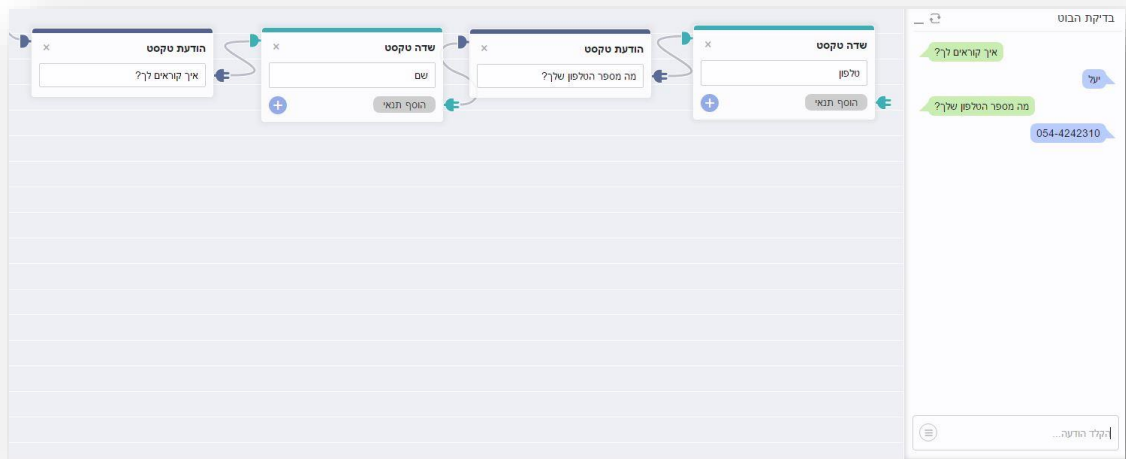
גם בהקשר של פקדי קלט קיימים מספר סוגים של פקדים:

פקד קלט – שדה טקסט

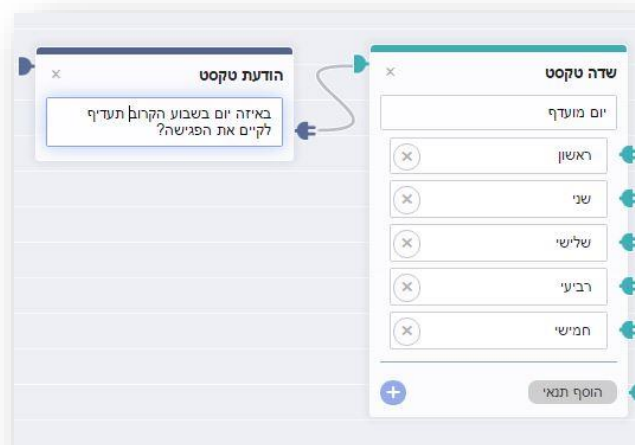


פקד שדה טקסט הינו פקד מסוג קלט וככזה הוא כאמור משמש כמקום שאנו מיעדים לקבלת תשובה מן השיח במסגרת תסריט השיחה. הוא אינו מייצג את התשובה עצמה רק את התושבת לקליטת תשובה זו. ניתן לייעד שדה טקסט לאחת משתי אפשרויות:

לקבלת תשובה פתוחה מהגולש. למשל בדוגמא כאן:



לקבלת תשובה סגורה מהגולש, על בסיס אפשרויות שאנו מעמידים לרשותו, כמו למשל בתואי השיחה כאן:





הוספה של אפשרויות מתבצעת מלחיצה על הפלוס הכחול בתחתית האלמנט על בימת העריכה. בלחיצה על ה X -באפשרות ניתן למחוק אותה.

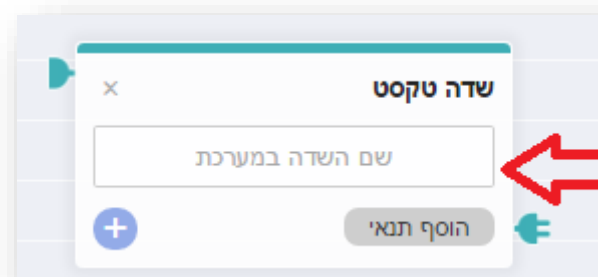
פקדי קלט – שעה ותאריך

הללו הם שני סוגים נוספים של פקדי קלט בהם נשתמש כאשר אנו מצפים לתשובה שנוגעת לתאריך או שעה מצד בן השיח. חשוב להשתמש בהם ולא בפקד שדה טקסט רגיל במצב זה כדי להבטיח קליטה נכונה של נותני התאריך והשעה שהנשאל מסר לנו וכדי שתתבצע ולידציה תקינה על התשובות שאנו מקבלים מהגולש ביחס למועד ולשעה הרצויים לנו.

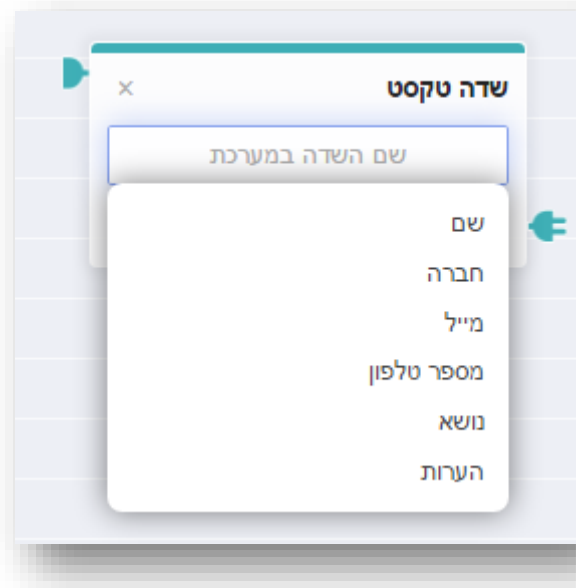
דגשים

שיום לפקד הקלט

כאשר אנו משלבים אלמנט של פקד קלט בתסריט חשוב לתת לו שם:



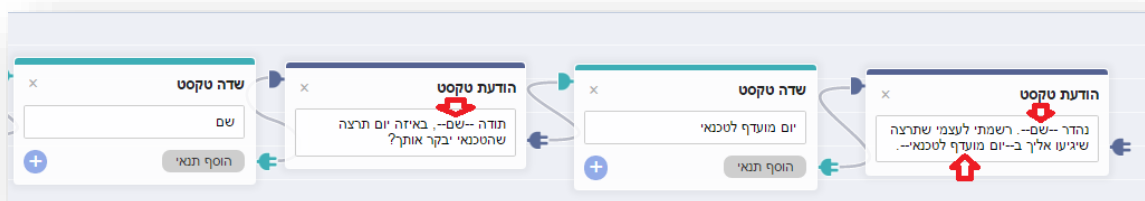
השם שאנו מקלידים יהיה שם השדה כפי שישמר במערכת תחת רשומת הליד שמתקבל. זה מסייע לסווג את האינפורמציה שקיבלנו מהליד. ניתן לבחור בשמות השדות ברירת המחדל של המערכת אשר מופיעים כשלוחצים על שם השדה:



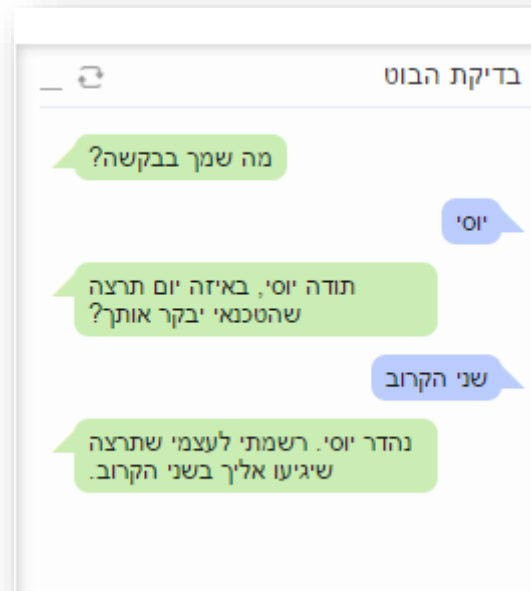
וניתן גם להקליד בהקלדה חופשית אם שם השדה שנרצה, למשל – מידת נעליים, דבר שיהפוך את הערך הזה לשדה מותאם אישית עבורנו באזור ניהול הלידים של הבוט.

חשוב לזכור – שם השדה אינו השאלה ששאלנו את הנשאל – כדוגמת "ציין את מידת הנעליים שלך בבקשה". שם השדה הוא הייצוג של המידע שיתקבל מהנשאל במענה על השאלה כפי שישתקף במערכת ביזור ניהול הלידים. מבלי לנקוב בערך כלשהו בשם השדה המידע לא ישמר תחת מקבץ האינפורמציה של הליד.

חשיבות נוספת בהגדרת שם השדה היא בכך שזה מאפשר לשזור את האינפורמציה שקיבלנו מהנשאל כחלק מהמשך תוואי השיחה, דבר שהופך את השיחה לפרסונלית ואינטראקטיבית. ניתן לעשות את זה על ידי שילוב המחרוזת --**שם השדה במערכת**-- של פקד הקלט הרלוונטי בתוך המלל שמופיע בפקד פלט מתקדם יותר בשיחה. כך למשל בתסריט הבא:



שימו לב למקומות בהם מופיע: --שם--, ו, --יום מועדף לטכנאי--. כשאנו משלבים את המידע בצורה הזו תוצאת התסריט תהיה:

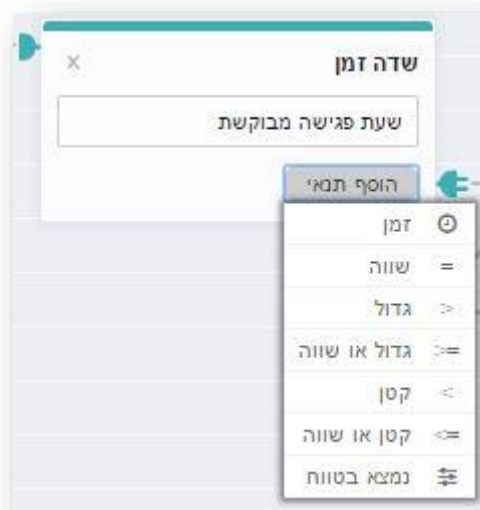


מלבד שמות השדות באשר הם כפי שפרסנו אותם בתסריט שלנו כמוסבר מעלה, המערכת מאפשרת לשלב מידע נוסף בפקדי הפלט אשר נוגע ישירות למועד קיום השיחה:

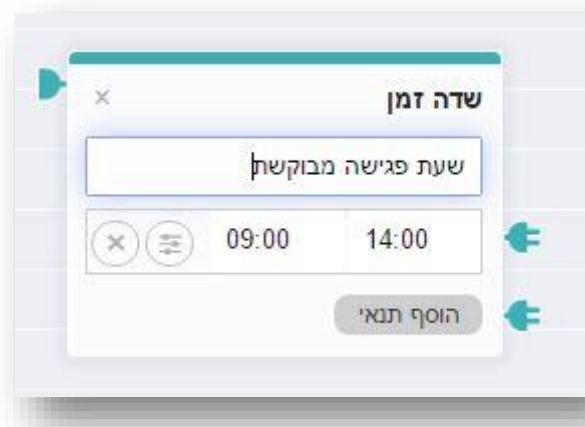
- -תאריך-
- -שעה-
- -שנה-
- -חודש-
- -יום-
- -זמן-

שליטה על תוואי השיחה ופקד הודעת שגיאה

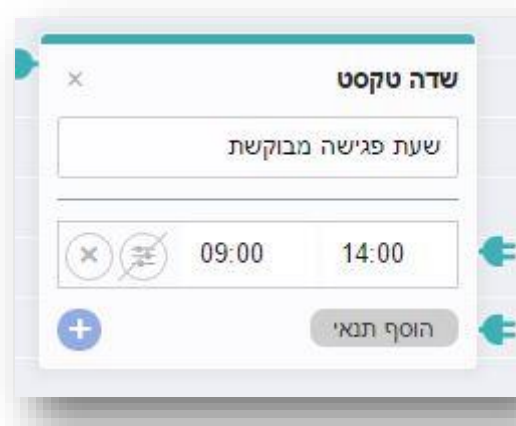
כיוון שפקדי הקלט משמשים לקבלת תשובה **רלוונטית עבורנו** מבן השיח, ושאנו לא שולטים על התשובה שהוא מצדו נותן לנו, חשוב **להגביל** את התשובות המתקבלות בעזרת **תנאים מנחים**. את התנאים אנו מוסיפים לפקדי הקלט בלחיצה על הכפתור הוסף תנאי ובחירה בתנאי הרצוי.



הלחיצה מוסיפה את התנאי לשורת התנאים של פקד הקלט ועלינו להגדיר את החוקיות שלו. למשל, אם אני רוצה להגביל את השעה המבוקשת לפגישה איתי כיוון שאני יודעת שאני מקבלת פגישות רק בין השעות 09:00 ל- 14:00 אגדיר את זה בתנאי טווח אותו אבחר מתפריט התנאים.



כמו כן אגדיר מה יקרה אם הנשאל עונה לי תשובה שחורגת מגבולות הטווח של התנאי. או במילים אחרות אם קיבלתי אינפוט המסווג על ידי הבוט כהיפוך של התנאי, כ NOT by the Rule - את זאת אעשה על ידי לחיצה על האייקון של התנאי כמופיע בתוך פקד הקלט, דבר שיקפיץ חיווי של cross על גבי התנאי.



המשמעות – אם בן השיח שלי יבקש להיפגש איתי בזמן שאינו בטווח שהגדרתי, למשל בשעה 15:00, הבוט מיד יראה שזה סותר את התנאי שהגדרתי ולא יאפשר לשיחה להתקדם כסדרה.

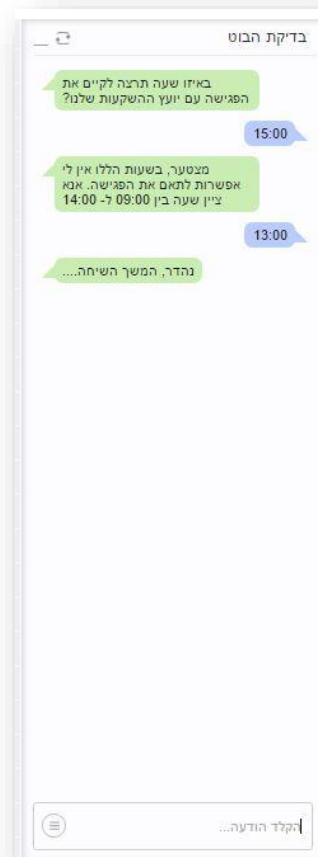
בהקשר הזה, ניתן להוסיף לפקדי הקלט אינספור תנאים ואפשרויות התנהגות בתגובה לסטייה מהם. הבוט עובד בצורה כזו שהוא סורק את מימוש התנאים מלמעלה למטה בפקד, החל מהתנאי הראשון תחת שם השדה במערכת ועד לאחרון. כאשר הבוט מבצע סריקה ומוצא את התנאי הראשון שלא מתקיים בקלט שהוא קיבל מהגולש, השיחה מגיעה למבוי סתום שממנו אנו רוצים להיחלץ. כיצד נעשה זאת? נתכנן בתוואי השיחה הצגה של הודעת שגיאה לגולש אשר מסבירה לו שהוא בחר באפשרות שאינה קיימת או ענה תשובה שלא ניתן להתקדם בהתבסס עליה, זאת על מנת לנתב את הגולש בחזרה לאפיק השיחה הרצוי לנו.

במקביל להצגת תמרוך השגיאה, תפקידה של הודעת השגיאה הוא להחזיר את השיחה לשאלה האחרונה שנשאלה וכך השיחה לא נתקעת. אם נחזור לדוגמא מעלה, חשוב שאגדיר הודעת שגיאה שבה אני מסבירה לבן השיח מדוע אין לנו אפשרות לתאם פגישה בשעה 15:00, ובעזרתה אני שומרת על תקשורת ברורה עם הגולש ומפנה אותו לתת תשובה מחדש שתהיה מועילה להתקדמות השיחה.

כך למשל יראה תסריט השיחה לתאום הפגישה:



כאשר התוצאה שלו בפועל תהיה:

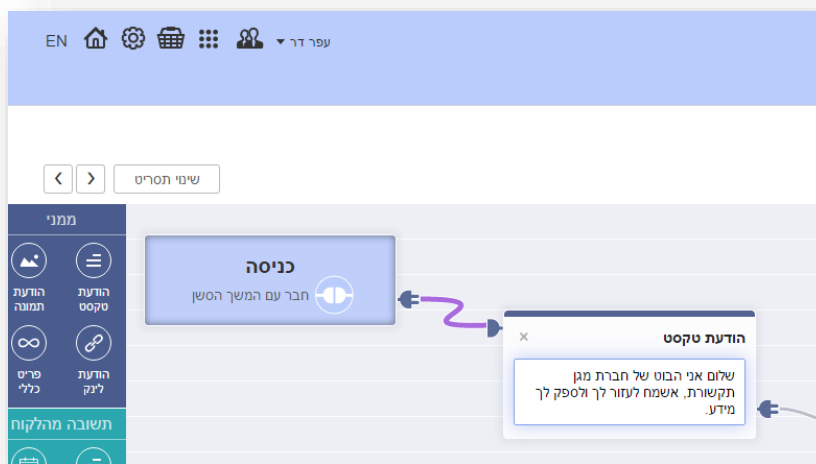


חשוב: הודעת שגיאה יכולה להתחבר אך ורק לתנאי בפקד קלט. ניתן כאמור להגדיר אותה כמוקפצת במידה ונענה תנאי (למשל – תנאי של אל תאפשר קביעת פגישה ביום שבת) או לחליפין אם נענית תשובה שנופלת בגדר ה NOT- של התנאי שהגדרתי למשל מותר רק בין 09:00 ל- 14:00, מה שאיננו כזה הוא (NOT).

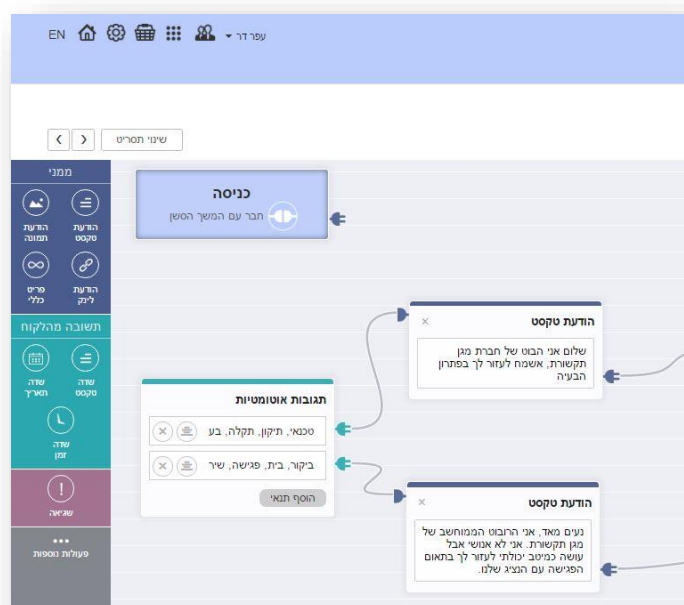
מרכיבים נוספים על גבי בימת העריכה חיבור ראשית השיחה

ראשית השיחה מתחילה מחיבור פקד הפלט הראשון שאנו רוצים לתקשר לגולש לאחד משני מרכיבים על בימת העריכה – כניסה או תגובה אוטומטית.

כאשר אנו מחברים את האלמנט הראשון בשיחה אל אלמנט הכניסה בבימת העריכה, ברגע שהגולש נכנס לאזור הצ'אט בוט (למשל – המסג'ר של עמוד הפייסבוק העסקי) ומתחיל להקליד הבוט יחל לשוחח אתו. דבר זה שימושי לעסקים שמעוניינים לקיים שיח מהיר וממוקד מטרה ספציפית עם המבקרים שלהם באמצעות הבוט, למשל אתר הזמנות אונליין.



אבל לא לכל עסק מודל כזה מתאים. יש מי שרוצה לקיים שיחה אנושית עם המבקרים ולהכליל את הבוט בשיחה על פי דרישה, בפרט מרגע שעולות בשיחה נקודות מסוימות שבהקשר שלהן הבוט יכול לתת מענה מצוין ואין הצדקה לבזבז משאבים אנושיים שיעשו זאת במקומו. איך נעשה זאת? כמודגם כאן:



נחבר את תחילת השיחה לא לפקד הכניסה אלא לפקד התגובה האוטומטית. התגובה האוטומטית היא פקד קלט בבימת העריכה באמצעותו מגדירים מילות מפתח אשר בתגובה אליהן הבוט יוביל את הגולשים לתוואי ייעודי של שיחה. נגדיר את המנוחים הספציפיים שבהזכרתם בשיחה יקפיצו את הבוט ונחבר כל מינוח או קבוצת מנוחים לתוואי השיחה המתאים.

חשוב: אם בתגובה האוטומטית אנו מגדירים מספר מנוחים על אותה שורת תנאי יש להפרידם בפסיק.

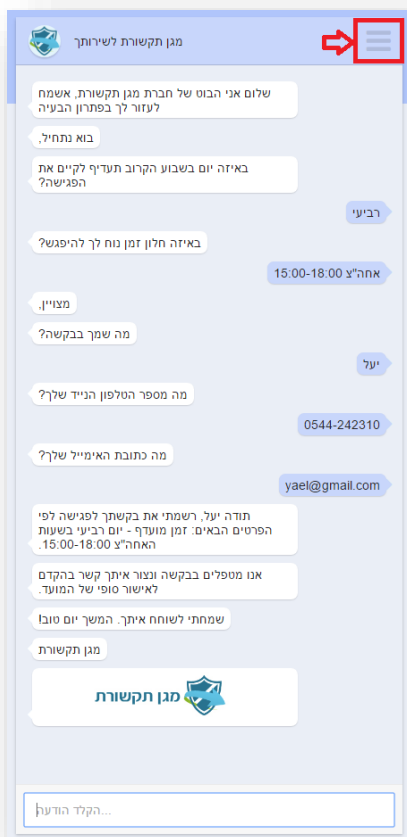
ניתן כמו כן להגדיר תגובות אוטומטיות בלי קשר לשאלה מהיכן השיחה מתחילה. זה ערוץ שיכול להתנהל במקביל לתחילת שיחה מנקודת הכניסה. למה זה משמש במצב הזה? מענה אוטומטי למילים או הגידים מסוימים שעולים במהלך השיחה עם הגולש. למשל אם באמצע השיחה הגולש מקליד מיוזמתו את המילה "עזרה" נוכל בתגובה לכך להסיט אותו מהתוואי המרכזי של השיחה ולהוביל אותו לתוואי משני הנותן מענה לצורך שהוא העלה. כך נייצר לו מעין מסלול עוקף המסביר לו מהו הבוט, מדוע הוא משוחח עם בוט וגם מציע לו עזרה בין אם באמצעות הבוט ובין אם בהפניה לאמצעי תקשורת אחר.



כמובן שאין חובה להשתמש בפונקציה זו, היא רק אופציונלית.

תפריט קבוע

התפריט הקבוע מופיע בכל זמן שהגולש משוחח עם הבוט בפינת חלונית השיחה, במידה והגדרנו שיהיה תפריט שכזה כחלק מהשיחה:



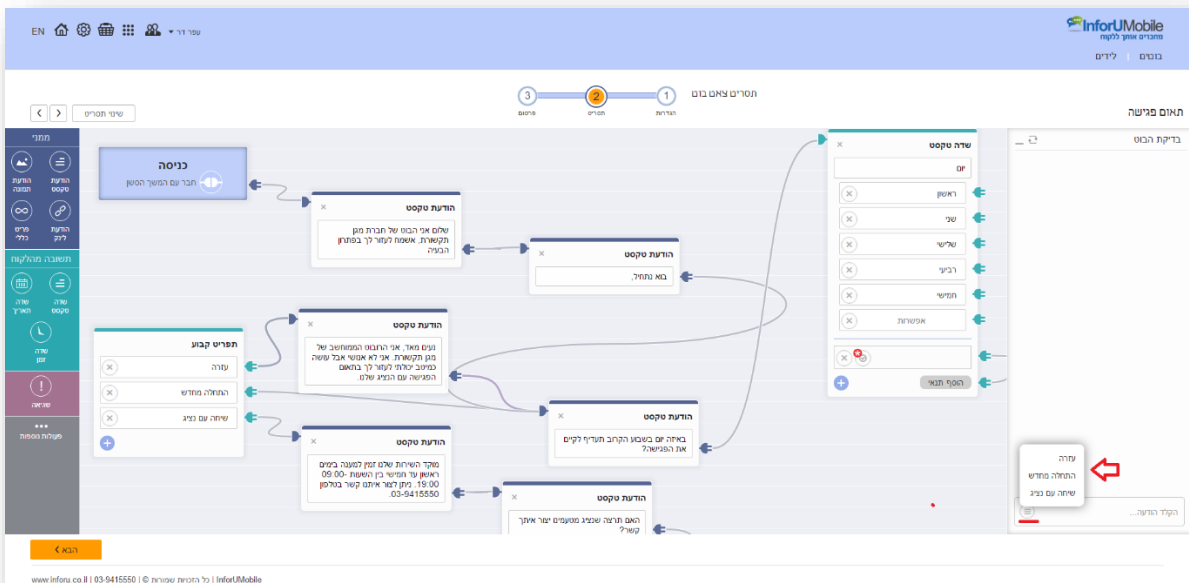
בלחיצה על אייקון ההמבורגר התפריט נפתח וחושף את הלשוניות השונות שמרכיבות אותו בהתאם למה שהגדרנו:



את התפריט, הלשוניות שלו ותוואי השיחה היוצא מכל לשונית, אנו מגדירים בבימת העריכה של הבוט:



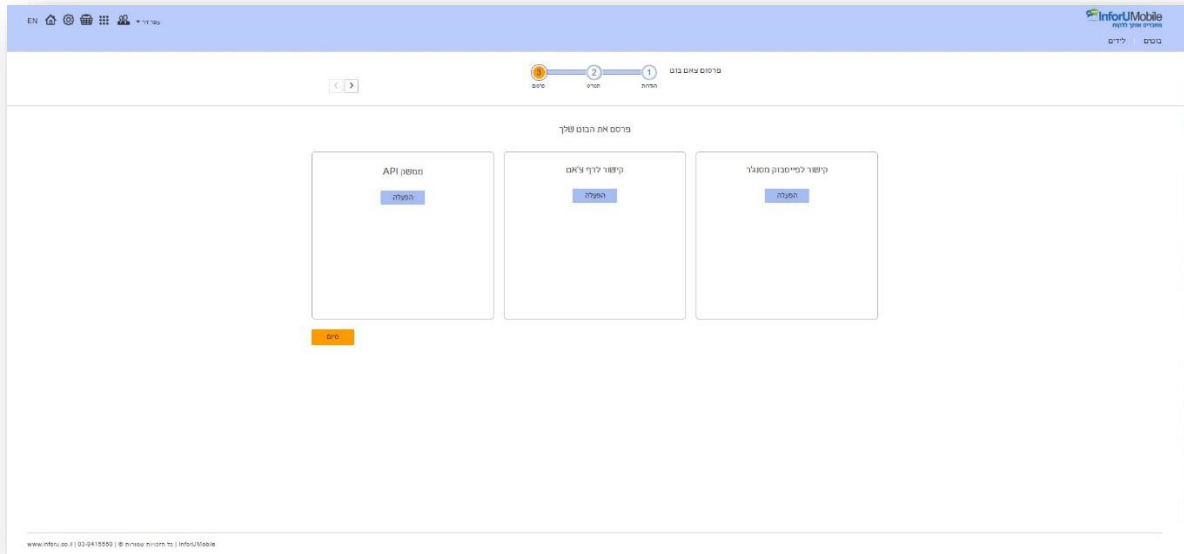
נוכל לבחון את התוצאה בחלונית הבדיקות מימין לבימה:



שימוש המרכזי של התפריט הוא כעוגן לשיחה. ללא קשר לתוואי השיחה וצורת ההתקדמות שלה, בכל רגע נתון הגולש יכול ללחוץ על התפריט ולקבל עוד מידע ושירותים. זהו רובד נוסף של אינפורמציה המוגש כאפיק ניווט נוסף במסגרת השיחה ואשר תומך במטרה העסקית הראשית שלשמה הוקם הבוט.

פרסום הבוט

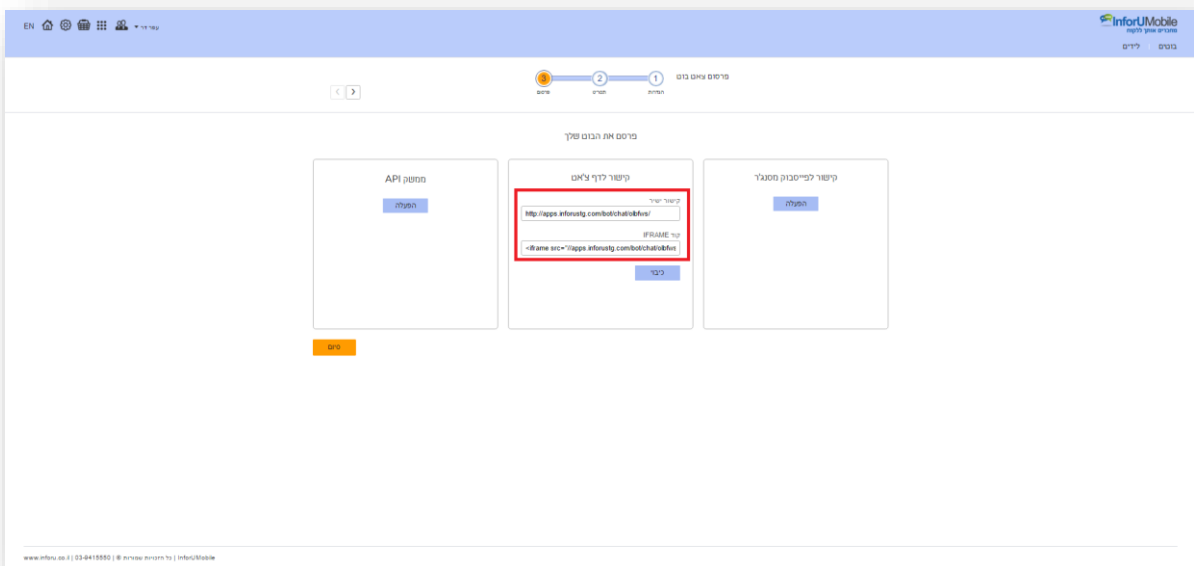
עם סיום עריכת הבוט נרצה לפרסם אותו ולמעשה להנגיש אותו לקהל הרחב, בין אם במסגרת של הדף העסקי שלנו ובין אם באתר האינטרנט שלנו. על מנת לעשות זאת נלחץ על **כפתור ההמשך** בתחתית מסך העריכה. **הלחיצה תוביל אותנו למסך הפרסום:**



במסך זה מוצגים שלושה סוגים של פרסום, אנו נבחר את הפלטפורמה בה נרצה להשמיש את הבוט ונלחץ על כפתור ההפעלה לקבלת הקישור של הבוט לאותה הפלטפורמה.

בריבוע הימני נמצא את קישור הפרסום במסגרת. בלחיצה על הפעלה נתבקש לבחור את דף הפייסבוק בו נרצה להתקין את הבוט ובשלב הבא נקבל את הקישור הייעודי לכך.

בריבוע האמצעי נמצא את הקישור לדף הבוט אותו נכניס באתר שלנו. מומלץ להשתמש בקישור ל - IFRAME כדי שהבוט ישתלב טוב ויזואלית במסגרת האתר שלנו.

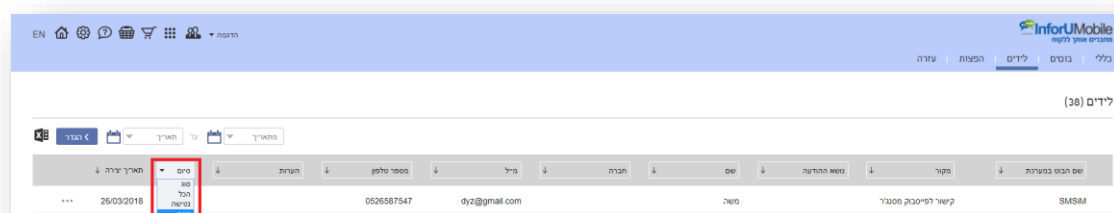


באופן כללי לידיים מבוטים מסווגים לפי סוגים על מנת להבדיל בין כאלו שמיצו את השיחה עם הבוט לכאלו שלא.

לידיים מסיימים הם אלו שסיימו בצורה מסודרת את השיחה עם הבוט, כלומר הגיעו לנקודת סיום בתוואי. בו ברגע שליד מגיע לנקודת סיום התוואי הוא מידית יופיע בטבלת הלידיים כמסיים.

לידיים נוטשים לעומת זאת הם אלו שלא סיימו את השיחה לפי התוואי. או שהפסיקו את השיחה באמצע, ולאחר המתנה של הבוט למענה בטווח הזמן שמוגדר להמתנה תחת הגדרות הבוט, הבוט שלא קיבל תגובה סיווג אותם כנוטשים. או שמדובר בלידיים שהגיעו בתוואי השיחה לפקודת עצירה. פקודה זו משמשת את בעל הבוט במקרים בהם הוא רוצה להשתלט על השיחה כחלופה למענה האוטומטי של הבוט. לידיים נוטשים מתעדכנים בטבלת הלידיים אחת ליום, בחצות הלילה (כלומר ליד שסווג כנוטש בשעה 09:10 בבוקר יופיע בטבלה בתאריך הקלנדרי של למחרת לאחר 12 בלילה בהתחלף התאריך מיום האתמול).

הלידיים כברירת מחדל מסווגים על סטאטוס סיימו. ניתן להחליף את הסיווג ולצפות בלידיים בחיתוך לפי סטאטוסים שונים בלחיצה על התפריט היורד:



הפצת הודעות ברודקאסט

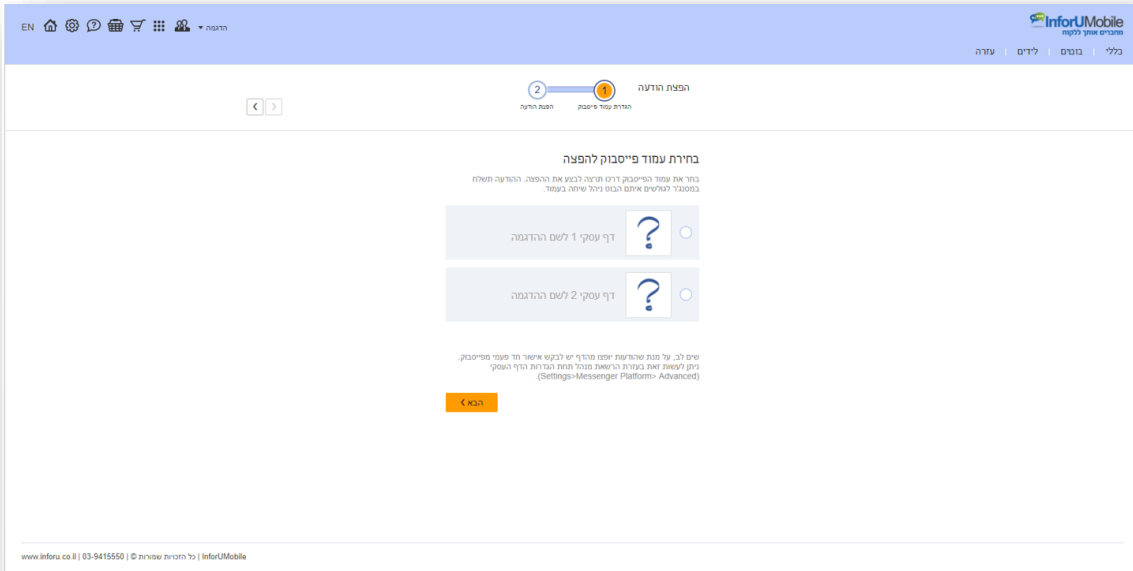
מערכת InforUMobile מאפשרת לשלוח הודעות יזומות לגולשים עימם ניהלנו אינטראקציה דרך הפייסבוק מסגרי. בין אם זה גולשים שדיברו עם מענה אנושי בדף העסקי או שדיברו עם בוט בעבר ובהווה, ניתן לתקשר איתם מחדש באמצעות הבוט. בזכות כך הבוט יכול לבצע מעקב יזום אחר תהליכים שהחלו בשיחה, לעדכן במידעים, לשלוח הודעות רלוונטיות ועוד.

חשוב להדגיש - הפצה של הודעות לגולשים דרך המסגרי מותרת על פי כללי פייסבוק רק במידה והתכנים שמופצים אינם בעלי אופי שיווקי או מכירתי. כדי לבצע הפצה ראשונה, ואת הבאות אחריה, נחוץ לקבל אישור חד פעמי מפייסבוק לשליחת הודעות ברודקאסט.

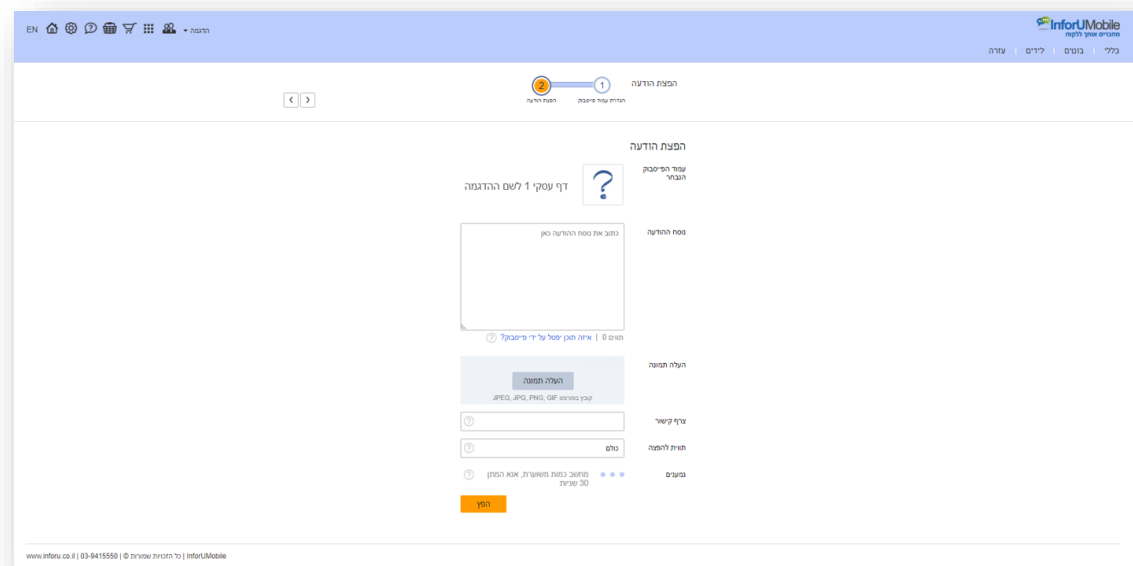
ההפצה מתבצעת בצורה הבאה:

בתפריט מודול הבוטים נלחץ על לשונית **הפצות**. דבר זה יוביל אותנו אל מסך **ההפצות שלי** בו נוכל לצפות בכל ההודעות שהפצנו עד לנקודה זו. נלחץ על כפתור **צור הפצה חדשה** בראש המסך. הדבר יוביל אותנו אל **אשף ההפצה**.

בשלב הראשון של האשף נתבקש לבחור את עמוד הפייסבוק העסקי דרכו נרצה לבצע את ההפצה.



נבחר את העמוד ונלחץ על המשך, מה שיוביל אותנו לשלב השני. בשלב זה נגדיר את ההודעה שנרצה להפיץ הלכה למעשה:



- נרשום את נוסח ההודעה. לרשותנו עומדים 640 תווי טקסט. אם נרצה לשלב לצד הטקסט גם תמונה ו/או קישור להפניה נוכל לרשום הודעה באורך של עד 80 תווים. כאמור, תוכן עם אופי שיווקי או פרסומי יפסל על ידי פייסבוק. יש להקפיד לנסח את ההודעה במונחים תפעוליים, ענייניים, עם רלוונטיות גבוהה לגולש שמקבל אותה.
 - במידה ונרצה נעלה תמונה שתתלווה לטקסט.
 - על אותו משקל נוכל להגדיר קישור עם הפניה למידע מחוץ לבוט. (הודעה שמשלבת טקסט + תמונה + קישור תהיה דומה בנראות שלה לפקד פריט כללי בבוט).
- יודגש - לצורך ההפצה יש להגדיר או טקסט או תמונה או כאמור שילוב. הודעה שמכילה קישור בלבד לא תשלח.**

- כבירת מחדל הפצת ההודעה תעשה לכל הגולשים שבאו במגע עם המסג'ר של הדף העסקי. אם נרצה להפיץ תוכן ממוקד לגולשים ספציפיים, על פי סיווגים לתוויות, נגדיר בשדה תווית להפצה את התווית שאליה נרצה להפיץ את ההודעה.

לפני ההפצה המערכת תראה לנו לכמה נמענים בקירוב ההודעה תגיע. החישוב מתבצע אונליין אל מול הרשומות של פייסבוק ולכן הוא עורך כ- 30 שניות.

- ברגע שנהיה מוכנים להפיץ את ההודעה נלחץ על כפתור הפץ בתחתית המסך. אם אישור השליחה מצדנו ההודעה תשלח בו ברגע לנמענים הייעודיים - כולם או בסיווג לתווית, כתלות במה שהוגדר.

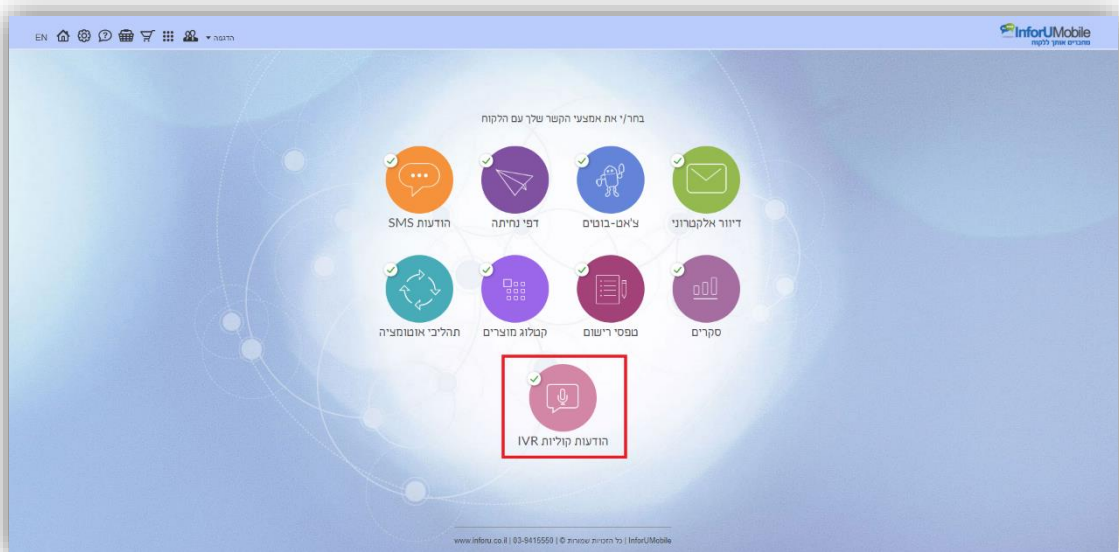
לאחר ההפצה נוכל לפנות למסך ההפצות שלי ושם לראות את נתוני ההפצה שביצענו - לגולשים של איזה עמוד עסקי הפצנו את ההודעה, לאיזה תווית במידה והוגדרה, מתי ההודעה הופצה וכמה נמענים קיבלו אותה.

פרק 4: שליחת הודעות קוליות IVR

חלק זה של המדריך מיועד לכל משתמש העושה שימוש בממשק שליחת הודעות קוליות לנמענים שלו

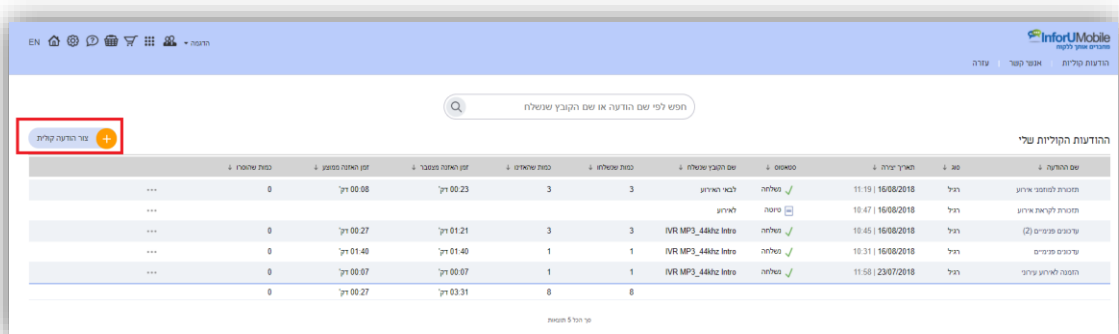
במסגרת השירות ניתן להקליט הודעה קולית ולשלוח אותה לרשימת תפוצה. נמעני ההודעה יקבלו שיחת טלפון נכנסת. כאשר יענו לה ישמעו את ההודעה הקולית שנשלחה אליהם. זהו אמצעי מצוין להגיע לקהל יעד שלא יכול לקבל הודעות SMS או אימיילים, לקהל עם מגבלות ראייה שאינו יכול לקרוא הודעות כתובות ובאופן כללי לכל קהל אתו אנו רוצים לתקשר בכדי להשמיע את הקול האישי שלנו.

על מנת לגשת לאזור ההודעות הקוליות במערכת יש ללחוץ על כדור הודעות קוליות IVR במסך הבית:



שליחת הודעה קולית

הלחיצה תוביל אותנו אל מסך ההודעות הקוליות שלי בו נלחץ על כפתור צור הודעה קולית:

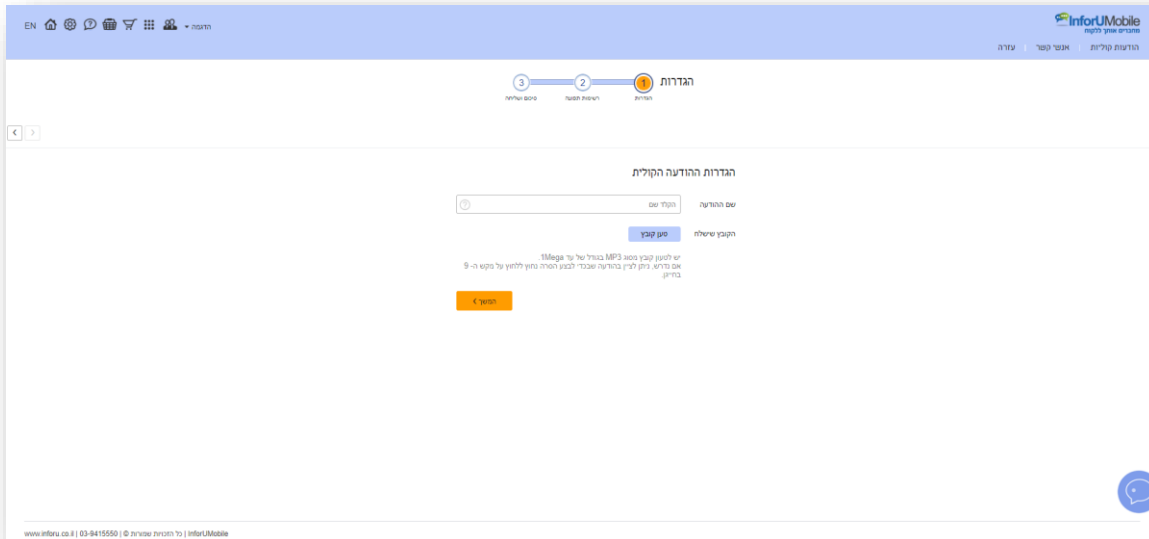


מכאן נגיע אל אשף יצירת ההודעה. האשף נחלק לשלושה חלקים – הגדרות, בחירת רשימות תפוצה, סיכום ושליחה.

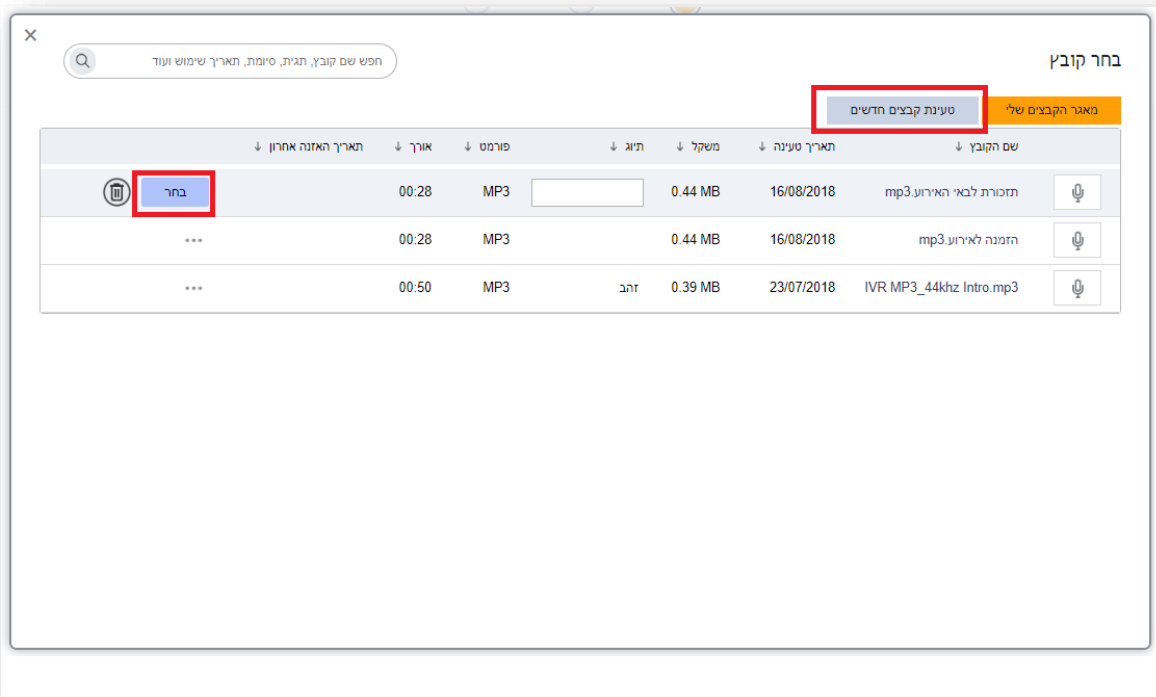
הגדרות

- בשלב הגדרות ההודעה נגדיר את שם ההודעה. שם זה ישמש אותנו לזיהוי ההודעה בדוחות המערכת לאחר שליחתה.

- כמו כן נטען את קובץ הקול של ההודעה אותו נרצה לשלוח לנמענים שלנו.

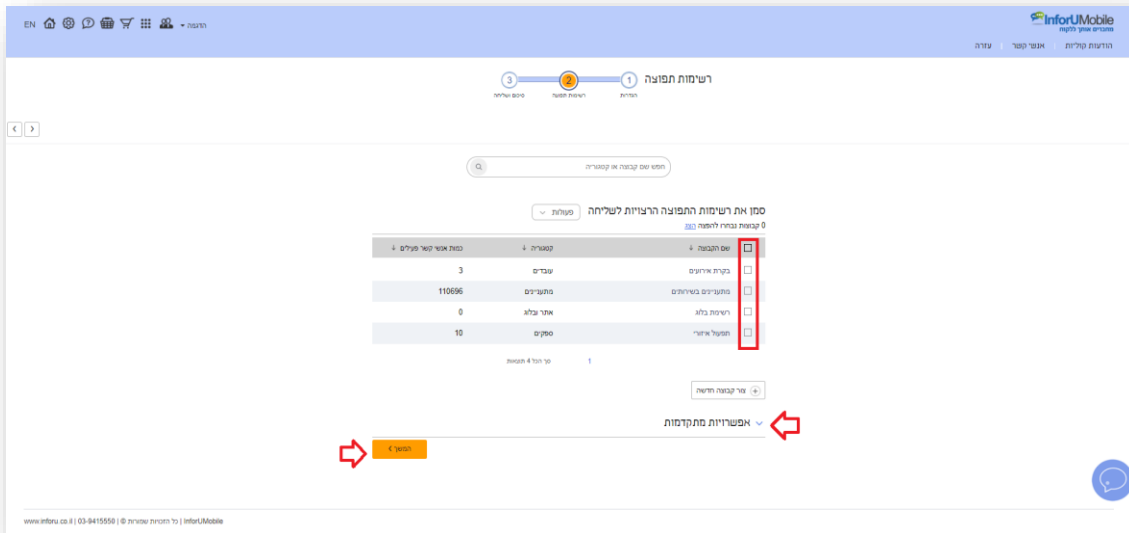


לחיצה על כפתור טען קובץ תוביל אותנו אל מאגר הקבצים שלנו, ממנו נוכל לבחור קובץ שכבר העלנו למערכת או לעלות קובץ חדש:



בחירת רשימות התפוצה

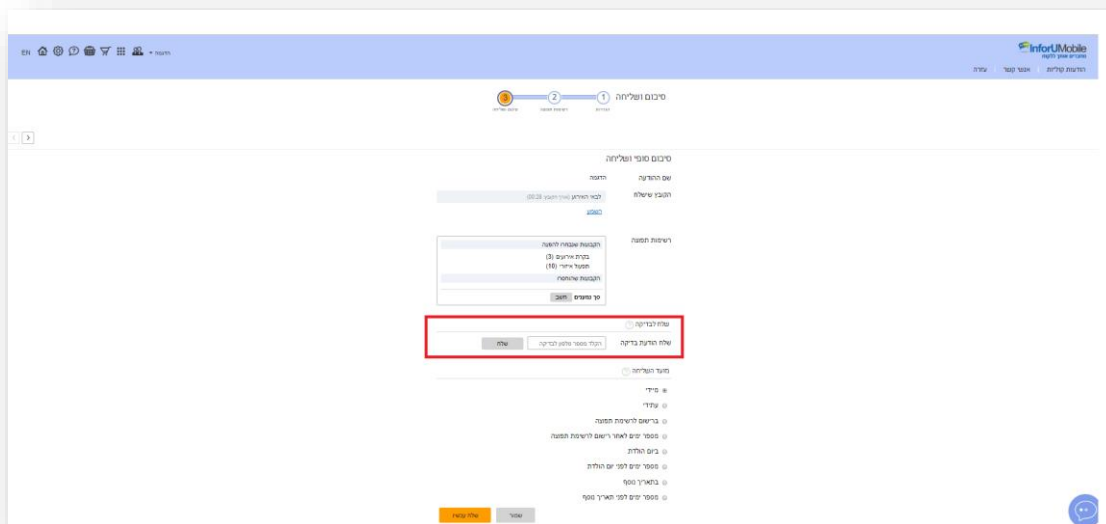
בשלב זה יש לסמן את רשימות אנשי הקשר אליהן נרצה להפיץ את ההודעה. במידה ונרצה להחסיר רשימות נשתמש באפשרויות המתקדמות. לאחר בחירת הנמענים נלחץ על המשך:



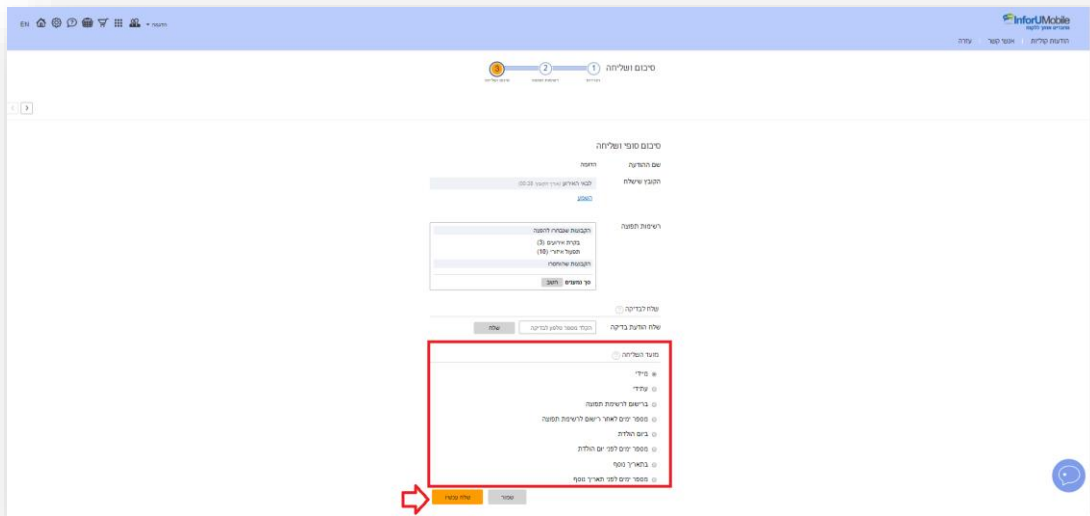
סיכום והפצה

בשלב השלישי והאחרון, שלב הסיכום וההפצה, נגדיר את מועד הפצת ההודעה.

אם נרצה לשלוח לעצמנו את ההודעה לבדיקה לפני ההפצה שלה לכלל הנמענים נוכל לעשות זאת בשדה שליחה לבדיקה:



הודעה יכולה להישלח לכלל הנמענים באופן מיידי או במועד עתידי. כמו כן ניתן להגדיר שליחה שלה בזיקה לאירוע, למשל - ביום ההולדת של כל נמען כפי שמוגדר לנו במערכת:



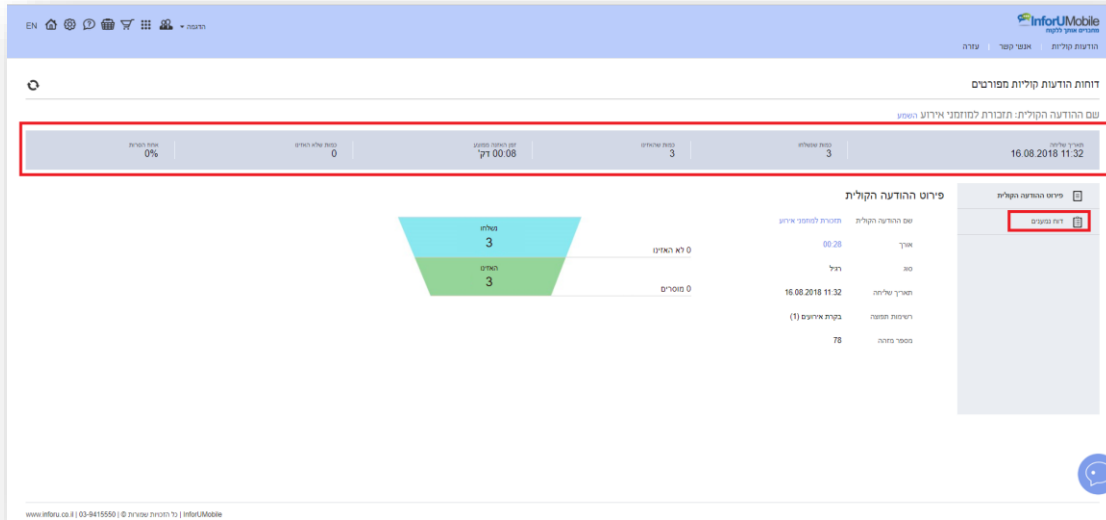
כדי להפיץ את ההודעה בפועל לנמענים נלחץ על כפתור השליחה בתחתית המסך.

דוחות לאחר שליחה

לאחר שליחת ההודעה נוכל לפנות למסך הדוחות בלחיצה על אייקון הסטטיסטיקות במסך ההודעות הקוליות שלי:

שם ההודעה	סוג	תאריך יצירה	מסמסוס	שם הקובץ ששלח	מנת ששלחו	מנת ששלחו	מנת ששלחו	מנת ששלחו	מנת ששלחו	מנת ששלחו	מנת ששלחו	מנת ששלחו	מנת ששלחו
הודעה למעגל אירוע	הצל	16/08/2018	11:19	לואי הארען	3	3	00:23	00:08	0	0	0	0	0
הודעה לקבוצת אירוע	הצל	16/08/2018	10:47	לארען	3	3	01:21	00:27	0	0	0	0	0
ערכים מסוימים (2)	הצל	16/08/2018	10:45	MP3_448Hz Infor	1	1	01:40	01:40	0	0	0	0	0
ערכים מסוימים	הצל	16/08/2018	10:31	MP3_448Hz Infor	1	1	00:07	00:07	0	0	0	0	0
הודעה לאירוע ערוי	הצל	23/07/2018	11:50	MP3_448Hz Infor	8	8	03:31	00:27	0	0	0	0	0

בדוחות נראה לכמה נמענים ההודעה נשלחה, כמה האזינו לה, מה היה זמן ההאזנה הממוצע להודעה, מה היה זמן ההאזנה המצטבר וכמה נמענים הסירו עצמם מרשימות התפוצה שלנו.



נוכל להעמיק בדוח הנמענים ולראות בפירוט מה עלה בגורל ההודעה אצל כל נמען ונמען:

איש קשר	מספר ההודעה	תאריך	פועלה	סטטוס	תאריך שליחה	מספר שליחה	מספר נמנים
איש קשר	00 08 דין	00 08 דין	האזן / ההודעה נקלטה בלא הקול	התקבלה	16/08/2018	0507851777	1
פריזים	00 14 דין	00 14 דין	האזן / ההודעה נקלטה בלא הקול	התקבלה	16/08/2018	0527766936	1
פריזים	00 01 דין	00 01 דין	האזן / ההודעה נקלטה בלא הקול	התקבלה	16/08/2018	0732224549	1

דגשים

כאשר אנו מחייגים לנמען בכדי שיקבל הודעה קולית יכולים להיות מספר תרחישים:

- א. **נמען ענה לשיחה וניתק (בכל נקודה בזמן השמעת ההודעה או מיד בתום ההשמעה)** – ההודעה תחשב כהושמעה. אורך ההשמעה יהיה בהתאם לזמן שהנמען שמע את ההודעה עד לרגע שניתק.
- ב. **נמען ענה אך לא עשה מעבר לכך דבר** - נמען שמקבל שיחת IVR ולא מבצע שום פעולה לאחר שענה לה (לא מנתק, לא לוחץ 9 להסרה ונשאר על הקו בתום השמעת ההודעה) ישמע את ההודעה בהשמעה חוזרת עם סיום ההשמעה הראשונה. סה"כ ההודעה תתנגן פעמיים במקרה כזה. בתור שכך זמן ההשמעה שלה יהיה כפול מאורך הקובץ שבפועל נשלח.
- ג. **נמען לא ענה לשיחה הנכנסת** - כאשר שלחנו הודעה לנמען והוא לא ענה לטלפון המערכת תבצע עוד 3 ניסיונות חיוג בכל 15 דקות.
- ד. **נמען ביטל את השיחה הנכנסת** - ביטול השיחה הנכנסת על ידי הנמען באופן כזה שמפנה מידית לתא הקולי יחשב כמענה.

ה. **הגעת ההודעה לתא הקולי** - בהגיע החיוג לתא הקולי ההודעה תושמע מרגע התחלת ניגון הפתיח האישי בטלפון. עם תום ההשמעה הראשונה היא תושמע מחדש כעבור מספר שניות. סה"כ שתי השמעות שאורכן המצטבר יהיה כאורך הקובץ שנשלח כפול 2. הודעת IVR שנקלטת בתא הקולי ניתנת לשמיעה בצד הנמען כמו כל הודעה אחרת שהוא מקבל בתא הקולי שלו. בפועל כיוון שחלקה הראשון של ההודעה התנגן בתא הקולי במקביל לפתיח האישי מה שהנמען ישמע כשהוא יאזין להודעות הקוליות בתא הקולי שלו הוא החלק של ההודעה שחורג מאורך הפתיח האישי + ההודעה המלאה בהשמעה החוזרת.

ו. **הסרה** – נמען יכול להסיר עצמו מקבלת הודעות קוליות בלחיצה על מקש 9 בכל זמן שיבחר בעודו מאזין להודעה הקולית. נמען שהסיר עצמו יחשב למוסר במערכת וכל עוד הוא בסטאטוס מוסר הוא לא יקבל חיוגי IVR זאת גם במידה והוא עדיין נכלל בקבוצה שאליה בחרנו להפיץ הודעות. ההסרה במערכת מתבצעת על פריט קשר מסוג טלפון. המשמעות היא שאותו נמען שהסיר עצמו ב IVR גם יחדל מלקבל הודעות SMS במידה ואנו שולחים לו הודעות שכאלו.

פרק 5: אוטומציה

חלק זה של המדריך מיועד לכל משתמש העושה שימוש בתהליכים אוטומטיים על מנת לתקשר ב-SMS ו/או אימייל עם קהל היעד שלו

תהליכי אוטומציה מאפשרים לנהל בצורה מתוכננת מראש, יעילה ומבוקרת את מסעות הלקוח של הקהל שבא במגע עם בית העסק. בעזרתם ניתן לתקשר שיווקית ותפעולית בצורה ייעודית עם כל לקוח בהתאם לפעולות שהוא מבצע ולנקודה שבה הוא אישית נמצא במסע הלקוח שלו.

על מנת לגשת לאזור האוטומציות במערכת יש ללחוץ על כדור תהליכי אוטומציה במסך הבית:

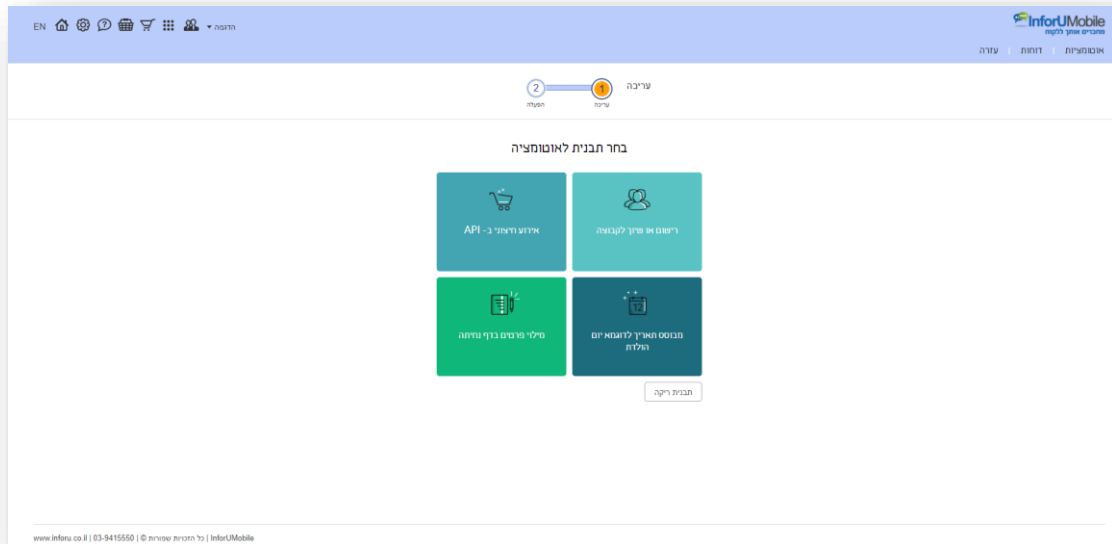


בניית תהליך אוטומציה

לבניה של תהליך חדש נלחץ על הכפתור צור תהליך חדש במסך האוטומציות שלי:



יפתח מסך התבניות בו נתבקש לבחור תבנית לתהליך אותו אנו מקימים.



תבניות המערכת מבוססות טריגרים – אירועים שכאשר הם מתקיימים תהליך האוטומציה מתחיל לפעול. הם אלו שמציתים את השתלשלות התהליך. ההפעלה נעשית ביחס לאנשי הקשר הרלוונטיים במערכת – בין אם אלו אנשי קשר קיימים ובין אם אלו אנשי קשר חדשים שהצטרפו מתוקף הפעלת הטריגר עליהם. בתוך כך כלולים:

- תהליך מבוסס רישום או השתייכות לקבוצת אנשי קשר שהגדרנו במערכת.
- תהליך מבוסס אירוע שמתרחש במנותק מהמערכת ומשודר לה בצורה תכנותית, למשל רכישה באתר eCommerce.
- תהליך מבוסס אירוע תאריכי כדוגמת יום הולדת או תאריך הצטרפות למועדון לקוחות.
- תהליך מבוסס מילוי פרטים בטופס שנבנה במערכת, בין אם זה טופס ליד בדף נחיתה, טופס רישום למועדון לקוחות או סקר.

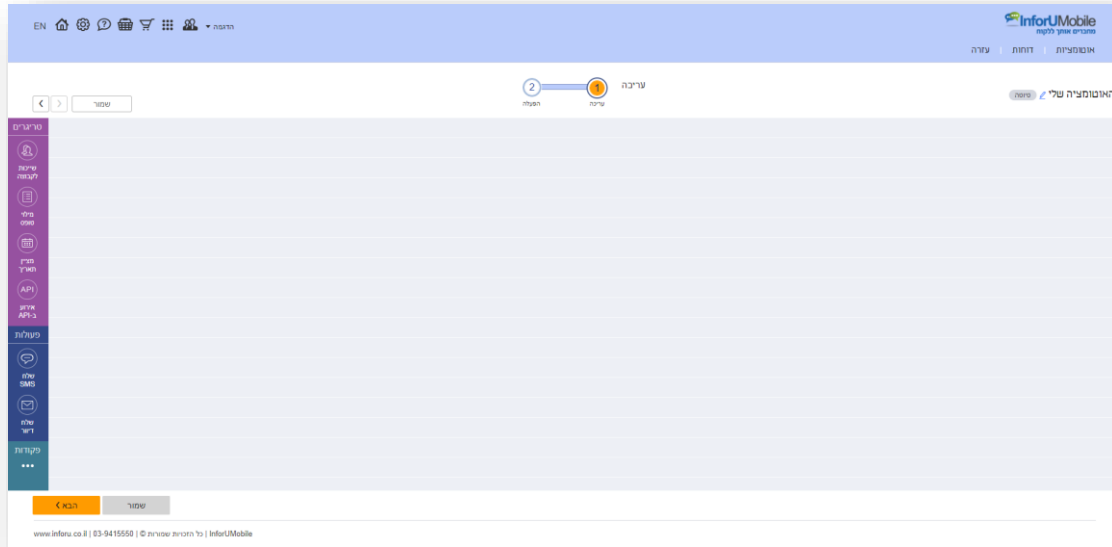
דוגמא לתהליך אוטומציה סובב תאריך יום הולדת: לכל איש קשר שלנו במערכת אנו יכולים להגדיר תאריך לידה. יום הולדת הוא הזדמנות מצוינת לצור קשר עם הלקוחות ולייצר אינטראקציה שמשאיה להם ולנו ערך. תאריך הלידה כמובן משתנה מאיש קשר. בעזרת האוטומציה נוכל להגדיר שורה של פעולות שיופעלו בצורה אוטומטית על כל איש קשר בהגיע התאריך הרלוונטי לו: שליחת קופון הטבה לבעל השמחה שלושה ימים לפני האירוע, שליחת תזכורת למימוש ביום עצמו במקרה ולא הגיב להזמנה לממש, סימונו במאגר שלנו כלקוח נאמן במידה וכן מימש ושליחת הצעות נוספות בהמשך בהתאם לאופן שבו מימש או לא מימש את הטבת יום ההולדת שלו.

נבחר את התבנית הרצויה בהתאם לנקודת ההתחלה שסימנו לתהליך (הטריגר הרלוונטי) ונעבור למסך הרכבת תהליך האוטומציה שלנו.

ניתן גם לבחור בתבנית ריקה. במקרה זה נגיע למסך עריכה ריק בו נתבקש לשלב את הטריגר לתהליך כמו גם את יתר המרכיבים בו.

יצוין שהמערכת מאפשרת לשלב מספר בלתי מוגבל של טריגרים בראשיתו של תהליך. בצורה זו ניתן לצמצם את כמות התהליכים שאנו מתחזקים. במידה ולמשל יש לנו תהליך שעונה על סצנריו של שני טריגרים אפשריים, לדוגמא רישום למועדון לקוחות שמתאפשר הן דרך מילוי טופס בדף נחיתה והן דרך שיוך ישיר לקבוצה הרלוונטית במערכת נוכל לחבר את שני הטריגרים לתהליך וליהנות בו זמנית מתוצאות שני אפיקי הכניסה אליו.

מסך הרכבת התהליך נחלק לשני אזורים. בצד השמאלי מופיע תפריט הפקדים. מימין לו נמצאת בימת העריכה.



תפריט הפקדים נחלק לשלושה סוגים של פקדים:

טריגרים:

כאמור אותן התרחשויות מחוללות אירוע. כאשר הן מתקיימות תהליך האוטומציה מתחיל לפעול ביחס לאיש הקשר אליהן הן רלוונטיות. ביניהן כלולות –

- השתייכות של איש קשר לקבוצת אנשי קשר במערכת.
- מילוי של טופס בדף נחיתה/ טופס רישום באתר/ סקר.
- ציון של תאריך (למשל יום הולדת, הצטרפות למועדון לקוחות, כל תאריך בעל משמעות אחרת בקונטקסט של בית העסק שמנהל את התהליך).
- אירוע שמתרחש מחוץ למערכת ומשודר לה בצורה תכנותית באמצעות API (למשל נטישת עגלת קניות, קליטת תוצאות בדיקת מעבדה, תאום פגישה ועוד).



פעולות:

הפעולות המוחצנות של בית העסק כלפי אותם אנשי הקשר שעליהם הופעל הטריגר הנבחר לתהליך. הללו נחלקות לשליחת הודעות SMS ושליחת דיוורים אלקטרוניים.



פקודות



עדכון
איש קשר



סטטוס
SMS



סטטוס
דיוור



פצל
תנועה



שלח
התראה



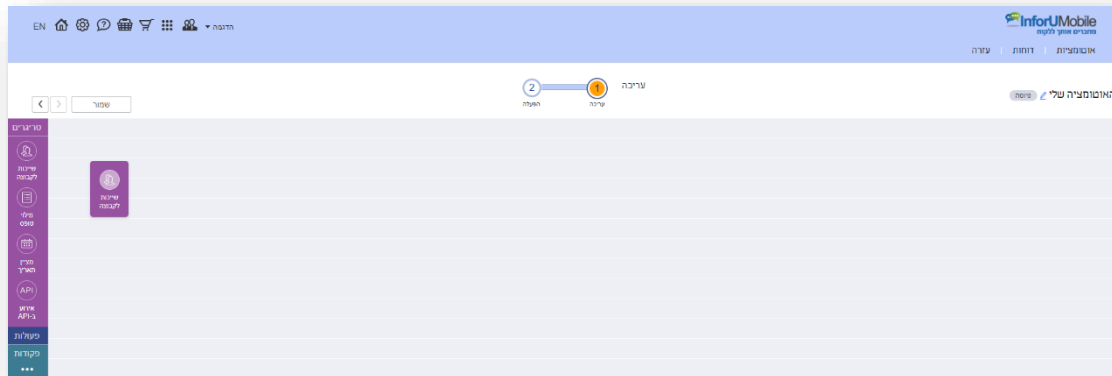
סמן
כיעד

פקודות:

הפעולות המופנמות שיתרחשו מתחת לפני השטח במערכת לאורך תוואי התהליך האוטומציה. בניגוד לפעולות שמהותן להיות חשופות וגלויות לאיש הקשר הפקודות משמשות את בעל התהליך ואינן מובאות לידיעת איש הקשר. במסגרתן כלולים:

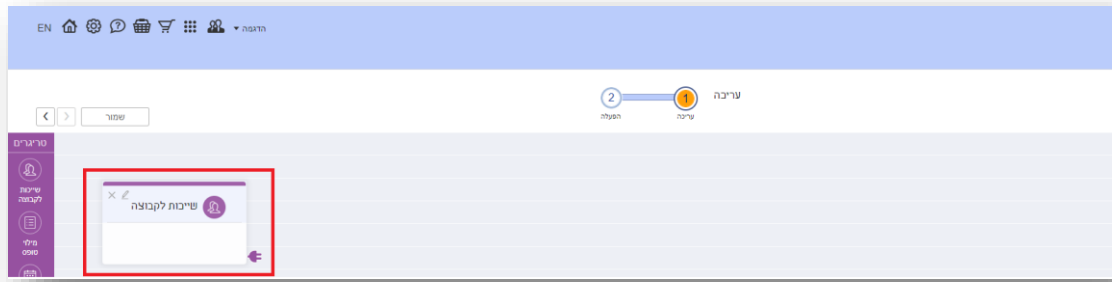
- עדכון הרשומה של איש הקשר במערכת (הוספת פרטים לשדות קיימים, עדכון שדות ועדכון מערך השיוך של איש הקשר לקבוצות אנשי הקשר השונות במערכת).
- בדיקת סטטוס הודעת SMS שנשלחה לאיש הקשר – אם התקבלה או לא.
- בדיקת סטטוס דיוור אלקטרוני שנשלח לאיש הקשר (אם התקבל או לא, נפתח או לא, נלחץ או לא).
- פיצול תנועת אנשי הקשר (שימושי בעיקר ל- A/B Test כשרוצים לבדוק את תועלת התוואי).
- שליחת התראה למנהל התהליך במידה ונדרשת התערבות אנושית.
- סימון איש הקשר כהגיע ליעד שרלוונטי לנו לסמן לעצמנו בתהליך (ניתן לראות בדוחות בדיעבד כמה מהנכנסים לתהליך הגיעו ליעדים שהצבנו דבר שנותן אינדיקציה טובה למצב התהליך.

כל פקד ניתן למשיכה מהתפריט ומיקומו בכל נקודה במרחב בבימת העריכה על בסיס עקרון ה- Drag & Drop:

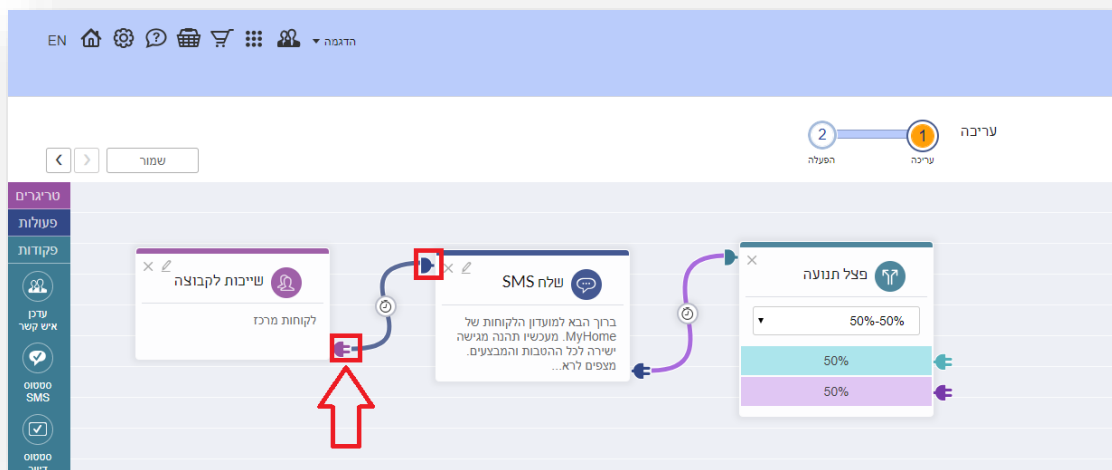


האלמנטים שנמשכו מהתפריט מתמקמים על גבי בימת העריכה במצב מכווץ. ניתן ללחוץ עליהם בכל רגע על מנת להיכנס לאזור ההגדרות שלהם. ניתן גם להזיז אותם במרחב בגרירת עכבר.





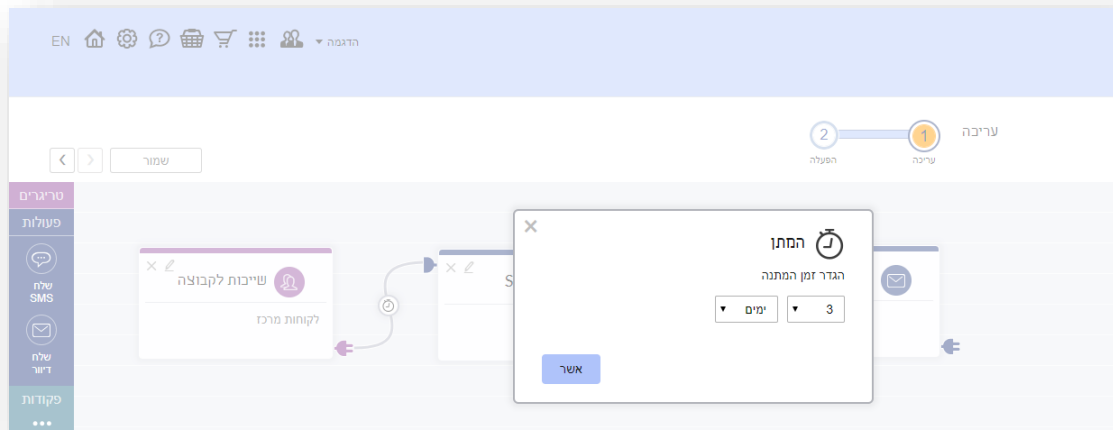
על מנת לייצר את הקשר בין אלמנט לאלמנט ובכך לצור את רצף השתלשלות התהליך, נחבר את האלמנטים על ידי משיכת כבל בין מחבר היציאה למחבר הכניסה שלהם:



לידיעה - הכל הוא בר הזזה על גבי בימת העריכה, החל מהאלמנטים, דרך הכבלים שמקשרים ביניהם ועד לבימה עצמה אותה ניתן להזיז ימינה, שמאלה, למטה ולמעלה על מנת להתמקד באזור שרלוונטי לנו.

קביעת מרווחי זמן בתהליך

כל כבל שנוצר מהחיבור בין האלמנטים במרחב נושא עליו יחידת זמן המסומנת על ידי שעון. ההגדרה שכל יחידה קובעת את מרווח הזמן שיעבור בין שלבי התהליך. את ההגדרה מבצעים בלחיצה על השעון והכנסת הערכים המתאימים לחלונית ההגדרות.

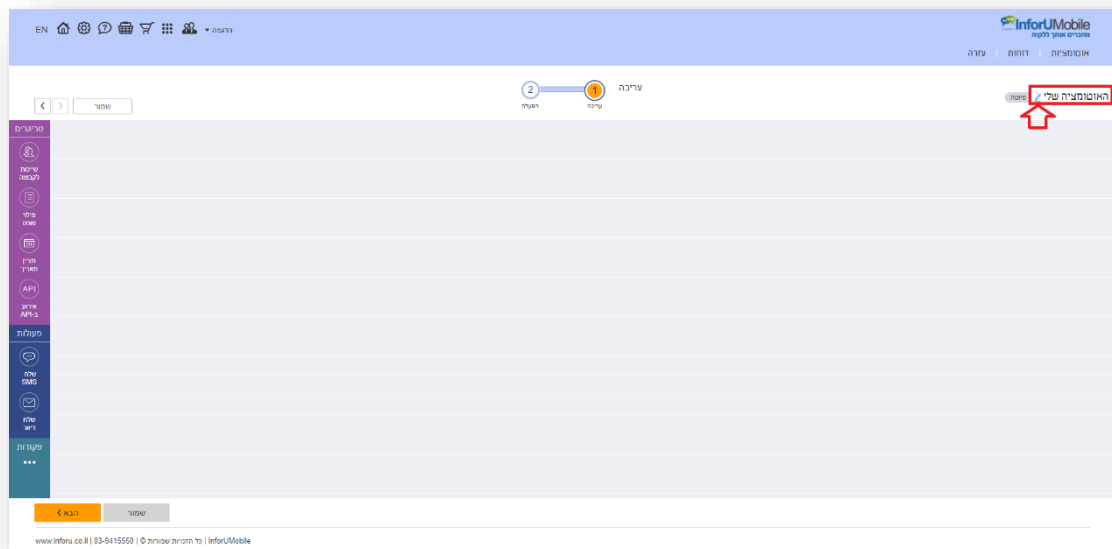


בדוגמה כאן ניתן לראות שמיד עם הצטרפות איש קשר לקבוצה (בטווח זמן 0) הוא יקבל הודעת SMS וכעבור 3 ימים הוא יקבל דיוור אלקטרוני.



שיום האוטומציה

על מנת שנוכל לזהות בקלות את תהליך האוטומציה עליו אנו עובדים בדוחות המערכת, מומלץ לשיים אותו. השיום הוא לצרכים פנימיים בלבד. נעשה זאת בלחיצה על עט העריכה שלצד שם האוטומציה בפינה הימנית העליונה של מסך העריכה. ניתן לחזור ולערוך את השם ככל שרוצים.

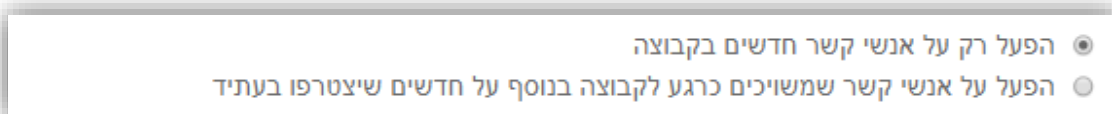


פקדים - טריגרים

טריגר שיוך לקבוצה

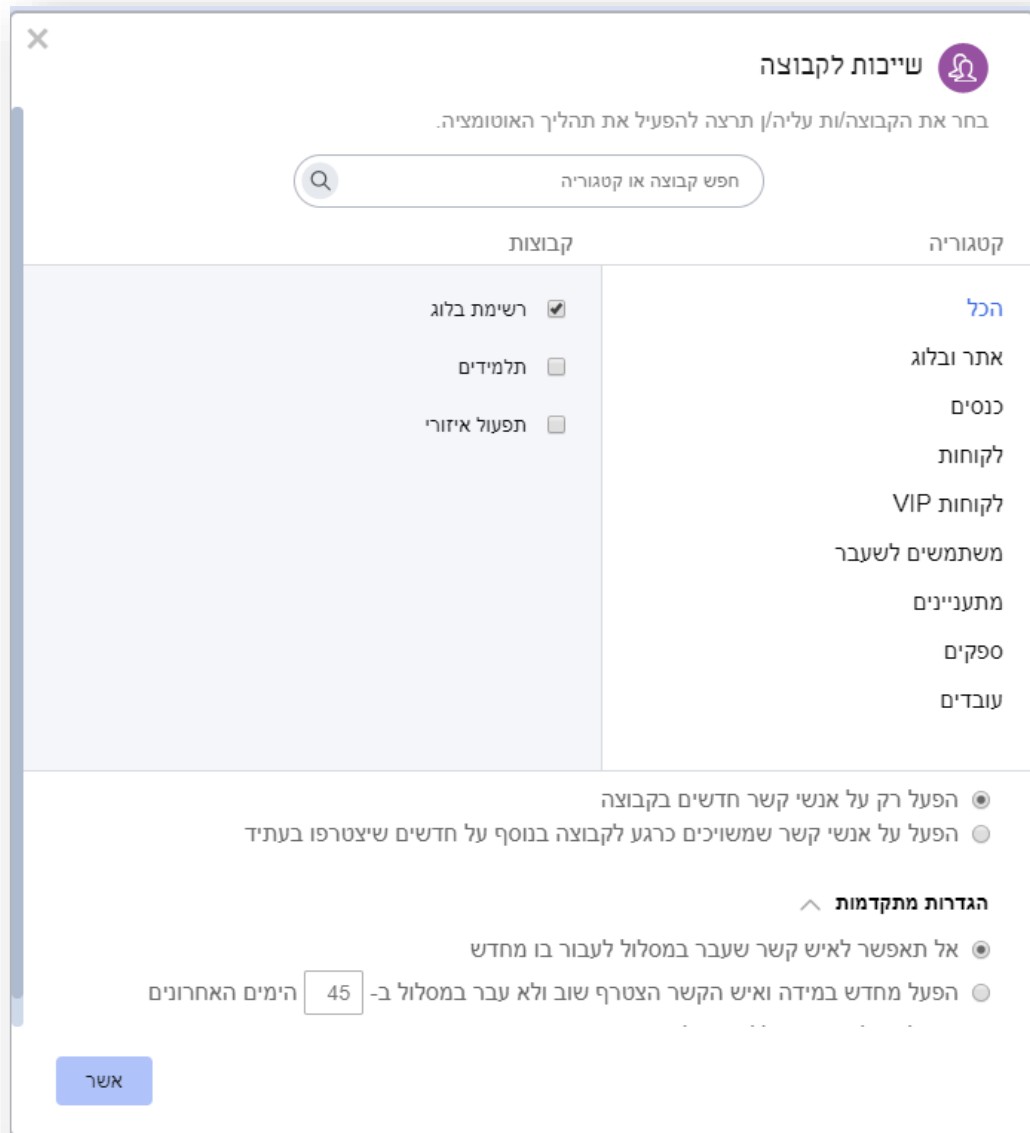
מאפשר להפעיל תהליך על כל איש קשר שמשתייך לקבוצה אחת או יותר במערכת. על מנת להגדירו יש ללחוץ על עט העריכה בפינת האלמנט ולהיכנס לאזור ההגדרות. שם יש לבחור את הקבוצה/ות שביחס אליהן נרצה להפעיל את הטריגר. הקבוצות ממוינות לפי קטגוריות. ניתן לבצע חיפוש לאיתור קל שלהן.

כברירת מחדל טריגר שייכות לקבוצה מופעל רק על אנשי קשר חדשים שמצטרפים לקבוצה מהרגע שהעברנו את האוטומציה למצב פעיל. ניתן אבל להגדירו כך שיופעל על כלל אנשי הקשר בקבוצה – הן הקיימים ברגע הפעלת האוטומציה והן החדשים שיצטרפו אליה בעתיד.

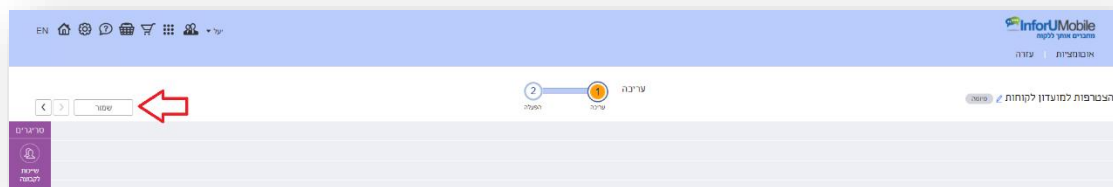


תחת הגדרות מתקדמות ניתן להגדיר מה נרצה שהמערכת תבצע במידה ואיש קשר כבר קיים בתהליך וחל שינוי במסגרתו הוא עונה שוב על תנאי שייכות לקבוצה, למשל – מצטרף לקבוצה נוספת שהוגדרה להפעלת הטריגר. במקרה זה האם התהליך יופעל עליו מחדש או שלא? או שמה כן אבל רק אם לא עבר בתהליך בתקופה האחרונה? דבר זה נתון לשיקולו של בעל התהליך האמון על הגדרותיו.

בסיום הגדרת הטריגר יש ללחוץ על כפתור אשר. החלונית תיסגר והאלמנט יופיע שוב על הבימה במצבו המכוון.



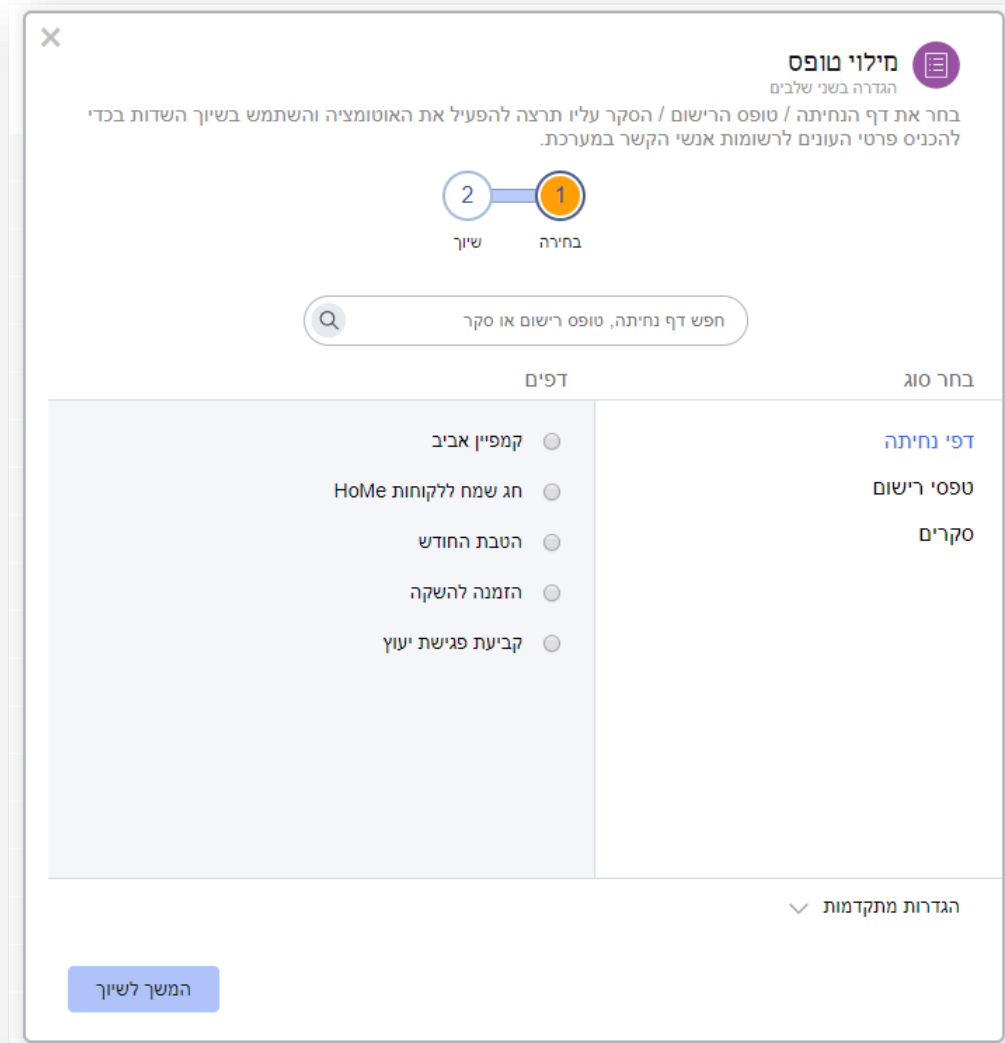
חשוב – על מנת שהשינויים שביצענו בתהליך ושלל הגדרותיו ישמרו יש ללחוץ על כפתור השמור בראש או בתחתית מסך העריכה.



טריגר רישום מטופס



מאפשר להפעיל תהליך על כל איש קשר שמילא פרטים בטופס שנבנה במערכת. בתוך כך כלולים טפסים שמופיעים בדפי נחיתה, טפסי רישום ופופאפים ושאלוני סקר.

בכניסה לפקד יש להגדיר את הטופס עליו האוטומציה תופעל. סוגי הטפסים ממוינים לפי קטגוריות בצד ימין. לאיתור קל של הטופס הרצוי ניתן גם לבצע חיפוש בשדה החיפוש העליון.



עם בחירת הטופס הרלוונטי יש ללחוץ על כפתור המשך לשיוך בתחתית החלונית, אז יפתח מסך שיוך השדות. מטרתו לייצר קשר בין השדות המופיעים בטופס הנבחר לשדות אנשי הקשר המוגדרים לנו במערכת. השיוך חשוב על מנת שהמידע שמתקבל ממי שמילא את הטופס ישמר בצורה סדורה ברשומת איש הקשר במערכת. מידע זה יכול לשמש בהמשך לטרגוט קהל היעד לפי ערכי הרשומה שלו, פילוח נמענים לדיור והודעות SMS ועוד.

שדות הטופס הנבחר מצוינים בצד ימין, שדות המערכת אליהם ניתן לשייך כל שדה מופיעים משמאל. לביצוע השיוך יש לבחור את שדה המערכת הרלוונטי עבור כל שדה טופס. לבסוף יש ללחוץ על אשר:


מילוי טופס 

הגדרה בשני שלבים

בחר את דף הנחיתה / טופס הרישום / הסקר עליו תרצה להפעיל את האוטומציה והשתמש בשייך השדות בכדי להכניס פרטי העונים לרשומות אנשי הקשר במערכת.



קביעת פגישת יעוץ
שייך את שדות הטופס לשדות אנשי קשר שלך

שדה הטופס	שדה אנשי קשר לשייך (אופציונלי)
שם:	<input type="text" value="ללא שייך"/> ↔
טלפון:	<input type="text" value="ללא שייך"/> ↔
דוא"ל:	<input type="text" value="ללא שייך"/> ↔

[אשר](#)

חשוב – השייך מתבצע על פי שדות הטופס כמופיעים בגרסת הדסקטופ של דף הנחיתה. כדי שנתונים של ממלאי הטופס ממובייל יקלטו גם הם יש לוודא כי שדות הטופס בגרסת המובייל של הדף זהים לחלוטין לאלו בגרסת הדסקטופ. זהות משמעותה אותם סוגים של שדות, מספר זהה של שדות ושיום זהה במובייל ובדסקטופ.

כאמור מעלה ניתן להפעיל את האוטומציה על מספר טריגרים ולא רק על אחד. לפיכך אם אנו רוצים שתהליך נתון יצא ממילוי של יותר מטופס אחד ניתן להגדיר מספר טריגרים מסוג טופס לתהליך כמספר הטפסים שנרצה להגדיר.

טריגר מציין תאריך

מאפשר להפעיל תהליך על כל איש קשר בהגיע תאריך כמוגדר ברשומת איש הקשר שלו.

על מנת להגדירו יש לבחור בין סוגי מופעים של התאריך – בין אם הוא חד פעמי או חוזר – ולהגדיר את התאריך עליו תופעל האוטומציה, לדוגמא – יום הולדת. ניתן להגדיר שהתהליך יחל מספר ימים לפני מועד היעד, מספר ימים לאחריו או ביום עצמו. ניתן גם לקבוע את השעה בה האוטומציה תחל לפעול במידה ורוצים שזו תהיה שעה שונה משעת ברירת המחדל כמופיע בפקד.

מצוין תאריך הגדרה בשני שלבים

הגדר את התאריך שישמש כטריגר להפעלת התהליך והשתמש במיקוד אם ברצונך להפעילו רק על חלק מאנשי הקשר שלך.

2 1
מיקוד הגדרות

חוזר חד פעמי

בחר שדה תאריך בחר

בתאריך הארוע

ימים לפני ימים אחרי

הגדר שעה להפעלת האוטומציה 09:00

המשך

בסיום הגדרות אלו נלחץ על המשך ונעבור לשלב מיקוד ההפעלה של הטריגר. כברירת מחדל התהליך יופעל על כל אנשי הקשר שלהם מוגדר התאריך שנבחר לאירוע. אם אנו מעוניינים שהתהליך יופעל על חלק מאנשי הקשר שלנו (למשל רק על לקוחות פעילים) נמקד את הפעולה ונקבע שהיא תתבצע רק ביחס לאנשי הקשר שלנו שמשתייכים לקבוצה/ות אנשי קשר מסוימת/ות (למשל – לקוחות פעילים).

מצוין תאריך הגדרה בשני שלבים

הגדר את התאריך שישמש כטריגר להפעלת התהליך והשתמש במיקוד אם ברצונך להפעילו רק על חלק מאנשי הקשר שלך.

2 1
מיקוד הגדרות

מקד את הקבוצות עליהן תרצה להחיל את טריגר התאריך

חפש קבוצה או קטגוריה

קטגוריה

קבוצות

הכל

אתר ובלוג

כנסים

לקוחות

לקוחות VIP

משתמשים לשעבר

מתעניינים

ספקים

עובדים

החל על כל אנשי הקשר

אשר

טריגר אירוע חיצוני ב-API

מאפשר להגדיר תהליך כפועל יוצא של אירוע שהתרחש במנותק מהמערכת. על מנת להגדירו יש לתת שם לאירוע (תווים באנגלית ומספרים, ללא רווחים). יש להגדיר את הפרמטרים של האירוע ואת שדות המערכת אליהם יש לשייך את הפרמטרים המשודרים לה ב-API. ניתן אם רוצים להגדיר להם גם ולידציה. לבסוף יש ללחוץ על כפתור האישור.

API ארוע ב-API

הגדר את אירוע ה-API לתהליך על ידי הזנת השדות מטה. ניתן להעזר במסמך ה-API בקישור.

הגדר שם אירוע (השתמש בתווים באנגלית ומספרים בלבד)

הגדר שם אירוע בעברית (אופציונלי)

שייך בין פרמטרים לשדות אנשי קשר

סוג ולידציה	בחר שדה לשייך	הגדר פרמטר
ללא	שם פרטי	FirstName
ללא	שם משפחה	LastName
כתובת אימייל	אימייל	Email
מספר טלפון	טלפון	PhoneNumber
בחר	בחר	
בחר	בחר	

הוסף פרמטר

הגדרות מתקדמות

אשר

צפה ב-API

במידה ורוצים להתעמק ב-API של המערכת ניתן ללחוץ על הקישור לצפייה והורדת המסמך בתחתית החלונית.

פקדים - פעולות

שליחת הודעת SMS

בעזרת פקד זה ניתן לשלוח לכל איש קשר שהגיע לנקודה הרלוונטית בתהליך הודעת SMS. להגדרת ההודעה נכניס לחלונית הקלדת ההודעה את הנוסח שנרצה לשלוח (ניתן לשלב אימוג'י ותווים מיוחדים), נוסיף את אמצעי ההסרה שנרצה ונגדיר את זיהוי השולח.

שלח SMS

הגדר את ההודעה שתוצה לשלוח לאנשי הקשר שהגיעו לנקודה זו בתהליך.

נוסח ההודעה

כתוב כאן את תוכן ההודעה

תווים 0 מקטעים 1

ללא הסרה

הוסף הסרה באמצעות

Home

זיהוי השולח

לאפשרויות מתקדמות

התעלם ממגבלות זמני השליחה בחשבון

אשר

במידה ובחשבון קיימת מגבלת שעות שליחה של הודעות (לפיה למשל אין לשלוח הודעות בין השעות 21:00 בערב ל- 07:00 בבוקר למחרת), ואנו מעוניינים להחריג את האוטומציה מכלל זה וכן לאפשר משלוח של הודעות ממנה בכל שעות היממה (כי הן לא סובלות דיחוי) **נסמן בפקד את הגדרת התעלם ממגבלות זמני השליחה בחשבון.**

תחת אפשרויות מתקדמות נוכל להוסיף להודעה דף נחיתה/סקר/קטלוג שנבנה במערכת. נוכל לשלב תוכן פרסונלי, נוכל לשלוח את ההודעה לבדיקה ולתייג אותה.

לאפשרויות מתקדמות

הוספת תוכן

הוסף תוכן פרסונלי

בחר

דף נחיתה/ סקר/ קטלוג

בחר

אפשרויות נוספות

תיג ההודעה

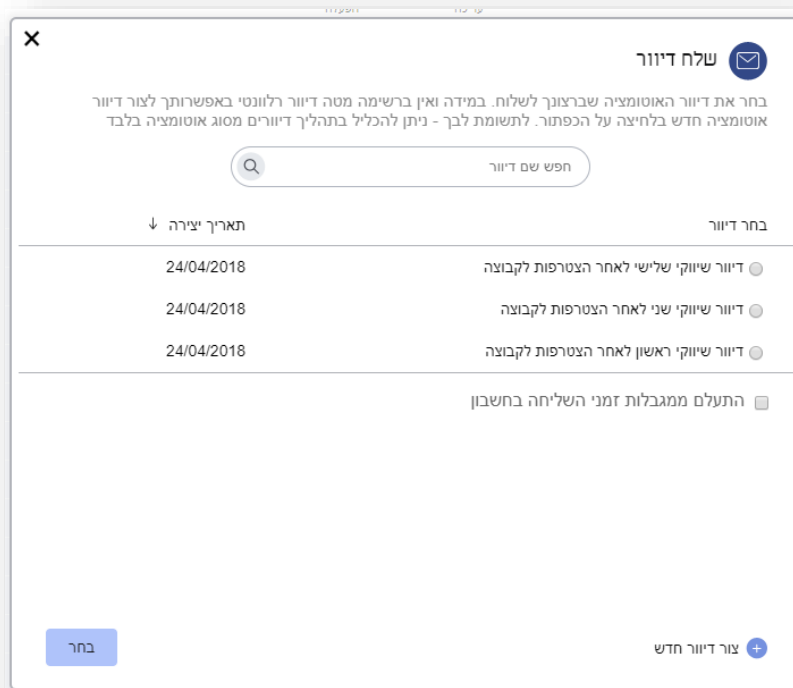
שליח הודעת בדיקה

הקלד מס טלפון לבדיקה

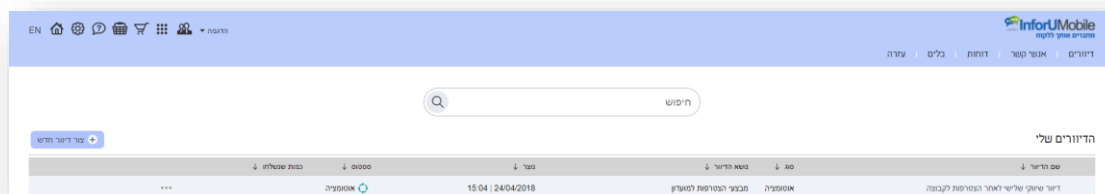
שלח

שליחת דיוור אלקטרוני

בעזרת פקד זה ניתן לשלוח דיוורים אלקטרוניים לאנשי הקשר שנמצאים בתהליך האוטומציה. בלחיצה על הגדרות הפקד תפתח חלונית בה יופיעו הדיוורים השונים שבנינו לטובת תהליכי אוטומציה (ניתן לשלב באוטומציה רק דיוורי אוטומציה). נבחר בדיוור הרלוונטי, או לחלופין נלחץ על כפתור יצירת דיוור חדש. הלחיצה תוביל אותנו אל אשף יצירת הדיוור. בסיום עריכתו נוכל לשמור אותו ולחזור לתהליך האוטומציה ממנו יצאנו.



במסך הדיוורים שלי נוכל לראות את הדיוורים שבנינו לצרכי אוטומציה בין שלל הדיוורים שלנו. דיוורים אלו יסומנו בסטטוס אוטומציה.



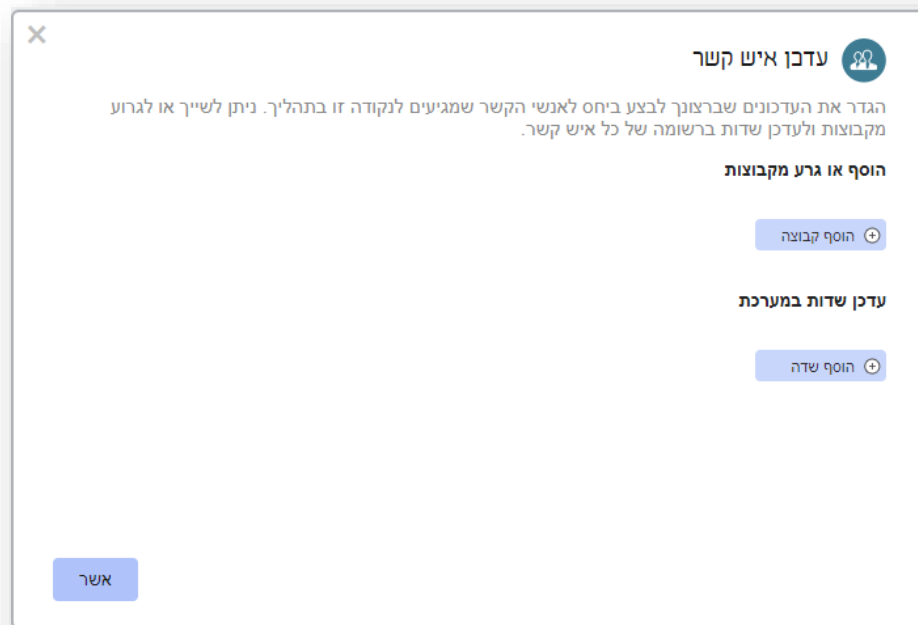
ניתן לשכפל דיוורי אוטומציה, כמו כל דיוור אחר במערכת. במקרה שנשכפל נראה כי העותק המשוכפל שלו נוצר כדיוור רגיל, לא אוטומטי. אם נרצה להשתמש בו כדיוור אוטומטי נלחץ על כפתור המרה לאוטומציה. באותה מידה ניתן להמיר לאוטומציה כל דיוור רגיל במערכת שטרם נשלח ומצוי במצב טיוטה.



פקדים – פקודות

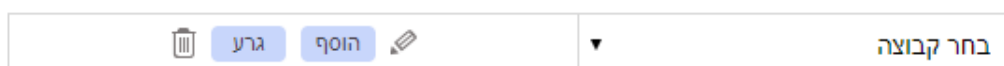
עדכן איש קשר

הפקד מאפשר לבצע פעולות ביחס לאיש הקשר שהגיע אליו בתהליך. בפרט הוא מאפשר להוסיף ולגרוע אנשי קשר מקבוצות (למשל איש קשר שביצע רכישה יגרע בנקודה זו של התהליך מקבוצת מתעניינים וד בבד יתווסף לקבוצת הרוכשים) ולסמן שדות אנשי קשר בערכים (למשל איש קשר שפתח דיוור בנושא טיפים לאצנים יסומן כמתעניין בשדה ענף ריצה).



להוספה וגריעה מקבוצה נלחץ על כפתור הוסף קבוצה ונגדיר את התנאי. נבחר את הקבוצה הרלוונטית (למשל מתעניינים) ונלחץ גרע.

הוסף או גרע מקבוצות



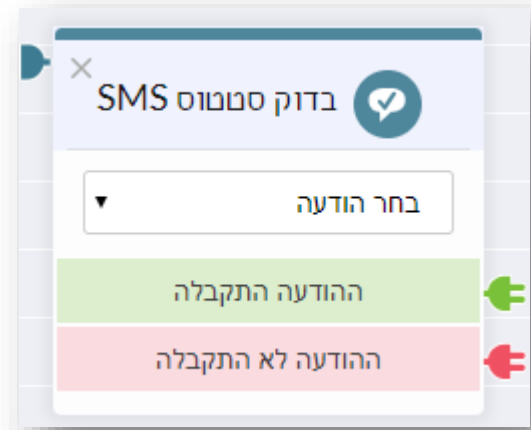
לעדכון שדה איש קשר נלחץ בצורה דומה על הוסף שדה, נבחר את השדה הרלוונטי ונגדיר את הערך לעדכון בו:

עדכן שדות במערכת



SMS טטוס

מאפשר לבדוק זמן מוגדר לאחר שליחת ההודעה האם היא הגיעה אל מכשיר הטלפון של איש הקשר או שלא. בכל אחד מהמקרים ניתן לשרטט תואי נפרד להמשך תהליך האוטומציה. למשל אם הודעה הגיעה שלח הודעה נוספת כעבור יומיים, במידה ולא התקבלה שלח דיוור אלקטרוני במקום.



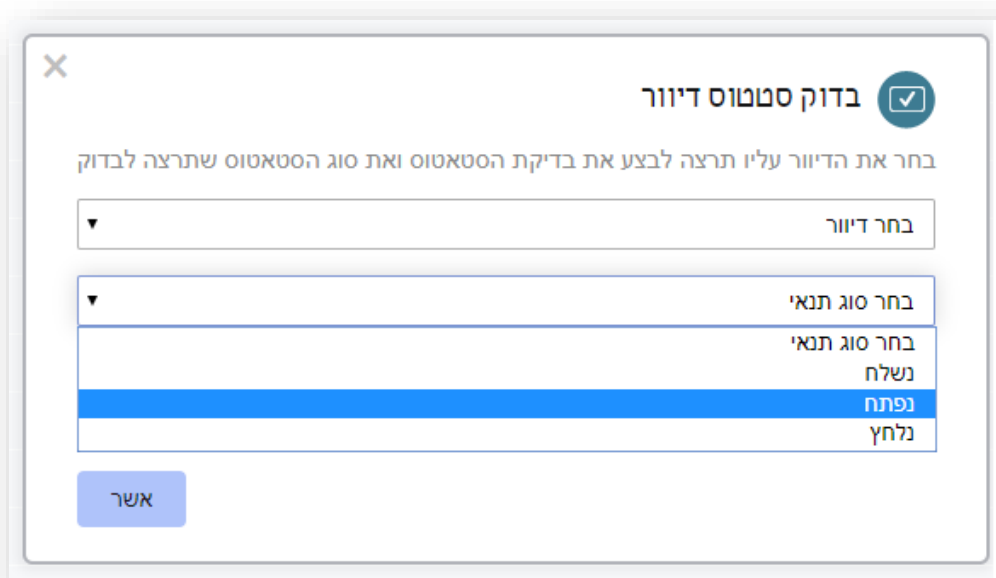
להגדרת הבדיקה נבחר בהודעה שהכללנו בתהליך ונגדיר מה צריך לקרות בכל אחד משני המקרים האפשריים.

כאשר אנו מחברים את בדיקת הסטטוס לפקד של שלח סמס נראה כי כברירת מחדל מוגדרת המתנה של שעתים בין השליחה לבדיקה. נוכל לשנות הגדרה זו בלחיצה על השעון במרכז הכבל המקשר:



בדיקת סטטוס דיוור אלקטרוני

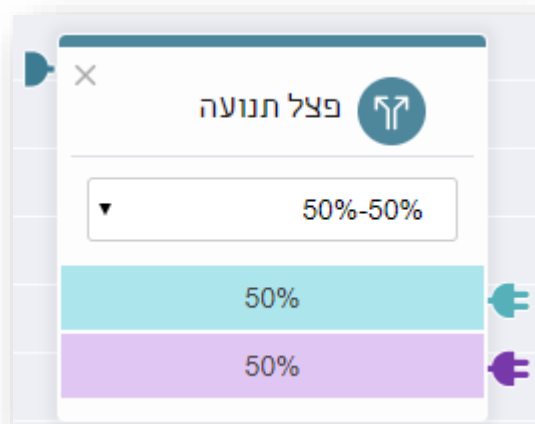
זהה לבדיקת סטטוס SMS, בהבדל אחד – פרמטר הבדיקה מורחב יותר וכולל לא רק בדיקה האם הדיוור התקבל או לא אלא גם האם הוא נפתח או לא והאם הוא נלחץ או לא. לפיכך בבואנו להגדיר את הבדיקה נתבקש לבחור את סוג הבדיקה אותה נרצה לבצע.



בבואנו לחבר פקד של שליחת דיוור לבדיקת הסטטוס שלו נראה כי המערכת מוגדרת על ברירת מחדל של יום הפרש בין השליחה לבדיקה, זמן סביר המאפשר לנמענים הזדמנות לפתוח אותו ולהקליק עליו. ניתן כמובן לשנות הגדרת זמן זו בהתאם לצרכים של התהליך.

פצל תנועה

מאפשר לנווט את תנועת אנשי הקשר למספר מסלולי תהליך מקבילים ונפרדים. יכולת זו שימושית בפרט כאשר נרצה לבצע A/B Test ולבחון איזה מהאפיקים יותר אפקטיבי. ההפרדה נעשית בחלוקה לאחוזים וכוללת גם את האפשרות של הזרמת כל 100% מהתנועה לאפיק אחד ובמקביל את כולה לאפיק אחר בו זמנית. להגדרת אחוזי החלוקה נלחץ על החץ בשדה האחוזים:



שלח התראה

מאפשר לשלוח התראה למנהל התהליך בעניין איש קשר שהגיע לנקודה הרלוונטית או קריטית בו. למשל – איש קשר שהקליק על שלושה דיוורים ברצף מסתמן כרלוונטי לקבלת שיחת מכירה ולכן מנהל התהליך מעוניין לקבל על כך התראה. בבואנו להגדיר את הפקד נתבקש לציין כתובת מייל רלוונטית לקבלת ההתראה ופרטים מזהים נוספים שיאפשרו למערכת לנתב את ההתראה במתכונת הרצויה.

✕

שלח התראה

הגדר את ההתראה שברצונך לקבל באימייל בכל פעם שאיש קשר מגיע לנקודה זו בתהליך

במידה ואנשי קשר רבים הגיעו לנקודה נמען ההתראה יקבל הודעות מרובות בעניין, כמספר אנשי הקשר עליהם מדווח לו. בהקשר זה יש לשים לב – ההתראה איננה נשלחת במתכונת סיכומית. היא **נשלחת פרטנית עבור כל איש קשר שהגיע לנקודה המסוימת בתהליך**.

סמן כיעד

מאפשר לסמן איש קשר שהגיע לנקודה נתונה בתהליך כהגיע ליעד מסוים בהתאם למטרות התהליך. כך לדוגמא בתהליך מוכוון רישום לזובינר ניתן לסמן כיעד את כל אנשי הקשר שיגיעו לנקודה בה הם סיימו את תהליך ההרשמה לאירוע בהצלחה.

✕

סמן כיעד

הגדר את היעד הרלוונטי לנקודה זו בתהליך

ניתן לקבוע מספר יעדים לתהליך (אין על כך מגבלה). בבואנו לבחון את נתוני התהליך בדוחות נראה כי כמות המגיעים ליעדים, במידה ושולבו בתהליך, ואחוזם מסך הנכנסים לתהליך מודגשת לנו.

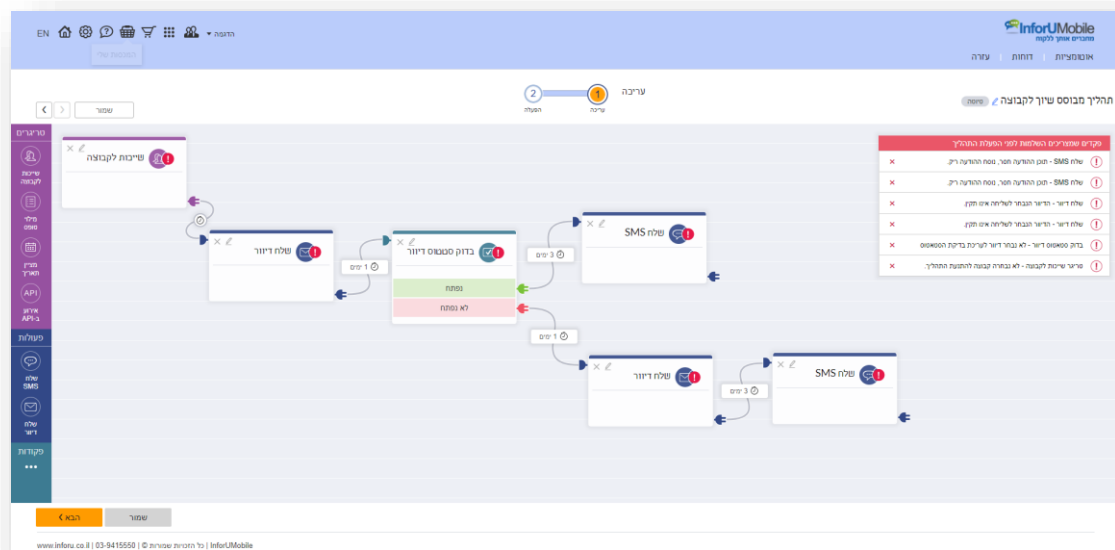
במידה ונרצה לקבץ יחדיו את כל אנשי הקשר שהגיעו ליעד יש לקשר את פקד היעד בבימת העריכה לפקד פעולות באנשי קשר ולשייך את כל מי שמגיע לנקודה זו בתהליך לקבוצת אנשי קשר ייעודית. נוכל בכל רגע להיכנס לאזור ניהול אנשי הקשר במערכת ולראות כמה אנשים מונה הקבוצה ומי משויך אליה.

נקודה זו נכונה לגבי כל שלב בתהליך, לא רק בהקשר של פקד סמן כיעד. אם אנו רוצים לטרגט את אנשי הקשר שהגיעו לנקודה ייעודית שחשובה לנו בתהליך יש לעדכן את רשומותיהם בשיוך לקבוצה ייעודית שנקבע.

שמירה

כאמור מעלה חשוב מאד לבצע שמירה של התהליך במהלך עריכתו. את השמירה נבצע בלחיצה על כפתור שמור מעל ומתחת לבימת העריכה.

בכל שמירה המערכת מבצעת בדיקה של הפקדים הכלולים בבימת העריכה. במידה והכללנו בתהליך פקדים ולא הגדרנו אותם עד תום (למשל – שילבנו פקד שלח SMS אך שכחנו להגדיר את נוסח ההודעה שאמורה להישלח ממנו) המערכת תדגיש לעינינו את הפקדים בעלי ההגדרה החסרה בעזרת סימן קריאה עליהם ותציג לנו סיכום של מכלול הפקדים המצריכים התייחסות בחלונית צפה כמודגם מטה.

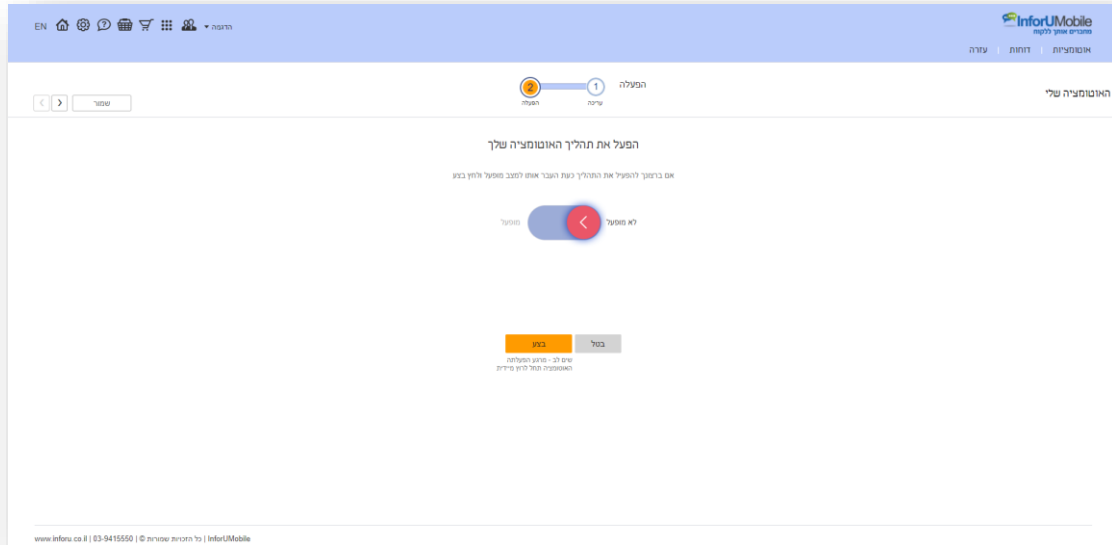


כאשר נלחץ על השורה הרלוונטית בסיכום נועבר בצורה אוטומטית אל הפקד הרלוונטי בבימת העריכה. בכך יתאפשר לנו להשלים את עריכת הפקדים בנוחות.

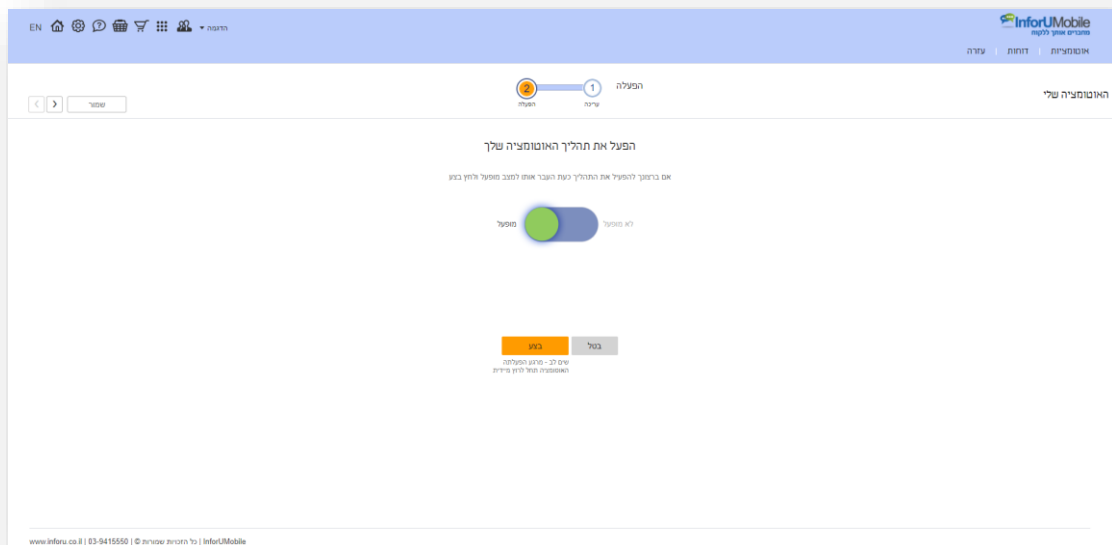
בסיום תהליך עריכת תוואי התהליך שלנו, אשר יוצא מטריגר ומתקדם בשזירה בין מגוון פעולות ופקודות, נרצה להפעיל את האוטומציה על מנת שכל המנגנון שבנינו יחל לפעול על אנשי הקשר הרלוונטיים. להפעלת האוטומציה נלחץ על כפתור הבא בתחתית מסך העריכה, דבר שיעביר אותנו אל שלב ההפעלה באשף האוטומציה.

אקטיבציה של התהליך

עם הלחיצה נגיע אל מסך האקטיבציה של תהליך האוטומציה. נראה כי התהליך שהרכבנו מצוי בסטטוס לא מופעל:



להפעלתו נלחץ ראשית על **הטוגל** כדי להציבו על מצב הפעלה:



ובד בבד נלחץ על **כפתור בצע**. חשוב מאד ללחוץ על בצע על מנת שההפעלה תכנס לתוקף.

במידה ובהגיענו למסך האקטיבציה קיימים עדיין בתהליך פקדים בעלי הגדרה חלקית כמצוין מעלה, לא ניתן יהיה להפעיל את התהליך. המערכת תחזיר אותנו לשלב העריכה על מנת לבצע את השלמות הנחוצות לה לאיקטוב.

יש לשים לב - מרגע ההפעלה האוטומציה תחל לרוץ מיידית. אם אין אנו מעוניינים בהפעלה מיידית נשאיר את סטטוס האוטומציה על מצב לא מופעל ונשוב לעדכן אותו לכשהתנאים יבשלו.

במסך האוטומציות שלי מצויה טבלה של כל התהליכים שבנינו במערכת. בטבלה זו מצוינים הנתונים המצטברים של כל תהליך והסטטוס שלו. אנו ניתקל בסטטוסים הבאים:

- **טיוטה** – תהליך שנבנה אך טרם הופעל. ניתן לעריכה ולשכפול.
- **מופעל** – תהליך במצב פעיל, כלומר עבר אקטיביציה ורץ. קיימים ככל הנראה אנשי קשר בצינור. ניתן לשכפול, לערוך אותו ולצפות בסטטיסטיקות שלו.
- **במידה ובחר לערוך אותו, התהליך שעד לאותו הרגע היה פעיל יכנס למצב השהייה. המשמעות היא שלא יכנסו אנשי קשר חדשים לצינור ואלו שקיימים בו לא יתקדמו בתואי. על מנת להשיב את הפעילות לתהליך יש להפעילו מחדש במסך האקטיביציה שלו. בבואנו להפעילו מחדש המערכת תשאל אותנו מה נרצה שיעשה באנשי הקשר שהיו בצינור והתקדמותם הוקפאה – האם להמשיכה מהנקודה שעצרנו או שמה לעצור את התקדמותם בתהליך לצמיתות. הבחירה כמובן תלויה נסיבות וצרכים.**
- **מושהה** - תהליך שהיה פעיל והושהה בגלל אחת משתי סיבות:
 - ביקשנו לערוך אותו, דבר שגרם להשהיה כמפורט מעלה.
 - מכסת הדיוורים או הודעות ה-SMS של חשבון המשתמש במערכת נמוכה ואינה מאפשר את המשך הפעלת התהליך עד לחידושה.
- **סטטיסטיקות** - ניתנות לצפייה מרגע שהאוטומציה הופעלה. זמינות בין אם האוטומציה פעילה או מושהית. הנתונים משקפים את מכלול התהליך עם פירוט לגבי כל אבן דרך בו – כמה אנשי קשר נכנסו לתהליך מראשית ההפעלה, כמה מהם הגיעו לכל נקודה בתהליך, מה אחוזם מסך הנכנסים לתהליך, כמה הגיעו ליעדים במידה ושולבו בתהליך ומה אחוזם מהסך הכל, ולבסוף גם כמה סיימו את התהליך. מידע זה נותן פרספקטיבה על התהליך כמכלול ומאפשר לנו לאמוד את האפקטיביות שלו.

לסיכום

האוטומציה מאפשרת להתוות תהליכים מורכבים בצורה פשוטה ונוחה ליישום. מרגע שהתהליך הוקם ורץ כשמו כן הוא – הוא מתפקד בצורה אוטומטית, ללא צורך בעבודה ידנית וחזרתית מצדנו. דבר זה מפנה אותנו לטפל בהיבטים אחרים בעסק, תפעוליים ושיווקיים, עליהם נדרש שניתן את תשומת הלב.

בד בבד כל אדם רלוונטי שבא במגע עם העסק שלנו זוכה לטיפול פרטני ותואם את התגובתיות שלו למאמצי השיווק שלנו. כאשר הפעולה מתבצעת בשיטתיות עם התאמה מלאה לנסיבות הספציפיות של כל לקוח מתקבל מסע לקוח עם רלוונטיות וערך.

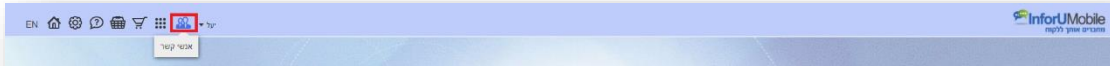
פרק 6: ניהול אנשי קשר במערכת

חלק זה של המדריך מיועד לכל משתמש המנהל אנשי קשר במערכת לצורך הפצת הודעות SMS ושליחת דיוורים אלקטרוניים

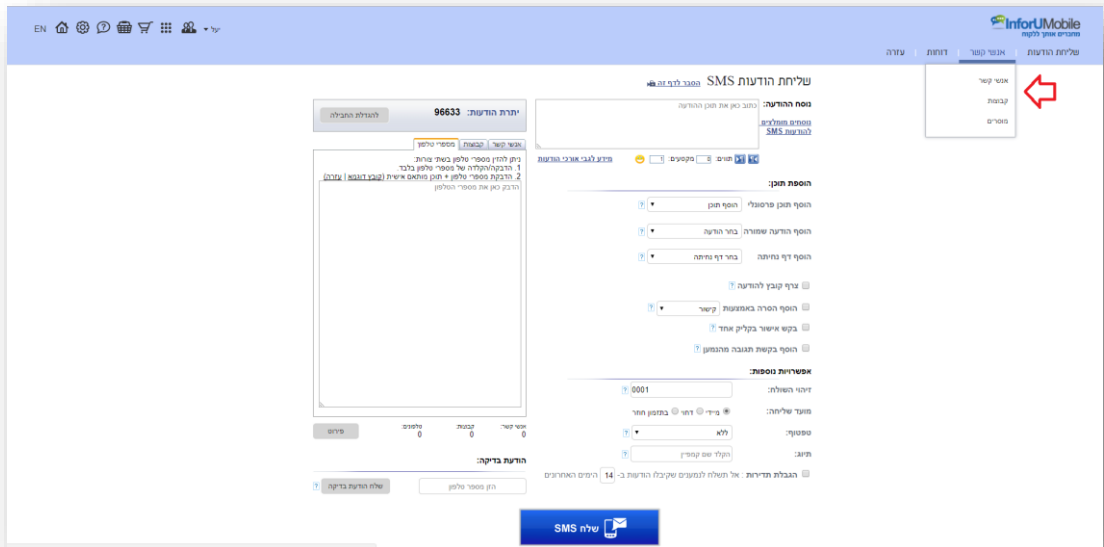
גישה לאזור אנשי הקשר במערכת

אזור אנשי הקשר במערכת נגיש

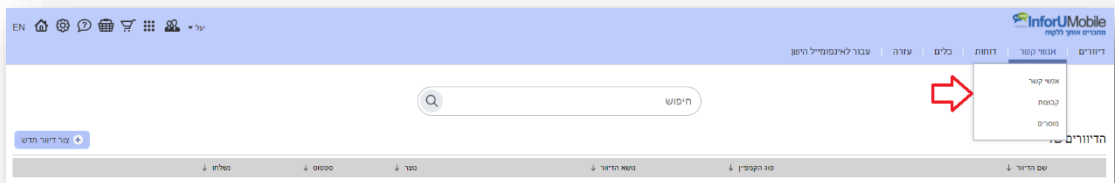
א. מתפריט המערכת העילי:



ב. מתפריט ערוץ ה-SMS:



ג. מתפריט ערוץ הדיוורים האלקטרוניים:



מבנה מסך אנשי קשר

עם הלחיצה על אנשי קשר בתפריט מגיעים למסך ניהול אנשי קשר בו ניתן לראות את המידע הבא:

1. כלל אנשי הקשר הפעילים המוזנים לי במערכת. על מנת שאיש קשר יהיה פעיל עליו לשאת באמצעי קשר אחד לפחות שהינו פעיל - מספר טלפון או כתובת אימייל.
2. תאריך יצירת כל איש קשר.
3. איזה אמצעי קשר יש בידי לתקשור עם כל איש קשר - אימייל ו/או טלפון.
4. הסטאטוס של כל אחד ביחס לאמצעי הקשר הללו - פעיל הוא איש קשר שאני יכול לשלוח לו הודעות ודיוורים. חסום הוא איש קשר שאין לי אפשרות לדוור אותו כיוון שהוא הוגדר במערכת כחסום לשליחה.

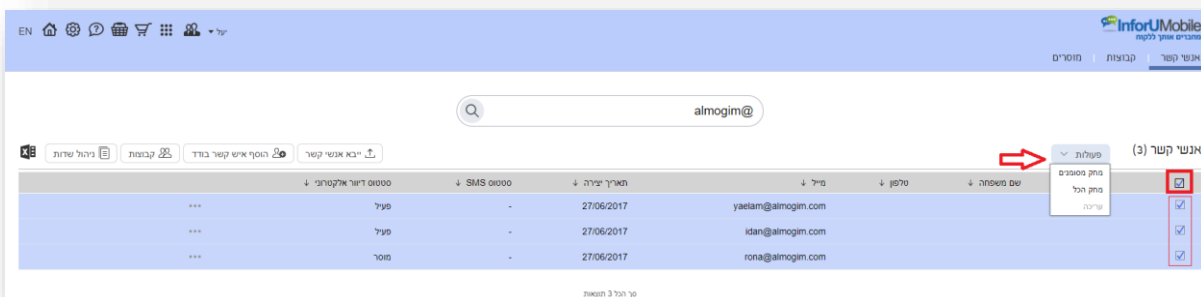
המסך מאפשר לי לחפש אנשי קשר ספציפיים על ידי הקלדת ערכים בתיבת החיפוש המרכזית. ניתן למיין את המידע בעמודות הטבלה בלחיצה על החץ בכותרת העמודה.

בעמידה עם העכבר על כל איש קשר מופיעים כפתורי פעולות המאפשרים:

- לערוך את פרטי איש הקשר.
- לערוך את הסטאטוס של אמצעי הקשר שלו - להפוך אותו מפעיל לחסום והפוך במידה והוא ביקש לשוב ולקבל הודעות ודיוורים.
- למחוק את איש הקשר.



במידה ואני רוצה לבצע פעולה על מספר אנשי קשר בו זמנית יש באפשרותי לסמן את תיבות הסימון של כל אחד/ללחוץ על תיבת הסימון העילית המסמנת את כלל הפריטים במסך, וללחוץ על כפתור הפעולות בראש המסך. בבחירה בפעולה הרצויה היא תחול על כל אנשי הקשר שסימנתי.



הבהרה: מחק מסומנים מוחק את כל אנשי הקשר המסומנים במסך עליו אני נמצא. **מחק הכל מוחק את כל אנשי הקשר בכלל מסכי אנשי הקשר ללא תלות במסך** בו אני נמצא. פעולה זו למעשה

מנקה את בסיס הנתונים מכל אנשי הקשר שהוזנו למערכת. השימוש שלה הוא במקרי קצה ככל שאכן נדרש ובהתאם לנסיבות.

יצוא אנשי קשר

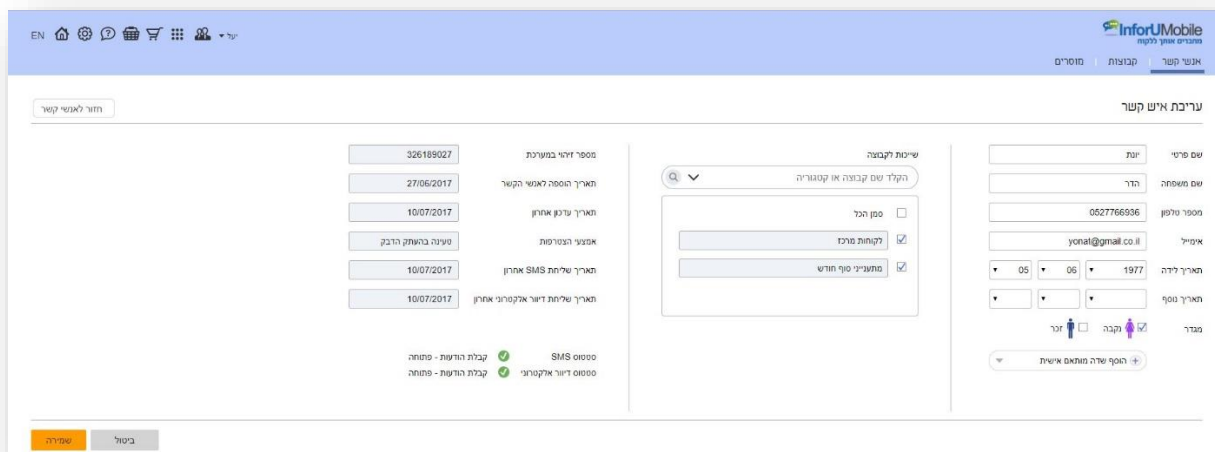
כאשר נרצה לייצא את אנשי הקשר שלנו מהמערכת נעשה את זה בלחיצה על כפתור היצוא לאקסל אשר זמין לנו במגוון מסכים באיזור ניהול אנשי הקשר, לרבות במסך אנשי הקשר הכללי:



עריכת איש קשר

ניתן לערוך איש קשר על ידי לחיצה על עט העריכה המופיעה ברשומה שלו במסך אנשי קשר (או בסימון תיבת הסימון שלו ולחיצה על עריכה תחת כפתור הפעולות במסך).

עם הלחיצה יפתח לנו מסך רשומת איש הקשר בו נוכל לראות הפירוט את המידע המתייחס אליו במערכת - פרטים מזהים, ערכים שהוזנו לו ביחס לשדות ברירת המחדל של המערכת, ערכים של השדות המותאמים אישית במידה והגדרנו כאלה, אינדיקציה לאיזה קבוצות הוא משויך במערכת, מתי הוא הצטרף למערכת, מתי לאחרונה דיוורנו אותו או שלחנו לו הודעת SMS, מה סטטוס פרטי הקשר שלו - האם פעיל או מוסר וכן הלאה.



ניתן לערוך את השדות, לשייך לקבוצות נוספות ולהקים שדות מותאמים אישית.

במידה וביצענו שינויים ברשומת איש הקשר יש ללחוץ על כפתור השמירה בתחתית המסך.

שינוי סטטוס פרטי קשר

על מנת להפוך פריט קשר מפעיל למוסר יש ללחוץ על המנעול ברשומת איש הקשר במסך אנשי קשר.

הלחיצה תפתח חלון בו נתבקש לשנות את הסטטוס הרלוונטי ולתעד מי מבצע הפעולה ומאיזו סיבה היא נעשית. מידע שימושי זה יהיה לנו זמין להמשך לטובת שחזור הפעולות שבוצעו במקרה הצורך.

עדכון סטטוס הסרה

שם איש קשר: _____

טלפון: _____

אימייל: _____

מבוצע על ידי: _____

סיבת השינוי: _____

הערות (אופציונלי): _____

יונת הדר
0527766936

קבלת הודעות - חסומה

קבלת הודעות - פתוחה

yonat@gmail.co.il

יעל

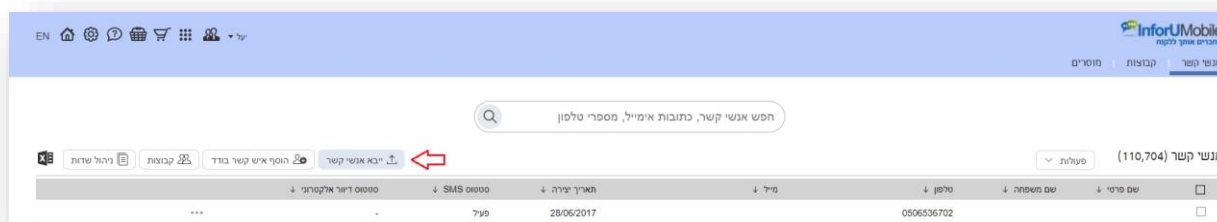
ביקשה לא לקבל הודעות SMS רק מייל

יצרה קשר עם מוקד שירות הלקוחות

עדק
בטל

יבוא אנשי קשר למערכת

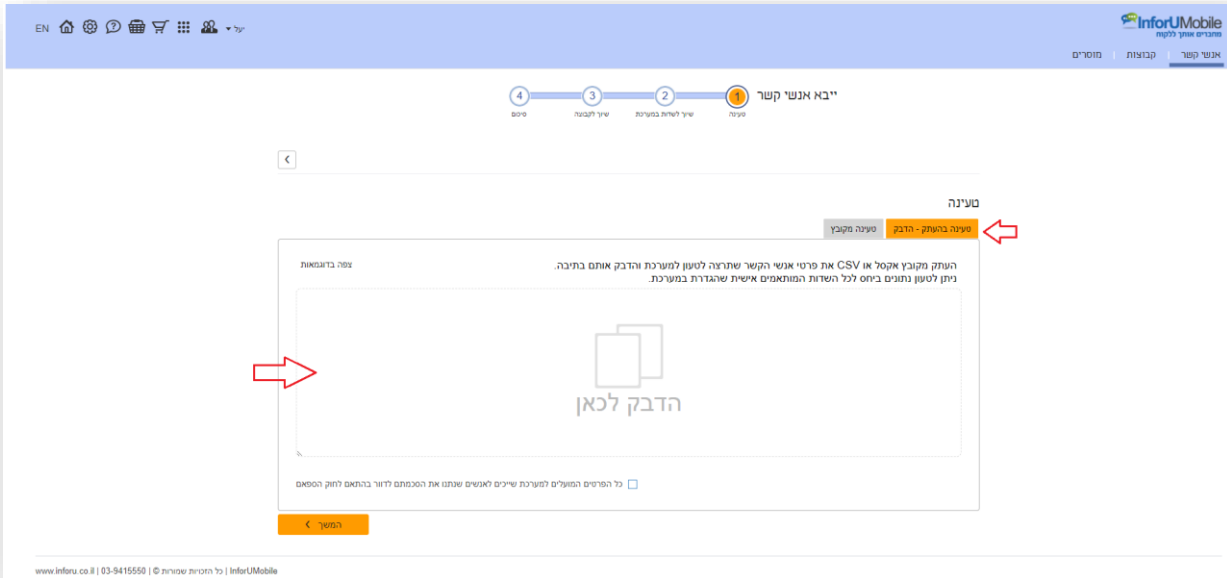
לטעינת אנשי קשר יש ללחוץ על כפתור 'יבוא אנשי קשר במסך אנשי קשר':



הלחיצה תוביל אותנו לאשף היבוא המורכב מארבעת השלבים הבאים:

שלב 1: טעינת אנשי הקשר שאנו רוצים להוסיף למערכת

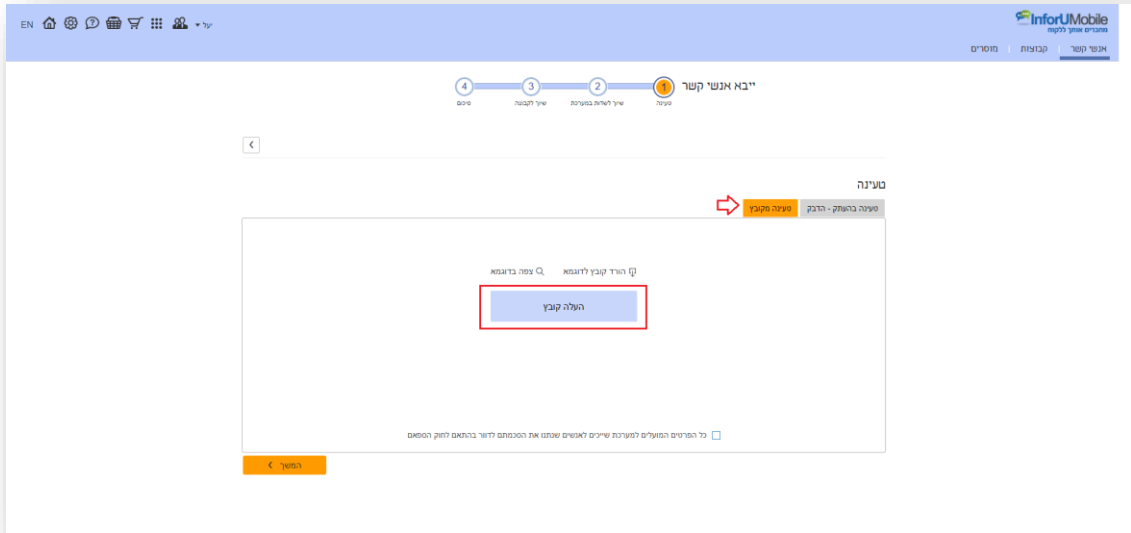
ניתן לטעון בהעתק הדבק / הקלדה בחלון הטעינה:



יש להדביק את המידע בעמודות עם כותרת כמופיע תחת הקישור צפה בדוגמאות:

C	B	A		
		טלפון	1	טלפון
		050-1234567	2	
		052-7654321	3	
		054-6581124	4	
C	B	A		
	שם	טלפון	1	טלפון ושם
	יובל	050-1234567	2	
	נופר	052-7654321	3	
	אלון	054-6581124	4	
C	B	A		
		אימייל	1	אימייל
		yuval@gmail.com	2	
		n.yaron@onlinepro.co.il	3	
		alon777@hotmail.com	4	
C	B	A		
	שם	אימייל	1	אימייל ושם
	יובל	yuval@gmail.com	2	
	נופר	n.yaron@onlinepro.co.il	3	
	אלון	alon777@hotmail.com	4	
C	B	A		
	שם	טלפון	1	טלפון אימייל ושם
	יובל	yuval@gmail.com	2	
	נופר	n.yaron@onlinepro.co.il	3	
	אלון	alon777@hotmail.com	4	

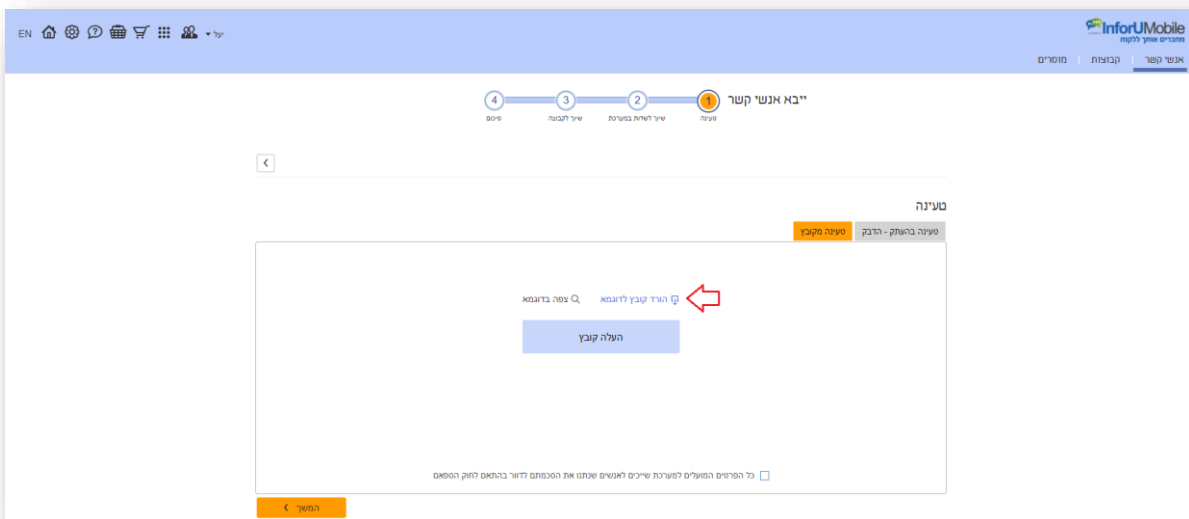
ניתן לחליפין לטעון בעזרת קובץ אקסל או CSV תחת טאב טעינה מקובץ נלחץ על כפתור העלה קובץ:



אם בחרנו באפשרות זו יש לוודא כי הקובץ נטען בפורמט המתאים למערכת. ניתן לראות דוגמה של הקובץ בקישור צפה בדוגמה:

1	שם פרטי	שם משפחה	טלפון	אימייל	תאריך לידה	מגדר
2	יובל	להב	050-1234567	yuval@gmail.com	12/12/91	ז
3	נפר	נחמיאס	052-7654321	n.yaron@onlinepro.co.il	3/6/83	נ
4	אלון	קדם	054-6581124	alon777@hotmail.com	28/71/77	ז

מומלץ להוריד את הקובץ לדוגמה ובו להזין את המידע שישמש אותנו בטעינה. כך נבטיח שכל הנתונים נטענים בצורה תקינה.



לאחר שטענו את הקובץ שמו יופיע בתחתית המסך. בשלב זה יהיה עלינו לאשר שכל המידע שנטען נמסר בהסכמה ויהיה עליו ללחוץ על כפתור ההמשך למעבר לשלב הבא באשף.

שלב 2 - שיוך לשדות

בשלב זה עלינו לוודא כי עמודות הקובץ שטענו / שהדבקנו בחלונית משויכות לשדות המתאימים במערכת. זאת על מנת שהמידע שאנו טוענים יקוטלג בצורה נכונה במערכת, ישמר כראוי ויהיה בר שליפה בבוא העת שנזדקק לו.

שיוך לשדות במערכת

שיוך את העמודות לשדות אנשי הקשר המתאימים במערכת. במידה וכל העמודות משויכות כראוי לחץ המשך במידה וישנן עמודות שאין ברצונך לשייך בהן באפשרות התעלם.

שם פרטי	שם משפחה	טלפון	אמייל	תאריך לידה	מגדר	תאריך רישום
חיים	שמאלי	050-2234567	h@gmail.com	021065	ז	01/02/17
משה		052-7854321		04/02/89	ז	
רוית	טון	507763076	ravitc@onlinepro.com	27/06/94	נ	

המשך <

המערכת מבצעת שיוך חכם לאחר עיבוד הנתונים. שדות משויכים מופיעים בטבלה באפור. כאלו שאינם משויכים יופיעו בכתום. במידה והשיוך אינו קולע לצרכי המשתמש / המערכת לא זיהתה את השדות המתאימים לשיוך ניתן לבצע את השיוך ידנית על ידי לחיצה על כותרת העמודה ובחירה בשדה הנכון:

שיוך לשדות במערכת

שיוך את העמודות לשדות אנשי הקשר המתאימים במערכת. במידה וכל העמודות משויכות כראוי לחץ המשך במידה וישנן עמודות שאין ברצונך לשייך בהן באפשרות התעלם.

שם פרטי	שם משפחה	טלפון	אמייל	תאריך לידה	מגדר	תאריך רישום
חיים	שמאלי	050-2234567	h@gmail.com	021065	ז	01/02/17
משה		052-7854321		04/02/89	ז	
רוית	טון	507763076	ravitc@onlinepro.com	27/06/94	נ	

התעלם אל תשייך

במידה ואין ברצוננו לשייך עמודה בקובץ לשדה מסוים במערכת נלחץ על התעלם ואל תשייך.

בסיום השיוך נלחץ על כפתור ההמשך למעבר לשלב הבא.

שלב 3 - שיוך לקבוצה במערכת

בשלב זה נדרש להגדיר למערכת לאיזו קבוצה של אנשי קשר נרצה לשייך את אנשי הקשר החדשים. ניתן להגדיר קבוצה חדשה, ניתן לשייך לקבוצה קיימת וניתן להגדיר טעינה ללא שיוך לאף קבוצה.

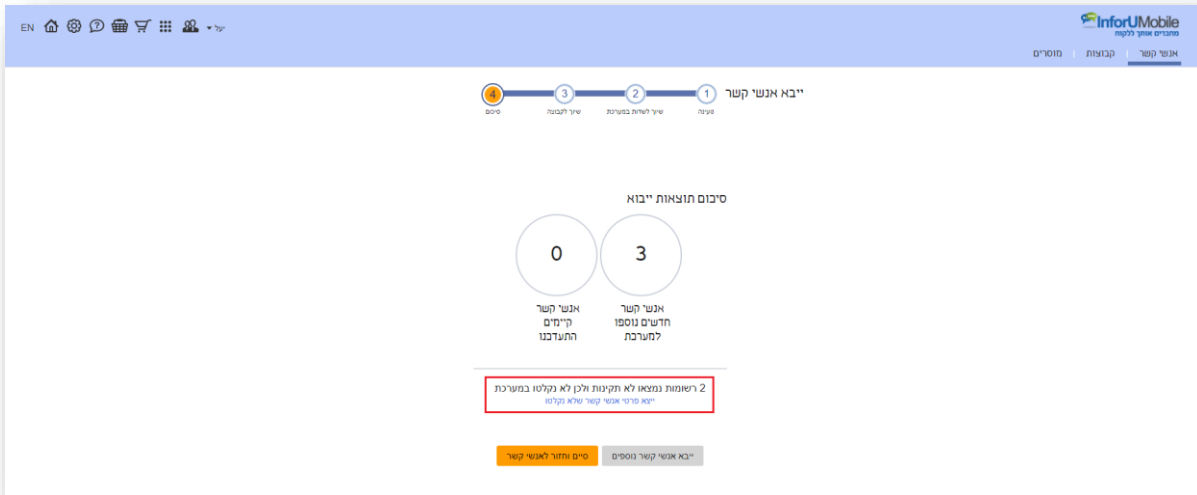
הבהרה: אם טענו נתונים שכוללים עמודות של שיוך לקבוצה המערכת תדלג על השלב הזה באשף ותעביר אותנו ישירות לשלב הבא. לכל איש קשר ניתן לטעון עד שלושה שיוכים לקבוצות במסגרת הקובץ שטוענים או בפעולת ההעתק-הדבק.

שלב 4 - סיכום

בשלב זה תהליך יבוא אנשי הקשר הסתיים והמערכת משקפת לנו את תוצאותיו.

על המסך יופיעו מספר אנשי הקשר שזוהו כחדשים במערכת ומספר אנשי הקשר הקיימים בה שעודכנו.

במידה ומידע שניסינו לטעון אינו תקין (למשל כתובת אימייל, מספר טלפון שחסרה לו ספרה, תאריך לידה בפורמט הזנה לא חוקי) המערכת תראה לנו כמה פריטי מידע ברשומות לא נקלטו בתהליך היבוא. נוכל ללחוץ על קישור היצוא על מנת לראות איזה מידע בקובץ לא נטען ובצורה זו לשוב ולתקן אותו במידה ואנו יכולים.



במידה ורוצים להוסיף איש קשר בודד למערכת, שלא דרך תהליך הייבוא, ניתן לעשות את זה על ידי לחיצה על הכפתור במסך אנשי הקשר:



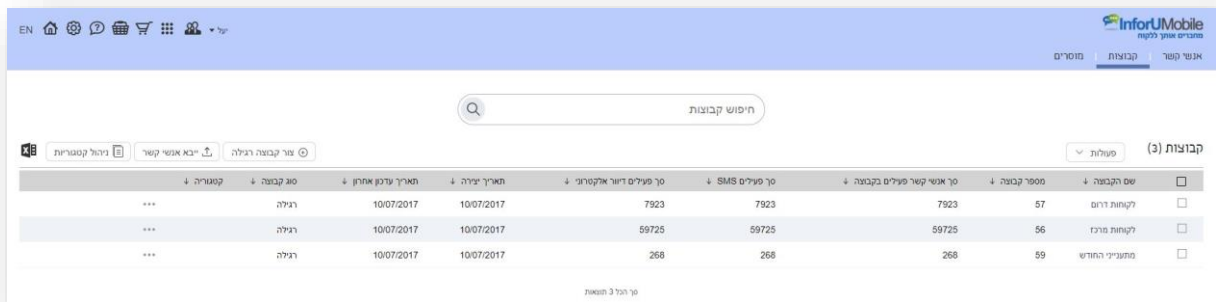
על מנת שאיש קשר ישמר במערכת (בטעינה בודדת או בטעינה מרובה) יש להחיל ברשומה שלו פריט קשר אחד לפחות - מספר טלפון או כתובת אימייל.

ניהול קבוצות במערכת

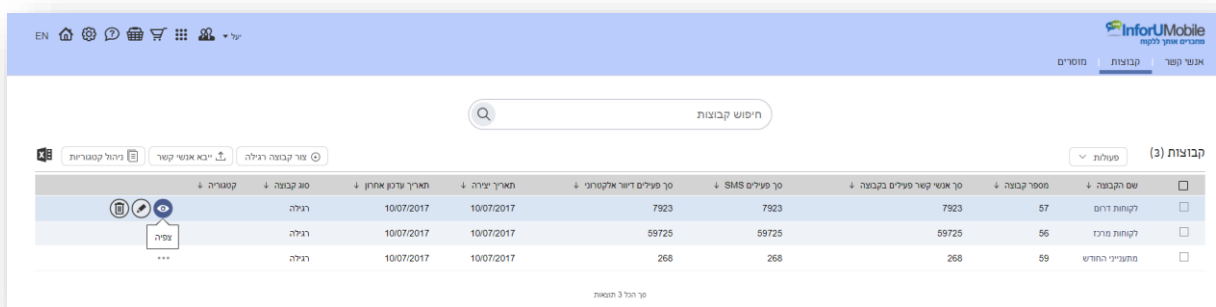
על מנת לגשת לאזור ניהול הקבוצות במערכת יש ללחוץ על לשונית התפריט או על כפתור קבוצות במסך אנשי הקשר:



מסך הקבוצות דומה במבנה שלו למסך אנשי קשר. ניתן לראות בו את כל הקבוצות שיצרנו במערכת, ניתן לראות כמה אנשי קשר כל אחת מכילה וכמה מהם פעילים, ניתן ערוך בו חיפושים ומיונים ולבצע פעולות על הקבוצות הכלולות בו.



לצפייה באנשי הקשר המשויכים לקבוצה נעמוד על שורת הקבוצה בטבלה ונלחץ על כפתור הפעולה הייעודי:



בסימון הקבוצות במסך נוכל לבצע מספר פעולות ביחס אליהן:

קטגוריה	סוג קבוצה	תאריך עדכון אחרון	תאריך יצירה	סך פעילים דיוור אלקטרוני	סך פעילים SMS	סך אנשי קשר פעילים בקבוצה	שם הקבוצה	פעולות
***	רגילה	10/07/2017	10/07/2017	7923	7923	7923	מסך קבוצת ללא אנשי הקשר שבזמן	<input type="checkbox"/>
***	רגילה	10/07/2017	10/07/2017	59725	59725	59725	מסך קבוצת ללא אנשי הקשר שבזמן	<input checked="" type="checkbox"/>
***	רגילה	10/07/2017	10/07/2017	268	268	268	מסך קבוצת ללא אנשי הקשר שבזמן	<input checked="" type="checkbox"/>

1. ניתן למחוק מהמערכת את הקבוצות אך לא את אנשי הקשר המשויכים אליהן. המשמעות היא שאנשי הקשר שהיו משויכים אליהן ימשיכו להתקיים במערכת אך ללא השיוך לקבוצה המחוקה.

2. ניתן למחוק את הקבוצה ככלי קיבול של אנשי קשר כולל אנשי הקשר המשויכים אליה.

3. ניתן למחוק מהמערכת את אנשי הקשר המשויכים לקבוצות אך להשאיר את הקבוצות בצורה מרוקנת אך פעילה במערכת.

4. ניתן להשאיר במתכונת פעילה הן את הקבוצות והן את אנשי הקשר שמשויכים אליהן אך להפריד בין הישויות ולפרק את החיבור ביניהן.

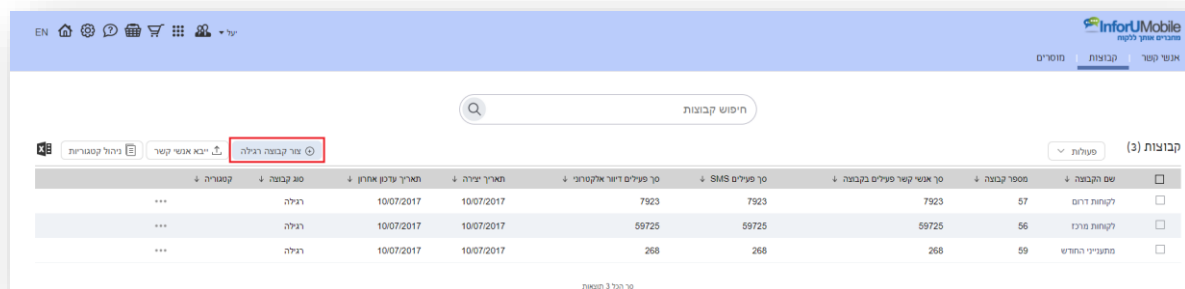
הבהרה: כאשר נלחץ על כפתור המחיקה ברשומת הקבוצה במסך הקבוצות הפעולה שתבצע תהיה מקבילה למתואר בסעיף 1 - מחיקת הקבוצה אך השארת אנשי הקשר שהיו משויכים אליה כפעילים במערכת ומשויכים ליתר הקבוצות אליהן השתייכו עד כה ככל שהשתייכו.

קטגוריה	סוג קבוצה	תאריך עדכון אחרון	תאריך יצירה	סך פעילים דיוור אלקטרוני	סך פעילים SMS	סך אנשי קשר פעילים בקבוצה	שם הקבוצה	פעולות
***	רגילה	10/07/2017	10/07/2017	7923	7923	7923	מסך קבוצה	<input type="checkbox"/>
***	רגילה	10/07/2017	10/07/2017	59725	59725	59725	מסך קבוצה	<input type="checkbox"/>
***	רגילה	10/07/2017	10/07/2017	268	268	268	מסך קבוצה	<input type="checkbox"/>

ניתן למזג בין שתי קבוצות בסימון שתי קבוצות (בדיוק) בטבלה ולחיצה על אפשרות **המיזוג** בתפריט הפעולות.

קטגוריה	סוג קבוצה	תאריך עדכון אחרון	תאריך יצירה	סך פעילים דיוור אלקטרוני	סך פעילים SMS	סך אנשי קשר פעילים בקבוצה	שם הקבוצה	פעולות
***	רגילה	08/01/2018	08/01/2018	268	268	268	מסך קבוצה	<input checked="" type="checkbox"/>
***	רגילה	08/01/2018	08/01/2018	0	1	1	מסך קבוצה	<input checked="" type="checkbox"/>
***	רגילה	08/01/2018	08/01/2018	1	0	1	מסך קבוצה	<input type="checkbox"/>

ליצירת קבוצה חדשה יש ללחוץ על הכפתור הייעודי:



דבר זה יוביל אותנו למסך יצירת הקבוצה בו נתבקש להגדיר את שמה ויתאפשר לנו להצמיד לה תיג של קטגוריה, דבר שיעזור לנו בהמשך בניהול אנשי הקשר ובחירת קבוצות למשלוח הודעות ודיוורים.

ניתן להגדיר קבלה של התראה על הוספה או גריעה של אי קשר מהקבוצה (במקרה למשל שגולש לחץ על כפתור ההסרה בהודעה שקיבל או שהצטרף לרשימת תפוצה מתולך טופס הרשמה שהפקנו במערכת וששילבנו באתר שלנו).



על מנת לייבא אנשי קשר לקבוצה נלחץ על כפתור צור קבוצה וייבא אנשי קשר. לחליפין נוכל לשמור ולצאת בחזרה למסך הקבוצות ושם ללחוץ על כפתור 'בוא אנשי קשר'. באשף היבוא נבחר בשם הקבוצה שנרצה על מנת לשייך את אנשי הקשר אליה.

ניהול קטגוריות קבוצות

הקטגוריות מאפשרות לנו לתייג את הקבוצות שלנו לפי נושאים ולמעשה לסדר אותם באשכולות. דבר זה שימושי במיוחד כאשר אנו מנהלים כמות גדולה של קבוצות אותן נרצה לדוור או עליהן נרצה לבצע פעולות אחרות.

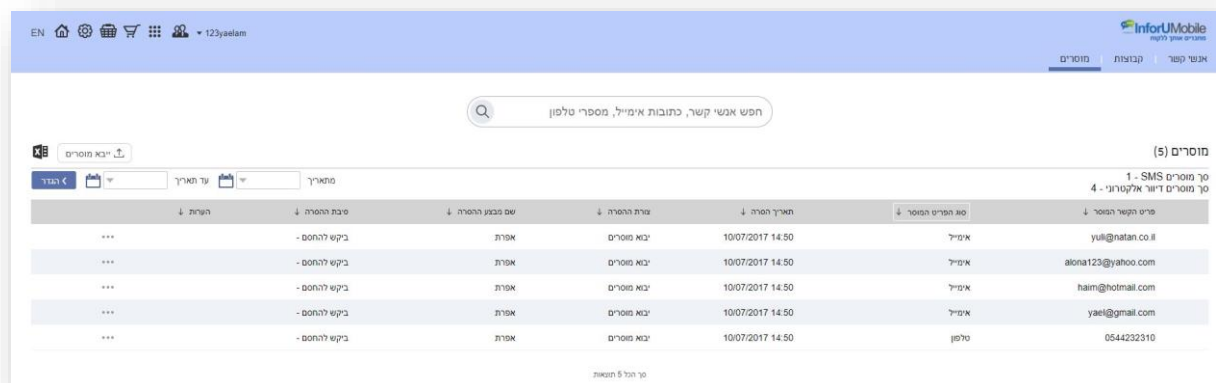
לניהול הקטגוריות יש ללחוץ על הכפתור הייעודי במסך הקבוצות או בלשונית התפריט:



במסך ניהול הקטגוריות נראה את כל קטגוריות הקבוצות שיצרנו עד היום במערכת. נוכל לצור קטגוריות חדשות. נוכל לעמוד על כל שורה של קטגוריה, לערוך אותה, למחוק או לראות איזה קבוצות משתייכות אליה. (כל קבוצה ניתנת לשייך לקטגוריה אחת).

ניהול מוסרים

המוסרים במערכת מנוהלים ברמת פריט קשר - מספר טלפון וכתובת אימייל. נוכל לגשת לניהול המוסרים בלחיצה על לשונית מוסרים בתפריט תחת אנשי קשר.

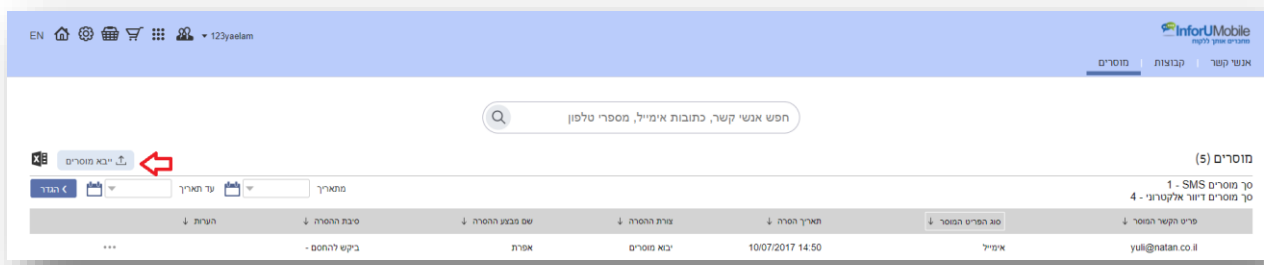


במסך ניהול המוסרים נוכל לראות את כל פריטי הקשר של אנשי הקשר שלנו אשר הוסרו מהמערכת. נוכל בקלות לראות מה סך ההסרות מערוץ SMS (כלומר הסרות של מספרי טלפון) ומה סך ההסרות מערוץ הדיבור האלקטרוני (כלומר הסרות של כתובות אימייל).

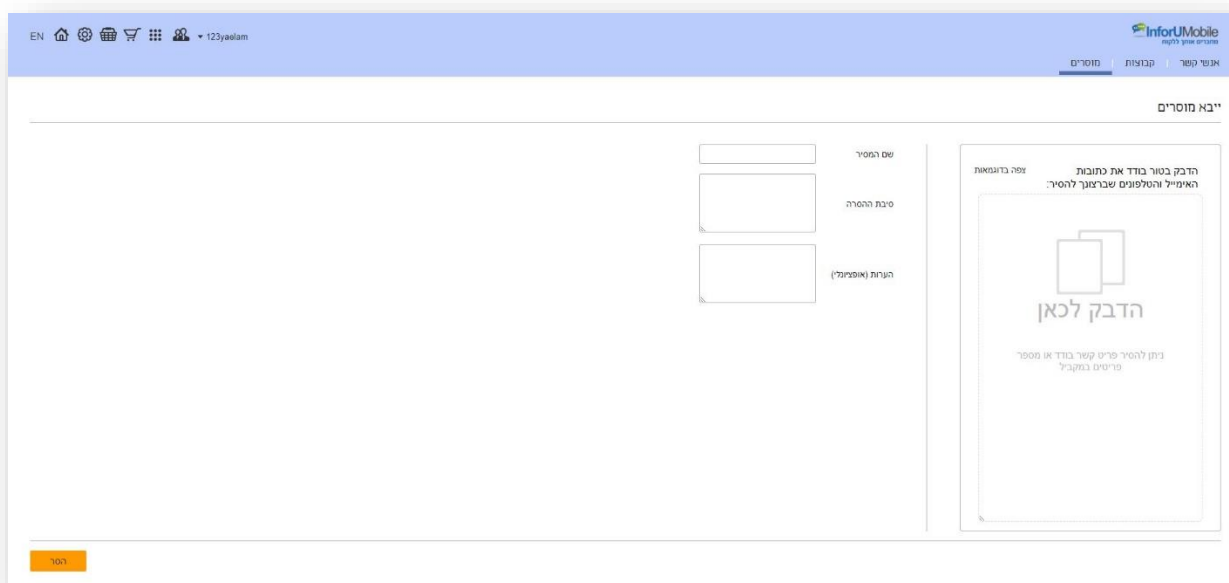
בצד המערכת ניתן להסיר אנשי קשר בטעינת מוסרים, בשינוי הסטאטוס של איש הקשר מפעיל למוסר ובאמצעות API. בצד הגולש ההסרה תתבצע על ידי לחיצה על קישור ההסרה בהודעת ה SMS - או הדיבור האלקטרוני שקיבל מאתנו.

ניתן לתחם במסך זה את המוסרים לפי מספר קריטריונים ביניהם תאריך ההסרה. עבור כל פריט קשר שהוסר ניתן לראות מי ביצע את ההסרה ומה הייתה הסיבה לכך.

לטעינת מוסרים יש ללחוץ על כפתור הטעינה במסך:



הלחיצה תוביל אותנו אל מסך הטעינה בו יהיה עלינו להדביק בחלונית המרכזית את פרטי הקשר שברצוננו להסיר.



חשוב: יש להזין / להדביק את הפריטים בטור אורכי בודד כמופיע בדוגמא במסך:

C	B	A		ניידים בלבד
		052-8776546	1	
		050-7885645	2	
		054-4242410	3	
		058-4766987	4	
C	B	A		אימיילים בלבד
		david@gmail.com	1	
		moshe@gmail.com	2	
		dana@gmail.com	3	
		itzik@gmail.com	4	
C	B	A		ניידים ואימיילים
		052-8776546	1	
		050-7885645	2	
		david@gmail.com	3	
		054-4242410	4	
		moshe@gmail.com	5	
		058-4766987	6	
C	B	A		נייד בודד
		058-4766987	1	
			2	
			3	
C	B	A		אימייל בודד
		david@gmail.com	1	
			2	
			3	

לאחר ההזמנה/הדבקה יש למלא במסך את שם מבצע פעולת ההסרה והסיבה לה (דבר שוכל לעזור לנו בעתיד לשחזר את אירוע ההסרה למקרה ועולת שאלות) וללחוץ על כפתור הסר.

מרגע שפריט הקשר מוסר הוא לא יקבל הודעות או דיוורים מאתנו. כך למשל טלפון של איש קשר שהסרתי לא יקבל הודעות הגם שאנסה לשלוח לו וכתובת אימייל לא תקבל דיוורים אפילו אם היא נכללת ברשימת התפוצה של הדיוור .

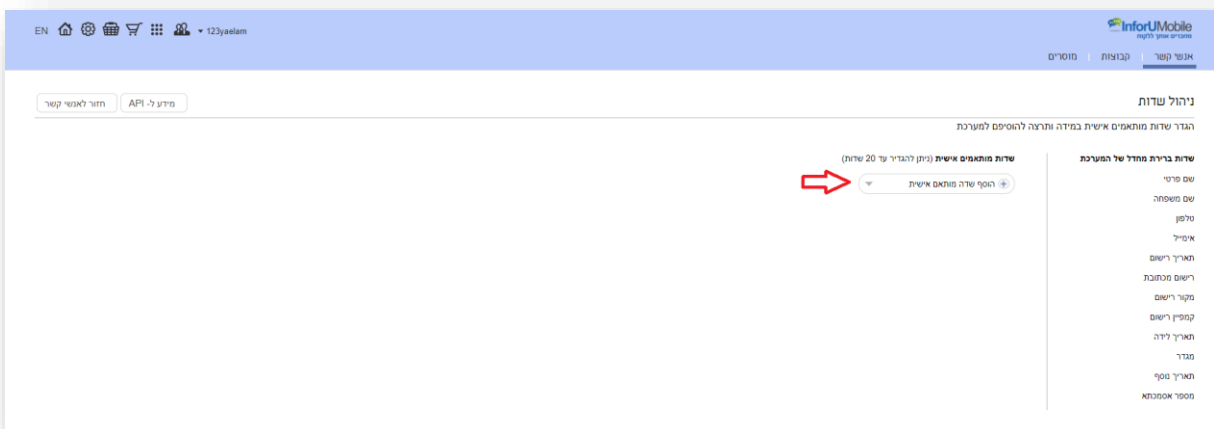
חשוב להדגיש - ההסרה היא ברמת פריט הקשר. אם ברצוננו להסיר את איש הקשר משני אמצעי הקשר שיש לנו, במידה ויש לנו, יש לטעון את פרטי ההסרה הן של מספר הטלפון שלו והן של כתובת האימייל שלו.

ניהול שדות במערכת

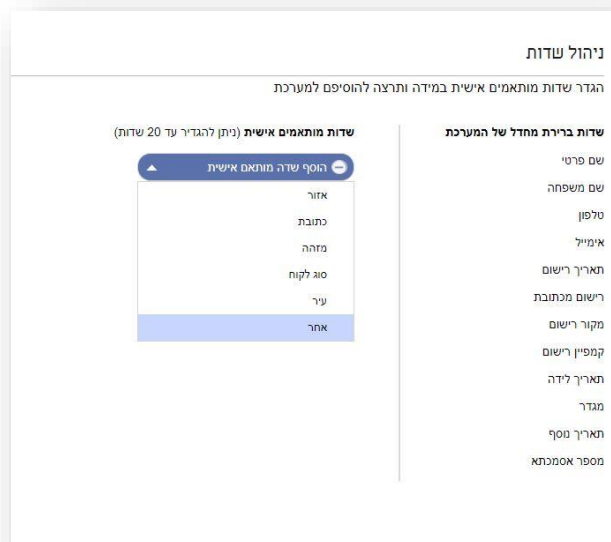
שדות המערכת מאפשרים לי לארגן את הנתונים שיש לי לגבי אנשי הקשר שלי בצורה סדורה. לניהול שדות המערכת יש ללחוץ על הכפתור הייעודי במסך אנשי הקשר:



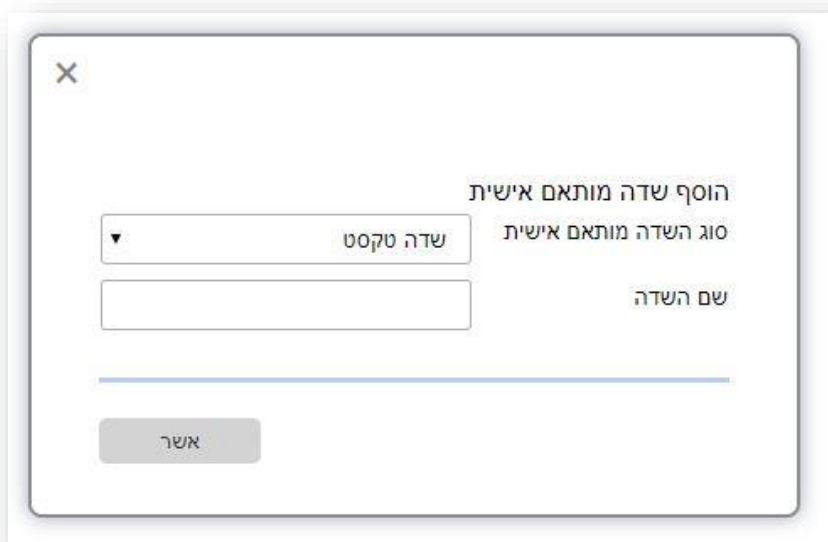
המערכת מעמידה לרשותי שדות ברירת מחדל בהם אוכל להשתמש בבואי לטעון אנשי קשר ולעדכן אותם. לצד זה יש באפשרותי להגדיר עד 20 שדות מותאמים אישית כתלות בתחום העסקי בו אני פעילה ובצרכים בספציפיים של העסק שלי. להגדרת השדות המותאמים אישית יש ללחוץ על הכפתור הייעודי במסך:



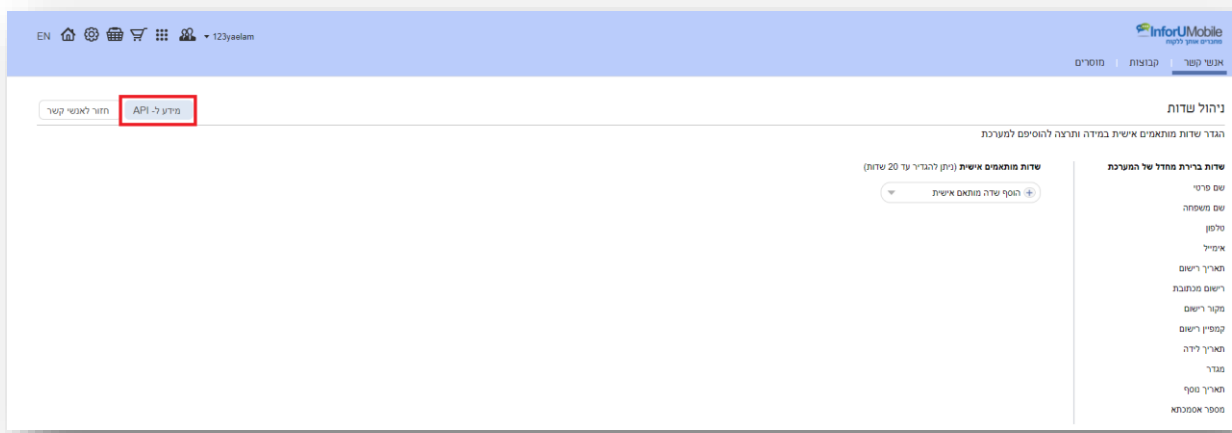
הלחיצה תפתח תפריט של שדות מומלצים ותאפשר ליצור שדות חדשים אחרים בלחיצה על "אחר."



הלחיצה תפתח לי חלון להגדרת השדה בו אתבקש להגדיר את שמו ואת סוגו - שדה טקסט (למשל אזור מגורים), שדה מספרי (למשל מספר ילדים) ושדה תאריכי (למשל - תאריך פקיעת רישיון הנהיגה).



במידה ובכוונתי לנהל את אנשי הקשר בצורה תכנותית באמצעות API אוכל למצוא את מיפוי השדות והערכים שלהם בלחיצה על הכפתור במסך:



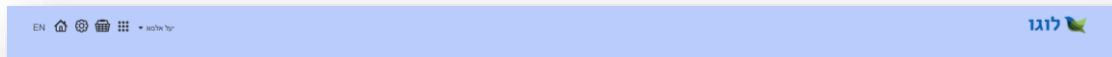
פרק 7: ניהול חשבונות ומשתמשים

חלק זה של המדריך מיועד למי שמנהל חשבונות ותתי משתמשים תחת משתמש ראשי

תפריטי המערכת

תפריטי המערכת נחלקים לשניים:

1. בצד שמאל למעלה תמצאו את **התפריט הגלובלי** שנוגע להגדרות ופונקציונליות כללית במערכת:



בתפריט זה נכללים:

- האפשרות לעבור בין שפות הממשק – מעתה אפשרות זו זמינה מכל מסך במערכת לרווחת המשתמשים.
- קיצור למסך הבית.
- תפריט הגדרות הנחלק להגדרות אישיות של המשתמש במערכת והגדרות ניהול כלליות הנוגעות למשתמשים שאותם הנכם מנהלים תחת חשבון השותפים שלכם.
- גישה למסך המכסות האישיות במערכת.
- קיצור דרך לערוצי השיווק הכלולים במערכת.
- פרטי החשבון בו נמצאים ומידע נלווה בהקשר הזה.
- התפריט הגלובלי מלווה את כל מסכי המערכת ונותר קבוע ללא תלות במיקום בו אתם מצויים במערכת בכל שלב של העבודה איתה.

2. מתחתיו בצד ימין תמצאו את **התפריט הלוקאלי**. תפריט זה נוגע למודול העבודה בו המשתמש מצוי ולכן הוא משתנה כתלות במודול עליו עובדים – דיוור אלקטרוני/ דפי נחיתה/ ניהול חשבונות וכו'.



ניהול חשבונות במערכת

הירארכיית חשבונות

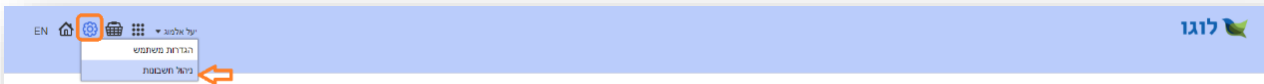
המערכת מאפשרת לנהל חשבונות בצורה הירארכית ונחלקת לרמות הבאות של ישויות עסקיות:



כל רמה ברת יכולת ניהול עצמית וניהול של הרמות הכפופות לה באשכול:

- חשבון **השותף** אליו יש לכם גישה מנהל פרטנית את הישויות העסקיות שכפופות לו – לקוחות, מחלקות, משתמשים - וקובע קווי מתאר כלל מערכתיים שישיעו על כל הישויות הכפופות לו. בנוסף בפורמט המעודכן של המערכת מחשבון שותף ניתן גם לייצר ולדיוור תוצרים של המערכת כדוגמת דיוורים אלקטרוניים ודפי נחיתה.
- חשבון **לקוח** או מנהל מחלקה יכול לייצר תוצרים ולנהל את עצמו ואת הישויות שכפופות לו לאורך השרשרת.
- חשבון המוגדר **כמשתמש** יכול לייצר תוצרים ולנהל את עצמו בלבד שכן הוא בתחתית השרשרת.

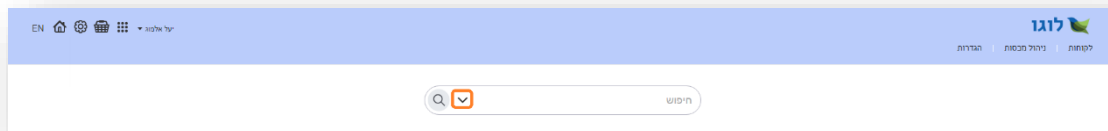
ניהול הישויות העסקיות הכפופות לישות הבכירה יותר מתבצע מאזור ניהול החשבונות במערכת אליו מגיעים בעמידה על **אייקון ההגדרות** בתפריט הגלובלי ולחיצה על אפשרות **ניהול חשבונות** שנפתחת בפנים:



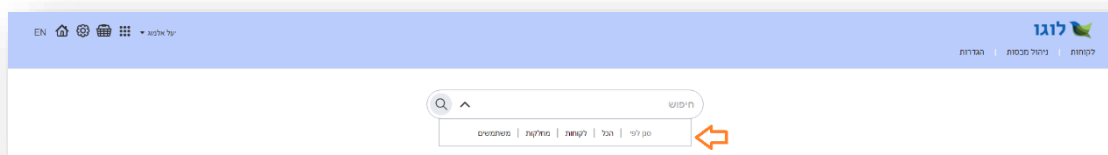
(בממשק של משתמש שאינו מורשה לנהל שום ישות בהיררכיה מתחתיו, כיוון שהוא בתחתית השרשרת, לשונית ניהול חשבונות לא תמצא ולא תהיה נגישה לו).

לחיצה על לשונית **ניהול חשבונות** האמורה מובילה אותנו למסך חיפוש כללי בו ניתן לערוך חיפוש על ידי הקלדת ערך (שם, מספר וכו') בשדה החיפוש.

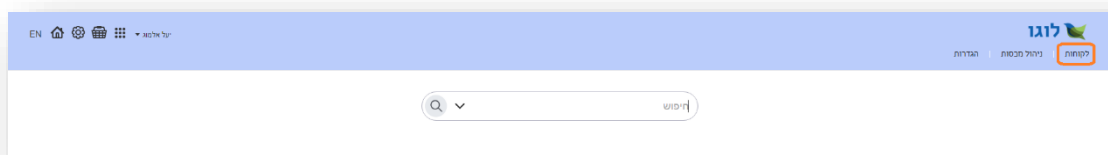
כברירת מחדל המערכת עורכת חיפוש לערכים בכל רמות ההירארכיה. אם רוצים להתמקד ברמה כזו או אחרת יש ללחוץ על החץ בשדה החיפוש:



ולבחור במחיצה ההירארכית (לקוחות / מחלקות / משתמשים) בה מעוניינים לבצע את החיפוש על הערך:



לחליפין ניתן ממסך החיפוש הכללי לעבור לצפות בישויות השונות שבניהולנו על ידי לחיצה על כפתור **לקוחות** בתפריט מימין:

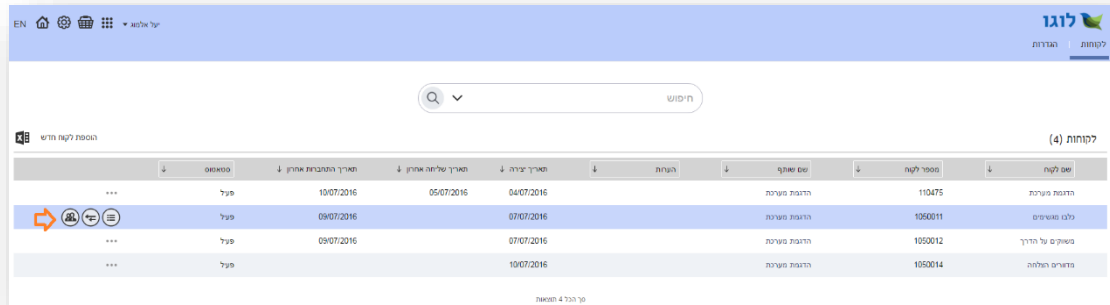


דבר זה יוביל אותנו למסך הלקוחות שלנו בו ניתן גם כן לערוך חיפוש. במקרה זה ברירת המחדל עומדת על חיפוש במחיצת הלקוחות (אך כמו במסכים אחרים יש אפשרות לערוך חיפוש גם על מחיצות אחרות בבחירתה בין האפשרויות השונות בשדה החיפוש).

שם לקוח	מספר לקוח	שם שותף	הענף	תאריך צירה	תאריך שליחה אחרון	תאריך התחברות אחרון	סטטוס
הדגת מערכת	110475	הדגת מערכת		04/07/2016	05/07/2016	10/07/2016	פעיל
כלבו חושבים	1050011	הדגת מערכת		07/07/2016		09/07/2016	פעיל
מסאז'ים על הדרך	1050012	הדגת מערכת		07/07/2016		09/07/2016	פעיל
מדורים תלמה	1050014	הדגת מערכת		10/07/2016			פעיל

פעולות וניידות בין חשבונות

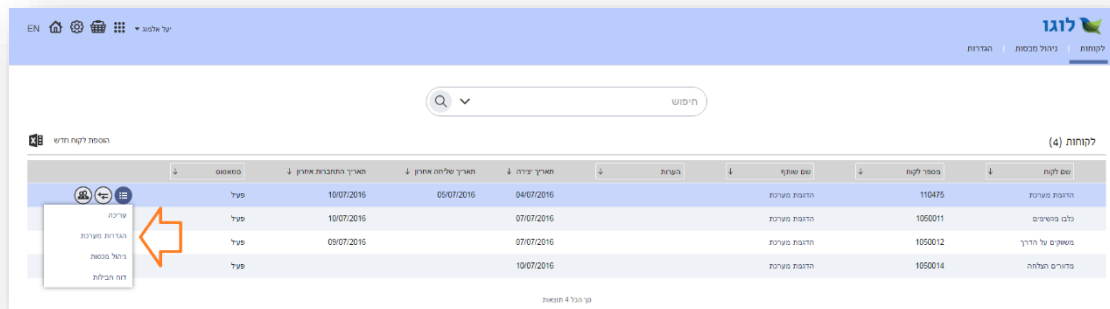
כאשר נעמוד על שורת ערך בטבלה ניתן יהיה להבין בכפתורי פעולות שמופיעים. כפתורים אלו משתנים ממסך למסך במערכת כתלות במסך. העקרונות שלהם אולם זהים.



כפתור התחברות לחשבון מאפשר להתחבר לחשבון הנבחר ולהיכנס לנעליים של הישות.

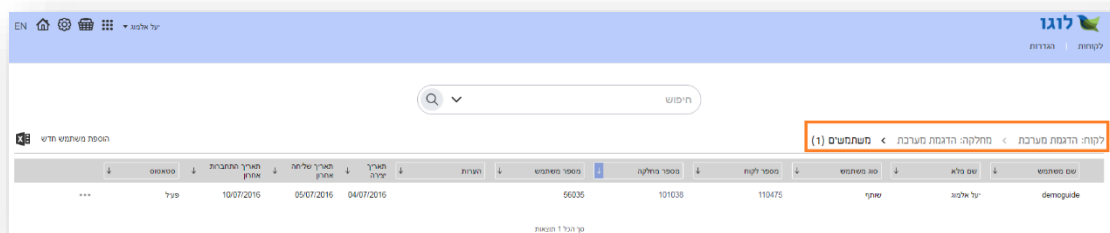
כפתור משתמשים מוביל בלחיצה עליו למסך הפורט את כל המשתמשים המשויכים ללקוח הנבחר ללא תלות במחלקות אליהן הם משתייכים.

כפתור פעולות כללי מאפשר לבצע מגוון פעולות ביחס לישות העסקית הנבחרת, לרבות לערוך את ההגדרות הנוגעות לאותו חשבון.



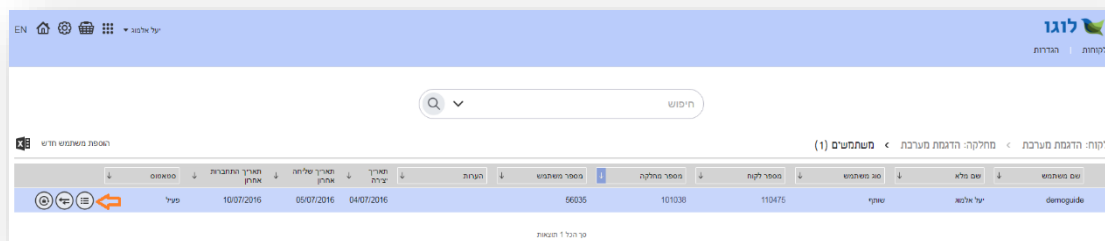
העיקרון המנחה הוא שפעולות שאני יכול לבצע על הישות העסקית אותה אני מנהל בעזרת כפתורי הפעולות האמורים הן פעולות ניהוליות וכאלו הן מקנות לי יותר גמישות מאשר אילו הייתי מתחברת לחשבון ומשם עושה פעולות ככל שמתאפשר לי מבפנים.

באופן כללי, כל שורה בטבלה ניתנת ללחיצה ובצורה זו אפשר לעשות drill-down לתוך ההירארכיות השונות של הישות:



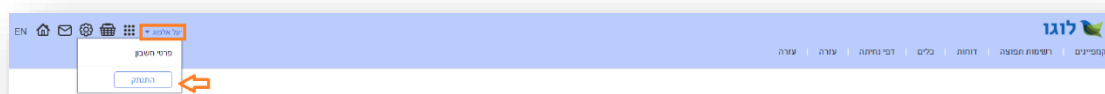
בדוגמא מעלה ניתן לראות בעזרת נתיב פרורי הלחם מעל הטבלה שאיתרנו בין הלקוחות שלנו באשכול הלקוחות שאנו מנהלים את הלקוח בשם הדגמת מערכת. בלחיצה עליו בטבלה הגענו לרשימת המחלקות המשויכות לו. לחצנו על מחלקת הדגמת מערכת ובה ראינו כי משויך לה משתמש אחד והוא משתמש בשם demoguide. ניתן בכל שלב לעלות למעלה בחזרה בהיררכיה בלחיצה על הישות הרלוונטית בפרורי הלחם.

גם כאן כמו במקרים האחרים, כאשר אנו עומדים על השורה של המשתמש מופיעים לנגד עינינו כפתורי הפעולות:



הללו מאפשרים לנו לבצע מגוון פעולות עריכה והגדרות, איפוס סיסמה והתחברות למשתמש. בצורה זו ניתן לנהל את המשתמש בנוחות.

במידה והתחברנו לחשבון של ישות עסקית אותה אנו מנהלים, ובסיום העבודה אנו רוצים **להתנתק ממנה** ולצאת בחזרה לחשבון שלנו, כל שעלינו לעשות הוא לעמוד עם העכבר על **שם בעל החשבון** אליו אנו מחוברים בתפריט המערכת הגלובלי וללחוץ על כפתור **התנתק** בחלונית שנפתחת.



בלחיצה על התנתק נראה ששם המשתמש השתנה לזה של המשתמש האחרון אליו הינו מחוברים ואשר ממנו התחברנו לישות האמורה. ניתן לחזור על הפעולה מספר פעמים על מנת לעלות בחזרה במעלה מדרגות ההירארכיה עד להגיינו לרמה ההירארכית הגבוהה ביותר – היא חשבון המנהל שלנו.

מיון וסינון במסגרת טבלאות מסכי הניהול

מסכי הניהול מורכבים מטבלאות נתונים. שדות הטבלאות בהם ניתן לחפש מסומנים במסגרת לבנה. כאשר עומדים עליהם מופיע סימן של זכוכית מגדלת בו ניתן להקליד את הערך לחיפוש וללחוץ על השדה כדי שהחיפוש יתבצע על נתוני הטבלה.

בעמודות בהן ניתן למיין את הערכים מופיע חץ. לחיצה עליו ממיינת בכיוון אחד. לחיצה עליו שוב ממיינת בכיוון ההפוך.

ברבות מהעמודות ניתן הן למיין והן לסנן. בראש עמודות אלו שדה עם חץ (מיון) ומסגרת לבנה בה ניתן להקליד ערך (סינון).

שם לקוח	מספר לקוח	שם שותף	הערות	תאריך יצירה	תאריך שליחה אחרון	תאריך התחברות אחרון	סטטוס
הדגמת מערכת	110475	הדגמת מערכת		04/07/2016	05/07/2016	10/07/2016	פעיל
כלב מסימים	1050011	הדגמת מערכת		07/07/2016	07/07/2016	09/07/2016	פעיל
משקפים על הדרך	1050012	הדגמת מערכת		07/07/2016	07/07/2016	09/07/2016	פעיל
מדורים מלאים	1050014	הדגמת מערכת		10/07/2016			פעיל

פתיחת לקוח חדש

בתפריט הגלובלי לחיצה על אייקון ההגדרות ---> לחיצה על ניהול חשבונות בתת התפריט ---> לחיצה על לשונית לקוחות בתפריט מודול הניהול ---> לחיצה על כפתור הוספת לקוח חדש מעל הטבלה.

שם לקוח	מספר לקוח	שם שותף	הערות	תאריך יצירה	תאריך שליחה אחרון	תאריך התחברות אחרון	סטטוס
הדגמת מערכת	110475	הדגמת מערכת		04/07/2016	05/07/2016	10/07/2016	פעיל
כלב מסימים	1050011	הדגמת מערכת		07/07/2016	07/07/2016	09/07/2016	פעיל
משקפים על הדרך	1050012	הדגמת מערכת		07/07/2016	07/07/2016	09/07/2016	פעיל
מדורים מלאים	1050014	הדגמת מערכת		10/07/2016			פעיל

מילוי פרטי הלקוח, הקצאת המכסות שיעמדו לרשותו ולחיצה על כפתור שמור:

לאחר שפתחנו לקוח נוכל לאתר אותו במסך הלקוחות שלנו, להתחבר לחשבון שלו, לפנות לאזור הגדרות המשתמש שלו (כפי שיפורט בהמשך) ולהגדיר שם הגדרות הנוגעות אליו.

במידה ואנו רוצים מסיבה כלשהי להפוך לקוח ללא פעיל בשלב כלשהו יש לאתר אותו בטבלת הלקוחות ---> לעמוד על אייקון הפעולות ---> ללחוץ על אפשרות עריכה ---> לשנות את הסטטוס מפעיל לסטטוס בו אנו חפצים (מושבת / מושהה וכו').

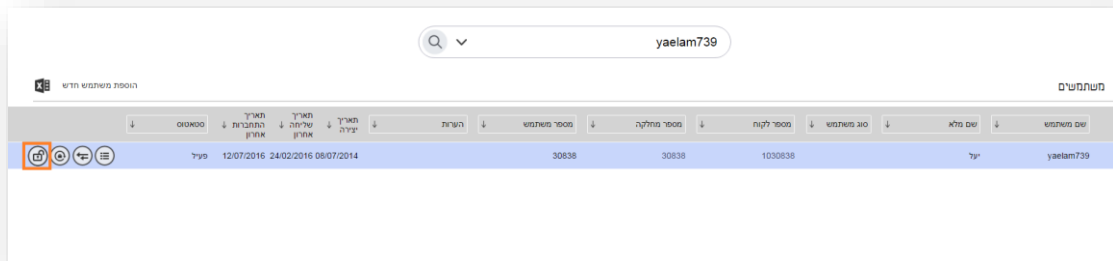
פתיחת משתמש חדש תחת לקוח

בתפריט המערכת הגלובלי לחיצה על **אייקון ההגדרות** <---- לחיצה על **ניהול חשבונות** בתת התפריט <---- לחיצה על **לשונית לקוחות** בתפריט מודול הניהול <---- לחיצה על **לקוח עבורו רוצים לפתוח את המשתמש** <---- לחיצה על **המחלקה במסגרתה רוצים לפתוח את המשתמש** <---- לחיצה על **כפתור הוספת משתמש חדש** מעל הטבלה <---- מילוי פרטי המשתמש החדש ולחיצה על **שמור**.

לחליפין ניתן ללחוץ על **אייקון המשתמשים** המוצמד לכל שורת לקוח בטבלת הלקוחות וממסך המשתמשים המשוך לאותו לקוח ללחוץ על **צור משתמש חדש**. במקרה זה נתבקש להגדיר לאיזה מחלקה של הלקוח יש לשייך את המשתמש החדש.

הסרת נעילה ממשתמש

במקרה שמשתמש מנסה לבצע התחברות למערכת בעזרת פרטי כניסה (שם משתמש / סיסמה) שגויים/לא תואמים המערכת לא תאפשר לו להיכנס ותציג לו הודעת שגיאה. בהגיעו של המשתמש ל-30 ניסיונות כניסה המערכת תנעל אותו ולא תאפשר כניסה עם פרטי הזיהוי שלו. כמנהל מערכת יש באפשרותך לפתוח את הנעילה. הדבר מתבצע ממסך המשתמשים <---- עמידה על שורת המשתמש הרלוונטית <---- לחיצה על אייקון פתיחת המנעול.



אייקון זה יופיע בשורת המשתמש רק במידה והוא נעול. בשורת משתמשים שאינם מנועי כניסה לא יופיע האייקון. מרגע שהנעילה נפתחת האייקון חדל מלהופיע על שורת המשתמש כיוון שהוא במצב פתוח.

עריכת ישות עסקית

מתוך מסך הלקוחות <---- איתור הישות העסקית אותה אנו רוצים לערוך, בין אם היא נמנית על הלקוחות ובין אם על תתי המשתמשים של הלקוחות <---- עמידה עם העכבר על שורת הטבלה הרלוונטית <---- עמידה על אייקון הפעולות <---- לחיצה על אפשרות **עריכה**.

ניהול מכסות

5. לצפייה במצב המכסות שלי **כשותף**, באופן כללי ובמבט-על על כלל החשבונות שאני מנהל (זה של עצמי וזה של כל הישויות תחתי), יש:

- לעמוד עם העכבר על **אייקון ההגדרות** בתפריט הגלובלי של המערכת
- לבחור באפשרות **ניהול חשבונות**
- ללחוץ על לשונית ניהול מכסות



פעולות	הערות	כמות להתראה	יתרה	מידע נוסף	כמות	סוג מכסה	ערוץ שיווק	מסמך דיוורים
		6000000	27596725		30000000	חודשי		
		ערוץ כמות להתראה	ללא הגבלה			ללא הגבלה		מסמך אופייני קודם למערכת הדיוור

בדוגמא מעלה ניתן לראות שלשותף הוקצבה מכסה של כ- 30 מיליון דיוורים על בסיס חודשי. מתוכם הוא השתמש עד כה החודש בכ-3 מיליון דיוורים מה שמותר לו כ- 27 מיליון דיוורים לשימוש החודש. אותו שותף מעוניין לקבל התראה בהגיעו ליתרה של 6 מיליון דיוורים. במידה וירצה לשנות את סף ההתראה יוכל לעשות זאת בלחיצה על עט העריכה בשורת הנתונים.

במידה והמכסה הנוכחית, שהיא למעשה נגזרת של המכסה הקיימת ברמה ההירארכית מעליה, חורגת מהמקסימום המותר, יופיע לנו משולש אזהרה אדום בשורת הנתונים.

6. לצפייה במצב המכסות של לקוח אותו אני מנהל יש:

- להגיע למסך ניהול הלקוחות
- לאתר את הלקוח הרלוונטי
- לעמוד על אייקון הפעולות בשורת הנתונים שלו בטבלה
- ללחוץ על אפשרות ניהול מכסות

שם לקוח	מספר לקוח	שם שותף	הערות	האריך יצירה	האריך סליחה אחרון	האריך התקבלת אחרון	סטטוס
הדגמת מערכת	110475	הדגמת מערכת		04/07/2016	05/07/2016	10/07/2016	פעיל
כלבו משימים	1050011	הדגמת מערכת		07/07/2016		05/07/2016	פעיל
מאקוים על הדרך	1050012	הדגמת מערכת		07/07/2016		05/07/2016	פעיל
בדורים בעולה	1050014	הדגמת מערכת		10/07/2015			פעיל

בהגיינו למסך ניהול המכסות של הישויות הכפופות לנו ניתן לעמוד על כל שורת מכסה ולערוך אותה בלחיצה על אייקון העריכה, הן ברמה הכמותית והן ברמת הסף להתראה של כל המכסות שאינן מוגדרות כ- ללא הגבלה.

ערוץ שיווק	סוג מכסה	כמות	מידע נוסף	יתרה	כמות להתראה	הערות	פעולות
מסמך דיוורים	ללא הגבלה			ללא הגבלה			האפס מכסה

במידה ואנו רוצים להוסיף ללקוח מכסה מסוג שעדיין לא קיימת לו יש ללחוץ על כפתור הוסף סוג מכסה חדש.



במידה ומסיבה כזו או אחרת אנו רוצים להפחית מכסה, יש ללחוץ בצורה דומה על אפשרות ניהול המכסות של הישות ממנה אנו רוצים להפחית ולערוך את המכסה שאנו רוצים להפחית תוך הקצאת הערך הנדרש עם מינוס (-) לפניו. לבסוף יש ללחוץ על כפתור הקצה על מנת שהגדרה המעודכנת תתפוס.

ככלל, פעולות של ניהול מכסות במהותן הן פעולות שמבוצעות על ידי ישות הירארכית גבוהה על הישויות הכפופות לה. לפיכך, את ניהול המכסות של הלקוחות שלנו יש לבצע מתוך חשבון המנהל שלנו (פעולות <---- ניהול מכסות) ולא בהתחברות ישירה לחשבון של הלקוח. כאשר אנו מתחברים לחשבון של הלקוח נוכל לנהל את המכסות רק עבור הישויות הכפופות לאותו לקוח (מחלקות ומשתמשים), וכך הלאה.

7. לצפייה במכסות החשבון הפרטני שלי יש ללחוץ על אייקון הסל בתפריט המערכת הגלובלי.



מעקב אחר הקצאת מכסות

ניתן לעקוב אחר הקצאות המכסות ברמת כל לקוח שאנו מנהלים על ידי כניסה למסך **ניהול הלקוחות** <---- עמידה על שורת הלקוח הרלוונטית <---- עמידה על אייקון **הפעולות** <---- בחירה באפשרות **דוח חבילות**:

שם לקוח	מספר לקוח	שם שותף	הערות	תאריך יצירה	תאריך שליחה אחרון	תאריך התביעה אחרון	סטטוס
הדגמת מערכת	110475	הדגמת מערכת		04/07/2016	05/07/2016	10/07/2016	פעיל
כלבו משפחים	1050011	הדגמת מערכת		07/07/2016		09/07/2016	פעיל
השקום על הדרך	1050012	הדגמת מערכת		07/07/2016		09/07/2016	פעיל
מדורים תלמידי	1050014	הדגמת מערכת		10/07/2016			פעיל

מנגד, במידה ואנו רוצים לעקוב אחר היסטוריית הקצאת המכסות לחשבון שלנו ניתן מתוך החשבון ללחוץ על **דוח חבילות** תחת **ניהול מכסות**

שם לקוח	מספר לקוח	שם שותף	הערות	תאריך יצירה	תאריך שליחה אחרון	תאריך המתכנת אחרון	סטטוס
הרגנת מערכת	110475	הרגנת מערכת		04/07/2016	06/07/2016	10/07/2016	פעיל
כלבו משישים	1050011	הרגנת מערכת		07/07/2016	07/07/2016	09/07/2016	פעיל
משחקים על הדרך	1050012	הרגנת מערכת		07/07/2016		09/07/2016	פעיל
מדורים תעלה	1050014	הרגנת מערכת		10/07/2016			פעיל

ובכך להגיע למסך **דוח חבילות והקצאות** בו ניתן לראות את הנתונים תוך תיחום תאריכים לנוחיותנו:

תאריך	מבצע הפעולה	שם לקוח	מספר לקוח	פריט	סוג מכסה	כמות	יחידה	הערות
04/07/16	מת שדה	הרגנת מערכת	110475	מכסת דורים	ללא הגבלה	0		
04/07/16	מת שדה	הרגנת מערכת	110475	מכסת אנשי קשר לפעילות הדור	ללא הגבלה	0		

מעקב אחר שימושים

ניתן לראות כמה דיורים נשלחו בסך הכל מהמערכת ברמה חודשית וכמה דיורים כל לקוח שלנו שלח. לצפייה במידע יש ללחוץ על **ניהול מכסות** בתפריט המערכת --- < **דוח סיכום**

דוח הסיכום החודשי מחולק לחודשים בלחיצה על **החץ** משמאל לכל שורה עליה עומדים ניתן להגיע לדוח מפורט ובו המידע כמה דיורים שלח כל לקוח שלנו באותו החודש.

שינוי סיסמה

שינוי סיסמת גישה למערכת עבור החשבון בו אני עובד נעשית עלי ידי:

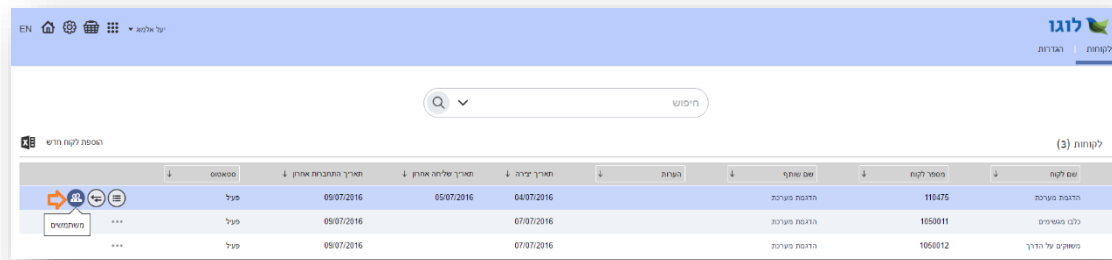
- עמידה עם העכבר על שם בעל החשבון
- לחיצה על פרטי חשבון
- לחיצה על אפס סיסמה בחלונית



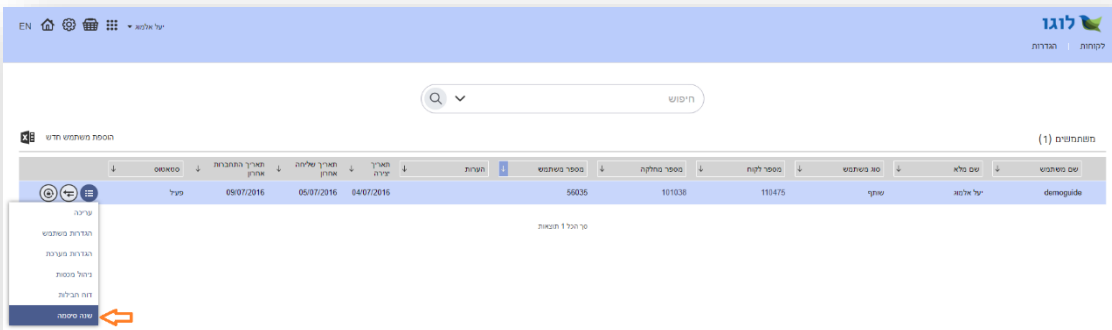
שינוי סיסמה לחשבון שכפוף לי ושאותו אני מנהל נעשית על ידי:

- עמידה עם העכבר על אייקון ההגדרות בתפריט הגלובלי של המערכת
 - בחירה באפשרות ניהול חשבונות
 - חיפוש שם המשתמש עבורו אנו רוצים לבצע את איפוס הסיסמה
 - עמידה על אייקון הפעולות בשורת הנתונים של אותו משתמש
 - לחיצה על אפשרות שנה סיסמה
- לחליפין -

- עמידה עם העכבר על אייקון ההגדרות בתפריט הגלובלי
- בחירה באפשרות ניהול חשבונות
- כניסה למסך הלקוחות שלי
- איתור הלקוח הרלוונטי
- לחיצה אייקון המשתמשים בשורת הנתונים שלו בטבלה



- איתור המשתמש הרלוונטי ועמידה על אייקון הפעולות בשורת הנתונים שלו
- לחיצה על אפשרות שנה סיסמה



הגדרות

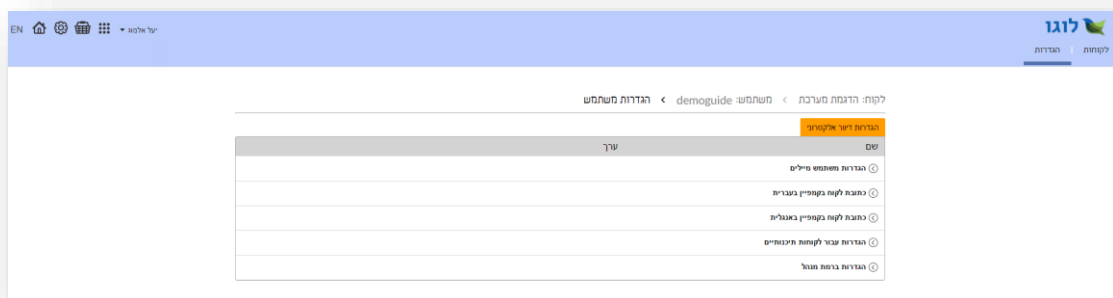
קיימים שני סוגים של הגדרות במערכת. הגדרות משתמש החלות על המשתמש שלי בלבד (למשל – הגבלת שעות שליחת דיוורים), ומנגד הגדרות מערכת החלות על כלל הלקוחות המנוהלים תחת אשכול הלקוחות שלי (למשל – טקסט תחתון גנרי שיופיע בתחתית הדיוורים שהלקוחות שלי שולחים).

הגדרות משתמש

בתפריט המערכת הגלובלי לחיצה על אייקון ההגדרות <--- לחיצה על הגדרות משתמש בתת התפריט <--- מוביל למסך הגדרות המשתמש:

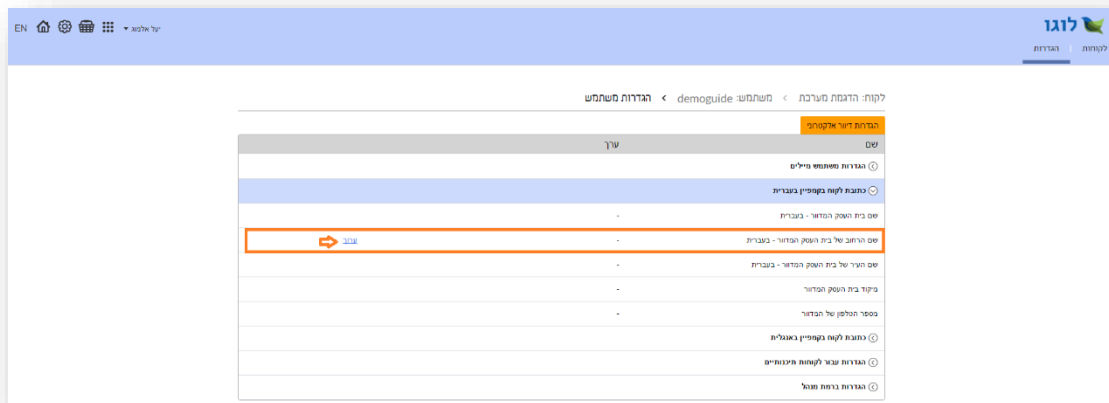


במסך זה מופיעים מקבצי הגדרות המחולקים לפי נושאים:

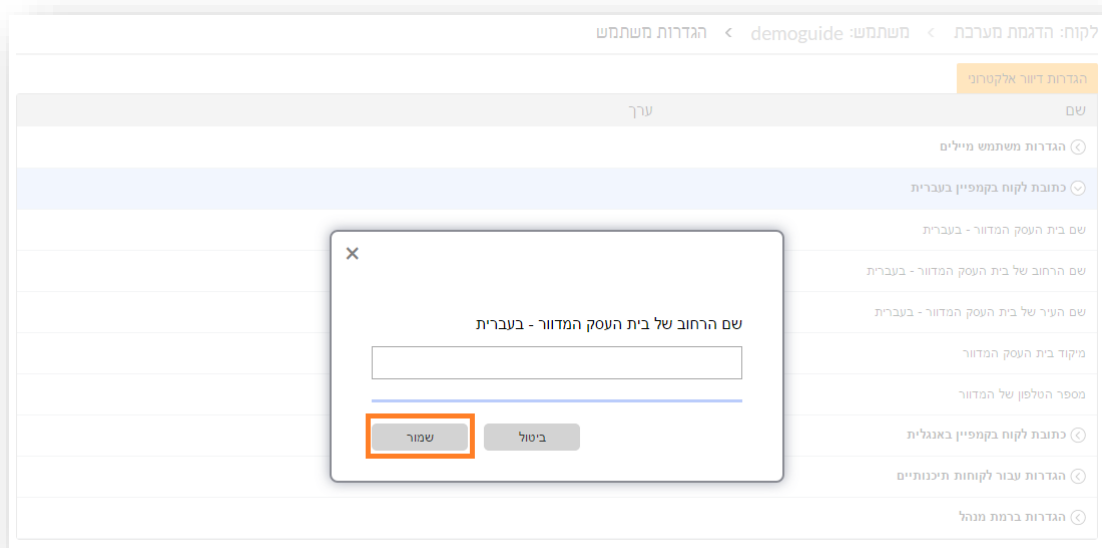


לחיצה על כל שורה פותחת את המקבץ הנושאי הרלוונטי.

בכדי לערוך הגדרה ספציפית בתוך המקבץ יש לעמוד על השורה הרלוונטית של אותה הגדרה וללחוץ על כפתור העריכה:



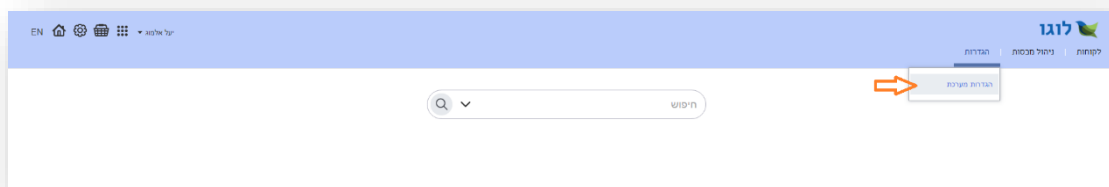
לאחר מילוי הפרטים הנחוצים בחלונית ההגדרות של אותה הגדרה יש ללחוץ על כפתור **שמור**.



הגדרות מערכת

בתפריט המערכת הגלובלי לחיצה על **אייקון ההגדרות** ---< לחיצה על **הגדרות מערכת** בתת התפריט ---< מוביל למסך הגדרות המערכת.

ניתן להגיע למסך זה גם מלחיצה על **לשונית הגדרות** בתפריט מודול הניהול ולחיצה על תת לשונית **הגדרות מערכת**:

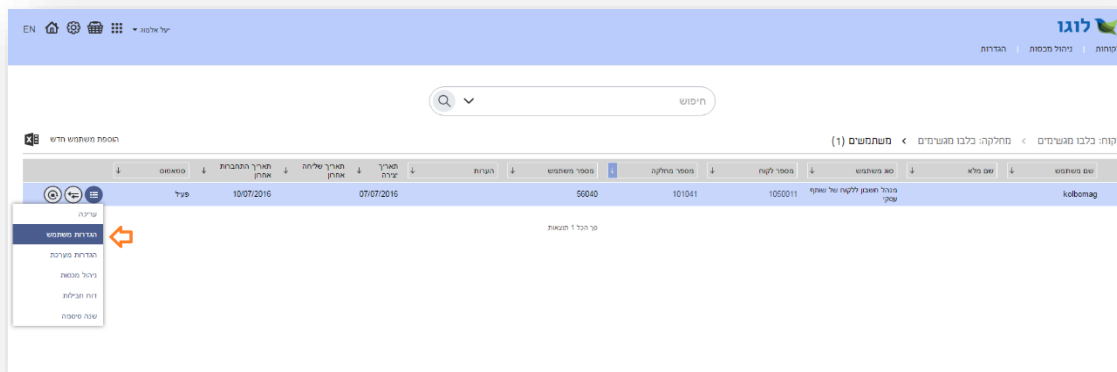


הגדרות המערכת כאמור נוגעות לאפיונים גלובליים של המערכת (לא פרטניים לכל משתמש) ומשפיעות על כלל המשתמשים שאנו מנהלים.

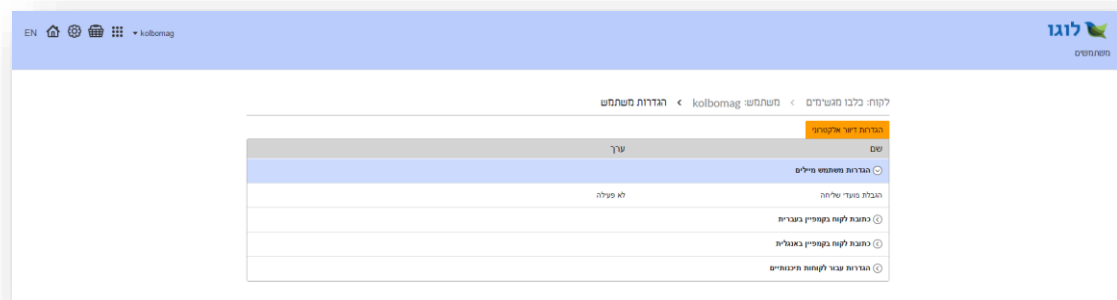
כמובן שכאשר אנו מתחברים לחשבן של משתמש שמנוהל תחתינו לא נראה את הגדרות המערכת אצלו שכן אותו משתמש אינו מורשה להגדיר הגדרות כלל מערכתיות. ההתחברות היא לנעליים של אותו חשבון – מה שהוא רואה אנו רואים. במקרה זה נראה רק את הגדרות המשתמש של עצמו בתפריט הגלובלי של המערכת. יחד עם זאת אם אותו משתמש מנהל משתמשים תחתיו נוכל לראות תחת הגדרות מערכת את ההגדרות שהוא מורשה להגדיר עבור המשתמשים שתחת ניהולו.

כפי שהוזכר מעלה, לאחר שאנו פותחים לקוח חדש במערכת אנו רוצים להגדיר את הרשאות המשתמשים שלו ובפרט לתת לו הגדרות שהוא עצמו אינו מורשה להגדיר לעצמו. כדי לעשות זאת יש:

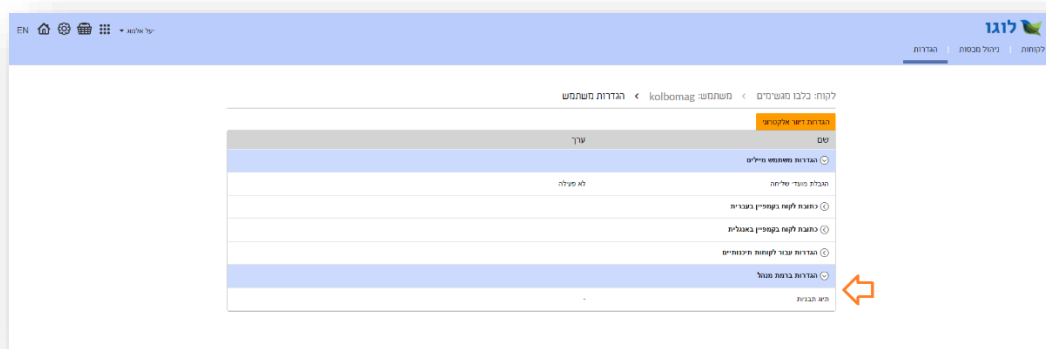
- לאתר במסכי הניהול את המשתמש שאותו אנו רוצים להגדיר.
- לעמוד על אייקון הפעולות בשורה הרלוונטית בטבלה וללחוץ על אפשרות הגדרות משתמש. הלחיצה מובילה אותנו למסך הגדרות המשתמש מנקודת המבט שלנו כמנהל, להבדיל מנקודת המבט מנעליו של הלקוח.



דוגמה להבדל זה למשל הוא בכל הנוגע לתבניות דיוורים אליהן אנו כשותף מעוניינים לאפשר גישה דיפרנציאלית ללקוחות שלנו. ההחלטה אם ולמי לתת את הגישה לתבניות המסוימות היא שלנו כשותף. בתור שכך הלקוח אינו רשאי להגדיר זאת למשתמשים שלו עצמו. לכן אם נתחבר לחשבון של המשתמשים שלו ונפנה להגדרות המשתמש לא נראה את מקבץ ההגדרות הנוגע לתבניות המערכת.



לעומת זאת אם ניגש להגדרות המשתמש שלו בנתיב המתואר כאן כן נראה את מקבץ ההגדרות האמור תחת הגדרות ברמת מנהל ונוכל לשלוט עליו:



קיצורי דרך שימושיים למנהל המערכת

ניתן להגיע מבחוץ ישירות למסך ניהול החשבונות עלי ידי גלישה לכתובת ה- DNS אותה חלקכם נתבקשתם לעדכן לאחרונה, בתוספת סיומת האדמין: cloud.YourDomain.co.il/admin.

בצורה דומה, ניתן להגיע ישירות למסך הלקוחות עלי ידי גלישה ל:

cloud.YourDomain.co.il/admin/?page=customer

פרק 8: הגדרת חשבון White Label

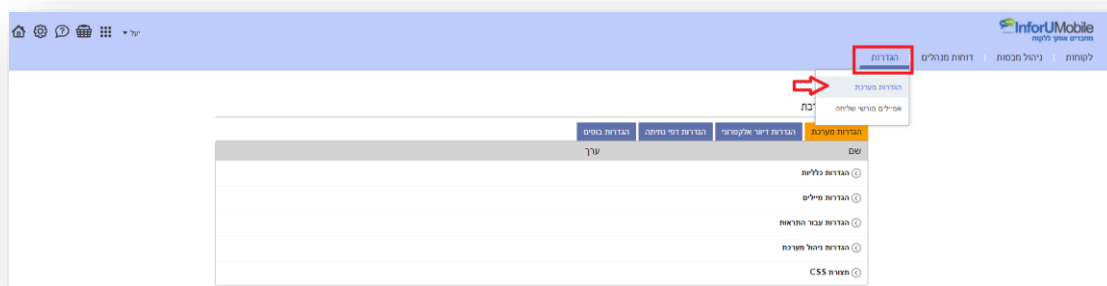
חלק זה של המדריך מיועד למי שמשווק את פתרונות מערכת InforUMobile ללקוחותיו עם סממני המיתוג שלו על בסיס White Label.

לצורך הגדרת ה- White Label לעץ החשבונות שאתה מנהל יש לעשות לוגאין לתוך חשבון השותף שלך במערכת בעזרת שם המשתמש והסיסמה שלך.

לאחר הכניסה יש לעמוד על אייקון ההגדרות בתפריט העילי וללחוץ על לשונית ניהול חשבונות:

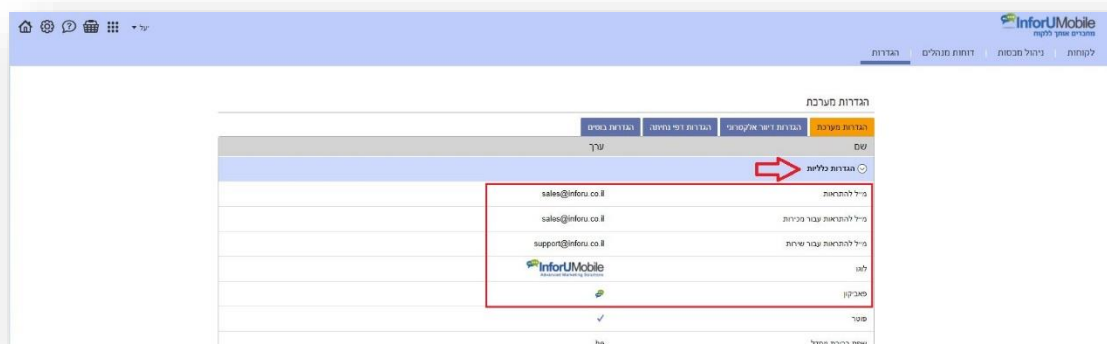


הלחיצה תוביל אותך אל אזור ניהול החשבונות בו יש לעמוד על לשונית הגדרות של התפריט וללחוץ על הגדרות מערכת.



באזור הגדרות המערכת התמקד בהגדרות הכלליות, בהן תכניס את סממני המותג שיהיו גלויים לעיני כל המשתמשים שיפתחו תחת עץ החשבונות שלך בתצורת White Label.

נלחץ אם כן על שורת ההגדרות הכלליות בטבלת ההגדרות ויפתחו לנו תתי ההגדרות המשייכות אליה:

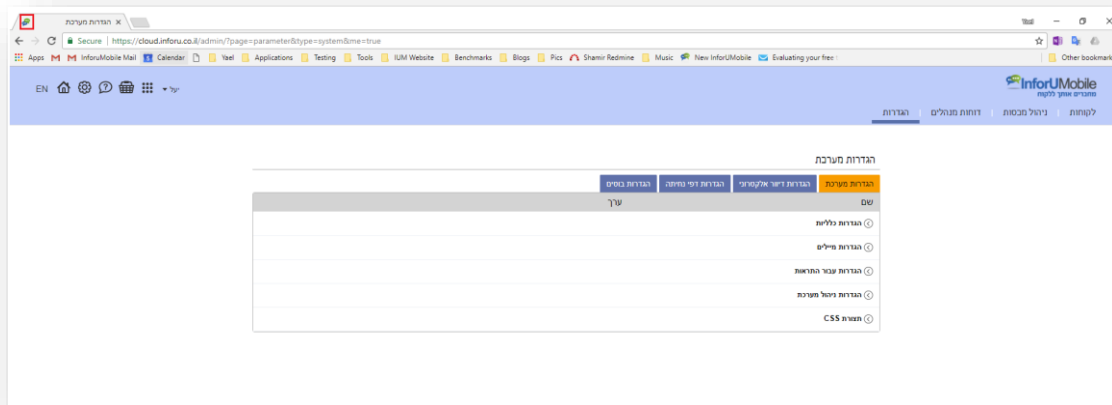


הגדרת לוגו



על מנת שהלוגו שלך יופיע במערכת במקום זה של InforUMobile, יש לטעון אותו תחת הגדרת לוגו. נלחץ על ההגדרה ותפתח לנו חלונית טעינת הקובץ. יש לטעון קובץ מסוג Gif, Jpeg או Png בגובה של 50 פיקסלים וברוחב של 195 פיקסלים. מומלץ שהקובץ יהיה בעל רקע שקוף. במידה ולאחר טעינת התמונה היא נראית מפוקסלת יש לוודא שהתמונה שהועלתה היא בגודל הנדרש.

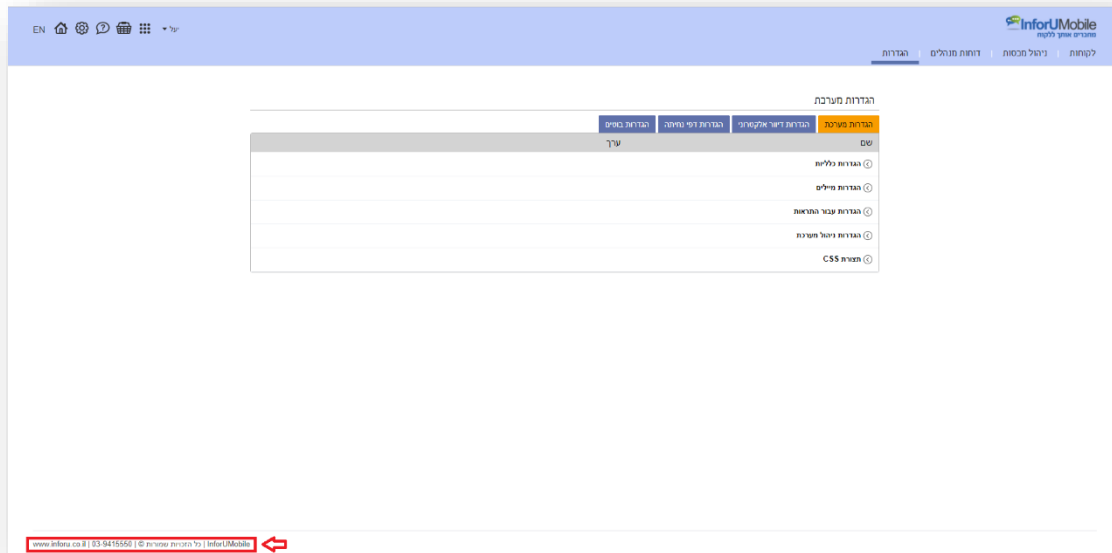
הגדרת פביקון



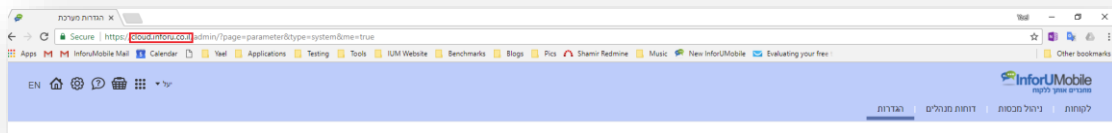
על מנת שבלשונית הגלישה למערכת יופיע הפביקון שלך במקום זה של InforUMobile יש לטעון תמונה בצורה דומה. מידות הפביקון הנדרשות – 16 פיקסלים לגובה ולרוחב.

הגדרת פוטר מערכת

על מנת שבתחתית המסכים של המערכת יופיעו פרטי הקשר של החברה שלך במקום אלו של InforUMobile יש ללחוץ על שורת הגדרת הפוטר ולהכניס בה את הפרטים הרצויים. מקובל לנקוב בפוטר בפרטים מזהים המאפשרים למשתמשים הנחשפים אליהם לצור קשר עם מנהל המערכת.



הגדרת דומיין מותאם



על מנת שדומיין הגלישה למערכת יהיה זה שלך (לצורך ההסבר - yourdomain.co.il) יהיה עליך לבצע שני סוגים של הגדרות:

- א. שתי הגדרות DNS מסוג CNAME מחוץ למערכת:
- הפניית CNAME מ- cloud.yourdomain.co.il ל- partners.inforu.co.il
 - הפניית CNAME מ- usms.yourdomain.co.il ל- usms.inforu.co.il

להלן צילום מסך לדוגמא של אחת ההגדרות כפי שבוצעה בספק ה-DNS:

Type *

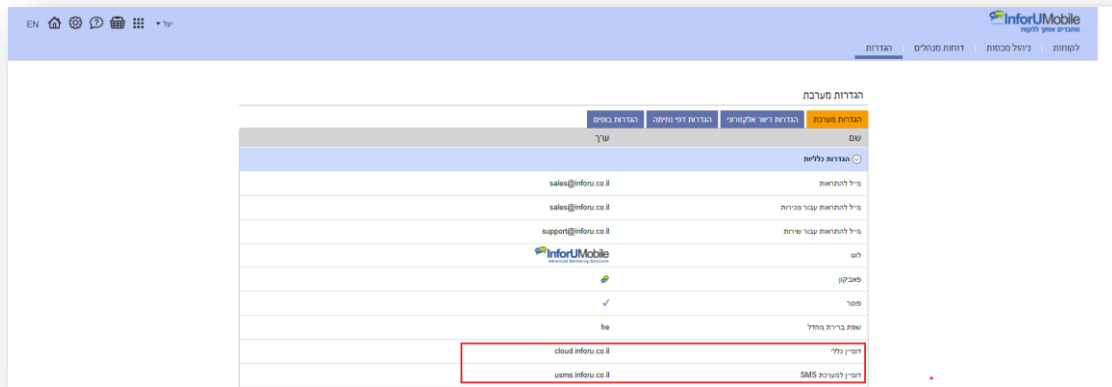
Host *

Points to *

TTL *

ב. שתי הגדרות בתוך המערכת:

- בתפריט הגדרות מערכת תחת דומיין כללי יש לרשום cloud.yourdomain.co.il
- בתפריט הגדרות מערכת תחת "דומיין למערכת SMS" יש לרשום usms.yourdomain.co.



כמובן שהן בהגדרות ה-DNS והן בהגדרות המערכת יש להחליף את yourdomain.co.il בשם הדומיין האמיתי שלך.

בסיום ההגדרות הכניסה למערכת תהיה דרך כתובת: cloud.yourdomain.co.il.

דגשים בעניין להגדרת רשומות DNS:

- מומלץ לפנות לספק הדומיין שלך לעזרה בביצוע ההגדרה.
- לאחר שהספק אישר לך את תקינות ההגדרה, מומלץ לבדוק כי היא בוצעה באתר <https://mxtoolbox.com/CNAMELookup.aspx>
- שינוי רשומת ה CNAME יכול לערוך זמן עד אשר מתעדכן. לרוב הפאידה שלו מושלמת בטווח של 24 עד 48 שעות מרגע ביצוע ההגדרה., כתלות בספק.

הגדרת טקסט תחתון בדפי הנחיתה

אם ברצונך להגדיר טקסט שיופיע בתחתית כל דף נחיתה שנוצר בעץ המשתמשים שלך ושיחליף את כיתוב ברירת המחדל Powered by InforUMobile תוכל לעשות זאת במעבר ללשונית הגדרות דפי נחיתה.

מופע טקסט תחתון בחלונית שיחת צ'אט-בוט

אם ברצונך לבטל את מופע הטקסט Powered by InforUMobile בחלונית גלישה ישירה לבוט יש לפנות ללשונית הגדרות בוטים ותחתיה לבצע את פעולת ביטול הצגת הטקסט.

הגדרת טקסט תחתון לדיוורים האלקטרוניים

אם ברצונך להגדיר טקסט ייעודי בדיוורים אשר יופיע בכל דיוור שנשלח מעץ המשתמשים שלך תוכל לעשות את זה במעבר ללשונית הגדרות דיוור ושם להגדיר את טקסט תחתון למיילים תחת הגדרות מערכת בסיסיות.



זהו אזור טקסט. ניתן להוסיף כמות בלתי מוגבלת של מלל לאזור זה. ניתן לערוך את הטקסט ובעזרת סרגל העריכה לשנות את צבעו, גודלו והגופן שלו. ניתן לרווח בין הפסקאות ולבצע שינויים ככל שרוצים כדי שהמסר השיווקי יעבור בצורה הטובה ביותר לקוראים.



זה אזור הכותרת

זהו אזור טקסט. ניתן להוסיף כמות בלתי מוגבלת של מלל לאזור זה. ניתן לערוך את הטקסט ובעזרת סרגל העריכה לשנות את צבעו, גודלו והגופן שלו. ניתן לרווח בין הפסקאות ולבצע שינויים ככל שרוצים כדי שהמסר השיווקי יעבור בצורה הטובה ביותר לקוראים.

[קרא עוד](#)



אם אינך רואה מייל זה כראוי לחץ כאן

הודעה זו נשלח ל- testing@example-domain.com ע"י yaelam@inforu.co.il
להסרה מרשימת התפוצה לחץ כאן
Unsubscribe from this list

[InforUMobile מערכת רב ערוצית לקשר עם הלקוח](#)

תמיכה, עזרה ושירות לקוחות

יש לכם שאלות? נשמח לעזור

מחלקת הצלחת הלקוחות שלנו זמינה לשירותך בימים א' עד ה' בין השעות 09:00 ל- 18:00. ניתן לצור קשר בדרכים הבאות:



- **שיחת צ'אט עם נציג** - לחיצה על בועית הצ'אט בפניה הימנית התחתונה של המסכים
- **פתיחת קריאת שירות** - לחיצה על לשונית עזרה בתפריט ובחירה באפשרות קריאת שירות
- **שליחת אימייל** - לכתובת: support@inforu.co.il
- **יצירת קשר טלפוני** – חיוג למספר: 03-9415550 שלוחה 2

אנו מעבירים ימי עיון ללקוחותינו בנושאי השיווק הנוגעים לכלים המוצעים במערכת. הסדנאות ניתנות במשרדינו בראשון לציון ללא תשלום ופתוחות לכל לקוח שמעוניין להכיר את יכולות המערכת ואפשרויות השימוש בה ולהרחיב את הידע השיווקי שלו. ניתן להירשם להשתתפות בסדנה בלחיצה על לשונית העזרה בתפריט המערכת.