

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za računalništvo in informatiko

VISOKOŠOLSKI STROKOVNI ŠTUDIJ
Diplomsko delo

**Analiza informacijsko-komunikacijskih storitev za
komunikacijo in trženje z elektronsko pošto in
kratkimi sporočili SMS**

Priimek in ime študenta: Klemen Štruc

Vpisna številka: 63040387

Mentor na fakulteti: izr. prof. dr. Marko Bajec



Št. naloge: 00204/2012

Datum: 02.04.2012

Univerza v Ljubljani, Fakulteta za računalništvo in informatiko izdaja naslednjo nalogo:

Kandidat: **KLEMEN ŠTRUC**

Naslov: **ANALIZA INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKIH STORITEV ZA
KOMUNIKACIJO IN TRŽENJE Z ELEKTRONSKO POŠTO IN KRATKIMI
SPOROČILI SMS**
**ANALYSIS OF INFORMATION AND COMMUNICATION SERVICES FOR
THE COMMUNICATIONS AND MARKETING BY E-MAIL AND SMS**

Vrsta naloge: Diplomsko delo visokošolskega strokovnega študija prve stopnje

Tematika naloge:

V diplomski nalogi analizirajte informacijske rešitve, ki omogočajo tržno komuniciranje prek elektronske pošte in kratkih sporočil SMS. Izmed ponudnikov oziroma storitev, ki so na voljo, izberite tri, jih preučite ter primerjajte med seboj. Izpostavite prednosti in slabosti vsake. Podajte predloge za možne izboljšave.

Mentor:


prof. dr. Marko Bajec

Dekan:


prof. dr. Nikolaj Zimic



Kazalo vsebine

1. Povzetek.....	4
2. Uvod.....	5
3. iContact.com	6
3.1 Predstavitev in opis	6
3.2 Prednosti.....	11
3.3 Pomanjkljivosti.....	16
Počasen spletni vmesnik.....	16
Spletni vmesnik je zgolj v angleškem jeziku	17
Neprijaznost nastavljanja časovnega zamik pošiljanja	17
3.4 Možne izboljšave.....	18
4. Clickatell Communicator	19
4.1 Predstavitev in opis	19
4.2 Prednosti.....	28
4.3 Pomanjkljivosti.....	31
4.4 Možne izboljšave.....	32
5. Clickatell SMS Gateway	33
5.1 Predstavitev in opis	33
5.2 Prednosti.....	39
Podpora uporabnikom	39
5.3 Pomanjkljivosti.....	40
Brez podpore šumnikom	40
Zamudno potrjevanje lastništva kreditne plačilne kartice	40
Večkratno potrjevanje lastništva že potrjene kreditne kartice.....	40
5.4 Možne izboljšave.....	40
6. Model izbire najprimernejše rešitve glede na različne kriterije	41
Časovna in stroškovna zahtevnost implementacije in uporabe	41
Povprečni strošek enega poslanega sporočila	41
Cilji komuniciranja in dolžina sporočila	42
Stopnja prebranosti sporočil.....	42
Stopnja avtomatizacije pošiljanja sporočil	43

7. Sklepne ugotovitve	44
7. Priloge.....	45
Seznam slik	45
8. Viri in literatura	46

1. Povzetek

Namen diplomske naloge je analiza treh popularnih informacijsko-komunikacijskih storitev, ki jih uporabljamo za komunikacijo in trženje preko elektronske pošte in kratkih sporočili SMS. Poleg opisa najpomembnejših funkcionalnost, ki nam jih omogoča vsaka izmed storitev, se v diplomskem delu osredotočamo tudi na opredelitev prednosti in slabosti vsake storitve, ter podajanje idej in predlogov za morebitne izboljšave.

Ključne besede: elektronska pošta, sporočila SMS, trženje, masovna komunikacija, iContact, Clickatell

2. Uvod

Z razvojem tehnologije in svetovnega spleta so zelo razvili tudi različni načini tekstovne masovne komunikacije, med katerima že nekaj časa zaradi svoje uporabnosti in ostalih karakteristik dominirata elektronska pošta in kratka sporočila SMS.

Posledično temu na trgu obstaja zelo veliko ponudnikov programske opreme in drugih storitev, ki nam omogočajo upravljanje in pošiljanje masovne elektronske pošte in kratkih sporočil SMS.

Ker se v svojih projektih redno in intenzivno poslužujem dela in pošiljanja masovne elektronske pošte in sporočil SMS, sem se odločil, da bo ravno to področje idealna tema za diplomsko nalogo.

Tematika tega diplomskega dela je analiza, opis in konstruktivna kritika treh informacijsko-komunikacijskih storitev, ki jih uporabljamo predvsem za enosmerno masovno komunikacijo po elektronski pošti in sporočilih SMS s potencialnimi ali obstoječimi strankami.

Te storitve so:

- **iContact:** Spletna storitev, ki omogoča pošiljanje masovnih e-mail sporočil.
- **Clickatell SMS Communicator:** Spletna storitev, ki omogoča pošiljanje masovnih SMS in MMS sporočil preko že izdelanega spletnega vmesnika, ter prejemanje in avtomatsko obdelavo odgovorov
- **Clickatell SMS Gateway:** Spletna storitev, ki omogoča pošiljanje SMS in MMS sporočil iz lastnih spletnih aplikacij preko vmesnika API (Application Programming Interface)

Poleg same analize, opisa in kritike bomo v diplomskem delu za vsako izmed storitev predstavili tudi ideje in priložnosti za morebitne izboljšave, ki temeljijo predvsem na izkušnjah iz prakse in uporabe.

3. iContact.com

3.1 Predstavitev in opis

iContact.com je inovativna storitev za masovno komuniciranje preko elektronske pošte za mala in srednje velika podjetja. Storitve iContact.com med drugim uporabniku omogoča ustvarjanje in pošiljanje masovnih elektronskih sporočil, ter spremljanje poročil in statistike o učinkovitosti kampanj v realnem času.

Orodja za upravljanje kontaktov in seznamov

Učinkovito masovno komuniciranje preko elektronske pošte se prične s skrbno organizirano podatkovno bazo elektronskih naslovov, ki jih lahko uporabnik organizira v sezname in segmente. Spodaj navedena orodja in funkcionalnosti uporabniku omogočajo ravno to.

- **Spletni obrazci za vpis:** Uporabnik lahko hitro in enostavno izdelava spletni obrazec, ter ga vstavi na svoje spletno mesto. Pred tega spletnega obrazca se lahko obiskovalci njegovega spletnega mesta vpišejo in dodajo v enega izmed seznamov v svojem računu.
- **Samodejno upravljanje kontaktov:** Kontakti se lahko samodejno vpišejo ali izpišejo iz enega ali več seznamov.
- **Dodajanje kontaktov:** Enostavni spletni vmesnik kadarkoli omogoča uporabniku enostavno dodajanje novih kontaktov. Le-te lahko uporabnik doda enega po enega ali pa uporabi možnost za uvoz večjega števila kontaktov iz datoteke Excel ali CSV.
- **Napredno spremljanje odzivov vsakega izmed kontaktov:** Storitve uporabniku ponuja obširna poročila in statistiko za vsako akcijo, ki ga je posamezni kontakt opravil kadarkoli v preteklosti kot odziv na prejeto elektronsko sporočilo.
- **Samodejno upravljanje odbijajočih se sporočil:** Ko iContact.com zazna, da se je zadnjih pet sporočil odbilo ob naslovljenega kontakta, sistem takšen kontakt samodejno odstrani iz seznama, ter s tem uporabniku prihrani tako čas kot tudi denar.
- **Posredovanje sporočil prijateljem:** Vsako elektronsko sporočilo v nogi vsebuje povezavo, s katero lahko prejemnik komurkoli enostavno posreduje prejeto sporočilo.
- **Segmentacija seznamov:** Ta funkcionalnost uporabniku omogoča, da razdeli kontakte na segmente glede na izbrane kriterije, ter jim tako pošilja še bolj ciljna sporočila.
- **Personalizacija elektronskih sporočil:** Uporabnik lahko v vsako elektronsko sporočilo vstavi ime, priimek in ostale podatke, ki so povezani s prejemnikom, ter tako naredi elektronska sporočila še bolj osebna, mamljiva in učinkovita.

Orodja za ustvarjanje elektronskih sporočil

iContact.com omogoča uporabniku hitro in enostavno ustvarjanje elektronskih sporočil lepega in profesionalnega izgleda. Uporabniku so na voljo spodaj naštetih funkcionalnosti:

- **Več kot 300 predlog za elektronska sporočila:** Uporabnik lahko svoja elektronska sporočila ustvari iz že pripravljenih grafičnih predlog. Na ta način se mu ni potrebno

ukvarjati z lastnoročnim oblikovanjem elektronskih sporočil, temveč zgolj z njihovo vsebino.

- **MessageBuilder™:** To orodje omogoča uporabniku, da hitro in sestavno sestavi elektronsko sporočilo iz naprej pripravljenih gradnikov, ki je uporabnik lahko vstavi in poveže hitro, enostavno in brez prehodnega znanja grafičnega oblikovanja, spletnega oblikovanja in programiranja.
- **WYSIWYG urejevalnik besedila:** WYSIWYG v angleščini pomeni »What You See Is What You Get« (slo. »to kar vidiš, to dobiš«) in je urejevalnik besedila, s pomočjo katerega lahko uporabnik hitro in enostavno stilsko oblikuje elektronska sporočila in vanje vstavlja elemente kot so tabele, slike in animacije.
- **SpamCheck™:** To orodje uporabniku omogoča, da hitro preveri, kakšna možnost obstaja, da ponudniki elektronskih nabiralnikov elektronsko sporočilo označijo kot nezaželeno pošto.
- **Strežnik za nalaganje slik:** Vsak uporabnik prejme tudi prostor na spletnem strežniku, na katerem lahko upravlja in s slikami, ter jih enostavno vstavlja v elektronska sporočila.
- **Ustvarjanje, upravljanje in spremljanje spletnih anket:** Uporabnik lahko v svojem računu enostavno ustvari in kontaktom pošlje spletno anketo. Uporabnik lahko za vsako poslano anketo seveda spremlja tudi rezultate in odzivnost kontaktov.

Visoka stopnja dostavljivosti

Velika prednost storitve iContact.com je tudi visoka stopnja dostavljivosti. Prvi cilj pri masovnem pošiljanju masovnih elektronskih sporočil je namreč ta, da elektronsko sporočilo dejansko prispe v nabiralnik prejemnika in da ne sproži algoritmov, ki zaznavajo in filtrirajo nezaželeno pošto.

Dostavljivost elektronskih sporočil poslanih s storitvijo iContact.com ocenjuje neodvisno podjetje Pivotal Veracity, ki ocenjuje da dostavljivost storitve iContact presega 99%.

Izključevanje izbranih seznamov pri pošiljanju

Kontakti so v uporabniškem računu shranjeni in organizirani v seznamih. Ker je isti kontakt lahko shranjen v več različnih seznamih, lahko uporabniku večkrat pride prav izključevanje kontaktov iz pošiljke.

Pri pošiljanju elektronskega sporočila lahko uporabnik določene sezname naslovnikov povsem izključimo iz pošiljke. Ta možnost je zelo uporabna, saj lahko na ta način povečamo odzivnost in učinek pošiljanja.

Poročila in statistika pošiljanja

Merjenje odziva in rezultatov je eden glavnih temeljev za učinkovito komunikacijo preko elektronske pošte. Če namreč ne vemo, kakšni so rezultati, teh rezultatov niti ne moremo

izboljšati. To velja še zlati v komuniciranju z namenom oglaševanja, trženja ali prodaje, kjer lahko vsaka malo izboljšava močno vpliva na končni rezultat posamezne kampanje.

iContact.com za vsako uspešno poslano elektronsko sporočilo pripravi in v realnem času posodablja obširno poročilo s statistiko, v katerem uporabnik vidi:

- kolikšen odstotek prejemnikov je odprlo sporočilo,
- kliknilo odstotek prejemnikov je kliknilo na povezavo v sporočilu,
- kolikšen odstotek sporočil je bil uspešno dostavljen prejemnikom,
- kolikšen odstotek sporočil se je zaradi neveljavnega naslova na polnega prejemnikovega nabiralnika odbilo,
- kolikšen odstotek prejemnikov se je izpisalo iz seznama,
- ter še mnogo več.



Slika 1. Poročilo s statistiko za izbrano že poslano elektronsko sporočilo

Ker iContact.com naredi ločeno statistično poročilo za vsako poslano elektronsko sporočilo, lahko seveda primerjamo rezultate različnih poslanih sporočil, s čimer lahko ugotovimo, kaj dobro deluje in kaj ne.

Še ena izjemno uporabna možnost, ki jo omogoča iContact.com, je spremljanje statistike za vsakega prejemnika ločeno. Tako lahko za vsakega prejemnika natančno vemo, kdaj in kako se je odzval na naše sporočilo.

Report Type:	clicks	opens	no info	unsubscribes	bounces	forwards	comments	Show Expanded Data	
Klemen	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 10, 2011 06:13 PM	7 opens
Marko	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 11, 2011 04:45 AM	3 opens
Željko	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 11, 2011 03:41 AM	3 opens
Dragica	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 11, 2011 02:45 AM	3 opens
JURE	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 11, 2011 11:58 AM	2 opens
Danica	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 11, 2011 01:29 AM	2 opens
Darko	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 13, 2011 02:12 AM	1 opens
Uroš	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 13, 2011 02:02 PM	1 opens
Boštjan	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 12, 2011 03:39 AM	1 opens
Boštjan	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 12, 2011 01:34 PM	1 opens
Renat	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 11, 2011 12:52 AM	1 opens
Aljaž	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 11, 2011 12:52 PM	1 opens
Dunja	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 11, 2011 12:37 AM	1 opens
Matej	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 11, 2011 11:06 AM	1 opens
Martin	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 11, 2011 09:03 AM	1 opens
IRSA	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Nov 11, 2011 08:05 PM	1 opens

Slika 2. Poročilo o branosti za vsakega prejemnika posebej

iContact.com omogoča tudi izvoz poročil in statistike v .CSV datoteko, ki jo lahko odpremo, urejamo in uporabljamo v orodjih kot so Microsoft Excel, OpenOffice Calc ali Google Dokumenti.



Slika 3. Izvoz statistike poročila za poslano elektronsko sporočilo v datoteko Excel

Integracija z drugimi operacijskimi sistemi in aplikacijami

Uporabnik storitve iContact.com ima možnost integracije spletnih kampanj s trenutno najpopularnejšimi operacijskimi sistemi in aplikacijami, ki so prirejene z namenom, da povečamo enostavnost in uporabnost storitve iContact.com

iContact.com za Apple iPhone

Uporabnik storitve iContact.com lahko svoje kampanje upravlja direktno iz svoje naprave Apple iPhone. Na sezname lahko dodaja nove kontakte, preveri elektronska sporočila in spremlja statistična poročila za vsako poslano pošiljko.

iContact.com za Android™

Število naprav z operacijskim sistemom Android se povečuje iz meseca v meseca. Če ima uporabnik storitve iContact.com napravo z operacijskim sistemom Android, lahko svoje kampanje ureja, upravlja, nadzira in spremlja direktno iz svoje mobilne naprave.

Dodatek za sistem za upravljanje s spletnimi vsebinami Wordpress

WordPress je izjemno priljubljena in uporabna odprtokodna spletna programska oprema, ki je namenjena izdelavi, urejanju in posodabljanju spletnih mest in dnevnikov. Wordpress je priljubljen predvsem zaradi enostavne uporabe, brezplačnosti in številnih dodatkov, s katerimi lahko enostavno nadgradimo spletno mesto.

Eden takšnih dodatkov je tudi dodatek, s katerim lahko uporabnik storitve iContact.com na svojo spletno mesto ali dnevnik hitro in enostavno doda obrazec, preko katerega se elektronski naslovi obiskovalcev, ki se vpišejo v novice, samodejno shranijo v enega ali več seznamov v aplikaciji iContact.com.

Dodatek za sistem za upravljanje s spletnimi vsebinami Joomla

Joomla je eden izmed najzmogljivejših in najpopularnejših odprtokodnih sistemov za upravljanje s spletnimi vsebinami na svetu. Joomla je bile že mnogokrat nagrajena z različnimi nagradami in priznanji, uporablja pa se tako za pogon enostavnih, osebnih strani kot kompleksnih poslovnih spletnih mest.

Dodatek z imenom J!Contact omogoča enostavno integracijo in sinhronizacijo registriranih uporabnikov spletnega mesta, ki jo poganja Joomla, s storitvijo iContact. Vsak uporabnik, ki ste registrira na spletni strani, ki jo poganja Joomla, se lahko hitro in enostavno vpiše na kateregakoli izmed ponujenih seznamov prejemnikov v uporabnikovem računu iContact.

Dodatek za sistem za upravljanje s spletnimi vsebinami Drupal

Tudi Drupal je popularen odprtokodni sistem za upravljanje s spletnimi vsebinami na svetu, na katerem danes teče veliko spletnih dnevnikov, portalom in spletnih mest.

Če uporabnik storitve iContact.com uporablja spletna mesta, ki jih poganja sistem Drupal, se lahko obiskovalci spletne strani hitro in enostavno vpišejo na katerega izmed seznamov prejemnikov v storitvi iContact.com.

Uporabnik lahko upravlja svoj iContact.com račun kar direktno iz Drupal vmesnika svojega spletnega mesta, pregleduje pa lahko tudi sezname prejemnikov in spremlja statistična poročila za vsako pošiljko posebej.

3.2 Prednosti

Čeprav je na trgu kar nekaj konkurenčnih ponudnikov storitev za trženje z e-pošto, ima storitev iContact.com po mojem mnenju nekaj velikih prednosti pred temi ponudniki. Spodaj naštetje in opisane prednosti so bile poleg vseh funkcionalnosti, ki jih omogoča storitev iContact.com, tudi primerni razlog, zakaj danes pri svojih projektih uporabljam zgolj in samo to storitev.

Brezplačen preizkus

Od ostalih konkurenčnih storitev se storitev iContact.com razlikuje tudi po tem, da uporabniku omogoča brezplačen preizkus. Uporabnik se lahko registrira in odpre svoj račun popolnoma brezplačno, kar je zagotovo dobro strategija.

Čeprav je brezplačni račun omejen na največ 500 kontaktov, lahko novi uporabnik preizkusi delovanje in uporabo storitve v praksi, brez da bi mu za to bilo potrebno karkoli plačati. Seveda lahko uporabnik hitro in enostavno presedla iz brezplačnega računa v plačljivega, kjer za dokaj nizek mesečni znesek prejme številne možnosti, ki sem jih že opisal.

Slika 4. Brezplačni preizkus storitve

Uvoz kontaktov brez pošiljanja sporočila za potrditev

Storitev iContact.com je ena redkih storitev, ki pri uvozu kontaktov iz datoteke ali prenosu kontaktov iz enega v drug seznam kontaktom ne pošlje potrditvena sporočila s povezavo za potrditev vpisa oziroma prenos. V naslednjih odstavkih bom obrazložil, zakaj je to po mojem mnenju izjemno velika in pomembna prednost.

Zaradi naraščajoče količine nezaželene e-pošte in uporabnikov, ki hote ali nehote pošiljajo nezaželeno e-pošto, ima večina ponudnikov za pošiljanje masovnih sporočil vgrajeno kar nekaj mehanizmov, ki preprečujejo zlorabo celotnega sistema za pošiljanje nezaželene e-pošte.

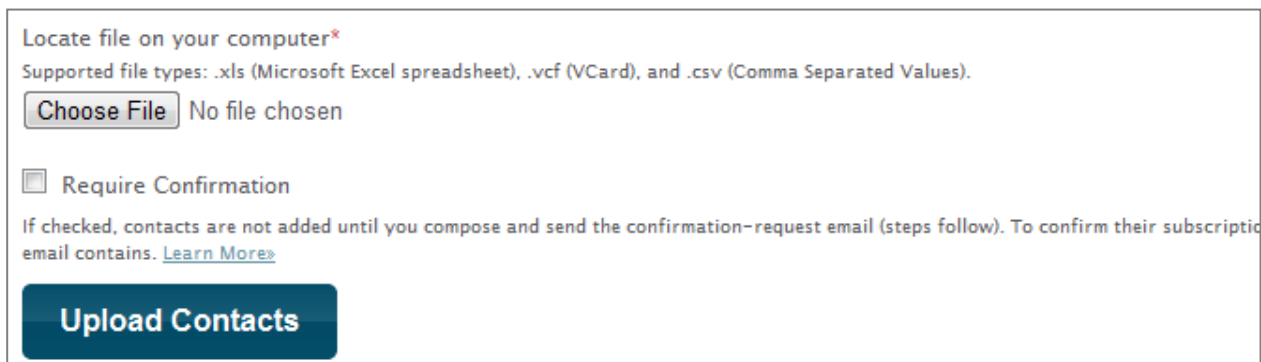
Eden takšnih mehanizmov je pošiljanje za potrditev vpisa v seznam. Takoj ko uporabnik storitve z uvozom iz datoteke ali ročno doda nove kontakte v novi seznam ali enega izmed obstoječih seznamov v svojem računu, ali pa ko se nekdo preko spletnega obrazca sam vpiše v e-novice, sistem samodejno vsakemu na novo dodanemu kontaktu pošlje sporočilo s povezavo za potrditev vpisa. Ko prejemnik klikne to povezavo, s tem tudi sam potrdi, da želi vpisan na seznam.

Čeprav je ta mehanizem dobrodošel in uporaben pri spletnih obrazci, preko katerih se obiskovalci spletne strani lahko sami vpišejo v e-novice, pa lahko ta mehanizem povzroča velike težave in izgube pri masovnem uvažanju kontaktov iz datoteke ali zgolj prenosu kontaktov iz enega v drug seznam.

Velikokrat je zaradi različnih potreb in namenov v račun potrebno uvoziti obstoječe kontakte iz datoteke ali zgolj premakniti obstoječe kontakte iz enega v drug seznam. Če sistem ob vsakem takšnem dogodku kontaktom pošlje e-mail sporočilo s povezavo za potrditev vpisa, uporabnik in lastnik seznama s tem pri vsakem uvozu izgubi določen odstotek kontaktov, ki vpisa ali premika zaradi različnih razlogov ne potrdijo. Izguba kontaktov pa je običajno seveda posredno povezana tudi z izgubo prihodka pri masivnih kampanjah.

Kot sem že omenil, je iContact.com izmed vseh konkurenčnih ponudnikov na trgu edini, ki pri uvozu kontaktov iz datoteke ali prenosu kontaktov iz enega v drug seznam kontaktom ne pošlje potrditvena sporočila s povezavo za potrditev vpisa oziroma prenos, če uporabnik tega ne želi. To uporabniku omogoča veliko fleksibilnosti in svobodo pri upravljanju svojega računa.

Če pa uporabnik želi vklopiti to možnost in želi, da na novo uvoženo oziroma dodani kontakti potrdijo vpis s klikom na potrditveno povezavo, lahko uporabnik to naredi hitro in enostavno. Pri uvažanju kontaktov iz datoteke poleg seznama, v katerega želi uvoziti kontakt, doda kljukico pri možnosti »Zahtevaj potrditev«. (ang. Require Confirmation).



Locate file on your computer*

Supported file types: .xls (Microsoft Excel spreadsheet), .vcf (VCard), and .csv (Comma Separated Values).

No file chosen

Require Confirmation

If checked, contacts are not added until you compose and send the confirmation-request email (steps follow). To confirm their subscription email contains. [Learn More](#)

Slika 5. Uvažanje kontaktov v račun

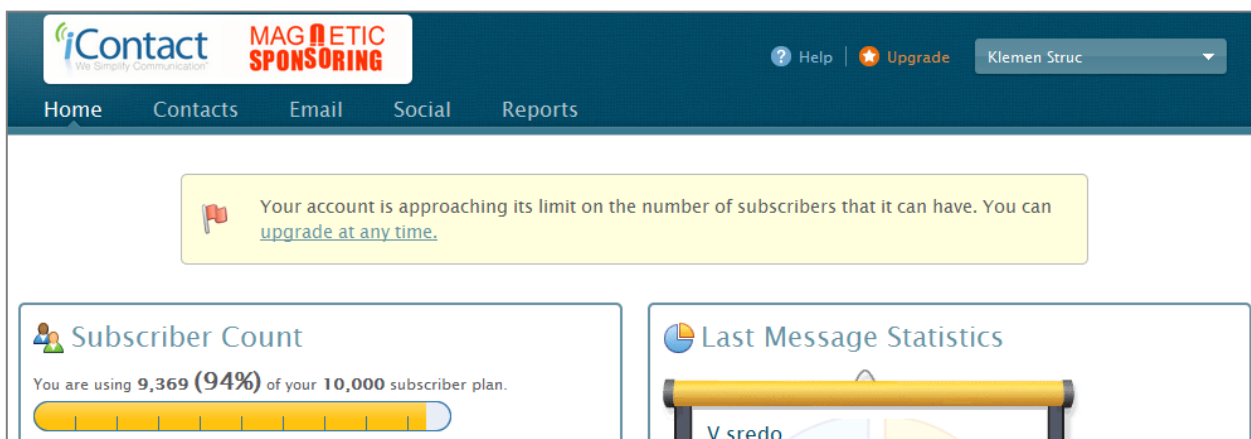
Uporabniku prijazen vmesnik

Še ena velika prednost storitve iContact.com je enostaven, razumljiv in prijazen vmesnik, ki uporabniku omogoča hiter dostop, upravljanje in delo s svojim računom.

Storitve za pošiljanje masovnih sporočil imajo običajno veliko nastavitev, možnosti in funkcionalnosti, zato je uporabniku prijazen vmesnik po mojem mnenju skoraj tako pomemben dejavnik kot cena in vse funkcionalnosti, ki jih omogoča storitev.

Celoten vmesnik je razdeljen na navigacijo z zgolj štirimi rubrikami, preko katerih se lahko dostopa do vseh ostalih rubrik, orodji in funkcionalnosti, ki jih omogoča storitev. Te rubrike so:

- Kontakti (ang. Contacts)
- Email (ang. Email)
- Družabna orodja (ang. Social)
- Poročila (ang. Reports)

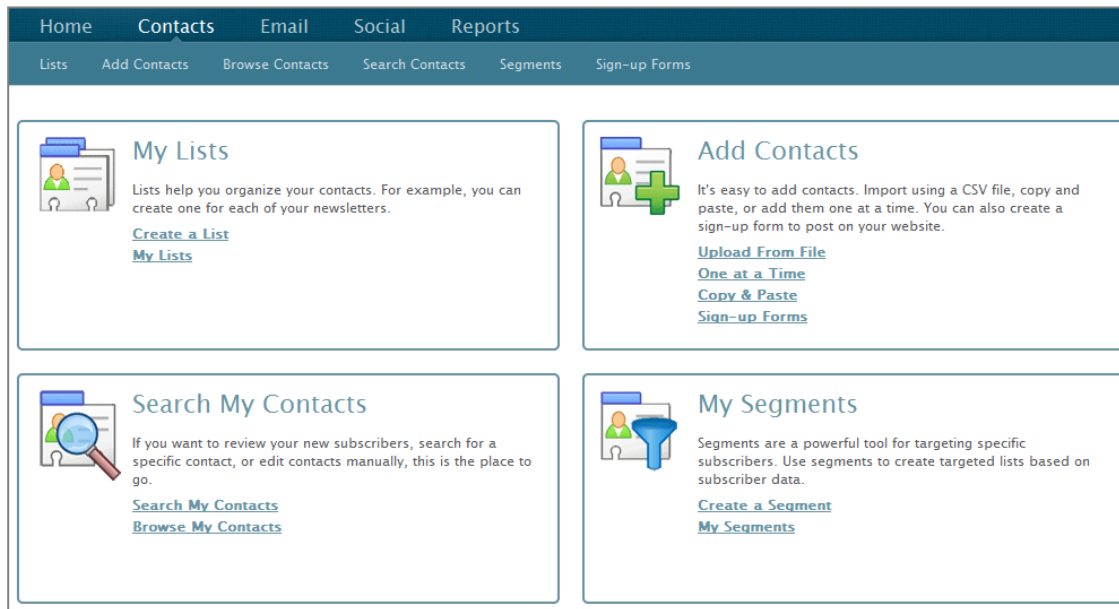


Slika 6. Glavna navigacija

Kontakti

V tej rubriki lahko uporabnik:

- Upravlja, dodaja in organizira svoje sezname kontaktov
- Dodaja in uvaža kontakte v svojem seznamu
- Išče kontakte po določenih kriterijih in brska po seznamih kontaktov
- Razdeli (ang. segment) kontakte na pod-sezname na podlagi določenih kriterijev

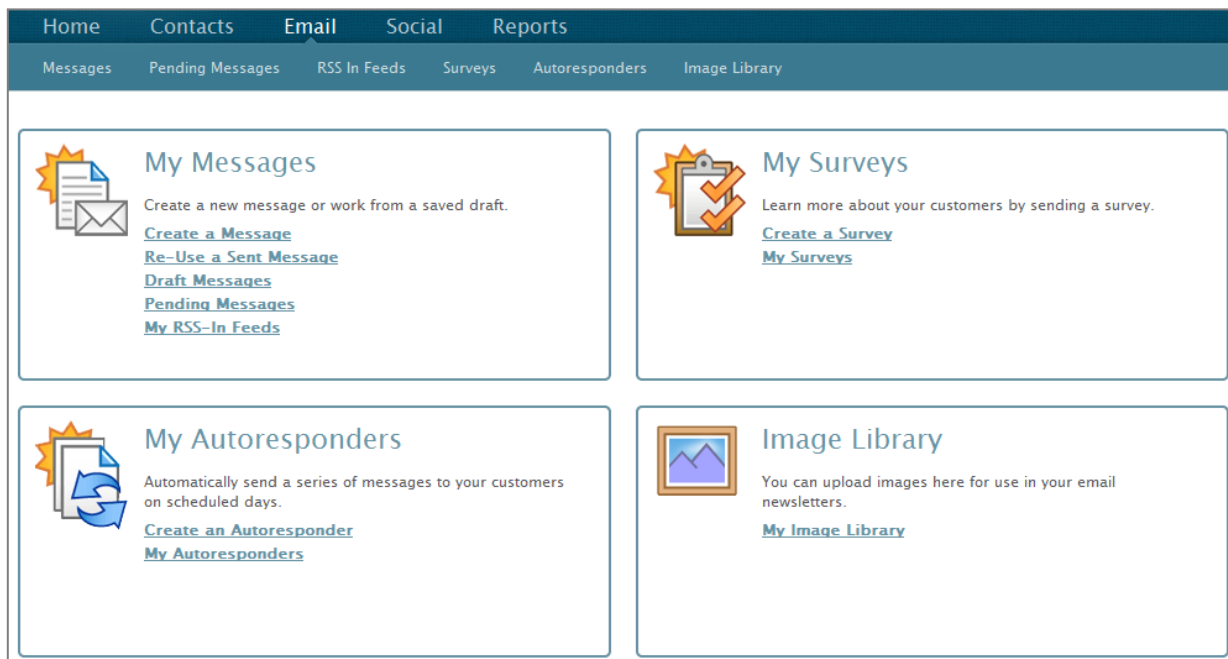


Slika 7. Rubrika za upravljanje kontaktov

Email

V tej rubriki lahko uporabnik:

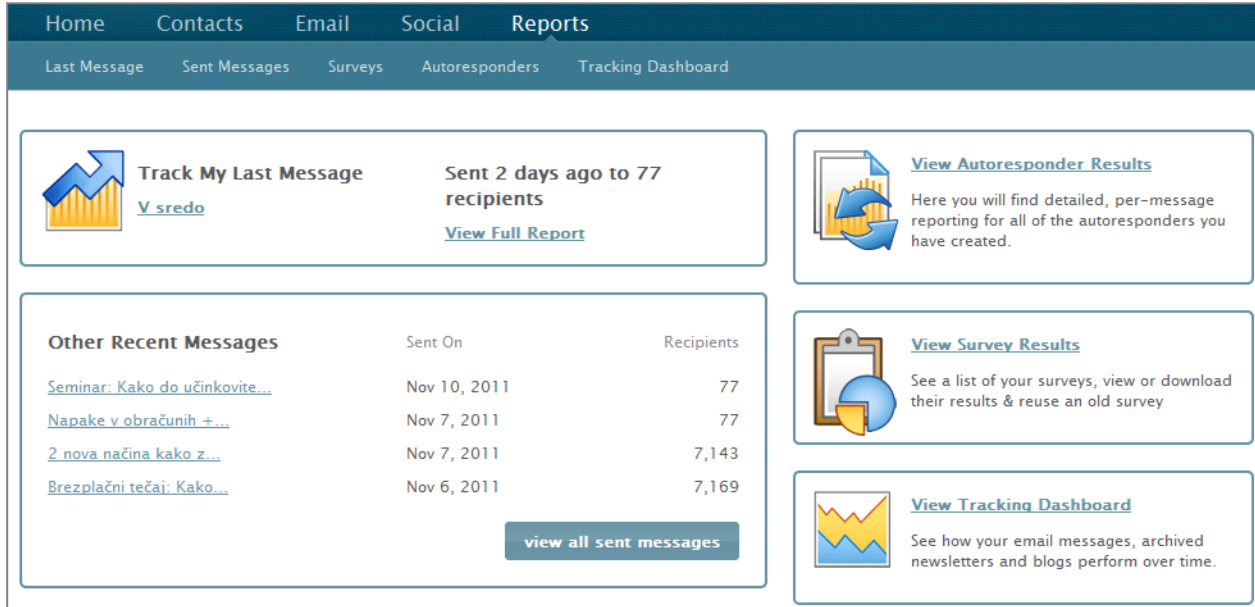
- Ustvarja nova sporočila ali uporabi že obstoječa sporočila
- Pregleduje, upravlja in pošilja že napisana in v naprej pripravljena sporočila, ki še niso bila poslana
- Ustvarja ankete
- Ustvarja in upravlja samosprožilce (ang. autoresponders)
- Dodaja in upravlja z galerijami slik



Slika 8. Orodja za upravljanje e-mail sporočil

Poročila

V tej rubriki lahko uporabnik spremlja statistiko in podrobna poročila za vsako poslano sporočilo.



Slika 9. Rubrika za spremljanje poročil

3.3 Pomanjkljivosti

Kljub temu, da je storitev iContact.com zelo uporabna in priročna, pa seveda tako kot vsaka druga stvar na tem svetu še zdaleč ni popolna. Na podlagi mojih izkušenj bi lahko rekel, da so tiste redke pomanjkljivosti storitve iContact.com sledeče:

- Počasen spletni vmesnik.
- Spletni vmesnik je zgolj v angleškem jeziku.
- Neprijaznost nastavljanja časovnega zamik pošiljanja.

Počasen spletni vmesnik

Čas je denar. To pravilo velja še zlasti v svetu projektov, kjer po nenapisanem pravilu ni nikoli dovolj časa za izvedbo vseh načrtovanih opravil in obveznosti.

Med uporabe storitve iContact.com sem tudi sam ugotovil, da je spletni vmesnik med delom relativno počasen, kar pomeni, da se strani med delom nalagajo počasi. Spletni vmesnik je počasen še zlasti v spletnih brskalnikih Mozilla Firefox in Internet Explorer. V brskalniku Google Chrome je vmesnik nekoliko hitrejši.

Ker živimo v svetu hitrih internetnih povezav, številnih dnevnih obveznosti in opravil, ter vedno omejene količine razpoložljivega časa za ta opravila, je vsaka izgubljena minuta še kako dragocena, vsak prihranek časa pa je seveda tudi izjemno pomemben.

Spletni vmesnik je zgolj v angleškem jeziku

Storitev iContact.com uporabljajo uporabniki iz celega sveta. Spletni vmesnik storitve iContact.com je na voljo zgolj v angleškem jeziku, kar pa lahko predstavlja težave za marsikaterega lokalno usmerjenega uporabnika.

Čeprav lahko uporabnik v brskalnik namesti kakšnega izmed dodatkov za prevajanje spletnih vsebin, pa so ti prevodi običajno dokaj neprimerni.

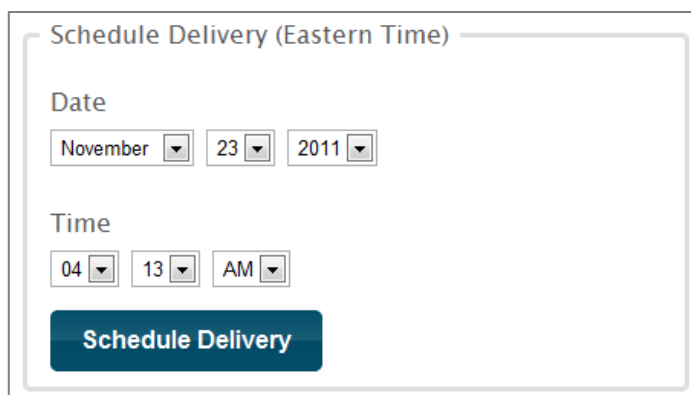
Živimo v svetu izjemno naprednih spletnih tehnologij in metodologij, zato sem mnenja, da bi lahko bil spletni vmesnik preveden iz strani podjetja v še kakšen drug jezik za uporabnike iz držav, kjer angleščina predstavlja izziv. Storitve iContact.com bi tako zagotovo pridobila še več uporabnikov.

Neprijaznost nastavljanja časovnega zamika pošiljanja

Že v zgornjih odstavkih sem omenil, da storitev iContact.com uporabljajo uporabniki iz celega sveta, ki pa seveda živijo v različnih časovnih pasovih.

Še ena pomanjkljivost, ki sem jo opazil med uporabo storitve, je neprijaznost nastavljanja časovnega zamika pri pošiljanju sporočil.

Če želimo že napisano in pripravljeno sporočilo poslati z zamikom na vnaprej določen datum in uro, moramo ta datum in uro nastaviti v vzhodnem ameriškem času (ang. Eastern Time). To je za uporabnika iz Evropa ali Azije seveda zelo neprijazno, saj mora sam preračunati časovno razliko med vzhodnim ameriškim časom in svojim lokalnim časom.



Screenshot of the "Schedule Delivery (Eastern Time)" form. The form includes a "Date" section with dropdown menus for "November", "23", and "2011". Below that is a "Time" section with dropdown menus for "04", "13", and "AM". A blue "Schedule Delivery" button is located at the bottom of the form.

Slika 10. Nastavljanje časovnega zamika pošiljke

3.4 Možne izboljšave

Možne izboljšave seveda izvirajo predvsem iz pomanjkljivosti, ki sem jih naštel v prejšnjem poglavju.

Ker je spletni vmesnik trenutno edini vmesnik pri uporabi storitve iContact.com, je seveda pospešitev le-tega prva izmed stvari, ki bi jih iContact.com moral čim prej nagraditi in izboljšati.

Prav tako bi morda bila za hitrejšo in enostavnejšo uporabno za nekatere uporabnike priročna tudi aplikacija za operacijski sistem Windows.

4. Clickatell Communicator

4.1 Predstavitev in opis

Clickatell Communicator je spletna storitev, ki uporabniku omogoča masovno pošiljanje kratkih tekstovnih sporočil SMS prejemnikom po celem svetu in prejemanje odgovorov na sporočila SMS v svoj spletni nabiralnik.

Uporabniku za uporabo ni potrebno namestiti nikakršne programske opreme, saj storitev Communicator deluje preko spletnega brskalnika.


Vse, kar uporabnik potrebuje za uporabo storitve in pošiljanje sporočil SMS, je registriran uporabniški račun, internetna povezava in spletni brskalnik. Uporabnik lahko torej pošilja sporočila SMS iz kateregakoli računalnika, ki je povezan z internetom in ima nameščen spletni brskalnik.

Uporabnik ima v svojem računu na voljo tudi adresar, v katerega lahko shrani svoje kontakte, ter tako enemu ali večjemu številu kontaktov enostavno in hitro pošilja sporočila SMS.

Pošiljanje sporočil SMS

Uporabnik lahko sporočila SMS pošilja na več načinov in v različne namene. Glavna skupna točka vseh načinov je zagotovo mobilna številka prejemnika, ki jo mora uporabnik vedno vnesti v mednarodnem formatu brez začetnega znaka »+« ali »00«.

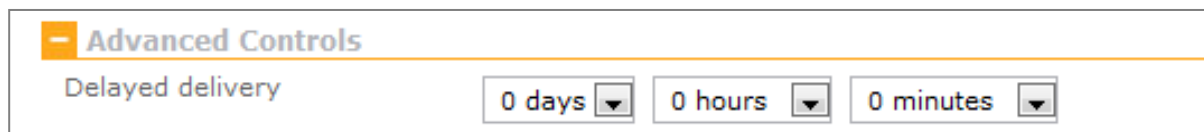
Če želi uporabnik na primer poslati sporočilo SMS uporabniku iz Slovenije z mobilno številko 041-567-345, mora to mobilno številko v Communicator vnesti v mednarodnem formatu »38641567345«.

To	<input type="text" value="38641845315"/>	
Message or	<input type="text" value="Pozdravljeni g. Novak. Na današnji dan imate sestanek prosim prinesite tudi j"/>	

Slika 11. Pošiljanja sporočila SMS

Pošiljanje sporočil SMS s časovno zakasnitvijo

Uporabnik lahko vneseno sporočilo SMS pošlje tudi z zamikom in sicer tako, da nastavi število dni, ur in minut, ki naj pretečejo, preden se po kliku na gumb »Pošlji« sporočilo SMS dejansko pošlje.



Slika 12. Pošiljanje sporočil SMS z zakasnitvijo

Različni vrsti sporočil SMS

Uporabnik lahko pri pošiljanju izbira med dvema vrstama sporočila. Pošlje lahko:

- Standardno sporočilo SMS
- Opozorilno sporočilo SMS

Standardno sporočilo SMS prejemnik normalo prejme na svoj mobilni telefon, opozorilo sporočilo SMS pa se na zaslonu prejemnikovega mobilnega telefona prikaže takoj in brez da bi prejemnik moral klikniti »Preberi« ali »Poglej«.

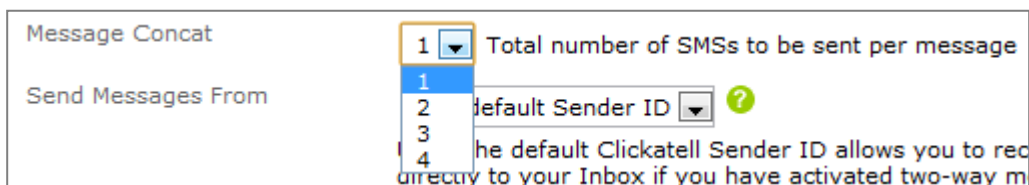
Opozorilno sporočilo SMS se ne shrani samodejno v nabiralnik sporočil SMS na prejemnikovem mobilnem telefonu, razen če uporabnik ročno ne shrani sporočila. Ta tip sporočila je zelo uporaben še zlasti v primernih, ko želimo zagotoviti, da prejemnik takoj prebere sporočilo.



Slika 13. Različni vrsti sporočil SMS

Pošiljanje daljših sporočil SMS

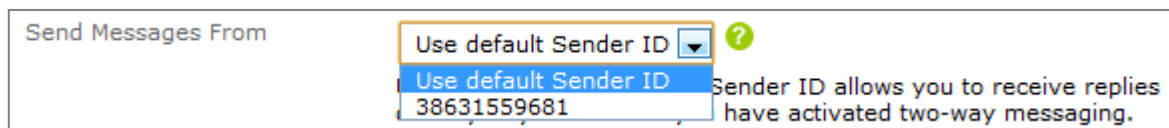
Eno sporočilo SMS vključuje 160 znakov s presledki, a uporabnik lahko v enem kosu pošlje tudi daljše sporočilo, ki je sestavljeno dveh, treh ali celo štirih sporočil SMS.



Slika 14. Pošiljanje daljših sporočil SMS

Pošiljatelj sporočila SMS

Uporabnik lahko pred pošiljanjem nastavi tudi, katera številka se bo prikazala kot pošiljatelj sporočila SMS, ko bo prejemnik le-tega odprl in prebral. Uporabnik lahko izbira med privzeto nastavitvijo ali katerokoli številko, ki jo je uporabnik vnesel in potrdil v svojem računu.



Slika 15. Izbira pošiljatelja sporočila SMS

Pošiljanje sporočil SMS – Ročni vnos mobilnih številk

Ročni vnos mobilnih številk prejemnikov je priporočen pri pošiljanju sporočila SMS enemu ali manjšemu številu prejemnikov, od katerih mobilnih številk morda še nimamo shranjenih v adresarju.

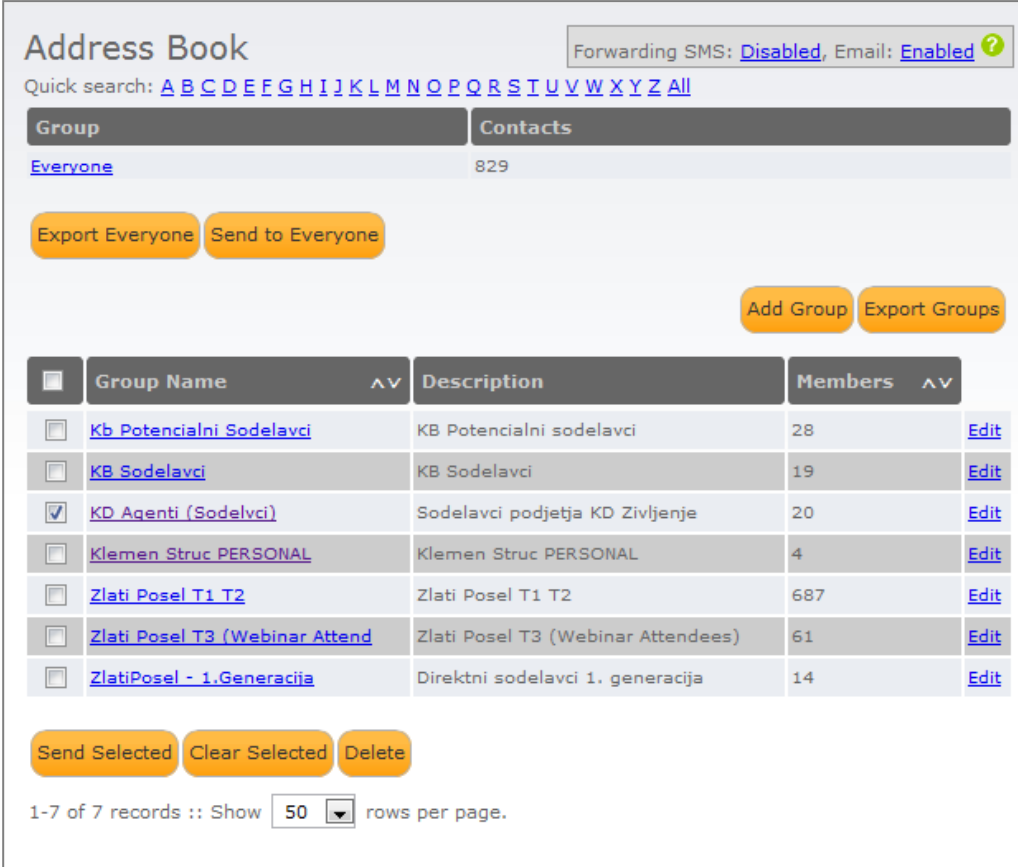


Slika 16. Pošiljanje sporočil SMS z ročnim vnosom mobilnih številk

Pošiljanje sporočila SMS – Sezname kontaktov iz adresarja

Če ima uporabnik kontakte shranjene v adresarju, lahko sporočilo SMS pošlje hitro, enostavno in v nekaj klikih večjemu številu prejemnikov iz adresarja.

Kontakti so v adresarju urejeni in shranjeni v t.i. Skupine. Če želimo sporočilo SMS poslati celotni skupini, potem pri imenu skupine dodamo kljukico in kliknemo gumb »Send Selected«.



The screenshot shows the 'Address Book' interface. At the top, there is a search bar and a status indicator: 'Forwarding SMS: Disabled, Email: Enabled'. Below this is a 'Quick search' bar with a list of letters from A to Z and 'All'. The main area is divided into two tabs: 'Group' and 'Contacts'. The 'Group' tab is active, showing a list of groups. The 'Everyone' group is selected, with 829 contacts. There are buttons for 'Export Everyone' and 'Send to Everyone'. Below the list, there are buttons for 'Add Group' and 'Export Groups'. The list of groups is as follows:

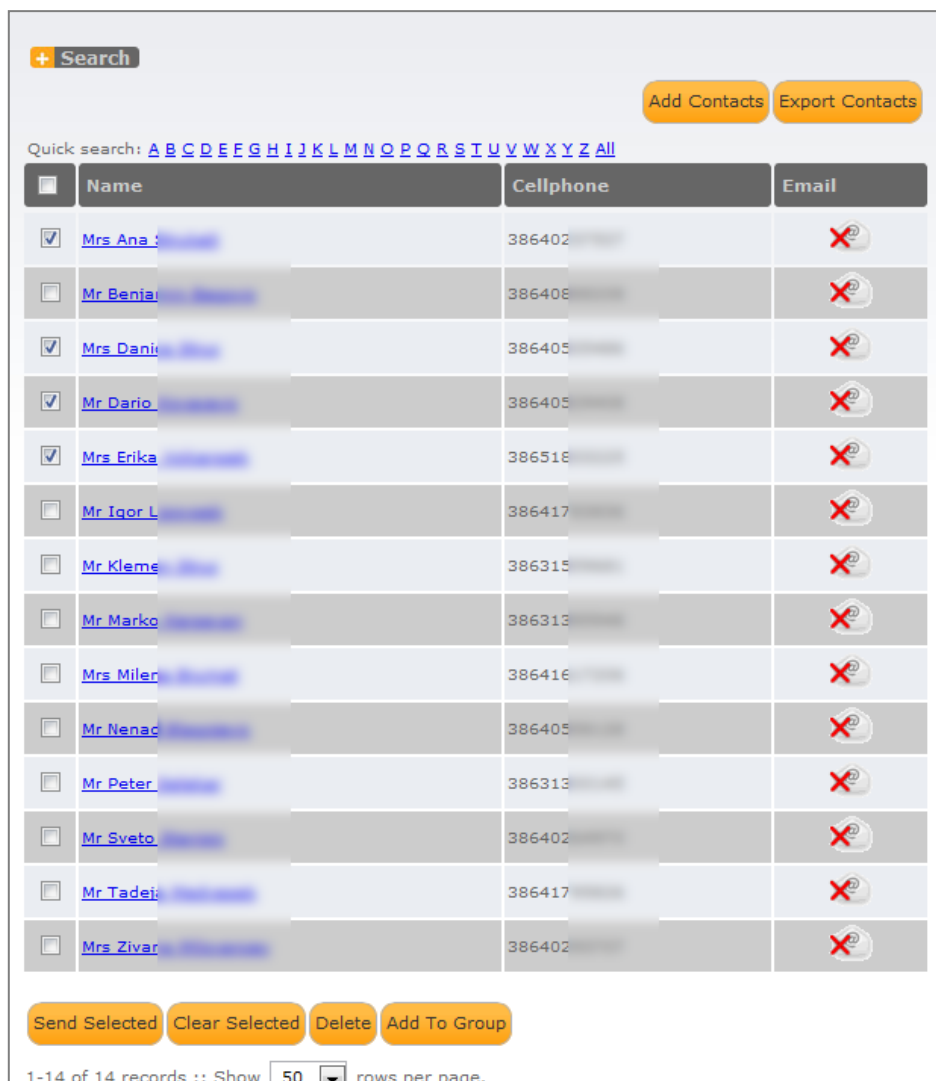
<input type="checkbox"/>	Group Name	Description	Members	Edit
<input type="checkbox"/>	Kb Potencialni Sodelavci	KB Potencialni sodelavci	28	Edit
<input type="checkbox"/>	KB Sodelavci	KB Sodelavci	19	Edit
<input checked="" type="checkbox"/>	KD Aqenti (Sodelvci)	Sodelavci podjetja KD Zivljenje	20	Edit
<input type="checkbox"/>	Klemen Struc PERSONAL	Klemen Struc PERSONAL	4	Edit
<input type="checkbox"/>	Zlati Posel T1 T2	Zlati Posel T1 T2	687	Edit
<input type="checkbox"/>	Zlati Posel T3 (Webinar Attend	Zlati Posel T3 (Webinar Attendees)	61	Edit
<input type="checkbox"/>	ZlatiPosel - 1.Generacija	Direktni sodelavci 1. generacija	14	Edit

At the bottom of the list, there are buttons for 'Send Selected', 'Clear Selected', and 'Delete'. Below the buttons, it says '1-7 of 7 records :: Show 50 rows per page.'

Slika 17. Pošiljanje sporočila SMS kontaktom iz seznamov iz adresarja

Pošiljanje sporočila SMS – Izbrani kontakti iz seznama

Sporočilo SMS pa lahko pošljemo samo izbranim kontaktom iz skupine. To naredimo tako, da v skupini s kljukico označimo kontakte, katerim želimo poslati sporočilo SMS, nato pa kliknemo gumb »Send Selected«.



The screenshot shows a contact list interface with a search bar at the top left, 'Add Contacts' and 'Export Contacts' buttons at the top right, and a 'Quick search' dropdown menu. Below is a table with columns for Name, Cellphone, and Email. Four contacts are selected with checkboxes. At the bottom, there are buttons for 'Send Selected', 'Clear Selected', 'Delete', and 'Add To Group', along with a pagination indicator showing '1-14 of 14 records' and a 'Show 50 rows per page' dropdown.

<input type="checkbox"/>	Name	Cellphone	Email
<input checked="" type="checkbox"/>	Mrs Ana [redacted]	386402 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mr Benja [redacted]	386408 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Mrs Dani [redacted]	386405 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Mr Dario [redacted]	386405 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Mrs Erika [redacted]	386518 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mr Iqor L [redacted]	386417 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mr Kleme [redacted]	386315 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mr Marko [redacted]	386313 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mrs Miler [redacted]	386416 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mr Nenad [redacted]	386405 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mr Peter [redacted]	386313 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mr Sveto [redacted]	386402 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mr Tadej [redacted]	386417 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mrs Zivar [redacted]	386402 [redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>

Slika 18. Pošiljanje sporočila SMS izbranim kontaktom iz seznama

V tem primeru bo sporočilo SMS poslano 4 kontaktom, ki smo jih izbrali.

Pošiljanje sporočil SMS – Uvoz iz .CSV datoteke

Še ena v praksi zares uporabna funkcionalnost spletne Communicator je pošiljanje masovnih sporočil SMS direktno iz datoteke .CSV. Vse, kar potrebujemo, je datoteka .CSV, ki vsebuje glavno vrstico z dvema stolpcema:

- Stolpec »*Mobile*«, v katerega v mednarodnem formatu vnesemo mobilno številko prejemnika
- Stolpec »*Message*«, v katerega vnesemo sporočilo SMS, ki ga želimo poslati prejemniku.

	A	B
1	Mobile	Message
2	38631559681	Poletna akcija spodnjega perila. -75% popust, ki vejala samo do PETKA 13.05.2011. Obiscite nas v BTC Hala A. Vas Skiny.
3	38640529408	Poletna akcija spodnjega perila. -75% popust, ki vejala samo do PETKA 13.05.2011. Obiscite nas v BTC Hala A. Vas Skiny.
4	38640888208	Poletna akcija spodnjega perila. -75% popust, ki vejala samo do PETKA 13.05.2011. Obiscite nas v BTC Hala A. Vas Skiny.
5	38641783836	Poletna akcija spodnjega perila. -75% popust, ki vejala samo do PETKA 13.05.2011. Obiscite nas v BTC Hala A. Vas Skiny.
6	38640237527	Poletna akcija spodnjega perila. -75% popust, ki vejala samo do PETKA 13.05.2011. Obiscite nas v BTC Hala A. Vas Skiny.

Slika 19. Pošiljanje sporočil SMS iz .CSV datoteke

Uporaba datoteke .CSV nam pri pošiljanju omogoča številne prednosti, med katere lahko zagotovo štejemo individualizirana sporočila SMS, v katerih vsak prejemnik prejme njemu relevantno vsebino.

	A	B	C	D
1	Zadnji nakup	Ime	Mobile	Message
2	14.04.2011	Meteja	38631559681	Pozdravljeni Meteja. Zahvaljujemo se vam za Vas nakup dne 14.04.2011. Zelimo vam lep in soncen vikend. Vasa PikaPolonica.
3	27.05.2011	Boris	38640529408	Pozdravljeni Boris. Zahvaljujemo se vam za Vas nakup dne 27.05.2011. Zelimo vam lep in soncen vikend. Vasa PikaPolonica.
4	04.03.2011	Denis	38640888208	Pozdravljeni Denis. Zahvaljujemo se vam za Vas nakup dne 04.03.2011. Zelimo vam lep in soncen vikend. Vasa PikaPolonica.
5	16.05.2011	Sara	38641783836	Pozdravljeni Sara. Zahvaljujemo se vam za Vas nakup dne 16.05.2011. Zelimo vam lep in soncen vikend. Vasa PikaPolonica.
6	14.04.2011	Tone	38640237527	Pozdravljeni Tone. Zahvaljujemo se vam za Vas nakup dne 14.04.2011. Zelimo vam lep in soncen vikend. Vasa PikaPolonica.

Slika 20. Pošiljanje individualiziranih sporočil SMS iz .CSV datoteke

Poročila o statusu sporočil SMS

Uporabnik lahko za vsako poslano sporočilo SMS ugotovi tudi status sporočila. To naredi s pomočjo preprostega obrazca, v katerem izbere kriterije, po katerih želi v podatkovnih bazi poiskati že poslana sporočila SMS in njihove statuse.

Advanced Report

[Hide Form](#)

Generate Report - Last 31 days messages only.

Choose a time period for your report within the last n hours below.

Last

or choose a time period for your report between two days.

Date Range

From

To

Define report parameters

Destination Address

Message Status

Output options

Order By

Direction

Records per Page

Message Detail

View/Export Results as

[Generate Advanced Report](#)

Slika 21. Ustvarjanje poročil o poslanih sporočilih SMS

Poročilo se prikaže v obliki tabele, v kateri lahko uporabnik na enem mestu za vsa sporočila SMS izve:

- Kdaj je bilo sporočilo SMS oddano za pošiljanje
- Kdaj je bilo sporočilo SMS dejansko poslano
- Na katero mobilno številko je bilo sporočilo SMS poslano
- Status sporočila SMS
- Številka ID posameznega sporočila SMS
- Strošek pošiljanja sporočila SMS v kreditih.

Advanced Report					
Show Form					
Original Time	Scheduled Delivery Time	Destination	Status	ApiMsgId	Charge
01-07-2011 18:48:27	01-07-2011 18:48:27	38631559681 Klemen Struc	Received by recipient	a77398be6112a6a066c23fc446d13485	1.6
01-07-2011 18:48:27	01-07-2011 18:48:27	38641960158	Received by recipient	d3282ad38bb8ba40911db524fece8ae4	1.6
01-07-2011 18:48:27	01-07-2011 18:48:27	38641333894	Received by recipient	acd1f7e0e782c736b7401be9f01f91ba	1.6
01-07-2011 18:48:27	01-07-2011 18:48:27	38641349004	Received by recipient	8d95aa76e1083b8f1734e069d78ae01c	1.6
01-07-2011 18:48:27	01-07-2011 18:48:27	38631250269	Received by recipient	e89436907a9b2520b1cf77c1ac69a6f3	1.6
01-07-2011 18:48:27	01-07-2011 18:48:27	38631327742	Received by recipient	4ce1e0ddb98e070f0f56d25d6150bfd4	1.6

Slika 22. Izpis poročila s statusi poslanih sporočil SMS

Za vsako posamezno sporočilo SMS lahko uporabnik pridobi dodatne informacije in podatke. To naredi tako, da kliknete na številko ID od posameznega sporočila. Prikaže se stran z vsemi razpoložljivimi informacijami o izbranem sporočilu SMS.

Message Status Report Results	
Basic	
To	38640697148
Data	V Zlati Posel dodajamo nov produkt, ki omogoča 2x-3x visji zaslužek, 3x-4x hitreje in enostavnejše napredovanje kot ECG. Jutri ob 19h je v LJ zadnja uradna predstavitev pred pocitnicami. Čim prej me pokličite na 031-559-681. Danes sem o tem obvestil samo svoje direktne sodelavce in izbrance, jutri obvestim vse člane Zlatega Posla. LP, Klemen Struc
API Details	
Delivery receipt	Received by recipient
Callback Setting	0 (No message status returned)
API Message ID	ac0bec4b8ed5ddde01e7620d142ffc75
API ID	Communicator:3230715
Settings	
Message Type	SMS_TEXT
Flash	Not Requested
Validity period (on Clickatell gateway)	86400
Number of message parts	3
Required Features	Numeric Sender ID
Status	
Message status	Received by recipient
Time received	03-07-2011 18:25:20
Scheduled delivery time	03-07-2011 18:25:20
Last status update	03-07-2011 19:16:26

Slika 23. Prikaz podrobnega poročila za posamezno sporočilo SMS

4.2 Prednosti

Poročila o statusih poslanih sporočil SMS

Ena izmed prednosti uporabe storitve Communicator, ter večine storitev podjetja Clickatell, so poročila o statusih poslanih sporočil SMS. Za vsako sporočilo SMS, ki ga pošljemo s storitvijo Communicator, lahko uporabnik namreč preveri status o dostavi.

Vsi možni statusu sporočil SMS:

- **Message unknown (Sporočilo neznano):** Omrežje ni prepoznalo tipa in vsebine sporočila SMS.
- **Message queued (Sporočilo je v vrsti):** Sporočilo SMS ni bilo poslano takoj zaradi obremenitve sistema in je bilo postavljeno v vrsto za takojšnje pošiljanje.
- **Delivered to gateway (Dostavljeno na vhodna vrata):** Sporočilo SMS je bilo dostavljeno v prejemnikovo omrežje.
- **Received by recipient (Prejeto/Dostavljeno prejemniku):** Sporočilo SMS je bilo uspešno dostavljeno na prejemnikov mobilni telefon.
- **Error with message (Napaka sporočila):** Pri vsebini sporočila je prišlo do napake.
- **User cancelled message delivery (Preklic sporočila):** Pošiljanje sporočila SMS je bilo preklicano iz strani uporabnika ali sistema.
- **Error delivering message (Napaka pri dostavi):** Pri dostavi sporočila SMS v mobilni telefon prejemnika je prišlo do napake.
- **Routing error (Napaka pri preusmerjanju sporočila):** Pri preusmerjanju sporočila SMS v prejemnikovo omrežje je prišlo do napake.
- **Message expired (Sporočilo je poteklo):** Sporočilo SMS je poteklo in ni bilo dostavljeno na prejemnikov mobilni telefon, ker je prejemnikov mobilni telefon bil predolg časa izklopljen oziroma nedosegljiv.
- **Message queued for later delivery (Pošiljanje je bilo nastavljeno na kasnejšo dostavo):** Sporočilo SMS je bilo shranjeno in postavljeno na čakanje za kasnejšo dostavo.

Enostavnost uporabe

Pošiljanje sporočil SMS je s storitvijo Communicator dokaj enostavno. Kot sem že omenil v zgornjih odstavkih, lahko uporabnik sporočilo SMS pošlje na več načinov, kar daje uporabniku visoko stopnjo svobode in fleksibilnosti pri odločanju in izbiri dani situaciji najbolj primernega načina pošiljanja sporočil SMS.

Cenovna dostopnost

Velika prednost storitve Communicator je tudi cenovna dostopnost. Uporaba storitve in uporabniškega računa je popolnoma brezplačna, saj uporabnik plačuje zgolj sporočila SMS.

Uporabnik lahko v svojem uporabniškem računu kadarkoli opravi nakup kreditov za pošiljanje sporočil SMS, kjer v večini primerov velja, da lahko z enim kreditom pošljemo eno sporočilo SMS dolžine 160 znakov. Pri pošiljanju v slovenska omrežja pa lahko eno sporočil SMS dolžine 160 znakov pošljemo za samo 0.8 kredita.

Cena enega kredita znaša 0.044 EUR. Če upoštevamo, da pošiljanje sporočila SMS s 160 znaki v slovenska omrežja stane samo 0.8 kredita, to v evrih pomeni 0.035 EUR za 160 znakov.

CALCULATE COST IN YOUR CURRENCY	
Select Country and Payment Method	
Country	Slovenia
Currency	EURO
Payment Type	Credit Card
Enter a valid Coupon Code	
Coupon	
Buy Message Credits - Excl - VAT/TAX	
Credits	1000
Price	44.00 EUR
Unit Cost	0.044 EUR
VAT/TAX	0.00 EUR
Total	44.00 EUR

Billing Summary	
Currency	EUR
Credits	1000
Subtotal	44.00 EUR
VAT/TAX	0.00 EUR
Total	44.00 EUR

Slika 24. Nakup kreditov za sporočila SMS

Konkatenacija sporočil SMS

Čprav je eno sporočilo SMS omejeno na 160 znakov, lahko s storitvijo Communicator enemu naslovniku pošljemo sporočilo dolžine do največ 640 znakov naenkrat. To nam omogoča konkatenacija oziroma lepljenje, s katerim več sporočil združimo oziroma sestavimo v eno sporočilo SMS.

Ta možnost se običajno izkaže za zelo uporabno pri trženjskih aktivnosti in obveščanju, saj lahko tako z enim sporočilom SMS prejemniku resnično dostavimo več informacij in bolj učinkovito sporočilo.

The screenshot displays the 'Compose Message' interface. At the top, the title 'Compose Message' is visible. Below it, the 'Contacts' field shows '0' and a 'Select Contacts' link. The 'To' field is empty with a help icon. The 'Message or' field contains a text area with the following content: 'Čprav je eno sporočilo SMS omejeno na 160 znakov, lahko s storitvijo Communicator enemu naslovniku pošljemo sporočilo dolžine do največ 640 znakov naenkrat. To nam omogoča konkatenacija oziroma lepljenje, s katerim več sporočil združimo oziroma sestavimo v eno sporočilo SMS. Ta možnost se običajno izkaže za zelo uporabno pri trženjskih aktivnosti in obveščanju, saj lahko tako z enim sporočilom SMS prejemniku resnično dostavimo več informacij in bolj učinkovito sporočilo.' Below the text area are four buttons: 'Title', 'First Name', 'Surname', and 'Custom'. The 'Chars' field shows '476 /612 characters allowed'. A section titled 'Advanced Controls' is expanded, showing several settings: 'Delayed delivery' (0 days, 0 hours, 0 minutes), 'SMS Message Type' (Standard SMS), 'Delivery Ack' (checked, Always enabled in Communicator), 'Maximum Credits' (Use my routing profile), and 'Message Concat' (4, Total number of SMSs to be sent per message).

Slika 25. Konkatenacija sporočila SMS

4.3 Pomanjkljivosti

Šumniki

Verjetno največja slabost storitve Communicator je nezmožnost dostave sporočila SMS s šumniki. Še več, če pri pisanju sporočila SMS vključimo šumnike, jih Communicator pretvori v niz prejemniku neprijaznih znakov, kar lahko seveda negativno vpliva na učinkovitost poslanega sporočila in na rezultat celotne kampanje.

Ta pomanjkljivost ima dve rešitvi. Prva in ne preveč elegantna rešitev je ta, da sporočilo SMS preprosto napišemo z besedami, ki po naravni ne vsebujejo šumnikov. Druga in v praksi veliko bolj uporabna rešitev pa je ta, da:

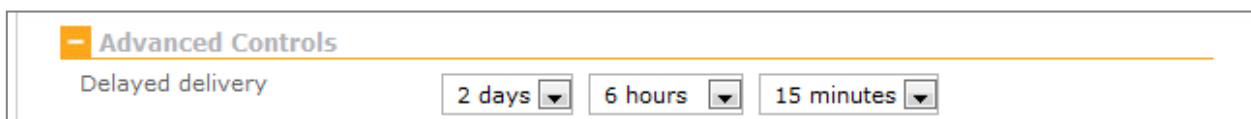
- namesto črke Š uporabimo črko S.
- namesto črka Č uporabimo črko C.
- namesto črke Ž uporabimo črko Z.

Neprijaznost nastavljanja časovnega zamik pošiljanja

Čeprav lahko sporočilo SMS pošljemo z zamikom, bi lahko bil mehanizem za nastavitev časovnega zamika nekoliko bolj dodelan.

Sporočila SMS ne moremo poslati z zamikom v naprej določen datum in uro, temveč moramo ta zamik nastaviti tako, da določimo čas v dnevih, urah in minutah, po preteku katerega bo sistem samodejno poslal sporočila SMS.

Če je na primer danes SREDA 20.07.2011 11:05, sporočilo SMS pa želimo poslati v NEDELJO 24.07.2011 ob 19:00, je računanje časovne razlike lahko zelo neprijetno in uporabniku neprijazno.



Slika 26. Nastavljanja časovnega zamik pošiljanja

4.4 Možne izboljšave

Prva izboljšava, ki bi bila zelo dobrodošla za vse uporabnike, ki uporabljajo šumnike in druge nestandardne znake, bi vsekakor bila možnost pošiljanja sporočil SMS v kodirnem formatu UTF-8.

Druga zelo dobrodošla izboljšava bi bila tudi ta, da bi lahko uporabnik pri pošiljanju sporočila SMS z zamikom izbral časovni pas, v katerem se nahajajo prejemniki, nato pa določi datum in uro, ko naj sistem samodejno pošlje sporočilo SMS.

Še ena možna izboljšava bi bila tudi ta, da bi lahko uporabnik pošiljal sporočila SMS direktno iz Excel datoteke XLS ali XLSX. Tako bi uporabnik prihranil še nekaj dragocenega časa in klikov.

5. Clickatell SMS Gateway

5.1 Predstavitev in opis

Clickatell SMS Gateway je storitev namenjena razvijalcem, s katero lahko preko različnih programskih povezav v aplikacijo, spletno stran ali sistem dodamo možnost pošiljanja sporočil SMS.



Slika 27. Preprost diagram delovanja storitve Clickatell SMS Gateway

Razvijalec ima na voljo tudi spletni vmesnik, v katerem lahko enostavno upravljamo povezave, spremljamo kampanje, ustvarjamo poljubna poročila, dokupimo kredite za sporočila SMS in druga opravila.

5.1.1 Vrste povezav API

Razvijalci lahko vse funkcionalnost storitve Clickatell SMS Gateway zaradi širokega nabora povezav API integrirajo v katerokoli aplikacijo, spletno stran ali sistem. Razvijalcem so na voljo sledeče povezave API:

- **HTTP/S:** Povezava preko protokola HTTP ali HTTPS je najpopularnejša vrsta povezave API, saj je izmed vseh ostalih povezav tudi najenostavnejša in razvijalcu omogoča hitro implementacijo.
- **SMTP [Email to SMS]:** Povezava preko protokola SMTP omogoča razvijalcu, da sporočila, ki so poslana v e-mail obliki, pretvori in pošlje v obliki sporočila SMS.
- **COM OBJEKT:** Ta vrsta povezave je namenjena razvijalcem, ki razvijajo aplikacije za operacijski sistem Windows in spletnim aplikacijam, ki so razvite v jeziku ASP.
- **XML:** Razvijalci imajo na voljo tudi povezavo API z jezikom XML. Clickatell omogoča razvijalcem XML vmesnik s svojimi lastnimi definicijami dokumentov in elementov.
- **SOAP:** Protokol SOAP omogoča izmenjavo sporočil v XML formatu preko HTTP ali HTTPS protokola.

- **FTP:** Protokol FTP je uporaben za pošiljanje in upravljanje sporočil SMS v večjih količinah. Protokol FTP omogoča aplikaciji, da na strežnik podjetja Clickatell nalagajo večje tekstovne datoteke, v katerih so sporočila SMS in vsi potrebni podatki o prejemnikih. Po uspešnem nalaganju strežnik te datoteke prebere in pošlje sporočila SMS vsem prejemnikom, ki so naveden v tekstovni datoteki.
- **SMPP:** Najbolj robustna vrsta povezave, ki je namenjena strankam, ki pogosto pošiljajo velike količine sporočil SMS. Clickatell omogoča globalno povezavo SMPP po standardu SMPP 3.3 in 3.4. Stranke, ki želijo uporabljati to vrsto povezave, morajo imeti odjemalca SMPP.

5.1.2 Povezava HTTP

Ker smo v razvojnih projektih, v katerih sem sodeloval, za implementacijo funkcionalnosti pošiljanja sporočil SMS v spletne aplikacije vedno uporabljali povezavo HTTP v kombinaciji s programskim jezikom PHP, bom v nadaljevanju nekoliko bolj podrobno opisal postopek in možnosti pošiljanja sporočil SMS preko povezave HTTP.

5.1.2.1 Osnovni ukazi za pošiljanje sporočil SMS

Če želimo preko povezave HTTP poslati sporočilo SMS, moramo za klic uporabiti naslov URL, v katerega je potrebno vključiti nekatere parametre, ki so obvezni, na voljo pa imamo tudi širok nabor dodatnih parametrov, ki niso obvezni.

Struktura ukaza

Osnovni ukaz zglada takole:

```
http://api.clickatell.com/http/sendmsg?api_id=xxxx&user=xxxx&password=xxxx&to=xxxx&text=xxxx
```

Osnovni ukaz je sestavljen iz različnih delov:

- **Naslov URL:** <http://api.clickatell.com/http/>
- **Vrsta klica:** sendmsg
- **ID povezave API:** ?api_id=xxxx
- **Avtentikacija:** &user=xxxx&password=xxxx
- **Parametri sporočila SMS:** &to=xxxx&text=xxxx

Parameter »api_id« uporabniku pomaga in omogoča, da v svojem računu in poročilih loči med seboj različne ali nepovezane aplikacije. Uporabnik lahko namreč v svojem računu doda poljubno število povezav API, kjer ima vsaka povezava API svoj ID.

Pri avtentikaciji s strežnikom moramo navesti dva parametra:

- Parameter »user«: To je uporabniško ime računa, v katerega se lahko prijavimo tudi preko spletnega vmesnika, v katerem imamo dostop do poročil, nastavitvev in ostalih funkcionalnosti, ki so povezane z računom.
- Parameter »password«: To je geslo, ki ga v paru z uporabniškim imenom uporabljamo tudi za dostop do spletnega vmesnika.

Odgovor

Po vsakem izvršenem ukazu prejme aplikacija odgovor od strežnika, v katerem sta dve vrstici:

1. **status**: Prva vrstica aplikaciji sporočil status ukaza. Če je bil ukaz uspešno izvršen in je bilo sporočilo SMS skupaj z vsemi parametri sprejeto iz strani strežnika, ter dodano v vrsto za pošiljanje, prejme aplikacija vrednost »OK«. Če se ukaz ni uspešno izvršil, prejme aplikacija vrednost »ERR«.
2. **apiMsgid**: Če se je ukaz za pošiljanje sporočila SMS uspešno izvršil, prejme aplikacije tudi ID sporočila SMS, ki ga lahko nato uporabimo za preverjanje statusa sporočila SMS.

Primer odgovora na uspešno izveden ukaz:

```
OK  
155673967
```

Primer odgovora na neuspešno izveden ukaz:

```
ERR
```

Primer kode za pošiljanje sporočila SMS v programskem jeziku PHP:

```
function send_text_sms(){  
    ...  
    $url = "https://api.clickatell.com/http/sendmsg?";  
    $api_id = "343564";  
    $user = "klemenstruc";  
    $password = "zTgghuzfc56Vb-j";  
    $text = "Vse najboljse za vas rojstni dan.\nLP, Klemen Struc";  
    $text = str_replace(" ", "+", $text);  
    $to = "38640545670";  
    $from = "38631569645";  
  
    $url .= "api_id=".$api_id;  
    $url .= "&user=".$user;  
    $url .= "&password=".$password;
```

```

    $ url .= "&from=".$from;
    $ url .= "&to=".$to;
    $ url .= "&text=".$text;

    ...

}

```

5.1.2.2 Preverjanje statusa sporočila SMS

Ko je aplikacija z uspešno izvedenim ukazom za pošiljanje sporočila SMS prejela odgovor strežnika, v katerem je nastavljen parameter »**apiMsgid**«, lahko ta parameter uporabimo za preverjanje statusa sporočila SMS.

Struktura ukaza

Struktura ukaza za preverjanje statusa sporočila SMS je zelo podobna strukturi ukaza za pošiljanje sporočila SMS. Ukaz za preverjanje statusa sporočila SMS zgleda takole:

```
http://api.clickatell.com/http/querymsg?user=xxxx&password=xxxx&api_id=xxxx&apimsgid=XXXXXX
```

Ukaz je sestavljen iz različnih delov:

- **Naslov URL:** <http://api.clickatell.com/http/>
- **Vrsta klica:** querymsg
- **ID povezave API:** ?api_id=xxxx
- **Avtentikacija:** &user=xxxx&password=xxxx
- **ID sporočila SMS:** &apimsgid=XXXXXX

Odgovor

Po uspešno izvršenem ukazu prejme aplikacija odgovor od strežnika, v katerem sta dva parametra:

1. **ID:** Ta parameter predstavlja ID številko sporočila SMS, za katerega smo preverjali status.
2. **Status:** V tem parametru prejme aplikacija numerično vrednost statusa (npr. 001, 002, 004, itd), iz katerega je razviden status sporočila SMS.

Primer odgovora na uspešno izveden ukaz:

ID: xxxx Status: xxxx

Primer odgovora na neuspešno izveden ukaz:

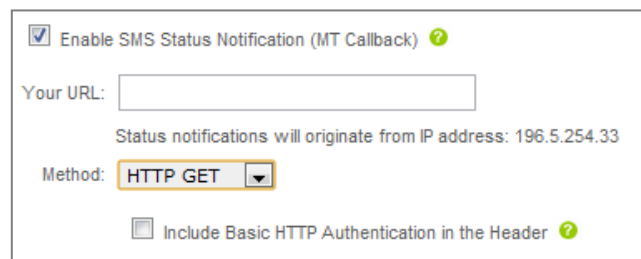
ERR: Error number, error description

5.1.2.3 Povratnice za sporočila SMS

Povratnica (ang. callback) je signal o statusu določenega sporočila SMS, ki ga lahko strežnik samodejno posreduje aplikaciji na več načinov. Razvijalec ima na voljo različne metode:

- Metoda HTTP GET
- Metoda HTTP POST
- Metoda XML GET
- Metoda XML POST
- Metoda SOAP GET
- Metoda SOAP POST

Za sprejemanje povratnic mora uporabnik v svojem računu najprej ročno dodati naslov URL, na katerega bo strežnik samodejno pošiljal povratnice o statusu sporočila SMS.



The screenshot shows a configuration panel for SMS status notifications. At the top, there is a checked checkbox labeled 'Enable SMS Status Notification (MT Callback)'. Below it is a text input field for 'Your URL:'. A note states 'Status notifications will originate from IP address: 196.5.254.33'. The 'Method:' dropdown menu is set to 'HTTP GET'. At the bottom, there is an unchecked checkbox for 'Include Basic HTTP Authentication in the Header'.

Slika 28. Dodajanje naslova URL za sprejemanje povratnice o poslanih sporočilih SMS

Poleg zgornjega koraka pa mora razvijalec v ukaz za pošiljanje sporočila SMS dodati parameter »callback« in njegovo vrednost nastaviti na »1« na način, kot je to prikazano v krepki pisavi v spodnjem izvlečku kode.

```
function send_text_sms(){  
  
    ...  
    $url = "https://api.clickatell.com/http/sendmsg?";  
    $url .= "api_id=".$sapi_id;  
    $url .= "&user=".$user;  
    $url .= "&password=".$password;  
    $url .= "&from=".$from;  
    $url .= "&to=".$to;  
    $url .= "&text=".$text;  
    $url .= "&callback=1";  
    $url .= "&cliMsgId=$cliMsgId";  
  
}
```

...

}

Po prejetju ukaza za pošiljanje sporočila SMS, v katerem je nastavljen tudi parameter »callback«, strežnik uporablja sledeče mehanizem za pošiljanje povratnice:

- 2 minuti po prvem poskusu
- 4 minute po zadnjem poskusu
- 8 minut po zadnjem poskusu
- 16 minut po zadnjem poskusu
- 32 minut po zadnjem poskusu
- 64 minut po zadnjem poskusu
- 128 minut po zadnjem poskusu
- 3 dni po zadnjem poskusu

5.1.2.4 Tabela parametrov za pošiljanje sporočil SMS

Razvijalec ima pri kreiranju ukazov za pošiljanje sporočil SMS na voljo širok obseg parametrov, ki jih lahko uporabi za svoje namene.

<i>Ime</i>	<i>Ime parametra, kot ga vstavimo v ukaz</i>	<i>Kratek opis</i>
ID povezave API	api_id	Vsaka povezava API znotraj računa ima svoj unikatni ID.
Uporabniško ime	user	Uporabniško ime, ki se v paru z geslom uporablja za prijavo in dostop do računa.
Uporabniško geslo	password	Geslo, ki se v paru z uporabniškim imenom uporablja za prijavo in dostop do računa.
Prejemnik	to	Telefonska številka mobilne naprave v mednarodnem formatu, na katero želim poslati sporočilo SMS.
Besedilo	text	Besedilo, ki ga želimo prejemniku poslati v sporočilu SMS.
Pošiljatelj	from	Telefonska številka pošiljatelja v mednarodnem formatu, iz katere pošiljamo sporočilo SMS.

Povratnica o statusu sporočila SMS	callback	Ta parameter vključimo v ukaz za pošiljanje sporočila SMS, če želimo od strežnika po izvedenem ukazu prejeti povratnico o statusu sporočila SMS.
Časovni zamik dostave sporočila SMS	deliv_time	Ta parameter vključimo v ukaz za pošiljanje sporočila SMS, če želimo pošiljanje sporočila SMS zamakniti za poljubno število minut.
Konkatenacija sporočila SMS	concat	Ta parameter vključimo v ukaz za pošiljanje sporočila SMS, če želimo poslati sporočilo SMS, ki je daljše od standardnih 160 znakov.

5.2 Prednosti

Podpora uporabnikom

Med velike prednost storitve je zagotovo potrebno uvrstiti človeško podporo, ki jo nudi Clickatell svojim uporabnikom. Kadarkoli se kje zatakne ali pa razvijalec potrebuje pomoč, lahko pokliče katero izmed mednarodnih telefonskih števil in prijazna oseba mu bo pomagala rešiti izziv.

Raznolikost možnosti tehnične implementacije

Velika prednost storitve Clickatell SMS Gateway je zagotovo tudi raznolikost pri izbiri najboljše možnosti za tehnično implementacijo, komunikacijo in povezovanje storitve z zunanjimi aplikacijami. Razvijalec lahko za povezovanje in komunikacijo med svojo aplikacijo in storitvijo Clickatell SMS Gateway izbere tiste metode, programski jezik ali koncept, ki njemu najbolj odgovarja.

Fleksibilnost

Fleksibilnost pri izbiri razpoložljivih metod, nastavitev in funkcionalnosti je zagotovo tudi velika prednost storitve Clickatell SMS Gateway. S pomočjo storitve Clickatell SMS Gateway lahko namreč razvijamo vse od najbolj preproste aplikacije za pošiljanje sporočil SMS kot tudi do kompleksnega sistema za dvosmerno komunikacijo po sporočilih SMS.

5.3 Pomanjkljivosti

Brez podpore šumnikom

Podpora šumnikom in pošiljanje sporočil SMS v kodirnem formatu UTF-8 je prva izboljšava, ki bi bila zelo dobrodošla za vse uporabnike, ki uporabljajo šumnike in druge nestandardne znake.

Zamudno potrjevanje lastništva kreditne plačilne kartice

Neprijetna izkušnja in izguba dragocenega časa je bil zagotovo zamuden postopek potrjevanja lastništva kreditne plačilne kartice.

Po že izvedem plačilu kreditov za sporočila SMS se stanje kreditov na računu ni osvežilo, dokler me niso predstavniki podjetja poklicali po telefonu in preverili lastništvo kreditne kartice. Čeprav je to postopek, ki v prvi vrsti varuje lastnika kreditne kartice, je bil največji problem v tem, da sem na povratni klic predstavnikov podjetja čakal več kot 12 ur, sporočila SMS pa je bilo potrebno poslati takoj.

Večkratno potrjevanje lastništva že potrjene kreditne kartice

Na začetku se mi je kot uporabniku kar nekajkrat zgodilo, da sem ob nakupu novih kreditov za sporočila SMS moral ponovno skozi postopek potrjevanja lastništva kreditne kartice, katere lastništvo sem v preteklost že nekajkrat uspešno potrdil.

Kot sem že omenil, je postopek potrjevanja lastništva kreditne kartice varovalka, ki ščiti lastnika kreditne kartice pred morebitnimi zlorabami. A ker je sem kredite za sporočila SMS želel kupiti pred pošiljanjem nove pošiljke sporočil SMS, sem seveda pošiljanje moral prestaviti dokler nisem ponovno uspešno potrdil lastništva kreditne kartice.

5.4 Možne izboljšave

Prva izboljšava bi vsekakor bila možnost pošiljanja sporočil SMS v kodirnem formatu UTF-8. Ta izboljšava bi bila zelo dobrodošla predvsem za uporabnike, ki uporabljajo šumnike in druge nestandardne znake.

Druga zelo dobrodošla izboljšava bi bila zagotovo tudi ta, ko uporabnik enkrat uspešno potrdi lastništvo svoje kreditne kartice, lahko vse nadaljnje nakupe kreditov za sporočila SMS opravlja samodejno brez ponovnega potrjevanja lastništva kreditne kartice.

6. Model izbire najprimernejše rešitve glede na različne kriterije

Pri izbiri najprimernejše rešitve za masovno komunikacijo moramo poleg poznavanja prednosti in slabosti zgoraj opisanih storitev in tehnologije, na katerih temeljijo le-te, upoštevati tudi spodaj naštet in opisane osnovne kriterije.

V praksi se običajno kot najbolj smotrna rešitev izkaže kombinirana uporaba vseh storitev in tehnologij, saj na ta način s prednostmi ene storitve in tehnologije izničimo slabosti druge, in obratno.

Osnovni kriteriji, ki je moramo upoštevati pri odločanju in izbiri najprimernejše rešitve:

1. Zahtevnost implementacije in uporabe
2. Povprečni strošek enega poslanega sporočila
3. Cilji komuniciranja in dolžina sporočila
4. Stopnja prebranosti sporočil
5. Stopnja avtomatizacije pošiljanja sporočil

Časovna in stroškovna zahtevnost implementacije in uporabe

Pri tem kriteriju nas zanima, v kolikšnem času in koliko finančnih sredstev je potrebno, da implementiramo in začnemo uporabljati storitev in z njo povezano tehnologijo.

Časovna in stroškovna zahtevnost pri implementaciji in uporabi storitev iContact in Clickatell Communicator je relativno nizka, saj lahko prva sporočila pošljemo že nekaj minut po registraciji novega uporabniškega računa, za to pa nam ni potrebno posedovati posebnih strokovnih znanj, saj so uporabniški vmesniki obeh storitev uporabniku zelo prijazni in razumljivi.

Po tem kriteriju najbolj izstopa storitev Clickatell SMS Gateway, ki ima v primerjavi s storitvama iContact in Clickatell mnogo višjo časovno in stroškovno stopnjo zahtevnosti, saj je potrebno funkcionalnosti storitve Clickatell SMS Gateway implementirati v programsko kodo lastne aplikacije, za katero želimo, da pošilja kratka sporočila SMS.

Takšna implementacija pa seveda zahteva ustrezno strokovna znanja načrtovanja informacijskih sistemov in pisanja programske kode.

Povprečni strošek enega poslanega sporočila

Pri tem kriteriju nas zanima, koliko nas stane, da pošljemo eno sporočilo. Tudi ta kriterij je pri masovni komunikaciji zelo smiselno upoštevati.

iContact in večina konkurenčnih storitev za masovno komunikacijo preko elektronske pošte uporablja terminski oziroma časovni model zaračunavanja uporabe storitve, kar pomeni, da kot uporabnik vsak mesec plačamo pavšalni znesek glede na število e-mail naslovov, ki jih imamo

shranjene v uporabniškem računu. Večja kot je naša baza e-mail naslovov, več plačamo vsak mesec za uporabo storitve.

Če imamo potrebno po rednem in pogostem pošiljanju daljših sporočil, potem je uporaba storitve s takšnim načinom zaračunavanja običajno zelo smiselna. Več kot namreč pošljemo sporočil, nižji je povprečni strošek enega poslanega sporočila.

Kot primer prilagamo izrezek iz cenika storitve iContact iz dne 10.03.2012:

Število e-mail naslovov v računu	250	1.000	2.500	10.000	15.000
Cena na mesec v USD	10 USD	19 USD	19 USD	74 USD	109 USD

Pri pošiljanju sporočil SMS pa je drugače, saj večina ponudnikov, vključno s podjetjem Clickatell, ki ponuja storitvi Clickatell Communicator in Clickatell SMS Gateway, zaračunava vsako posamezno poslano sporočilo SMS, kjer vsakih 160 poslanih znakov stane od 0,03 do 0,05 EUR. Če imamo veliko bazo mobilnih števil in pogosto pošiljamo sporočila SMS, lahko strošek takšne komunikacije zelo naraste.

Cilji komuniciranja in dolžina sporočila

Pri tem kriteriju nas zanima, kakšen je namen naše masovne komunikacije in kakšne cilje želimo doseči s komunikacijo. Cilj komuniciranja je običajno povezan tudi z dolžino samega sporočila, ki ga pošiljamo naslovnikom.

Ko se pojavi potreba po daljših sporočilih ali sporočilih, ki jih želimo oplemenititi s slikami, grafičnim oblikovanjem in spletnimi povezavami, je najbolj smiselna rešitev komunikacija preko elektronske pošte, ki nam omogoča vse te funkcionalnosti. Sporočila SMS nam namreč omogočajo pošiljanje zgolj golega besedila z omejenim številom znakov.

So pa sporočila SMS zelo uporabna zlasti v primerih, ko se pojavi potreba po obveščanju in kratkih signalih, ki jih želimo dostaviti naslovnikom. Verjetno najboljši primer takšnih kratkih signalov so opomniki.

Stopnja prebranosti sporočil

Pri masovnem komuniciranju je seveda prvi interes pošiljatelja ta, da čim večje število naslovnikov naše poslano sporočilo dejansko prebere. Po tem kriteriju daleč najbolj izstopajo kratka sporočila SMS, ki imajo lahko nekajkrat višjo stopnjo branosti od sporočil, ki so poslana preko elektronske pošte. Stopnja branosti se meri v odstotku naslovnikov, ki preberejo sporočilo.

Stopnja prebranosti sporočil poslano preko elektronske pošte je v zadnjih nekaj letih drastično upadla in znaša nekje med 5% do 20%. Prvi razlog za drastičen upad stopnje prebranosti so

zagotovo filtri in algoritmi za blokiranje nezaželene elektronske pošte. Drugi razlog pa je zagotovo tudi velika konkurenca v nabiralniku elektronske pošte. Za pozornost prejemnika se namreč poleg našega sporočila vsak poteguje še ogromno drugih sporočil.

Sporočila SMS pa so pravo nasprotje elektronski pošti. Ocenjuje se, da je okoli 90% sporočil SMS, ki so uspešno dostavljena na mobilno napravo naslovnika, dejansko prebranih, kar je zagotovo veliko. Še več, zaradi vse pogostejše dnevne uporabe pametnih mobilnih telefonov se predvideva, da je kar 80% vse kratkih sporočil prebranih v roku ene ure od prejetje sporočila SMS.

Stopnja avtomatizacije pošiljanja sporočil

Stopnja avtomatizacije pošiljanje sporočil je še en izmed osnovnih kriterijev, ki jih je smiselno upoštevati pri izbiri najprimernejše rešitve za masovno komunikacijo, le ta pa je odvisna predvsem od ciljev in namenov našega masovnega komuniciranja.

Pri stopnji avtomatizacije nas zanima, kaj in kako lahko nastavimo tako, da spletna storitev ali programska oprema, ki jo uporabljamo, sporočila pošilja samodejno od določenih dogodkih ali v naprej določenih časovnih trenutkih.

Najvišjo stopno avtomatizacije nam omogočajo storitve kot so Clickatell SMS Gateway, saj naša sporočila SMS dejansko pošilja naša aplikacija in sicer na način, kot to nastavijo razvijalci. Pri tem pa skoraj ni omejitev.

Sporočila SMS lahko pošiljamo ob v naprej določenih dogodkih (npr. pošlji zahvalno sporočilo kupcu takoj po uspešnem nakupu v spletni trgovini) ali časovnih trenutkih, ki jih lahko nastavimo relativno (npr. pošlji kupcu zahvalno sporočilo SMS 10 dni po nakupu) ali absolutno glede na trenutni čas ob v naprej določenemu datumu. (npr. 8. marca pošlji sporočilo SMS s čestitko za dan žena vsem kupcem ženskega spola).

7. Sklepne ugotovitve

V diplomskem delu smo ugotovili, da si vse opisane storitve za masovno komunikacijo preko elektronske pošte in kratkih sporočil SMS vsekakor zaslužijo pozitivno oceno, kljub temu, da ima vsaka storitev iz vidika uporabnosti in prijaznosti do uporabnika najmanj eno konkretno pomanjkljivost. Po dosedanjih izkušnjah in pogosti uporabi opisanih storitev pa smo prepričani, da bodo tudi te pomanjkljivosti hitro odpravljene.

Med pisanjem diplomskega dela smo naleteli tudi na zanimiv izziv, saj je spletni grafični vmesnik storitve iContact.com med pisanjem dobil povsem novo podobo in navigacijo, ki nam sedaj omogoča še lažje in hitrejše masovno komuniciranje preko elektronske pošte. Posledično temu smo v že napisnih besedilih v tem diplomskem delu morali narediti nekatere popravke, kar je pripravo diplomskega dela še dodatno podaljšalo.

Med pisanjem diplomskega dela smo naleteli na kar nekaj zanimivih idej, med katerimi je iz vidika uporabniške izkušnje verjetno najbolj zanimiva popolna integracija in združitev najpomembnejših funkcionalnosti vseh treh storitev na enem mestu v enem uporabniškem vmesniku. Tako bi lahko uporabnik vsa najpogostejša opravila, ki so povezana s komuniciranjem preko elektronske pošte in kratkih sporočil SMS upravljal na enem mestu.

7. Priloge

Seznam slik

Slika 1. Poročilo s statistiko za izbrano že poslano elektronsko sporočilo	8
Slika 2. Poročilo o branosti za vsakega prejemnika posebej	9
Slika 3. Izvoz statistike poročila za poslano elektronsko sporočilo v datoteko Excel	9
Slika 4. Brezplačni preizkus storitve	11
Slika 5. Uvažanje kontaktov v račun	12
Slika 6. Glavna navigacija	13
Slika 7. Rubrika za upravljanje kontaktov.....	14
Slika 8. Orodja za upravljanje e-mail sporočil	15
Slika 9. Rubrika za spremljanje poročil.....	16
Slika 10. Nastavljanje časovnega zamika pošiljke	17
Slika 11. Pošiljanja sporočila SMS	19
Slika 12. Pošiljanje sporočil SMS z zakasnitvijo	20
Slika 13. Različni vrsti sporočil SMS.....	20
Slika 14. Pošiljanje daljših sporočil SMS.....	20
Slika 15. Izbira pošiljatelja sporočila SMS	21
Slika 16. Pošiljanje sporočil SMS z ročnim vnosom mobilnih števil	21
Slika 17. Pošiljanje sporočila SMS kontaktom iz seznamov iz adresarja	22
Slika 18. Pošiljanje sporočila SMS izbranim kontaktom iz seznama.....	23
Slika 19. Pošiljanje sporočil SMS iz .CSV datoteke	24
Slika 20. Pošiljanje individualiziranih sporočil SMS iz .CSV datoteke.....	24
Slika 21. Ustvarjanje poročil o poslanih sporočilih SMS.....	25
Slika 22. Izpis poročila s statusi poslanih sporočil SMS.....	26
Slika 23. Prikaz podrobnega poročila za posamezno sporočilo SMS	27
Slika 24. Nakup kreditov za sporočila SMS.....	29
Slika 25. Konkatenacija sporočila SMS	30
Slika 26. Nastavljanja časovnega zamika pošiljanja	31
Slika 27. Preprost diagram delovanja storitve Clickatell SMS Gateway	33
Slika 28. Dodajanje naslova URL za sprejemanje povratnice o poslanih sporočilih SMS	37

8. Viri in literatura

- [1] Domača stran storitve iContact.com. Dostopno na: <https://www.icontact.com/>
- [2] Domača stran podjetja Clickatell. Dostopno na <https://www.clickatell.com/>
- [3] Stran z opisom in predstavitvijo storitve Clickatell Communicator. Dostopno na http://www.clickatell.com/products/communicator_b.php
- [4] Stran z opisom in predstavitvijo storitve Clickatell Gateway. Dostopno na <http://www.clickatell.com/products/gateway.php>
- [5] Clickatell HTTP Post Specification Version 2.3.7