

# Tjenestebeskrivelse

# Telia SMS-plattform

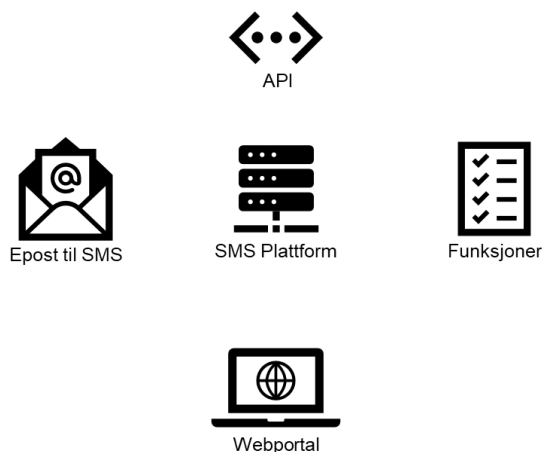
## Innhold

1 Innledning .....	2
2 Funksjoner .....	3
2.1 Webportal.....	3
2.2 Konto og brukeradministrasjon.....	3
2.2.1 Rettigheter .....	3
2.2.2 Sikkerhet.....	3
2.2.3 Subkonto.....	3
2.3 Kontakter og grupper .....	3
2.3.1 Kontakt .....	3
2.3.2 Kontaktliste .....	3
2.3.3 Grupper .....	3
2.3.4 Legge til kontakter til kontaktlisten eller en gruppe .....	4
2.4 Sende SMS.....	4
2.4.1 Angi tidspunkt for utsendelse .....	4
2.4.2 Del opp utsendelsen (under advanced options) .....	4
2.5 Motta SMS .....	5
2.5.1 Innkurv .....	5
2.5.2 Kode ord .....	5
2.5.3 Videresende innkommende SMS .....	5
2.5.4 Videresendningsmaler .....	5
2.5.5 Autosvar.....	6
2.5.6 Send epost til epost angitt i SMS-meldingen .....	6
2.6 Avregistrering (opt-out).....	6
2.7 E-post til SMS .....	6
2.8 API (SMS gateway).....	7
2.8.1 Unicode .....	7
2.9 Innstillinger.....	7
2.10 Rapporter .....	7
2.10.1 Trafikkrapporter fordelt per type utsendelse .....	8
2.10.2 Andre rapporter.....	8
2.11 Mobil webside .....	8
2.12 Data innsamling .....	8
2.13 Kuponger og billetter .....	8
2.14 App .....	9
3 Kapasitet og tilgjengelighet .....	10
4 Fakturering.....	10
5 Support .....	10



## 1 Innledning

Telia SMS-plattform er en funksjonsrik tjeneste med mange muligheter. Tjenesten kan i stor grad selvbetjenes og brukergrensesnittet er enkelt og selvforklarende.



Løsningen passer både for små og store bedrifter og bruksområdene er mange

- Markedsføring
- CRM
- Varsling
- Kommunikasjon med ansatte
- Kundeklubb
- Engangspassord
- Datainnsamling
- Kundeundersøkelser
- Varsling av vaktteam



## 2 Funksjoner

### 2.1 Webportal

Skybasert løsning som betjenes via nettleser, støtter Edge, Chrome, Firefox, Zafari

- Telia SMS-Plattform webadresse: <https://telia.textlocal.com>
- Grensesnittet er enkelt og intuitivt, språket er på engelsk.
- Det finnes online hjelp som forklarer alle funksjoner systemet tilbyr.

### 2.2 Konto og brukeradministrasjon

Hver konto har en eier som kan invitere sub-brukere og tildele rettigheter.

Brukernavn er en epost-adresse.

På Standard konto er det mulig å opprette 5 brukere. Premium konto tillater ubegrenset antall brukere.

#### 2.2.1 Rettigheter

Systemet er meget fleksibelt og det finnes 11 ulike funksjonsområder som kan stilles inn

Opprett en mal som gjør det enkelt å angi og oppdatere rettigheter.

#### 2.2.2 Sikkerhet

Det er mulig å slå på 2 faktor autentisering på kontoen.

#### 2.2.3 Subkonto

Med subkonto får man en helt adskilt konto for å separere kontakter, grupper, avsendernavn osv. Subkonto kan få separat faktura hvis ønskelig.

## 2.3 Kontakter og grupper

### 2.3.1 Kontakt

En Kontakt har følgende felter:

- Nummer – obligatorisk
- Fornavn – 20 tegn
- Etternavn – 20 tegn
- Custom1 – 50 tegn
- Custom2 – 50 tegn
- Custom3 – 160 tegn

Samtlige felter (unntatt nummer) kan flettes inn i meldingsteksten.

### 2.3.2 Kontaktliste

Liste med en eller flere kontakter.

### 2.3.3 Grupper

- Lag ubegrenset antall grupper.
- Gruppen har et navn (støtter ikke øæåøÆÅ)
- En kontakt kan være medlem i flere grupper i tillegg til kontaktlisten.



- Om en kontakt slettes fra en gruppe er det kun fra den gruppen.
- Mulig å bytte navn på Custom feltene, for eksempel Adresse, Postnummer, Poststed.
- Angi default avsender (kan overstyres når man sender)
- Mulig å slå sammen grupper eller splitte en gruppe.
- Eksporter kontaktene i en gruppe til en CSV fil.

#### 2.3.4 Legge til kontakter til kontaktlisten eller en gruppe

- Legg til en og en.
- Last opp fra CSV fil
- Lim inn liste med nummer
- Duplikater fjernes

### 2.4 Sende SMS

Velg mottaker → Angi avsender → Skriv meldingstekst → Klikk send og bekreft

Angi mottaker fra:

- kontakter eller grupper
- en innkurv
- lim inn en liste (dubletter fjernes)
- tast inn nummer
- eller søk etter nummer

Angi avsender

- Velg fra listen med avsender (Sender Name), eller legg til et nytt.
- Hvis mottaker skal kunne svare må avsender være et nummer.
  - *Mulighet å angi avsender kan fjernes i brukerrettigheter.*

Skriv meldingstekst

- Skriv inn tekst eller bruk mal(Templates) eller historikk.
- Maks meldingslengde er 918 tegn.
- Emojis støttes ikke.
- Det er mulig å flette inn data lagret på kontakten.
- Last opp vedlegg og legg til link. Mange formater støttes, maks filstørrelse er 10MB.

#### 2.4.1 Angi tidspunkt for utsendelse

Melding blir sendt på angitt dato og klokkeslett.

#### 2.4.2 Del opp utsendelsen (under advanced options)

Ved store utsendelser kan det være behov for å fordele utsendelse i flere mindre utsendelser. Velg periode meldingene skal sendes ut i og tid mellom hver delutsendelse.

**Øvrige metoder** for å sende SMS; Epost til SMS og API, se respektive avsnitt.



## 2.5 Motta SMS

Telia SMS-plattform inkluderer mottak av SMS på delt langnummer styrt av kodeord. Med dedikert nummer er kodeord ikke nødvendig. En innkurv kan deles i flere innkurver ved å opprette kodeord eller sub-kodeord.

Det er mulig å bestille ekstra kodeord på delt langnummer.

Det er mulig å bestille et eller flere dedikerte nummer, kort eller langnummer.

### 2.5.1 Innkurv

- Hvert nummer og kodeord har en innkurv.
- Innkurv kan navngis.
- Innkurv på delt nummer 45948000 kan deles opp hva sub-kodeord
- Under innstillinger finnes det flere muligheter å angi hvordan en mottatt melding skal behandles, autosvar, vidersending.
- Hver innkurv har en ferdig QR-kode som kan brukes i kundekommunikasjon for å enkelt kunne sende SMS.
- Meldinger kan eksporteres som CSV-fil
- Alle eller valgte meldinger i en innkurv kan enkelt slettes.
- Innkurven kan brukes som kontaktliste for å sende melding, det gjør det enkelt å sende en melding til alle som har sendt inn en SMS.

For å unngå bruk av kode ord må et dedikert nummer bestilles, langnummer eller kortnummer. Hvert nummer får en egen innkurv der innkommende meldinger kan leses og behandles.

### 2.5.2 Kode ord

- Med dedikert nummer er det fritt å lage nye kodeord.
- Åpne innkurven og klikk på «New Keyword». Kodeord kan ikke inneholde øæåØÆÅ
- En ny innkurv er tilgjengelig.
- På delt nummer kan et sub-koderd lagges til
- Åpne innkurven og klikk på «New Sub Keyword»

### 2.5.3 Videre sende innkommende SMS

Når en melding mottas så kan den automatisk videresendes til:

- Et mobilnummer
- Opptil 20 ulike epost adresser
- En gruppe
- En url

### 2.5.4 Videre sendingsmaler

Til epost

- Subject og body spesifiseres og følgende flettefelt er tilgjengelig
- Nummer – avsenders mobilnummer



- Innhold – meldingsteksten
- Konversasjon – tidligere dialog med avsender
- Innkurv – nummer og kodeord meldingen ble mottatt på.

#### Til mobilnummer

- Legg til tekst og flett inn
- Mottatt melding
- Avsenders mobilnummer
- + øvrige felter i kontaktdata (fist name, last name custom1, 2 og 3)

#### Til gruppe

- Malen er den samme som «Til mobilnummer» men i tillegg skal en avsender angis.

### **2.5.5 Autosvar**

Gir umiddelbar bekreftelse på innkommende melding.

- Angi avsender og svarstekst der kontaktdata og dato og klokkeslett kan flettes inn. Det kan også legges til vedlegg og linker som ved vanlig SMS utsendelse.
- Mulighet å begrense antall autosvar til en gang per innsender.

Send planlagte autosvar

- Angi hvor lang tid skal gå før autosvar sendes ut.

### **2.5.6 Send epost til epost angitt i SMS-meldingen**

- Systemet kan identifisere gyldige epost adresser i en melding og svare til den epostadressen. Epostsvaret kan konfigureres med fra navn og fra epost. Subject og body samt mulighet å legge ved noen typer vedlegg.

### **2.6 Avregistrering (opt-out)**

Automatisk sletting av nummer fra kontaktliste, grupper og innkurver.

Kunder kan avregistrere seg ved å sende en SMS eller via en link. Instruks for avregistrering kan legges ved i utsendelse.

Alle avregistrering havner i en egen innkurv «Optouts». Samtidig vil aktuelt nummer fjernes alle andre steder på kontoen.

Utsendelser fra epost til SMS, API kan vaskes med nummer fra optout. Når det legges til nye kontakter i kontaktliste eller gruppe så sjekkes også det mot optout listen.

### **2.7 E-post til SMS**

Send SMS direkte fra din epost (krever Preminum konto)

Aktivere tjeneste

- Angi standard avsender
- Angi maks størrelse på melding (opp til 6 meldinger 918 tegn)
- Angi hvordan subject-feltet skal håndteres
- Angi hvilke epostadresser som benytte tjenesten, kontoeier har alltid tilgang.
- Sende til mobilnummer: Bruk epost [mobilnummer@telia-sms.com](mailto:mobilnummer@telia-sms.com)



- Sende til en gruppe: Bruk epost [gruppeid@telia-sms.com](mailto:gruppeid@telia-sms.com). Åpne gruppe for å finne gruppeid.
- Bruk ## for å avslutte melding før epost signatur.

## 2.8 API (SMS gateway)

API støtter følgende handlinger:

- Sende SMS
- Motta SMS
- Administrere kontakter og grupper
- Hente rapporter

SMS sendt via API havner i en separat rapport. For å skille trafikk på ulike API nøkler bruk felt «custom» i API-request.

For full dokumentasjon se <https://api.txtlocal.com/docs/>

### 2.8.1 Unicode

Det er støtte for å sende Unicode opp til 4 bytes (0000 – FFFF).

## 2.9 Innstillinger

Her administreres

- Brukere
- Bruker tilgang
- Epost til SMS
- Sikkerhetsinnstilling (to faktor autentisering)
- API nøkler
- Avsender ID
- Leveranse rapport

## 2.10 Rapporter

Rapporter viser alle sendte meldinger per type utsending. Tilgang til rapporter styres av brukerrettigheter.

Rapporten angir

- Tidspunkt
- Nummer melding ble sendt til
- AvsenderID (kan være nummer, alfanumerisk eller gruppe sendt til)
- Meldingstekst
- Status på leveranse (Delivered, Undelivered, Unknown/Pending, Invalid, Excluded, Opt-Outs)
- Custom (Kun for API rapporten) Verdi som kan settes for å kunne matche utsendelsen til leveranserapporten.



### 2.10.1 Trafikkrapporter fordelt per type utsendelse

- Enkeltnummer
- Grupper
- Epost til SMS
- Innlimte lister (Pastelist)
- API
- Videre sendte meldinger

### 2.10.2 Andre rapporter

- Short link statistikk
- Oversikt på planlagte meldinger

## 2.11 Mobil webside

Mobilwebsider gjør SMS-en mer attraktiv og engasjerende, og kan inneholde mye mer informasjon enn tradisjonell SMS. Det er ingen karakterbegrensninger på mobile websider, slik at det kan sendes lengre, mer detaljerte meldinger uten ekstra kostnad.

- Designverktøy for å lage en mobil webside.
- Preview for å se hvordan siden vil se ut på mobiltelefon.
- Kontaktdata kan flettes inn.
- Rapport som viser antall klikk.

## 2.12 Data innsamling

Opprett skjemaer og undersøkelser på flere sider, der svar på spørsmål eller data samles inn. Sendes som en klikkbar lenke i en tekstmelding.

Datainnsamlingsfelt som kryssbokser og radioknapper kan brukes til markedsundersøkelser, mens stjerneklassifiseringsfunksjonen gir en enkel måte for umiddelbar tilbakemelding fra kunder eller ansatte. Kundene kan også bruke tids- og datovelgerne til å gjøre bestillinger og avtaler mens de er på farten.

- Designverktøy gjør det enkelt å lage skjemaer/undersøkelser.
- Logikk gjør det mulig å lage undersøkelser og datafangstskjemaer som presenterer spesifikke spørsmål eller sider for respondentene, basert på tidligere svar.
- Rapport for å trekke ut svar.
- Last ned svar som CSV-fil

## 2.13 Kuponger og billetter

Administrer arrangementer; overvåk oppmøte eller bruk mobilbilletter for å validere enhver brukerspesifikk handling. Hver mobilbillett inneholder en unik kode, strekkode eller QR-kode, med en engangs innløsning for å administrere kundeaktivitet.

Koder er unike og kan bare innløses en gang, noe som gjør dem ideelle for sending som engangspassord via SMS, og også redusere sannsynligheten for svindel og omfordeling.

- Designverktøy for å lage billett/kupong.
- Engangs eller flerbruks koder.
- Mulighet å laste opp egne koder.





- Innløsning i egne systemer vha API
- Bruk kode, strekkode eller QR kode.
- Innløsning via app.
- Rapportering og eksport av data.

## 2.14 App

Android og Iphone app for å betjene hovedfunksjoner (ikke Telia brandet)

- Sende SMS
- Lese innkurver
- Tilgang til grupper
- Innløsning billett og kupong.



### 3 Kapasitet og tilgjengelighet

- Tilgjengelighet 99,95% (inkluder ikke underliggende mobiloperatører som har en best effort)
- Plattformen har en standard kapasitet på 80 transaksjoner per sekund per konto.
- Maksimal størrelse på en melding er 918 tegn hvilket motsvarer 6 delemeldinger.
- AvsenderID er begrenset til 11 tegn.

### 4 Fakturering

- Tjenesten faktureres separat.
- Faktura sendes i etterskudd og per måned.
- Kostnad kan fordeles på flere fakturaer ved å opprette subkonto.

### 5 Support

For brukerveiledning skal online hjelp og FAQ benyttes i første hånd.

Kontaktpunkter

- Kontaktskjema i webportalen, tilgjengelig i den øvre menyen når man er logget inn.
- Telefon: (924) 05051
- Epost: [b2bcustomerservice@telia.no](mailto:b2bcustomerservice@telia.no)

