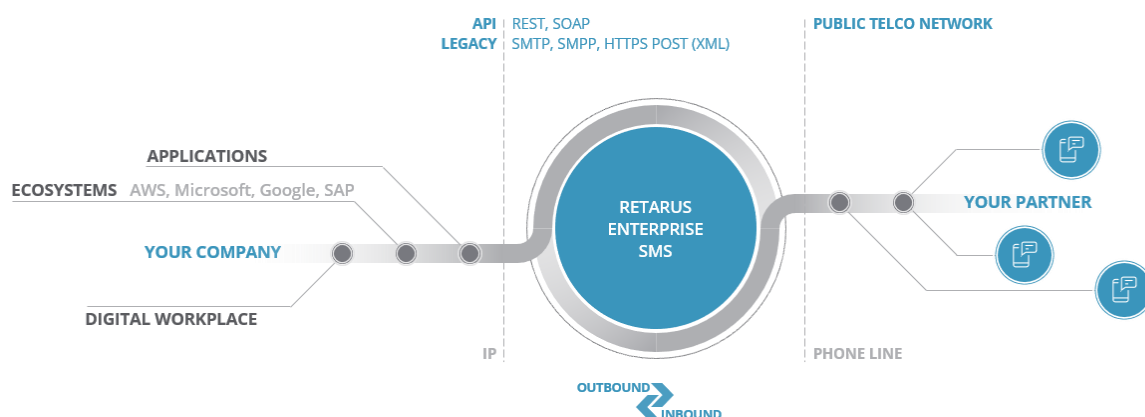


Descrizione del servizio e obblighi di collaborazione

Retarus Enterprise SMS

Retarus Enterprise SMS services consente di inviare e ricevere i messaggi senza avere un'infrastruttura SMS propria. Le applicazioni business e web come CRM, ERP e i sistemi legacy, così come le applicazioni desktop, possono essere connesse a Retarus Enterprise SMS services. L'elaborazione dei dati viene effettuata nei data center di Retarus.

Retarus Enterprise SMS services e le varie interfacce possono essere configurati in base al servizio. Ad esempio, è possibile configurare l'identificazione del mittente dell'SMS, la priorità di trasmissione, il centro di costo o gli aggiornamenti sullo stato come impostazioni predefinite per tutti i processi SMS, oppure a livello individuale per ogni richiesta di trasmissione.



Outbound SMS Services per le applicazioni

Retarus SMS for Applications

Con Retarus SMS for Applications, i messaggi SMS possono essere inviati attraverso applicazioni business o web con il sistema Retarus. I sistemi del cliente sono collegati di default tramite interfacce REST, SOAP o HTTP utilizzando HTTPS. Lo stato di trasmissione può essere inviato automaticamente tramite push HTTP(S), oppure il cliente può richiedere questa informazione attraverso la sua interfaccia.

In alternativa, è possibile collegarsi via SMPP. In questo caso, Retarus funge da server SMPP. Autorizzazione e autenticazione vengono effettuate utilizzando i dati di accesso specifici del cliente. Lo stato della trasmissione viene inviato sulla base del protocollo SMPP.

Retarus SMS for SAP (via Mail2SMS)

Con Retarus SMS for SAP, i messaggi SMS possono essere inviati direttamente dai sistemi SAP tramite Retarus. Per farlo, SMS for SAP utilizza il servizio Mail2SMS. L'interfaccia SAP standard SAPconnect (interfaccia BC-SMTP) viene utilizzata come connessione per inviare SMS e confermare lo stato di trasmissione nel sistema SAP. Esiste anche la possibilità di crittografare la connessione BC-SMTP utilizzando Enforced TLS e/o VPN.

Outbound Desktop SMS Services

Retarus Mail2SMS

Con Retarus Mail2SMS, gli utenti possono inviare messaggi SMS dai loro client di posta elettronica via SMTP. Le richieste di trasmissione SMS possono essere indirizzate nel seguente formato: „<mobile_phone_number>@eu.rsms.net“ (il dominio può variare: è necessario utilizzare i domini comunicati da Retarus Service Implementation). Lo stato di trasmissione viene rimandato al mittente via e-mail.

È possibile creare diversi utenti per cliente e configurare le relative impostazioni degli SMS (ad esempio identificazione del mittente SMS, priorità di trasmissione, aggiornamenti dello stato o centro di costo) a livello cliente, profilo o utente. Questa operazione può essere effettuata manualmente dal cliente, attraverso il Portale EAS, oppure automaticamente attraverso la rubrica degli indirizzi o la sincronizzazione della directory in un formato Retarus prestabilito.

Inoltre, è possibile inviare SMS personalizzati a un numero di destinatari utilizzando gli elenchi di trasmissione.

Inbound SMS Services

Retarus Inbound SMS Services permette la ricezione e l'elaborazione automatica degli SMS in entrata. Le opzioni del servizio inbound Retarus sono:

- SMS2Mail
- SMS2Applications
- SMS Reply
- SMS to Stop
- SMS to List
- SMS to SMPP

Utilizzando le opzioni dei servizi prenotati, è possibile creare e configurare azioni nel Portale EAS. In seguito vengono assegnati numeri alle azioni che devono essere eseguite alla ricezione dei messaggi SMS. È possibile procedere con assegnazioni predefinite oppure opzionali; in quest'ultimo caso, l'assegnazione dipende dal contenuto (parole chiave) del messaggio. Nel momento in cui viene identificata una parola chiave sono eseguite le rispettive azioni assegnate. Nel caso in cui non vengano identificate parole chiave, sono eseguite le azioni predefinite.

Le opzioni inbound SMS to Stop e SMS to Reply sono offerte automaticamente a ogni cliente, poiché potrebbero essere necessarie per rispettare i requisiti normativi per la trasmissione di SMS (in uscita) verso determinati reti o paesi. Il rispetto dei requisiti per la trasmissione di SMS può quindi comportare costi aggiuntivi alla ricezione dei messaggi.

È inoltre possibile prenotare le opzioni di servizio inbound SMS2Mail, SMS2Applications, SMS to List e SMS to SMPP.

Retarus SMS2Mail

Retarus SMS2Mail consente la consegna di messaggi SMS in entrata sotto forma di e-mail. I destinatari possono essere assegnati in modo statico o dinamico. In caso di assegnazione statica, il messaggio SMS viene trasmesso agli indirizzi e-mail archiviati. In caso di assegnazione dinamica, il messaggio SMS viene inviato all'utente Mail to SMS che ha inviato per ultimo un SMS al numero di partenza. L'assegnazione dinamica è valida per sette giorni.

Retarus SMS for Applications

Retarus SMS for Applications consente la ricezione di messaggi SMS in applicazioni web e aziendali utilizzando POST o PUT HTTP(S). È possibile configurare l'URL di destinazione, le informazioni di autenticazione e l'intestazione HTTP. Il corpo standard del messaggio push è in formato SOAP o REST.

Retarus SMS to Reply

SMS to Reply consente le risposte automatiche ai messaggi SMS in entrata, ad esempio la risposta a una richiesta, oppure la conferma di cancellazioni automatiche. La risposta automatica può essere personalizzata in base al servizio, consiste nel messaggio deciso dal cliente e viene inviata attraverso il sistema Retarus come messaggio SMS al mittente dell'SMS in entrata. Questo servizio potrebbe essere obbligatorio per rispettare i requisiti specifici del paese o della rete per le procedure di cancellazione automatica dell'abbonamento (STOP-SMS) e le richieste di aiuto o informazioni (HELP-SMS).

Retarus SMS to Stop

Retarus SMS to Stop consente il trasferimento dei numeri di mittenti STOP-SMS in elenchi di blocco specifici per cliente, per attivare procedure automatiche che cancellano l'iscrizione di tali numeri e impediscono la ricezione di ulteriori messaggi SMS. L'elenco di blocco consiste in una serie di numeri ai quali il sistema Retarus non invia messaggi SMS. Le voci di questo elenco possono essere assegnate a un servizio specifico ed è possibile aggiungere o cancellare singoli numeri utilizzando il portale di amministrazione Retarus EAS.

Questo servizio potrebbe essere obbligatorio per soddisfare i requisiti specifici del paese o del provider di rete per le procedure di cancellazione automatica dell'abbonamento (STOP-SMS), e per le richieste di aiuto/informazioni (HELP-SMS).

Retarus SMS to List

SMS to List consente di aggiungere a un elenco i numeri dei mittenti degli SMS in entrata. L'elenco può essere inviato a un indirizzo e-mail definito dall'utente tutti i giorni. Il nome elenco, l'indirizzo e-mail, la dimensione dell'elenco (intero elenco o modifiche) e il tempo di trasmissione possono essere impostati tramite il Portale EAS.

Retarus SMS to SMPP

Retarus SMS to SMPP consente la ricezione di messaggi SMS attraverso il sistema Retarus, e il loro invio ad applicazioni web o aziendali con il protocollo HTTPS.

Funzioni standard aggiuntive

Enterprise Administration Services Portal (Portale EAS)

Retarus Enterprise Administration Services Portal è un portale web nel quale il cliente può configurare i servizi Retarus prenotati. Le impostazioni predefinite come l'identificazione del mittente dell'SMS, la priorità di trasmissione, il centro di costo, le notifiche dello stato, il periodo di validità e la codifica del messaggio possono essere impostate in modo diverso per i vari servizi. L'amministratore del cliente può configurare ulteriori utenti e le rispettive autorizzazioni. È possibile visualizzare e scaricare informazioni dettagliate e sullo stato, da utilizzare per l'analisi o per un'ulteriore elaborazione. Il portale EAS fornisce inoltre una panoramica delle richieste di assistenza che sono state effettuate e del loro stato di elaborazione, oltre a offrire la documentazione di servizio per i servizi che sono stati prenotati.

SMS Outbound Reporting

Con SMS Outbound Reporting, nel Portale Retarus EAS sono disponibili informazioni dettagliate per ogni ordine di SMS. Queste informazioni possono essere filtrate e visualizzate per 3 (tre) mesi dopo il completamento del relativo ordine SMS, in base ai criteri di ricerca applicati quali servizio, numero del destinatario e stato. È anche possibile salvarle tramite download.

Report Archive

Le panoramiche mensili specifiche per il servizio dei messaggi SMS inviati e ricevuti (report mensili) per gli ultimi sei (6) mesi sono salvate nel Report Archive. Possono essere inviate automaticamente a un indirizzo e-mail archiviato. I report relativi al mese solare precedente possono essere recuperati all'inizio del mese successivo.

Codifica e Smart Replacement

Retarus supporta le codifiche SMS GSM-7 (standard) e UCS-2 (parte di UTF-16). In Retarus, gli ordini di trasmissione di SMS in entrata sono codificati automaticamente nel set di caratteri preferito. La codifica preferita può essere definita nelle impostazioni dell'account o nell'ordine di trasmissione.

Se si decide di utilizzare la codifica GSM-7, è anche possibile definire come gestire un testo che comprende caratteri non supportati da GSM-7. Le funzioni disponibili sono le seguenti:

- "Smart Replacement": i caratteri non supportati da GSM-7 sono tradotti nei relativi caratteri disponibili nel set di caratteri per GSM-7 (ad esempio, "á" diventa "a"), e il messaggio viene inviato con codifica GSM-7.
- "Simple Replacement": i caratteri non supportati da GSM-7 sono sostituiti da spazi. Il messaggio viene inviato in codifica GSM-7.
- Passaggio alla codifica UCS-2: il messaggio in questione viene inviato automaticamente con codifica UCS-2.
- Rifiuto: se l'ordine di trasmissione SMS include caratteri che non possono essere codificati in GSM-7, l'ordine viene rifiutato (solo con SMS per applicazioni REST o SOAP).

Segmentazione dei messaggi e limiti

Retarus Enterprise SMS services supporta la funzione di concatenazione degli SMS per l'invio e la ricezione di messaggi di testo più lunghi. Ogni SMS può contenere fino a 160 caratteri in caso di codifica GSM-7, e fino a 70 caratteri se viene utilizzata la codifica UCS-2. I messaggi di testo che superano questi limiti devono essere segmentati e inviati come messaggi SMS multipli concatenati. Un SMS concatenato può comprendere fino a 153 caratteri in caso di codifica GSM-7 e fino a 67 caratteri con la codifica UCS-2. Retarus Outbound SMS Services, a esclusione di SMS for Applications SMPP, può, se necessario, segmentare automaticamente messaggi di testo troppo lunghi e inviarli come frammenti individuali di un SMS concatenato. Retarus consente di impostare un limite massimo di frammenti di messaggio consentiti. Qualsiasi testo nell'SMS che supera il limite sarà automaticamente eliminato.

Retarus Inbound SMS Service aggrega automaticamente i frammenti di SMS in entrata in periodi di tempo specifici e trasmette l'intero testo al destinatario selezionato.

Ogni SMS concatenato sarà contato come messaggio SMS intero ai fini della fatturazione.

Funzioni opzionali

Notifica di consegna

Una notifica di consegna fornisce informazioni sullo stato relative a un ordine di trasmissione di SMS. Queste notifiche di ricezione possono essere richieste per un singolo lavoro, oppure possono essere attivate come impostazione predefinita nel Portale EAS. Le notifiche di ricezione vengono inviate in base al protocollo di invio.

Trasmissione Express

Il sistema Retarus dà priorità agli ordini di trasmissione di tipo "express".

ID mittente

In linea di principio, è possibile utilizzare un ID mittente sia numerico, sia alfanumerico. L'ID mittente può essere impostato come predefinito per Retarus Enterprise SMS services da parte del cliente, oppure può essere richiesto in base al lavoro. Esistono delle limitazioni relative al paese e/o alla rete, che sono ulteriormente descritte nella sezione "ID mittente".

Numeri SMS in entrata

Retarus può fornire Long Codes (numeri di SMS lunghi) e Short Code (numeri di SMS corti) per conto del cliente che riceve messaggi SMS, che possono essere configurati in modo specifico per il cliente, condivisi tramite prefisso o condivisi in modo dinamico. Se un numero è condiviso in modo dinamico, i messaggi in entrata vengono inoltrati automaticamente all'azienda che ha contattato per ultima il destinatario.

Ai fini della conformità ai requisiti normativi, i numeri di ricezione potrebbero essere necessari per la trasmissione.

Enforced TLS

Quando le e-mail vengono inviate via SMTP da Retarus al cliente nell'ambito dei servizi Mail2SMS e SMS2Mail, è possibile impostare Enforced TLS per il dominio di ogni destinatario.

VPN

Nel caso sia necessaria un'ulteriore crittografia della connessione tra il cliente e Retarus, oltre alle procedure di connessione sicura offerte come standard e quelle opzionali riportate sopra, la connessione può avvenire tramite un Virtual Private Network (VPN).

Connessione a data center Retarus aggiuntivi

I servizi SMS Retarus sono disponibili in diversi data center Retarus. Una connessione aggiuntiva a un altro data center Retarus aumenta la disponibilità del servizio e consente l'attivazione di concetti di bilanciamento del carico. I dettagli relativi al tipo di connessione specifica per il servizio tra i sistemi del cliente e un data center aggiuntivo vengono esaminati con il cliente per singolo caso.

Directory Synchronization

Directory Synchronization è un'interfaccia che consente al cliente di aggiornare automaticamente i dati degli utenti Mail2SMS nel sistema Retarus, in base alla rubrica degli indirizzi o alle directory.

Opzioni di implementazione

I servizi Retarus possono essere adattati ai requisiti specifici del cliente. Retarus offre diversi servizi di consulenza, ad esempio opzioni di implementazione o laboratori di consulenza per servizi che vanno oltre l'implementazione standard.

Questo consente l'adattamento dei componenti del servizio a ogni singolo cliente, considerando ad esempio l'identità aziendale o le impostazioni per l'elaborazione automatica nell'ambito di procedure di elaborazioni aziendali standard.

Le opzioni di implementazione possono essere ordinate come pacchetti di lavoro.

Adattamenti su misura per il cliente

Feedback dello stato push per SMS for Application

Il formato del feedback dello stato dei push HTTPS per SMS for Applications può essere adattato in base alle esigenze del cliente. Il feedback include, tra gli altri, i seguenti campi: ID mittente, destinatario, ID SMS e data e ora. È possibile apportare le seguenti modifiche al template:

- modificare il nome o l'ordine dei campi
- aggiungere o eliminare campi Retarus predefiniti
- aggiungere campi definiti dal cliente con valori predefiniti
- modificare il formato, ad esempio in XML, JSON, Key-Value

Il template, che è stato adattato per il cliente, viene preparato al momento della configurazione del servizio.

Push SMS tramite SMS2Applications

Il formato dei messaggi SMS in entrata, che vengono inviati tramite SMS2Applications via push HTTPS, può essere adattato per ogni singolo cliente. Il template standard è in formato XML e comprende, tra gli altri, i seguenti campi: codice cliente, ID mittente, destinatario, ID SMS, data e ora e contenuto del messaggio di testo. È possibile personalizzare il template apportando le seguenti modifiche:

- modifica del nome o dell'ordine dei campi
- aggiunta/eliminazione dei campi Retarus predefiniti
- aggiunta di campi definiti dal cliente con valori predefiniti
- modifica del formato, ad esempio in XML, JSON, Key-Value, ecc.

Il template adattato per il cliente viene quindi applicato alla configurazione.

Feedback dello stato dell'e-mail per Mail2SMS

Quando si inviano messaggi SMS tramite il servizio Retarus Mail2SMS, il mittente riceve le informazioni di stato riguardanti la trasmissione del messaggio SMS via e-mail. Il template standard è in formato HTML e può essere personalizzato applicando le seguenti modifiche:

- modifica degli elementi inclusi come colore, dimensioni e posizione
- aggiunta/eliminazione dei Retarus predefiniti
- aggiunta/eliminazione di un'anteprima
- aggiunta/eliminazione degli elementi definiti dal cliente, ad es. testi, link e grafica

Il template adattato per il cliente viene quindi applicato alla configurazione del cliente.

E-mail con SMS2Mail

Con Retarus SMS2Mail, i messaggi SMS ricevuti vengono inviati via e-mail. Il template standard è in formato HTML, che è definito nel portale EAS a livello di profilo. È possibile personalizzare il template con le seguenti modifiche:

- modifica agli elementi inclusi come colore, dimensioni e posizione
- aggiunta/eliminazione dei campi Retarus predefiniti
- aggiunta/eliminazione di un'anteprima
- aggiunta di elementi definiti dal cliente come testi, link e immagini

Il template che è stato adattato per il cliente viene quindi applicato alla configurazione del cliente.

Qualità del servizio/Obblighi di collaborazione

Il cliente è consapevole che l'utilizzo corretto dei servizi Retarus e la qualità del servizio forniti dipendono sostanzialmente dalla sua collaborazione.

Diverse parti sono coinvolte nella trasmissione di un messaggio SMS (tra cui mittente, fornitore del servizio, operatore e destinatario). Per fornire una soluzione perfettamente su misura, per quanto riguarda i casi d'uso, le velocità di consegna e il throughput, queste parti devono coordinarsi e collaborare in modo efficace.

L'esperienza ci ha insegnato che le loro modifiche tecniche spesso si verificano in concomitanza con le parti sopra indicate, che non rientrano nell'ambito di influenza di Retarus. È quindi necessario verificare a intervalli regolari i requisiti del servizio e i percorsi configurati per soddisfare tali requisiti (consultare "REF Einschr_Allgemein \h Struttura per le comunicazioni SMS").

Retarus propone percorsi consolidati per SMS da inviare in casi d'uso standard in normali paesi di destinazione, che non devono essere impostati né perfezionati. I casi d'uso che non sono coperti da questi percorsi consolidati saranno impostati singolarmente e in stretta collaborazione con il cliente.

Per le prime fasi di configurazione del servizio, il cliente invierà appena possibile l'Implementation Sheet dopo la stipula del contratto.

Comunicazioni aziendali tramite messaggi SMS

Il cliente si assume la totale responsabilità di garantire che le comunicazioni aziendali e l'elaborazione dei messaggi siano conformi alle leggi vigenti. Il cliente dovrà adottare tutte le misure interne necessarie, ad esempio ottenendo il consenso appropriato da parte dei dipendenti/dei partecipanti alle comunicazioni/di ogni persona coinvolta nelle azioni riportate sopra, e/o impedendo di fatto ai dipendenti di utilizzare i mezzi di comunicazione per fini privati. Retarus ha il diritto di richiedere informazioni relative alle misure adottate. Se il cliente non soddisfa questa richiesta, oppure nel caso in cui Retarus ritenga che le garanzie date dal cliente non siano sufficienti per soddisfare i requisiti legali, Retarus ha il diritto di negare l'utilizzo del servizio, della prestazione specifica parziale o dell'opzione di accesso.

Disciplina per le comunicazioni SMS

Una panoramica dei termini e delle attuali restrizioni per i normali paesi riceventi è disponibile nella sezione dei documenti del Portale EAS. Successive modifiche dei termini potrebbero comportare costi aggiuntivi (ad esempio, per registrare l'ID mittente utilizzato). Dato che alcune parti della struttura utilizzata per la consegna dei messaggi SMS non rientra nell'ambito di influenza di Retarus, non è possibile garantire in alcun caso l'avvenuta consegna.

ID mittente

Essendo diverso dalle possibilità tecniche di trasmissione degli SMS e dai servizi Retarus, l'utilizzo gratuito dell'ID mittente può essere limitato da regole e politiche implementate dai paesi riceventi e dall'operatore SMS. Queste restrizioni, che possono cambiare da paese a paese ed essere diverse in base all'operatore, limitano la scelta dell'opzione ID mittente. Potrebbero specificare quale tipo deve essere utilizzato, se un ID mittente condiviso in modo dinamico viene sovrascritto automaticamente, quanti SMS possono essere inviati in un determinato periodo di tempo e se un messaggio SMS può essere bloccato o eliminato in base all'ID mittente selezionato. Queste restrizioni potrebbero dipendere dal caso d'uso selezionato e dal contenuto dei messaggi (SMS di marketing o transazionali).

In alcuni paesi non è possibile utilizzare un ID mittente alfanumerico. In questi casi, consigliamo di passare a Long Code o a Short Code.

L'utilizzo di Long Code in alcuni paesi limita il volume di SMS inviati. Per ottenere volumi di invio più elevati, è necessario utilizzare uno Short Code oppure, se possibile, un ID mittente alfanumerico.

- In alcuni paesi è obbligatorio registrare gli ID mittente, e spesso la lunghezza consentita dell'ID mittente è inferiore al limite tecnico di 11 caratteri. Alcuni paesi che adottano queste linee guida impongono inoltre la presenza di un'affiliata locale per potere registrare gli ID. Retarus può offrire assistenza nella registrazione di ID mittente individuali.
- In alcuni paesi non è possibile utilizzare un ID mittente dedicato, e l'ID mittente selezionato viene sovrascritto automaticamente con un ID mittente condiviso (utilizzato da diverse fonti).
- In alcuni paesi sono disponibili degli ID mittente preregistrati (come TOKENS, NOTICE), che possono essere utilizzati per diversi casi d'uso.
- Per supportare una comunicazione fluida a due vie, se possibile, è necessario utilizzare un Long Code o uno Short Code come ID mittente.
- In molti paesi, il destinatario del messaggio SMS deve avere la possibilità di cancellare l'iscrizione. Spesso, la richiesta di cancellazione deve ricevere una risposta automatica e anche il processo di cancellazione dell'iscrizione deve essere confermato attraverso una conferma automatica. Ciò accade in particolare quando viene utilizzato uno Short Code dedicato o condiviso. In questi casi, è necessario prenotare e mantenere i rispettivi servizi Retarus.

Contenuto degli SMS e casi d'uso

Il mittente è generalmente responsabile del contenuto del messaggio SMS. I percorsi adatti, tuttavia, sono determinati in base al caso d'uso e al contenuto del messaggio SMS ad esso associato. Ciò è giustificato dal fatto che diversi casi d'uso, se da una parte possono portare a diversi volumi di trasmissione, dall'altra non sono supportati da tutti i paesi e operatori.

- In alcuni casi potrebbe essere necessario registrare l'ID mittente in collegamento con il caso d'uso associato e con il volume di trasmissione medio previsto.
- La maggior parte degli operatori tratta i messaggi SMS di marketing in modo diverso rispetto agli SMS transazionali: sono consentiti solo se rispettano le specifiche norme in vigore nel paese, come ad esempio l'obbligo di registrazione dell'ID mittente.
- In alcuni paesi il contenuto dell'SMS potrebbe essere predefinito. Per la riuscita dell'invio, il testo di un SMS potrebbe dover includere determinati prefissi e/o suffissi.
- Alcuni paesi potrebbero richiedere che il volume di trasmissione sia pari a quello di ricezione.
- Potrebbe essere necessario che il testo dell'SMS includa informazioni relative alla cancellazione dell'iscrizione dalla ricezione dei messaggi SMS.
- In alcuni paesi non è possibile gestire lotterie o concorsi tramite SMS.

In base al caso d'uso e al paese di destinazione, potrebbe essere necessario che il cliente fornisca campioni di contenuto degli SMS per l'esame da parte di Retarus (oppure potrebbe dover registrare un ID mittente).

Caratteristiche specifiche delle prestazioni degli SMS

A prescindere dalle possibilità tecniche della trasmissione degli SMS e dei servizi Retarus, esistono ulteriori funzionalità che potrebbero non essere supportate in tutti i paesi e da tutti gli operatori.

- Alcuni paesi non supportano l'utilizzo delle notifiche di consegna. In alcuni casi si potrebbe ricevere una notifica di avvenuta ricezione anche se il messaggio non ha raggiunto il dispositivo di destinazione. Per questi motivi, Retarus non può garantire la consegna finale al destinatario.
- Alcuni paesi non supportano servizi come la codifica dei testi dei messaggi SMS (ad es. UCS-2), oppure l'ID mittente dei servizi Retarus.
- Alcuni paesi non consentono la concatenazione di diversi frammenti di SMS, oppure limitano il numero massimo di frammenti consentiti.
- In alcuni paesi, il numero di caratteri consentiti in un messaggio SMS potrebbe essere inferiore a quanto tecnicamente possibile per motivi tecnici oppure per disposizioni regolamentari.

Utilizzo di Long Code e Short Code

La ricezione di un SMS (così come le comunicazioni a due vie senza interruzioni) necessitano di un numero di ricezione (Long Code o Short Code). Retarus può richiedere o fornire questi numeri per conto del cliente, in conformità con le normative e i requisiti in vigore nel paese in questione.

Application-to-Application (A2A) messaging

I servizi SMS di Retarus sono progettati per l'invio da applicazione a persona. La messaggistica A2P è il processo di invio di messaggi mobili da un'applicazione aziendale a una persona. Se il vostro caso d'uso previsto è Application-to-Application con l'uso di SMS, sappiate che non è garantito il funzionamento e che Retarus vi può consigliare le alternative più opportune.

Numeri dedicati

Il cliente acquisisce un Long Code o uno Short Code, oppure Retarus lo acquisisce per conto del cliente, ed è utilizzato dal cliente in esclusiva.

Numeri condivisi

I Long Code e gli Short Code possono essere utilizzati da parti diverse, non correlate tra loro. In alcuni casi, le norme in vigore impongono l'utilizzo di uno Short Code condiviso (ad esempio, per gli STOP-SMS in Francia). La parte alla quale viene inviato un messaggio utilizzando un numero condiviso è determinata in modo dinamico, oppure in base ai prefissi o alle parole chiave. La parte ricevente, o destinatario, è già determinata dall'aggregatore e/o da Retarus, a prescindere da chi sia il possessore del numero condiviso. Il cliente è consapevole del fatto che la determinazione dinamica dei destinatari degli SMS o del mittente iniziale, come richiesto per l'utilizzo condiviso di un numero telefonico, potrebbe non sempre essere ideale in termini di sovrapposizioni di tempo favorevoli.

Informazioni relative ai volumi di trasmissione e ai feedback sullo stato

Il volume di trasmissione è un fattore rilevante quando si selezionano e configurano i percorsi di trasmissione da utilizzare. Un aumento significativo del volume potrebbe portare a una diminuzione del throughput. Per evitare che questo accada, consigliamo di verificare regolarmente il volume di trasmissione e, se necessario, modificare gli accordi in essere con Retarus.

A prescindere dal servizio Outbound SMS utilizzato, è possibile impostare il feedback sullo stato (vale a dire le notifiche di consegna o le informazioni sullo stato dal sistema Retarus) tramite e-mail o push HTTPS. Il cliente riconosce che non è possibile trarre conclusioni, né positive, né negative, nel caso non sia fornito un feedback sullo stato. In questo caso, lo stato corrente può essere richiesto utilizzando la sezione Report nel Portale EAS, o tramite l'interfaccia SOAP / REST.

Connessione sicura

Il servizio Enforced TLS per le comunicazioni SMTP da Retarus al cliente (e-mail sullo stato da SMS2Mail e Mail2SMS) viene eseguito in base al dominio dell'e-mail del destinatario.

Per garantire l'utilizzo di Enforced TLS per altri domini, questa estensione deve essere richiesta in anticipo a Retarus.

Nel caso in cui sia utilizzato un VPN, il cliente deve informare immediatamente Retarus a proposito delle modifiche all'infrastruttura di rete (indirizzi IP, certificati, chiavi VPN ecc.) e richiedere le necessarie modifiche alla configurazione del servizio, accertandosi di farlo con il dovuto preavviso per evitare disagi e interruzioni.