

FAQ (Frequently Asked Questions)

INDICE

- Prodotto e Servizi
 - Posta
 - Fax – Sms – Messaggi vocali
 - Invio e Notifica
 - Rubrica
 - Privacy
- Pagamenti
- Procedure di installazione
- Risoluzione dei problemi

PRODOTTO E SERVIZI

Cos'è SKYPOST?

SKYPOST è un sistema di comunicazione integrata che permette di inviare comodamente dal proprio PC, in maniera facile e sicura, Posta cartacea, SMS, Fax e Messaggi Vocali.

Cosa è possibile spedire all'estero?

Attualmente è possibile spedire i fax allo stesso prezzo in tutta Europa. E' possibile spedire i fax in tutto il mondo allo stesso prezzo della tariffa domestica solo per un periodo promozionale.

Le lettere si possono spedire all'estero ed anche in questo caso senza maggiorazione del prezzo ma solo in fase promozionale.

I messaggi vocali e gli sms possono essere spediti sui telefoni di tutto il mondo.

Quali formati di foglio si possono spedire con SKYPOST?

Per ora è possibile inviare fogli in formato A4. Tra breve si potranno spedire anche fogli in formato A3.

E' possibile utilizzare il Client SKYPOST anche su Mac?

Attualmente no, la nuova versione del client sarà pronta nei prossimi mesi.

Quali sono i formati di file supportati da SKYPOST?

SKYPOST supporta i seguenti formati: clicca [qui](#) per visualizzarli. Nel caso in cui si provasse ad inviare un formato di file non supportato, SKYPOST avvisa via mail del mancato invio.

E' possibile avere dei servizi personalizzati per le proprie esigenze?

Sì, si può richiedere la modalità personalizzata.

Quali sono i volumi indicativi per poter richiedere la modalità personalizzata?

Per poter richiedere la modalità personalizzata è necessaria una spesa (ricariche) mensile di 1000€ indicativamente. Ogni situazione potrà essere valutata caso per caso.

Posta

Come fa SKYPOST ad inviare la posta?

Una volta che il file inviato dal cliente arriva al centro stampa, una macchina appositamente studiata si preoccupa di stamparlo, piegarlo, imbustarlo e affrancarlo. Dopo di che, tutte le buste vengono portate all'Ufficio Postale.

Quali tipi di lettere si possono inviare con SKYPOST?

SKYPOST permette di inviare:

- posta ordinaria
- posta prioritaria
- raccomandata semplice
- raccomandata con ricevuta di ritorno
- bollettini postali

E' possibile decidere di inviare una lettera a colori o in bianco e nero?

Si.

E' possibile scegliere di inviare una lettera stampata solo sul fronte o fronte/retro?

Si.

È possibile allegare un file presente sul proprio computer?

Si, con SKYPOST si può scegliere di scrivere il testo della lettera nell'apposito spazio o di allegare un file esistente.

SKYPOST mantiene la formattazione del file allegato?

Si.

Quale formato di lettera è possibile spedire con SKYPOST?

Il formato standard che si può spedire con SKYPOST è quello della lettera commerciale, ovvero 10,5 x 22 cm

Altri formati sono disponibili richiedendo la modalità personalizzata.

Quanti fogli per lettera è possibile inviare con SKYPOST?

Con SKYPOST è possibile inviare fino a 200 fogli per lettera.

E' possibile inviare una lettera con carta intestata?

Si, è sufficiente che il file allegato (cioè quello che verrà spedito) sia stato creato sulla carta intestata. Per esempio, si può inviare un documento word contenente il logo o l'intestazione aziendale.

È possibile personalizzare la carta e le buste?

Si, se si dispone della modalità personalizzata.

E' possibile fare la stampa unione?

Si, se si dispone della modalità personalizzata. Nella versione standard, SKYPOST prende in input solo file già completi.

Posso spedire documenti firmati?

Si, basta scansionare la firma e/o il timbro della società ed "incollarlo" al file da allegare per l'invio.

Come mi devo comportare nel caso in cui sia necessaria una firma autografa dei documenti?

Attualmente la firma autografa è necessaria esclusivamente per notifiche e multe.

Fax – Sms – Messaggi vocali

Come vengono inviati i Fax?

SKYPOST compie 3 tentativi di invio a distanza di circa 15 minuti l'uno dall'altro. In seguito compie 2 tentativi ogni 2 ore fino all'ottava ora. In caso di errore (caduta della linea, numero di

telefono non valido, risposta alla chiamata da parte di un utente e non di un apparecchio fax, apparecchio spento o linea occupata, etc.), SKYPOST avvisa via mail del fallimento dell'invio.

È possibile inviare file pdf via fax?

Sì, tranne nel caso dei file pdf protetti, in quanto non possono essere convertiti in tiff.

È possibile inviare fax con la carta intestata?

Sì, è sufficiente che il file allegato (cioè quello che verrà spedito) sia stato creato sulla carta intestata. Per esempio, si può inviare un documento word contenente il logo o l'intestazione aziendale

Quali gestori utilizza SKYPOST per inviare gli SMS?

SKYPOST si affida ai gestori di telefonia mobile italiana per garantire al massimo l'efficienza del servizio.

Per quale motivo SKYPOST ha scelto di affidare l'invio di posta, Fax e SMS solo ad aziende italiane?

L'azienda proprietaria del sistema SKYPOST è italiana e si assume la responsabilità delle proprie attività sull'ambiente circostante in quanto, per la Nostra impresa, la responsabilità sociale rappresenta un valore fondamentale.

Cercheremo di coinvolgere l'ambiente esterno a noi più vicino fintantoché ci sarà possibile.

Cosa sono i messaggi vocali?

I messaggi vocali, utilizzati soprattutto dalle aziende per fare marketing, ma non solo, possono essere messaggi audio preregistrati oppure testi di arbitraria lunghezza convertiti automaticamente da SKYPOST in voce, tramite operazioni di sintesi vocale.

A chi si possono inviare messaggi vocali?

E' possibile inviare messaggi vocali sia a telefoni fissi sia a cellulari.

Come vengono inviati i messaggi vocali?

SKYPOST compie 5 tentativi di invio, a distanza di 2 minuti l'uno dall'altro. Nel caso in cui il destinatario non risponda, abbia il telefono spento o occupato o il numero non sia valido, SKYPOST avvisa via mail del mancato recapito del messaggio vocale.

Invio e Notifiche

È possibile avere delle conferme certificate sull'avvenuto recapito di ciò che ho spedito?

La certezza che ciò che si è inviato sia stato consegnato avviene con una mail di notifica per l'**SMS Notification** e per tutti i **Fax** e per i **Messaggi Vocali**.

Una mail di notifica avvisa quando la **Posta** viene recapitata all'Ufficio Postale.

È possibile controllare lo stato di consegna di una raccomandata?

Sì, nella mail di notifica dell'avvenuta consegna all'ufficio postale della raccomandata e della raccomandata AR viene comunicato il codice di invio. Collegandosi al sito delle Poste Italiane (<http://www.poste.it/online/dovequando/raccomandata.shtml>) e inserendo tale codice nell'apposito spazio è possibile controllare lo stato di consegna.

Quando invio una raccomandata AR, viene recapitata la ricevuta di ritorno?

Certo, la ricevuta di ritorno viene inviata al mittente della raccomandata.

Se invio moltissime comunicazioni, ricevendo la notifica per ognuna, alla mia casella di posta arriveranno centinaia di mail di notifica?

Per ogni comunicazione inviata (tranne nel caso degli sms Fast e Normal), SKYPOST invia una mail di notifica della consegna.

Per gestire in modo efficace grandi quantitativi di messaggi in arrivo, impostare le “Regole Messaggi” dal menu “Strumenti” di Outlook Express in modo che tutte le comunicazioni provenienti da SKYPOST vengano indirizzate ad una cartella appositamente creata.

Se installo SKYPOST su due computer diversi ma utilizzando lo stesso codice di licenza, è possibile impostare due email diverse a cui verranno inviate le notifiche?

No, la mail di notifica arriveranno all’indirizzo con il quale ci si è registrati a SKYPOST. Se si desidera che le notifiche arrivino a due email diverse, è necessario avere due licenze e registrarsi con due diversi indirizzi.

Se voglio cambiare l’email alla quale arrivano le notifiche come posso fare?

E’ necessario contattare l’ufficio tecnico chiamando il numero 393.9708892

È possibile che qualche invio non vada a buon fine?

Si, ma in questo caso e per tutte le modalità, SKYPOST avvisa il cliente che non è stato possibile inviare quanto richiesto con una mail.

E’ possibile recuperare una comunicazione già spedita?

Si, SKYPOST crea in automatico un “archivio messaggi” in locale di tutte le comunicazioni inviate o pronte per esserlo (in uscita). È inoltre possibile selezionare un messaggio e rinviarlo.

E’ possibile decidere di inviare una comunicazione in un determinato giorno e a un’ora prestabilita?

Si, prima di inviare il messaggio è sufficiente selezionare la data e l’ora scelte dal menù a tendina in basso (denominato Data spedizione/elaborazione)

Una volta inviato un messaggio, se si è deciso di posticiparne l’invio, è possibile eliminarlo in modo che non venga spedito?

No, una volta inviati i messaggi non possono essere annullati perché sono elaborati dal server e il credito viene prenotato ai vari operatori (telefonici, di fax o di stampa).

Se ho inviato dei messaggi con l’invio posticipato e nel frattempo, inviando altre comunicazioni, il mio credito si esaurisce, qui messaggi verranno inviati comunque?

Se vengono spediti dei messaggi posticipati e al momento dell’invio non c’è sufficiente credito, viene inviata una mail al cliente per ogni messaggio non inviato con allegato il pdf del messaggio che si voleva spedire.

Rubrica

E’ possibile importare una rubrica?

Si, si può importare una rubrica in formato CSV oppure la rubrica di outlook o quella del computer.

È possibile esportare la rubrica di SKYPOST?

Si, SKYPOST permette di esportare la propria rubrica creando un file in formato CSV.

E’ possibile suddividere i contatti in sottogruppi?

Si, inserendo nello spazio “Note” una parola chiave che contraddistingua il contatto, esso verrà inserito automaticamente nel gruppo rappresentato da quella parola

E' possibile inviare lettere, fax, sms e messaggi vocali multipli (a più destinatari contemporaneamente)?

Si, basta selezionare nella rubrica tutti i destinatari desiderati o aggiungerne di nuovi.

Privacy

C'è il rischio che qualcuno legga i dati che invio durante la loro trasmissione?

Assolutamente no. Nel momento in cui l'utente effettua l'invio, il file viene crittografato secondo il certificato 128 bit e quindi nessuno è in grado di decifrarli.

C'è il rischio che qualcuno legga le mie comunicazioni?

Assolutamente no.

Il processo di stampa, piegatura, imbustamento e affrancatura avviene totalmente in automatico per mezzo dell'apposita macchina.

I fax vengono messi in coda nell'apposito sistema automatizzato che gestisce i fax in uscita.

Gli sms e i messaggi vocali vengono presi in consegna direttamente dal gestore del destinatario.

Quali garanzie da SKYPOST in merito alla privacy?

SKYPOST rispetta le leggi italiane ed europee attenendosi scrupolosamente alla normativa vigente. SKYPOST assicura le garanzie richieste dalla legge 196/2003 sulla tutela dei dati personali, come dichiarato nel contratto.

PAGAMENTI

SKYPOST è un costo totalmente deducibile?

- Si, la licenza (sia 149 Euro + IVA, sia 79 Euro + IVA) è deducibile al 100%
- Le ricariche sono deducibili al 100%
- Per i PROFESSIONISTI il sistema SKYPOST genera fatture di costo per fornitura servizi in ambito web che, diversamente dalle fatture telefoniche e da quelle per l'acquisto bolli, possono essere contabilizzate al 100% del costo e dell'IVA.

E' possibile provare SKYPOST prima di acquistare la licenza?

Si, dal sito, cliccando su "download", è possibile scaricare una versione prova al costo di 20 € utilizzabili interamente in traffico. E' possibile ricaricare la versione prova fino ad un massimo di 100 € dopodiché, nel caso in cui si voglia continuare ad usare SKYPOST, sarà necessario acquistare la licenza al costo di 149 €+ IVA e la ricarica desiderata.

Gli aggiornamenti di SKYPOST sono gratuiti?

Si, qualora siano disponibili aggiornamenti, SKYPOST lo segnala e permette di scaricarli gratuitamente dal sito

Quali sono le modalità di pagamento della licenza SKYPOST?

Esistono 3 diverse possibilità di pagamento:

- Pagamento on-line con carta di credito
- Bonifico bancario
- Vaglia postale

E' possibile pagare anche le ricariche con queste modalità?

Si

E' possibile pagare tramite PayPal?

Si

Cos'è PayPal?

PayPal permette a qualsiasi azienda o consumatore che disponga di un indirizzo e-mail di inviare e ricevere pagamenti in maniera sicura, conveniente ed economica. Per maggiori informazioni: www.paypal.it

La carta PostePay è accettata?

Si. La carta PostePay è accettata anche dai PayPal, in quanto fa parte del circuito VISA

Il costo della licenza è una tantum?

Si

C'è un canone annuo?

No

Ci sono costi di ricarica?

No, non c'è nessun costo di ricarica. Ricaricando, ad esempio, 20 € + IVA, si avranno a disposizione 20 € di traffico.

Come posso contattare un agente SKYPOST?

Scrivendo una mail contenente le informazioni necessarie (Indirizzo, Ragione sociale, recapito telefonico) a: commerciale@skypost.it

PROCEDURE DI INSTALLAZIONE

Coma faccio ad installare SKYPOST sul mio computer?

Manuale di installazione

Qual è la procedura di attivazione di SKYPOST?

1. Una volta effettuato il pagamento, il cliente riceverà una mail contenente il codice di 20 cifre per l'attivazione del software (se non è già stato visionato dopo aver effettuato il pagamento on-line).
2. Installare il software (va scaricato direttamente dal sito www.skypost.it/download).
3. Durante l'installazione del software verrà richiesto il codice di 20 cifre.
4. Attendere una mail di conferma e cliccare sul link.
5. Installazione completata: ora è possibile usare SKYPOST!

Perché conviene scaricare SKYPOST dalla rete?

Perché, in questo modo, si è sicuri di avere l'ultima versione e, inoltre, con una connessione ADSL, il tempo stimato di download è di circa 3 minuti.

Una volta che ho installato SKYPOST sul mio PC, è possibile installarlo anche su un altro computer?

Certo, è possibile installare SKYPOST su qualsiasi computer, utilizzando il cd o scaricandolo dal sito.

Al momento della nuova installazione, alla finestra 1 di 3, si dovrà spuntare la casella "Sono già iscritto a SKYPOST e possiedo la USERNAME e la PASSWORD per accedere al servizio".

A quel punto bisognerà inserire NOME UTENTE, PASSWORD e CODICE DI ATTIVAZIONE. Dopodiché sarà possibile usare SKYPOST utilizzando per gli invii il proprio nome utente e la propria password.

È possibile inserire SKYPOST direttamente nel software di gestione aziendale?

Si, è possibile utilizzando i Webservices.

Cosa sono i web services?

I WebServices permettono l' integrazione del sistema di comunicazione SKYPOST all'interno di altri software.

I WebServices sono attualmente fruibili dai maggiori linguaggi di programmazione, utilizzando il canale HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) o HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure) per il trasferimento dei dati, e l'XML (eXtensible Markup Language) per la codifica dei dati in input e output.

E' possibile condividere la rubrica tra tutti i computer?

Si, per poter condividere su tutti i computer la stessa rubrica è sufficiente configurare SKYPOST come segue:

- Salvare la rubrica in formato mdb in una cartella comune a tutti i computer in rete
- Aprire SKYPOST. Dal menu a sinistra scegliere Varie/Configurazione
- Spuntare la casella "Utilizza la rubrica posizionata nella seguente directory"
- Cliccare su "sfoglia" e selezionare la rubrica.

Il credito disponibile è lo stesso per tutti i computer?

Si, in quanto SKYPOST viene installato su tutti i computer utilizzando lo stesso codice. Per avere crediti differenti è necessario acquistare più licenze.

Username e password sono le stesse per tutti i computer?

Si, username e password sono le stesse in quanto fanno riferimento a un unico account. Stiamo lavorando affinché tra breve sia possibile utilizzare account differenti per lo stesso credito.

Le mail di notifica vengono inviate alla stessa email?

Le mail di notifica vengono inviate all'email con al quale ci si è attivati (username).

E' possibile conoscere le spedizioni effettuate da ogni computer?

Si, per farlo è sufficiente posizionare il database di SKYPOST in una directory comune a tutti i computer.

RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

Come mai quando inserisco la Password per inviare le mie comunicazioni mi compare un messaggio d' errore?

Dovete assicurarvi che lo username e la password inseriti siano corretti verificando anche che siano esattamente quelli da voi precedentemente scelti (minuscolo o maiuscolo)

Cosa devo fare se SKYPOST mi chiede di connettermi alla rete anche se sono già connesso?

In questo caso il problema può essere dato dal firewall:

- Probabilmente il firewall del tuo computer sta bloccando la porta di connessione. In questo caso devi aprire la porta HTTPS 443 procedendo come segue:
 1. Aprire "Risorse del computer"
 2. Cliccare sulla connessione di rete
 3. Proprietà
 4. Avanzate
 5. Impostazioni
 6. Eccezioni
 7. Aggiungi Porta
 8. Inserire. Nome: HTTPS – Numero: 443

- Nel caso in cui non ci fosse un firewall attivo sul tuo computer, è probabile che il tuo DNS non raggiunga il nostro server.

In questo caso è necessario eseguire un test della connessione:

1. Cliccare su Start/Programmi/Accessori/Prompt dei comandi
2. Dal prompt dei comandi scrivere: “ping 62.149.193.143” e premere invio
3. Se compare la scritta “Risposta da....” è corretto, il vostro computer è connesso al nostro server
4. Se invece compare la scritta “Richiesta scaduta” significa che il server di SKYPOST non è raggiungibile e bisogna contattare il provider del cliente