COMUNICATORE

Manuale utente

Versione 4.3 · Takmatel S.r.l.

Messaggi WhatsApp	Assistente IA	Campagne
Conversazioni condivise fra più operatori, presa in carico, ricerca, allegati e note interne.	Analisi degli allegati, trascrizione dei vocali, riassunto della conversazione e bozze di risposta.	Invii a lotti su WhatsApp ed email, con segnaposto personalizzati e statistiche di consegna.

Takmatel S.r.l. — Via Buzzi 16, 20017 Mazzo di Rho (MI)
www.takmatel.com — info@takmatel.it — Tel. 0293904427

Le immagini di questo manuale sono tratte dall'applicazione reale; i nomi, i numeri e i messaggi che vi compaiono sono inventati a scopo dimostrativo.

1. Come usare questo manuale

Questa guida accompagna l'operatore nelle attività quotidiane su Comunicatore: gestire le conversazioni WhatsApp, inviare messaggi e campagne, usare l'assistente IA e mantenere ordinata la rubrica. È pensata per essere consultata anche a spot: ogni capitolo è indipendente e parte dalla schermata che si vede a video.

A chi è rivolta

- **Operatore** — usa la piattaforma per rispondere ai clienti e gestire le campagne.
- **Amministratore** — oltre a tutto quanto sopra, modifica gli utenti della propria azienda, ne gestisce i tag della rubrica e cura l'Archivio IA. I capitoli riservati agli amministratori sono segnalati.

i Alcune funzioni descritte qui sono opzionali e vengono attivate per singola azienda. Se una voce di menu o un pulsante non compare, la funzione non è abilitata sul vostro account: sono servizi attivabili su richiesta, tramite il proprio amministratore.

Convenzioni grafiche

Elemento	Significato
Testo in **grassetto**	Nome esatto di un pulsante, di un campo o di una voce di menu.
Riquadro azzurro	Informazione utile o chiarimento.
Riquadro giallo	Attenzione: azione irreversibile o errore frequente.
Riquadro verde	Suggerimento pratico per lavorare meglio.

Guida rapida

Le operazioni più frequenti e dove si trovano.

Cosa devo fare	Dove	Capitolo
Rispondere a un cliente	Messaggi WhatsApp	Cap. 5
Scrivere a un nuovo numero	Messaggi WhatsApp → Nuovo Messaggio	Cap. 6
Inviare un documento o una foto	Chat aperta → icona graffetta	Cap. 7
Capire in fretta una conversazione lunga	Chat aperta → Riassunto IA	Cap. 8
Leggere un PDF ricevuto senza aprirlo	Messaggio con allegato → Analizza con IA	Cap. 8
Farsi suggerire una risposta	Chat aperta → Suggerisci risposta	Cap. 9
Segnalare che seguo io un cliente	Menu del messaggio → Prendi in carico	Cap. 10
Lasciare una nota a un collega	Chat aperta → Note interne	Cap. 10
Aggiungere o correggere un contatto	Rubrica	Cap. 11
Ritrovare un file scambiato tempo fa	Media	Cap. 12
Scrivere a chi non ci contatta da giorni	Come un messaggio normale: ci pensa la piattaforma	Cap. 7
Inviare lo stesso messaggio a molti	Campagne → Crea	Cap. 14
Cambiare i pulsanti che vedo in chat	Profilo → Preferenze	Cap. 16

2. Panoramica

Comunicatore è la piattaforma web di Takmatel per gestire le comunicazioni aziendali verso clienti e fornitori. Funziona interamente da browser, senza installare nulla sul computer, e mette a disposizione di tutto il team un unico numero WhatsApp aziendale.

Il problema che risolve

Su un telefono normale, la chat WhatsApp aziendale è visibile a una persona sola: chi ha il telefono in mano. Se quella persona è in ferie, in riunione o ha finito il turno, i messaggi dei clienti restano lì. Comunicatore porta quelle stesse conversazioni dentro una schermata condivisa, dove più operatori vedono, rispondono e si passano il lavoro senza sovrapporsi.

Cosa si può fare

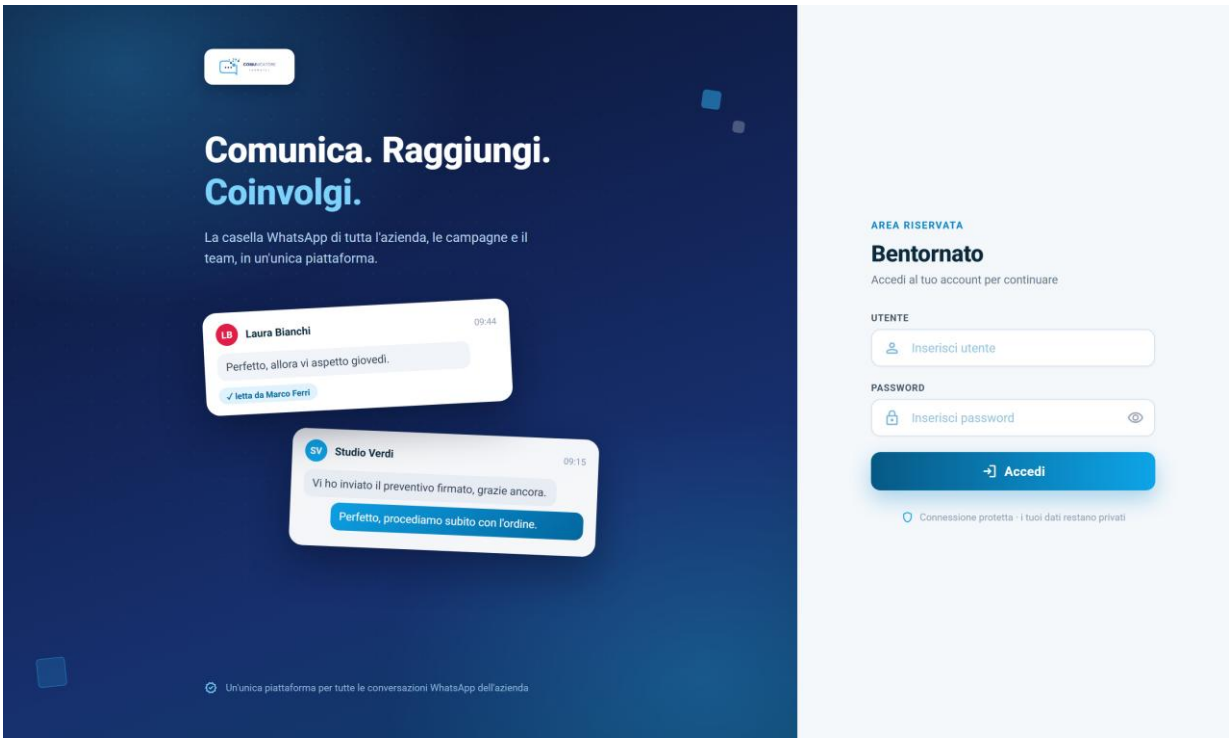
- Leggere e rispondere alle conversazioni WhatsApp aziendali da browser, in più persone.
- Sapere chi sta seguendo quale cliente, grazie alla presa in carico.
- Scambiarsi note interne su una conversazione, invisibili al cliente.
- Inviare messaggi con allegati, risposte pronte e firma dell'operatore.
- Farsi aiutare dall'assistente IA: riassunti, analisi degli allegati, trascrizione dei vocali e bozze di risposta.
- Inviare campagne a molti destinatari — WhatsApp, email o SMS — suddivise in lotti.
- Tenere in ordine la rubrica dei contatti, con importazione ed esportazione in CSV.
- Ritrovare rapidamente qualsiasi file scambiato, dall'archivio Media.

Le tre aree della piattaforma

Area	A cosa serve
Messaggistica	Chat WhatsApp, archivio Media e rubrica contatti. È l'area di lavoro quotidiana.
Campagne	Invii massivi a lotti su WhatsApp ed email, più la gestione dei template WhatsApp.
Amministrazione	Gestione degli utenti dell'azienda e Archivio IA. Riservata agli amministratori.

3. Accesso alla piattaforma

Per entrare servono l'indirizzo web fornito dall'amministratore, il proprio nome utente e la propria password. Le credenziali sono personali: ogni operazione svolta sulla piattaforma resta associata all'utente che l'ha eseguita.



La schermata di accesso: inserire utente e password, poi premere Accedi.

Come si accede

1. Aprire il browser (consigliato Google Chrome) e andare all'indirizzo della piattaforma.
2. Premere **Accedi** in alto a destra.
3. Inserire **nome utente** e **password**.
4. Al primo accesso, se richiesto, impostare una nuova password.
5. Verificare che il proprio nome compaia in alto a destra: significa che si è dentro.

! Dopo **5 tentativi errati** l'account viene bloccato automaticamente per sicurezza. Per sbloccarlo occorre rivolgersi al proprio amministratore, che ne fa richiesta all'assistenza Takmatel.

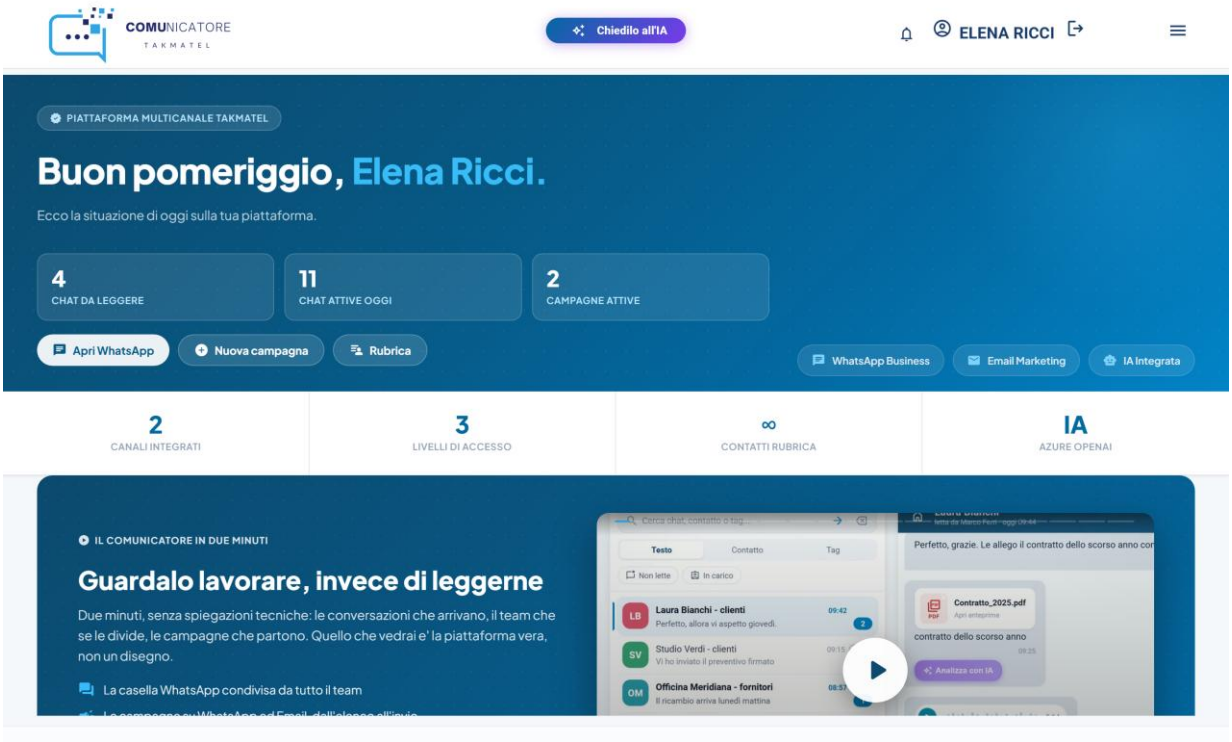
Uscire dalla piattaforma

Su un computer condiviso, al termine del lavoro premere l'icona di uscita accanto al proprio nome, in alto a destra. La sessione si rinnova automaticamente mentre si lavora e viene chiusa dopo un periodo prolungato di inattività, riportando alla pagina di accesso.

! Non condividere mai le proprie credenziali con i colleghi. Ogni azione è registrata a nome dell'utente collegato: se qualcuno usa le vostre credenziali, quelle azioni risulteranno vostre.

4. Orientarsi nell’interfaccia

Dopo l’accesso si apre la pagina iniziale, che riepiloga la situazione della giornata e offre le scorciatoie alle attività più frequenti.



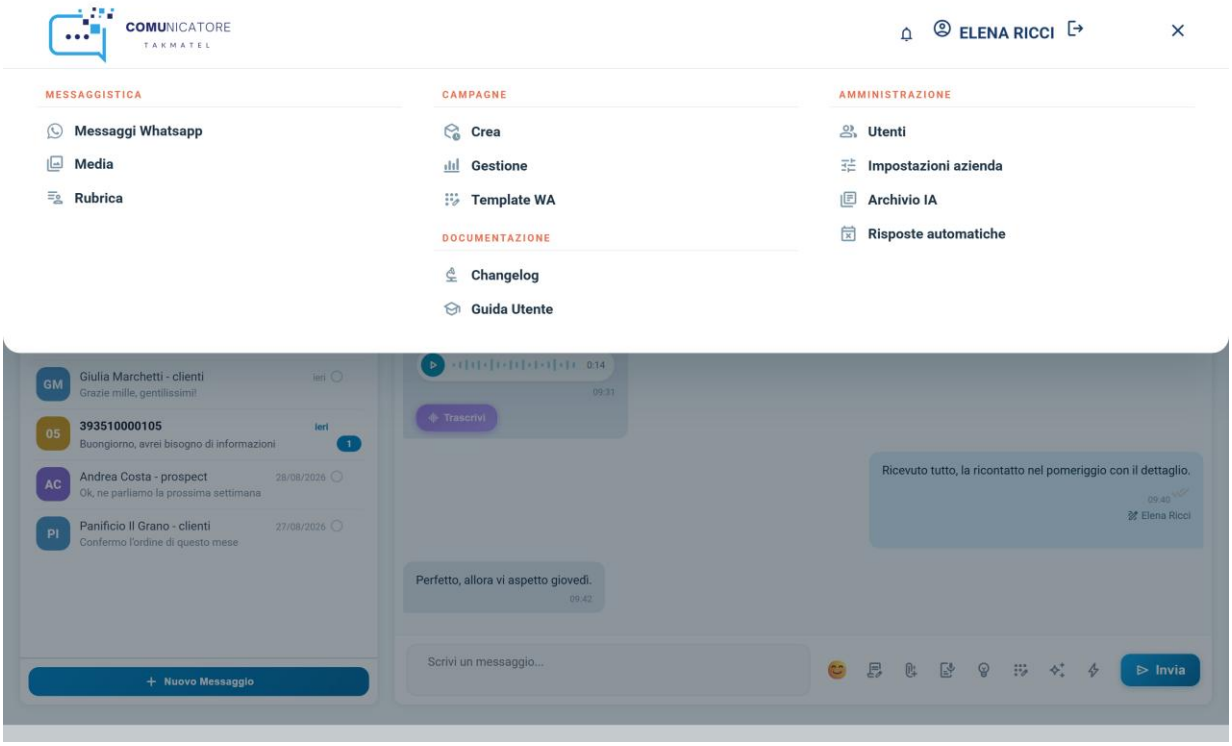
La pagina iniziale: i quattro indicatori di sintesi e le scorciatoie rapide.

Gli indicatori di sintesi

Indicatore	Cosa mostra
Chat da leggere	Conversazioni con messaggi non ancora letti da nessun operatore. Premendolo si aprono direttamente quelle chat.
Chat attive oggi	Conversazioni su cui c’è stato movimento nella giornata.
Campagne attive	Campagne in corso o programmate.
Chat urgenti	Conversazioni che l’assistente IA ha classificato come di gravità alta o critica, quando la funzione è attiva.

Il menu di navigazione

Il menu si apre dall’icona a tre righe in alto a destra e resta lo stesso in ogni pagina. Le voci sono raggruppate per area.



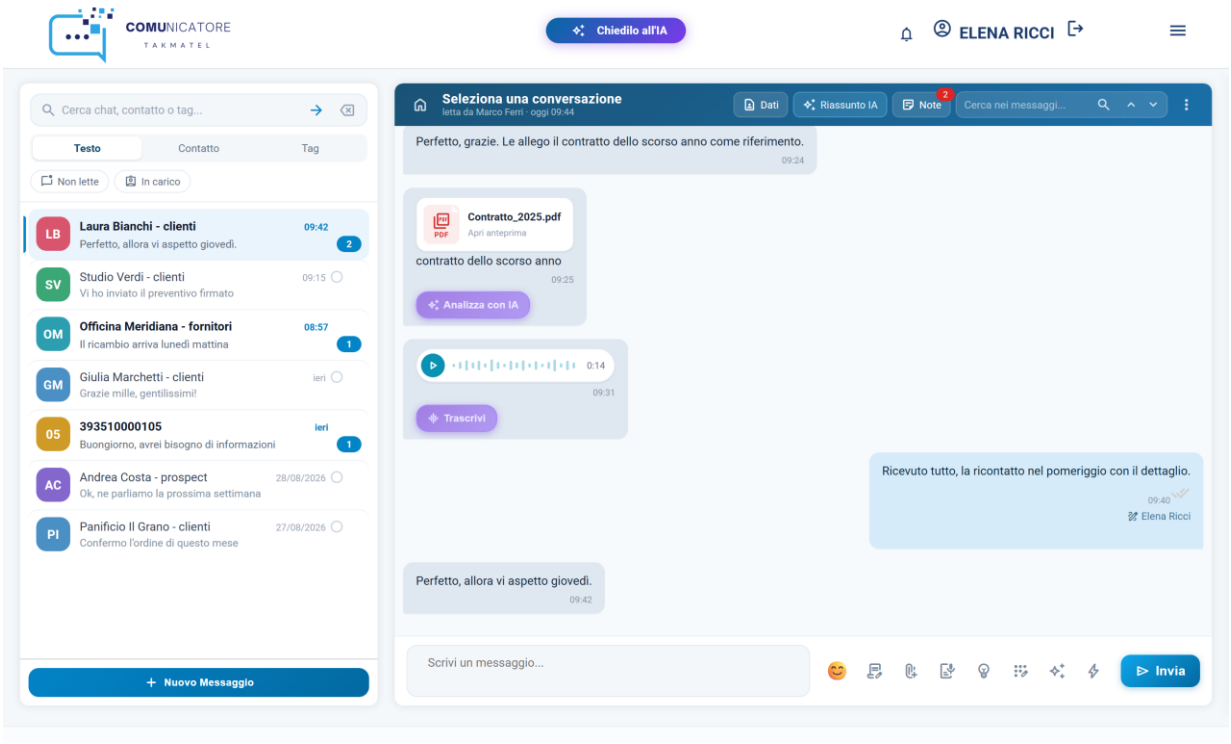
Il menu di navigazione, raggruppato per aree.

Voce	A cosa serve
Messaggi Whatsapp	La schermata di lavoro principale: lista conversazioni e chat.
Media	Archivio di tutti i file scambiati, con filtri di ricerca.
Rubrica	Elenco dei contatti dell'azienda.
Crea (Campagne)	Procedura guidata per una nuova campagna.
Gestione (Campagne)	Monitoraggio, modifica e clonazione delle campagne esistenti.
Template WA	Creazione dei modelli di messaggio approvati da Meta.
Changelog	Elenco delle novità introdotte nelle varie versioni.
Guida Utente	Questo manuale, sempre disponibile in formato PDF.
Utenti	Gestione degli operatori dell'azienda. Solo amministratori.
Archivio IA	Base di conoscenza aziendale per l'assistente. Solo amministratori.

i Il pulsante **Chiedilo all'IA**, al centro dell'intestazione, è raggiungibile da qualsiasi pagina: apre l'assistente per domande libere (vedi Cap. 8).

5. La schermata Messaggi WhatsApp

È la schermata su cui si lavora tutti i giorni. È divisa in due parti: a sinistra l'elenco delle conversazioni, a destra la conversazione aperta.



La schermata Messaggi WhatsApp: elenco conversazioni a sinistra, chat aperta a destra.

L'elenco delle conversazioni

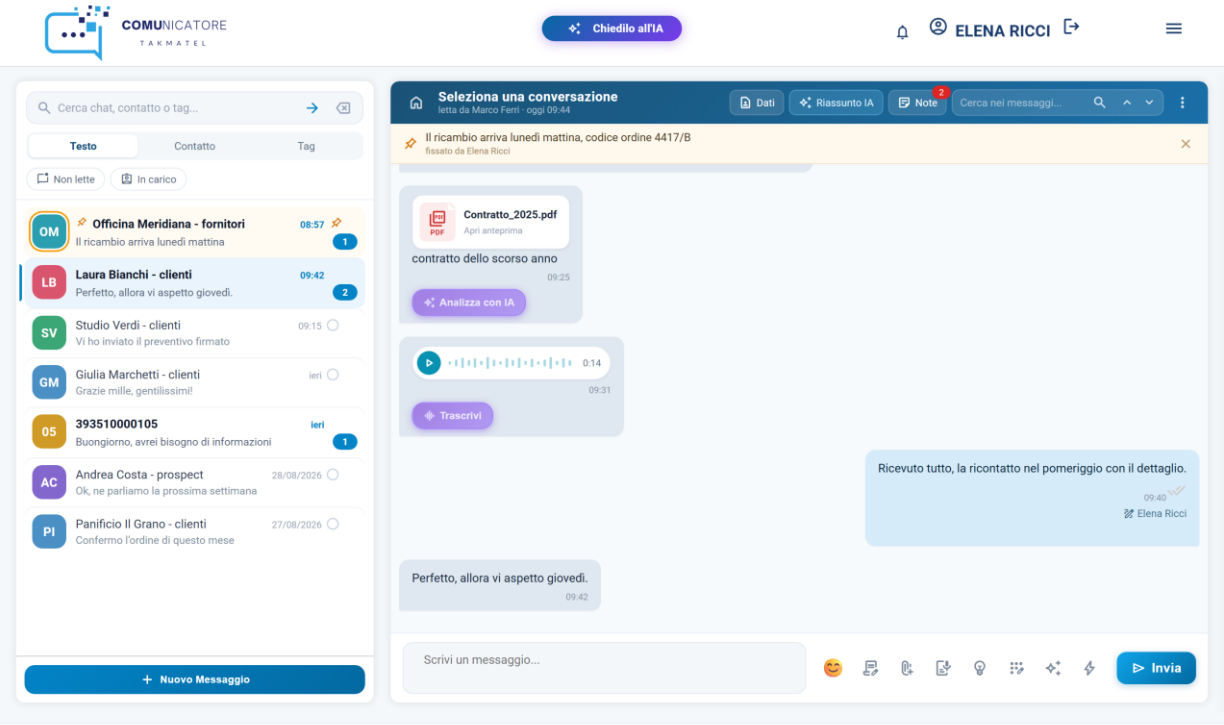
Ogni riga rappresenta una conversazione e mostra il nominativo, il tag di categoria se il contatto è in rubrica, un'anteprima dell'ultimo messaggio e l'ora in cui è arrivato.

- Il **numero rosso** indica quanti messaggi non sono ancora stati letti.
- Se il contatto **non è in rubrica** compare il solo numero di telefono al posto del nome.
- L'icona a destra permette di **segnare la chat da leggere**, per riportarla all'attenzione del team (vedi Cap. 10).
- Le conversazioni sono ordinate dalla più recente alla più vecchia, con le chat fissate sempre in testa.

Le chat fissate

Passando il cursore su una riga compare l'icona della **puntina**: fissa la conversazione in cima all'elenco, così resta a portata di mano anche quando arrivano messaggi nuovi da altri contatti. Si possono tenere fissate al massimo **tre conversazioni per volta**.

> **i** Le chat fissate valgono per **tutta l'azienda**, non per il singolo operatore: fissare una chat la porta in cima anche ai colleghi. È il modo per dire al team "questa è la priorità di oggi".



Una chat fissata in cima all'elenco e, sopra la conversazione, la riga del messaggio fissato.

Cercare fra i messaggi

In alto a sinistra il campo di ricerca lavora su tre criteri, selezionabili con le tre schede sotto di esso. Dentro al campo, la freccia avvia la ricerca e l'icona di cancellazione rimuove tutti i filtri attivi.

Criterio	Cerca fra
Testo	Il contenuto dei messaggi scambiati.
Contatto	Il nominativo o il numero di telefono.
Tag	La categoria assegnata al contatto in rubrica (es. clienti, fornitori).

Sotto le schede ci sono i due filtri rapidi: **Non lette** mostra solo le conversazioni con messaggi da leggere, **In carico** solo quelle assegnate a sé stessi. Si attivano e si spengono con un clic e si possono usare insieme alla ricerca.

L'intestazione della conversazione

Nella barra blu sopra la chat si trovano, da sinistra, il pulsante per tornare all'inizio della conversazione, le iniziali del contatto, il nominativo con l'indicazione di chi ha letto per ultimo, e i pulsanti di contesto.

Pulsante	Funzione
In rubrica	Compare solo se il contatto non è ancora salvato: apre la finestra di inserimento rapido con numero e nominativo già compilati.
Dati	Compare se il contatto è già in rubrica: apre il pannello con i suoi dati e un'icona per copiare ciascun campo con un clic.
Riassunto IA	Genera il riassunto della conversazione (vedi Cap. 8).
Note	Apre le note interne della chat, visibili solo agli operatori (vedi Cap. 10).
Cerca nei messaggi	Evidenzia le parole trovate nella conversazione aperta; le due frecce spostano da un risultato al successivo.

Icona ⋮	Menu delle azioni meno frequenti. Da qui si nasconde l'intera conversazione: è l'operazione più drastica della pagina ed è per questo che non sta fra i pulsanti in chiaro.

i Le **notifiche** dei nuovi messaggi si attivano dalla campanella nell'intestazione dell'applicazione, in alto: vale per tutte le pagine, non solo per la chat aperta.

i La schermata si aggiorna da sola quando arriva un messaggio nuovo: non serve ricaricare la pagina né premere alcun tasto.

6. Leggere e rispondere

Aprire una conversazione

Cliccare una riga nell'elenco a sinistra: la conversazione si apre a destra e i messaggi vengono marcati come letti per tutto il team. Se la chat contiene molti messaggi, la visualizzazione parte dai più recenti.

Rispondere

1. Scrivere il testo nel campo **Scrivi un messaggio…** in fondo alla chat.
2. Premere **Invia**.

Il messaggio appare subito nella conversazione con l'icona di attesa, e si aggiorna da solo quando WhatsApp conferma la consegna.

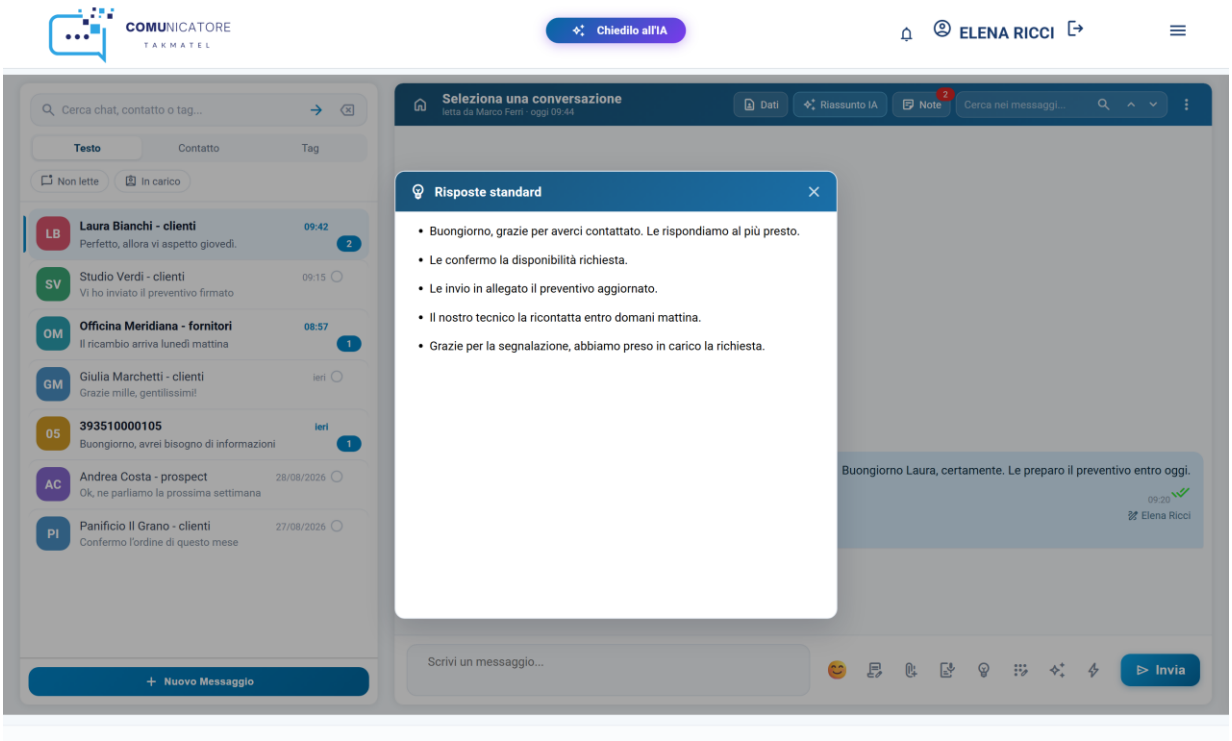
I pulsanti sotto il campo di scrittura

Pulsante	Funzione
Emoji	Inserisce faccine e simboli nel testo.
Firma	Aggiunge in fondo al messaggio il nome dell'operatore, così il cliente sa con chi sta parlando. Resta attiva finché non la si spegne: quando lo è, il pulsante è azzurro.
Allega file	Apre la finestra per inviare documenti o immagini (vedi Cap. 7).
Speech-to-text	Detta il messaggio a voce invece di scriverlo.
Risposte standard	Sceglie una frase pronta fra quelle aziendali.
Template personalizzati	Invia un modello approvato da Meta (vedi Cap. 13).
Suggerisci risposta	Chiede all'IA una bozza di risposta (vedi Cap. 9).

i I pulsanti visibili si scelgono dalle proprie **Preferenze** (Cap. 16): ogni operatore può tenere solo quelli che usa davvero.

Le risposte standard

Le risposte standard sono frasi già pronte, uguali per tutta l'azienda, utili per le comunicazioni ricorrenti. Premendo il pulsante si apre l'elenco: scegliendo una frase, il testo viene inserito nel punto in cui si trova il cursore, senza cancellare quanto già scritto.

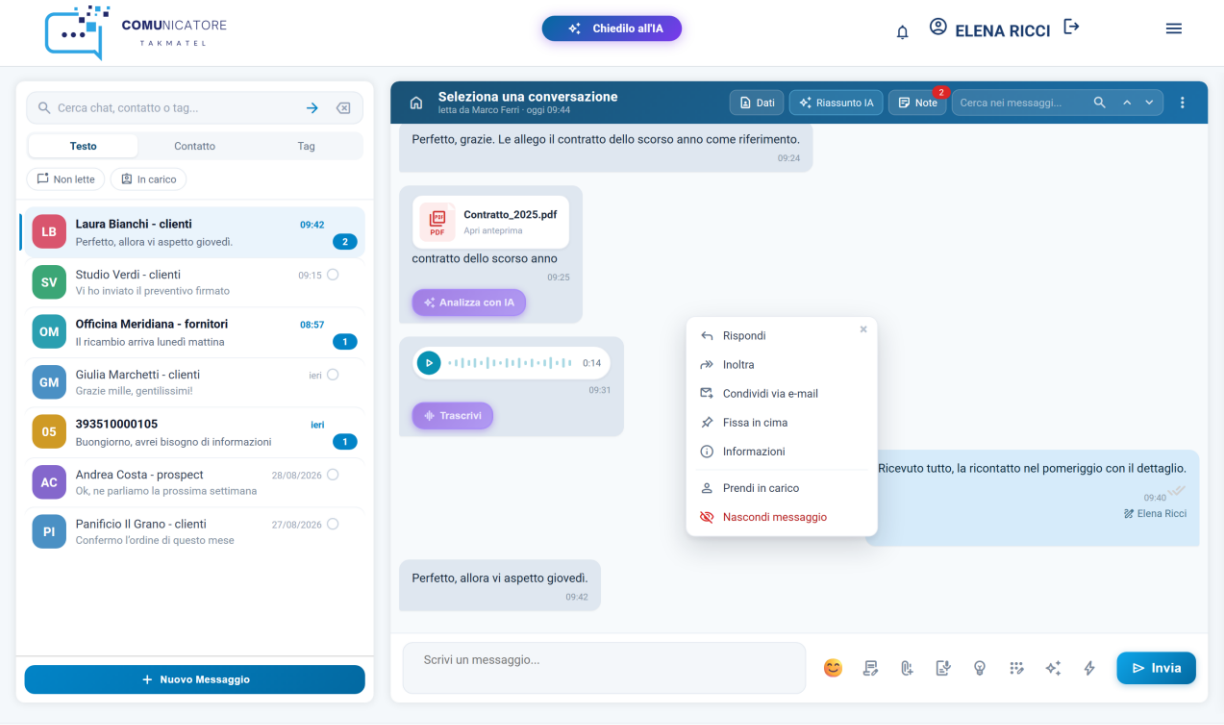


L'elenco delle risposte standard aziendali.

+ Dopo aver inserito una risposta standard, rileggerla e personalizzarla: un messaggio adattato al cliente è sempre più efficace di uno identico per tutti.

Rispondere citando un messaggio

Per rispondere a un messaggio specifico, passare il cursore sopra di esso e premere l'icona del menu che compare a lato, poi scegliere **Rispondi**. Il messaggio originale viene citato nella risposta, come su WhatsApp.



Il menu delle azioni disponibili su un singolo messaggio.

Azione	Quando usarla
Inoltra	Per mandare il messaggio a un altro destinatario WhatsApp.
Rispondi	Per rispondere citando quel messaggio specifico.
Condividi via E-Mail	Per inoltrare il contenuto del messaggio via posta elettronica.
Prendi in carico	Per segnalare al team che si sta seguendo quella richiesta (Cap. 10).
Nascondi	Per togliere il messaggio dalla visualizzazione.

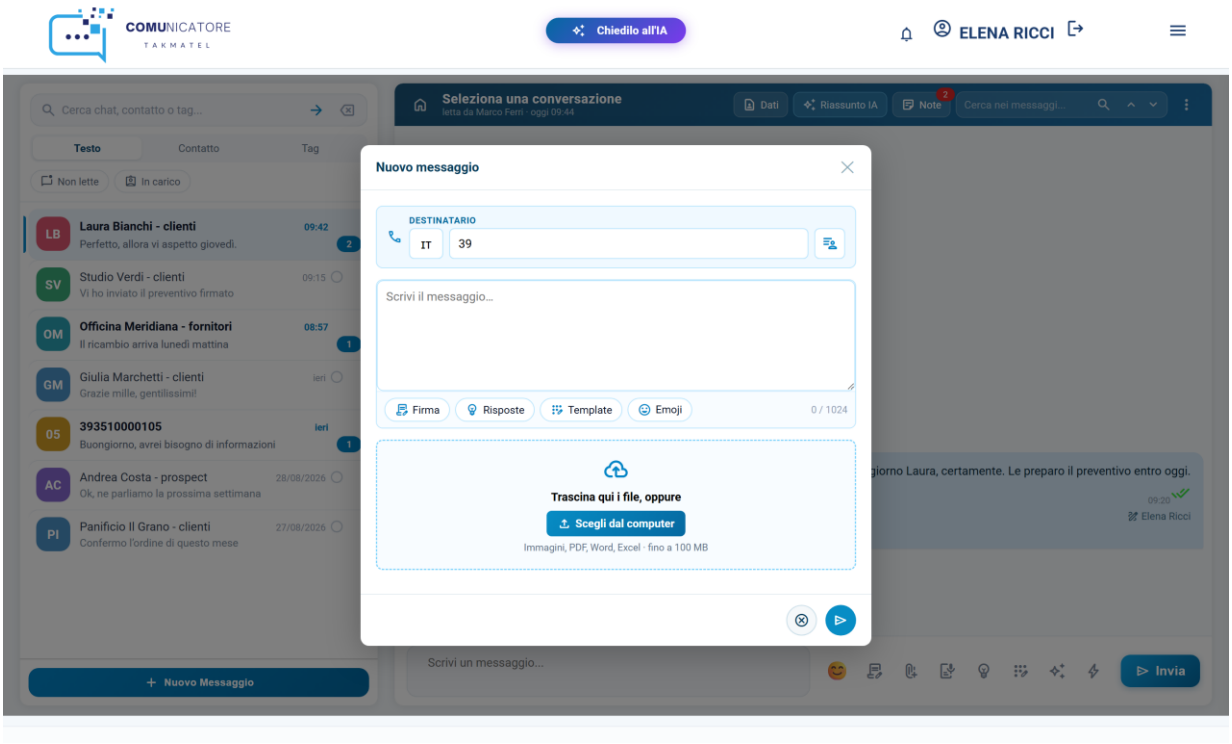
Gli stati di consegna

Icona	Significato
Una spunta grigia	Messaggio inviato, non ancora consegnato al telefono del destinatario.
Due spunte grigie	Messaggio consegnato al telefono del destinatario.
Due spunte verdi	Messaggio letto dal destinatario.

i L'assenza delle spunte verdi non significa che il messaggio non sia stato letto: molti utenti disattivano le conferme di lettura sul proprio telefono.

7. Inviare un nuovo messaggio

Per scrivere a un numero con cui non c'è ancora una conversazione aperta, premere **+ Nuovo Messaggio** in fondo all'elenco delle conversazioni.



La finestra Nuovo messaggio: destinatario, testo e allegati.

1. Scegliere il **prefisso internazionale** dal menu a bandiere e digitare il numero del destinatario, oppure premere l'icona della rubrica per cercarlo fra i contatti salvati.
2. Scrivere il testo del messaggio.
3. Se necessario, allegare uno o più file trascinandoli nel riquadro o premendo **Scegli dal computer**.
4. Premere il pulsante **Invia**.

Il formato del numero

Il numero va inserito con il prefisso internazionale e senza spazi, trattini o lo zero iniziale. Per l'Italia il prefisso è **39**: il numero 351 000 0101 si scrive quindi **393510000101**. Senza prefisso corretto il messaggio non viene recapitato.

> ! Il destinatario deve avere un account WhatsApp attivo su quel numero. Se il numero non è registrato su WhatsApp, il messaggio non può essere consegnato.

La finestra delle 24 ore

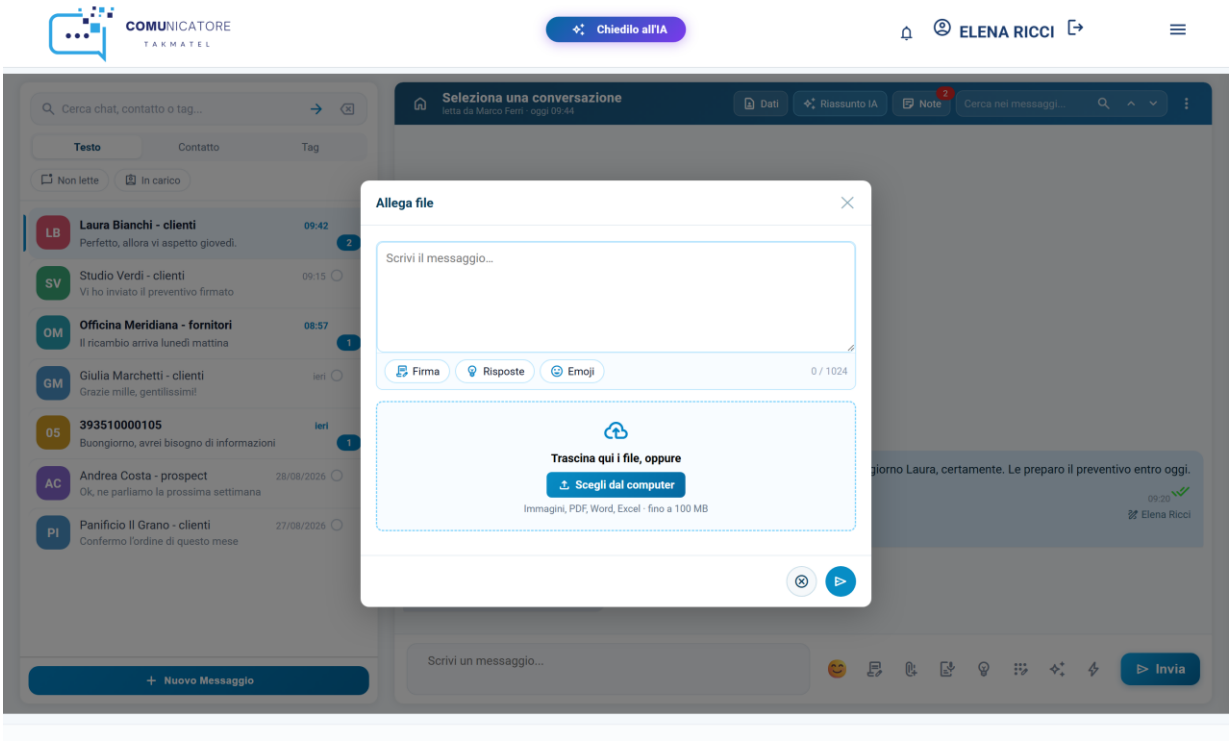
WhatsApp permette di scrivere liberamente a un cliente solo entro **24 ore** dal suo ultimo messaggio. Oltre quel termine, la conversazione va riaperta con un messaggio di formato particolare, previsto dalle regole di Meta.

> **i Non è una cosa di cui occuparsi.** La piattaforma riconosce da sola quando la finestra è chiusa e riapre la conversazione nel modo corretto: si scrive il messaggio e si preme Invia come sempre. La configurazione necessaria è già predisposta da Takmatel.

8. Inviare e ricevere allegati

Allegare un file a una conversazione aperta

Con la chat aperta, premere l'icona a forma di **graffetta** nella barra sotto il campo di scrittura: si apre la finestra **Allega file**, già impostata sul destinatario della conversazione corrente.



La finestra Allega file, aperta da una conversazione in corso.

1. Scrivere un testo di accompagnamento, se serve. È facoltativo.
2. Trascinare i file nel riquadro tratteggiato oppure premere **Scegli dal computer**.
3. Premere **Invia**.

Sono ammessi immagini, PDF, documenti Word ed Excel, fino a **100 MB** per file. È possibile selezionare più file in una volta sola: vengono inviati in sequenza.

> **i** In questa finestra non compare il pulsante **Template**: qui si sta già scrivendo a un destinatario preciso, con testo libero. Restano disponibili Firma, Risposte ed Emoji.

Aprire un allegato ricevuto

Gli allegati ricevuti compaiono direttamente nella conversazione: le immagini come anteprima, gli altri file come una scheda con l'icona del formato — rossa per i PDF, blu per Word, verde per Excel, viola per i video — il nome del file e, sotto, cosa succede premendola: **Apri anteprima** per i PDF, **Riproduci** per i video. Cliccando si apre a schermo intero, con la possibilità di scaricare il file.

> **i** Certi telefoni inviano i file rinominati con un codice, che come nome non direbbe niente a nessuno. In quel caso al posto del codice compare il tipo di file: "Documento Word", "Video", "Foglio di calcolo".

Ritrovare un file inviato tempo fa

Per cercare fra tutti i file scambiati, senza scorrere le conversazioni, usare l’archivio **Media** descritto al Cap. 12.

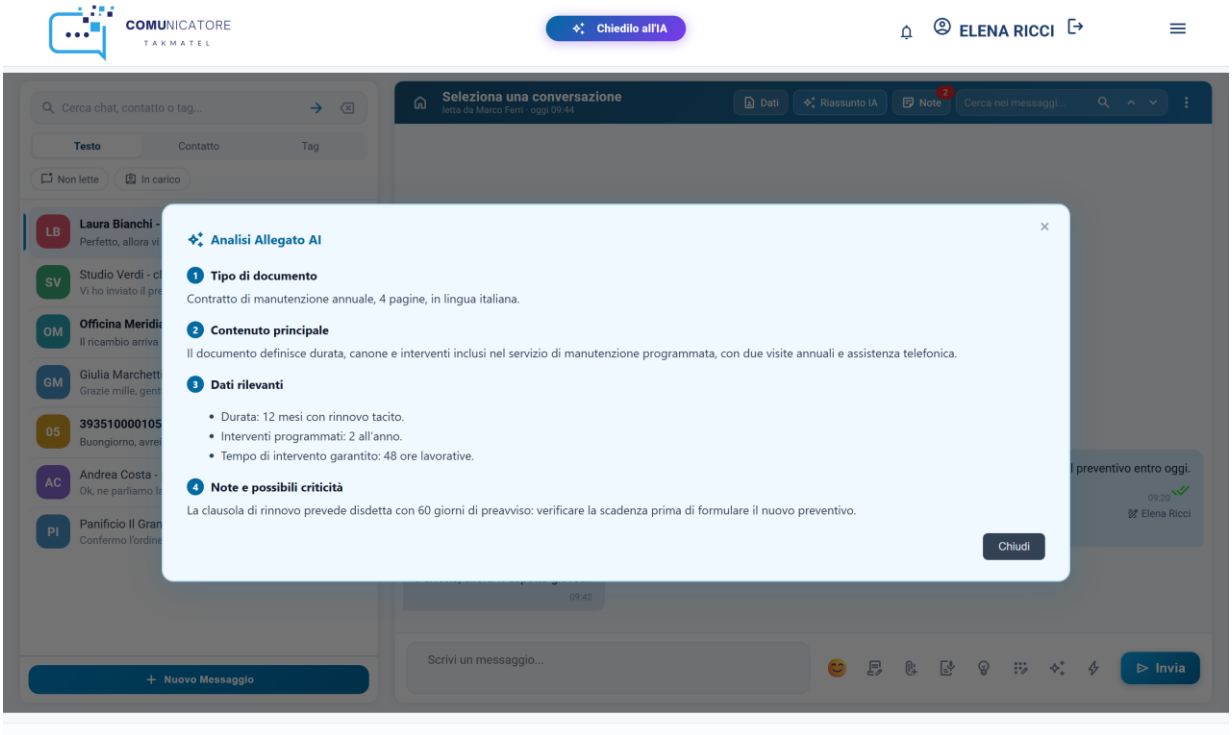
9. L’assistente IA

Comunicatore integra un assistente basato su intelligenza artificiale che aiuta a leggere più in fretta ciò che arriva e a preparare le risposte. Si usa da quattro punti diversi, a seconda di cosa serve.

Funzione	Dove si trova	A cosa serve
Analizza con IA	Sotto un messaggio con allegato	Riassume il contenuto di un documento o descrive un’immagine.
Trascrivi	Sotto un messaggio vocale	Converte il messaggio vocale in testo scritto.
Riassunto IA	Intestazione della chat	Riassume l’intera conversazione e suggerisce la prossima mossa.
Chiedilo all’IA	Intestazione della pagina	Assistente libero per domande, traduzioni e riscritture.

Analizzare un allegato

Sotto ogni messaggio che contiene un allegato compare il pulsante viola **Analizza con IA**. Premendolo, l’assistente legge il documento e ne restituisce una descrizione strutturata: tipo di documento, contenuto principale, dati rilevanti ed eventuali criticità.



Il risultato di Analizza con IA su un documento ricevuto.

È particolarmente utile per capire in pochi secondi se un documento lungo contiene ciò che serve, prima di aprirlo e leggerlo per intero.

> **i** L’analisi funziona su PDF con testo selezionabile, immagini e documenti Word ed Excel. Un PDF ottenuto da scansione, cioè composto da sole immagini, non può essere letto.

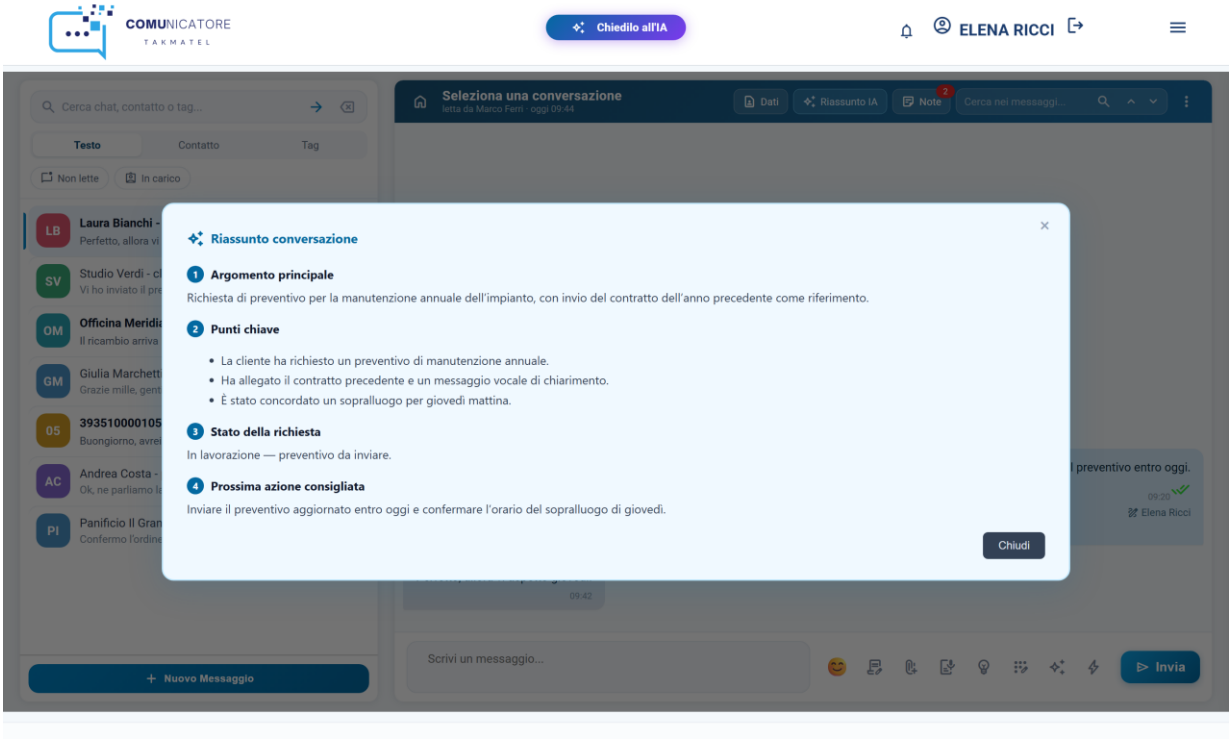
Trascrivere un messaggio vocale

I vocali si ascoltano dentro la conversazione: si preme il tondo azzurro e si può cliccare in un punto qualsiasi dell'onda per spostarsi avanti o indietro, mentre a destra resta il tempo che manca alla fine.

Sui messaggi vocali compare il pulsante **Trascrivi**, che converte il parlato in testo. Serve quando non si può ascoltare l'audio, ad esempio in un ufficio condiviso, e per ritrovare poi quel contenuto tramite la ricerca testuale.

Riassumere una conversazione

Nell'intestazione della chat il pulsante **Riassunto IA** genera una sintesi dell'intera conversazione, organizzata in argomento principale, punti chiave, stato della richiesta e prossima azione consigliata.



Il riassunto di una conversazione generato dall'assistente.

+ È lo strumento più utile quando si eredita una conversazione da un collega: in pochi secondi si capisce a che punto è la richiesta, senza rileggere decine di messaggi.

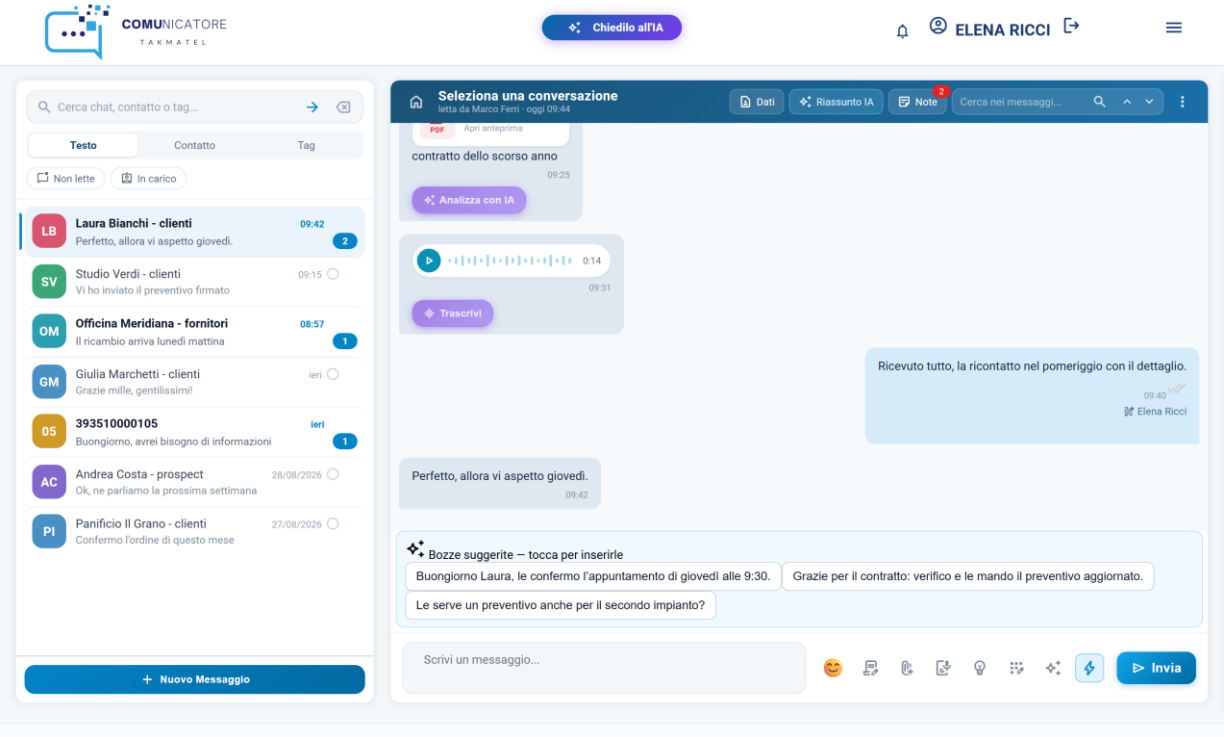
Chiedilo all'IA

Il pulsante **Chiedilo all'IA**, al centro dell'intestazione, apre un assistente libero disponibile da qualunque pagina. Può essere usato per tradurre un messaggio, riformulare un testo in modo più formale, riassumere un contenuto incollato o farsi spiegare un termine tecnico.

! Le risposte dell'IA vanno sempre rilette prima di inviarle a un cliente. L'assistente aiuta a scrivere più in fretta, ma la responsabilità del messaggio resta dell'operatore.

10. Suggerimenti di risposta

Oltre alle funzioni del capitolo precedente, l'assistente può proporre delle bozze di risposta già pronte, costruite leggendo il contesto della conversazione aperta.



Le bozze suggerite dall'assistente, sopra il campo di scrittura.

Come si usa

1. Aprire la conversazione a cui si vuole rispondere.
2. Premere il pulsante **Suggerisci risposta** nella barra sotto il campo di scrittura.
3. Compaiono fino a tre proposte nel riquadro **Bozze suggerite**.
4. Toccare la proposta più adatta: il testo viene inserito nel campo del messaggio e resta modificabile prima dell'invio.

Bozze automatiche

Accanto al pulsante ce n'è un secondo, a forma di fulmine, che attiva le **bozze automatiche**: quando è acceso — lo si riconosce perché il pulsante diventa azzurro — le proposte compaiono da sole non appena si mette il cursore nel campo di scrittura, senza doverle chiedere ogni volta. Si preme di nuovo per spegnerlo.

Se i pulsanti non compaiono

La funzione richiede due condizioni contemporaneamente:

- La **preferenza personale** deve essere attiva (Profilo → Preferenze → Mostra Suggerisci risposta).
- La funzione deve essere **attiva per la propria azienda**: è un servizio a richiesta.

Se la preferenza è attiva ma i pulsanti restano nascosti, la funzione non è abilitata sull'account: l'attivazione va richiesta tramite il proprio amministratore.

! I suggerimenti sono generati sugli ultimi messaggi della conversazione e possono contenere imprecisioni su prezzi, date e disponibilità. Vanno sempre verificati prima dell'invio.

11. Lavorare in team sulla stessa casella

Più operatori vedono le stesse conversazioni. Perché questo non generi confusione, la piattaforma mette a disposizione alcuni strumenti di coordinamento.

La presa in carico

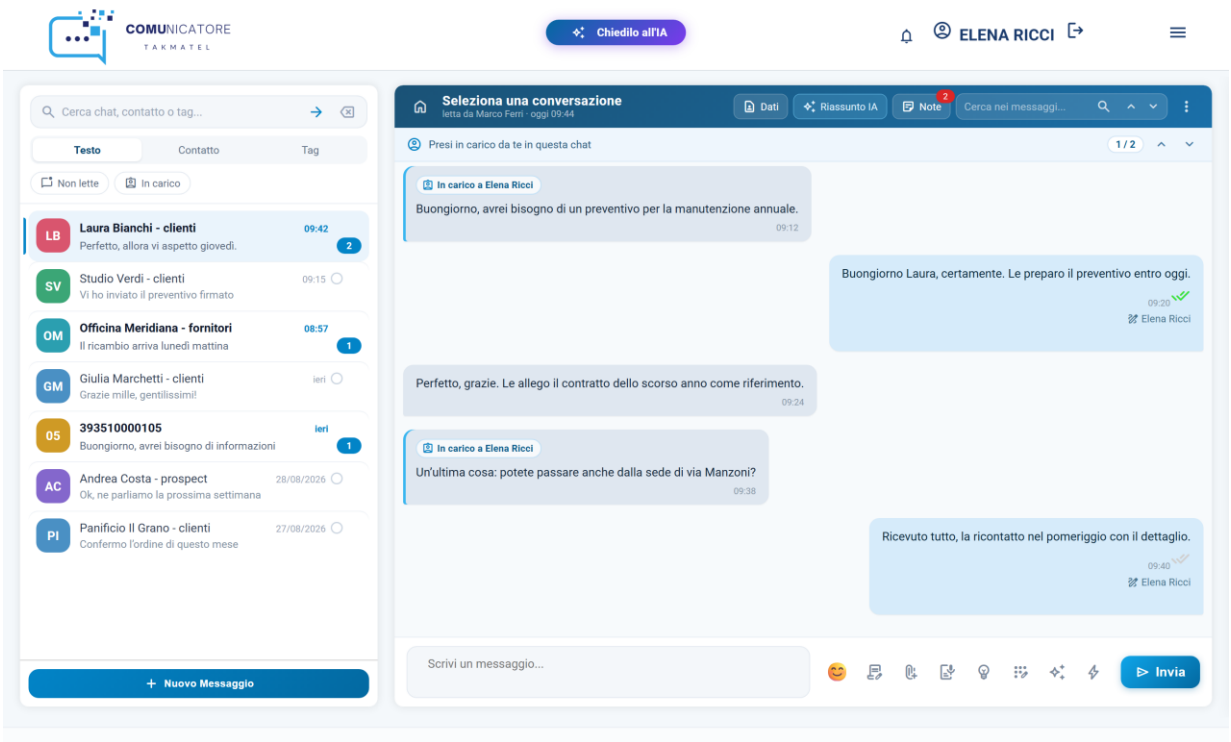
Prendere in carico un messaggio significa dichiarare al team che quella richiesta la sta seguendo un operatore preciso. Si fa dal menu del messaggio — l'icona che compare a lato della bolla passandoci sopra il cursore — scegliendo **Prendi in carico**: il nome dell'operatore compare come etichetta **in cima al messaggio**, visibile a tutti i colleghi.

- Evita che due operatori rispondano contemporaneamente allo stesso cliente.
- Rende trasparente chi sta seguendo ogni richiesta.
- Riduce il rischio che un messaggio letto resti poi senza risposta.
- Permette di filtrare l'elenco sulle sole conversazioni assegnate a sé stessi, con il filtro **In carico**.

+ Prendere in carico all'inizio della gestione, non alla fine: serve proprio a segnalare ai colleghi che di quella richiesta se ne sta già occupando qualcuno.

Ritrovare i propri messaggi presi in carico

Il filtro **In carico** porta alla conversazione giusta, ma in una chat con centinaia di messaggi non dice quale sia il messaggio preso in carico. Per questo, aprendo una conversazione in cui si ha almeno una presa in carico, compare sopra i messaggi la barra **Presi in carico da te in questa chat**: mostra la posizione (ad esempio 2 / 5) e con le due frecce si passa da un messaggio al successivo, portandolo a video ed evidenziandolo.



I messaggi presi in carico e la barra che permette di scorrerli uno dopo l'altro.

Rilasciare una presa in carico

Dallo stesso menu si sceglie **Rilascia**: il messaggio resta contrassegnato come già gestito, ma senza più il nome dell'operatore. Il rilascio si riflette subito sul filtro **In carico** e sulla barra di navigazione.

Fissare un messaggio

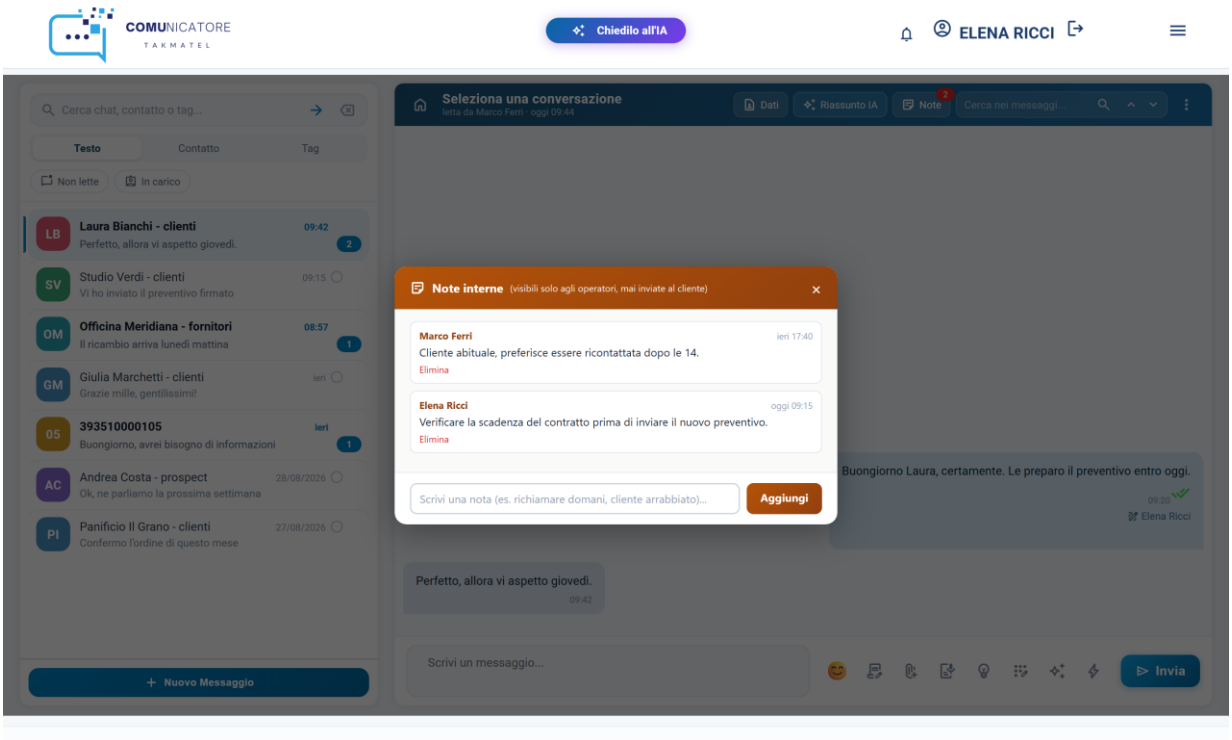
Dal menu del messaggio si può scegliere **Fissa in cima**: il messaggio viene richiamato in una riga sopra la conversazione, con la puntina e un'anteprima del testo. Cliccando quella riga la chat scorre fino al messaggio originale.

Si tiene fissato **un messaggio per conversazione** — il preventivo concordato, l'indirizzo di consegna, il codice di un ordine — e lo vedono tutti gli operatori. La puntina accanto alla riga lo rimuove dai fissati.

Le note interne

Il pulsante **Note** nell'intestazione della chat apre un blocco di appunti legato a quella conversazione. È il posto giusto per le informazioni che servono ai colleghi ma non al cliente: accordi presi al telefono, condizioni particolari, promemoria.

> **i** Le note interne **non vengono mai inviate al cliente**: restano visibili solo agli operatori della piattaforma. Rimangono anche quando la presa in carico passa a un altro collega.



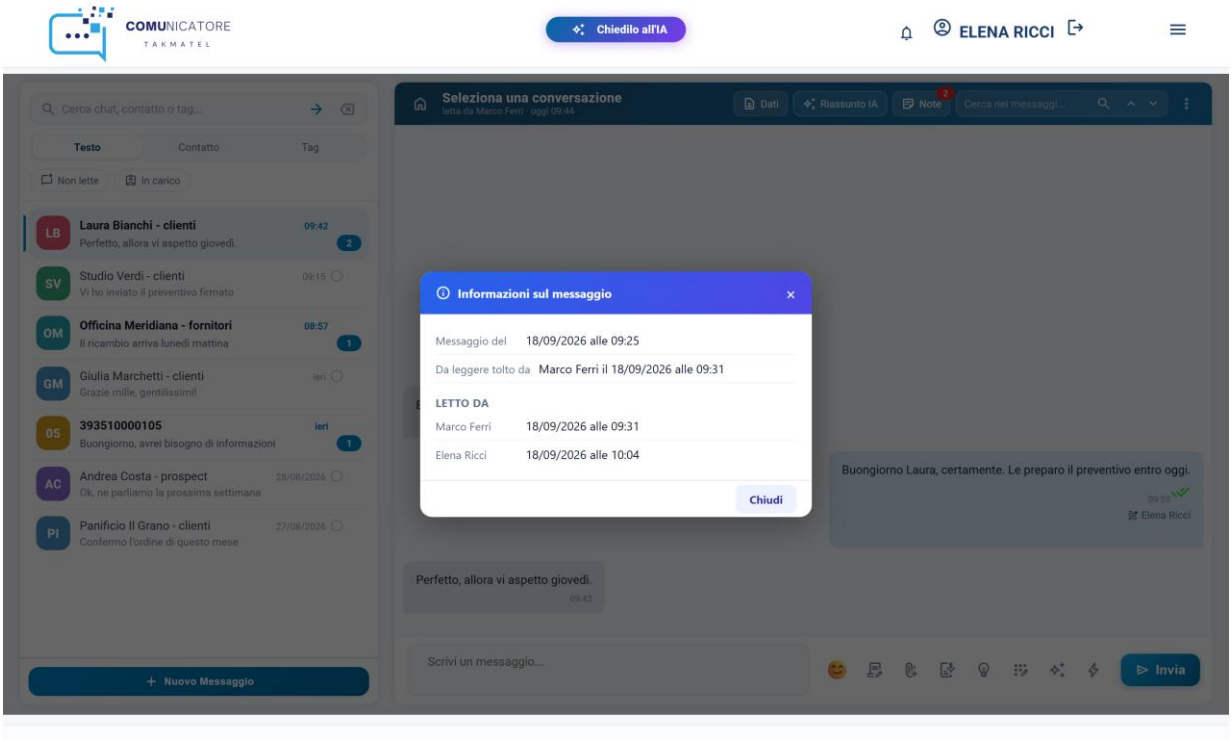
Le note interne di una conversazione, visibili solo agli operatori.

Chi ha letto un messaggio

Dal menu di un messaggio ricevuto, la voce **Informazioni** apre una finestra che racconta la storia di quel singolo messaggio: quando è arrivato, chi gli ha tolto il da leggere e quali operatori lo hanno aperto, ognuno con la propria ora.

Riga	Che cosa dice
Messaggio del	Data e ora in cui il messaggio è arrivato.

Da leggere tolto da	Il primo operatore che lo ha aperto. Se nel frattempo qualcuno ha rimesso la conversazione da leggere mentre quello era l'ultimo messaggio, compare invece chi ha tolto quella segnalazione.
Letto da	Tutti gli operatori che lo hanno visto, in ordine di tempo.



Le informazioni di un messaggio: chi ha tolto il da leggere e chi lo ha letto.

i Sui messaggi inviati la finestra mostra invece **chi lo ha scritto** e lo stato verso WhatsApp: inviato, consegnato, letto dal destinatario.

Segnare una chat da leggere

L'icona a destra di ogni riga dell'elenco permette di **segnare la conversazione da leggere**: la chat torna a mostrarsi come non letta per tutto il team. È il modo per dire "questa richiesta va ripresa", anche dopo averla già aperta.

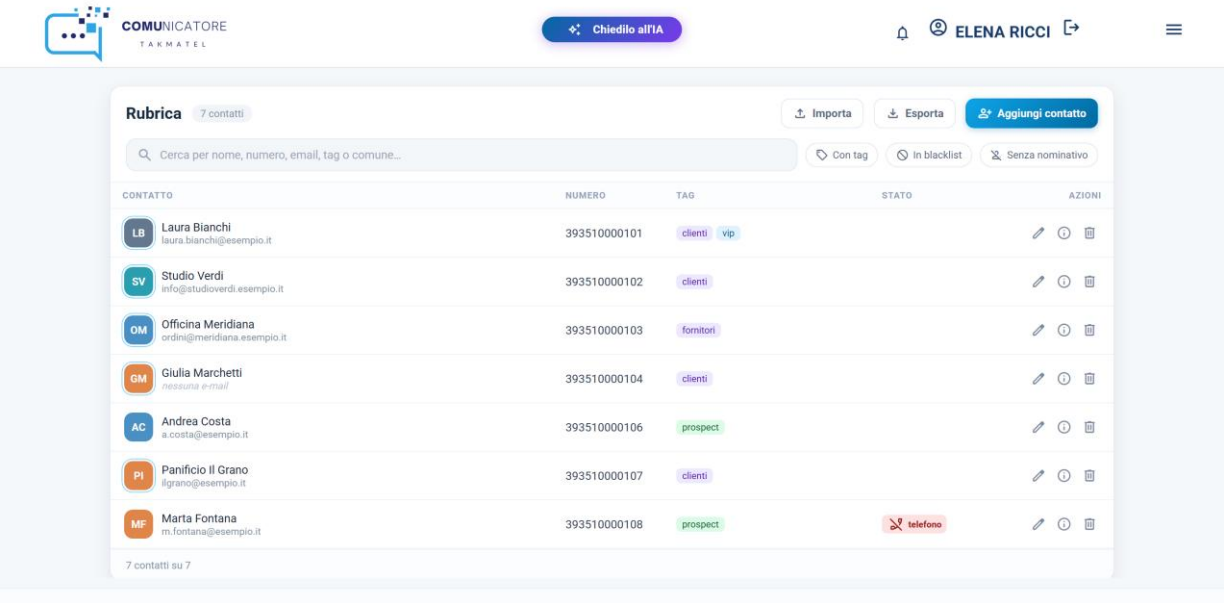
Passando il cursore sull'icona si vede chi ha messo la segnalazione. La marcatura si annulla quando un operatore apre esplicitamente la conversazione.

Aggiornamenti in tempo reale

Tutte queste informazioni si propagano immediatamente alle altre postazioni collegate: se un collega prende in carico una chat, lo si vede comparire senza ricaricare la pagina.

12. Rubrica contatti

La rubrica raccoglie i contatti dell'azienda ed è la base sia per i messaggi singoli sia per le campagne. Un contatto in rubrica compare nelle chat con il proprio nominativo invece che con il solo numero di telefono.



La rubrica contatti con le azioni disponibili su ogni riga.

Dalla rubrica alla conversazione

Cliccando la riga di un contatto si va direttamente a parlarci: se con quel numero c'è già stata una conversazione la piattaforma apre la chat, altrimenti apre la finestra **Nuovo messaggio** con il destinatario già compilato. Non serve tornare all'elenco delle conversazioni e cercarlo lì.

Operazioni disponibili

Operazione	Come si fa
Cercare un contatto	Digitare nella barra di ricerca: cerca nel nominativo, nel numero e nei tag. L'elenco è impaginato, così resta veloce anche con migliaia di contatti.
Aggiungere un contatto	Premere **+ Aggiungi** e compilare i campi. Obbligatori nominativo e numero.
Modificare un contatto	Premere l'icona della matita sulla riga del contatto.
Vedere tutti i dati	Premere l'icona informativa: mostra anche i campi anagrafici estesi.
Eliminare un contatto	Premere l'icona di chiusura. L'eliminazione è definitiva.
Scaricare il modello CSV	Premere **Scarica template** per ottenere il file con le intestazioni corrette.
Importare da CSV	Selezionare il file e premere **Importa**.
Esportare la rubrica	Premere l'icona di scaricamento accanto al titolo.

I tag

Il campo **Tag** serve a classificare i contatti (ad esempio clienti, fornitori, prospect) e un contatto può averne più di uno. I tag compaiono accanto al nominativo nell'elenco delle conversazioni, si vedono sulla riga in rubrica e permettono di filtrare le chat per categoria. L'amministratore può inoltre limitare la visibilità di un operatore a determinati tag.

La black list: contatti da non disturbare

Ogni riga della rubrica ha due segnalini, **telefono** e **e-mail**: sono la black list del contatto. Servono a dire che quella persona non vuole essere contattata su quel canale, perché l'ha chiesto, perché il numero è sbagliato o perché ci sono stati problemi.

- Si accende e si spegne cliccando il segnalino sulla riga: acceso vuol dire non contattare, spento vuol dire che il canale è libero. La modifica è immediata, non serve salvare.
- I due canali sono indipendenti: si può escludere il telefono e lasciare aperta l'e-mail.
- Il filtro **In blacklist**, in alto nella rubrica, mostra solo i contatti esclusi: è il modo per controllare la lista ogni tanto.
- Le colonne **blNumero** e **blEmail** del file CSV riportano lo stesso dato: 1 escluso, 0 contattabile. Così la black list si può preparare fuori e importare.

i La black list è una segnalazione condivisa da tutta l'azienda, non una preferenza personale: la vedono tutti gli operatori e vale per tutti.

! Il segnalino **non blocca da solo** l'invio di un messaggio scritto a mano in chat: serve a chi prepara gli invii e le campagne, e chiede attenzione prima di scrivere a quel contatto. Un cliente che ha chiesto di non essere più contattato va rispettato anche quando si apre la sua conversazione.

Importare contatti da un file CSV

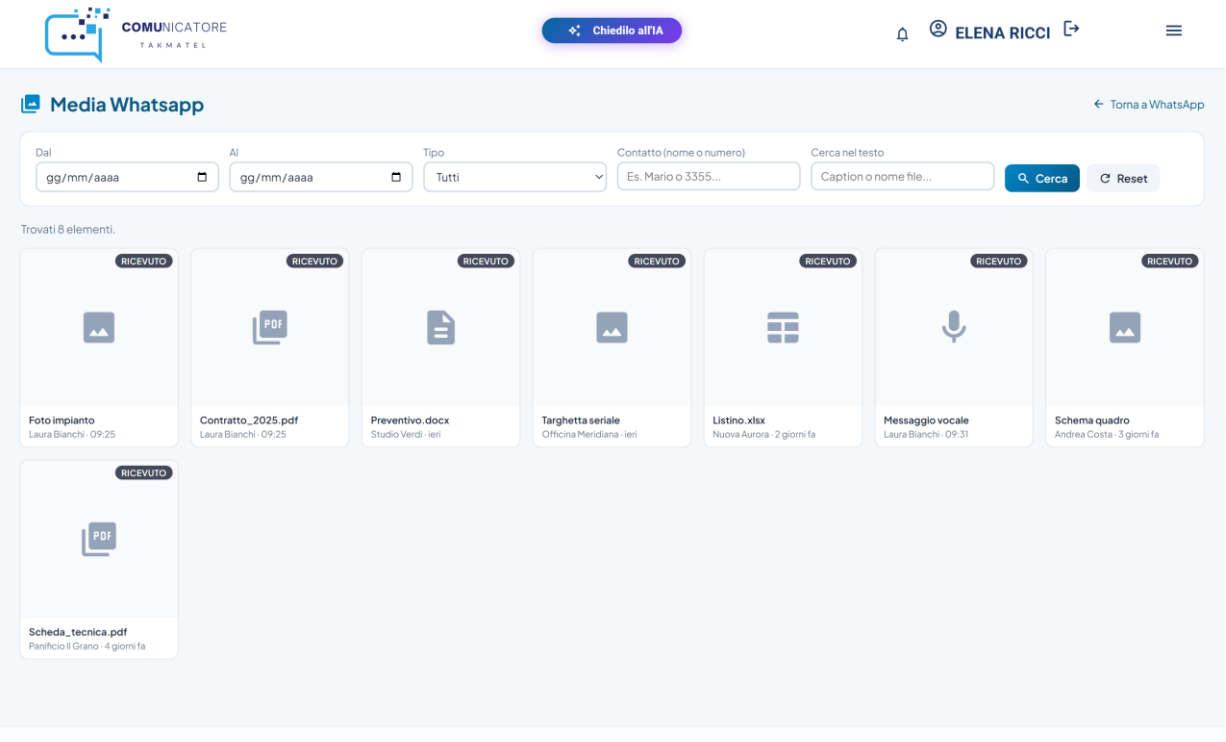
1. Scaricare il modello CSV per avere le intestazioni corrette.
2. Compilare il file: una riga per contatto.
3. Scrivere i numeri con il prefisso internazionale e senza spazi (es. 393510000101).
4. Verificare che il separatore delle colonne sia il **punto e virgola (;)**.
5. Selezionare il file e premere **Importa**.

! La casella **Elimina esistenti** cancella l'intera rubrica prima di importare. Spuntarla solo se si vuole davvero sostituire tutti i contatti: l'operazione non è reversibile.

+ Prima di un'importazione grossa, conviene esportare la rubrica attuale: si ha così una copia di sicurezza da cui ripartire in caso di errore.

13. Archivio Media

L'archivio **Media** raccoglie tutti i file scambiati nelle conversazioni: immagini, PDF, documenti, fogli di calcolo e messaggi vocali. Serve per ritrovare un file senza dover ricordare in quale chat era stato inviato.



L'archivio Media con i file scambiati.

Filtrare i risultati

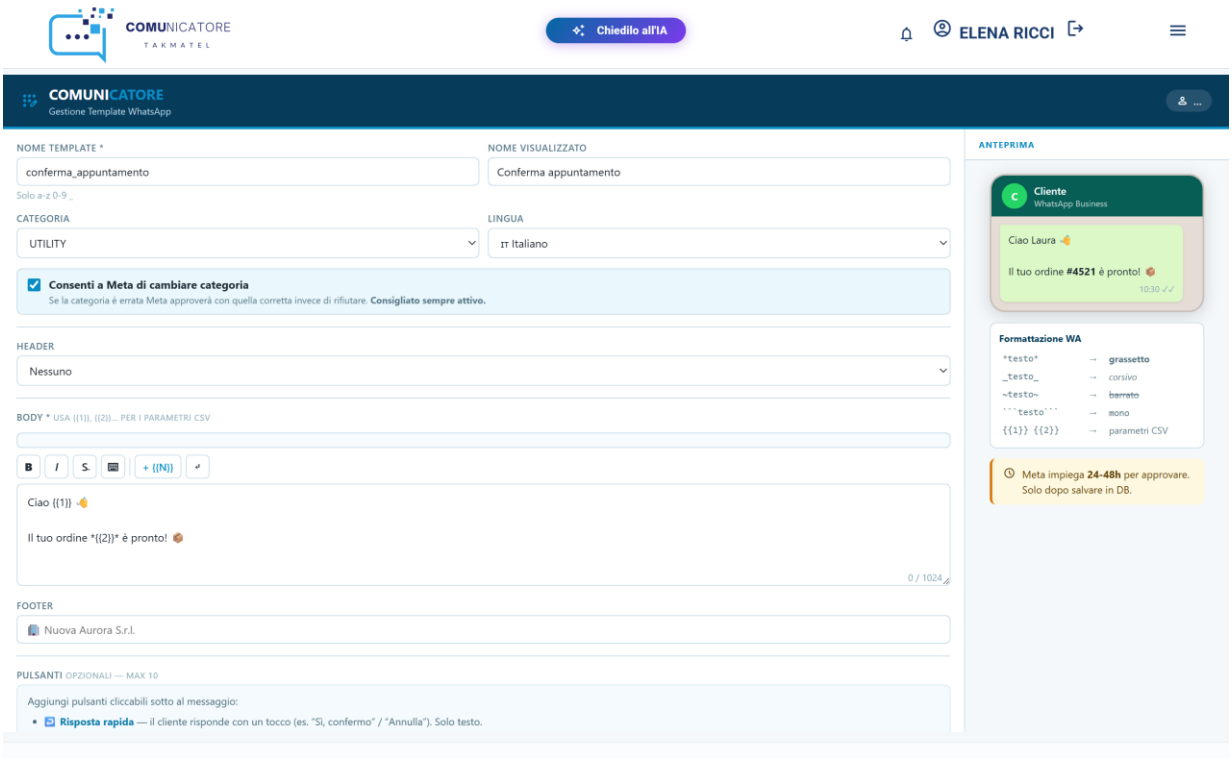
Filtro	Cosa permette
Ricerca libera	Cerca nel nome del file e nella didascalia.
Tipo	Limita a immagini, documenti o audio.
Contatto	Mostra solo i file scambiati con un determinato contatto.
Da / A	Restringe a un intervallo di date.

Cliccando su un elemento si apre l'anteprima, con l'indicazione di chi lo ha inviato, quando, e il collegamento alla conversazione di origine.

14. Template WhatsApp

I template sono messaggi con un formato pre-approvato da Meta. Servono per gli invii verso chi non ha una conversazione aperta, ed è quindi il formato usato dalle campagne WhatsApp.

> **i** I template necessari al normale funzionamento — quelli che riaprono una conversazione oltre le 24 ore — sono **già configurati da Takmatel** e vengono applicati in automatico: non richiedono alcun intervento. Questo capitolo riguarda i template **personalizzati**, che un'azienda può creare per le proprie campagne o per comunicazioni ricorrenti, e la voce di menu compare solo se la funzione è stata attivata.



La creazione di un template, con l'anteprima del messaggio a destra.

Creare un template

Campo	Come compilarlo
Nome template	Solo lettere minuscole, numeri e trattino basso (es. conferma_appuntamento). È il nome tecnico registrato presso Meta e non è visibile al cliente.
Nome visualizzato	Etichetta descrittiva mostrata negli elenchi della piattaforma.
Categoria e **Lingua**	Normalmente già impostate. L'opzione che consente a Meta di correggere la categoria conviene lasciarla attiva: riduce i rifiuti.
Header	Intestazione facoltativa: può essere un testo oppure un file (immagine, video, documento).
Body	Il testo del messaggio. I segnaposto {{1}}, {{2}}... vengono sostituiti con i dati del destinatario. Sono ammessi emoji e formattazione.
Footer	Riga finale facoltativa, di solito la ragione sociale.
Pulsanti	Fino a 10 pulsanti facoltativi: risposta rapida, collegamento web o telefono.

L’anteprima sulla destra mostra in tempo reale come apparirà il messaggio sul telefono del destinatario.

! Dopo il salvataggio il template viene inviato a Meta per l’approvazione, che richiede in genere **24-48 ore**. Fino ad allora il template compare negli elenchi ma non è selezionabile. Conviene quindi prepararli in anticipo rispetto alla campagna.

Usare un template in chat

Con la conversazione aperta, premere il pulsante **Template personalizzati** nella barra sotto il campo di scrittura, scegliere il template dall’elenco e compilare gli eventuali parametri. I template non ancora approvati sono mostrati in elenco ma non selezionabili, con l’indicazione del loro stato.

15. Campagne

Una campagna invia lo stesso messaggio a molti destinatari, suddividendo gli invii in lotti per non sovraccaricare il canale. Il messaggio può partire su **WhatsApp**, via **email** oppure via **SMS**.

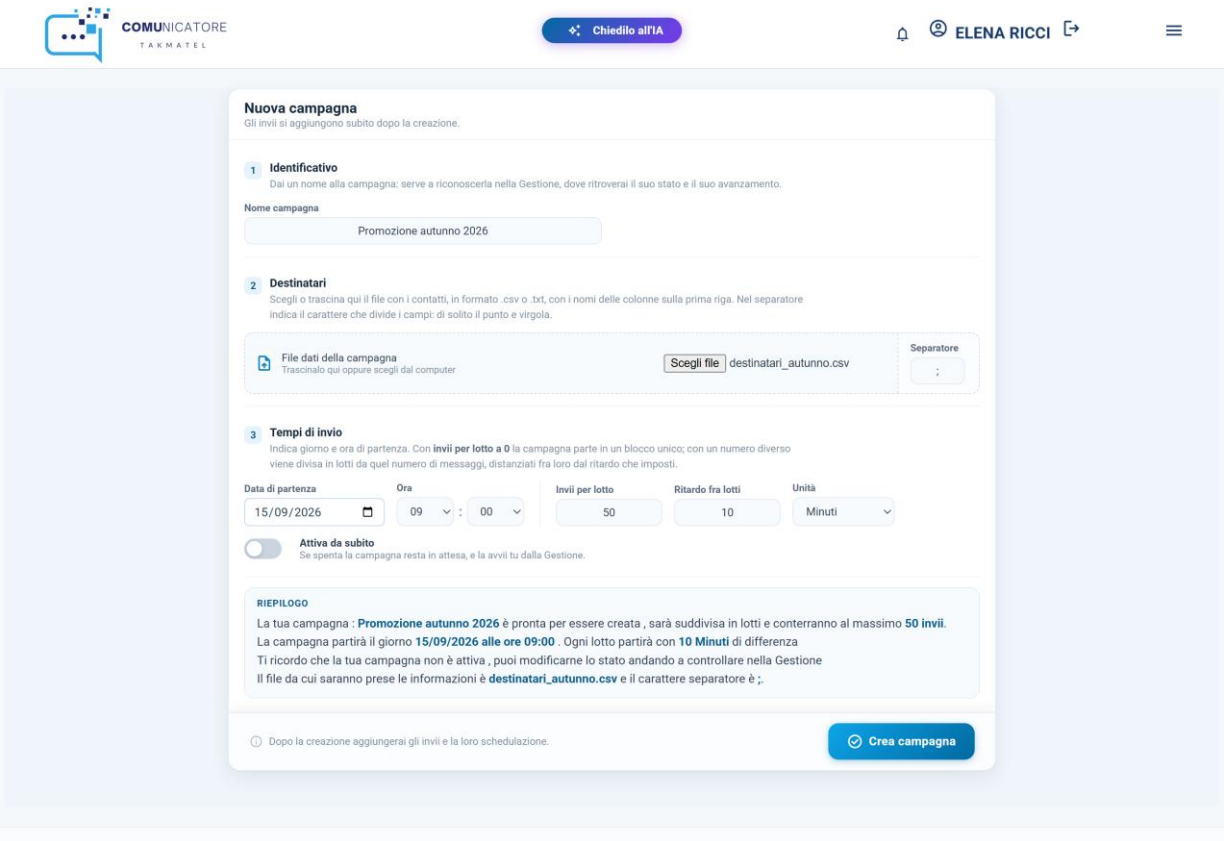
> **i** I tre canali sono **servizi distinti e si attivano separatamente**: nel menu **Modalità invio** compaiono solo quelli accesi per la propria azienda. Se ne manca uno non è un guasto, è che non è stato richiesto: lo si chiede all'amministratore.

Prima di iniziare

- Il canale che si vuole usare — WhatsApp, email o SMS — **attivo** per la propria azienda.
- Obiettivo della campagna definito e testo approvato.
- Elenco dei destinatari pronto in formato CSV, con i numeri completi di prefisso e il separatore punto e virgola.
- Colonne del CSV coerenti con i segnaposto usati nel messaggio.
- Se la campagna usa un template personalizzato, verificare che sia già stato approvato da Meta (Cap. 13).
- Data e ora di partenza decise.

Creare la campagna

Da menu **Campagne → Crea** si apre una pagina sola, divisa in tre sezioni numerate: si compilano dall'alto verso il basso e si conferma con il pulsante **Crea campagna**, in basso a destra. Sotto le tre sezioni un riepilogo in parole racconta cosa succederà, e si aggiorna mentre si scrive.



La creazione di una campagna: le tre sezioni e il riepilogo.

Sezione	Cosa si indica
1 — Identificativo	Il nome della campagna: serve a riconoscerla nella Gestione e nelle statistiche. Conviene un nome che dica periodo e contenuto.
2 — Destinatari	Il file con i contatti, in formato .csv o .txt, scelto o trascinato nel riquadro tratteggiato. Accanto, nello stesso riquadro, il carattere che separa le colonne del file (di norma il punto e virgola).
3 — Tempi di invio	Giorno e ora di partenza, quanti invii per lotto e quanto attendere fra un lotto e il successivo. L'interruttore **Attiva da subito** decide se la campagna parte da sola alla data indicata o resta in attesa.

i Con **invii per lotto a 0** la campagna parte in un blocco unico; da 1 in su gli invii vengono suddivisi e distribuiti nel tempo secondo il ritardo indicato.

Se manca un dato obbligatorio la campagna non viene creata: il campo mancante si accende in rosso, la pagina scorre fino a lì e il riepilogo lo dice a parole.

i Con 450 destinatari e 50 invii per lotto si ottengono 9 lotti. Più alto è il ritardo fra i lotti, più l'invio viene distribuito nel tempo: un ritardo adeguato riduce il rischio di limitazioni da parte di WhatsApp.

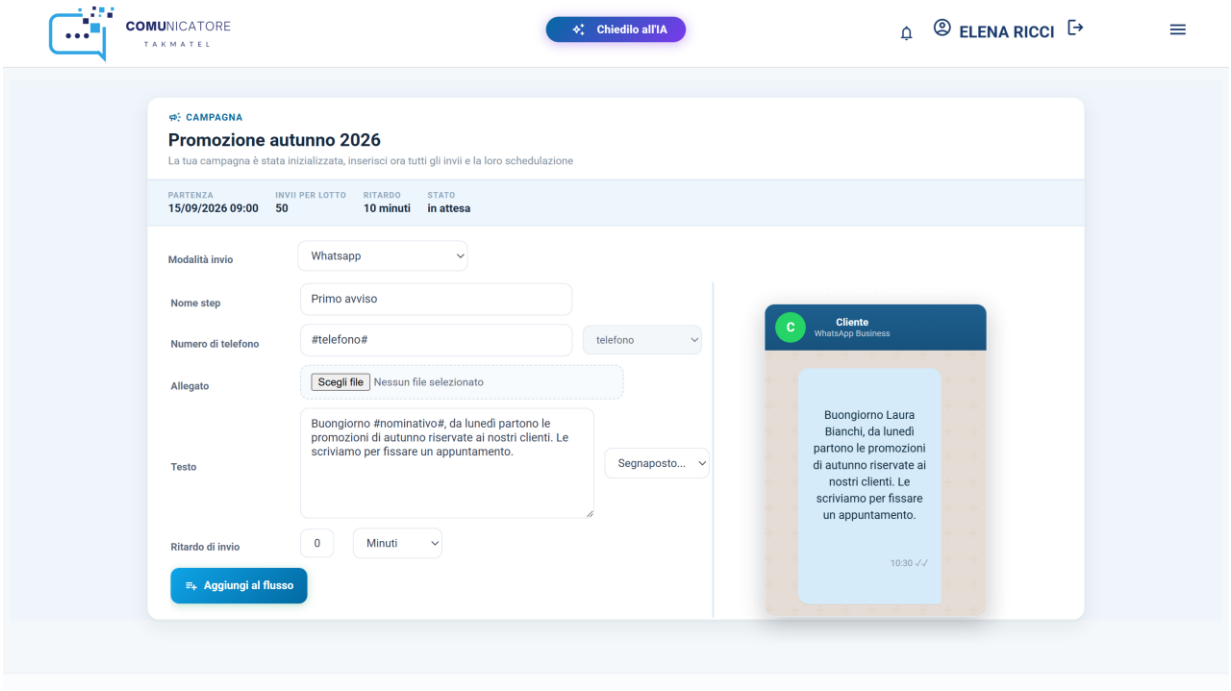
Comporre il messaggio

Dopo la conferma si passa alla configurazione degli invii: nel menu **Modalità invio** si sceglie il canale — WhatsApp, Email o SMS — e si compone il messaggio, con anteprima in tempo reale. Su WhatsApp si può

scegliere fra testo libero e template approvato; via email si dispone di un editor completo con formattazione, immagini e collegamenti; via SMS si scrive solo testo.

In cima alla pagina resta sempre visibile, anche scorrendo, la barra con il nome della campagna, la data di partenza, gli invii per lotto, il ritardo e lo stato: serve a non perdere il filo di quale campagna si sta configurando.

Ogni invio configurato si aggiunge al flusso con **Aggiungi al flusso**; una campagna può quindi prevedere più invii in sequenza, ciascuno con il proprio canale, testo e momento.



La configurazione di un invio WhatsApp, con l'anteprima del messaggio a destra.

Campagne via SMS

L'SMS è il terzo canale del menu **Modalità invio**, e compare solo se il servizio è stato attivato per la propria azienda. Si sceglie come gli altri e si compila allo stesso modo: destinatari dal file, testo con i segnaposto, tempi di invio. Cambia solo cosa si può mettere nel messaggio.

Questo canale è la scelta ideale quando l'obiettivo è garantire la consegna del messaggio, ad esempio per una scadenza, un promemoria o un avviso urgente. Non richiede infatti alcuna applicazione né connessione dati: è sufficiente la copertura di rete mobile.

Sul canale SMS	Come funziona
Solo testo	Niente allegati, niente template, niente formattazione: un SMS è testo semplice. I segnaposto funzionano come sugli altri canali.
Lunghezza	Un SMS contiene 160 caratteri. Il testo più lungo viene spezzato e conteggiato come più messaggi; usando emoji o caratteri speciali il limite scende a 70. Sotto il campo di scrittura un contatore mostra quanti caratteri restano e quanti messaggi si stanno per inviare.
Mittente	Il tuo nome come mittente. I messaggi arrivano con il nome della tua azienda, non con un numero sconosciuto: più riconoscibili, più affidabili. La registrazione dell'alias si effettua una sola volta e richiede alcuni giorni; nel frattempo l'invio prosegue con il mittente predefinito.
Esclusioni	I contatti con il segnalino **telefono** acceso in rubrica (Cap. 11) non ricevono la campagna: vengono saltati al momento dell'invio.

Costo	Paghi solo ciò che invii. Il costo è per messaggio; se il testo è lungo, viene conteggiato come più SMS. Il contatore sotto il campo di scrittura ti mostra in anticipo quanti ne partiranno per ogni destinatario, così sai sempre quanto spendi.
Niente conversazione	L'SMS parte e basta: le eventuali risposte non tornano nel Comunicatore, che resta il posto delle conversazioni WhatsApp.

i Il canale SMS è un **servizio a richiesta**: se nel menu **Modalità invio** non compare, non è attivo per la propria azienda e va richiesto all'amministratore. Oltre all'attivazione serve il mittente registrato, altrimenti i messaggi partono ma senza il nome dell'azienda.

+ Prima di una campagna SMS vale la pena contare i caratteri sul testo definitivo, segnaposto sostituiti compresi: «Gentile #nominativo#» può diventare «Gentile Maria Cristina Giovanna» e far superare la soglia, raddoppiando il costo di tutta la campagna.

I segnaposto

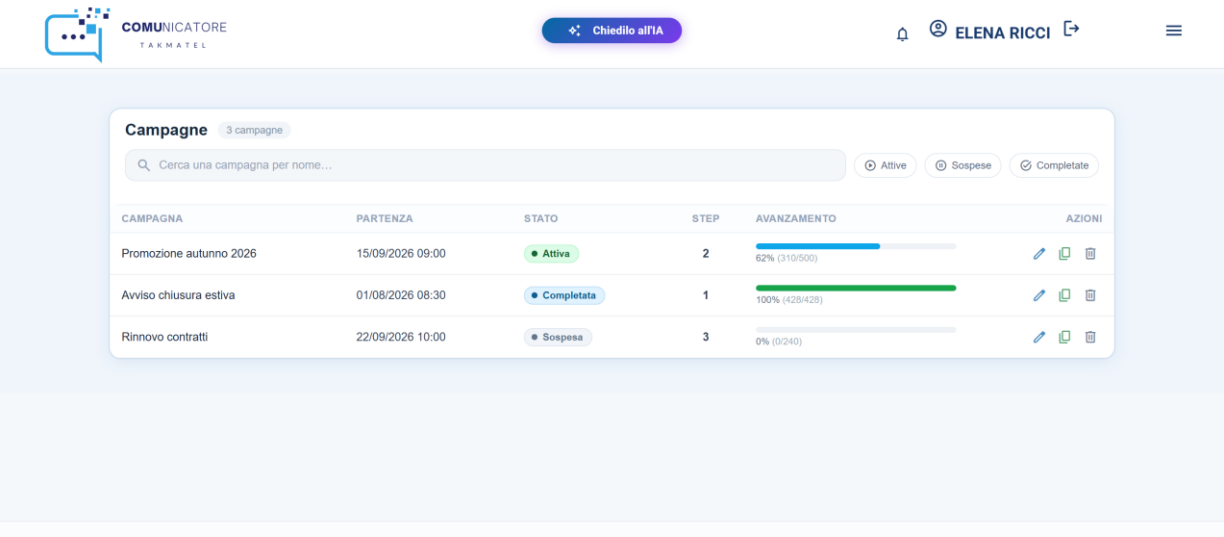
Nel testo si possono inserire segnaposto racchiusi fra cancelletti, che vengono sostituiti con i dati di ciascun destinatario presi dal CSV.

Nel testo si scrive	Il destinatario riceve
Buongiorno #nominativo#, ecco la documentazione.	Buongiorno Laura Bianchi, ecco la documentazione.

! Se nel CSV la colonna corrispondente è vuota o ha un nome diverso, il segnaposto **non viene sostituito** e il destinatario riceve il messaggio con la scritta #nominativo# al suo interno. Controllare sempre i nomi delle colonne prima di confermare.

Gestire le campagne

Da **Campagne → Gestione** si vede l'elenco delle campagne create, ciascuna con lo stato (in attesa, in corso, completata) e una barra di avanzamento. In alto la ricerca per nome e i filtri di stato aiutano a ritrovare una campagna fra le tante. Su ciascuna sono disponibili le azioni di modifica, clonazione, eliminazione e visualizzazione delle statistiche.



L'elenco delle campagne, con lo stato e l'avanzamento di ciascuna.

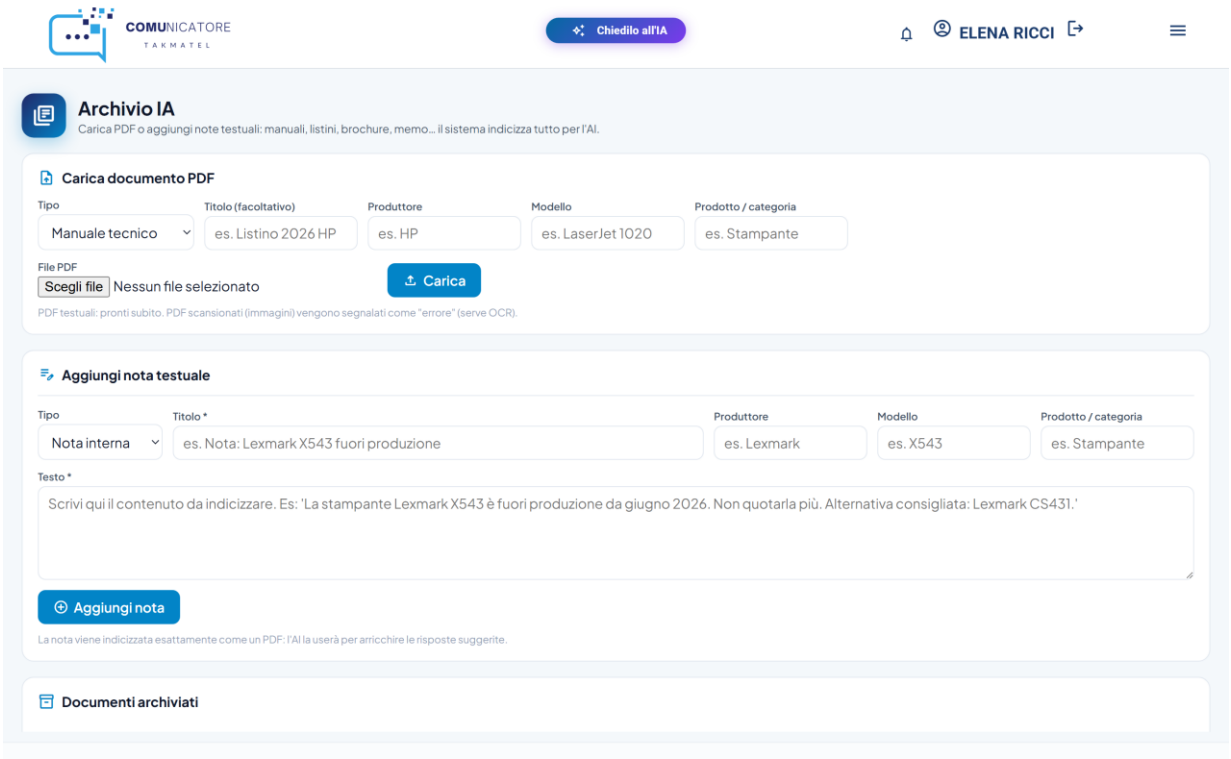
Azione	Descrizione
Modifica	Corregge dati, testo o impostazioni. Alcuni parametri non sono più modificabili dopo l'avvio.
Clona	Crea una copia della campagna, da aggiornare con nuova data ed elenco.
Elimina	Rimuove definitivamente la campagna e le sue statistiche.
Statistiche	Mostra l'avanzamento dei lotti. Per WhatsApp si vede anche quanti messaggi sono stati inviati, consegnati e letti; per email e SMS si vede l'avanzamento degli invii.

+ Testare sempre ogni campagna su due o tre destinatari interni prima dell'invio massivo: è il modo più rapido per accorgersi di un segnaposto sbagliato o di un allegato mancante.

i I messaggi di campagna WhatsApp compaiono nell'elenco delle conversazioni solo quando il destinatario risponde. Questo evita di riempire la lista di chat mai iniziate davvero.

16. Archivio IA (amministratori)

L'**Archivio IA** è la base di conoscenza aziendale a cui l'assistente attinge per rispondere con informazioni specifiche dell'azienda — manuali di prodotto, listini, note operative — oltre alla propria conoscenza generale. La voce compare solo agli amministratori, e solo se la funzione è abilitata per l'azienda.



L'Archivio IA: caricamento documenti e note testuali.

Caricare un documento

1. Scegliere il **tipo** di documento (per esempio manuale tecnico o listino).
2. Compilare, quando utile, titolo, produttore, modello e categoria: aiutano l'assistente a trovare il documento giusto.
3. Selezionare il file PDF e premere **Carica**.

! Vengono indicizzati solo i PDF con **testo selezionabile**. Un PDF ottenuto da scansione, composto da sole immagini, viene segnalato in errore: va prima convertito con un programma di riconoscimento del testo.

Aggiungere una nota testuale

Per informazioni brevi non serve creare un documento: si può inserire direttamente una nota testuale, ad esempio "il modello TX-100 è fuori produzione, alternativa consigliata TX-200". La nota viene indicizzata subito, senza attese.

i Quello che si carica qui migliora le risposte dell'assistente per **tutti gli operatori dell'azienda**, non solo per chi ha effettuato il caricamento.

17. Impostazioni azienda

La voce **Impostazioni azienda** del menu è riservata agli amministratori e raccoglie le scelte che valgono per tutta l'azienda, non per il singolo operatore. Compare solo se almeno uno dei servizi qui descritti è attivo per la vostra azienda.



Impostazioni azienda

Nuova Aurora S.r.l.

Conferme di lettura

Quando un operatore apre una conversazione, chi vi ha scritto su WhatsApp vede la doppia spunta blu, come tra due telefoni.

Le conferme di lettura sono attive per tutta l'azienda.

Spente: cosa vede chi vi scrive

Buongiorno, avrei bisogno di un preventivo 10:42

Il messaggio risulta consegnato, ma non sa se qualcuno l'ha aperto.

Accese: cosa vede chi vi scrive

Buongiorno, avrei bisogno di un preventivo 10:42

Appena un operatore apre la conversazione, sa che il messaggio è stato letto.

- Vale per le conversazioni aperte da ora in poi: quelle già lette prima restano con le spunte grigie.
- Chi ha disattivato le conferme di lettura sul proprio WhatsApp non vede le spunte blu di nessuno, quindi nemmeno le vostre.
- La scelta vale per tutta l'azienda e per tutti gli operatori, anche dall'app sul telefono.

Semafori della gravità

Nell'elenco delle chat un pallino colorato dice quanto è urgente ogni conversazione: lo sceglie l'intelligenza artificiale leggendo i messaggi. Descrivete con parole vostre quando, nel vostro lavoro, una chat è rossa, arancione, gialla o verde.

Esempio per un colorificio, pallino rosso: *«il cliente ha il cantiere fermo perché il materiale ordinato non è arrivato, oppure segnala una vernice difettosa già applicata»*. Se lasciate vuoto un semaforo, usiamo la nostra descrizione standard, scritta in grigio nel riquadro.

Rosso · critica

Che cosa, nel vostro lavoro, non può aspettare nemmeno un'ora?

L'intelligenza artificiale può assegnarlo

Il cliente ha il cantiere fermo perché il materiale ordinato non è arrivato, oppure segnala un prodotto difettoso già posato.

125/400 Parti dallo standard Svuota

Quello che scrivete sostituisce la descrizione standard di questo colore.

Arancione · alta

Che cosa va gestito in giornata?

L'intelligenza artificiale può assegnarlo

Chiede una consegna per domani, o lamenta un ritardo su un ordine già pagato.

77/400 Parti dallo standard Svuota

Quello che scrivete sostituisce la descrizione standard di questo colore.

Giallo · media

Che cosa chiede una risposta, ma senza fretta?

L'intelligenza artificiale può assegnarlo

Richieste di preventivo, disponibilità a magazzino, appuntamenti da fissare.

76/400 Parti dallo standard Svuota

Quello che scrivete sostituisce la descrizione standard di questo colore.

Verde · bassa

Che cosa non richiede un intervento?

Solo a mano dagli operatori

0/400 Parti dallo standard Svuota

Quello che scrivete sostituisce la descrizione standard di questo colore.

Senza colore · conversazioni vecchie

Lo decide il programma, non l'intelligenza artificiale: quando l'ultimo messaggio è vostro e il cliente non scrive più da tanti giorni, la chat torna senza colore. Un giudizio di due settimane fa non racconta più niente: o la questione si è chiusa per telefono, o è da riprendere in mano.

Perde il colore dopo 14 giorni di silenzio

Se è il cliente ad aver scritto per ultimo, la chat non perde mai il colore: sta aspettando una risposta. E un colore scelto a mano da un operatore resta dov'è.

Salva i semafori Tutti allo standard

- Vale dal prossimo messaggio: il pallino di una chat si aggiorna quando in quella chat arriva un messaggio nuovo.

Impostazioni azienda: conferme di lettura e semafori della gravità.

Le conferme di lettura (doppia spunta blu)

Con l'interruttore acceso, quando un operatore apre una conversazione chi vi ha scritto vede la doppia spunta blu sul proprio telefono, esattamente come succede fra due persone. Con l'interruttore spento il messaggio risulta solo consegnato, e il cliente non sa se qualcuno lo ha aperto.

- Vale per le conversazioni aperte da quel momento in poi: quelle già lette restano com'erano.
- Vale per tutta l'azienda e per tutti gli operatori, anche per chi lavora dall'app sul telefono.
- Chi ha disattivato le conferme di lettura sul proprio WhatsApp non vede le spunte blu di nessuno, quindi nemmeno le vostre.

I semafori della gravità

Nell'elenco delle conversazioni un pallino colorato dice quanto è urgente ogni chat: rosso critica, arancione alta, giallo media, verde bassa. Se l'intelligenza artificiale è attiva, il colore lo sceglie leggendo i messaggi; altrimenti lo assegnano gli operatori.

In questa pagina si descrive, con parole proprie, che cosa significa ogni colore nel vostro lavoro: è la descrizione che l'intelligenza artificiale usa per decidere. Se un riquadro resta vuoto vale la descrizione standard, scritta in grigio.

Comando	A che cosa serve
Riquadro del colore	La descrizione dei casi che, nel vostro lavoro, meritano quel colore.
Interruttore del colore	Decide se l'intelligenza artificiale può assegnarlo. Spento, quel colore resta disponibile a mano agli operatori.
Perde il colore dopo N giorni	Una conversazione ferma, in cui l'ultimo messaggio è vostro, torna senza colore dopo il numero di giorni indicato. Se ha scritto per ultimo il cliente, il colore non si perde mai.
Tutti allo standard	Rimette le descrizioni predefinite.

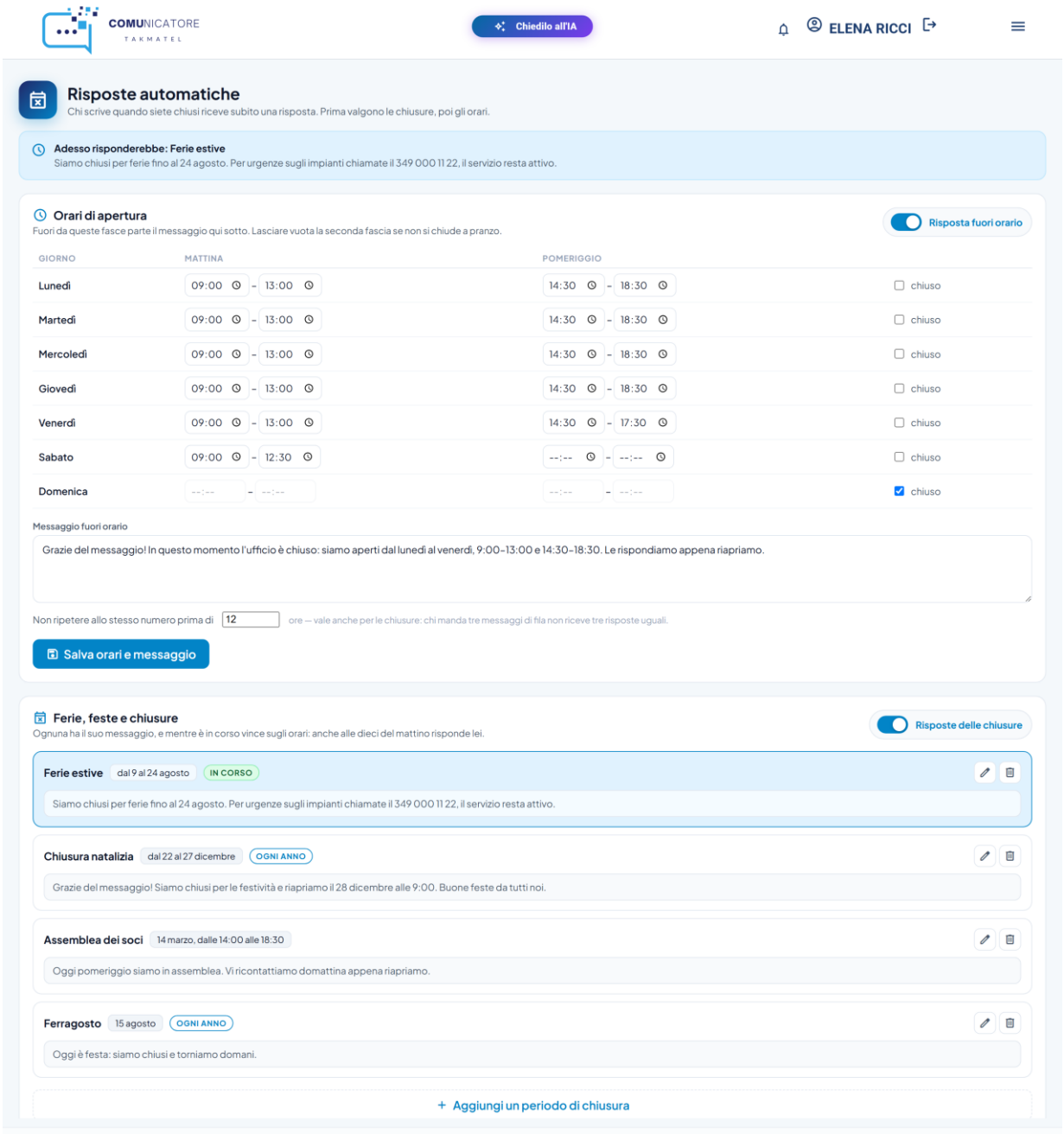
Il pallino si può cambiare a mano

Nell'elenco delle chat ogni operatore può cliccare il pallino e scegliere un altro colore, oppure segnare la conversazione come risolta: la scelta fatta a mano resta finché il cliente non riscrive, e vince su quella dell'intelligenza artificiale. Il pallino trasparente indica una chat che non chiede niente, per esempio solo dei saluti.

i Le descrizioni valgono dal messaggio successivo: il pallino di una conversazione si aggiorna quando in quella chat arriva un messaggio nuovo, non subito dopo il salvataggio.

18. Risposte automatiche

La piattaforma può rispondere da sola quando nessuno è in ufficio: fuori orario, nei giorni di chiusura e durante le ferie. È l'amministratore a configurarla dalla voce **Risposte automatiche** del menu.



Le risposte automatiche: orari di apertura, chiusure e messaggio in uso.

Come decide che cosa rispondere

1. Se il giorno rientra in una **chiusura** (ferie, festività, assemblea), risponde con il messaggio di quella chiusura.
2. Altrimenti, se l'orario è fuori dagli **orari di apertura**, risponde con il messaggio di fuori orario.
3. Dentro l'orario di lavoro non risponde nessuno: al cliente rispondono gli operatori.

Le chiusure hanno quindi la precedenza sugli orari. Una chiusura può essere segnata come **ogni anno**, ed è il caso giusto per Natale o Ferragosto.

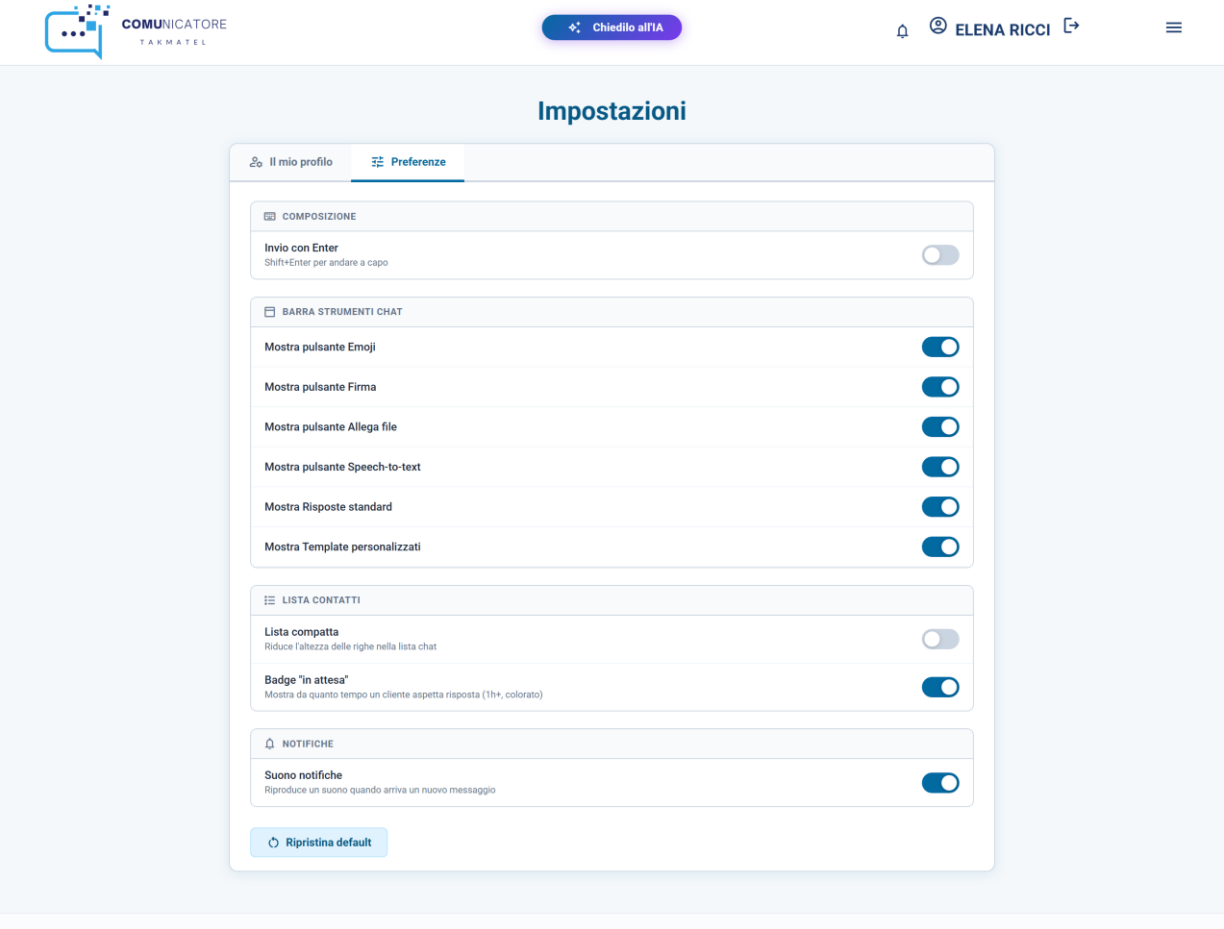
Perchè non risponde a ogni messaggio

Allo stesso cliente la risposta automatica viene mandata una volta sola nell'arco di alcune ore: l'intervallo si imposta nella pagina. Chi scrive tre messaggi di fila riceve una sola risposta, e non una raffica.

> **i** La risposta automatica parte solo se la conversazione è aperta, cioè se il cliente ha scritto nelle ultime 24 ore: è una regola di WhatsApp, non una scelta della piattaforma.

19. Preferenze personali

Dal proprio nome in alto a destra si accede alla pagina **Impostazioni**, dove la scheda **Preferenze** permette di adattare la piattaforma al proprio modo di lavorare. Le modifiche si applicano subito: non serve premere alcun pulsante di salvataggio.



La scheda Preferenze, con gli interruttori della barra strumenti.

Gruppo	Impostazioni disponibili
Composizione	Invio del messaggio premendo Invio, con Maiusc+Invio per andare a capo.
Barra strumenti chat	Quali pulsanti mostrare sotto il campo di scrittura: Emoji, Firma, Allega file, Speech-to-text, Risposte standard, Template, Suggerisci risposta e Bozze automatiche.
Lista contatti	Lista compatta, per vedere più conversazioni contemporaneamente, e badge "in attesa", che mostra da quanto tempo un cliente aspetta risposta.
Notifiche	Suono all'arrivo di un nuovo messaggio.

Il pulsante **Ripristina default** riporta tutte le impostazioni ai valori iniziali.

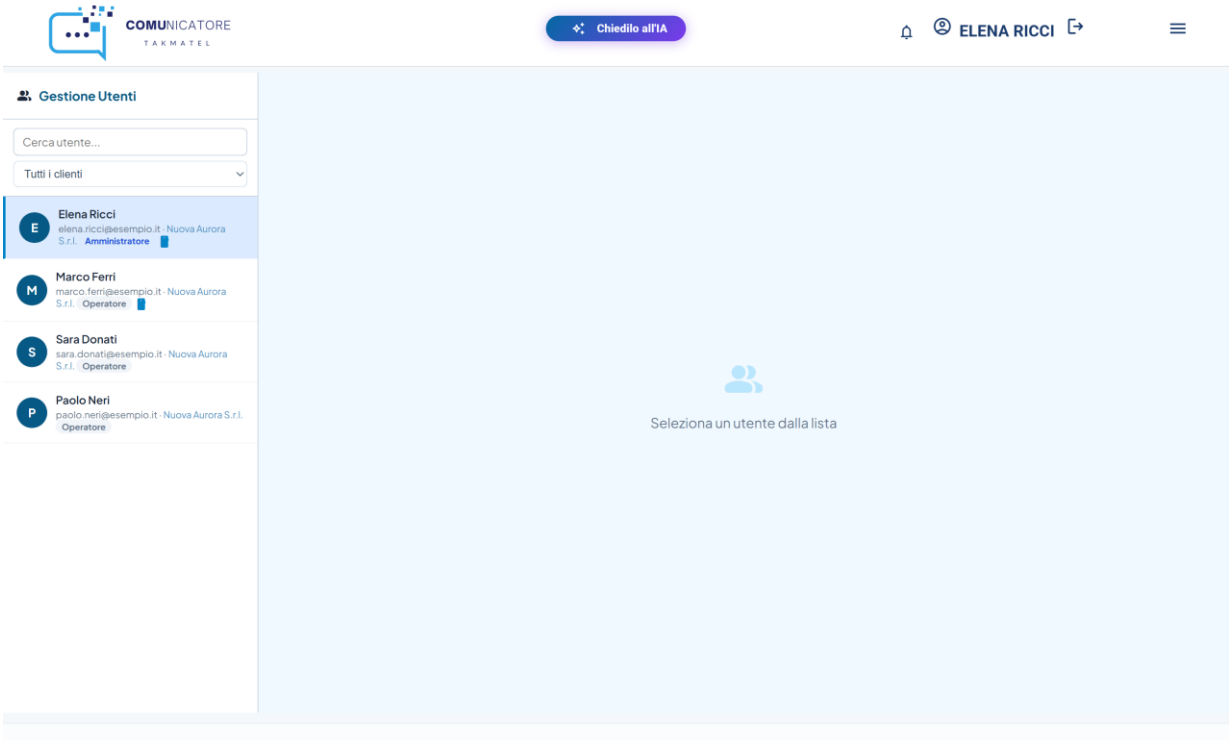
> **i** Le preferenze sono personali: non modificano ciò che vedono i colleghi. Un operatore che non usa mai i template può nasconderne il pulsante senza toglierlo agli altri.

La scheda Il mio profilo

Nella prima scheda si aggiornano il proprio nominativo e la propria password, e si consulta lo stato dell’eventuale accesso da app mobile.

20. Gestione utenti (amministratori)

La voce **Utenti** è visibile ai soli amministratori e permette di gestire gli operatori della propria azienda.



L'elenco degli utenti dell'azienda.

Cosa può fare l'amministratore

- Modificare i dati di un operatore esistente: nominativo, indirizzo email, password.
- Assegnare il ruolo fra **Operatore** e **Amministratore**.
- Gestire i **tag della rubrica** assegnati a un operatore, per limitare i contatti che può vedere.
- Consultare lo **stato dell'accesso da app mobile**: dispositivo associato, versione dell'app, ultimo accesso, scadenza e indirizzo IP.

Cosa non è gestibile dalla piattaforma

Alcune operazioni sono svolte da Takmatel su richiesta e non sono disponibili nel pannello. Per queste occorre aprire una richiesta all'assistenza.

- **Creazione di nuovi utenti.** Il numero di operatori attivi rientra nelle condizioni del contratto: nuove utenze vengono create da Takmatel.
- **Eliminazione di un utente.**
- **Abilitazione, disabilitazione e revoca dell'accesso da app mobile.** Dal pannello se ne consulta lo stato, ma l'attivazione è un servizio a parte.

! La limitazione per tag va verificata dopo l'impostazione, aprendo la piattaforma con l'utenza interessata: un valore scritto in modo errato può lasciare l'operatore senza restrizioni, e la cosa non è evidente dall'elenco.

i Se un operatore resta bloccato dopo cinque tentativi di accesso errati, lo sblocco va richiesto all'assistenza Takmatel.

21. Buone pratiche

Sicurezza

- Accedere sempre con le proprie credenziali personali.
- Non condividere la password con i colleghi: ogni azione resta tracciata a nome di chi è collegato.
- Uscire dalla piattaforma al termine del lavoro su postazioni condivise.

Gestione quotidiana delle conversazioni

- Prendere in carico la richiesta appena si comincia a occuparsene.
- Usare le note interne per lasciare ai colleghi il contesto che al cliente non serve.
- Firmare i messaggi quando si scrive a un cliente per la prima volta nella giornata.
- Controllare destinatario e testo prima di premere Invia: un messaggio inviato non si annulla.
- Usare il Riassunto IA quando si eredita una conversazione lunga da un collega.
- Segnare come da leggere le conversazioni che vanno riprese più tardi.

Campagne

- Provare sempre su due o tre destinatari interni prima dell'invio massivo.
- Verificare CSV, segnaposto e anteprima prima di confermare.
- Impostare un ritardo adeguato fra i lotti.
- Preparare e far approvare i template con qualche giorno di anticipo.
- Non eliminare le campagne concluse: le statistiche possono servire in seguito.

Rubrica

- Mantenere i numeri sempre con il prefisso internazionale.
- Evitare duplicati: rallentano la ricerca e confondono le statistiche.
- Usare i tag in modo coerente in tutta l'azienda.
- Fare un'esportazione periodica come copia di sicurezza.

22. Domande frequenti

Non riesco ad accedere

Verificare l'indirizzo web, le maiuscole nella password e la connessione. Dopo cinque tentativi errati l'account si blocca: in quel caso rivolgersi al proprio amministratore, che richiede lo sblocco all'assistenza.

Il destinatario non riceve il messaggio

Controllare che il numero abbia il prefisso internazionale e nessuno spazio, che sia attivo su WhatsApp e lo stato di consegna del messaggio. Una sola spunta grigia indica che il messaggio non è ancora stato consegnato.

Devo fare qualcosa se il cliente non scrive da più di 24 ore?

No. La piattaforma riconosce da sola che la finestra di WhatsApp è chiusa e riapre la conversazione nel modo previsto: si scrive e si invia come sempre.

Il pulsante Analizza con IA non compare

Compare solo sui messaggi che contengono un allegato o un vocale. Se il messaggio ha un allegato e il pulsante manca, la funzione IA non è abilitata per l'azienda.

Non vedo i pulsanti Suggerisci risposta

Servono due condizioni: la preferenza personale attiva (Profilo → Preferenze) e la funzione attiva per l'azienda. Verificare prima la preferenza.

L'analisi di un PDF dà errore

Il PDF è probabilmente una scansione, cioè un'immagine senza testo selezionabile. Va convertito con un programma di riconoscimento del testo prima di analizzarlo.

Un segnaposto della campagna non viene sostituito

La colonna corrispondente nel CSV è vuota oppure ha un nome diverso da quello usato nel messaggio. I nomi devono coincidere esattamente.

L'importazione della rubrica non funziona

Verificare che il separatore sia il punto e virgola, che le intestazioni siano quelle del modello scaricabile e che non ci siano caratteri speciali nei nomi delle colonne.

Non vedo la chat di una campagna WhatsApp

Le conversazioni di campagna compaiono nell'elenco solo dopo che il destinatario ha risposto.

Una conversazione risulta letta ma nessuno ha risposto

Usare l'icona di segnalazione nell'elenco per riportarla fra le non lette, così torna all'attenzione del team.

Non trovo più un file ricevuto settimane fa

Usare l'archivio **Media** (Cap. 12), filtrando per contatto, tipo di file o intervallo di date.

Non vedo la voce Archivio IA nel menu

È riservata agli amministratori ed è visibile solo se la funzione è abilitata per l'azienda.

23. Glossario

Termine	Significato
Chat / conversazione	Scambio di messaggi WhatsApp con un contatto.
Presa in carico	Assegnazione di una conversazione a un operatore, visibile a tutto il team.
Nota interna	Appunto legato a una conversazione, visibile solo agli operatori e mai al cliente.
Risposta standard	Frase pronta aziendale, selezionabile durante la scrittura.
Template	Messaggio con formato pre-approvato da Meta, usato per le campagne e per gli invii verso chi non ha una conversazione aperta.
Finestra 24 ore	Periodo entro cui WhatsApp consente di rispondere con testo libero, calcolato dall'ultimo messaggio del cliente. Oltre quel termine la piattaforma riapre la conversazione automaticamente.
Segnaposto	Campo dinamico nel testo (es. #nominativo#) sostituito con i dati del destinatario.
Lotto	Gruppo di destinatari di una campagna inviato in un'unica tranche.
Tag	Etichetta di categoria assegnata a un contatto in rubrica.
CSV	File di testo tabellare, con separatore punto e virgola, per importare contatti o destinatari.
Assistente IA	Funzioni di analisi, riassunto, trascrizione e suggerimento basate su intelligenza artificiale.
Archivio IA	Base di conoscenza aziendale usata dall'assistente per rispondere con informazioni specifiche.
Badge "in attesa"	Indicatore che mostra da quanto tempo un cliente aspetta una risposta.

i Per segnalare un problema o richiedere una nuova funzione: info@takmatel.it — Tel. 0293904427.