

Notifiche elettroniche di stato

Testi per i
servizi di avviso

LA POSTA 

Indice

1. Introduzione	3
2. Possibili notifiche di stato	4
3. Avviso tramite SMS	7
Esempi senza testo libero individuale	7
Esempi con testo libero individuale	8
4. Avviso tramite e-mail	9
Esempi senza testo libero individuale	10
Esempi con testo libero individuale	13

1. Introduzione

Chi fa acquisti online apprezza essere informato sulla spedizione e sulla ricezione dell'invio. Queste indicazioni infondono sicurezza e aumentano la gioia dell'attesa. Offrite dunque ai vostri clienti questo comodo servizio: tramite SMS o e-mail verranno costantemente informati sullo stato dei loro invii.

Qui i commercianti online possono apprendere tutte le informazioni più importanti sulle possibili notifiche di stato relative agli invii e sulla loro struttura, suddivise in avvisi tramite SMS e e-mail. Per entrambi questi canali elettronici sono anche possibili comunicazioni con testo libero. Per tutti gli avvisi vengono presentati degli esempi, contenenti l'opzione di gestione senza login, se disponibile per il relativo avviso. In questo modo il destinatario ha la possibilità di gestire l'invio. È lo speditore a decidere per ogni invio se questa opzione deve essere visualizzata e quali possibilità offrire al proprio cliente.

Supporto tecnico

In qualità di clienti commerciali con un rapporto di fatturazione, potete attivare i servizi di avviso in vari modi. Qui trovate informazioni utili e supporto tecnico sul tema:

DataTransfer	Supporto tecnico
Digital Commerce API «Codice a barre»	Documentazione tecnica
Servizio online «Etichette pacchi Svizzera»	–

Maggiori informazioni sui servizi di avviso sono reperibili alla pagina [posta.ch/servizi-di-avviso](https://post.ch/servizi-di-avviso).

2. Possibili notifiche di stato

Conferma d'impostazione

Questo messaggio comunica ai vostri clienti che ci avete consegnato il loro invio per il trasporto; l'invio può essere monitorato online tramite il numero d'invio.

Informazione di recapito

Questo messaggio comunica ai vostri clienti il giorno in cui sarà recapitata l'ordinazione.

Informazione di presa in consegna

Questa notifica informa i vostri clienti che il loro invio è pronto per il ritiro presso la filiale / filiale in partenariato o presso uno sportello automatico My Post 24.

Promemoria per il destinatario

Questo messaggio ricorda ai vostri clienti che devono ancora ritirare l'invio.

Stato di consegna al mittente

Questo messaggio vi informa sullo stato dell'invio (ad es. recapitato, pronto per il ritiro, ulteriore tentativo di recapito avvenuto).

Recapito il sabato

Questo messaggio annuncia che un invio è in arrivo il prossimo sabato.

Sostituzione/Ripresa

Questo messaggio informa i vostri clienti sulla sostituzione o sulla ripresa di apparecchi. È possibile solo con l'istruzione di recapito ZAW3233 «Sostituzione/Ripresa».

Screenshot delle notifiche

Le notifiche compaiono nel Corporate Design della Posta.

11.03.2020

LA POSTA

INVITO DI RITIRO DEPOSITATO

Gentile cliente,
Non è stato possibile recapitare il seguente invio.
Quest'ultimo può essere pertanto ritirato da domani
presentando l'invito di ritiro.

Numero di invio 99999999991010101 (pacco)	Luogo d'impostazione 3000 Musterdorf
Termine di ritiro entro il giorno 14.06.2014	Peso, dimensioni circa 1.02 kg e 20 x 30 x 75 cm
Particolarità - Consegna dietro firma	

Ha mancato un invio e desidera gestirlo? Ordini un secondo recapito, un inoltro o un prolungamento del termine di ritiro.

[Gestire la ricezione](#)

Cordiali saluti,
la Vostra Posta

[Twitter](#) [LinkedIn](#) [Facebook](#)

Sito web Posta
Contatto

Messaggio su incarico di
Muster AG

Questa e-mail è stata inviata a
valentin.jacquemin@post.ch

Editrice
Posta CH SA, Wankdorfallee 4, 3030 Berna

Tutte le indicazioni senza garanzia
Questo messaggio è stato generato automaticamente.
Si prega di non rispondere.

© 2020 La Posta Svizzera SA
Condizioni generali Protezione dei dati e avvertenze legali Colophon

Notifica di stato tramite e-mail, ad es. «Informazione di presa in consegna»

17.03.2020

LA POSTA

IL SUO INVIO SARÀ CONSEGNATO ALLA POSTA

Gentile cliente,
Il seguente invio sarà consegnato alla Posta per il trasporto.

Numero di invio 99999999991011301 (pacco)	Mittente Muster AG
Comunicazione del mittente Freitext Freitext2	

Desidera decidere quando e dove ricevere il suo invio?

[Scegliere ora](#)

Cordiali saluti,
la Vostra Posta

[Twitter](#) [LinkedIn](#) [Facebook](#)

Sito web Posta
Contatto

Messaggio su incarico di
Muster AG

Questa e-mail è stata inviata a
valentin.jacquemin@post.ch

Editrice
Posta CH SA, Wankdorfallee 4, 3030 Berna

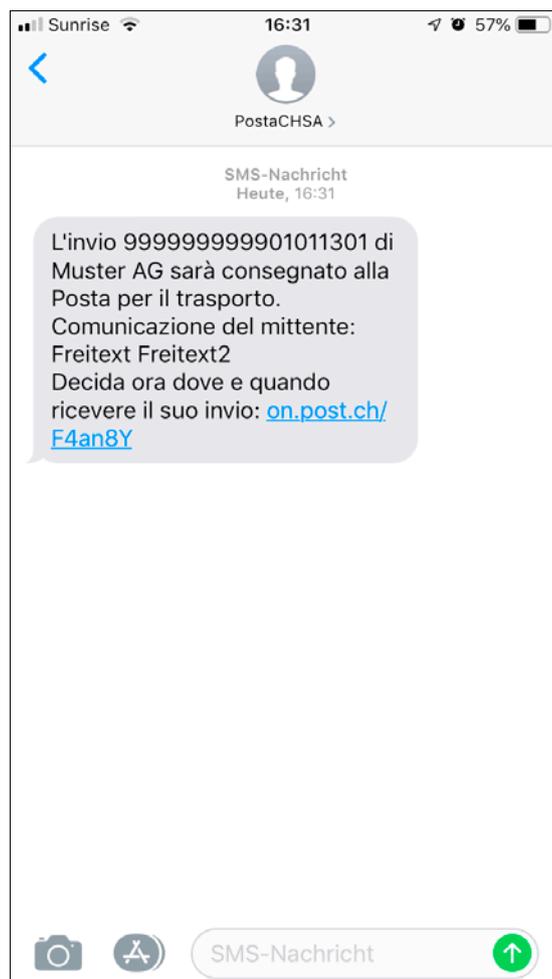
Tutte le indicazioni senza garanzia
Questo messaggio è stato generato automaticamente.
Si prega di non rispondere.

© 2020 La Posta Svizzera SA
Condizioni generali Protezione dei dati e avvertenze legali Colophon

Notifica di stato tramite e-mail, ad es. «Conferma d'impostazione» con testo libero



Notifica di stato tramite SMS, ad es. «Conferma d'impostazione» con testo libero



Notifica di stato tramite SMS, ad es. «Promemoria per il destinatario»

3. Avviso tramite SMS

- **Negli SMS** sono possibili gli spazi interlineari.
- **L'URL** viene rappresentato senza informazioni dei pacchi. In base al modello, il cellulare può convertire l'URL autonomamente in un link.
- **I campi di testo tra parentesi quadre** (tra «[» e «]») sono contenuti variabili e vengono compilati o con i dati forniti dal cliente o con i dati di elaborazione della Posta. I campi di testo presentano la seguente lunghezza:
 - [Customer_Name1] = 50 caratteri
Mittente conformemente ai dati d'impostazione.
 - [Numero del codice a barre] = 18 caratteri
Esempio: «991234567812345678»
 - [Data] = 10 caratteri
Esempio: «14.02.2020»
 - [NPA nome della filiale] = 32 caratteri (il nome della filiale può contenere max 27 caratteri)
Esempio: «3072 Ostermundigen 2 Unterdorf»
 - [Testo libero1 (<FreeText1\>) dai dati di consegna] = max 160 caratteri (inclusi gli spazi vuoti)
Ad esempio: «Riceverà presto un pacco.»
 - [Testo libero2 (<FreeText2\>) dai dati di consegna] = max 512 caratteri (inclusi gli spazi vuoti)
- **A seconda del modello di cellulare o del fornitore di servizi di telecomunicazione**, alcuni caratteri speciali quali ad esempio «ê» o «ç» potrebbero non essere rappresentati correttamente. Si consiglia pertanto, se possibile, di evitarli nel testo libero.
- **Qualora venga trasmesso un codice lingua errato o se non viene trasmesso alcun codice**, la comunicazione avviene in tedesco.

Esempi senza testo libero individuale

SMS «Conferma d'impostazione»

L'invio [numero codice a barre] di [Customer_Name1] sarà consegnato alla Posta per il trasporto.
Decida ora dove e quando ricevere il suo invio: on.post.ch/LVR3Zy

SMS «Informazione di recapito» e «Recapito il sabato»

L'invio [numero codice a barre] di [Customer_Name1] verrà recapitato presumibilmente il [Data]
verso le ore [Ora]. Non sarà in casa? Gestisca ora il recapito dell'invio: on.post.ch/7nu9pr

SMS «Invito di ritiro»

Non è stato possibile recapitare l'invio [numero codice a barre] di [Customer_Name1]. L'invio potrà essere ritirato da domani fino al [data] nella filiale / filiale in partenariato con l'invito di ritiro.
Più info: on.post.ch/JbZrB6

SMS «Promemoria per il destinatario»

L'invio [numero codice a barre] di [Customer_Name1] può ancora essere ritirato fino al [data] nella filiale / filiale in partenariato. Più info: on.post.ch/wQVCsU

SMS «Sostituzione/Ripresa»

(possibile solo con istruzione di recapito ZAW3233 «Sostituzione/Ripresa»)

Il [data di sostituzione/ritiro] la Posta sostituirà/riprenderà presso di lei la merce, su incarico di [CustomerName1]. In caso di assenza, la preghiamo di portare la merce unitamente all'invito di ritiro alla filiale indicata.

SMS «Stato di consegna al mittente»

Esempio di stato «recapitato»

L'invio [numero codice a barre] di [Customer_Name1] è stato recapitato il [Data] alle ore [Ora].
Più info: on.post.ch/GUT3au

Esempi con testo libero individuale

L'intero testo libero 1 e 2 dai dati d'impostazione viene inserito nel segnaposto [testo libero] prima dell'URL. Compare anche l'annotazione: «Comunicazione del mittente». È possibile aggiungere i testi liberi solo per le notifiche di stato «Conferma d'impostazione», «Informazione di recapito» e «Promemoria per il destinatario».

SMS «Conferma d'impostazione» con testo libero

L'invio [numero codice a barre] di [Customer_Name1] sarà consegnato alla Posta per il trasporto.
Comunicazione del mittente: [Testo libero] Decida ora dove e quando ricevere il suo invio:
on.post.ch/LVR3Zy

4. Avviso tramite e-mail

- **Nelle e-mail** è indicato l'URL esatto incl. le informazioni del pacco (codice a barre=<Barcode>). L'e-mail viene inviata in formato HTML. In base al programma di posta elettronica utilizzato dal cliente può accadere che il link non si apra cliccandoci sopra. L'intero URL ha il seguente formato e viene inserito automaticamente dalla Posta:
`https://www.posta.ch/track?formattedParcelCodes=<Barcode>`
- **Come mittente** viene utilizzato l'indirizzo e-mail `notifications@posta.ch`.
- **I campi di testo tra parentesi quadre** (tra «[» e «]») sono contenuti variabili e vengono compilati o con i dati forniti dal cliente o con i dati di elaborazione della Posta. I campi di testo presentano la seguente lunghezza:
 - [Customer_Name1] = 50 caratteri
Mittente conformemente ai dati d'impostazione.
Esempio: «Esempio SA»
 - [Numero del codice a barre] = 18 caratteri
Esempio: «991234567812345678»
 - [Data] = 10 caratteri
Esempio: «14.02.2020»
 - [NPA nome della filiale] = 32 caratteri (il nome della filiale può contenere max 27 caratteri)
Esempio: «3072 Ostermundigen 2 Unterdorf»
 - [Peso] = Con due cifre dopo la virgola
 - [Testo libero1 (<FreeText1\>)] dai dati di consegna = max 160 caratteri (inclusi gli spazi vuoti)
Ad esempio: «Riceverà presto un pacco.»
 - [Testo libero2 (<FreeText2\>)] dai dati di consegna = max 512 caratteri (inclusi gli spazi vuoti)
Esempio: «Esempio SA la ringrazia per il suo ordine e le augura buon divertimento con il nuovo prodotto.»
- **Qualora venga trasmesso un codice lingua errato o se non viene trasmesso alcun codice**, la comunicazione avviene in tedesco.

Esempi senza testo libero individuale

E-mail «Conferma d'impostazione»

((E-mail mittente)) Posta CH SA
((Oggetto)) Invio di [Customer_Name1] – Avviso dell'invio

((Intestazione))

Il suo invio

sarà consegnato alla Posta

Gentile cliente,
il seguente invio sarà consegnato alla Posta per il trasporto.

Numero d'invio

Mittente / luogo d'impostazione

Peso, dimensioni

Particolarità

Desidera decidere quando e dove ricevere il suo invio?

((CTA)) Scegliere ora

Cordiali saluti
La Posta

E-mail «Informazione di recapito» e «Recapito il sabato»

((E-mail mittente)) Posta CH SA
((Oggetto)) Invio di [Customer_Name1] – In viaggio

((Intestazione))

Il suo invio

è in viaggio

Gentile cliente,
recapiteremo il seguente invio presumibilmente il [data] verso le [ore].

Numero d'invio

Mittente / luogo d'impostazione

Peso, dimensioni

Particolarità

Desidera decidere quando e dove ricevere il suo invio?

((CTA)) Scegliere ora

Cordiali saluti
La Posta

E-mail «Informazione di presa in consegna»

((E-mail mittente)) Posta CH SA
((Oggetto)) Invio di [Customer_Name1] – Invito di ritiro registrato

((Intestazione))
Invito di ritiro
registrato

Gentile cliente,
non è stato possibile recapitare il seguente invio. Da domani potrà essere ritirato con l'apposito invito di ritiro.

Numero d'invio

Mittente / luogo d'impostazione

Termine di ritiro fino al

Peso, dimensioni

Particolarità

Ha mancato un invio e desidera gestirlo? Ordini un secondo recapito, un inoltro o un prolungamento del termine di ritiro.

((CTA)) Gestire la ricezione

Cordiali saluti
La Posta

E-mail «Promemoria per il destinatario»

((E-mail mittente)) Posta CH SA
((Oggetto)) Invio di [Customer_Name1] – Sollecito di ritiro

((Intestazione))
Il suo invio
è pronto per essere ritirato

Gentile cliente,
il seguente invio può ancora essere ritirato fino al [data] nella filiale / filiale in partenariato.

Numero d'invio

Mittente / luogo d'impostazione

Termine di ritiro fino al

Peso, dimensioni

Particolarità

Ha mancato un invio e desidera gestirlo? Ordini un secondo recapito, un inoltro o un prolungamento del termine di ritiro.

((CTA)) Gestire la ricezione

Cordiali saluti
La Posta

E-mail «Sostituzione/Ripresa»

Possibile solo con istruzione di recapito ZAW3233 «Sostituzione/Ripresa»

((E-mail mittente)) Posta CH SA
((Oggetto)) Presa in consegna su incarico di [Customer_Name1]

((Intestazione))

Il suo invio

verrà ritirato

Gentile cliente,

la Posta è stata incaricata di sostituire e/o ritirare presso di lei un apparecchio o della merce il [data].
L'incarico verrà svolto durante l'abituale giro del suo addetto al recapito.

Numero d'invio

Data di presa in consegna

Committente della presa in consegna

Particolarità

Se non dovesse essere in casa, riceverà un invito di ritiro.

In questo caso la preghiamo di portare l'apparecchio e/o la merce, unitamente all'invito di ritiro, alla filiale indicata.

Cordiali saluti

La Posta

E-mail «Stato di consegna al mittente»

Esempio di stato «recapitato»

((E-mail mittente)) Posta CH SA
((Oggetto)) Invio di [Customer_Name1] – recapitato

((Intestazione))

Il suo invio

è stato recapitato

Gentile cliente,

abbiamo recapitato il seguente invio il [data] alle ore [ora].

Numero d'invio

Mittente / luogo d'impostazione

Recapito [data e ora]

Particolarità

Desidera rinviare la merce ricevuta allo speditore? Richiedi il pratico servizio di presa in consegna pick@home.

Cordiali saluti

La Posta

Esempi con testo libero individuale

Tutte le informazioni sugli attributi <FreeText1\> e, se presenti, <FreeText2\> contenute nei dati forniti dal cliente vengono inserite nei segnaposto [testo libero1] e [testo libero2]. Nell'e-mail il testo precedente e successivo viene inserito automaticamente dalla Posta e non può essere modificato. È possibile aggiungere i testi liberi solo per le notifiche di stato «Conferma d'impostazione», «Informazione di recapito» e «Promemoria per il destinatario».

E-mail «Conferma d'impostazione» con testo libero

((E-mail mittente)) Posta CH SA
((Oggetto)) Invio di [Customer_Name1] – Avviso dell'invio

((Intestazione))
Il suo invio
sarà consegnato alla Posta

Gentile cliente,

il seguente invio sarà consegnato alla Posta per il trasporto.

Numero d'invio

Mittente / luogo d'impostazione

Peso

Comunicazione del mittente:
[testo libero1 (<FreeText1\>) dai dati
d'impostazione] [testo libero2
(<FreeText2\>) dai dati d'impostazione]

Desidera decidere quando e dove ricevere il suo invio?

((CTA)) Scegliere ora

Cordiali saluti
La Posta

Posta CH SA
PostLogistics
Wankdorffallee 4
3030 Berna

posta.ch

