1. Grundsätzliches / Ablauf

Kunden, welche eine Mobile/Handy Nummer angegeben haben können mit dem folgenden Service eine Bestätigung (Confirmation) des gebuchten Termins erhalten. Diese Bestätigung können die Kunden mit J (Termin ist ok) oder N (Termin ist nicht ok) zurück melden.



<u>Ablauf-Schema</u>: SMS werden via Upside Wireless an Kunden versendet und kommen über 2 separate Geräte mit CH Nummer wieder zurück zum Millennium System.

Wichtig

Millennium verschickt nie automatisch SMS Bestätigungen an Kunden. Dieser Vorgang muss immer manuell gestartet werden.

- \rightarrow In der Regel wird dies 1x am Abend für die kommenden Tage ausgeführt.
- → Vor einem Feiertag und am Samstag wird immer f
 ür den n
 ächsten Arbeitstag best
 ätigt!

2. Kundendaten

Damit Kunden SMS Bestätigungen erhalten, muss die Option SMS/Text Messaging im Profil des Kunden angehakt sein. (Rot markiert)

Clients: Sommer, Rene	Knd (Coiffina Member)
	Aaintenance Account Formulas/Notes Docs/Media Online Booking UDF Listing 🔍 (Q Search
Related Info	Q3207 ✓ Allow Points/Rewards No Mailings Inactive No Checks Primary Resident Restricted! Non-Deliverable Address ✓ Confirm Appts
Appointments	First Name Rene Knd Last Name Sommer 🔥 Most Sort
R Professions	Address 1 Bäulerwisenstr. 3
🊴 Referral Types	Address 2 Dies Ist Ein Test
💥 Referral Tree	City Glattbrugg State/Region ZH 🚽 Postal Code 8152
📝 User Defined Fields	Home Phone 044/ 811-23-67 Business 043/ 211-55-55 Ext.
Client Reports	Cell/Mobile 417/ 940-44-540 Fax 043/ 211-55-33
 Client Selection Export Data 	E-Mail rene.sommer@colffina.ch 🛛 Notify Cards License
Maintenance	Sex Male Birthday 14.01.1965 Age 47
Security	Profession Primary Employee
	Referred By AUSSEN Balance SFr. 0.00
2 Help	🌄 No <u>t</u> es 🔷 H <u>a</u> ir Info 🐇 Skin/Eacial 🔝 Body/Medical 🔆 Membership
	History Labels rescriptions/ Analysis
ID: 3207 😰 11'377 Recoi	s 🚧 View Mode Created: 29.03.2009 13:11:16-RENESO Changed: 23.07.2012 08:56:55-WERNER
Confirm Appts"	→ Termine bestätigen
p lo	\rightarrow Auswahl – wie soll die Bestätigung erfolgen (Seite 2)

Beim klicken auf das Bestätigungssymbol 📰 erscheint das folgende Fenster

	Total Points 482	2 Maintenance Account Formulas/Notes Docs/Media Online Booking UDF Listing G Gearch
Re Cli	lated Info 🤇 🤇	Q3207 Allow Points/Rewards No Mailings Inactive No Checks Primary Resident Restricted! Non-Deliverable Address Confirm Appts Differests/Hobbi
Ap Ap	ailing Labels opointments ofessions	First Name Rene Knd Last Name Sommer Post Sect Address 1 Bäulerwisenstr. 3 Image: Sommer Image: Somme
Re Re	eferral Types eferral Tree	Address 2 Dies Ist Ein Test Appointment Confirmations
Vis Cli Cli	er Defined Fields ient Reports ient Selection	Former Phone 044/ 811-23-6 Confirm via Sequence Cell/Mobile 417/ 940-44-5 Home Phone Mobile E-Mail rene.sommer@col Work Phone SMS
Se Ma	arch Notes	
Se He	curity	Profession Confirm 1 days prior to scheduled appointment Referred By AUSSEN Confirm 1 days prior to scheduled appointment "Tage vor dem Termin bestätigen"
		History

Hier kann erfasst/eingegeben werden, wie ein Termin bestätigt wird und vor allem wann. Für den SMS Service muss das Feld "SMS/Text Messaging" (1. roter Pfeil) angeklickt werden.

Danach kann beim 2. roten Pfeil erfasst werden, wann die Kundin das SMS erhalten soll. Die Zahl zeigt die Anzahl Tage vor dem Termin. Wenn eine Kundin also 3 Tage vor dem Termin die Bestätigung erhalten möchte, dann muss in diesem Feld eine 3 stehen.

3. Cell/Mobile/Natel Nummern

Das Programm wurde so angepasst, dass normale "Schweizer Natel Nummern" erfasst und verarbeitet werden können. Alle CH-Nummern sind demzufolge in folgendem Format zu erfassen: **079/404-45-40**

Für Nummern aus dem Ausland gilt der internationale Nummernaufbau. Dieser wird im Millennium ein wenig "merkwürdig" dargestellt, muss aber folgendermassen erfasst werden: **417/940-44-540** Das bedeutet, dass **keine 00** oder **+** am Anfang stehen.

Ist die erste Ziffer eine **0** wird diese vom Millennium in **41** für die Schweiz umgewandelt. Dies geschieht automatisch im Hintergrund und wird NICHT angezeigt. Die Ländervorwahlen für **Deutschland** ist **49** und für **Frankreich** ist es die **33**.

4. SMS Bestätigungen versenden

Um SMS Bestätigung versenden zu können, müssen bei den entsprechenden Kunden auch die Mobile-Nummern erfasst sein! (Vergleiche Punkt 2 - 3)

Starten Sie den SMS Dienst im Menü: "Appointments" (1.) und dann den Punkt (2.) "Appointment Confirmations" (Bild 4)

🚳 M	ILLE	NNIUM	1 2008 S	PASALON P	PLATINUM ED	ITION	Kasse <w< th=""><th>erner> </th><th>Fuesday,Aug</th><th>ust 21</th><th>, 20</th></w<>	erner>	Fuesday,Aug	ust 21	, 20
File	Edit	Data	Activities	Schedules	Appointments	Register	Inventory	Marketing	Management	Alerts	Tas
) [Appointmer	nt Book nt Resource ing	e <u>V</u> iew™	F9			42
			/		🚖 Daily Memb 🖵 Real-Time M	ership Stat Ionitoring (istics 5tation™				
				>	R Appointmer	nt <u>C</u> onfirma	ations				
	1.	/			😭 Auto-Confi 👵 Import Auto	′m™ Expor ⊃-Confirm™	t [•] Results				
					1 Appointmer	nt Column (Order	•			
	2.	/			E Appointmer	nt <u>R</u> eports					
					Employee/F	rices					
					Service/Pric	es			1		
					🔯 Appointmer	nt <u>T</u> imes					
-					Estimate Se	ervice Sales	;/Cash Flow				
100					Appointmer	nts within T	ïme Range	i.			
-					😑 Delete Mult	iple Appoin	tments			Y	
-					🔲 Download A	Appointmer	nts to Palm Pi	ilot			6
				1	1						

Es erscheint dann folgendes Fenster (Bild 5).



 \rightarrow

 \rightarrow

Kunden für die Bestätigung auswählen: (Bild 6)

- 1. "Use Confirm in Advance"
- 2. "Use Appt Date"

3. "Load Clients"

 Kunden. Z.B. 3 Tage vorher, etc.
 Dies wird normalerweise angewendet, wenn der nächste Tag ein Arbeitstag ist! Nicht vor einem Feiertag oder am Samstag.
 → Alle Kunden für ein bestimmtes Datum.

Bestätigung im Voraus gem. Wunsch der

Immer vor einem Feiertag und am Samstag machen.

Dazu muss das Datum für den nächsten Arbeitstag eingeben werden! Kunden für die getroffenen Auswahl

		"laden/suchen"
Appointment Confirma	itions:1	
Related Info	1. For mulas/Visits	OUse 'Confirm Days in Advance' Employee ⊙ Use Appt Date 22.08.2012 \$
Future Appointments	Einst Visit	Clients to Confirm
Standings Pendings Clients	Last Visit	3.
Services	Primary Employee	Appt No
2 Help	Confirm Via:	
	Home Phone	Appointment Details Standings shown in red Date Time Client Employee Type Service Resc
	🔲 Work Phone	
	🗖 Email 🔿	
	🗌 Fax	
	🗖 Mobile Phone	
	SMS Message	Edit/View Client S B G C C S C C S C C S C C S C C S C C S C S C S C S C S C S C S C S C S C S C S C S C S C S C S C S
	Confirmation Sequence	SMS Confirmations ^{IM} Allennium.MAIL ^{IM}

(Bild 6)

Nachdem Sie "Load Clients" angewählt haben und Kunden mit den entsprechenden Optionen (Termin bestätigen & Mobile Nummer vorhanden) gefunden wurden – werden diese in einem neuen Fenster (Bild 7) angezeigt.

Diese Kunden müssen nun einzeln angeklickt werden, damit das SMS versendet werden kann! Dazu bietet das Auswahlfenster (Bild 7) sehr viele Informationen, welche auf den ersten Blick ein wenig verwirrend wirken.

Auf Seite 5 ist unter dem Bild die entsprechende Legende/Erklärung mit weiteren nützlichen Hinweisen.



- ROT → Alle roten Markierungen betreffen den ausgewählten Kunden zum bestätigen. Der Ausgewählte Kunde ist durch den Blauen Balken ersichtlich/gekennzeichnet.
 - → Im unteren Fensterteil (Magenta Pfeil) sind die Details zum Termin dieses Kunden aufgeführt.

Ist dieser Kunde i.O. zum Bestätigen, so klicken Sie bitte das Feld in "Left Msg" (Meldung versenden) an.

H-Blau → Auf der linken Seite sind im "Hell-Blauen" Bereich alle Informationen, welche nötig sind um zu wissen, ob überhaupt ein SMS an diesen Kunden versendet werden kann.

Unter "Mobile Phone" muss eine Mobile/Natel Nummer stehen (wie oben) – und das Feld "SMS Message" muss einen Haken haben.

Sind alle Kunden ausgewählt, bitte den Knopf auswählen um die ausgewählten Kunden ins SMS Programm zu laden.

SMS Confirmations™

SMS Confirmations				?		
Show Appts with status	🛛 Confirmed 🔽 SMS Messag	e Sent 🔽 No Messa	ige Sent 🗹 Cance	elled 🗵 Incorrect Respo	ise	
Select Paying Client	Appt Date Message Sent	Status		Confirm		
Sommer,Rene Knd	25.08.201 No Message Sent.			Send Message		Load Clients
					-	<u> </u>
						Save
					Ξ	
1. falls einzelne	e Kunden KEIN SMS erhalte	en sollen - bitte h	ier das Häckche	n entfernen!		Appt Notes
2. wenn alles i.	O. ist, bitte hier die SMS so	enden!				Notes
					+ '	
•						*
Select All UnSelect All Appointment Details						
Date Time 🗸	 Cient 	Employee	Service	Resource 🔺		
25.08.2012 09:00	Rene Knd Sommer Jas	min Loertscher		WCH:Herren Haars		
-				E		- F
				-		
	Send SMS Confirm	nation Message to All	Selected Current	ent SMS Credits: 505 SMS to be sent: 1	<u>'O</u> k	8 Cancel

(Bild 8)

Die einzelnen "SMS Kunden" werden hier noch einmal in der Übersicht aufgeführt. Beachten Sie bitte die entsprechenden Farben und ihre Bedeutung:

Grün \rightarrow Termin vom Kunden zurück bestätigt \rightarrow alles i.O.

- Beige \rightarrow SMS wurde versendet \rightarrow bis jetzt noch keine Antwort erhalten
- Rot \rightarrow noch keine SMS versendet! \rightarrow diese sollten ein "Häckchen" haben
- Schwarz → Cancelled / Abgesagt! → Die Kundin hat den Termin abgesagt Bitte telefonisch Kontakt aufnehmen und einen neuen Termin abmachen
- Blau → Fehlerhafte Antwort → wurde nicht richtig verstanden vom Programm

→ Dabei kann es durchaus vorkommen, dass bereits bestätigte Kunden auf der Liste erscheinen. Wenn zum Beispiel am Samstag für den Montag "bestätigt" wird, sind am Montag ebenfalls die Kunden auf der Liste, welche schon am Freitag mit der Option "3 Tage zuvor bestätigen" eine SMS erhalten haben.

Wenn alle "Roten" ausgewählt sind (in der Regel muss hier nichts gemacht werden) wird ein SMS an alle mit Häckchen verschickt indem Sie folgenden Knopf drücken:



Eine letzte Sicherheitsabfrage erscheint und zeigt noch einmal an, wie viele SMS jetzt versendet werden.

Show A	onfirmations Appts with statu	IS 🔽	Confirmed	SMS Me	sage Sent	No Mess	age Sent 🔽 Ca	ncelled	Incorre	Ct Respon	e e		
Select F	Paying Client		Appt Date I	Nessage Sent	Statu	IS			Confirm	ı	-		
•	Sommer,Rene K	nd	25.08.201	No Message S	ient.				Send	Message]	-	Load Clients
		S	end Confirma	ation Messages	;			×				^	S <u>R</u> efresh ≣Save
		-	? w	ould you like to öchten Sie 1	send 1 SMS o SMS Bestät	onfirmation igung(en)	messages now? jetzt senden?				+ +		Appt Notes
•					L	Ja	Nein				<u> </u>		
Select All	UnSelect All		-	_		-		_					
-	Appointment De	etails											
	Date T 25.08.2012 09	ime ▼ 9:00	CI Rene Knd So	ommer	Emplo Jasmin Loer	yee scher	Service	WC	Resource CH:Herren Ha				+
	•			Send SMS Co	nfirmation Me	ssage to All	L Selected Cur	urrent S ent SMS	MS Credits: to be sent:	505 1		<u>0</u> k <mark>(3)C</mark> ar	ncel

(Bild 9)

Mit "Ja" läuft der Versand automatisch im Hintergrund – er kann dabei nicht mehr gestoppt werden.

5. Das Kunden SMS

Die Kundin erhält ca: 2 – 20 Sekunden später ein SMS das aussieht wie in Bild 10 (unten)

Swisscom 🛜 09:03	🕒 41 % 📰
Nachri +49 177 17	8 Bearbeiten
Coiffina Salon Styling	
Academy Glattbrugg	
bestätigt Ihren Termin	
vom 23.08.2012 um	
10:00. Bestätigen mit	
J/Ja ? Absagen mit	
N/Nein und Ihre	
Nachricht.	
	Senden

(Bild 10)

Dabei wird eine CH Absender Nummer eingeblendet. Diese gehört Coiffina und wird zum Bestätigen gebraucht.

Die Kundin kann nun den Termin mit "J" bestätigen oder mit "N" absagen. Möchte sie eine zusätzliche Meldung senden, so kann sie diese einfach an das "J" oder "N" anhängen und zurück senden. (Bild 11 & Bild 12)



(Bild 11)

(Bild 12)

<u>Achtung</u>

Kunden, welche eine Nachricht zurück senden, generieren automatisch ein E-Mail, welches im entsprechenden Salon im Mail-Eingang zu finden ist.

Posteingang				
C 0 Von	Betreff	Erhalten 🗸	Größe	8
Datum: Gestern				
📄 🛽 Coiffina Styling Academy	Scheduled Report MR080 - Register Summary from Computer:COI-WEB	Fr 24.08.2012 21:02	131 KB	8
acctmgr@ipipi.com	SMS from 41794044540 (Rene Knd Sommer)	Fr 24.08.2012 16:18	4 KB	A and
📄 acctmgr@ipipi.com	SMS from 41794044540 (Rene Knd Sommer)	Fr 24.08.2012 15:17	4 KB	Ŷ
		(Bild 13)		

SMS from 41794044540 (Rene Knd Sommer)

acctmgr@ipipi.com

An: Coiffina Styling Academy

N geht leider nicht

6. Im Millennium Appointment Buch

(Bild 14)

Die entsprechenden Kunden werden im Millennium farbig markiert – so, dass jederzeit sichtbar ist, was mit wem in Punkto SMS gelaufen ist.

Normale Appointments sind entweder Blau (Pre-Book) oder Rot (nicht bestätigt)

tinerary <None> 💌 🔗 🚖 💥 PETKOVIC LOERTSCHER 1 Female Female Esther Guthauser |C| Corinne Mastroberardino F: Damen Haarschnitt Mit ICI Styling (WE) **Rene Knd Sommer** TINTNEU: Farbe Neu (nach WCH: Herren Haarschnitt KV) (WE) (SK) |C| Demanuela Soriano |C| NTNEU: Farbe Neu (nach KV) (WE) Corinne Mastroberardino CF: Damen Harrschnitt Mit Styling (WL Time: 1100 C Corinne Mastroberaro. Demanuela Soriano VFD: Damen: Waschen & Foenen (WE) Soban Abdul! igend-Haarschnitt Die 46 ⚠ ICI Gerlinde Golinelli! WFD: Damen: Waschen & Foenen (SK) THEORIE (Bild 15)

Sobald ein SMS zur Bestätigung versendet wurde, wechselt die Farbe des linken Balkens auf Grau (Bild 16)



1e> 💌 🕼	* 💥			
)VIC ale	KISS Female	LOERTSCHER 🔗 Female	PRUSHI Male	FIS(Fei
6	100%	100%	0%	(
thauser aarschnitt Mit (WE)	اC Corinne Mastroberardino TINTNEU: Farbe Neu (nach KV) (WE)	ICI Rene Knd Sommer WCH: Herren Haarschnitt (SK)		
Soriano e Neu (nach VE)	ICI Corinne Mastroberardino WCF: Damen Haarschnitt Mit Styling (WE)	Rene Sommer		
Soriano Waschen & (WE)	C Corinne Mastroberardino Rec Soban Abdul! WCJ: Jugend-Haarschnitt Boys Bis 16 (WE)	WCH: Herren Haarschnitt (SK) Time: 1045 Paying Clie Booked By Last Chang Confirmed E Arrived At: Contacted,	nt: Rene Sommer : Rene Sommer 24.08.2012 15:14:52 ed By: Rene Sommer 24.08.2012 15 3y: SuperUser 24.08.2012 15:17:12 	2 17:28
.g Widar 2 Ansatz Bis	ICI Gerlinde Golinelli! WFD: Damen: Waschen & Foenen (SK)	Client Name Employee: Service: W Appointmer Start: 1:45 SMS Messa Appointmer Response f PM	e: Rene Sommer LOERTSCHER - Jasmin Loertscher CH - Herren Haarschnitt t Type: (SK) - Stammkunde Gap: 0:00 Finish: 0:00 age sent on: 24.08.2012 15:15:40 nt Confirmed via SMS. Received: 08/24/2012 03:17:12	
SK)		<theorie></theorie>	(Bild 16	

Wenn die Kundin reagiert und ein J(a) - SMS zurück sendet wird der Blaken grün.

Zusätzlich werden im Info-Feld auf dem entsprechenden Service das Datum und die Zeit der SMS Kommunikation angezeigt. In unserem Beispiel sehen wir folgende Infos:

SMS Message sent on: 24.08.2012 15:15:40 (SMS von uns gesendet)

Appointment Confirmed via SMS (Termin bestätigt) Response received: 08/24/2012 03:17:12 PM (Antw. erhalten: 24.08.2012 15:17)

Das bedeutet, dass die Kundin den Termin mit "J" bestätigt hat.

Wenn die Kundin reagiert und ein N(ein) - SMS zurück sendet wird der Blaken schwarz.



(Bild 17)

Zusätzlich werden im Info-Feld auf dem entsprechenden Service das Datum und die Zeit der SMS Kommunikation angezeigt. In unserem Beispiel sehen wir folgende Infos:

SMS Message sent on: 24.08.2012 15:15:40 (SMS von uns gesendet)

The client has desided to Cancel the Appointment (Termin abgesagt) Response received: 08/24/2012 03:13:12 PM (Antw. erhalten: 24.08.2012 15:13)

Das bedeutet, dass die Kundin den Termin mit "N" abgesagt.

Kommt in den nächsten 20 Minuten kein Mail, muss dem Kunden auf die Natel Nummer angerufen und wenn möglich ein neuer Termin vereinbart werden.

ACHTUNG

Millennium löscht nie einen Termin von sich aus! Der "Abgesagte" Termin muss immer von Hand – nach einem Telefonanruf manuell gelöscht werden.