1. Tägliche Arbeiten mit der SMS Bestätigung

Dieser Ablauf soll eine Hilfe für die tägliche Arbeit mit der SMS Bestätigung im Millennium darstellen.

2. Wichtiges

Millennium versendet **NIE / UNTER KEINEN** Umständen selber SMS Millennium versendet nur SMS an Kunden, welche diesen Dienst im Kundenprofil aktiviert haben.

In der Anfangsphase müssen die Kunden von Hand angepasst werden.

Zur besseren Übersicht wird neu eine Liste geführt

Der SMS Dienst wird in der Regel 1 – 2x am Tag ausgeführt!

3. Vorbereitung

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

@ 1	AILLE	NNIUN	A 2008 S	PASALON P	PLATINUM ED	ITION K	(asse <w< th=""><th>erner> 1</th><th>Fuesday,Aug</th><th>ust 21</th><th>, 20</th></w<>	erner> 1	Fuesday,Aug	ust 21	, 20
File	Edit	Data	Activities	Schedules	Appointments	Register	Inventory	Marketing	Management	Alerts	Tas
	3) [Appointmer	nt Book nt Resource ing	e <u>V</u> iew™	F9		٨	5
			/		🚖 Daily Memb 💶 Real-Time N	ership Stat Aonitoring S	istics Station™				
				N		nt <u>C</u> onfirma	tions				
	1.	/	/	· ·	Auto-Confir Import Auto	m™ Export o-Confirm™	t 1 Results				
					T Appointmer	nt Column C	Order	•			
	2.	/			🤠 Appointmer	nt <u>R</u> eports					

(Bild 1)



- 3.2Um zu überprüfen ob alle Kunden für "Morgen" ausgewählt sind und ob diese über die nötigen Eintellungen verfügen, wählen Sie bitte das entsprechende Datum und dann "Load Clien
- 3.3 Damit werden alle Kunden für den betreffenden Tag "geladen" und angezeigt.
- 3.4 Kontrollieren Sie nun, ob alle Kunden mit einer Natel-Nummer auch die SMS-Bestätigungen erhalten, resp. so eingerichtet sind, dass diese versendet wird! (Bild 3)

Appointment Confirmations:1									- • •
Related Info 🏾 🕆	Eormulas/Visits	O Use 'Co	nfirm Da	ys in Advan	ce'	Em	ployee		
Appointment Book	History	Use Ap	pt Date	06.09.2 Thursday	012	9		-	Load Clients
Future Appointments Standings	First Visit 23.04.2010	Clients to C Paying Clie	` <i>onfirm</i> <u>nt</u>	Msg Contacte	Email SMS	Booked By	Confirme	ed 🔺	SRefresh
Clients Services	Last Visit 07.01.2012	Bienz,Danie Borgo,Lilia	el 🗖			KISS MONA			Save Save
Security	Primary Employee	Gerlach, Ali Homberger	ce 📄 ,Bern 🗐			VIVI LILIANA			Appt Notes
? Help	Confirm Via: 0 days in advance I Home Phone	Appointme	nt Details	<u>S</u>	tandings sho	own in red		+	No <u>t</u> es
	() Work Phone () Email	06.09.2012 06.09.2012 06.09.2012	14:00 15:30 16:45	Daniela Ged Daniela Ged Daniela Ged	Simona Tö Simona Tö Simona Tö	WE CA30: WE WCF:E	Meches Bi Damen Ha Intensive H	Resource	
	Fax	06.09.2012	17:00	Daniela Geci	Simona Tö	WE ZULH:	Zuschlag I		-
2.	(076) 399-66-77	₹ ∭Edit/	View Clien	· 👂	C C tm	3.			•
	Confirmation Sequence HWEFCSA	SW S	Confirmat	ions™	Mille Co	ennium.MAIL [®]	M	₩<u>0</u>k	⊗ <u>C</u> ancel
								(Bil	d 3)

→ Kunden, welche zwar über eine Natel-Nummer (1.) verfügen, aber keine SMS Bestätigung eingerichtet ist (2.), müssen zuerst dafür "vorbereitet" werden! (3.5)

Dazu kann direkt in den "Kundenstamm" auf die entsprechende Kundin gewechselt werden. Drücken Sie [Edit/View Client] (3.)

3.5 Im Kundenstamm drücken Sie "Edit" und anschliessend ident



Es erhalten nur Kunden ein SMS, welche das "Häckchen" im Feld "Confirm Appts" haben.

					6	0	? 🛛
Med	ia On	line Booking	UDF	Listing	Q,	(Search	- ++
vard Add e S	ress 🗹	No Mailing Primary Re Confirm Ap	s sident pts 🙎	e 😜	Interes	its/Hobl	bies
/Reg	ion ZH	Postal	Code 8	3152 Set			2
Fax	043/	211-55-33	-				-

Dabei öffnet sich ein neues Fenster! (Bild 5) → nächste Seite (3.6)

(Bild 4)

3.6 ..



- 3.6 Hier wird erfasst, wann ein Termin bestätigt wird und wie. Für den SMS Service muss das Feld "SMS/Text Messaging" (1. roter Pfeil) angeklickt werden.
- 3.7 Danach wird beim 2. roten Pfeil erfasst, wann die Kundin das SMS erhalten soll.
 - → Solange die Kunden nichts anderes möchten wird hier 2 (Tage vor dem Termin) eingetragen!

Danach bestätigen Sie mit "OK" und speichern mit "SAVE" das Kundenprofil. Das Kunden-Fenster Fenster schliessen Sie nun und wählen den nächsten Kunden (Punkt 3.4)

- 3.8 Gehen Sie nun allen Kunden entsprechend durch und kontrollieren Sie, ob alle mit Natel-Nummer auch das "Häckchen" bei "SMS Message" haben. (Bild 3)
- 3.9 Wenn alle Kunden für "Morgen" so eingestellt sind, bitte den nächsten Tag auswählen (Punkt 3.2) und das Ganze von "vorne" beginnen …

Es empfiehlt sich aus der Praxis, dass jeweils die Kunden für die nächsten 3 – 4 Tage auf diese Weise kontrolliert und angepasst werden. Sobald das 1x geschehen ist, werden die Einstellungen beibehalten und müssen nicht mehr geändert werden. ... (Daher besser schon am Telefon danach fragen und Einstellen)

4. Ablauf – SMS-Versand

4.1 Bitte starten Sie den SMS Dienst noch einmal neu (3.1) nachdem Sie alle Kunden mit den Natel-Nummern eingestellt haben (Punkt 3.2 – 3.9)

Wählen Sie jetzt aus, welche Kunden eine jetzt SMS bekommen sollen:

appointment Confirma	tions:1	
Related Info	Eormulas/Visits	OUse 'Confirm Days in Advance' Employee
Appointment Book	 <u>H</u> istory	● Use Appt Date 22.08.2012 :. Load Clients Wednesday
Future Appointments Standings	First Visit	Clients to Confirm Paying Client Left Msg Contact:Email SMS Booked B
Pendings Clients	Last Visit	Zave
Security	Primary Employee	Appt Notes
2 Help	Confirm Via:	Notes
in the p	Home Phone	Appointment Details Standings shown in red Date Time Client Employee Type Service Resol
	🔲 Work Phone	
	🗆 Email 🔿	
	🗆 Fax	
	🗖 Mobile Phone	< · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	SMS Message	Edit/View Client SPG
	Confirmation Sequence	SMS Confirmations ^M Millennium.MAIL ^m
		(Bild 6)

4.2 "Use Confirm in Advance" → Dies wird jedes Mal gemacht ←

Anschliessend laden Sie die dafür vorgesehenen Kunden ins SMS Programm mit:

SMS Confirmations™

Sofern Kunden für diese Zeitperiode vorhanden sind, werden diese nun angezeigt. (Bild 7)

4.3 Kunden, welche für den ausgewählten Zeitraum mit SMS Bestätigungen erreicht werden können.

🔹 SMS	Con	nfirmations									?	x
Show	Ар	pts with st	atus 🔽	Confirmed	SMS Me	ssage S	ent 🔽 No Mess	age Sent 🔽 Cance	elled 🔽 I	ncorrect Res	spons	
Select	t Pa	ying Client		Appt Date	Message Sent		Status			Confirm		
Þ	K	nan,Farzana	i	08.09.201	31.08.2012 15	5:26:34	No Response r	eceived.		Send Mess	age	
	Pa	andurov, Tat	tiana	08.09.201	31.08.2012 15	6:26:35	No Response r	eceived.		Send Mess	age	
	Ri	iethmann, Si	usi	08.09.201	No Message S	Sent.				Send Mess	age	
	W	/idmer,Sonj	a	08.09.201	31.08.2012 15	5:26:38	No Response r	eceived.		Send Mess	age	
												-
•					•		•			•	÷	
Select A	Un (Select All	0-4-11-									
		Data	Time X	C	lient		Employee	Sonico	Por	ourco .		
		08.09.2012	12:15	Farzana Kh	an	Jennife	r Merkli	Service	WCF:Da	men Haars	ì	
	Ĥ	08.09.2012	13:15	Farzana Kh	an	Jennife	r Merkli		PNO:Inte	ensive Haar 😑		
										•	-	
	•				_					•	5	
					Send SMS Co	onfirmati	on Message to Al	I Selected Curr Current	ent SMS C SMS to b	credits: 341 be sent: 1		
	_										(D)	
											(BI	ia 7

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 → noch keine SMS versendet! → diese sollten ein "Häckchen" haben
- Schwarz → Cancelled / Abgesagt! → Die Kundin hat den Termin abgesagt. Bitte telefonisch Kontakt aufnehmen und einen neuen Termin abmachen
- Blau → Flasche Rückmeldung! Bitte kontrollieren Sie Ihre E-Mails. Die Kundin hat nicht mit J oder N geantwortet. Klicken Sie auf die blaue Zeile, sehen Sie die Antwort der Kundin eingeblendet!
- ➔ In der Regel müssen hier nie etwas einstellen. Nur die "roten" Kunden sollen ein Häckchen haben und damit eine SMS bekommen!!! ←
- 4.4 Wenn alle "Roten" ausgewählt sind 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.

a commation messages	
📀 Would you like to send	1 SMS confirmation messages now?
"möchten Sie 1 SMS	Bestätigung(en) jetzt senden?"
"möchten Sie 1 SMS	i Bestätigung(en) jetzt senden?"

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

4.5 Um alle "neuen Kunden" seit dem letzten Versand für den "morgigen" Tag auch noch zu versenden, gehen Sie bitte zu Punkt 4.2 (Datum Auswahl) und wählen den "nächsten" Arbeitstag aus! Starten Sie mit "Load Clients" die entsprechenden Kunden und führen die Schritte 4.3 & 4.4 mit diesen Daten aus. Ohne weitere Schritte von Ihnen werden nur die "noch nicht versendeten" benachrichtigt!!!

5. Abschluss

- 5.1 Der SMS Versand ist eine neue und von Kunden zum grössten Teil sehr geschätzte Dienstleistung. Diese muss unbedingt täglich ausgeführt werden, damit die Kunden unsere Bestätigung zum gewünschten Zeitpunkt bekommen.
- 5.2Es ist daher unerlässlich, dass in jedem Salon alle Mitarbeiter wissen, wie und warum dieser Service angewendet wird.
- 5.3Bei Unklarheiten und/oder Rückfragen wenden Sie sich bitte direkt an Werner Schönthal, Eva Uhlemann oder René Sommer.