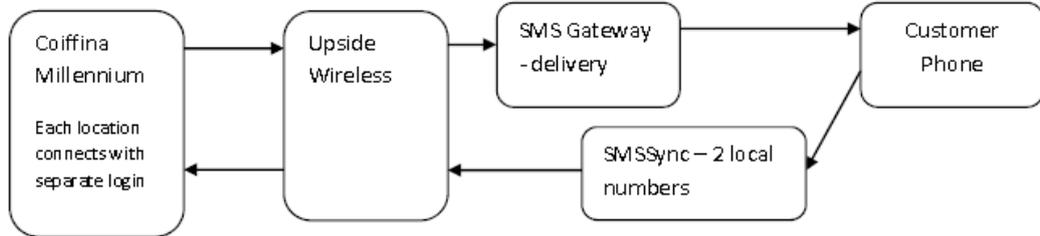


## 1. Grundsätzliches / Ablauf

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.



(Bild 1)

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

### Wichtig

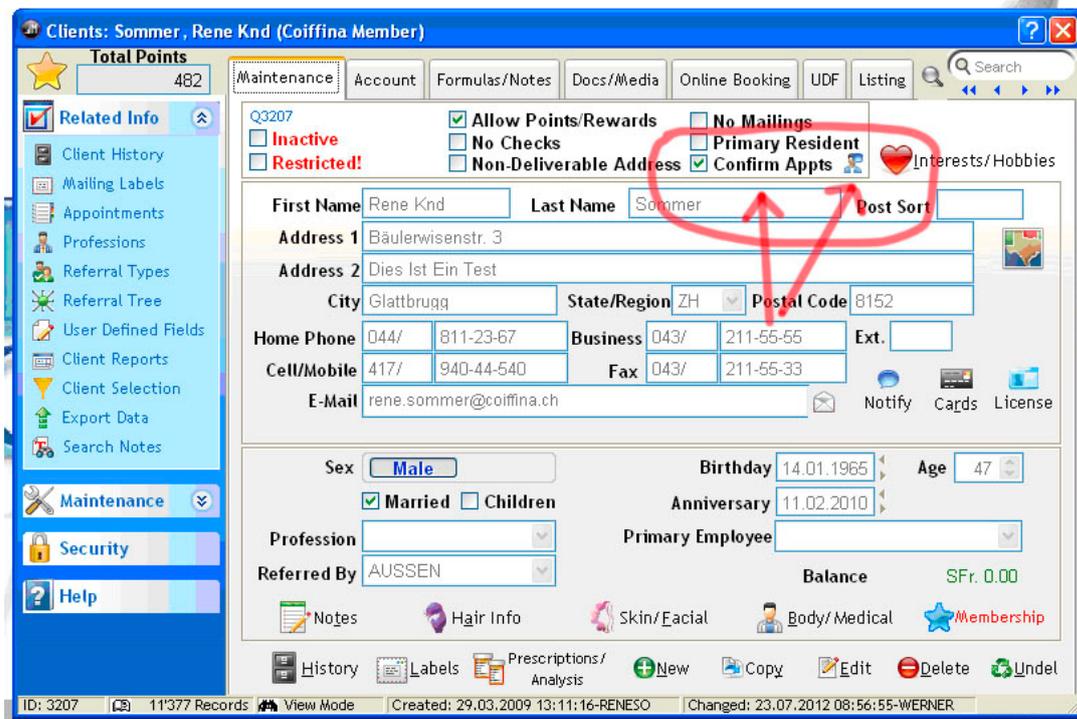
Millennium verschickt nie automatisch SMS Bestätigungen an Kunden. Dieser Vorgang muss immer manuell gestartet werden.

→ In der Regel wird dies 1x am Abend für die kommenden Tage ausgeführt.

→ Vor einem Feiertag und am Samstag wird **immer** für den nächsten Arbeitstag bestätigt!

## 2. Kundendaten

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



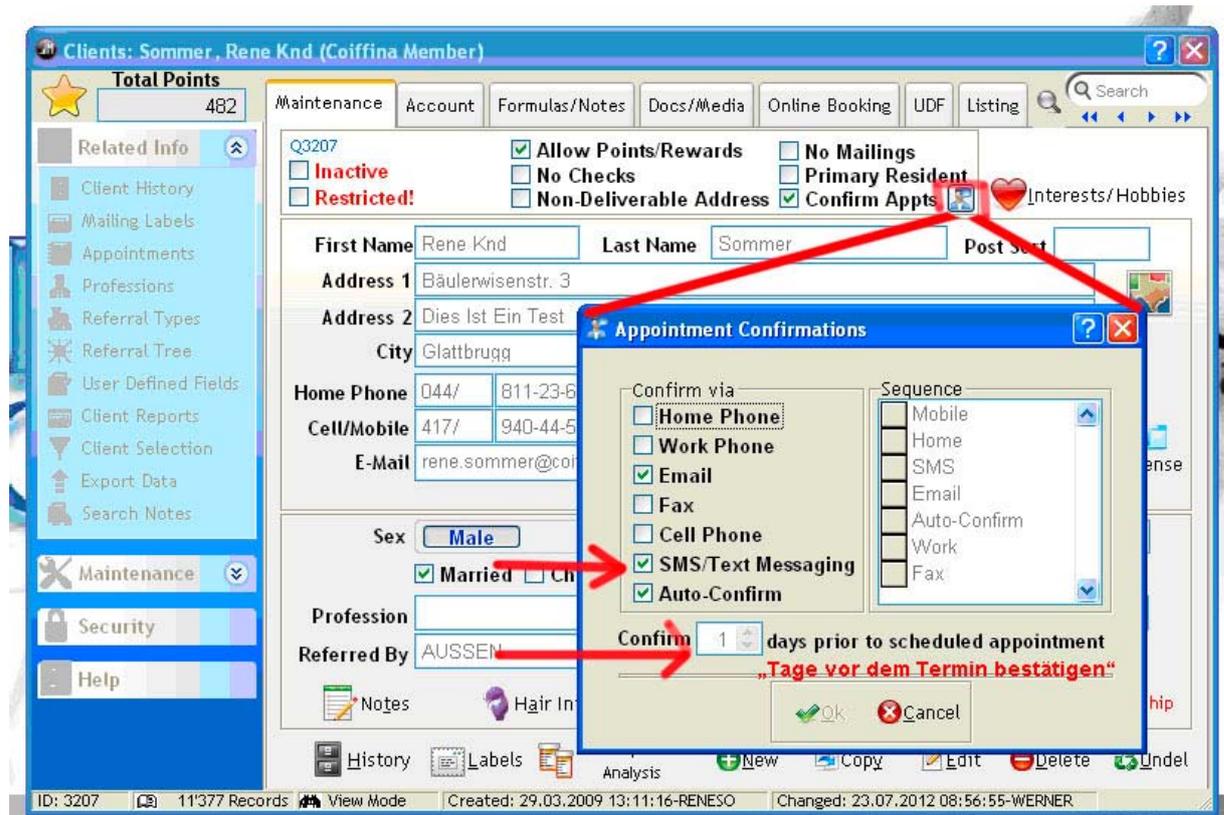
(Bild 2)

„Confirm Appts“ → Termine bestätigen

→ Auswahl – wie soll die Bestätigung erfolgen (Seite 2)



Beim klicken auf das Bestätigungssymbol  erscheint das folgende Fenster



(Bild 3)

Hier kann erfasst/ingegeben 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**

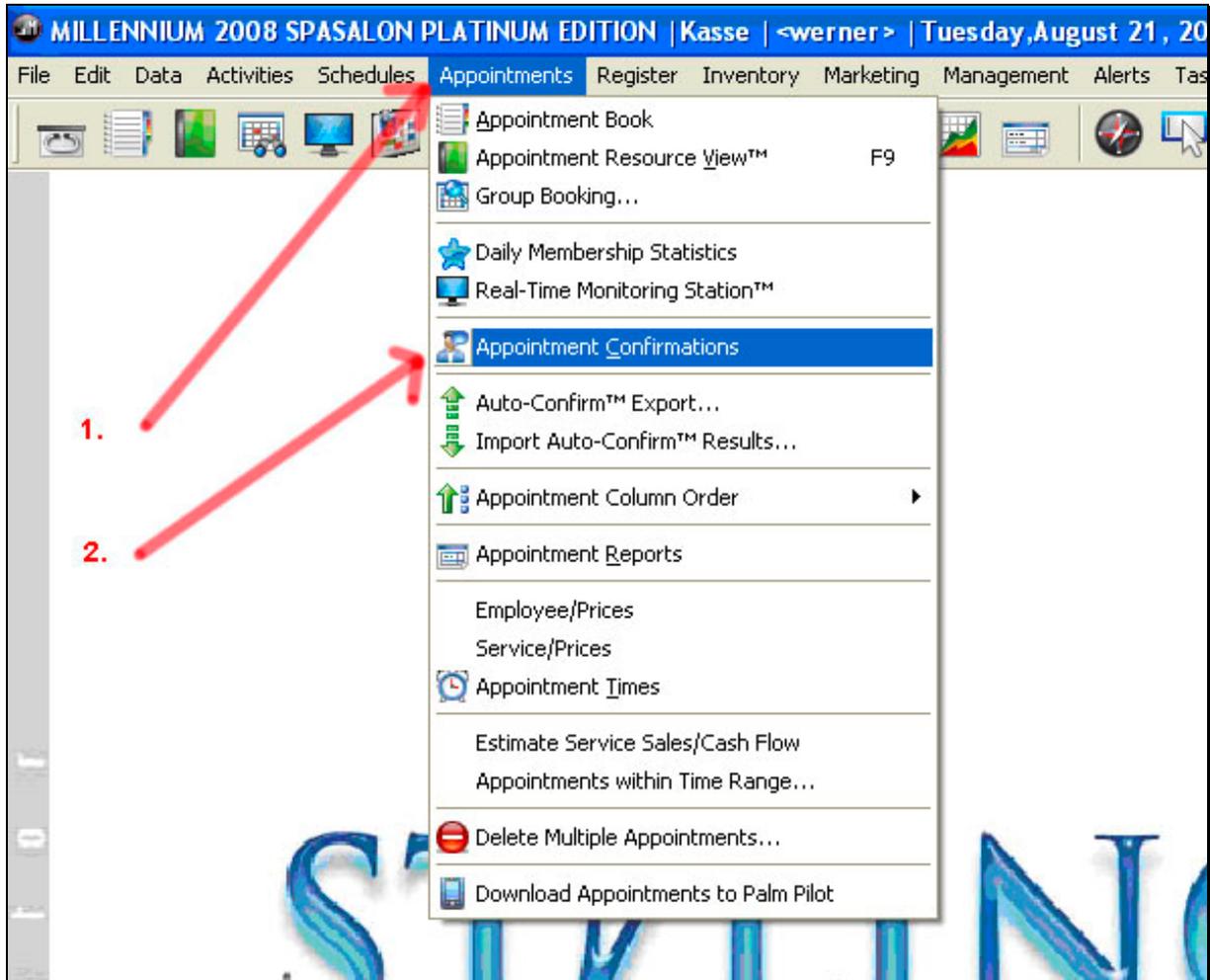
Für Nummern aus dem Ausland gilt der internationale Nummernaufbau. Dieser wird im Millennium ein wenig „merkwürdig“ dargestellt, muss aber folgendermassen erfasst werden: **417/940-44-540** Das bedeutet, dass **keine 00** oder **+** am Anfang stehen.

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

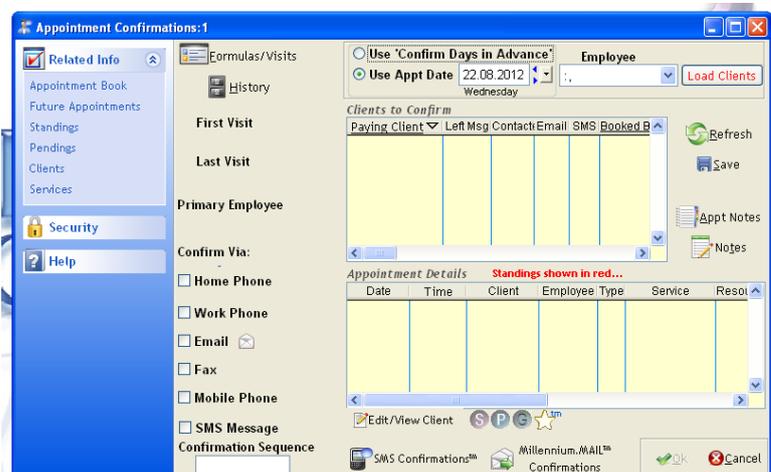
Um SMS Bestätigung versenden zu können, müssen bei den entsprechenden Kunden auch die Mobile-Nummern erfasst sein! (Vergleiche Punkt 2 – 3)

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



(Bild 4)

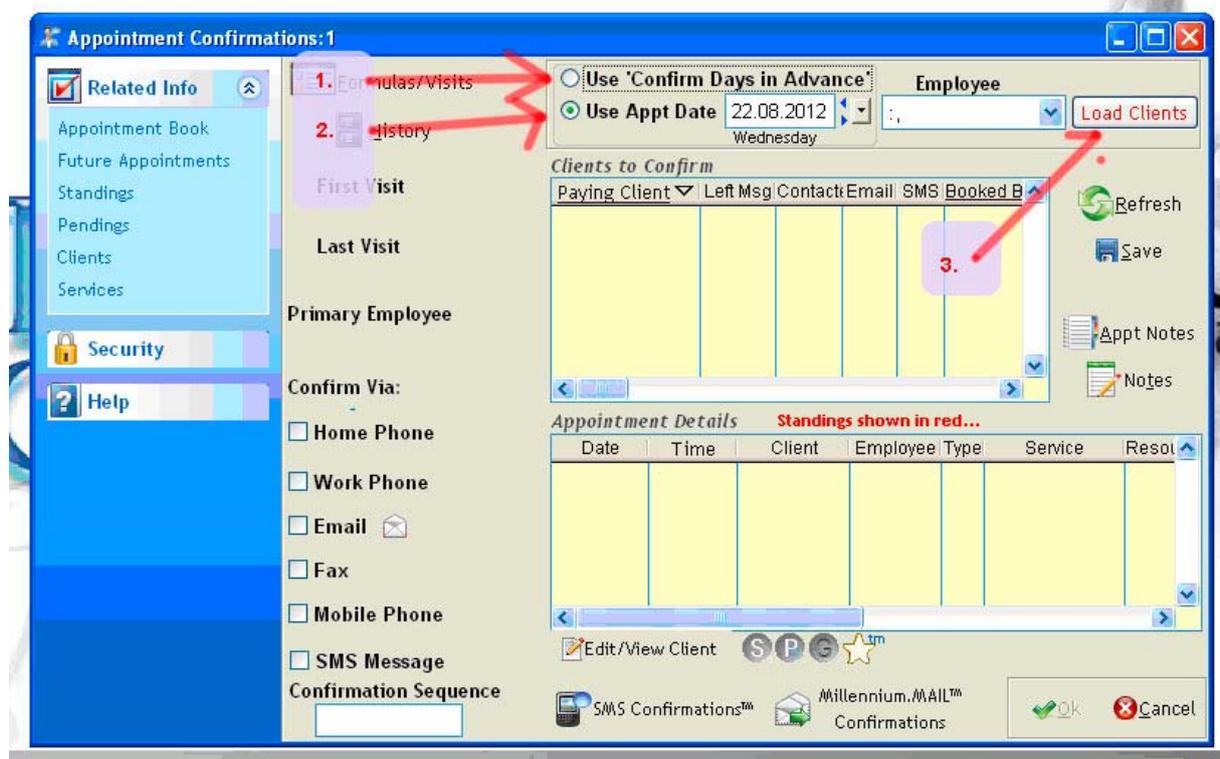
Es erscheint dann folgendes Fenster (Bild 5).



(Bild 5)

**Kunden für die Bestätigung auswählen:** (Bild 6)

1. „Use Confirm in Advance“ → Bestätigung im Voraus gem. Wunsch der 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.
2. „Use Appt Date“ → Alle Kunden für ein bestimmtes Datum.  
Immer vor einem Feiertag und am Samstag machen.  
Dazu muss das Datum für den nächsten Arbeitstag eingegeben werden!
3. „Load Clients“ → Kunden für die getroffenen Auswahl „laden/suchen“



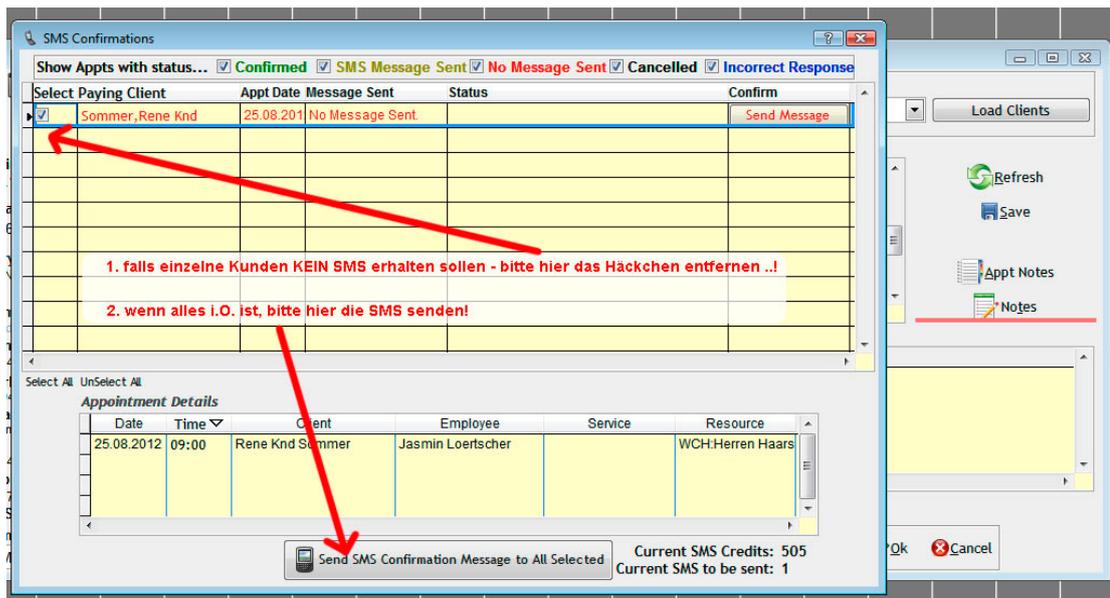
(Bild 6)

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.





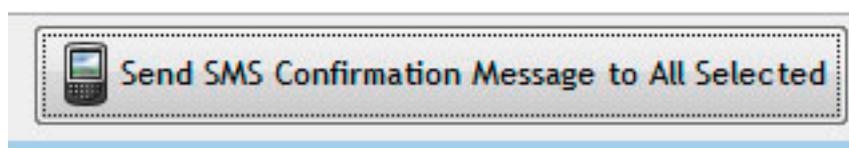
(Bild 8)

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

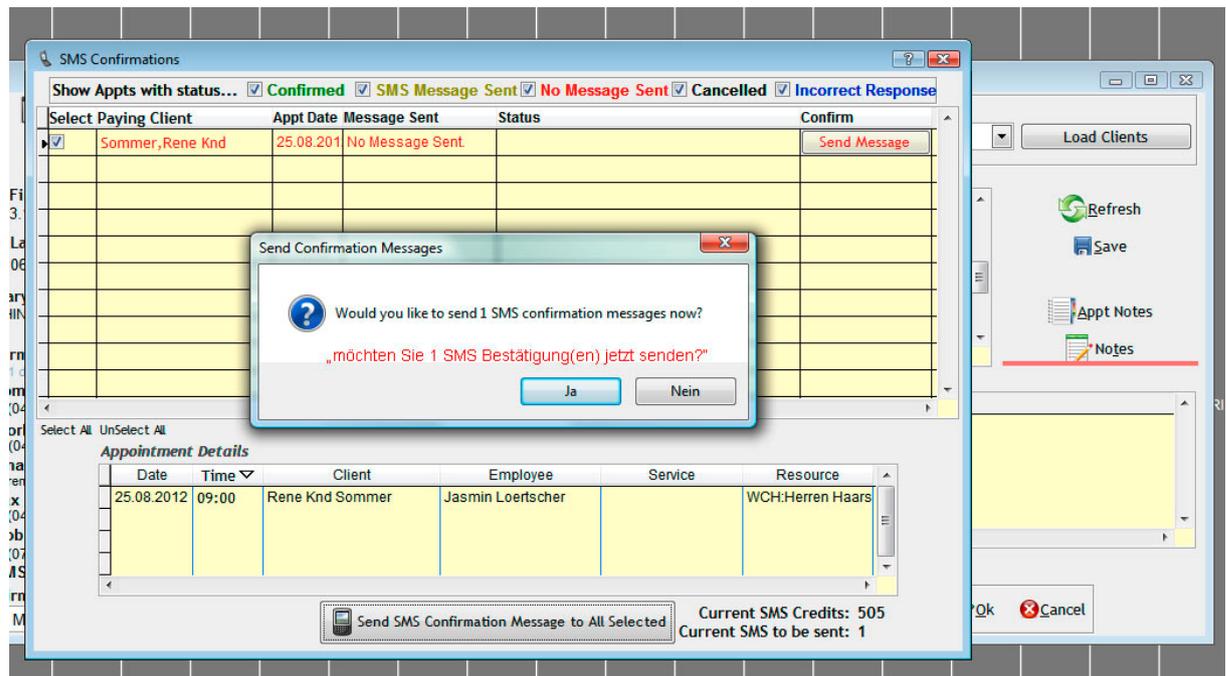
- Grün** → Termin vom Kunden zurück bestätigt → alles i.O.
- Beige** → SMS wurde versendet → bis jetzt noch keine Antwort erhalten
- Rot** → noch keine SMS versendet! → diese sollten ein „Häkchen“ haben
- Schwarz** → Cancelled / Abgesagt! → Die Kundin hat den Termin abgesagt  
Bitte telefonisch Kontakt 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 Häkchen verschickt indem Sie folgenden Knopf drücken:



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



(Bild 9)

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

## 5. Das Kunden SMS

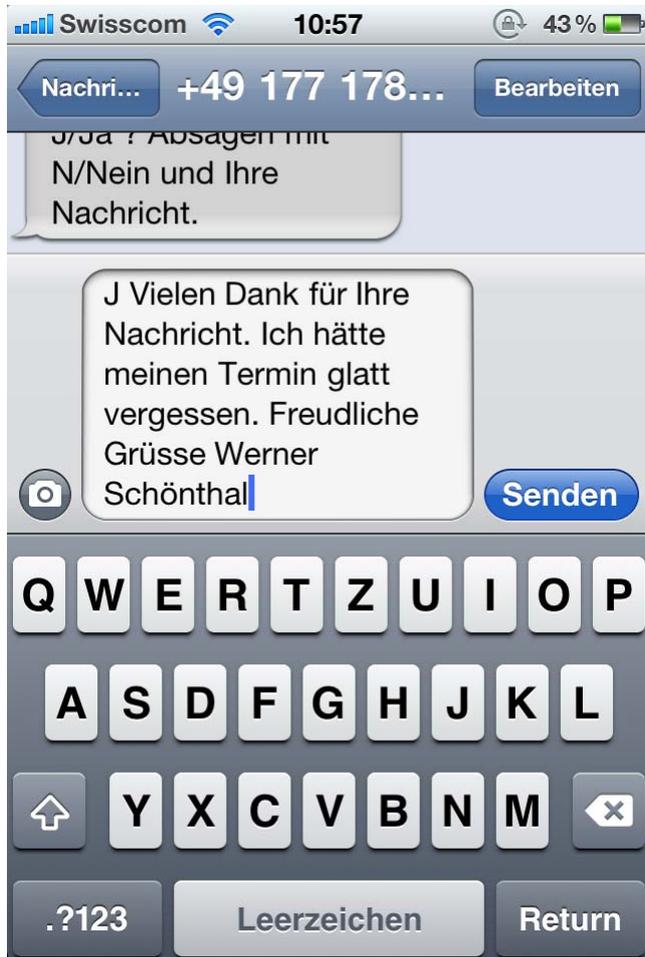
Die Kundin erhält ca. 2 – 20 Sekunden später ein SMS das aussieht wie in Bild 10 (unten)



(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)



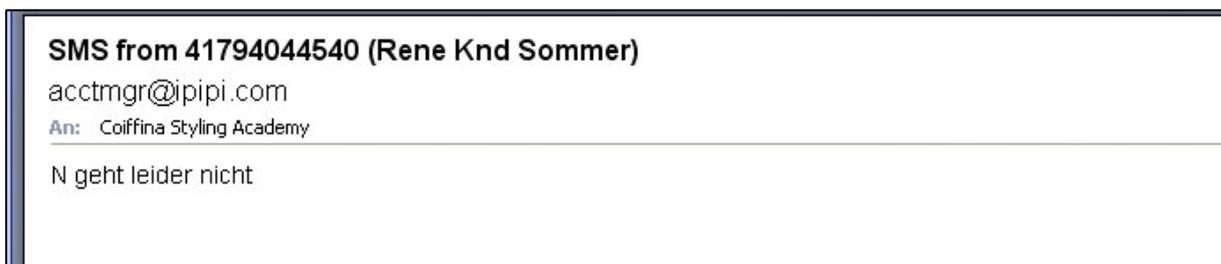
(Bild 12)

**Achtung**

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



(Bild 13)

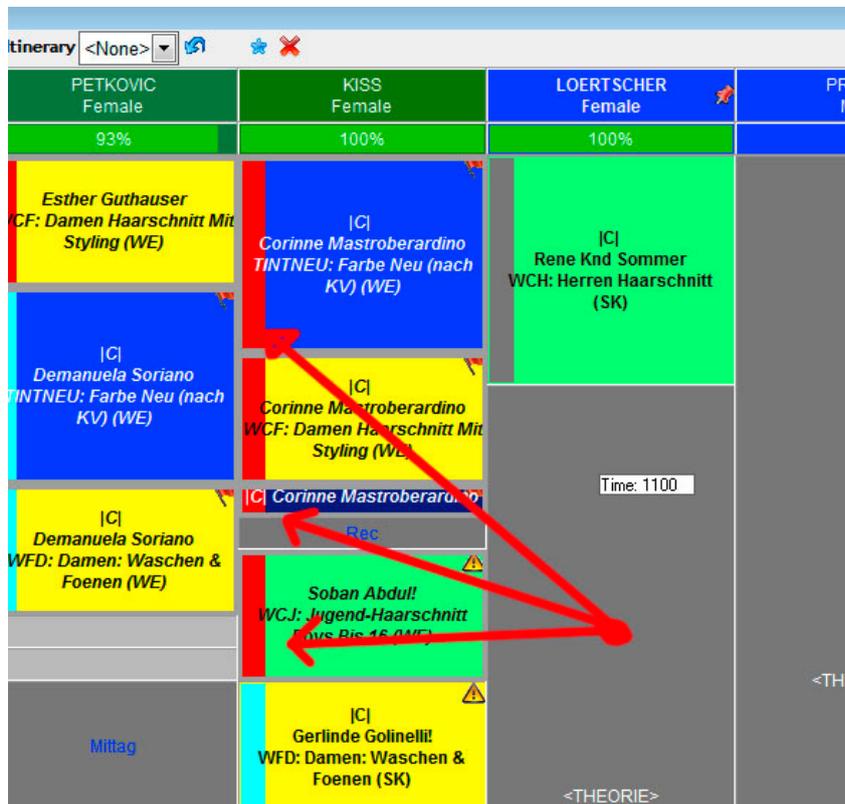


(Bild 14)

### 6. Im Millennium Appointment Buch

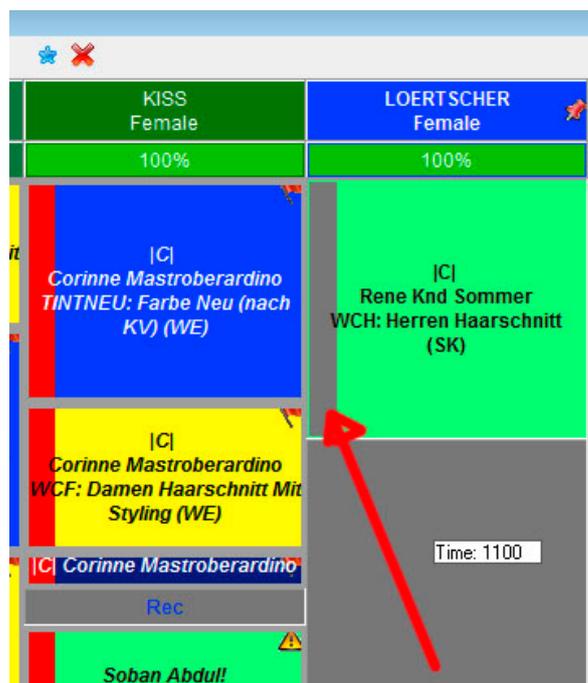
Die entsprechenden Kunden werden im Millennium farbig markiert – so, dass jederzeit sichtbar ist, was mit wem in Punkto SMS gelaufen ist.

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



(Bild 15)

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



(Bild 16)

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

The screenshot shows a grid of service appointments. The columns represent different service providers: KISS Female, LOERTSCHER Female, PRUSHI Male, and FISC. The rows represent different services. A red arrow points from a green appointment block (Rene Sommer, WCH: Herren Haarschnitt (SK)) to an information popup window. The popup contains the following information:

- Time: 1045
- Paying Client: Rene Sommer
- Booked By: Rene Sommer 24.08.2012 15:14:52
- Last Changed By: Rene Sommer 24.08.2012 15:17:28
- Confirmed By: Super User 24.08.2012 15:17:12
- Arrived At: . . .
- Contacted, Do Not Confirm
- Client Name: Rene Sommer
- Employee: LOERTSCHER - Jasmin Loertscher
- Service: WCH - Herren Haarschnitt
- Appointment Type: (SK) - Stammkunde
- Start: 1:45 Gap: 0:00 Finish: 0:00
- SMS Message sent on: 24.08.2012 15:15:40
- Appointment Confirmed via SMS.
- Response Received: 08/24/2012 03:17:12 PM

(Bild 16)

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.

The screenshot displays a software interface with a list of appointments on the left and a detailed info window on the right. The appointments list includes:

- KISS Female** (100%)
- LOERTSCHER Female** (100%)
- PRUSHI Male** (0%)
- Corinne Mastroberardino** (TINTNEU: Farbe Neu (nach KV) (WE))
- Corinne Mastroberardino** (WCF: Damen Haarschnitt Mit Styling (WE))
- Corinne Mastroberardino** (Rec)
- Soban Abdul!** (WCJ: Jugend-Haarschnitt Boys Bis 16 (WE))
- Gerlinde Golinelli!** (WFD: Damen: Waschen & Foenen (SK))

The info window for the appointment with **Rene Knd Sommer** (WCH: Herren Haarschnitt (SK)) shows the following details:

- Time: 0900
- Paying Client: Rene Knd Sommer
- Booked By: Rene Sommer 24.08.2012 15:02:02
- Last Changed By: Rene Sommer 24.08.2012 15:02:02
- Confirmed By: . . . : . . .
- Arrived At: . . . : . . .
- Do Not Confirm
- Client Name: Rene Knd Sommer
- Employee: LOERTSCHER - Jasmin Loertscher
- Service: WCH - Herren Haarschnitt
- Appointment Type: (SK) - Stammkunde
- Start: 1:45 Gap: 0:00 Finish: 0:00
- SMS Message sent on: 24.08.2012 15:10:33
- The client has decided to Cancel the Appointment.
- Response Received: 08/24/2012 03:13:12 PM

(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 decided 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.