

# FuturSoft tekstiviestipalvelu

## Parempaa viestintää

## ohjelman tekstiviesteillä



FuturSoftin tekstiviestipalvelulla parannat viestintääsi asiakkaan kanssa ja optimoit omaa ajankäyttöäsi. Voit automatisoida päivittäisiin rutiineihin kuuluvat ilmoitukset ja varmistut siitä, että viesteihin menevät oikeat tiedot, kuten oikeat summat ja oikeita tietoja tavaran saapumisesta. Palvelu sopii paitsi töiden valmistusilmoituksiin ja ilmoituksiin tavaran saapumisesta, myös esimerkiksi muistutukseen seuraavalle päivälle varatusta huoltoajasta tai ilmoitukseen toimituksen viivästyttämisestä.

Lisäksi voit lähettää vapaamuotoisia viestejä suoraan ruudussa valitulle asiakkaalle tai asiakasselailusta.

### Nopea ilmoitus työn valmistumisesta vähentää ruuhkia

Monella korjaamolla töiden nouto ruuhkauttaa palvelun päivän päätteeksi. Päivän aikana ei usein ehditä suorittaa ilmoituksia asiakkaille sitä mukaa, kun työt valmistuvat. Tekstiviestipalvelussa viesti lähtee asiakkaalle helposti samalla, kun työ kuitataan valmiiksi. Samalla valitaan, laitetaanko summa näkyviin asiakkaan viestiin. Tarvittaessa lähettämisen voi ohittaa.

Tekstiviestin lähetys

Puhelinnumero: 040123456

Viesti (Max 160 merkkiä)

Ajoneuvonne on valmis noudettavaksi. Työnro on 56. Määräyksen loppusumma on 389,17 e. \*\* Autokorjaamo \*\* Puhelin 123456 Tervetuloa!

Liitä viestiin tvömääräyksen yhteensä-summa

Pääasiakas Laskutusasiakas 1 Laskutusasiakas 2

Älä lähetä

Ajoneuvo on huollettu ja valmis noudettavaksi.

Korjaamon lähettämä vapaamuotoinen tekstiviesti esim. lisätoista sopimiseksi.

Tekstiviestin lähettäminen

Tekstiviesti tallentuu arkistoon josta pääkäyttäjää voi lukea viesti. Kysessä ei siis ole viesti jota koskisi yksivaikeuden suoja. Tätä toimintoa saa käyttää vain asiakkaalle suuntautuvaan viestintään.

Puhelinnumero  
040123456

Pyydämme ottamaan yhteyttä huoltoon lisätöiden sopimiseksi.

Lisää loppuun vakioteksti

Terveisin  
Korjaamo puh. 09-123456

93 / 160

Tallenna teksti vakiotekstiksi

Lähetä Peruuta

## Vapaamuotoinen viesti suoraan omaan puhelimeen

Usein lisätöihin pitää pyytää lupa, mutta asiakasta voi olla vaikea saada kiinni soittamalla. Tekstiviestinä lähetetty vapaamuotoinen viesti tavoittaa asiakkaan, vaikka hän ei pystyisi juuri sillä hetkellä vastamaan puhelimeen. Paluuviesti saadaan tulemaan asetuksissa säädettyyn korjaamon yhteys-matkapuhelinnumeroon. Asiakkaan numeron näpyttely jää pois, sillä viesti lähtee siihen numeroon, minkä asiakas on jättänyt työn vastaanoton yhteydessä. Tämä numero voi olla eri kuin asiakkaan tai auton tiedoissa oleva matkapuhelinnumero.

## Ilmoitukset tavarán saapumisesta

Ilmoitusta tavarán saapumisesta voidaan käyttää korjaamolla niin, että osan saapuessa myös asiakas saa siitä tiedon. Asiakkaalle voidaan lähettää vapaasti määritettävä viesti, kuten "Tarvittavat osat ovat saapuneet, pyydämme varaamaan vaihtoajan numerostamme ...". Varaosa- ja tarvikemyynnissä sama toiminto on arkipäivää helpottava toiminto, jota voidaan käyttää aina asiakkaan tilatessa ei-varastotuotteita. Voidaan myös itse valita, mille asiakkaalle saapumisviestit lähetetään.

## Muistutus huoltoajasta

Joissakin tapauksissa korjaamolla aamulla joudutaan arvuuttelemaan, tuleeeko asiakas, vai jääkö kalenteriin tyhjä

aika. Kun aikoja varataan puhelimesta, on inhimillistä, että asiakas joskus joko unohtaa tai merkitsee ajan väärin. Ohjelman muistutusviestillä lähetetään seuraavan päivän ajan varanneille asiakkaille viesti tulevasta huoltoajasta. Toiminto perustuu ohjelman lisämoduulina olevaan työkalenteriin, jolla ajanvaraukset suoritetaan.

## Tyytyväisyyskysely korjaamoasiakkailta

Asiakastytyväisyyskyselyssä korjaamolle avataan erilliset tunnukset, joiden avulla asiakkaiden tekstiviestikyselyyn lähettämät vastaukset tallentuvat tietokantaan. Vastaukset yhdistetään korjaamon tietokannan työmääräystietoihin ja raportoidaan korjaamon työnjohdolle selkeässä muodossa.

Työmääräyskohtaisesti voidaan todeta, kenen työnjohtajan ja pääasentajan työstä asiakas on antanut esimerkiksi kiitettävän palautteen, ja mistä mahdollisesti epätyytyväisen arvion. Vapaamuotoiset kommentit näkyvät samalla raportilla.

Palvelun avulla korjaamo huolehtii aidosti asiakkaidensa tyytyväisyydestä ja antaa täsmätyökalun puuttua tapahtuneisiin virheisiin tai sattumuksiin. Tehokkaalla palautteen käsittelyllä voidaan estää asiakaskannan rapautumista.

Palvelun avaus helposti ja nopeasti  
**FuturSoftin asiakaspalvelusta!**

Kun kirjaaminen hyväksytään

- Tulosta pikatilaukset
- Lähetä saapumistekstiviestit
- Tulosta yhteenveto
- Näytä viestit ennen lähetystä
- Tekstiviestit asiakkaille joiden tilaus saapui nollassa

Ostotilauksen saapuminen

Varauksen työmääräys - F3

Aikatauluuttomat työt - F4

Asiakastiedot - F8

Ajoneuvotiedot - Ctrl-F

Tänään 16.12.2011

Nettijanvaraukset

Demo Demokäyttäjä

8:00 - 14:00 Ajanvaraus

400000m huolto

Ryhmätekstiviesti

Lähetettävä viesti

Teille on varattu huomenna huolto aika korjaamostamme. Olemme avoinna klo 8.00 alkaen. Tervetuloa! \*\*Korjaamo \*\*Puh. puhelin 1 Tervetuloa!

Viestin saajat

Lähetettävä viesti 156 merkkiä

Pyydämme palautetta huoltoinne onnistumisesta <HUOLTOPVM>. Vastaa muodossa ARVID tyhjä väli 1-5. Voit laista perään vapaan palautteen. Kiitos! Terv. <YRITYS>

Viestissä voi käyttää seuraavia muuttujakenttiä:

- <HUOLTOPVM> Huollon päivämäärä
- <MÄÄRÄYS> Työmääräyksen numero
- <YRITYS> Yrityksen nimi
- <REKNRO> Rekisterinumero

Viestipohja  Esikatselu

Tallenna oletukseksi

Hee oletusviesti

Tyhjennä viesti

Palautteiden haku

Lähetä viesti

Peruuta

### Asiakastytyväisyyskysely

Asiakastytyväisyyskyselyn raportti

Uusien vastausten nouto

Nouda uudet vastaukset

Reportille otettavien vastausten rajaus

Aikaväli

1.12.2011 - 16.12.2011

Työmääräys

Lähetäjä

Arvosana

Lähetetty	Lähetäjä	Työmääräys	Kyselytunniste	Arvosana	Viestin sisältö

### Asiakastytyväisyyskyselyn raportti

Työkalenterista lähetetty muistutus asiakkaalle tulevasta huoltoajasta



**FuturSoft**®

FuturSoft Oy | www.futursoft.fi

Puh. 0207 288 730 | aspalvelu@futursoft.fi