

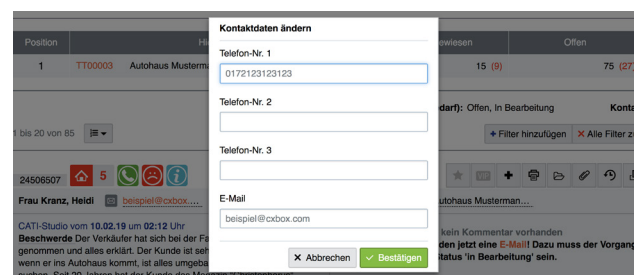
ANLEITUNG SMS-FUNKTION



Die SMS-Funktion ist für alle CXBox Nutzer verfügbar. Sie können die Funktion bei allen Vorgängen nutzen, die im Status **In Bearbeitung** steht. Dadurch haben Sie jetzt die Möglichkeit, neben E-Mail, Social Media Kanäle oder Telefon, Ihren Kunden eine SMS-Nachricht zu senden. Sie können diesen Service sofort nutzen und innerhalb der CXBox SMS an Ihre Kunden senden und deren Antworten empfangen.

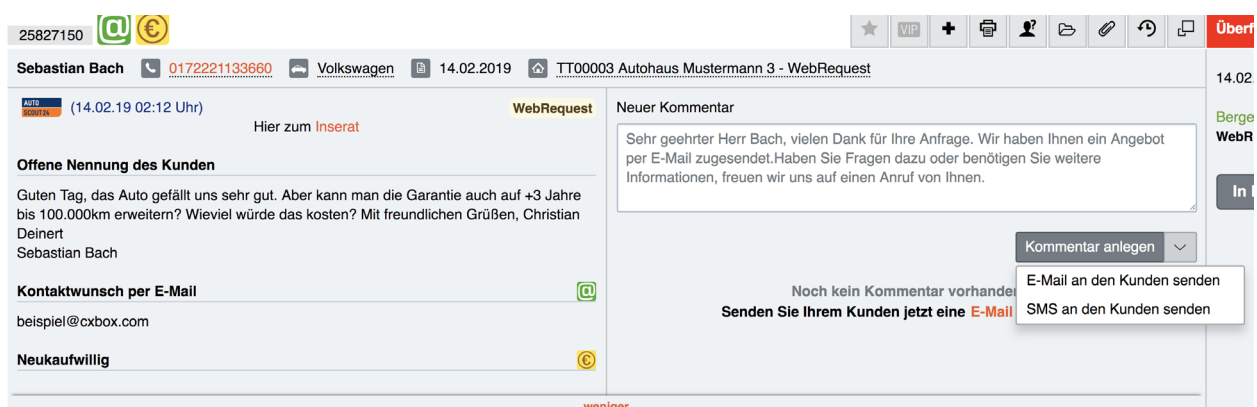
SMS-Funktion - Voraussetzung:

Bei allen Vorgängen **In Bearbeitung** mit einer Handynummer können Sie jetzt SMS-Infos an Ihre Kunden senden. Darüber hinaus ist keine weitere Einrichtung nötig.



SMS-Funktion - Nutzen:

Um SMS-Nachrichten an Ihre Kunden senden zu können, muss sich der Kundenvorgang **in Bearbeitung** befinden. Möchten Sie Ihrem Kunden eine SMS senden, schreiben Sie einen neuen Kommentar und klicken im Anschluss auf das **Drop-Down-Symbol** am Kommentar-Button. Im Drop-down Menü können Sie jetzt auswählen über welchen Kanal Sie die Nachricht senden möchten.



Die SMS-Auswahl steht Ihnen nicht zur Verfügung, wenn:

- Keine Handynummer in den Kundendaten hinterlegt ist.
- Der Vorgang nicht im Status In Bearbeitung ist.

Nachdem Sie die Nachricht geschrieben haben und Sie auf **SMS an den Kunden senden** geklickt haben, öffnet sich ein PopUp-Fenster mit Ihrer geschriebenen Nachricht. Hier sehen Sie die Zeichenanzahl und die Kosten für den Versand. Der Name Ihres Betriebes wird automatisch eingefügt. Möchten Sie etwas an der Nachricht ändern, können Sie das in diesem Fenster tun. Im Anschluss senden Sie die SMS-Nachricht, indem Sie auf den Button **SMS versenden** klicken.

SMS an Sebastian Bach senden

Empfänger-Rufnummer: 0172221133660

Nachricht

Sehr geehrter Herr Bach, vielen Dank für Ihre Anfrage. Wir haben Ihnen ein Angebot per E-Mail zugesendet. Haben Sie Fragen dazu oder benötigen Sie weitere Informationen, freuen wir uns auf einen Anruf von Ihnen.
Matthias Fröhlich
Ihr Autohaus
030 223 366 770

Zeichen: 258/306 SMS: 2 Preis: 0.18 €

Abbrechen SMS versenden

SMS-Funktion – Technische Details

Versendet werden Ihre SMS-Nachrichten über eine zentrale Rufnummer, die für die CXBox angelegt wurde: Für diese Rufnummern **+4915735984764** und **+4915735984762** wurde eine professionelle Bandansage erstellt. Der Anrufer wird darauf hingewiesen, dass die Rufnummer nur zum Versand und Empfang von Kurznachrichten verwendet wird. Eine telefonische Kontaktaufnahme ist nur mit der Telefonnummer des Autohauses möglich.

SMS-Empfangslogik

Ist ein Vorgang in der CXBox schon abgeschlossen und der Kunde antwortet auf eine SMS Nachricht, die ihm über diesen bereits abgeschlossenen Vorgang gesendet worden ist, so wird:

- bis zu 7 Tage nach Abschluss des Vorgangs, der Vorgang wieder aufgemacht und eine Benachrichtigung (E-Mail und In-App) an den Mitarbeiter verschickt.
- ab dem 7. Tag ein neuer unzugewiesener Vorgang analog des vorherigen abgeschlossenen Vorgangs erstellt (gleiche Abteilung, Projekt, Marke und Händler). Der neue Vorgang ist mit dem alten Vorgang über die Kundenakte verknüpft.

SMS-Tracking

Für Ihre Kostenkontrolle haben wir den Report »SMS-Tracking« angelegt. Dieser ist von allen Benutzern im Reporting-Menü einzusehen. Der Bericht enthält folgende Informationen:

- Versanddatum
- Vorgangs ID (verlinkt)
- Anzahl SMS (wenn SMS auf mehrere SMS aufgesplittet werden musste)
- Name (Name, Vorname des Autohaus Benutzers)

Per default sind die Einträge in der Tabelle nach Versanddatum sortiert. Die Sortierung lässt sich auf Wunsch am Tabellenkopf ändern. In der Zeile oberhalb der Tabelle werden die Kosten des SMS Versands aufgeführt. Der Bericht lässt sich exportieren und drucken.

Kosten

Je SMS (160 Zeichen) fallen 9 Cent/SMS an, die monatlich abgerechnet werden.

Haben Sie Fragen zur SMS-Funktion oder möchten weitere Informationen über die Möglichkeiten der CXBox? Unsere Kundenbetreuer beantworten Ihre Fragen gerne am Telefon.