

Kurzanleitung Kundenbenachrichtigung

Es gibt zwei verschiedene Möglichkeiten, die Kunden per SMS oder E-Mail über den Stand ihrer Bestellung zu informieren. Voraussetzung für das Versenden von Benachrichtigungen per E-Mail ist, dass Sie für Ihre Buchhandlung eine E-Mail Adresse in den Stammdaten hinterlegt haben, die dann als Absender der Nachricht dient.

Beide Benachrichtigungsfunktionen sind unabhängig vom Lieferanten der Bestellungen.

1. Automatische Benachrichtigung beim Wareneingang

Wählen Sie beim Erfassen einer Kundenbestellung in den Kundendaten bei **Benachrichtigung** „Ja, mit diesen Optionen“ und dann eine der Optionen „Automatische SMS bei Wareneingang“ oder „Automatische E-Mail beim Wareneingang“. Diese Einstellung kann in der Stammdaten des Kunden dauerhaft gespeichert werden und greift dann bei allen zukünftigen Bestellungen.

Seit dem Programmupdate vom 09.04.2017 werden alle Abholaufträge aus Ihrem ECS-Online-Shop in das Bestellbuch von pcbis.de/fitbis.de übertragen. Bei dieser Bestellübergabe ist die Option „Automatische E-Mail beim Wareneingang“ immer automatisch aktiviert.

Beim Verbuchen eines Wareneingangs für eine Kundenbestellung mit dieser Einstellung wird dann sofort automatisch an den Kunden eine Nachricht verschickt.

Falls mehrere Bestellungen für denselben Kunden gleichzeitig verbucht werden, wird nur eine Nachricht verschickt, die Titel werden aufgezählt.

In den Kundendaten der Bestellungen wird eingetragen „Letzte Benachrichtigung am...“

Wichtig: Ohne Verbuchen der Wareneingänge erfolgt keine automatische Benachrichtigung!

Die für die automatische Benachrichtigung hinterlegten Texte kann man in der Konfiguration unter **Sonstiges > Benachrichtigungstexte hinterlegen** überprüfen und auf Wunsch durch individuelle Texte ersetzen.

2. Manuelle Benachrichtigung aus dem Bestellbuch

Unabhängig von den Einstellungen in den Kundendaten kann man jederzeit eine beliebige Bestellung im Bestellbuch aufrufen und auf **Benachrichtigung senden** klicken.

Es öffnet sich ein Benachrichtigungsfenster, in dem Sie entscheiden können, ob Sie eine SMS oder eine E-Mail versenden wollen.

Lediglich der Titel des bestellten Artikels wird automatisch in den Nachrichtentext übernommen, alles andere geben Sie manuell ein. Die für die automatische Benachrichtigung konfigurierten Texte greifen hier nicht.

Beim Klick auf **Senden** wird sofort die Nachricht versendet.

Wenn Sie das entsprechende Häkchen setzen, wird eine Kopie der Benachrichtigung an die E-Mail-Adresse Ihrer Buchhandlung gesendet.

Die Nachrichtendaten werden unter **Notiz** gespeichert, sofern dort noch genug Platz (bis zu 255 Zeichen) vorhanden ist.

Reicht der Platz hier nicht mehr aus, dann wird eine E-Mail-Kopie der Nachricht an die Buchhandlung geschickt, auch wenn Sie das nicht bereits angefordert haben.

3. Jetzt neu: Webseminar zum Thema Kundenbenachrichtigung

Wenn Sie mehr über den Benachrichtigungsservice erfahren möchten, nutzen Sie doch einfach unser neuestes Webseminarangebot. Anmelden können Sie sich unter:

www.knv.de/koch-neff-akademie/terminseminare/benachrichtigungsservice.html