

Komunikacja 1/5

Moduł *Komunikacja* służy nawiązaniu i utrzymaniu sprawnej komunikacji z klientami Twojego salonu. Z tego poziomu możesz skorzystać z funkcji przypomnień (SMS i/lub e-mail) oraz wysyłki Newsletterów oraz SMSów (informacyjnych, marketingowych oraz wewnętrznych). Funkcje umieszczone w tym module są opcjonalne, dostępne za dodatkową opłatą.

Stan konta – kontroluj swoje pakiety usług

W kategorii *Stan konta* znajdziesz zestawienie wszystkich posiadanych pakietów SMS i/lub NL (abonament, gratis, doładowanie) możliwych do wykorzystania w bieżącym cyklu rozliczeniowym. Dzięki temu przed ustawieniem wysyłki SMS i/lub NL będziesz mógł sprawdzić, czy ilość SMS i/lub NL jest wystarczająca do obsłużenia planowanej wysyłki. Pakiety SMS i/lub NL wykupione w ramach abonamentu i niewykorzystane w bieżącym okresie rozliczeniowym, nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy. Natomiast, SMS i/lub NL w ramach pakietów pochodzących z doładowania konta oraz pakietów bezpłatnych przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy. Kolejność pobierania środków z konta jest następująca: najpierw wykorzystywane są pakiety wykupione w ramach abonamentu, następnie środki z pakietów „Gratis”, a na końcu - środki pochodzące z doładowania konta.

Z tego poziomu możesz również dokonać doładowania konta, jeśli planowana przez Ciebie wysyłka nie może być obsłużona ze względu na niski stan środków na koncie SMS i/lub NL. Przy definiowaniu parametrów doładowania wybierz wielkość pakietów SMS i/lub NL oraz formę płatności. Dostępne są dwie formy płatności, tj. przelew bankowy lub opcja zasilenia konta on-line za pośrednictwem PayU. Wybór płatności on-line gwarantuje zwiększenie stanu posiadanych środków na koncie SMS i/lub NL niemalże natychmiast.

Usługa przypomnienia

W widoku kategorii *Szablony wiadomości* na liście wyświetlane są trzy domyślne szablony: szablon dla przypomnienia SMS i e-mail, oraz szablon wiadomości z życzeniami urodzinowymi. Możesz z nich skorzystać lub utworzyć własne szablony wiadomości. Aby stworzyć własny szablon wiadomości kliknij w przycisk *Dodaj szablon*. Z widoku formularza z listy rozwijanej wybierz rodzaj wiadomości, którą chcesz utworzyć, a pozostałe pola wypełnij odpowiednimi danymi. Treść wiadomości należy wprowadzić bezpośrednio w pole tekstowe – nie należy kopiować treści powiadomienia z edytora tekstu (np. pliku Word). Umieszczając w treści wiadomości zmienne wylistowane w prawej części widoku możesz personalizować wiadomości oraz przywoływać w przypomnieniu datę i godzinę wizyty.

W zakładce *Lista szablonów* wyświetlana jest lista utworzonych szablonów wiadomości. Aby edytować istniejącą wiadomość, kliknij ikonę *ołówka* w wierszu danego przypomnienia. Wprowadzone zmiany zatwierdź przyciskiem *Zapisz*.

Komunikacja 2/5

W zakładce *Ustawienia* zdecydujesz czy w ogóle i według jakiego szablonu przypomnienia o wizycie oraz życzenia urodzinowe będą wysyłane do Twoich klientów. **WAŻNE!** W przypadku, gdy klient odwiedza Twój salon kilkakrotnie w ciągu dnia – zostanie wysłane do niego jedno przypomnienie, które w treści będzie informować o wszystkich wizytach w danym dniu.

Usługa Newslettery

Aplikacja **Gabi.net** daje Ci możliwość samodzielnej kreacji i wysyłania Newsletterów do klientów Twojego salonu. Twoi klienci szybko dowiedzą się o nowych usługach dostępnych w Twoim salonie lub atrakcyjnych akcjach promocyjnych.

Przed uruchomieniem wysyłki Newslettera należy zdefiniować jego odbiorców. Odbiorcą może być klient, który wyraził pisemną zgodę na otrzymywanie treści marketingowych drogą e-mail. Zgoda taka jest warunkiem wyboru *TAK* dla opcji Newsletter w profilu klienta. Aplikacja daje możliwość grupowania odbiorców i wysyłania Newsletterów do wcześniej zdefiniowanej grupy odbiorców. Takie rozwiązanie umożliwia profilowanie przekazu reklamowego, a w konsekwencji sprzyja uzyskaniu lepszych efektów sprzedażowych.

Aby zdefiniować nową grupę odbiorców należy z lewego menu wybrać kategorię *Baza odbiorców*. Następnie w zakładce *Odbiorcy Newsletter* kliknąć przycisk *Zarządzaj grupami NL*. W nowym widoku podać nazwę grupy, a następnie zatwierdzić zmiany przyciskiem *Zapisz*. Aby dodać klienta do odpowiedniej grupy odbiorców należy w widoku *Baza odbiorców* w wierszu danego klienta kliknąć ikonę *ołówka*, a następnie w nowym widoku wybrać z listy nazwę grupy, do której ma zostać przypisany klient. Klient może zostać przypisany do kilku grup odbiorców.

Aby utworzyć nowy Newsletter, w lewym menu wybierz kategorię *Wysyłki Newsletterów* i kliknij przycisk *Dodaj Newsletter*. Za pomocą edytora stwórz wiadomość, podając temat i uzupełniając treść. Wprowadzone zmiany zatwierdź przyciskiem *Zapisz*. W nowym widoku ustaw wysyłkę Newslettera testowego lub docelowego.

Aby skonstruowany i wysłany przez Ciebie Newsletter nie był klasyfikowany jako SPAM, powinieneś unikać:

- słownictwa charakterystycznego dla SPAMU: 100% free, darmowy, bezpłatny, wygrałeś;
- fraz charakterystycznych dla SPAMU: Jedyna taka okazja, Wiadomość ta nie stanowi oferty..., itp.;
- zbyt wielu znaków interpunkcyjnych;
- wielkich liter i znaków specjalnych w temacie wiadomości;
- słów pisanych kolorową czcionką.

Komunikacja 3/5

Przed ustawieniem wysyłki docelowej, pamiętaj o sprawdzeniu poprawności wysyłanej wiadomości. Sprawdź czy linki, które zostały dodane do wiadomości kierują do odpowiednich stron www. Zwróć uwagę na wizualną stronę Newslettera. Opcja podglądu (która pojawia się po zapisaniu nowego Newslettera) oraz możliwość wysyłki testowej to sposoby na weryfikację poprawności wyświetlania Newslettera.

Po ustawieniu wysyłki, Newsletter będzie widoczny w zakładce *Wysyłki Newsletterów*. Z poziomu tego widoku możesz obserwować postęp wysyłki oraz jej status (oczekująca, w trakcie, zakończona). Za pomocą przycisku „Anuluj” możesz anulować wysyłkę która się jeszcze nie rozpoczęła. Nie jest możliwe wstrzymanie wysyłki już rozpoczętej. **WAŻNE!** Wiadomości e-mail o charakterze marketingowym mogą być wysyłane wyłącznie do osób, które wyraziły pisemną zgodę na ich otrzymywanie.

Krótkie wiadomości tekstowe (SMS)

Jeśli chcesz poinformować klienta o odwołaniu wizyty np. z powodu choroby pracownika, skorzystaj z opcji wysyłki SMS informacyjnego. Jeśli natomiast chcesz poinformować klientów Twojego salonu o promocji na usługi lub produktu – skorzystaj z opcji SMS marketingowy. SMSy wewnętrzne posłużą Ci do komunikacji z pracownikami Twojego Salonu.

Przed uruchomieniem wysyłki SMS należy zdefiniować grupę odbiorców. Odbiorcą SMS informacyjnego może być każdy klient, natomiast odbiorcą SMS marketingowego może być klient, który wyraził pisemną zgodę na otrzymywanie treści marketingowych drogą SMS. Zgoda taka jest warunkiem wyboru *TAK* dla opcji SMS marketingowy w profilu klienta. Aplikacja daje możliwość grupowania odbiorców i wysyłania SMSów marketingowych do wcześniej zdefiniowanej grupy odbiorców. Takie rozwiązanie umożliwia profilowanie przekazu reklamowego, a w konsekwencji sprzyja uzyskaniu lepszych efektów sprzedażowych.

Aby zdefiniować nową grupę odbiorców należy z lewego menu wybrać kategorię *Baza odbiorców* i przejść do zakładki *Odbiorcy SMS*. Następnie w wybranej zakładce kliknąć przycisk *Zarządzaj grupami SMS*. W nowym widoku podać nazwę grupy, a następnie zatwierdzić zmiany przyciskiem *Zapisz*. Aby dodać klienta do odpowiedniej grupy odbiorców należy w kategorii *Baza odbiorców*, w zakładce *Odbiorcy SMS* w wierszu danego klienta kliknąć ikonę *ołówka*, a następnie w nowym widoku wybrać z listy nazwę grupy, do której ma zostać przypisany klient. Klient może zostać przypisany do kilku grup odbiorców.

Komunikacja 4/5

Aby utworzyć nowy SMS, w lewym menu wybierz kategorię *Wysyłki SMS*, a następnie kliknij przycisk *Dodaj SMS*. Z listy rozwijanej wybierz typ SMSa, który chcesz utworzyć (do wyboru: marketingowy, informacyjny i wewnętrzny). Wpisz temat, a za pomocą edytora stwórz treść SMSa. Treść powiadomienia należy wprowadzić bezpośrednio w pole tekstowe – nie należy kopiować treści powiadomienia z edytora tekstu (np. pliku Word). Po wybraniu SMSa marketingowego wyświetli się kolejna lista rozwijana, za pomocą której zdefiniujesz grupę odbiorców dla wysyłki. Wprowadzone zmiany zatwierdź przyciskiem *Zapisz*.

Nad polem tekstowym znajduje się licznik, który pozwala na śledzenie ilości pozostałych znaków. Maksymalna długość pojedynczej wiadomości SMS wynosi 160 znaków, a wielokrotnej – 459 znaków. W przypadku SMSów wielokrotnych – dla 2 i 3 SMSów to maksymalnie odpowiednio 306 i 459 dostępnych znaków (dla wiadomości bez polskich znaków). W przypadku wyboru opcji z użyciem polskich znaków 1,2 i 3 SMSy to odpowiednio 70, 134 i 201 znaków.

WAŻNE! Wiadomości SMS o charakterze marketingowym mogą być wysyłane wyłącznie do osób, które wyraziły pisemną zgodę na ich otrzymywanie.

Po naciśnięciu przycisku *Zapisz* pojawia się komunikat *SMS został dodany!* i opcja *Wyślij*. Przcisnięcie przycisku *Wyślij* przeniesie Cię do widoku *Wyślij SMS*, gdzie ustawisz datę i godzinę wysyłki. W przypadku SMSa marketingowego wysyłka zostaje ustawiona do osób przypisanych do wybranej grupy odbiorców. W przypadku SMSa informacyjnego oraz wewnętrznego, istnieje możliwość wybrania adresatów wiadomości z listy. **WAŻNE!** Możliwość wysyłania SMSów wewnętrznych mają pracownicy o uprawnieniach zaawansowanych.

W zakładce *Wysyłki SMS* możesz obserwować postęp wysyłki oraz jej status (oczekująca, w trakcie, zakończona). Z poziomu widoku *Wysyłki SMS* możesz również anulować wysyłkę, klikając ikonę w kolumnie „Anuluj” w wierszu wybranej wysyłki. Opcja anulowania wysyłki jest możliwa jedynie dla wysyłek w statusie *oczekująca*.

Bony upominkowe i rabatowe

Aplikacja Gabi.net wspomaga budowanie programu lojalnościowego dla klientów salonu. Z poziomu aplikacji możesz wygenerować zaproszenia oraz bony upominkowe lub rabatowe dla klientów salonów.

Aby wygenerować bon przejdź do kategorii *Bony*, a następnie wybierz jedną z dostępnych zakładek *Bony upominkowe* lub *Bony rabatowe*. W wybranym widoku kliknij w przycisk *Generuj bon*. W nowym widoku określ wszystkie parametry bonu, w tym rodzaj bonu i jego datę ważności. Numer bonu i jego unikatowy kod generowane są automatycznie. Wprowadzone dane zatwierdź przyciskiem *Zapisz*. Z poziomu widoku podglądu bonu możesz w każdej chwili wydrukować bon, lub po zapisaniu pliku w formacie pdf przestać go klientowi.

Komunikacja 5/5

Aby zrealizować bon, należy przy okazji finalizacji wizyty w pop-up wizyty w pole za etykietą *Bon* wprowadzić kod bonu (8 znaków), a następnie wcisnąć przycisk *Aktywuj*. Wprowadzenie prawidłowego kodu bonu spowoduje rozliczenie kosztów wizyty, w tym pomniejszenie wartości wizyty o kwotę bonu upominkowego lub o rabat bonu rabatowego.

WAŻNE! Bony upominkowe są wielokrotnego użytku do czasu wyzerowania kredytu bonu. Bony rabatowe są jednokrotnego użytku.

Zaproszenia na zabieg

Aby wygenerować zaproszenie przejdź do kategorii *Zaproszenia*, a następnie kliknij klawisz *Generuj zaproszenie*. W nowym widoku określ wszystkie parametry zaproszenia, w tym szablon, datę ważności oraz usługę, której będzie dotyczyło zaproszenie. Numer zaproszenia i jego unikatowy kod generowane są automatycznie. Wprowadzone dane zatwierdź przyciskiem *Zapisz*. Z poziomu widoku podglądu zaproszenia możesz w każdej chwili wydrukować zaproszenie, lub po zapisaniu pliku w formacie pdf przestać go klientowi.

Aby zrealizować zaproszenie przejdź do widoku podglądu bonu i kliknij przycisk *Zamknij* co spowoduje zrealizowanie danego zaproszenia. Zrealizowane zaproszenie staje się nieaktywne i nie może zostać wykorzystane ponownie.