Handleiding • CheQpoint 2.0

SMS: virtueel

Making HR Processes Flow

prato

Inhoudsopgave

1. Voorwoord
2. Inleiding
3. SMS'en versturen vanuit de werknemerfiche
   3.1. SMS'en versturen
   3.2. Logging SMS'en
4. SMS'en versturen vanuit de particulierenfiche
   4.1. SMS'en versturen
   4.2. Logging SMS'en
5. SMS'en versturen in bulk
   5.1. SMS'en versturen
   5.2. Meerdere talen
   5.3. Logging SMS'en

1. Voorwoord

Prato behoudt zich het recht om ten allen tijde veranderingen in deze publicatie uit te voeren. Eventuele wijzigingen dienen niet als verplichtingen van de zijde van Prato te worden beschouwd.

Prato neemt geen verantwoording voor eventuele fouten of gebreken in deze publicatie.

De in deze publicatie beschreven software wordt onder licentie geleverd en mag uitsluitend volgens de bijgevoegde licentievoorwaarden worden gebruikt en gekopieerd.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Prato.

2. Inleiding

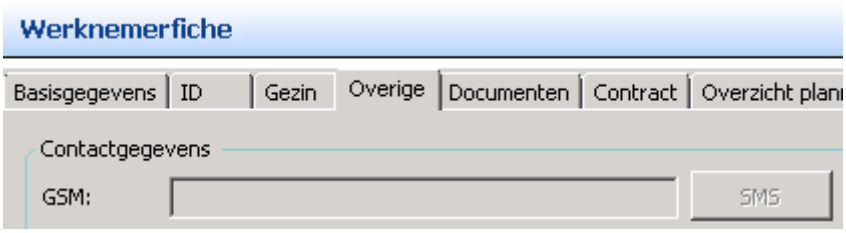
Via de SMS module kan je rechtstreeks vanuit de werknemerfiche of vanuit de particulierenfiche een sms versturen naar de werknemer of particulier en kan de ontvanger ook antwoorden op de SMS. Daarnaast is er de optie om een bulk sms te sturen zodat alle werknemer, alle particulieren of beide groepen dezelfde SMS ontvangen.

De belangrijkste voorwaarde die vervuld moet zijn (naast de parameter die actief moet staan) is dat de ontvanger een geldig gsm nummer moet hebben dat in de fiche is ingegeven in het veld ‘GSM’ onder het tabblad ‘Overige’.

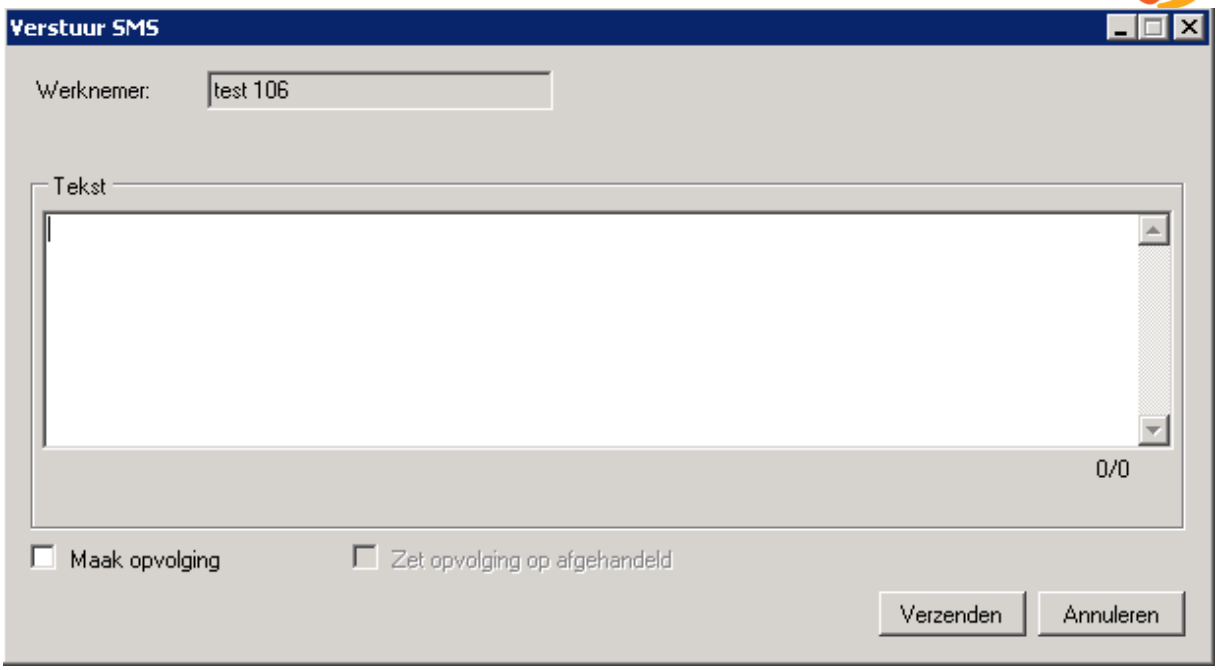
3. SMS’en versturen vanuit de werknemerfiche

3.1. SMS versturen

In de werknemerfiche is de knop om een SMS te sturen terug te vinden achter het veld ‘GSM’ onder het tabblad ‘Overige’.



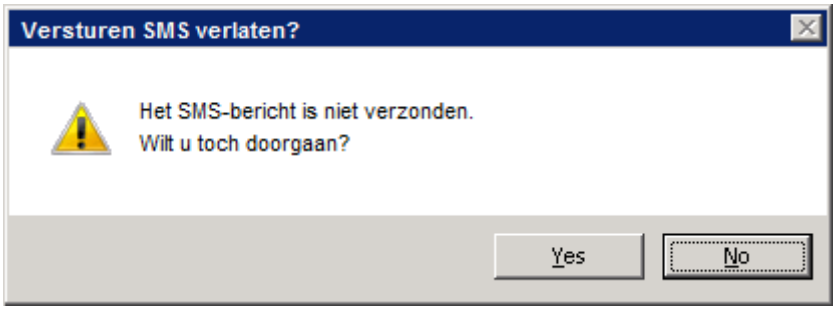
Wanneer je op de knop ‘SMS’ drukt, opent het volgende pop-up scherm:



De naam van de werknemer wordt automatisch ingevuld aangezien we vanuit het werknemersdossier vertrekken. Dit veld is niet wijzigbaar (uitgegrijsd).

Er is een tekstveld voorzien waarin je max. 452 karakters kan ingeven. Onderaan is er een dubbele teller die bijhoudt hoeveel karakters er reeds ingegeven zijn en aan hoeveel SMS-berichten je zit. Bijvoorbeeld 146/1. Alle karakters (speciale tekens, spaties, …) tellen mee. Sommige speciale tekens kunnen voor meer karakters tellen.

Indien er reeds tekst werd ingevuld en je op de knop ‘Annuleren’ klikt, krijg je een waarschuwende melding:



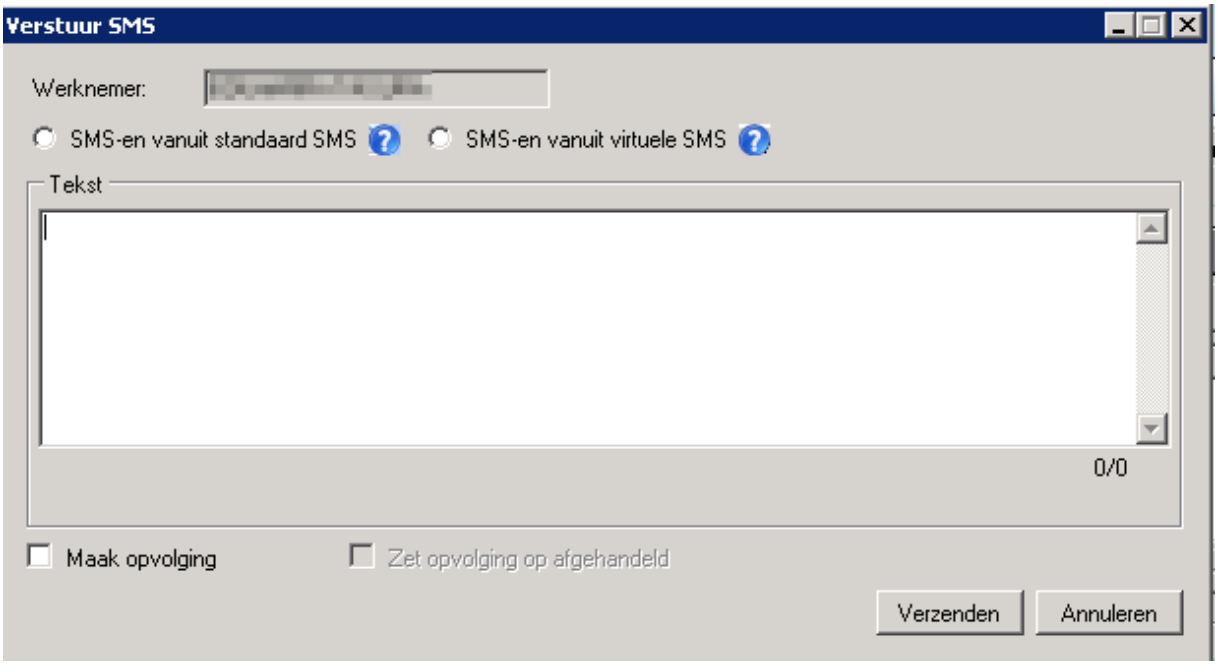
Je hebt nu de volgende keuzes:

- Ja: Er is wordt niets verzonden en de pop-up versturen SMS wordt afgesloten
- Nee: Je komt terug terecht in het pop-up scherm van versturen SMS

Wanneer je op de knop ‘verzenden’ klikt en er werd tekst ingevuld in het daarvoor voorziene veld, wordt de SMS verstuurd via de Virtuele SMS-module vanuit een GSM-nummer dat voor de klant is aangemaakt bij SMS-tools. Het scherm ‘Versturen SMS’ wordt afgesloten.
Achterliggend is dit gelinkt aan het portaal dat ter beschikking gesteld is door SMS-tools. De connectie hiermee moet nog gebouwd worden aangezien dit een functionaliteit is die vandaag nog niet bestaat. Technisch komt dit wel overeen met wat we vandaag al hebben voor de standaard SMS-module in Home. Voor meer info kan je bij Tom Severens terecht.

Wanneer je op de knop ‘Verzenden’ klikt en er is nog geen tekst ingevuld in het tekstveld, dan verschijnt volgende melding: “U dient een tekst toe te voegen vooraleer u de SMS kan verzenden.’ /OK. Er wordt geen smsje verstuurd en je blijft in het scherm ‘Versturen SMS’.

Als je meerdere opties (Virtuele + eventuele Standaard of Prio SMS-module) heb gekozen en tegelijk actief hebt, ziet het pop-up scherm er een beetje anders uit:



Je hebt de keuze om een virtuele SMS, een standaard SMS te versturen of eventueel een Prio SMS. Achter de checkbox staat een vraagteken. Wanneer je hierover gaat met de muis, wordt de uitleg zichtbaar.

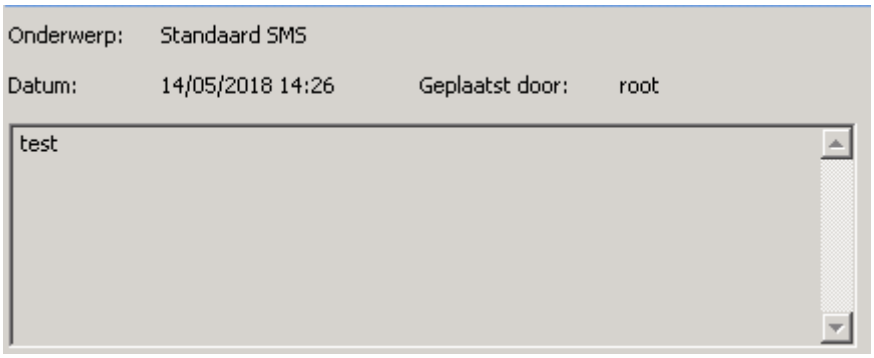
- SMS-en vanuit virtueel SMS: De werknemer kan antwoorden op het verstuurde SMS-bericht. Let op: voor het versturen van een SMS vanuit een virtueel nummer ligt de kostprijs aanzienlijk hoger.
- SMS’en vanuit standaard SMS: De werknemer kan NIET antwoorden op het verstuurde SMS-bericht. SMS’en versturen vanuit een standaard default nummer, is aan een goedkoper tarief. Er worden slechts 2 pogingen door de provider ondernomen om de SMS af te leveren.
- SMS-en vanuit prio SMS: De werknemer kan NIET antwoorden op het verstuurde SMS-bericht. SMS-en versturen met prio, is aan een iets duurder tarief dan de standaard methode. Er worden meerdere pogingen ondernomen om de SMS af te leveren waardoor het aankomst percentage aanzienlijk hoger ligt.

3.2. Logging SMS

Van zodra een SMS naar de individuele werknemer werd verzonden (door op ‘Verzenden’ te klikken), wordt dit gelogd in de werknemersfiche, tabblad ‘Log’. Er komt een lijn bij in de grid met type ‘SMS’ op de datum dat deze SMS verstuurd werd.



Wanneer de lijn geselecteerd is zie je de volgende info:

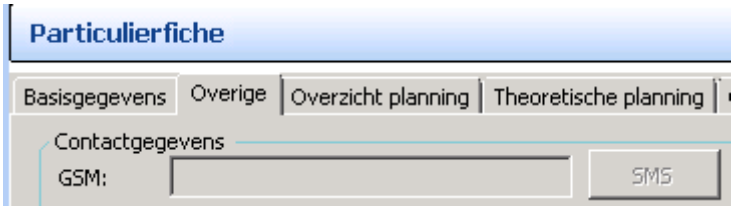


- Datum: De datum en het uur dat het smsje verstuurd werd.
- Geplaatst door: De naam van de ingelogde gebruiker die het smsje verstuurd heeft.
- Type: 'SMS'.
- Onderwerp: Default ingevuld met 'Standaard SMS' of 'Prio SMS' afhankelijk van de keuze die je gemaakt hebt bij het versturen van het smsje.
- Commentaar: De inhoud van de sms die verstuurd werd.

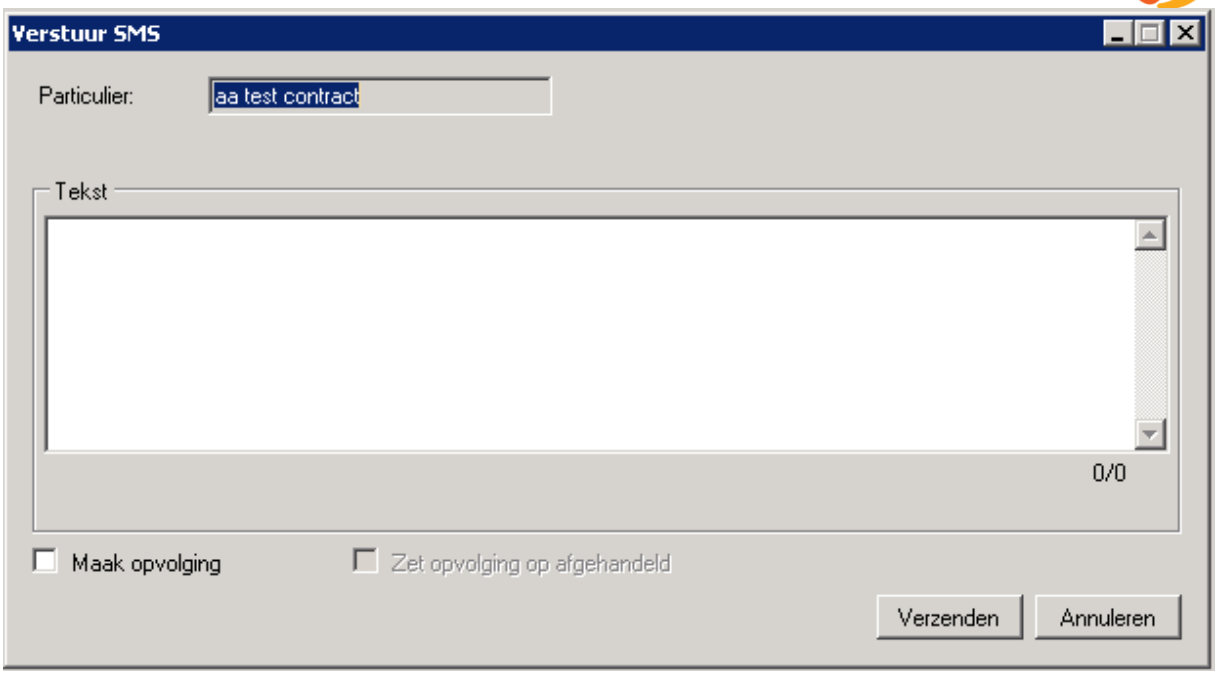
4. SMS'en versturen vanuit de particulierenfiche

4.1. SMS versturen

In de particulierenfiche is de knop om een SMS te sturen terug te vinden achter het veld 'GSM' onder het tabblad 'Overige'.



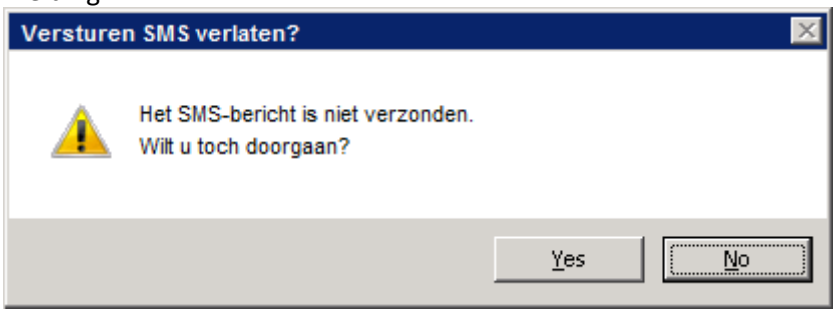
Wanneer je op de knop 'SMS' drukt, opent het volgende pop-up scherm:



De naam van de particulier wordt automatisch ingevuld aangezien we vanuit het particulieren dossier vertrekken. Dit veld is niet wijzigbaar (uitgegrijsd).

Er is een tekstveld voorzien waarin je max. 452 karakters kan ingeven.
Onderaan is er een dubbele teller die bijhoudt hoeveel karakters er reeds ingegeven zijn en aan hoeveel SMS-berichten je zit. Bijvoorbeeld 146/1. Alle karakters (speciale tekens, spaties, …) tellen mee. Sommige speciale tekens kunnen voor meer karakters tellen.

Indien er reeds tekst werd ingevuld en je op de knop ‘Annuleren’ klikt, krijg je een waarschuwende melding:

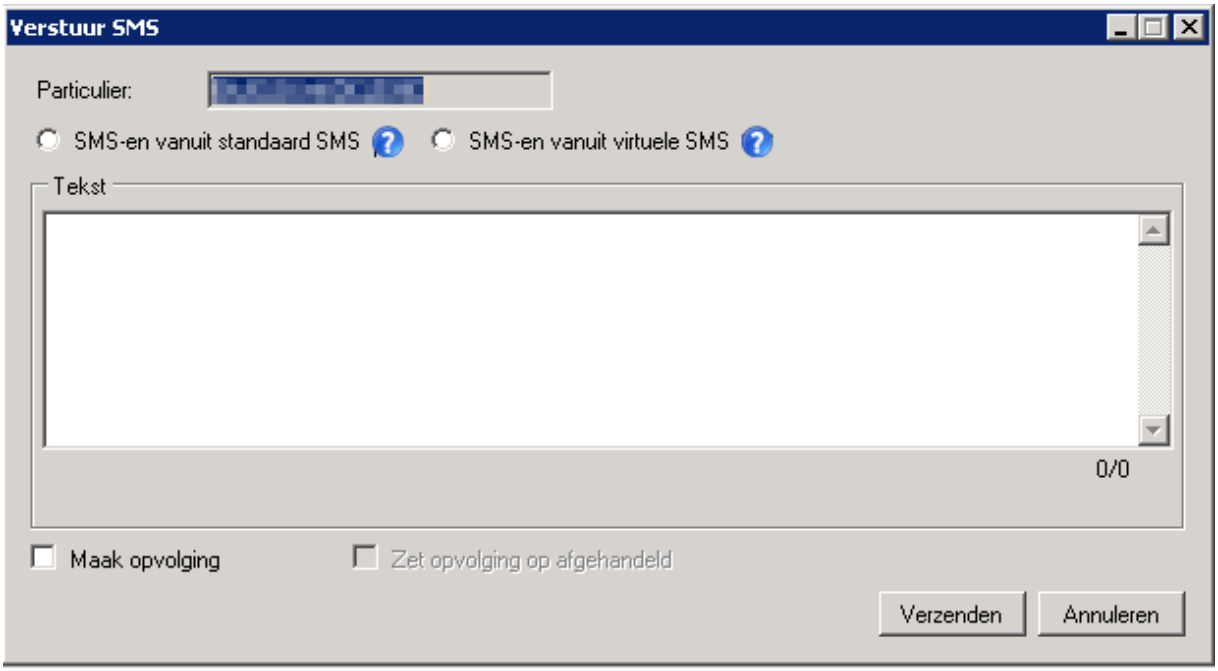


Ja: Er is wordt niets verzonden en de pop-up versturen SMS wordt afgesloten
Nee: je komt terug op terecht in het pop-up scherm van versturen SMS
Indien er nog geen tekst werd ingevuld, en je klikt op de knop ‘Annuleren’, dan wordt het scherm ‘Versturen SMS’ gewoon afgesloten zonder melding.

Wanneer je op de knop ‘verzenden’ klikt en er werd tekst ingevuld in het daarvoor voorziene veld, wordt de SMS verstuurd via de Virtuele SMS-module vanuit een GSM-nummer dat voor de klant is aangemaakt bij SMS-tools. Het scherm ‘Versturen SMS’ wordt afgesloten
Achterliggend is dit gelinkt aan het portaal dat ter beschikking gesteld is door SMS-tools.

Wanneer je op de knop ‘Verzenden’ klikt en er is nog geen tekst ingevuld in het tekstveld, dan verschijnt volgende melding: “U dient een tekst toe te voegen vooraleer u de SMS kan verzenden.’ /OK. Er wordt geen smsje verstuurd en je blijft in het scherm ‘Versturen SMS’.

Als je meerdere opties (Virtuele + eventuele Standaard of Prio SMS-module) heb gekozen en tegelijk actief hebt, ziet het pop-up scherm er een beetje anders uit:



Je hebt de keuze om een standaard SMS te versturen of een Prio SMS.
Achter de checkbox staat een vraagteken. Wanneer je hierover gaat met de muis, wordt de uitleg zichtbaar.

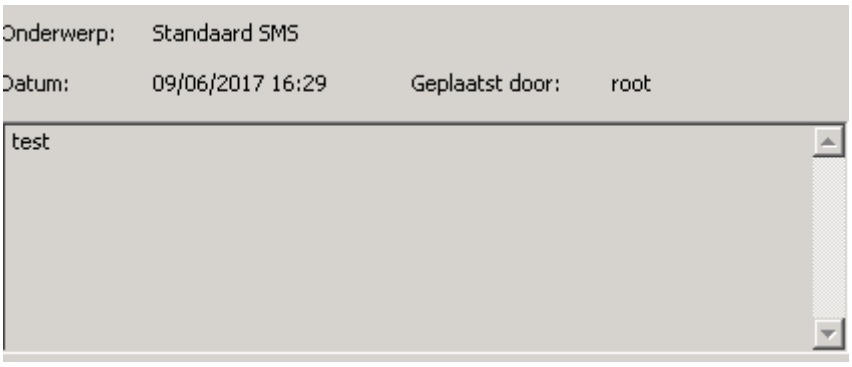
- SMS-en vanuit virtueel SMS: De particulier kan antwoorden op het verstuurde SMS-bericht. Let op: voor het versturen van een SMS vanuit een virtueel nummer ligt de kostprijs aanzienlijk hoger.
- SMS’en vanuit standaard SMS: De particulier kan NIET antwoorden op het verstuurde SMS-bericht. SMS’en versturen vanuit een standaard default nummer, is aan een goedkoper tarief. Er worden slechts 2 pogingen door de provider ondernomen om de SMS af te leveren.
- SMS-en vanuit prio SMS: De particulier kan NIET antwoorden op het verstuurde SMS-bericht. SMS-en versturen met prio, is aan een iets duurder tarief dan de standaard methode. Er worden meerdere pogingen ondernomen om de SMS af te leveren waardoor het aankomst percentage aanzienlijk hoger ligt.

4.2. Logging SMS

Van zodra een SMS naar de individuele particulier werd verzonden (door op ‘Verzenden’ te klikken), wordt dit gelogd in de particulierenfiche, tabblad ‘Commentaar’. Er komt een lijn bij in de grid met type ‘SMS’ op de datum dat deze SMS verstuurd werd.



Wanneer de lijn geselecteerd is zie je de volgende info:

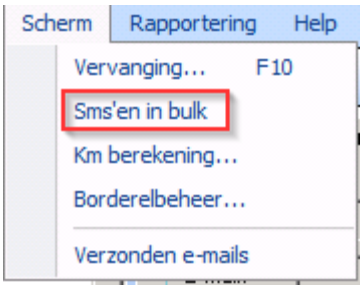


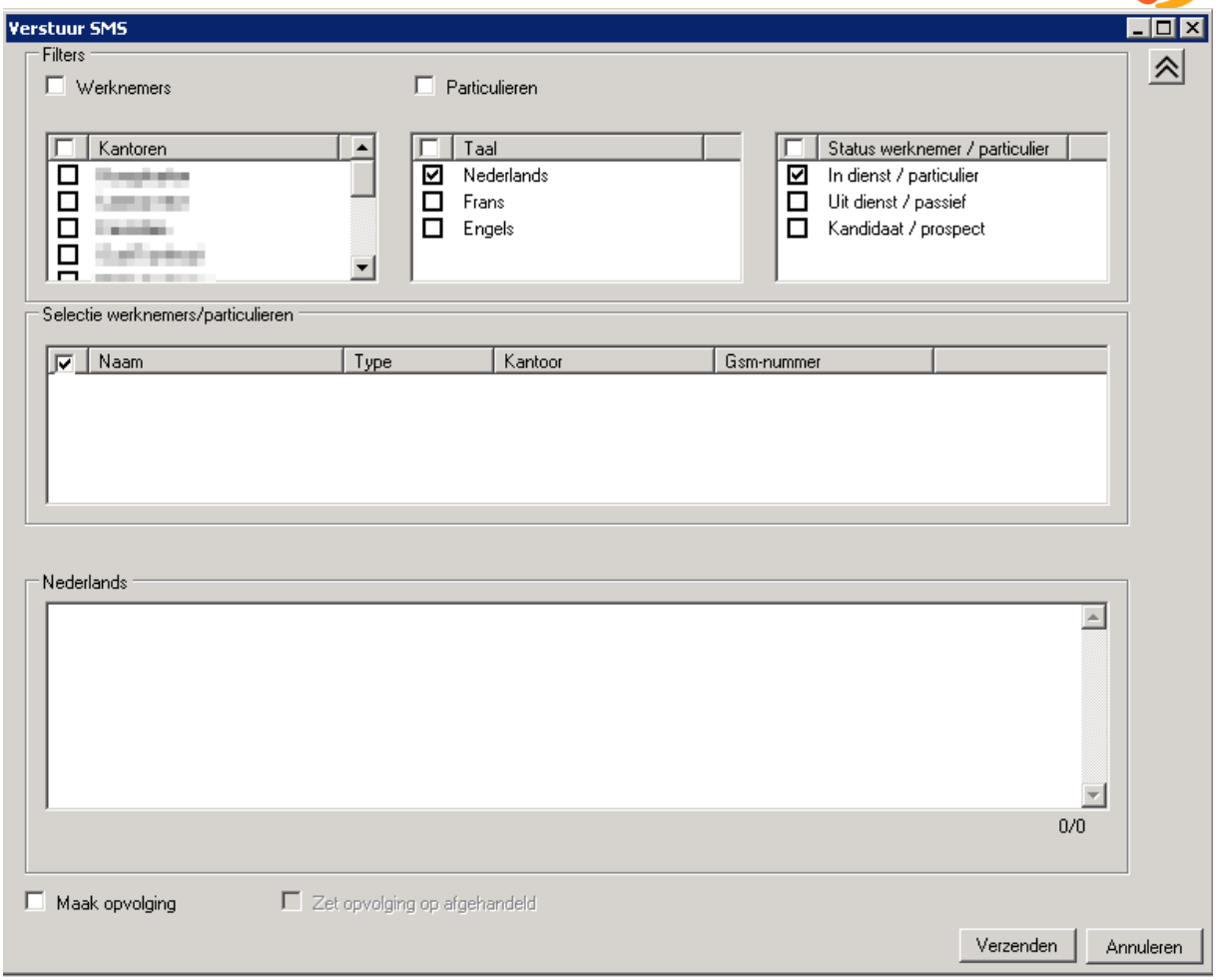
- Datum: De datum en het uur dat het smsje verstuurd werd.
- Geplaatst door: De naam van de ingelogde gebruiker die het smsje verstuurd heeft.
- Type: 'SMS'.
- Onderwerp: Default ingevuld met 'Standaard SMS' of 'Prio SMS' afhankelijk van de keuze die je gemaakt hebt bij het versturen van het smsje.
- Commentaar: De inhoud van de SMS die verstuurd werd.

5. SMS'en in bulk versturen

5.1. SMS versturen

Door te klikken op 'Scherm' 'Sms'en in bulk', opent het volgende pop-up scherm:





Bovenaan heb je een filterblok. Je kan deze blok verbergen door op de knop  te klikken.
Je kan filteren op werknemer of particulier. Eén van beide moet verplicht aangeduid worden. Beide opties kunnen ook samen geactiveerd worden.

Verder kan je filteren op kantoor, taal of status.

- kantoren: hier zie je alle kantoren staan waartoe je rechten hebt. Er staat default niets geactiveerd en je bent verplicht om een keuze te maken. Je kan één of meerdere kantoren selecteren in de lijst ofwel via het keuzevakje naast de titel 'kantoren' alle opties gelijktijdig in en uitschakelen.
- Taal: Dit is een vaste lijst met de volgende talen:
    - Nederlands: default aangevinkt voor nederlandstalige klanten
    - Frans: default aangevinkt voor franstalige klanten
    - Engels

  Je kan ook meerdere talen selecteren in de lijst ofwel via het keuzevakje naast de titel 'taal' alle opties gelijktijdig in en uitschakelen.
  Om de taal te kunnen bepalen kijken we bij de werknemers naar het veld 'Voorkeurstaal' (of 'Communicatietaal') op het tabblad 'Overige' in het werknemersdossier.
  Voor particulieren kijken we naar het veld 'taal' op het tabblad 'Basisgegevens' in het particulier dossier. Je kan hier echter ook andere talen als Nederlands, Frans of Engels kiezen. Zodra hier een andere taal als Nederlands, Frans of Engels staat, dan wordt de particulier ingedeeld bij Engels en ontvangt deze particulier de engelstalige SMS.
  Opgelet: wanneer je meerdere talen selecteert, verandert de layout van het versturen in bulk scherm.

- Status werknemer / particulier: Dit is een vaste lijst met de volgende waardes:
    - In dienst / particulier
    - Uit dienst / passief
    - Kandidaat / prospect

  Default is de optie 'In dienst / particulier' geactiveerd. Je kan ook meerdere statussen selecteren in de lijst ofwel via het keuzevakje naast de titel 'status werknemer / particulier' alle opties gelijktijdig in en uitschakelen.

De blok 'Selectie werknemers / Particulieren' wordt opgevuld met de resultaten van de filters die je geactiveerd hebt.

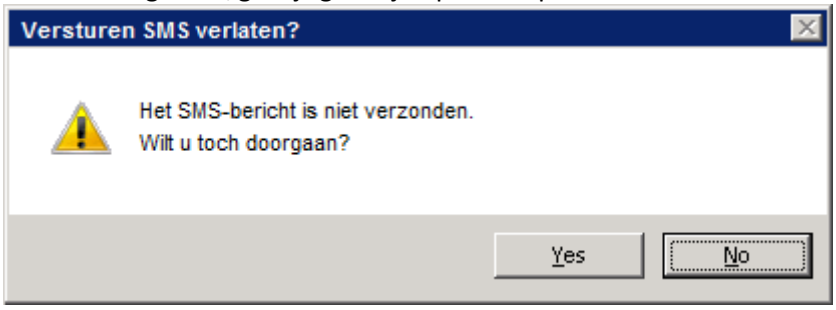
Je hebt 4 kolommen:

Kolom	Omschrijving
Naam	Hierin zie je de naam en de voornaam van de werknemer of de particulier.
Type	Hierin zie je of het om een werknemer of particulier gaat.
Kantoor	Hierin zie je het kantoor waartoe de werknemer of particulier behoort.
GSM-nummer	Hierin staat het standaard GSM-nummer van de werknemer of particulier

Default is elke werknemer / particulier in de lijst geselecteerd. Via het keuzevakje naast de titel 'naam' kan je alle opties gelijktijdig in en uitschakelen.

Onderaan is er een tekstveld voorzien waarin je max. 452 karakters kan ingeven.
Onderaan is er een dubbele teller die bijhoudt hoeveel karakters er reeds ingegeven zijn en aan hoeveel SMS-berichten je zit. Bijvoorbeeld 146/1. Alle karakters (speciale tekens, spaties, …) tellen mee. Sommige speciale tekens kunnen voor meer karakters tellen.

Naar analogie van het sturen van een SMS naar één werknemer of één particulier krijg je een waarschuwende melding indien er reeds tekst werd ingevuld of indien er reeds bepaalde filters werden aangeduid/gewijzigd en je op de knop 'Annuleren' klikt:

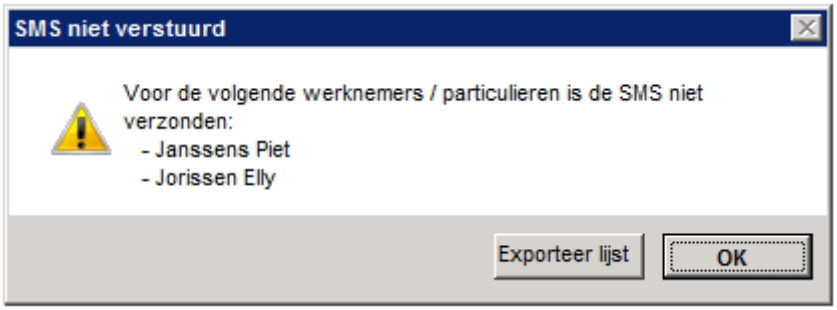


Ja: Er is wordt niets verzonden en de pop-up versturen SMS wordt afgesloten
Nee: je komt terug op terecht in het pop-up scherm van versturen SMS
Indien er nog geen tekst werd ingevuld en er nog geen enkele filter werd aangeduid of gewijzigd, en je klikt op de knop 'Annuleren', dan wordt het scherm 'Versturen SMS' gewoon afgesloten zonder melding.

Wanneer je op de knop 'verzenden' klikt en er werd tekst ingevuld (in alle aangeduide talen) in het daarvoor voorziene veld en er werd minstens één persoon aangevinkt in de selectielijst, wordt de

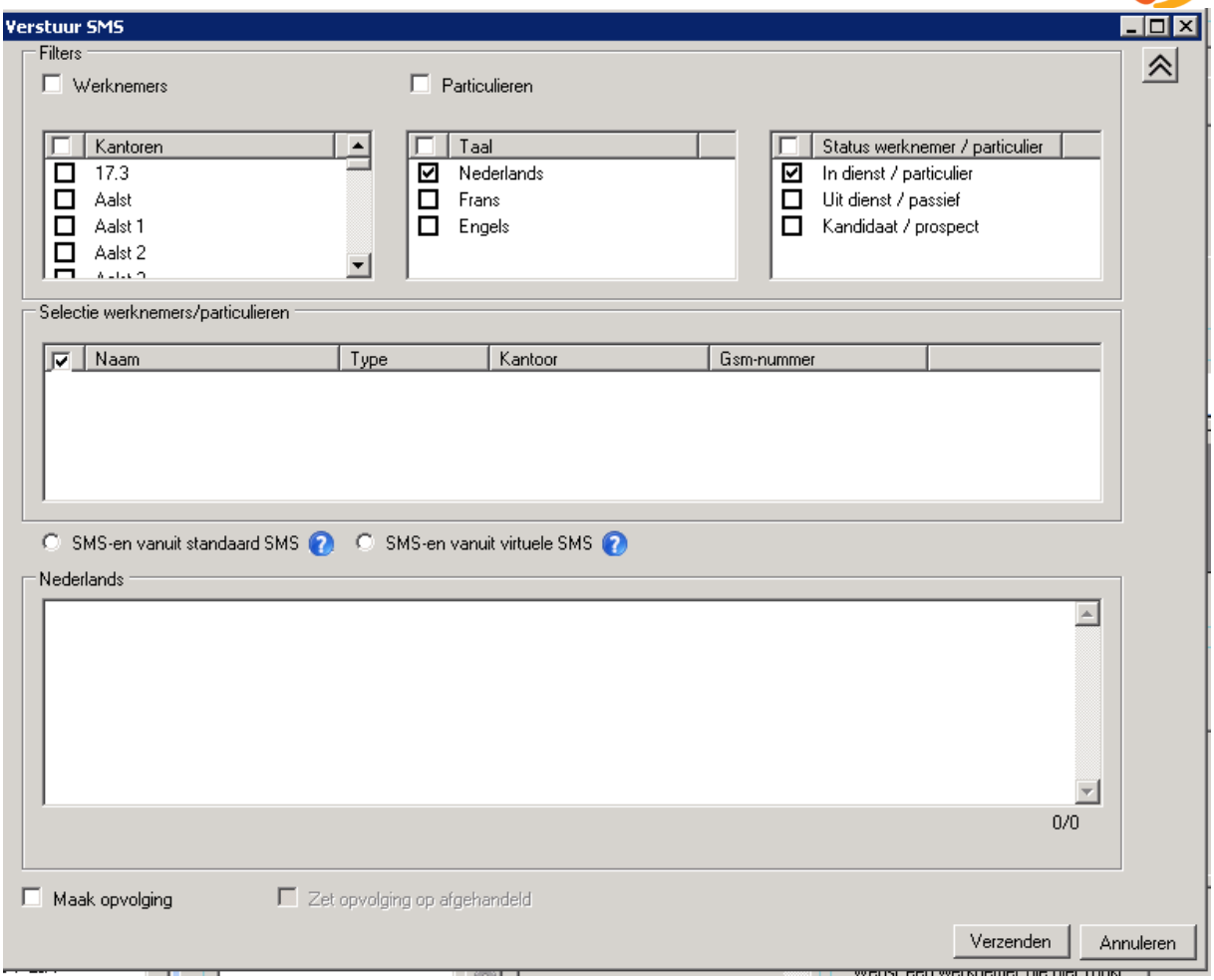
SMS verstuurd via de Virtuele SMS-module vanuit een GSM-nummer dat voor de klant is aangemaakt bij SMS-tools. Het scherm 'Versturen SMS' wordt afgesloten.
Achterliggend is dit gelinkt aan het portaal dat ter beschikking gesteld is door SMS-tools.

Indien er werknemers of particulieren zijn zonder een geldig GSM-nummer, dan wordt er bij het verzenden een melding gegeven met hierin een overzicht van de personen waarvoor de SMS niet verzonden wordt. Voor alle andere geselecteerde is de SMS gewoon verzonden.



Als je klikt op:
OK: scherm wordt afgesloten
Exporteer lijst: de namen van de personen waarnaar de SMS niet verstuurd is, worden in een lijst gezet en meteen geopend.

Net zoals bij het versturen van SMS'en naar individuele personen, ziet het pop-upscherm er net een beetje anders uit als er meerdere modules geactiveerd zijn (Virtueel + Standaard of Prio geactiveerd zijn:



Ook hier moet de keuze worden gemaakt of de SMS'en via de standaard - of via de prio optie worden verstuurd.

- SMS-en vanuit virtueel SMS: De werknemer of particulier kan antwoorden op het verstuurde SMS-bericht. Let op: voor het versturen van een SMS vanuit een virtueel nummer ligt de kostprijs aanzienlijk hoger.
- SMS'en vanuit standaard SMS: De werknemer of particuiler kan NIET antwoorden op het verstuurde SMS-bericht. SMS'en versturen vanuit een standaard default nummer, is aan een goedkoper tarief. Er worden slechts 2 pogingen door de provider ondernomen om de SMS af te leveren.
- SMS-en vanuit prio SMS: De werknemer of particulier kan NIET antwoorden op het verstuurde SMS-bericht. SMS-en versturen met prio, is aan een iets duurder tarief dan de standaard methode. Er worden meerdere pogingen ondernomen om de SMS af te leveren waardoor het aankomst percentage aanzienlijk hoger ligt.

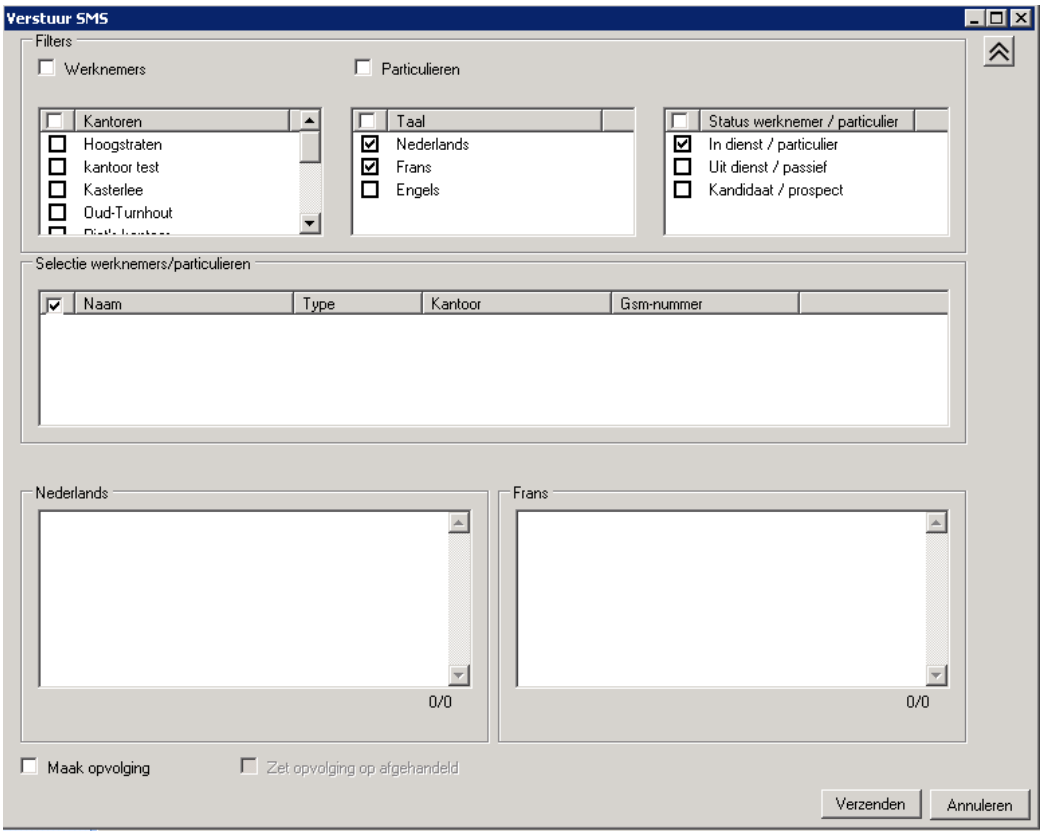
5.2. Meerdere talen

We voorzien een mogelijkheid om in één klap een SMS in meerdere talen te versturen.

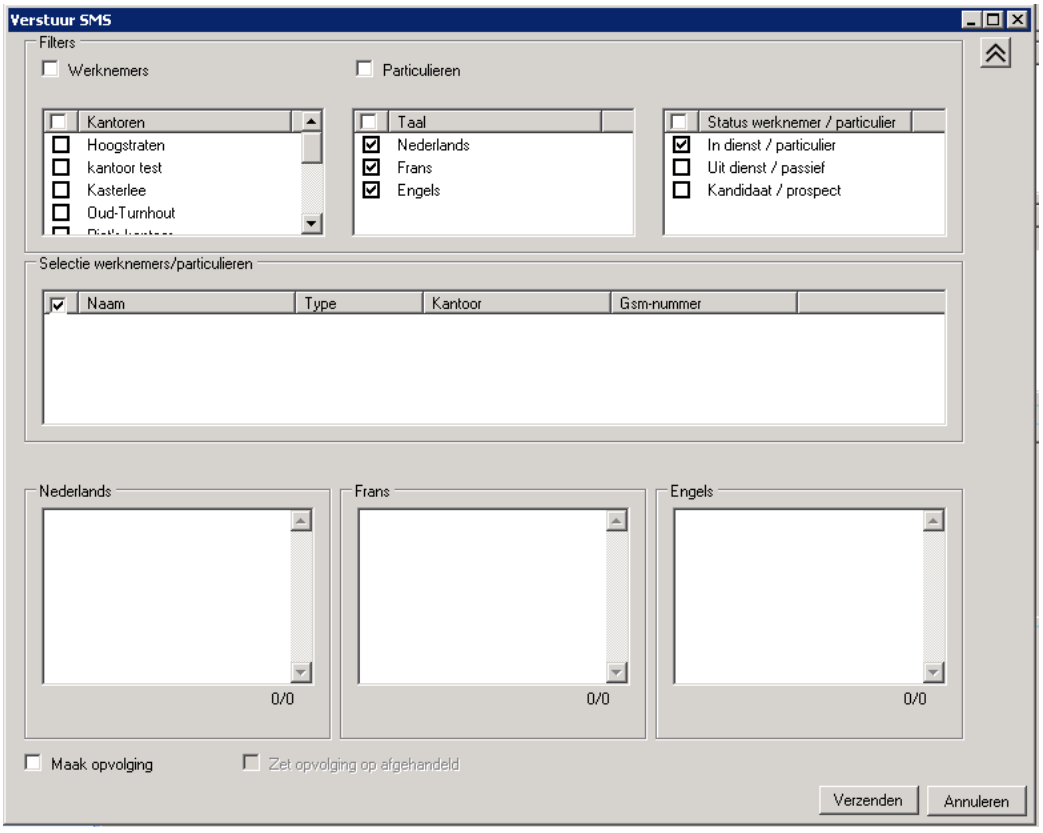
Zodra er werknemers of particulieren geselecteerd zijn en we meerdere talen hebben, krijg je extra tekstvelden. We beperken ons echter wel tot Nederlands, Frans en Engels.

Per geselecteerde taal, opent zich een nieuw tekstvenster waar je de boodschap in de corresponderende taal kan invoeren.

Twee talen:



Drie talen:



Wanneer je meerdere tekstvensters hebt en je op de knop ‘Verzenden’ klikt en er is nog geen tekst ingevuld in minstens 1 van de beschikbare tekstvelden volgens de aangeduide talen, dan verschijnt volgende melding: “U dient tekst in de juiste talen toe te voegen vooraleer u de SMS kan verzenden.’/OK. Er wordt geen smsje verstuurd en je blijft in het scherm ‘Versturen SMS’.

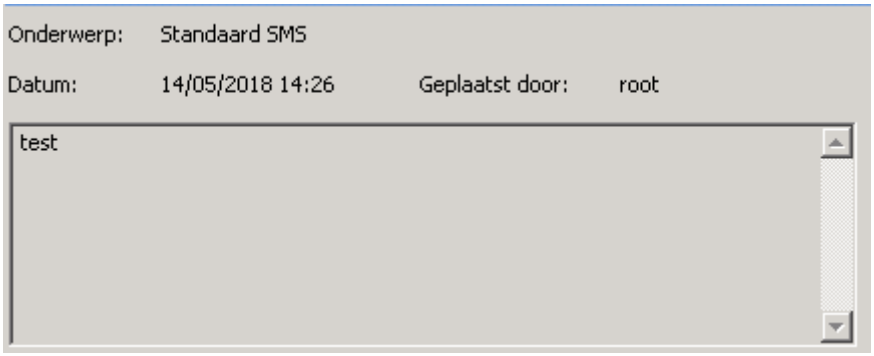
Wanneer je op de knop ‘verzenden’ klikt en er werd tekst ingevuld (in alle aangeduide talen) in het daarvoor voorziene veld en er werd minstens één persoon aangevinkt in de selectielijst, wordt de SMS verstuurd via de geselecteerde module. De particulier/werknemer ontvangt de SMS in zijn voorkeurstaal. Wanneer je taal Frans is, krijgt die persoon enkel de franse SMS toegestuurd.

5.3. Logging SMS

Van zodra de SMS-en in bulk verstuurd werden verzonden (door op ‘Verzenden’ te klikken), wordt elke verstuurde SMS gelogd in de desbetreffende werknemersfiche, tabblad ‘Log’ of in de particulierenfiche, tabblad ‘Commentaar’. Er komt een lijn bij in de grid met type ‘SMS’ op de datum dat deze SMS verstuurd werd.



Wanneer de lijn geselecteerd is zie je de volgende info:



- Datum: De datum en het uur dat de SMS verstuurd werd.
- Geplaatst door: De naam van de ingelogde gebruiker die de SMS verstuurd heeft.
- Type: ‘SMS’.
- Onderwerp: Default ingevuld met ‘Standaard SMS’ of ‘Prio SMS’ afhankelijk van de keuze die je gemaakt hebt bij het versturen van de SMS.
- Commentaar: De inhoud van de SMS die verstuurd werd.