



BlueSeries SMS forbedrede kundeservice.

Et antal Finske bil importører og forhandlere har integreret BlueSeries SMS Communicator med deres iSeries ERP system.



Når en bilejer sender sin bil til service, er der ofte behov for at de får information fra værkstedet. Information som f.eks. prisen på en speciel reparation eller hvornår bilen er klar til afhentning, ville normalt kræve en telefonopringning, men med SMS Communicator, kan disse oplysninger sendes direkte til kundes mobiltelefon.

Finske Solteq har integreret BlueSeries SMS med deres ERP løsning, således at bilforhandlernes værksteder kan kommunikere via SMS.

Når en bil er klar efter serviceeftersyn eller reparation, skriver værkføreren i ERP systemet at arbejdet på bilen er udført. Dette medfører at der sendes en SMS til kunden, om at bilen er klar til afhentning.

Priser på ekstraordinære reparationer sendes ligeledes via SMS. Prisen sendes til kunden, som har mulighed for at besvare SMS'en og bekræfte at han ønsker arbejdet udført. SMS dialogen bliver registreret på iSeries maskinen, hvilket reducerer risikoen for uheldige misforståelser.

Alle beskeder sendes og modtages via et enkelt GSM modem. Dette betyder at forskellige svar, som relaterer til forskellige spørgsmål, sendt fra forskellige medarbejdere skal sendes tilbage til den rigtige medarbejder. Denne situation bliver løst med "User Message Link".

Når en SMS sendes, bliver modtagerens mobilnummer koblet sammen med afsenderens brugerprofil. Det betyder at en indgående besked fra det specifikke nummer, vil blive sendt til den rigtige medarbejder, enten som en systembesked eller som en e-mail. Beskeden indeholder afsenderens mobil nummer og tekstindholdet.

"User Message Link" skifter ejerskab, hvis en anden medarbejder sender en SMS til det samme nummer, hvilket sikrer en kontinuerlig logik i SMS kommunikationen.

BlueSeries konfigurationen

Solteq's Bilsalgsunit leverer komplette IT systemer og relaterede services til bil- og maskinbranchen, værksteder samt finansierings, forsikrings og leasing firmaer.

BlueSeries SMS Communicator is er fuldt integreret med Solteq's bil løsning.

SMS Communicator

IBM iSeries systemet kan sende og modtage SMS via BlueSeries SMS Communicator.

BlueSeries SMS Communicator er nem at integrere med andre iSeries applikationer. Dette gælder for såvel indgående som udgående SMS.