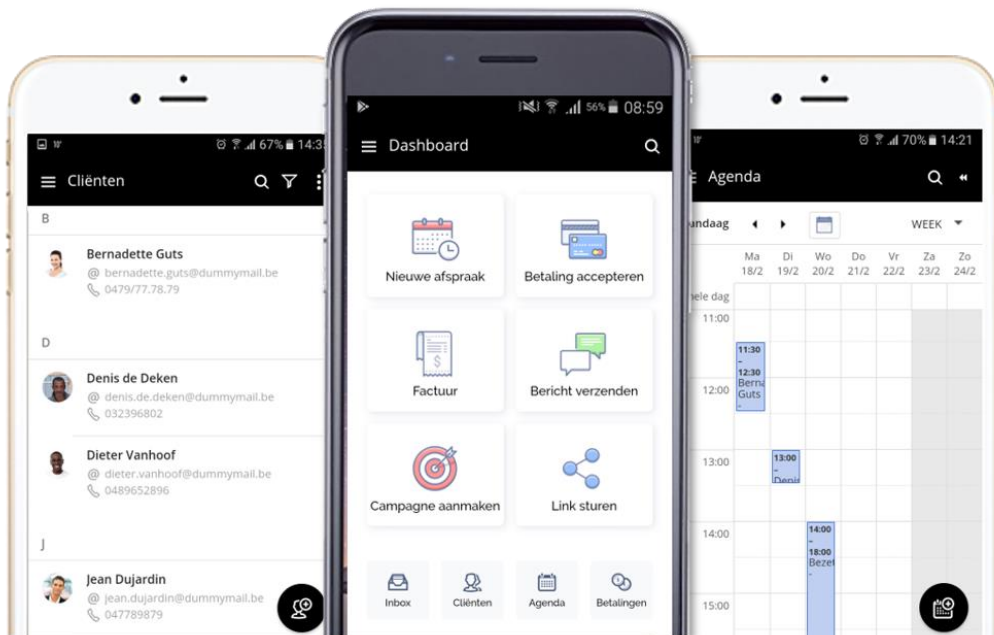




Handleiding



Inhoudsopgave

INBOX

- Aanvragen van klanten bekijken en beantwoorden
- Opvolgingsherinnering instellen
- Klantgegevens bekijken en bewerken

KLANTEN

- Nieuwe klant toevoegen
- Klanten importeren
- Klanten zoeken
- Een bericht sturen
- Interactie met meerdere klanten

AGENDA

- Een nieuwe afspraak maken met een klant
- Afspraken bekijken en beheren

BETALINGEN

- Een nieuwe offerte/factuur maken
- Betalingen beheren
- Betalingen registreren

DOCUMENTEN

- Een document delen
- Een document opvragen

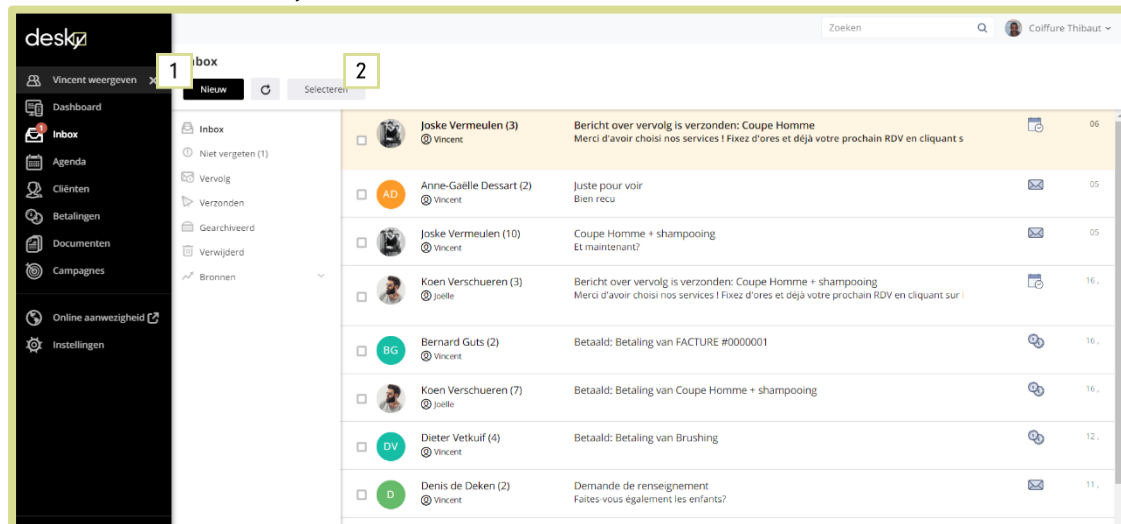
CAMPAGNES

- Een nieuwe campagne maken
- Een campagne verzenden
- Statistieken bekijken

INBOX

De inbox is intuïtief en gemakkelijk te gebruiken, net zoals je gewend bent van een e-mail inbox. Je vindt er al je communicatie met klanten terug.

Wanneer klanten je contacteren, een afspraak maken of een factuur betalen, komt dat allemaal in je inbox terecht.



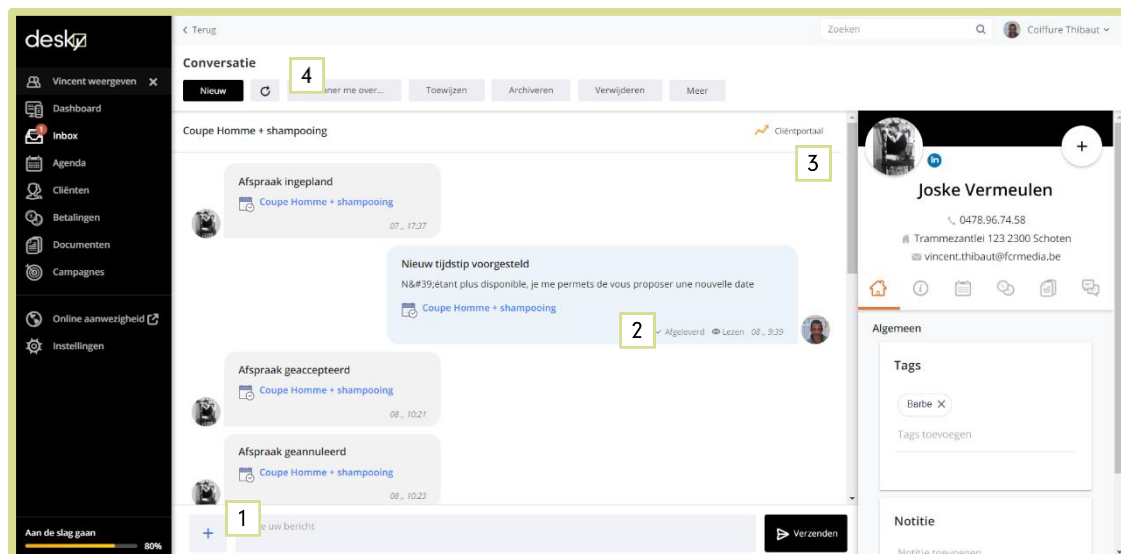
1 Nieuw – Vanuit de Inbox kan je ook nieuwe klanten toevoegen, berichten verzenden, afspraken inplannen, facturen opmaken, betalingen registreren en documenten delen of opvragen.

2 Selecteren – Je kan berichten (de)selecteren door het vakje naast het gewenste bericht te vinken of door alle berichten te (de)selecteren. De selectie van 1 of meerdere berichten zal je de mogelijkheid geven om er opvolgingsnota aan toe te voegen, de verwerking van het bericht aan een collega door te geven, het bericht te archiveren of het bericht te verwijderen.

Inbox	Alle inkomende berichten
Niet vergeten (1)	Berichten die nog niet door u of uw aangewezen collega zijn gelezen
Vervolg	Berichten waarvoor een opvolging moet gebeuren
Verzonden	Antwoordberichten die u hebt verzonden
Gearchiveerd	Berichten die zijn gearchiveerd
Verwijderd	Berichten die je hebt verwijderd
Bronnen	Berichten op basis een bron die afkomstig is van (website/klantenportaal,...)

Klantverzoeken bekijken en beantwoorden:

Om de inhoud van een bericht te bekijken in je inbox, klik je gewoon op het bericht zelf. De correspondentie wordt weergegeven als een chat op de conversatiepagina.

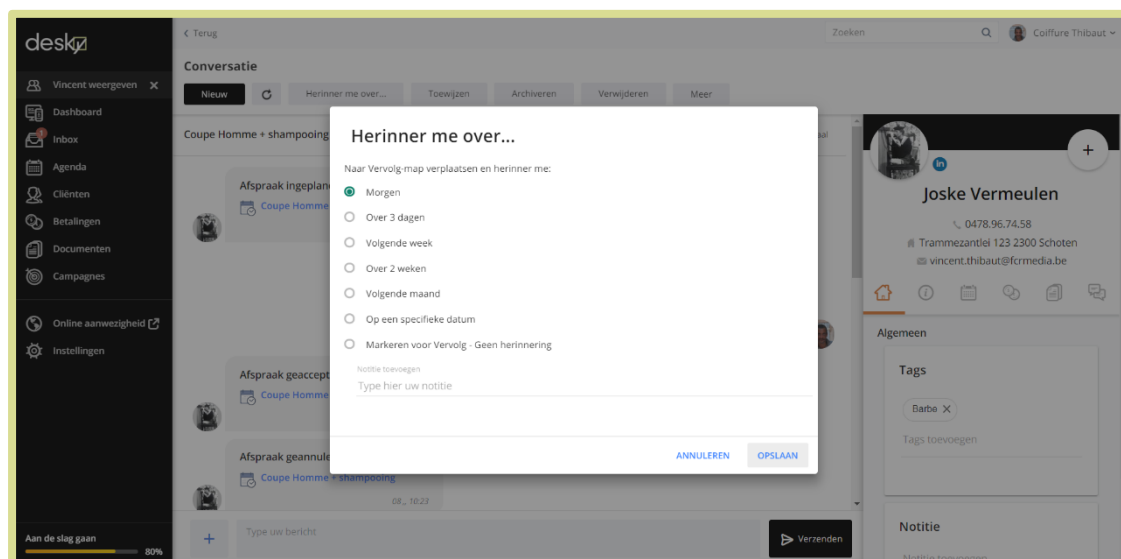


1 Antwoorden – Om een klant te beantwoorden, klik je op “Typ je bericht” onderaan de pagina.

2 Verzenden/bevestiging – Wanneer je een bericht naar een klant stuurt, kan je zien of je bericht bezorgd is en wanneer het gelezen is.

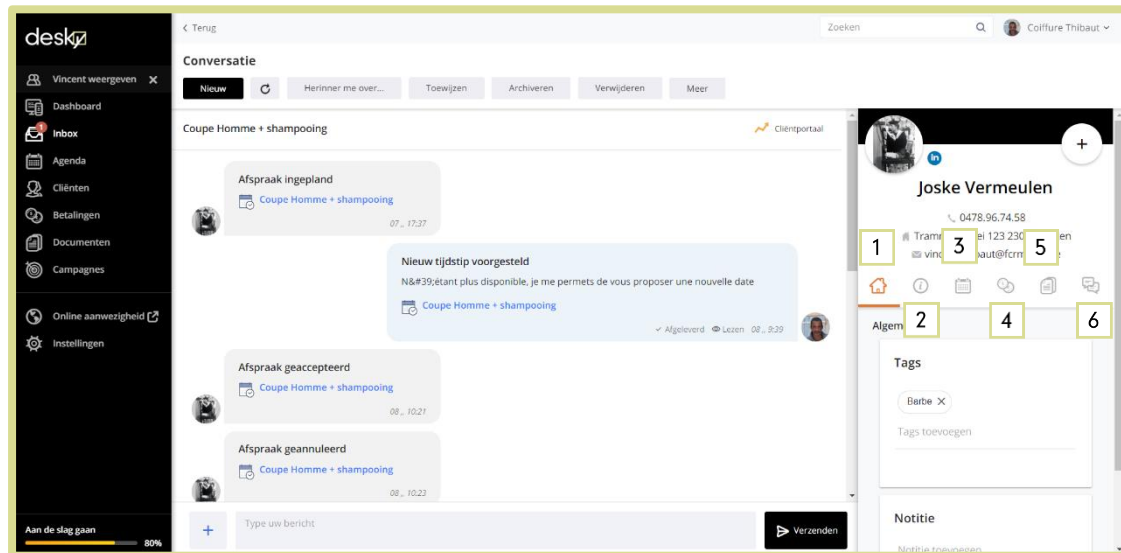
3 Bron – Bekijk de URL of de pagina van waaruit de aanvraag verzonden werd.

4 Herinnering – Stel een herinnering in voor jezelf om een specifieke interactie met een klant op te volgen. Je kan een specifieke datum instellen voor opvolging en je kan een samenvattende notitie toevoegen. Wanneer de datum nadert, verwittigt het systeem je via e-mail en komt de conversatie bovenaan je inbox te staan.



Contactinfo bekijken:

Je vindt de details van je klant in het rechterpaneel op de communicatiepagina. Je krijgt er een beknopt overzicht van zijn gegevens en je kunt er zijn activiteit op je LiveSite zien.



1 Hoofdpagina (Icoon huis) – Bekijk en voeg tags toe die je helpen om klanten te filteren op basis van specifieke trefwoorden. Voeg ook notities toe om snel een overzicht te krijgen van de status en laatste conversatie met je klant.

2 Info ("i" icoon) – Klanteninformatie bevat alle info die verzamelt wanneer klanten jou contacteren of die je wilt bewaren. Doorgaans bevat die de basis contactinformatie en je kan er alle bijkomende info bewaren die je nodig hebt om je klant de beste dienstverlening te bieden.

3 Boeking (Icoon kalender) – Geeft alle afspraken met een klant weer. Klik op een item om details te bekijken.

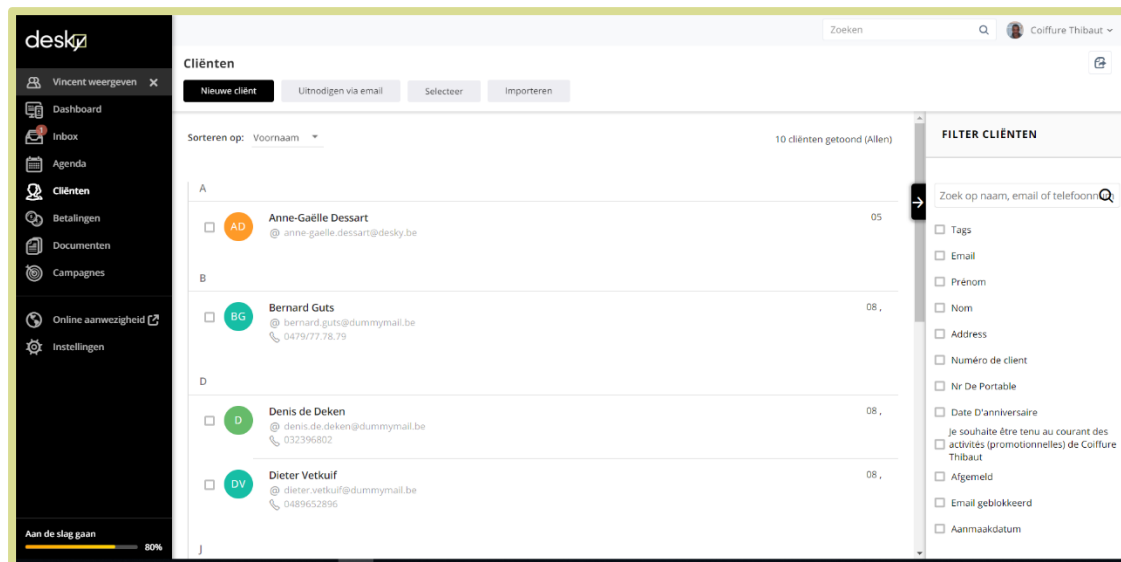
4 Betalingen (Icoon muntstukken) – Geeft alle betaalde en openstaande facturen weer van een klant. Klik op een item om details te bekijken.

5 Documenten (Icoon bestand) – Geeft alle documenten weer die gedeeld hebt met of gekregen hebt van een klant. Klik op een item om details te bekijken.

6 Conversaties (Icoon chat) – Geeft alle interacties met een klant weer. Klik op een item om details te bekijken.

KLANTEN

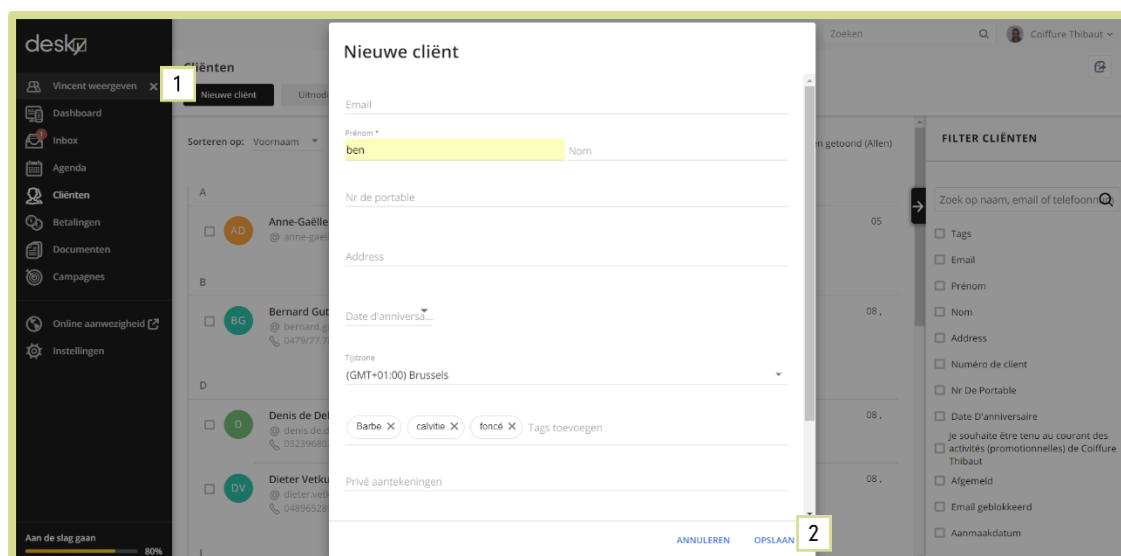
De Klantenpagina geeft alle klanten weer die je gecontacteerd hebben via je LiveSite. Je kan klanten ook manueel toevoegen of importeren van een externe bron. Op deze pagina kan je ook de informatie over klanten bekijken en beheren of een nieuwe interactie starten met één of meerdere klanten.



Een nieuwe klant toevoegen

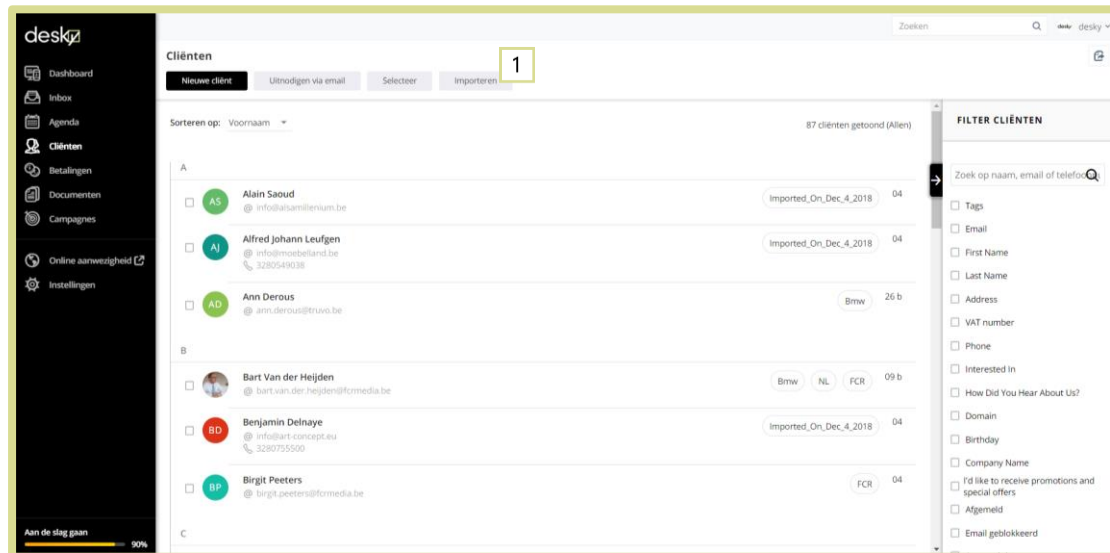
Klik op “Klanten” of op “Inbox” links in het navigatiepaneel. Klik daarna op **Nieuw > Klant** 1.

Voer de gegevens van de klant in en klik op “Opslaan” 2. Je wordt nu doorgeschakeld naar de informatiepagina van die specifieke klant, waar je verdere acties kan ondernemen.



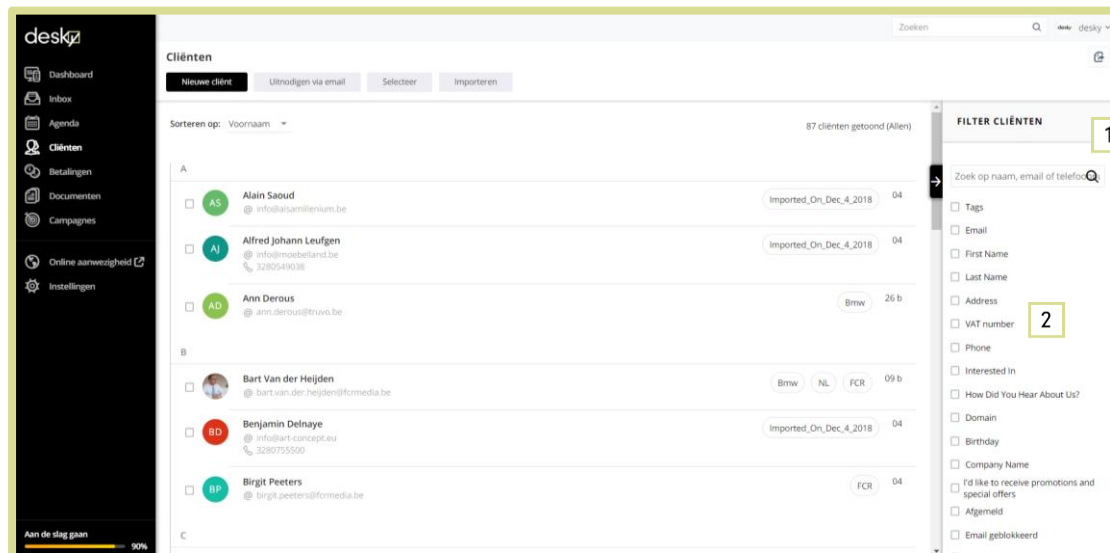
Klanten importeren:

1 Klik op “Klanten” in het navigatiemenu links. Klik daarna op **Importeren**. Je kan klanten rechtstreeks importeren vanuit je Google-contacts of vanuit een CSV/Excel-bestand. Volg de instructies op de pagina nadat je je keuze gemaakt hebt.



Klanten opzoeken:

Om een specifieke klant terug te vinden in je lijst, kan je gewoon zijn naam of e-mailadres ingeven in de zoekbalk rechts 1. Je kan eveneens filteren op basis van verschillende parameters zoals tags of andere informatie over de klant(en) 2.

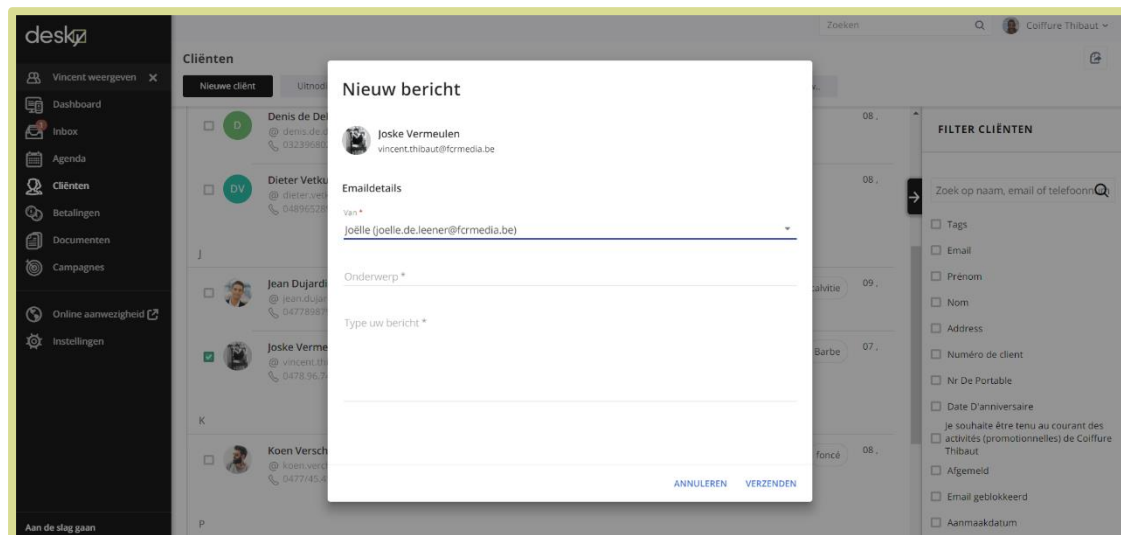
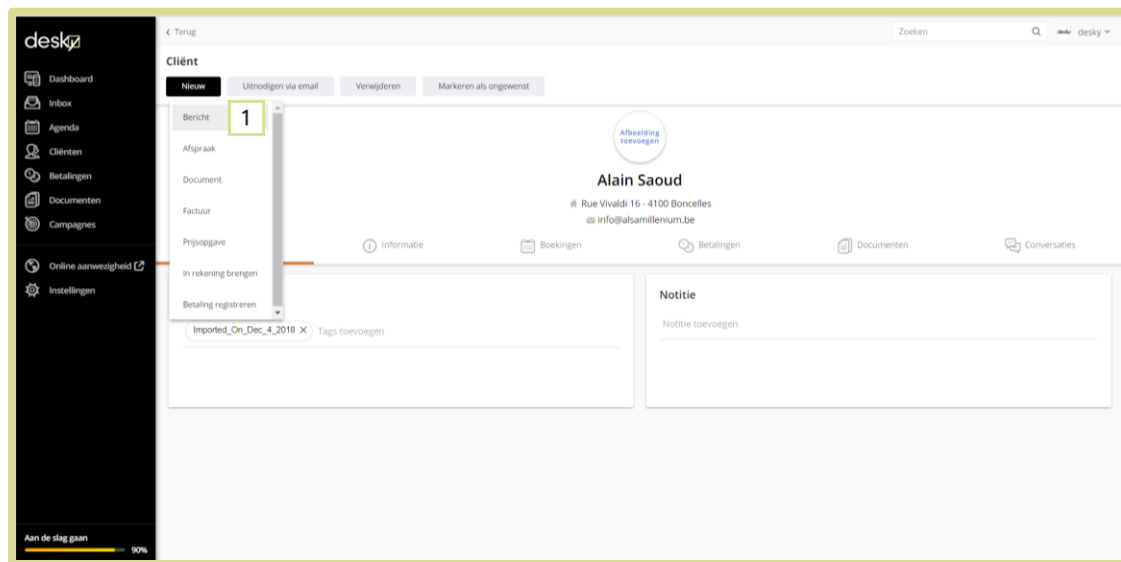


Klik op de naam van de klant om zijn details en volledige informatie te zien en om een nieuwe interactie te starten, zoals een bericht sturen, een afspraak maken, een document delen, een factuur verzenden of een betaling registreren.

Een bericht sturen:

Klik op **Nieuw>Bericht** **1** op de pagina met de klantengegevens.
Typ het onderwerp en je bericht in de daarvoor bestemde velden en klik op **“Versturen”**.

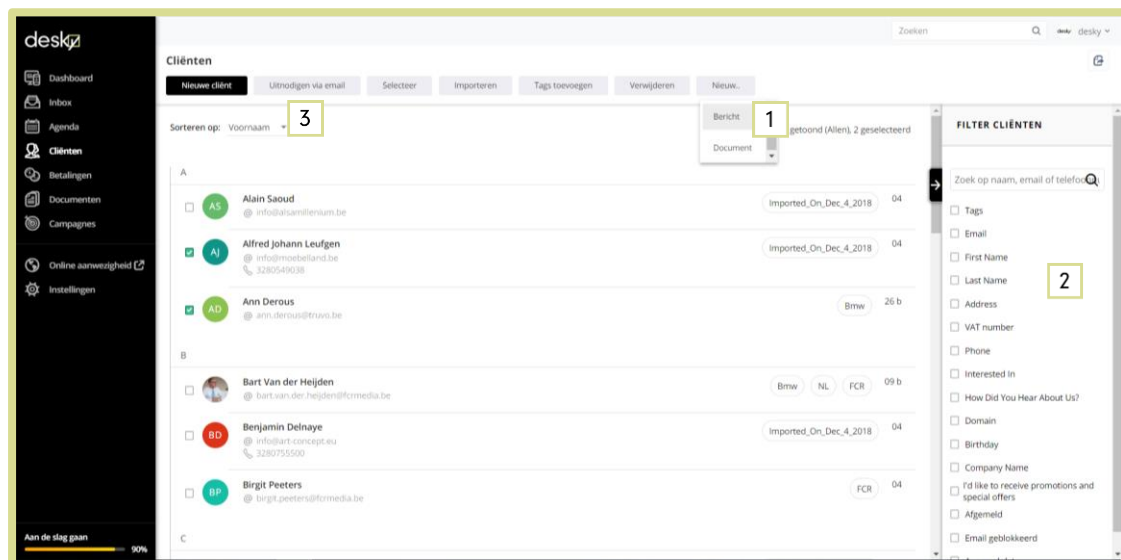
Je komt nu terecht op de conversatiepagina waar je de status **“verzonden/bezorgd”** kan zien.



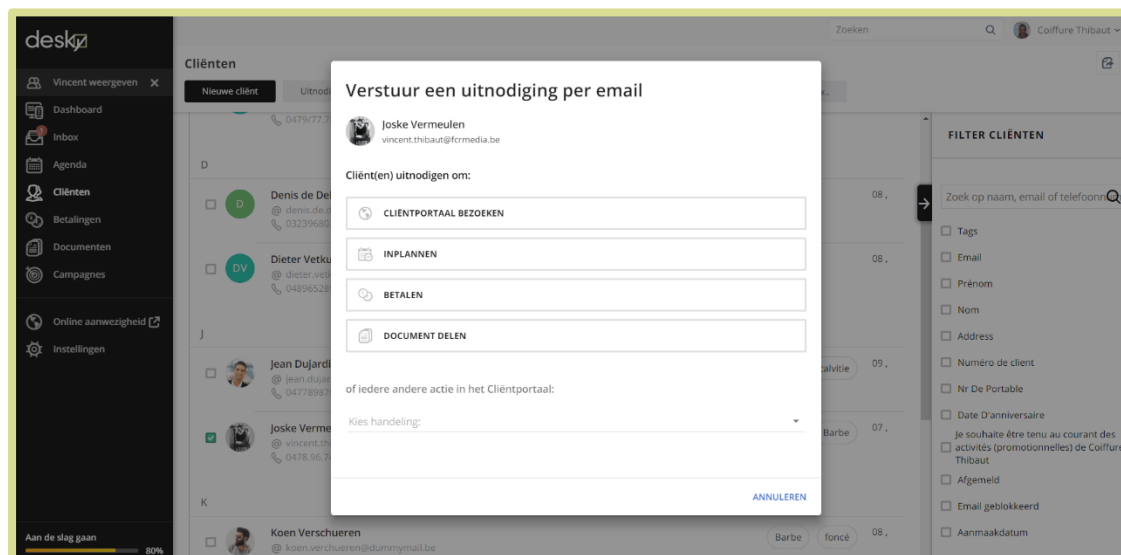
Interactie met meerdere klanten:

Vink op de **Klantenpagina** het selectievakje aan naast de klant(en) die je wil contacteren. Je kan klanten filteren op basis van specifieke parameters zoals tags of andere klanteninformatie en op de knop **“Selecteren>Allen”** te klikken **2**

Wanneer je de klanten geselecteerd hebt die je wil contacteren, klik je op **“Nieuw”** om een bericht te sturen of een document te delen **1**.

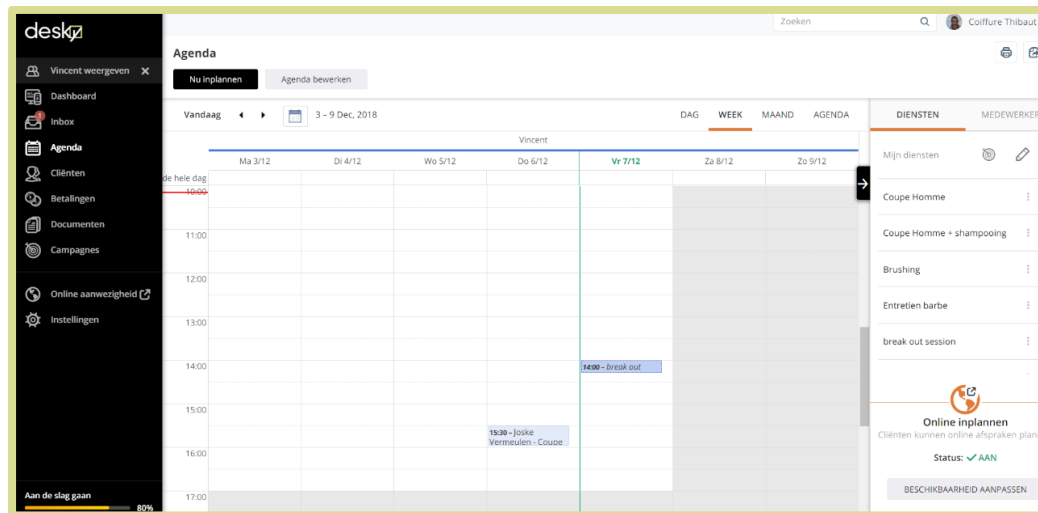


Je kan ook op “Uitnodigen via e-mail” klikken 3 en klanten uitnodigen om je LiveSite te bezoeken, je te contacteren of een afspraak te maken .



AGENDA

Via de agenda kan je gemakkelijk en efficiënt je afspraken met klanten beheren. Het is belangrijk dat je al je afspraken in deze agenda noteert, zodat je klanten verwittigd en herinnerd worden aan hun komende afspraak (zo verklein je de kans dat een klant niet opdaagt) en zodat jij een overzicht bewaart van gemaakte afspraken.

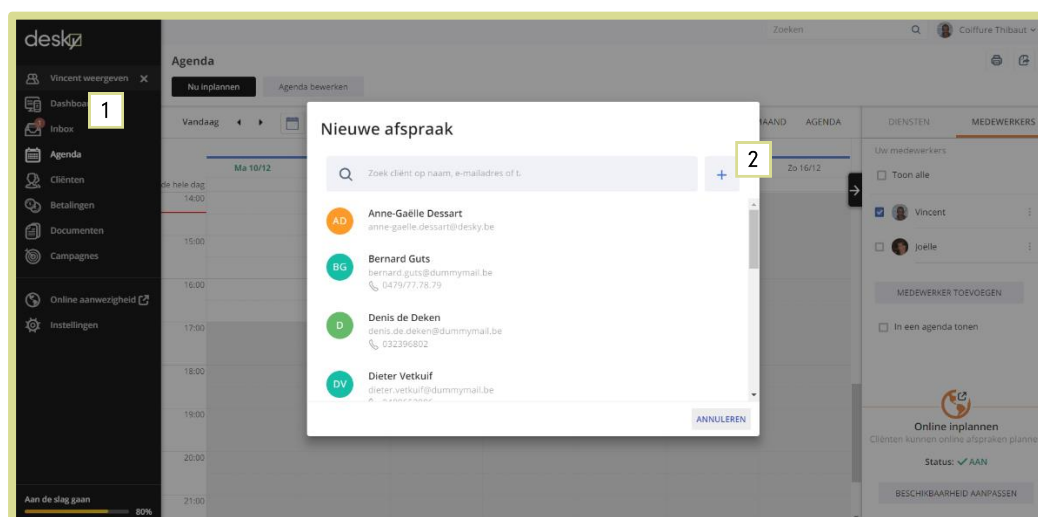


Een nieuwe afspraak maken

Klik op **Agenda** in het navigatiepaneel links. 1

Zoek de gewenste datum en klik op het gewenste tijdslot. Selecteer nu "Afspraak".

Zoek de juiste klant in je lijst of klik op "+" 2 om een nieuwe klant aan te maken.



Op de "Nieuwe Afspraak"-pagina selecteer je een dienst uit je lijst of je creëert een nieuwe. Vul alle overige info in en klik op "Verzenden".

Afspraken bekijken en beheren:

Klik in de Kalender-pagina op een afspraak om de inhoud ervan te zien.

Hier kan je afspraken annuleren, verschuiven of als voltooid markeren.

2 Je kan er ook een factuur naar een klant sturen of een betaling registreren.

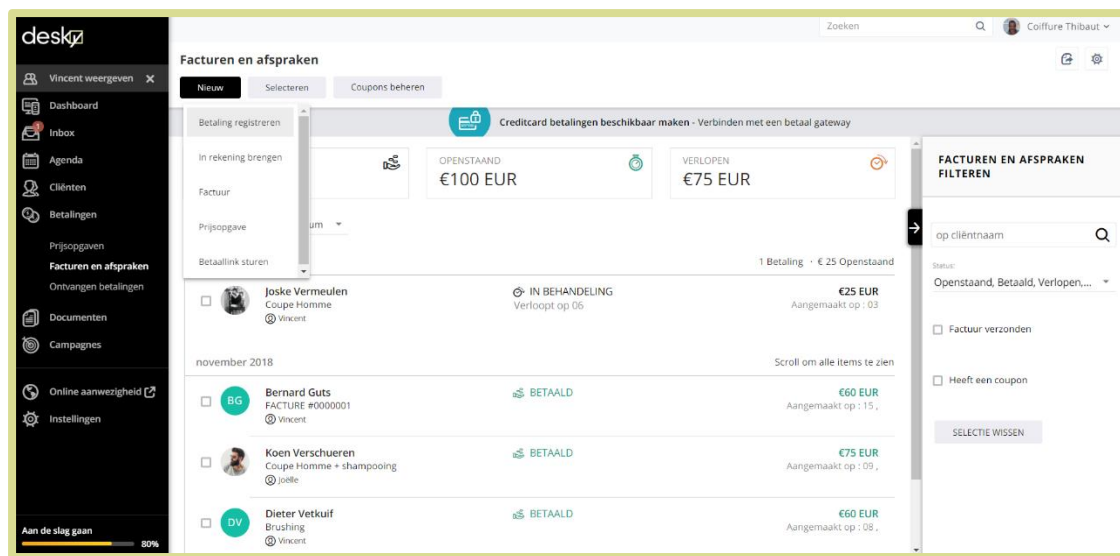
3 Klik op "Conversatie tonen" om een bericht in verband met de afspraak naar de klant te sturen.

The screenshot displays the 'Afspraken' (Appointments) section of the deskify application. On the left is a dark sidebar with navigation options: Vincent weergeven, Dashboard, Inbox, Agenda, Cliënten, Betalingen, Documenten, Campagnes, Online aanwezigheid, and Instellingen. The main area shows an appointment for 'Coupe Homme (Dans notre salon)' on 'Vr 14 december, 14:30 - 15:00'. The appointment is assigned to 'VINCENT' and is marked as 'IN BEHANDELING' (In Treatment) with a value of '€25 EUR'. Below the appointment details are buttons for 'OPNIEUW INPLANNEN', 'BEWERKEN', 'AFSPRAAK ANNULEREN', and '...'. A 'Meer informatie' (More information) section lists the employee 'Vincent' and the time zone. A 'Verlooptdatum' (Expiration date) of '14' is shown. To the right of the appointment details are buttons for 'IN REKENING BRENGEN' and 'BETALING REGISTREREN'. A 'Conversatie tonen' (Show conversation) button is located at the top right of the appointment details. On the far right is a customer profile for 'Djibril Guissé' with contact information and a 'Tags' section. The bottom of the interface shows a 'Client notificaties en vervolg' (Client notifications and follow-up) section.

BETALINGEN

Op de Betalingen-pagina vind je een overzicht van alle openstaande/verlopen/voltooid betalingsverzoeken alsook de offertes en facturen naar je klanten.

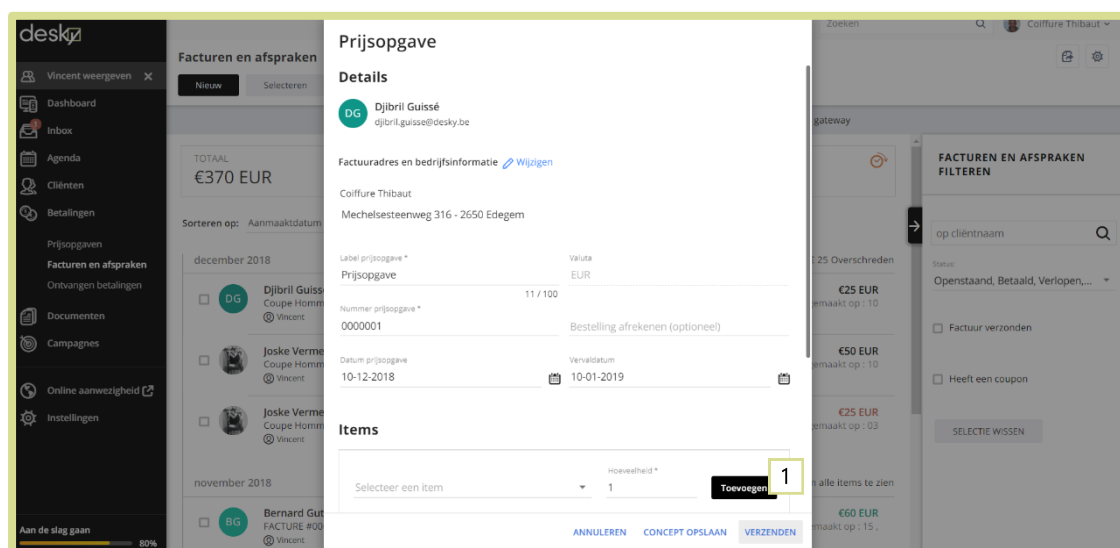
Hier kan je betalingen zien en beheren, zoals nieuwe offertes of facturen verzenden; een betalingsverzoek versturen of een betaling opladen/registreren die offline gedaan werd.



Een nieuwe offerte creëren

Klik op **Nieuw>Offerte** op de Betalingen-pagina.

Zoek en selecteer een klant uit je lijst of creëer een nieuwe. Vul de details van de offerte in en voeg zoveel items toe als je zelf wilt. Voeg ook zeker btw en/of kortingen toe. ¹ Wanneer je offerte verstuurd is, kan je klant die meteen bekijken en eventueel goedkeuren.

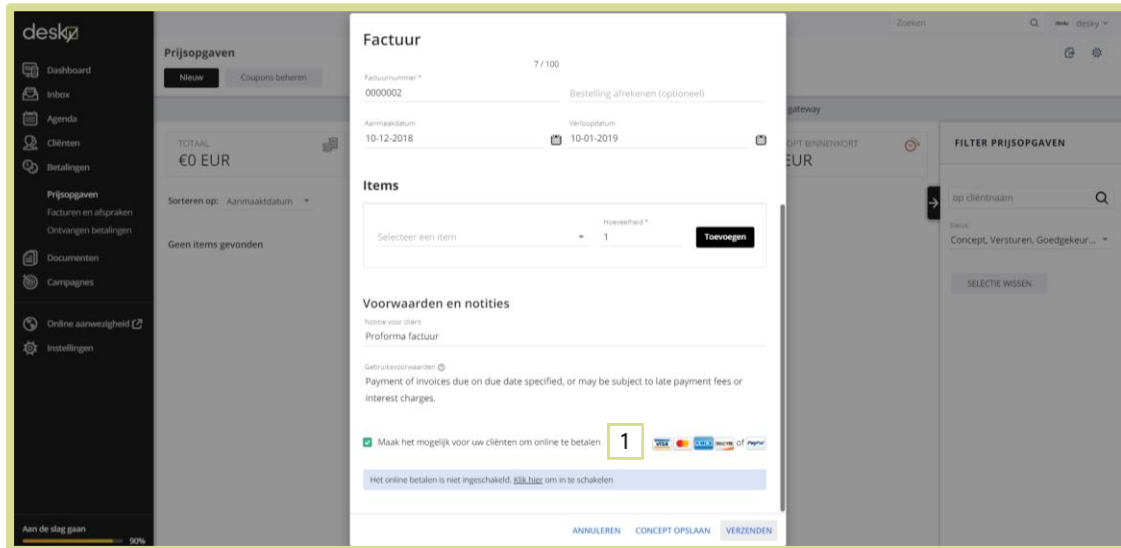


Een factuur versturen – Verstuur een factuur op basis van de geselecteerde offerte.

Een nieuwe factuur creëren

Klik op **Nieuw>Offerte** op de Betalingen-pagina.

Zoek en selecteer een klant uit je lijst of creëer een nieuwe. Vul de details van de offerte in en voeg zoveel items toe als je zelf wilt. Voeg ook zeker btw en/of kortingen toe. Je kan de optie toevoegen om je klanten online te laten betalen door een kredietkaart of PayPal te gebruiken **1**. Je klant ontvangt de factuur via e-mail.



Betalingen beheren

Klik op een betalingsitem in je lijst.

Als de betaling offline voltooid werd, kan je **“Markeren als betaald”** selecteren en die informatie registreren. Indien nodig kan je ook annuleren, bewerken of archiveren.

Klik op **Conversatie tonen** om een bericht naar je klant te sturen in verband met een specifieke betaling.

Een betaling registreren

Je kan gemakkelijk je hele overzicht van inkomsten bijhouden door betalingen die offline gedaan zijn, toe te voegen.

Om een betaling toe te voegen die niet is weergegeven op je Betalingen-pagina, klik je op **Nieuw>Betaling registreren**.

Zoek en selecteer een klant uit je lijst of creëer een nieuwe.

Geef de details van de betaling in, inclusief het bedrag en hoe de betaling gedaan is – cash, overschrijving of andere.

The screenshot displays the 'deskry' software interface. A modal window titled 'Betaling registreren' is open, allowing for the registration of a new payment. The modal contains the following fields and options:

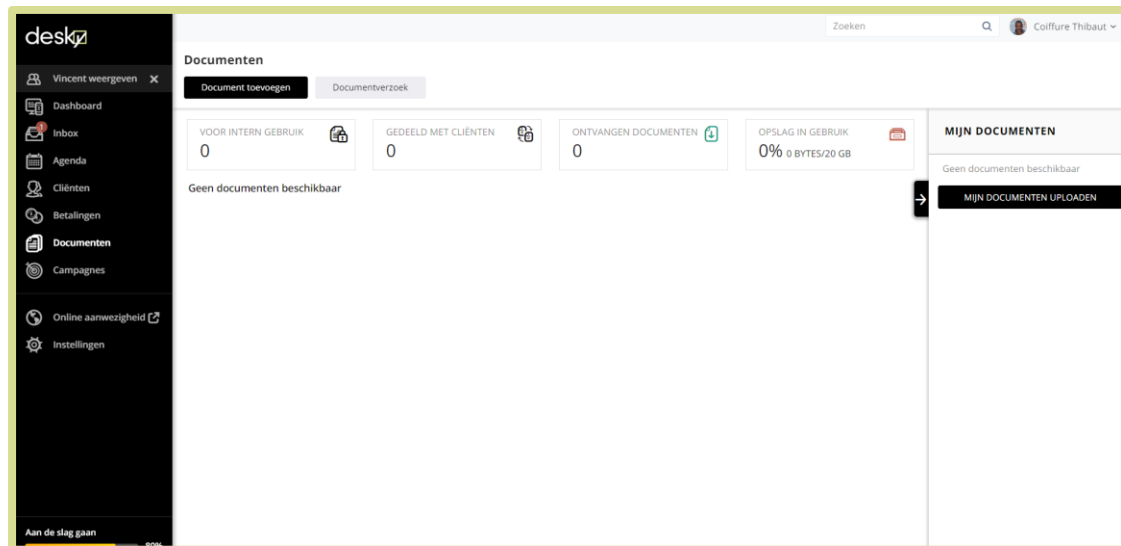
- Client:** A dropdown menu showing 'Djibril Guissé' with the email 'djibril.guisse@deskry.be'.
- Dienst of product:** A dropdown menu showing 'Coupe Homme'.
- Bedrag:** A text input field containing '25'.
- Valuta:** A dropdown menu showing 'EUR'.
- Betaalmethode:** A dropdown menu showing 'Creditcard'.
- Verstuur ontvangstnota naar client:** A checked checkbox.
- Buttons:** 'ANNULEREN' and 'OPSLAAN' at the bottom right.

The background interface shows a sidebar with navigation options like 'Dashboard', 'Inbox', 'Agenda', 'Cliënten', 'Betalingen', 'Facturen en afspraken', 'Documenten', 'Campagnes', 'Online aanwezigheid', and 'Instellingen'. The main area displays a list of invoices and payments, including a total of '€370 EUR' and a list of transactions for December 2018 and November 2018.

DOCUMENTEN

De Documenten-pagina bevat alle documenten die je gedeeld hebt met klanten of die zij gedeeld hebben met jou.

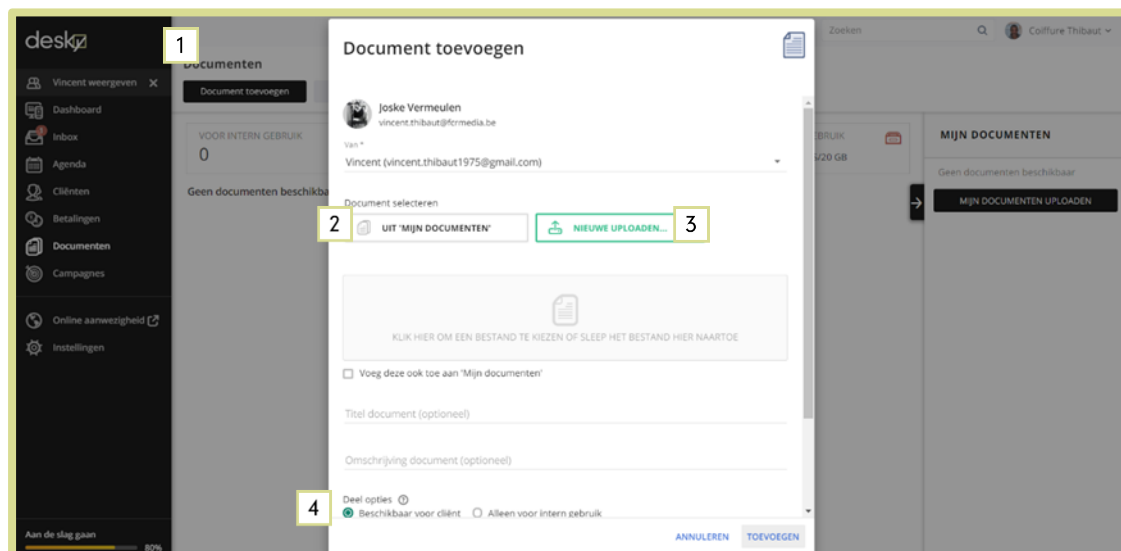
Via het panel rechts kan je een “documentenbibliotheek” aanmaken met documenten die handig zijn om te delen met je klanten. Je kan ook een document toevoegen aan een specifieke klant of een interne beoordeling.



Een document toevoegen

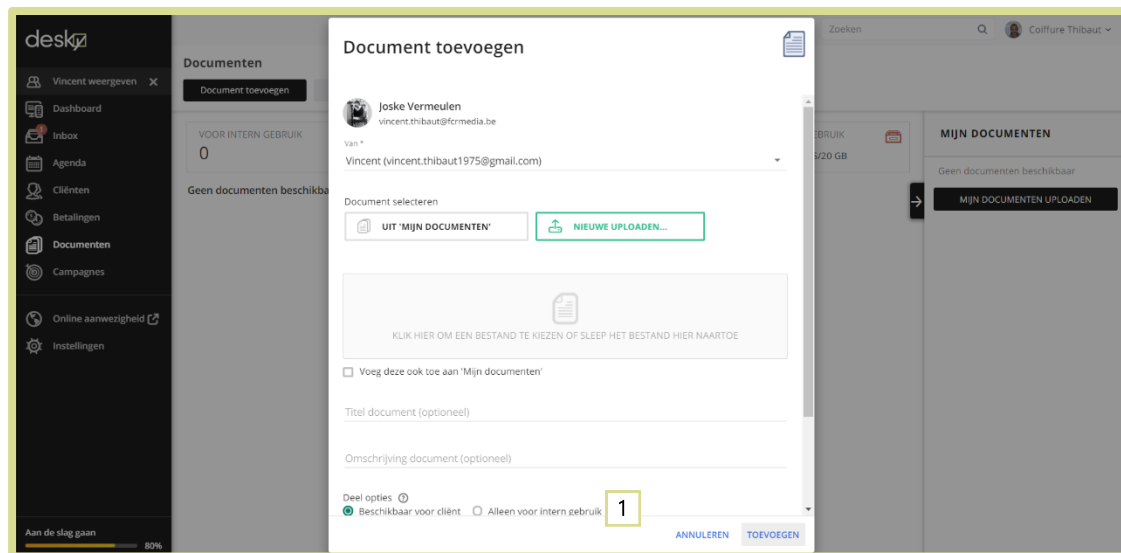
- 1 Om een document met één of meerdere klanten te delen, klik je op “Document toevoegen”.
Selecteer één of meerdere klanten uit je lijst of creëer een nieuwe. Klik nu op “Doorgaan”.
- 2 Klik op “Mijn Documenten” en selecteer het gewenste bestand.
- 3 Of Voeg een nieuw bestand toe door je computerbestanden te doorzoeken.

Onder “Deelopties” selecteer je **Beschikbaar voor klant**. Typ je bericht aan de klant en klik op “Verzenden”.



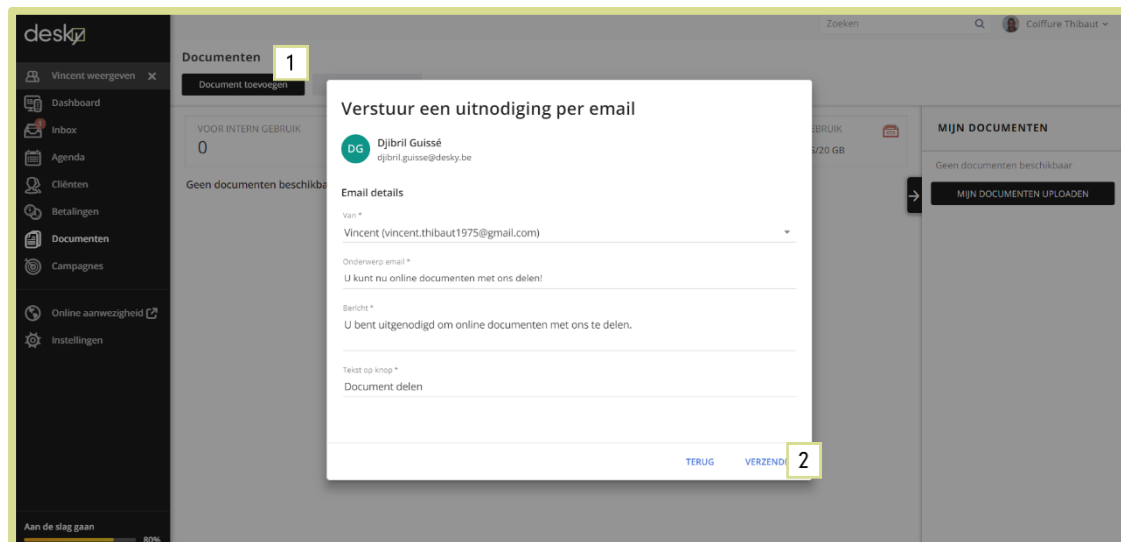
Een document voor intern gebruik toevoegen:

Om een document voor intern gebruik toe te voegen aan een klant, klik je op **“Alleen voor intern gebruik”** onder **“Opties voor delen”**. 1



Een document opvragen

Stuur je klant een e-mail en nodig hem uit om je een bestand door te sturen. Klik op **“Documentverzoek”** 1. Zoek en selecteer één of meerdere klanten uit je lijst of creëer een nieuwe. Klik op **Doorgaan**.



Vul de nodige info van de e-mail aan en klik op **Versturen**. 2

CAMPAGNES

Campagnes zijn een effectief hulpmiddel om je diensten te promoten en zo meer opdrachten en inkomsten te genereren. Je kan campagnes gebruiken om zowel bestaande als nieuwe klanten te bereiken; hen uit te nodigen een afspraak te maken of te registreren voor een opleiding; een betaling uit te voeren, enzovoort. campagnes zijn erop gericht om klanten met jouw bedrijf in contact te laten komen en daarom zijn ze opgebouwd rond een specifieke actie (een afspraak maken / betalen / ...).

Het maken en verzenden van een campagne is gemakkelijk en gaat snel. Het is zelfs mogelijk vanop je smartphone, terwijl je onderweg bent. Je kan ook je campagneresultaten opvolgen, inclusief leveringsstatistieken en acties van klanten. Je hebt geen technische kennis nodig – je kan heel eenvoudig prachtige, mobielvriendelijke e-mails opstellen en verzenden. Zo verhoog je de betrokkenheid van je klanten en vergroot je je omzet.

Een nieuwe campagne creëren:

- 1 Klik op **Campagnes>Nieuwe Campagne** in het navigatiepaneel links.
- 2 Voer de naam van je campagne in.
- 3 Selecteer de gewenste actie en klik op **Aanmaken**.

The screenshot shows the 'Nieuwe campagne' (New campaign) form in the deskz application. The form is titled 'Nieuwe campagne' and has a subtitle 'Maak een nieuwe campagne en verzend deze via email of tekstbericht (SMS)'. The form contains the following fields and options:

- Naam campagne:** A text input field with a character count '0 / 250'. A yellow box with the number '2' is placed over this field.
- Clíent(en) uitnodigen om:** A section with four radio button options:
 - ☐ CLIÉNTPORTAAL BEZOEKEN
 - ☐ INPLANNEN
 - ☐ BETALEN
 - ☐ DOCUMENT DELEN
- of iedere andere actie in het Clíentportaal:** A dropdown menu labeled 'Kies handeling:'.
- Buttons:** At the bottom right, there are two buttons: 'ANNULEREN' and 'AANMAKEN'. A yellow box with the number '3' is placed over the 'AANMAKEN' button.

The background shows the deskz application interface with a sidebar on the left containing navigation items like 'Dashboard', 'Inbox', 'Agenda', 'Clíenten', 'Betalingen', 'Documenten', and 'Campagnes'. The top right corner shows a search bar and a user profile 'Colffure Thibaut'.

E-mail Template:

Bewerk de titel van de e-mail, de inhoud, tekst op de actieknop en kies een afbeelding uit de galerij of laad er zelf een op.

Wanneer je tevreden bent met het resultaat, klik je op “Klaar” ¹ of “Testmail / sms verzenden”. ²

Campagne bewerken / Promotie

¹ Klaar Test email/SMS verzenden ² Afwijzen Online weergeven

Vul hier de titel in

Aanvullende informatie over uw actie

Voorbeeld: Wat maakt uw actie speciaal? Wat is de meerwaarde?

Het is belangrijk dat uw lezers begrijpen wat uw aanbieding is, waarom ze er gebruik van moeten maken en hoe ze er gebruik van kunnen maken. U kunt de tekst personaliseren door de naam van de klant toe te voegen door {client_first_name} of {client_full_name} te gebruiken.

Cliëntportaal bezoeken

Verzenden:

Klik op de knop “Verzenden” ¹ om je campagne te versturen.

Promotie

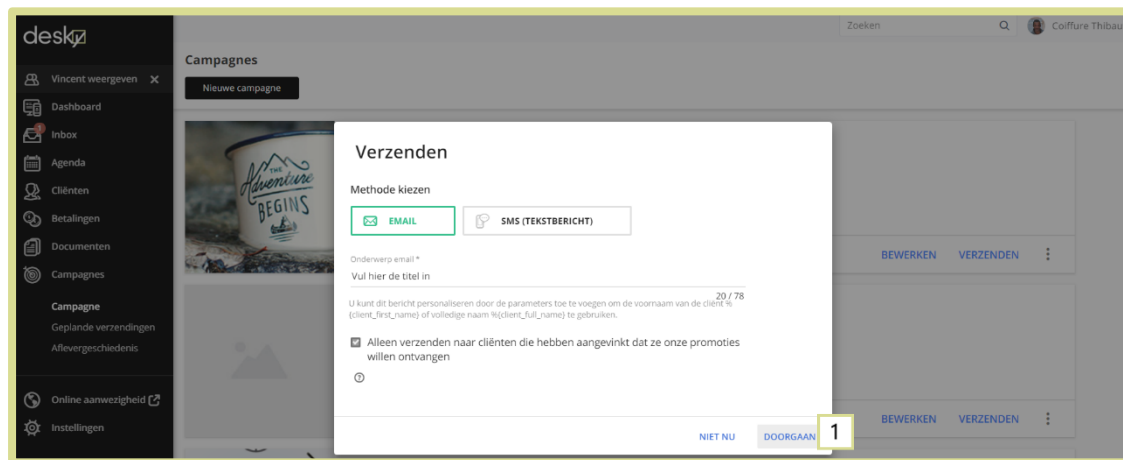
Gecreëerd op Vr 07 december op 10:22

Deze campagne is nog niet verstuurd

BEWERKEN VERZENDE ¹ ⋮

Kies of je een e-mail of een sms wilt verzenden pas de titel van je campagne aan indien nodig. Bij een sms kan je het bericht van de sms zelf aanpassen.

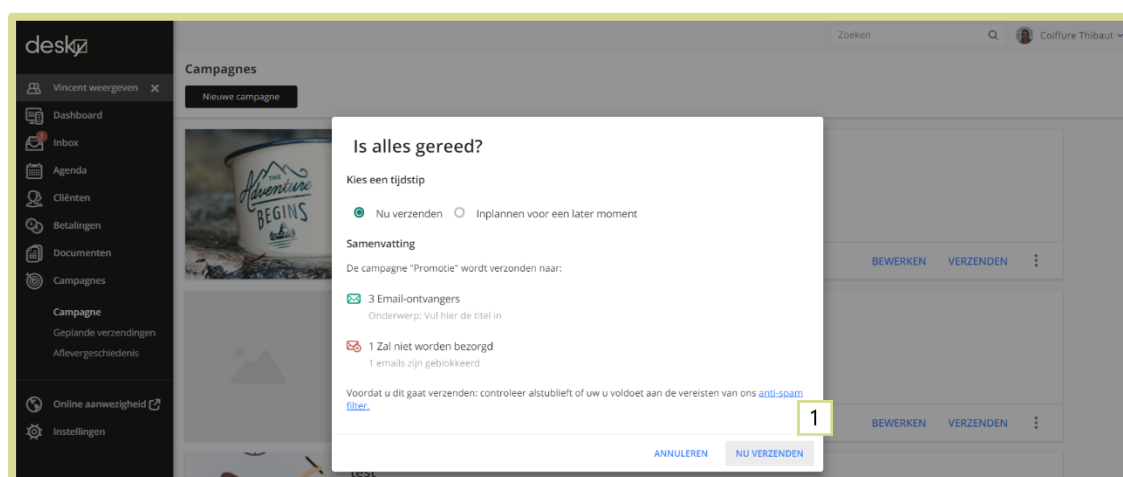
Klik op **Doorgaan**. 1



Selecteer ontvangers – je kan specifieke klanten zoeken en selecteren of filteren op basis van tags of je kan al je klanten selecteren. Klik daarna op **Doorgaan**. 1



Bekijk het overzicht en klik op **Nu verzenden** 1. Je campagne wordt nu naar je klanten verstuurd.



Statistieken:

Nadat je campagne verstuurd is, kan de statistieken bekijken.



Verstuurd op Vr 09 november op 11:28					
VERSTUURD	AFGELEVERD	BEKEKEN	GEKLIKT	GEËNGAGEERD	NIET AFGELEVERD
1	1	1	1	1	0
STATISTIEKEN BEKIJKEN VERZENDEN ⋮					

Klik op “**Statistieken bekijken**”. Daar kan je de verschillende categorieën zien (Bezorgd, Bekeken, Aangeklikt, Gereageerd) en de klanten die contact hebben opgenomen na het ontvangen van je campagne. Klik op een categorie om de lijst met onderliggende klanten weer te geven.

Als je de campagne opnieuw of naar extra klanten wilt versturen, klik dan op **Verzenden**.