

Настройка SMS-уведомлений

Настройка SMS-уведомлений

Планадо позволяет автоматически рассылать клиентам три вида СМС уведомлений:

- напоминание о запланированной на текущий день работе;
- сообщение, что сотрудник выехал к клиенту;
- сообщение, что сотрудник завершил наряд

СМС отправляются на указанный в наряде мобильный телефон клиента. Если выбрать существующего в базе клиента, его телефон будет автоматически скопирован в соответствующее поле, или же можно указать номер вручную.

СМС могут отправляться через вашего СМС-провайдера, в этом случае потребуется настройка с нашей стороны. Для этого обратитесь к нам в техподдержку support@planado.app.

Наряд №746 — Опубликован

...

Сохранить

Заккрыть ✕

Шаблон

Тип

Замер оконных проемов

Первичный выезд

Описание

Осмотр и замер оконных проемов

Запланирован на

Длительность

27.01.2018

18:00

1 ч 30 мин

Исполнитель

Иван Вдовин

Объект

Открыть ↗

Офис — Planado

✕

Адрес

55.9842, 37.21816

Зеленоград

📍

Офис

Этаж

Подъезд

1

2

Описание адреса

Контакты

Имя

Телефон

Основной

Кирилл

8 929 888 88 88

📞

+ Добавить контакт

Контактный телефон клиента

Настройка СМС уведомлений производится в меню Настройки → Общие.

⚠ СМС уведомления доступны не на всех тарифных планах. Если ваш тарифный план не включает возможность рассылки сообщений, раздел с настройкой СМС уведомлений отображаться не будет.

SMS-уведомления клиентов

Максимальная длина сообщения на русском языке — 70 символов, на английском — 140 символов. Длинные сообщения разбиваются на несколько коротких. Каждое такое сообщение тарифицируется отдельно

Сообщение о запланированном наряде [+ Добавить подстановку](#)

Сообщение при выезде [+ Добавить подстановку](#)

Сообщение при завершении наряда [+ Добавить подстановку](#)

Час отправки сообщений о запланированных нарядах

9

Настройки СМС уведомлений

Поле «Сообщение о запланированном наряде» используется для задания шаблона о запланированной на текущий день работе. Такие СМС уведомления рассылаются один раз в день в течение часа после времени, указанного в поле «Час отправки сообщений о запланированных нарядах». Например, если настроен час отправки 9, то СМС будут разосланы в период с 9:00 до 10:00.

Если наряд на текущий день был создан позже часа отправки сообщений, уведомление клиенту отправлено не будет.

В поле «Сообщение при выезде» вводится шаблон для СМС уведомлений, которые будут отправляться клиентам в момент выезда к ним исполнителей. Эти сообщения отправляются, когда исполнитель нажимают кнопку «Выехать» в мобильном приложении.

В поле «Сообщение при завершении наряда» вводится сообщение, которое будет отправляться клиенту после завершения наряда. Например, это может быть оповещение о завершении работы или просьба оставить отзыв на вашем сайте.

Шаблоны сообщений

Шаблон СМС уведомления состоит из обычного текста и подстановок. Подстановки при формировании сообщения заменяются на соответствующие значения из информации о наряде.

Например, если для сообщения о выезде задан шаблону

Сообщение при выезде + Добавить подстановку

Сотрудник () выехал к вам.

клиент получит SMS вида

Сотрудник Олег Быстров (+79266665544) выехал к вам. ООО «Лучшие окна»

На основе шаблона

Сообщение о запланированном наряде + Добавить подстановку

Сегодня в | к вам приедет монтажник.

для запланированного наряда будет сформировано сообщение

Сегодня в 12:00 к вам приедет монтажник. ООО «Лучшие окна»

⚠ Одно сообщение на русском языке может состоять максимум из 70 символов. Если сформированное сообщение окажется длиннее, оно будет разбито на два сообщения. Под полем для ввода шаблона выводится количество уже использованных символов. Однако в этом подсчете не учитываются значения, которые будут возвращены подстановками. Длинные значения подстановок (например, полное наименование компании или имя сотрудника) могут превысить допустимый размер сообщения, и оно будет тарифицировано как два сообщения.

⚠ Если значение подстановки не определено (например, используется подстановка `_сотрудник.телефон_`, но у сотрудника/бригадира не указан мобильный телефон), при формировании сообщения она игнорируется.

Доступные подстановки

Для удобства составления шаблонов сообщений можно использовать конструктор подстановок. Для этого нажмите «Добавить подстановку».

Сообщение о запланированном наряде

 [+ Добавить подстановку](#)

Добавить подстановку

Подстановки позволяют обратиться к трём сущностям: «Наряд», «Сотрудник» или «Компания». Выберите сущность. После этого вы сможете выбрать один из атрибутов сущности, например, запланированное время наряда. Выберите атрибут для подстановки. Полученная подстановка будет отображаться в СМС уведомлениях как значение из наряда.

Сообщений отправлено

0/50

Сообщение о запланированном наряде

[+ Добавить подстановку](#)

Сообщение при выезде

[+ Добавить подстановку](#)

Добавление подстановки

После этого подстановку можно использовать в теле сообщения.

Сообщение о запланированном наряде

[+ Добавить подстановку](#)

Сегодня в к вам приедет монтажник
().

Сообщение при выезде

[+ Добавить подстановку](#)

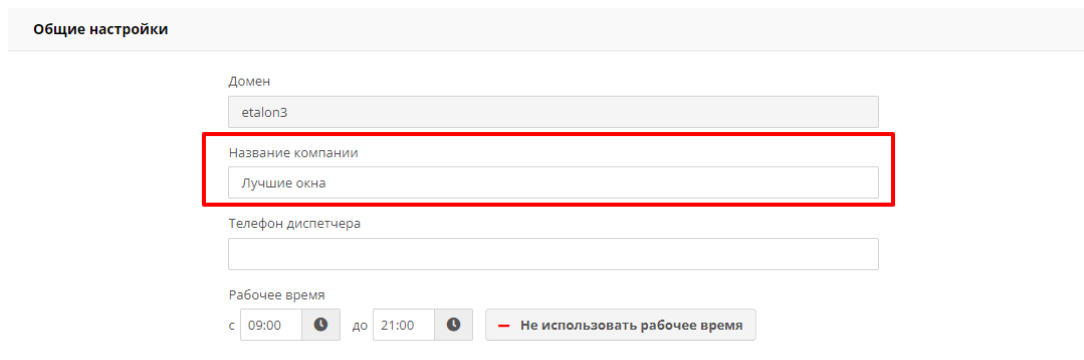
К вам выехал сотрудник ().

Час отправки сообщений о запланированных нарядах

9

| {{company.name}}

Название компании, которое задается в меню Настройки → Общие.



Общие настройки

Домен
etalon3

Название компании
Лучшие окна

Телефон диспетчера

Рабочее время
с 09:00 до 21:00 ☐ Не использовать рабочее время

Поскольку в качестве отправителя в приходящих клиентам СМС всегда указывается Планадо, в шаблоны уведомлений желательно включать название компании. Так ваши клиенты поймут, о чём идёт речь. Это можно сделать, используя данную подстановку, либо, в целях сокращения длины СМС, добавить наименование простым текстом.

Например, подстановка `_{{company_name}}_` вернет значение 000 «Лучшие окна», состоящее из 17 символов. Если же написать в шаблоне обычным текстом `_Лучшие окна_`, будет потрачено только 11 символов, при этом клиент получит ту же информацию.

наряд.запланирован на | время

| {{job.scheduled_at | time}}

Время, на которое запланирован наряд, в формате ЧЧ:ММ.

Наряд №1408 — Запланирован

Создать связанный

Сохранить

Заккрыть

Шаблон

Монтаж для физлица [установка, подключение, сборка, уборка]

Описание

Необходимые навыки

- Не указано -

Запланирован на

30.01.2024

17:00

Длительность

1 ч 0 мин

Исполнитель

Василий Московский

+ Добавить

Этап заявки

Принят

Клиент

Иван Иванович Иванов

Адрес

56.001383, 37.204114

Россия, г Москва, г Зеленоград, к 234, кв 1

Россия

Квартира/офис

12

Этаж

2

Подъезд

2

Участок

Матушкино

Описание адреса

Контакты

Имя

Иван Иванович Иванов

Телефон

89784542266

Имя

Телефон

+ Добавить контакт

Запланированное время наряда

Эту подстановку рекомендуем использовать только в сообщениях о запланированных нарядах, поскольку сотрудник может выехать к клиенту позже или раньше запланированного срока, и в этом случае сообщение о выезде с указанным запланированным временем может ввести клиента в заблуждение. В шаблоне сообщения о выезде можно использовать приблизительное время, через которое сотрудник приедет к клиенту, например, «в течение 30 минут».

сотрудник.имя

{{worker.name}}

Имя и фамилия сотрудника, назначенного исполнителем наряда.

Наряд № 1408 — Запланирован

...

Создать связанный

Сохранить

Заккрыть

Шаблон

Монтаж для физлица [установка, подключение, сборка, уборка]

Описание

Необходимые навыки

- Не указано -

Запланирован на

30.01.2024

Длительность

17:00

1 ч 0 мин

Исполнитель

Василий Московский

Добавить

Этап заявки

Принят

Клиент

Иван Иванович Иванов

Открыть

Адрес

56.001383, 37.204114

Россия, г Москва, г Зеленоград, к 234, кв 1

Россия

Квартира/офис

12

Этаж

2

Подъезд

2

Участок

Матушкино

Описание адреса

Контакты

Имя

Иван Иванович Иванов

Телефон

89784542266

Основной

Имя

Телефон

Добавить контакт

Исполнитель наряда

Если исполнителем является бригада сотрудников, подстановка возвращает имя и фамилию бригадира.

сотрудник.телефон

{{worker.phone}}

Мобильный телефон сотрудника, назначенного исполнителем наряда.

Василий Московский — Редактирование сотрудника

Имя

Василий

Фамилия

Московский

Мобильный телефон

89023456734

Мобильный телефон сотрудника

Если исполнителем является бригада, подстановка возвращает телефон бригадира.

Как отключить SMS-уведомления

Если вы не хотите рассылать сообщения клиентам, оставьте пустым поле соответствующего шаблона.

В статье *Если SMS не отправляются* рассмотрены причины, по которым клиентам могут не приходить SMS-уведомления.

Если вам нужна помощь, оставьте [заявку](#) или напишите нам на почту support@planado.app.