

**Obveščanje strank  
preko različnih  
kanalov:**

**Viber/SMS/e-Email  
obvestilo**

**GLS.**





## Kako obveščamo stranke o dostavi?

- Preko Viber sporočila  
(če oseba na svojem mobilnem telefonu nima aplikacije Viber oz. nima internetne povezave, se sporočilo preusmeri na SMS)
- Preko klasičnega SMS sporočila
- Preko E-maila



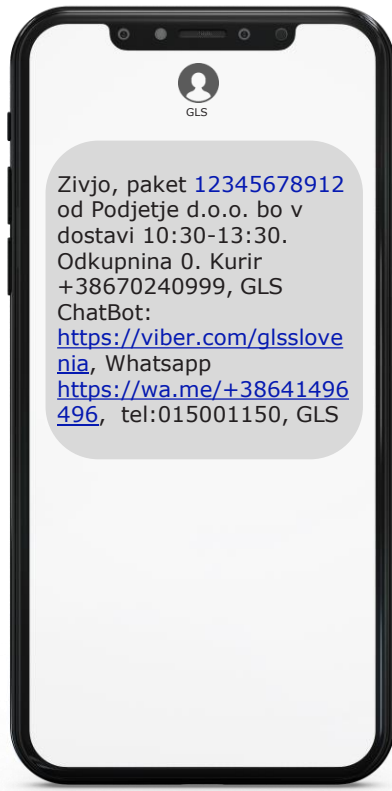
# Kdaj obveščamo stranke o dostavi?

## SMS-Viber/E-poštno obveščanje

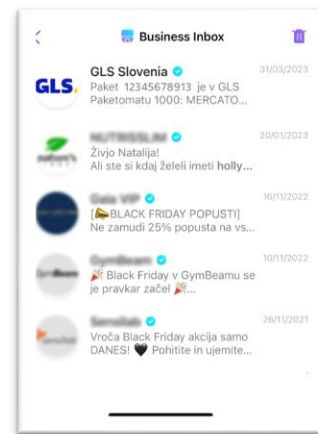
- Sistem GLS pošlje prvi **Viber/SMS/e-pošto**, ko **natisnete etiketo**. Prejemnike obvestimo, da imajo na izbiro **5 različnih možnosti dostave**.
- **Na dan dostave** Viber/SMS/e-pošta - Obvestilo **o časovnem oknu dostave in neposredni mobilni telefonski številki voznika** in klicnega centra GLS za več informacij, ter tudi povezavo do našega ChatBot-a.
  - **D0** – opomnik in potrditev o dostavi e-pošta+Viber/sms (v primeru Paketomata in Paketne trgovine) ali potrditev o ponovnem poskusu dostave za drug dan dostave
  - **D1** – opomnik po e-pošti + Viber/sms (samo v primeru Paketomata)
  - **D2** – opomnik po e-pošti + Viber/sms (v primeru Paketomata in Paketne trgovine)
  - **D3** – opomnik po e-pošti + Viber/sms (v primeru Paketomata)
  - **D4** – Paketna trgovina: opomin po e-pošti + Viber/sms (samo v primeru Paketne trgovine). / D4 – Vrnitev pošiljatelju iz Paketomata
  - **D5** – Vrnitev pošiljatelju iz Paketne trgovine

# Primer Viber sporočila za stranke

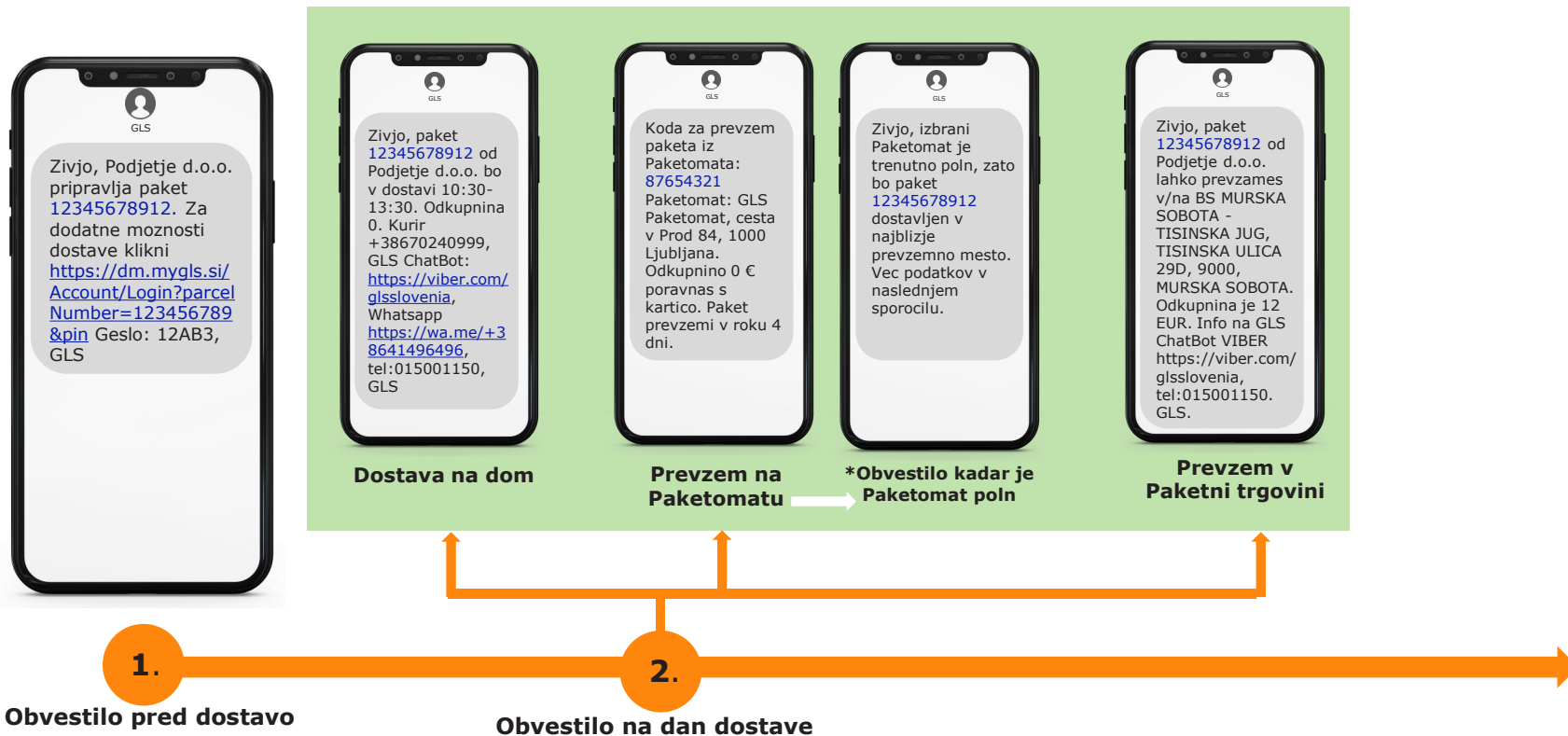
● Sporočila za Viber izgledajo enako kot SMS obvestila!



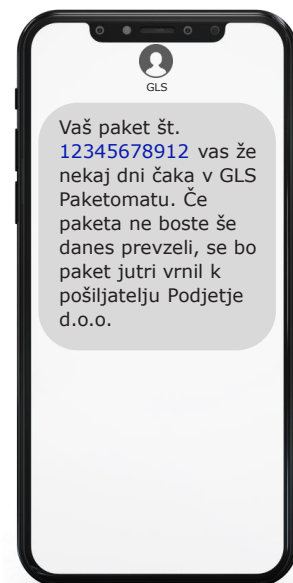
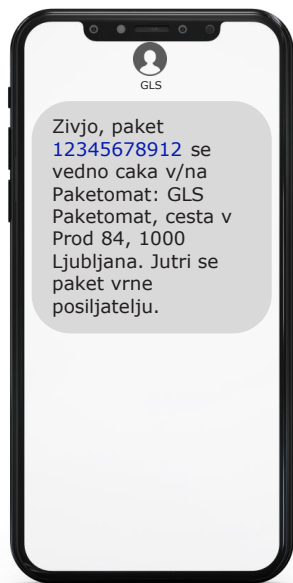
**POZOR:** V kolikor prejemnik pravi, da ni obveščen, naj obvezno preveri v aplikaciji VIBER, pod skupino „Business inbox“!



# Primer SMS/Viber sporočila za stranke



# Primer SMS/Viber sporočila za stranke



2.

3.

4.

Obvestilo na dan dostave

Opomnik o čakajočem paketu

Poziv pred vrnitvijo paketa pošiljatelju iz Paketomata

# E-mail obvestilo z možnostjo spremembe dostave (Flex delivery service)

Fwd: Vaš paket vam bo dostavil GLS / Your parcel will be delivered by GLS



Janez Novak janez.novak@gmail.com>

Za Janez Novak

Date: Fri, 6 Jan 2023 at 09:48

Subject: Vaš paket vam bo dostavil GLS / Your parcel will be delivered by GLS

To: janez.novak@gmail.com

Pozdravljeni Janez Novak,

V **Podjetje d.o.o.** bodo za vas v prihodnjih dneh pripravili paket s številko 12345678912

Vaš paket bo dostavljen predvidoma naslednji delovni dan po prevzemu pri pošiljatelju. Na dan dostave boste tudi obveščeni o časovnem okvirju v katerem bo opravljena dostava na vaš naslov.

V kolikor v **dopoldanskem času niste dosegljivi** na vašem primarnem naslovu, lahko paket **BREZPLAČNO preusmerite v GLS Paketomat** ali izberite **drugo možnost na spodnji povezavi**:

(povezava je aktivna samo danes do polnoči) <[https://dm.mygls.si/Account/Login?parcelNumber= 123434390&pin=1ABAD](https://dm.mygls.si/Account/Login?parcelNumber=123434390&pin=1ABAD)>

**Geslo za dostop: 1ABAD**

**Prosimo ne odgovarjajte na to sporočilo**, temveč nam pišite na [info@gl-slovenia.com](mailto:info@gl-slovenia.com), ali nas pokličite na **01 500 11 50**.

Lep pozdrav,

GLS

[www.gls-slovenia.com](http://www.gls-slovenia.com)

Whatsapp: <https://wa.me/+38641496496>

Viber: <https://viber.com/glsslovenia>

*\* GLS dostava paketov se vrši v dopoldanskih urah od ponedeljka do petka. Ob preusmeritvi v paketno trgovino bodite pripravljene na dodatne stroške. PETROL, prejemniku paketa dodatno zaračuna storitev predaje paketa v višini 0,45€ za vsak paket in še storitev obdelave odkupnine v višini 1,05€ za paket z odkupnino. Paketni trgovini OMV in 3DVA prejemniku paketa dodatno zaračunata storitev obdelave odkupnine v višini 1,05€ pri paketih z odkupnino.*

# E-mail obvestilo po spremembi dostave (Flex delivery service)

Fwd: Informacije o GLS paketu / GLS parcel information



Janez Novak Janez.novak@gmail.com>

Za Janez Novak

Če imate težave z načinom prikaza tega sporočila, kliknite tukaj, da si ga ogledate v spletnem brskalniku.

Prevedi sporočilo v jezik: Slovenščina | Nikoli ne prevedi iz jezika: Angleščina | Nastavitve prevajanja

Please scroll down for English version.



**Spoštovani Janez Novak**

Uspešno ste preusmerili dostavo paketa **123456789**.

Trenutni podatki o dostavi:

Vaš paket bo dostavljen v GLS Paketomat po vaši izbiri.

Ime GLS Paketomat: PAKETOMAT GLS

Naslov GLS Paketomat: [cesta v Prod 84  
LJUBLJANA  
1000](#)

Kontakt:  
Janez Novak  
040123456

Če je izbran GLS Paketomat v drugem kraju, bo morda potrebna preusmeritev paketa in bo zato paket dostavljen en delovni dan kasneje, kot je bilo predvideno. Na dan dostave vas bomo obvestili o predvidem časovnem intervalu dostave. Ko bo paket prispel v GLS Paketomat vas bomo po e-pošti/SMS-u obvestili, da je paket pripravljen na prevzem. GLS Paketomat obratuje 24 ur vse dni v tednu. Plačilo odkupnine je možen z bančnimi karticami.

V zvezi z varstvom podatkov obiščite naše <https://gls-group.eu/SI/sl/politika-zasebnosti>

To je samodejno ustvarjeno e-poštno sporočilo - nanj prosimo ne odgovarjajte.

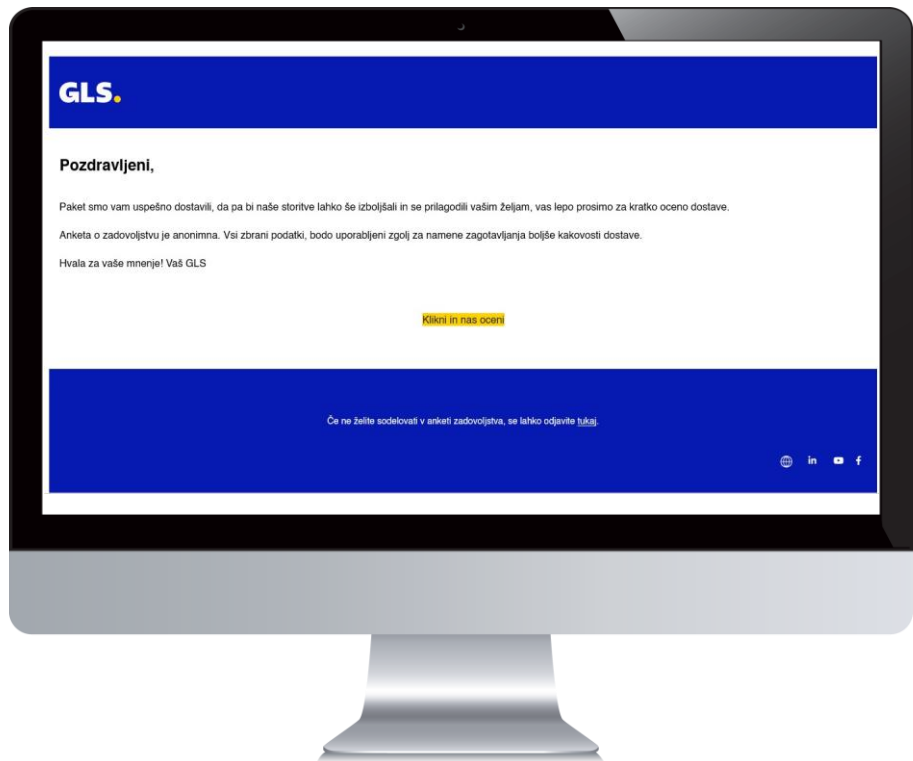
Lep pozdrav,  
vaš GLS





# Anketa o zadovoljstvu dostava

 Ko je paket uspešno dostavljen, stranka prejme potrditveni mail z anketo o zadovoljstvu dostave.



**V primeru vprašanj smo vam  
vedno na voljo!**

**GLS.**