Communication with customers

How does Smart Coop Austria communicate with customers via the portal?

- Emails from the Smart Portal

Emails from the Smart Portal

We know how important transparent communication with customers is for our members. That's why you can find an overview of all email notifications that your customers may receive during order processing and invoicing here.

If you have not skipped the confirmation by customers, they will receive an email with a link to the portal where they can check all the data you have provided and confirm it directly. Customers do not need to log in to the portal to retrieve the confirmation.

Neuer Auftrag zur Bestätigung / New order awaiting your confirmation

This message will be sent one day before the expiration date for orders over 5000€.

+++ English translation below +++

Guten Tag,
bitte finden Sie [hier] {link to the order} das Angebot für die Leistungen von {member name}. Sie
können die Daten überprüfen und den Auftrag bis zum: {validity of offer date} bestätigen, indem Sie auf
"Bestätigen" klicken.
Haben Sie Fragen oder Anmerkungen? Bitte klicken Sie auf "Änderungen anfragen" und teilen Sie uns
diese mit.
Sollten Sie den Auftrag ablehnen wollen, klicken Sie bitte auf "Ablehnen" und teilen uns den Grund für
die Ablehnung der Bestellung mit.
Wir freuen uns auf unsere Zusammenarbeit bezüglich der Leistungen von {member name}.

Mit freundlichen Grüßen,
die Smart Genossenschaft

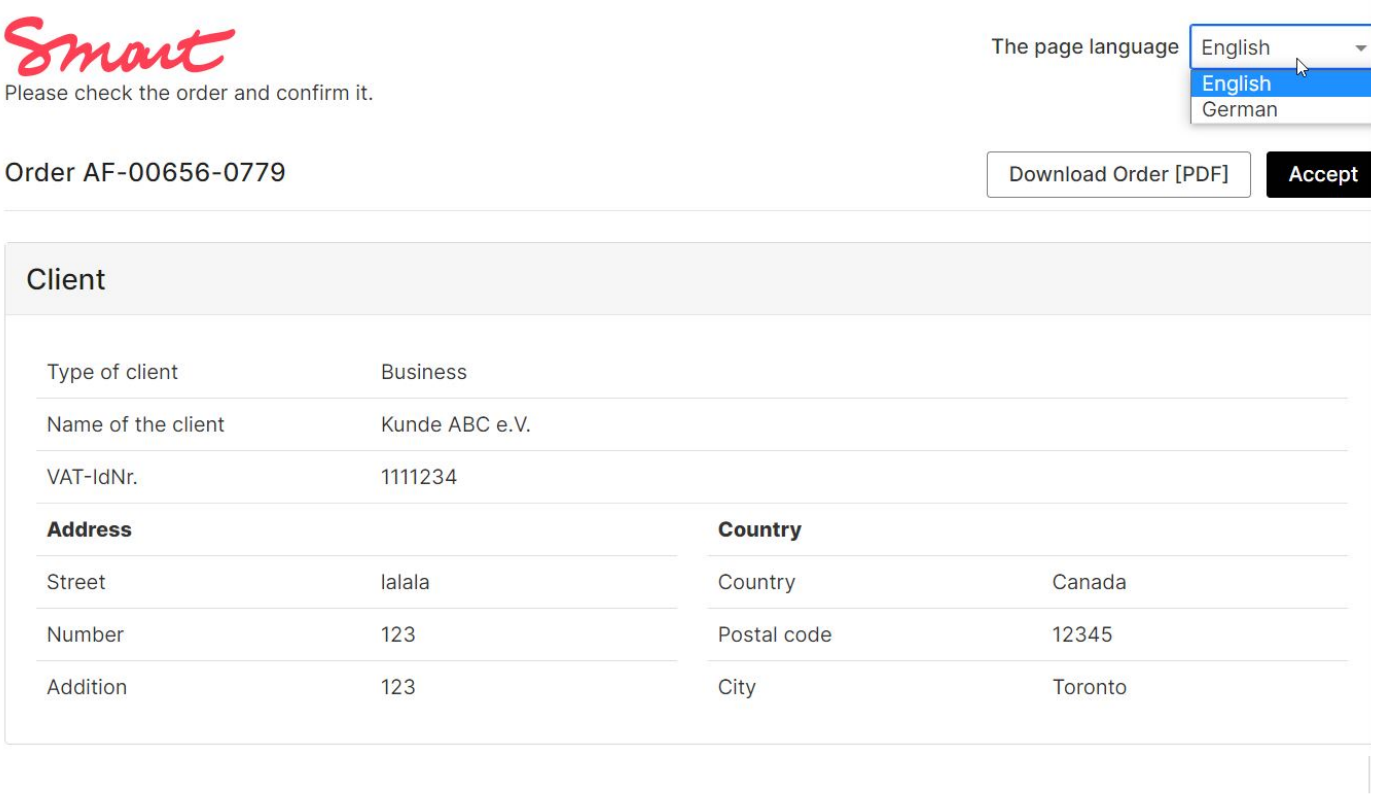
+++
Dear Client,
Please find [here] {link to the order} the offer for the services of {member name}. You can check the
data and confirm the order here until: {validity of offer date} by clicking on “Accept”.
Do you have questions or remarks? Please click on “Request changes” and let us know.
Should you want to reject the order, please click on “Reject” and let us know what the reason for

rejecting the order is.
We are looking forward to our cooperation regarding the services of {member name}.

Kind regards,
the Smart Cooperative

Order confirmation page in the customer view

In the confirmation link, the preferred language can be selected, the data entered by the member can be checked by the customer and either confirmed or rejected. There is also the option to request changes. In any case, you will receive a notification directly by e-mail.



Project name	Webseite
Description	
Service period	From 05/03/2023 to 05/03/2023
Offer valid until	14/03/2023

Item description	Unit	Unit price	Unit count	Total
Webseite	Hours	30	15	450,00 EUR

Total net sum	450,00 EUR
VAT rate, 0%	0,00 EUR
Total gross sum	450,00 EUR

Payments

Mode of payment	After Completion	Payment schedule
		Billing date 05/03/2023
		Payment due on 19/03/2023

Request changes | Reject order | Accept

Neuer Auftrag über 6000 EUR zur Bestätigung / New Order over 6000 EUR for confirmation

+++ English translation below +++

Guten Tag,

bitte finden Sie [hier] {link to the order client confirmation page} das Angebot für die Leistungen von {member first and last name}. Sie können die Daten überprüfen und den Auftrag bis zum: {validity of offer date} bestätigen, indem Sie das pdf herunterladen, unterschreiben, wieder hochladen und auf "Bestätigen" klicken. Haben Sie Fragen oder Anmerkungen? Bitte klicken Sie auf "Änderungen anfragen" und teilen Sie uns diese mit. Sollten Sie den Auftrag ablehnen wollen, klicken Sie bitte auf "Ablehnen" und teilen uns den Grund für die Ablehnung der Bestellung mit.

Wir freuen uns auf unsere Zusammenarbeit bezüglich der Leistungen von {member name}.

Mit freundlichen Grüßen,
die Smart Genossenschaft

+++

Dear Client,

Please find [here] {link to the order client confirmation page} the offer for the services of {member name}. You can check the data and confirm the order here until: {validity of offer date} by downloading the pdf, signing, uploading the signed pdf and clicking on “Accept”. Do you have questions or remarks? Please click on “Request changes” and let us know. Should you want to reject the order, please click on “Reject” and let us know what the reason for rejecting the order is. We are looking forward to our cooperation regarding the services of {member name}.

Kind regards,
the Smart Cooperative

Erinnerung: Neuer Auftrag über 6000 EUR zur Bestätigung / Reminder: New Order over 6000 EUR for confirmation

+++ English translation below +++

Guten Tag,

bitte finden Sie [hier] {link to the order client confirmation page} das Angebot für die Leistungen von {member first and last name}. Sie können die Daten überprüfen und den Auftrag bis zum: {validity of offer date} bestätigen, indem Sie das pdf herunterladen, unterschreiben, wieder hochladen und auf "Bestätigen" klicken. Haben Sie Fragen oder Anmerkungen? Bitte klicken Sie auf "Änderungen anfragen" und teilen Sie uns diese mit. Sollten Sie den Auftrag ablehnen wollen, klicken Sie bitte auf "Ablehnen" und teilen uns den Grund für die Ablehnung der Bestellung mit.

Wir freuen uns auf unsere Zusammenarbeit bezüglich der Leistungen von {member name}.

Mit freundlichen Grüßen,
die Smart Genossenschaft

+++

Dear Client,

Please find [here] {link to the order client confirmation page} the offer for the services of {member name}. You can check the data and confirm the order here until: {validity of offer date} by downloading the pdf, signing, uploading the signed pdf and clicking on “Accept”. Do you have questions or remarks? Please click on “Request changes” and let us know. Should you want to reject the order, please click on “Reject” and let us know what the reason for rejecting the order is. We are looking forward to our cooperation regarding the services of {member name}.

Kind regards,
the Smart Cooperative

Rechnung / Invoice

As soon as the invoice has been created, it can be sent to the customer by the Smart team or directly by the member. The customer receives the invoice as a PDF file with the following notification by email. As a member, you will also receive the email in CC.

+++ English translation below +++

Guten Tag,
Anbei finden Sie die Rechnung für die im Auftrag {order number} vereinbarten Leistungen unseres Mitglieds {Me
mber name} vom {order date}.
Bitte geben Sie bei der Überweisung die Rechnungsnummer {Invoice number} im Feld "Verwendungszweck"
an. Bitte achten Sie darauf, dass die Bankgebühren von Ihrer Seite getragen werden.
Bei weiteren Fragen können Sie sich gerne an uns wenden.

Mit freundlichen Grüßen,
die Smart Genossenschaft

+++
Dear Client,
Please find attached the invoice for the services of our member {member name} as agreed in order {order
number} from {order date}.
If possible, please include the invoice number {invoice number} in the field „reason for payment/transfer“ when
making the transfer. Please make sure that bank fees are being carried by your side.
Please do not hesitate to get in touch if you have any further questions.

Best regards,
the Smart Cooperative

Storno zu Rechnung / Cancellation of Invoice

+++ English translation below +++

Guten Tag,
anbei finden Sie die Stornorechnung für Rechnung {invoice numer} und die Leistungen von unserem Mitglied {M
ember name}.
Bei Fragen oder Anmerkungen wenden Sie sich gern an uns.

Mit freundlichen Grüßen,
die Smart Genossenschaft

+++
Dear Client,
Please find here the cancellation of the invoice {invoice numer} for the services of our member {member name}.
Please don't hesitate to contact us in case of questions.

Best regards,
the Smart Cooperative

Zahlungserinnerungen / Payment reminders

As soon as the payment deadline is not met, we will send a payment reminder by e-mail. The member will also be informed in CC. We send up to 3 payment reminders.

1st payment reminder:

+++ English translation below +++

Guten Tag,
zur Rechnung {Invoice Number} für die Leistungen von {Member Name} haben wir bisher noch keinen
Zahlungseingang verzeichnet.
Wir wissen, dass im Alltagstrubel leicht etwas übersehen wird und möchten daher freundlich an diese Rechnung
erinnern. Wir bitten um Überprüfung und gegebenenfalls um baldige Begleichung des ausstehenden Betrags.
Falls die Zahlung mittlerweile erfolgt ist, kann dieses Schreiben als gegenstandslos betrachtet werden.

Vielen Dank!
Die Smart Genossenschaft

+++
Dear Client,
We have not yet received payment for the invoice {invoice number} for {Member name}'s services.

We know that in the daily hustle and bustle something is easily overlooked and would therefore like to kindly
remind you of this invoice. We ask that you check and, if necessary, pay the outstanding amount as soon as
possible.
If payment has been made in the meantime, this letter can be considered irrelevant.

Thank you very much!
The Smart Cooperative