

Fragen zur Terminverwaltung


Häufige Fragen und Antworten zur Terminverwaltung

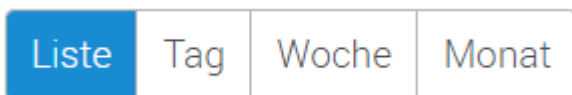
- Warum sehe ich meine Termine nicht im Terminkalender?
- Warum sehen die Klient:innen meine Termine nicht?
- Was sind Buchungszeiten?
- Wie kann ich Buchungszeiten erstellen?
- Wie kann ich Beratungsleistungen erstellen?
- Wie kann ich eine Abwesenheit eintragen?
- Wie kann ich einen Gruppentermin erstellen?

Warum sehe ich meine Termine nicht im Terminkalender?

1. Ansicht wechseln



Freie Termine werden **nicht** in der Listenansicht und Monatsansicht angezeigt. Wir würden Ihnen daher empfehlen, die Wochenansicht zu nutzen, in dieser werden alle Termine ausgewiesen.

1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender**. Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Über dem Terminkalender findet man die Übersicht "Liste, Tag, Woche, Monat".



3. Mit einem Klick auf **Liste**, **Tag**, **Woche** oder **Monat**, kann man die Ansicht wechseln.
- **Listenansicht** - zeigt alle gebuchten Termine und Blocker als Liste an.
 - **Tagesansicht** - zeigt alle Termine, Blocker, Schließtage, Feiertage und Abwesenheiten eines Tages an.
 - **Wochenansicht** - zeigt alle Termine, Blocker, Schließtage, Feiertage und Abwesenheiten einer Woche an.
 - **Monatsansicht** - zeigt alle gebuchten Termine, Blocker, Schließtage, Feiertage und Abwesenheiten eines Monats an.

2. Prüfung der aktiven Filterung:


1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender**. Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Mit einem Klick auf das **Filtersymbol**  über dem **Terminkalender**, öffnet sich ein Menü mit Filtermöglichkeiten.
3. Hier hat man die Möglichkeit, die **eigenen Termine**, die Termine von **anderen Beratern** oder **alle Termine** im Terminkalender anzeigen zu lassen.

3. Termin wurde reserviert:

Sobald eine ratsuchende Person einen Termin reserviert (noch nicht gebucht), verschwindet der Termin aus dem **Terminkalender** bis der Termin von der ratsuchenden Person gebucht wird. Dafür hat die ratsuchende Person 15 Minuten Zeit nach Reservierung, ansonsten wird der Termin wieder freigegeben und erscheint wieder als freier Termin im Terminkalender.

Warum sehen die Klient:innen meine Termine nicht?

Damit alle ratsuchende Personen Termine sehen und buchen können, muss im Berater:in Profil der Toggle **nur für Stammklient:innen anwählbar** deaktiviert sein (grauer Hintergrund).

1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man **Profil** aus.

Nur für Stammklient:innen anwählbar

 nur für Stammklient:innen anwählbar

Grauer Toggle = Terminbuchung **möglich**, alle ratsuchenden Personen dürfen Mailanfragen stellen und in einem Chat schreiben.

 nur für Stammklient:innen anwählbar

Grüner Toggle = Terminbuchung **nicht** möglich, **nur** Stammklient:innen dürfen Mailanfragen stellen und in einem Chat schreiben.

3. Nach der Bearbeitung auf **speichern** klicken.

Was sind Buchungszeiten?

Über die **Buchungszeiten** kann man Termine für einen längeren Zeitraum erstellen, die Länge dieses Zeitraums kann bis zu 8 Wochen betragen und ist später noch anpassbar (mögliche Zeiträume: 1 Woche, 2 Wochen, 4 Wochen und 8 Wochen).






Mit den Buchungszeiten ist es möglich, mehrere Termine gleichzeitig zu erstellen oder beispielsweise mehrere Paralleltermine anzulegen. Das bedeutet, ein/e Berater:in kann **mehrere Termine** zur gleichen Uhrzeit anbieten. Sobald jedoch ein Termin gebucht wird, werden die übrigen, parallelen Termine (zur gleichen Uhrzeit) automatisch aus dem Terminkalender entfernt.

Beispiel

Man erstellt für Montag, zwischen 09:00 Uhr und 12:00 Uhr, 30 Minuten Chat Termine, ohne Nachbearbeitungszeit (**6 Chat Termine**). Zusätzlich erstellt man für Montag, zwischen 10:00 Uhr und 11:00 Uhr, 30 Minuten Vor-Ort-Termine, ohne Nachbearbeitungszeit (**2 Vor-Ort-Termine**). Dann erscheinen insgesamt **8 Termine im Terminkalender**, davon werden **4 Termine parallel** ausgewiesen (Montag, zwischen 10:00 Uhr und 11:00 Uhr).





Wenn jetzt ein Ratsuchender beispielsweise einen vor-Ort-Termin an einem Montag um 10:00 Uhr bucht, wird der Chat Termin am Montag um 10:00 Uhr automatisch aus dem Terminkalender **entfernt** und kann nicht mehr gebucht werden.

Wie kann ich Buchungszeiten erstellen?

1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender**. Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Burger Menü),  öffnet sich das Menü.
3. Wenn man auf **Buchungszeiten** klickt, öffnet sich das Fenster **Termine / Buchungszeiten**. Hier wählt man den/die gewünschten Tag/e aus und aktiviert den Toggle.  Aktiv
4. Unter **Leistung** wählt man die gewünschte Leistungsart (Beratungsleistung) aus.
5. Unter **Von** und **Bis** trägt man die Start- und Endzeit des Termins ein.
6. Wenn man auf das **Plussymbol**  neben einem Tag klickt, kann man weitere Termine für diesen Tag hinzufügen.
7. Wenn mind. zwei Termine an einem Tag angelegt werden, befindet sich neben dem Tag ein **Plus-** und **Minussymbol**. Mit einem Klick auf das **Minussymbol**,  entfernt man den jeweiligen Termin.
8. Auf **Speichern** klicken.

Wie kann ich Beratungsleistungen erstellen?




Über die Beratungsleistungen kann man die Termine (Bezeichnung, Termindauer, Nachbereitungszeit, Kommunikationskanal, Beratungsanlass) konfigurieren.

1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender** . Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Einstellungsmenü),  öffnet sich das Menü.
3. Wenn man auf **Beratungsleistungen** klickt, öffnet sich das Fenster **Termine / Beratungsleistungen**.
4. Um neue Beratungsleistungen anzulegen, klickt man auf das **Plussymbol**  oben rechts.
5. Unter **Bezeichnung** trägt man einen Titel für die Beratungsleistung ein. Die Bezeichnung ist nicht für ratsuchende Personen sichtbar.
6. Unter **Dauer** trägt man die Dauer des Termins ein.
7. Optional kann man eine **Nachbereitungszeit** eintragen. Diese Nachbereitungszeit wird zu der Termindauer hinzugerechnet.
Beispiel: Videochattermin 30 Minuten + Nachbearbeitungszeit 15 Minuten = 45 Minuten insgesamt pro Termin.
8. Unter **Kommunikationskanal** kann man eine Terminart auswählen. Dazu sollten vorab die jeweiligen Beratungskanäle definiert werden.
9. Unter **Beratungsanlass** kann man einen Beratungsanlass (z.B. Standort, Beratungsthema) aus den vorher definierten Beratungsfeldern (kostenpflichtige Filterkriterien) in den globalen Einstellungen (Zugriff nur für Admins) auswählen. Weitere



Informationen zur Aktivierung der Filter finden Sie in unserem Artikel **Aktivierung eines Filter.**

10. Optional kann man eine **Beschreibung** angeben. Die Beschreibung ist für ratsuchende Personen sichtbar.
11. Auf **Speichern** klicken.

Wie kann ich eine Abwesenheit eintragen?

1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender**. Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Burger Menü),  öffnet sich das Menü.
3. Wenn man auf **Abwesenheit** klickt, öffnet sich das Fenster **Abwesenheiten**.
4. Um neue Abwesenheiten anzulegen, klickt man auf das **Plussymbol**  oben rechts.
5. Unter **Von** und **Bis** trägt man das Start- und Enddatum der Abwesenheit ein.
6. Unter **Bezeichnung** wählt man eine **Bezeichnung** für die Abwesenheit (z. B. Außer Haus). Dieser Text ist für Berater:innen sichtbar.
7. Auf **Speichern** klicken.

Wie kann ich einen Gruppentermin erstellen?

1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender**. Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Mit einem Klick auf das **Plussymbol**  über dem Terminkalender (alternativ auf den gewünschten Tag und Uhrzeit im Terminkalender klicken), öffnet sich ein Fenster mit den Reitern Einzeltermin, Gruppentermin und Blocker.
3. Um einen **Gruppentermin** zu erstellen, wechselt man zum Reiter **Gruppentermin**.

Einzeltermin

Gruppentermin


Blocker

4. Unter **Titel** trägt man einen Titel für einen Gruppentermin ein. Dieser Text ist für die ratsuchenden Personen sichtbar.
5. Unter **Bemerkungen anzeigen** kann man eine Beschreibung hinzufügen. Dieser Text ist für die ratsuchenden Personen sichtbar.
6. Unter **am**, **von** und **bis** trägt man den Tag, die Start- und Endzeit des Gruppentermins ein.
7. Optional kann man eine **Nachbereitungszeit**. Diese **Nachbereitungszeit** wird zu der Termindauer dazugerechnet.
Beispiel: Videochattermin 30 Minuten + Nachbearbeitung 15 Minuten = 45 Minuten einplanen für einen Videochattermin.
8. Wenn der gewünschte **Kommunikationskanal** hinterlegt ist, kann man den jeweiligen **Kommunikationskanal** auswählen.
9. Die beratende Person wählt man unter **Berater:in** aus.
10. Die max. Anzahl an Teilnehmer:innen kann man unter **max. Teilnehmer:innenanzahl** angeben.
11. Die Gruppentermine können auch intern genutzt werden, z. B. für Teammeetings. Damit ein Gruppentermin von ratsuchenden Personen gebucht werden kann, muss der Toggle **für Kunden buchbar**

auf „Ja“ gestellt werden.

für Kunden buchbar

Nein ☒ Ja

12. Auf **Termin erstellen** klicken.
13. Es öffnet sich eine Übersicht mit Informationen zu dem erstellten Gruppentermin. Hier kann man den Gruppentermin direkt starten oder ggfs. anpassen.
14. Wenn man Anpassungen vorgenommen hat, auf **Aktualisieren**
15. Mit einem Klick auf den roten Button **Stornieren**, wird der Gruppentermin wieder gelöscht.
16. Wechselt man zu dem Reiter **Teilnehmer:innen**, kann man **Teilnehmer:innen** zu dem Gruppentermin hinzufügen.
17. Mit einem Klick auf das Textfeld **Teilnehmer:innen hinzufügen**, öffnet sich ein Menü, in dem man Ratsuchende und bereits erstellte Gruppen auswählen kann.
18. Mit einem Klick auf das blaue **Plussymbol**,  wird die/der Ratsuchende oder die Gruppe zu dem Gruppentermin hinzugefügt.