Terminverwaltung

Wie lege ich Termine an, welche Funktionen habe ich und wie konfiguriere ich meine Verfügbarkeiten

- Terminverwaltung mit assisto - der Schnelleinstieg
- Terminverwaltung für Einzelgesprächen - so funktioniert's
- Gruppentermine planen und verwalten
- Beratungskanäle - welche Kommunikationsarten möchten Sie nutzen?
- Beratungsleistungen - Konfigurieren Sie ihre buchbaren Zeitslots
- Terminverwaltung - Buchungszeiten
- Urlaub und Abwesenheiten einstellen und planen
- Schließtage und Feiertage für die gesamte Einrichtung festlegen

Terminverwaltung mit assisto - der Schnelleinstieg

assisto unterstützt optimal das Konzept Blended Counseling indem Sie online und offline Kanäle miteinander verzahnen können. Durch diese ganzheitliche Betrachtung der Beratung können Sie die Online Terminverwaltung als Einstieg-, Begleitungs- oder Nachsorgeinstrument einsetzen.

Wie können Klientinnen/Klienten buchen?

Klientinnen/Klienten buchen Termine über die virtuelle Beratungsstelle. Der dort verfügbare Kalender weist die von Ihnen freigegebenen Beratungsressourcen aus. Es wird unterschieden zwischen vor Ort, Telefon, Chat und Videochat Beratung. Alle Terminanfragen von den Klientinnen/Klienten müssen von Ihnen bestätigt werden. Dies garantiert eine hohe Terminverbindlichkeit und reduziert die Absprungquote.

Was bietet die Terminverwaltung von assisto?

Das Terminmanagement von assisto ermöglicht Ihnen die komplette Terminübersicht über Ihr gesamtes Beratungsteam. Übersichtliche Kalender unterstützen Sie bei der Planung von Online und Offline Terminen, von Einzel- und Gruppenterminen. Folgende Anwendungen sieht assisto in der Terminverwaltung vor:

- Beratung über alle Kommuniktionskanäle (vor Ort, Telefon, Chat oder Videochat)
- von kleinen bis großen Teams
- Anlegen, verwalten von Einzelterminen, welche durch die/der Klientinnen/Klienten online gebucht oder durch Sie zugewiesen werden können
- Anlegen und Verwaltung von Gruppen und Gruppensitzungen /-gesprächen
- Kommunikation mit den eingebuchten Klientinnen/Klienten direkt über den Termin
- Teammanagement durch Terminübernahme für Kolleginnen/Kollegen
- Urlaubsplanung, Abwesenheitszeiten, Terminblocker
- Feiertage, Schließtage
- Standardisierung des Buchungszeitenmangements

- Ressourcenplanung des Team in unterschiedlichen Ansichten
- Verzahnung mit Outlook oder google Kalender

Wie passt die Terminverwaltung von assisto zu meinem Outlookkalender?

Jede Buchung einer/eines Klientin/Klienten generiert eine ICAL Datei, diese wird Ihnen per Mail übersandt. So können Sie per Klick den Termin in Ihren bestehenden Kalender (google oder Outlook Kalender) übernehmen.

Terminverwaltung für Einzelgesprächen - so funktioniert's

Einzeltermine und Gruppentermine können von Ihnen über die Listenansicht oder die Kalenderansicht (Tage, Woche Monatsansicht) eingesehen und verwaltet werden. Vergleichbar wie in einem Outlook- oder google- Kalender können Sie sich einfach zwischen den unterschiedlichen Ansichten hin und her bewegen. Termine anlegen, bearbeiten oder löschen.

Einzeltermine

So funktioniert die Buchung durch den Klientinnen/Klienten:

1. Terminslots, welche Sie über die Buchungszeiten definieren, können durch die/den Klientin/Klienten gebucht werden. Hierzu wählt der Klient einen Tag, einen Termin, einen verfügbaren Kommunikationskanal (Chat, Videochat, vor Ort oder Telefon) und kann einen Anfragetext hinterlassen.
2. Nach Registrierung, bzw. Login kann die/der Klientin/Klient eine Buchungsanfrage an Sie versenden.
3. Sie erhalten eine E-Mail, welche Sie auf den Termin hinweist. In dieser E-Mail auch bereits ein ICAL Anhang. Diesen können Sie direkt nach Outlook oder Ihren google Mail Kalender übernehmen.
4. Diese Buchungsanfrage enthält Tag, Starttermin, gewählten Kanal und den Anfragetext.
5. die Buchungsanfrage muss von Ihnen bestätigt werden. Die Bestätigung können Sie nach dem Login über den Kalender von assisto auslösen. Hierüber wird die/der Klientin/Klient informiert.
6. Sie haben jederzeit die Möglichkeit den Termin zu bearbeiten, die Zeiten zu verändern oder eine/n neue/n Berater:in zuzuweisen. Auch können Sie der/dem Klienten hierüber

kurze Nachrichten senden. Die/der Klientin/Klient wird per Mail über diese Aktualisierungen informiert.

7. Zum Termin können Sie sich über die die Detailansicht des Termin in den Chat, bzw. dem Videochat einloggen. Auch sind im Termin die Adresse für den vor Ort Termin, bzw. die Telefonnummer für die Telefonberatung enthalten.

So weisen Sie einem Klienten einen Termin zu:

1. Gehen Sie in die von Ihnen gewünschte Kalenderansicht (Liste oder z.B. Wochenansicht) und wählen Sie den gewünschten Terminslot aus.
2. Die als Standardangaben hinterlegten Daten (Länge, Kanal, Berater:in, etc.) können jederzeit von Ihnen geändert werden.
3. Wählen Sie aus der Listenansicht der/des Klientinnen/Klienten die/den gewünschten Klientin/Klienten aus ODER legen Sie eine/n neue/n Klientin/Klienten an (dieser wird per E-Mail durch das System automatisch eingeladen)
4. Falls Sie der/dem Klientin/Klienten noch eine Nachricht hinterlassen möchten, so ist dies ebenfalls über die Nachrichtenfunktion möglich.
5. Sobald Sie den Termin speichern wird die/der Klientin/Klient informiert und erhält eine Terminanfrage.
6. Wenn die/der Klientin/Klient den Termin bestätigt werden Sie davon per E-Mail in Kenntnis gesetzt und der Status des Termins ändern sich.

Gruppentermine

Falls Sie Gruppentermine anlegen und verwalten möchten, so finden Sie hier die Anleitung zur Erstellung von Gruppenterminen.

Gruppentermine planen und verwalten

Sie haben auch die Möglichkeit Gruppentermine über assisto zu planen, öffentlich buchbar auszuweisen und zu verwalten. Erfahren Sie wie Sie damit einfach und schnell Ihre Gruppen auch digital betreuen können.

Gruppentermine anlegen

1. Gehen Sie auf den Kalender und legen Sie über die Kalenderansicht oder das "+" Symbol einen neuen Termin an.
2. Wählen Sie in der Detailansicht des Termins den Reiter "Gruppentermin".
3. Tragen Sie, wenn gewünscht einen Titel und auch eine Beschreibung ein.
4. Überprüfen oder korrigieren Sie die Angaben für:
   - Tag und Starttermin
   - Länge (Angabe in Minuten)
   - Moderator:in/Berater:in (verwaltet den Termin und führt diesen durch)
   - für Klientinnen/Klienten buchbar (macht den Termin buchbar über die virtuelle Beratungsstelle)
   - Anzahl Teilnehmer:innen (beschränkt die Teilnehmeranzahl auf die ausgewählte Zahl)
   - Nachrichten (ermöglicht das Versenden von Informationen als Vorbereitung auf den Termin)
5. Speichern Sie den Termin
6. Nach dem Speichern erscheint das Feld um Teilnehmer:innen einzuladen, bzw. hinzuzufügen (diese können Einzelpersonen oder auch eine Gruppe - siehe unten) sein
7. Nach dem erneuten Speichern werden die Teilnehmer:innen über die Einladung zu dem Termin informiert
8. Sollten Sie einen öffentlichen Termin ausgewiesen haben, so können sich Klientinnen/Klienten bis kurz vor dem Termin noch über die virtuelle Beratungsstelle

einbuchen

Gruppen anlegen und verwalten

1. Gehen sie auf die Ansicht der Klientinnen/Klienten und wählen Sie aus der horizontalen Navigation "Gruppen" aus
2. Erstellen Sie über das "+" Symbol eine neue Gruppe, indem Sie den Titel und die Beschreibung eingeben und speichern Sie die Gruppe, sie erscheint anschließend in der Liste ganz oben.
3. Um Mitglieder hinzuzufügen klicken Sie auf den Titel und es erscheint rechts ein Modul zur Eingabe die/der Klientinnen/Klienten
4. Suchen Sie über die Suchfunktion die gewünschten Klienten und fügen Sie diese mittels "+" der Gruppe hinzu
5. Diese Gruppe können Sie nun bei der Erstellung eines Gruppentermins direkt auswählen. Alle Mitglieder dieser Gruppe werden auch dem Termin hinzugefügt.

Falls Sie Einzeltermine anlegen möchten, so finden Sie hier eine Anleitung zum Anlegen und dem Verwalten von Einzelterminen.

Beratungskanäle - welche Kommunikationsarten möchten Sie nutzen?

Beratungskanäle sind Kommunikationsarten, mit welchen Klientinnen/Klienten mit Ihnen in Kontakt treten können. assisto unterstützt Blended Counseling und ermöglicht optimal die Verzahnung von vor Ort- und Online Beratung. So haben Sie die Möglichkeit mittels Buchungszeiten zu entscheiden, wann welche Kommunikationsart gebucht werden kann.

Administratorinnen/Administrator haben die Möglichkeit zu definieren, welche Art von Videochat und welche Art von Telefonnummer Angabe verwendet wird. Aktive Beratende können individuell ihre Telefonnummer, externen Videochatraum (wenn nicht assisto genutzt wird) und eigene Adresse eintragen.

Folgende Punkte können konfiguriert werden:

- Chat
- Telefon
- Videochat
- vor Ort

Chat
Chat Beratung ist Echtzeit Kommunikation zwischen Klientinnen/Klienten und Ihnen. assisto stellt Ihnen hierzu eine komfortable und verschlüsselte Lösung zur Verfügung.

Telefon

Sie haben die Möglichkeit sowohl ihre Telefonnummer zu hinterlegen, diese wird Klientinnen/Klienten im Buchungsprozess angezeigt und auch per E-Mail übersandt. Alternativ können Sie auch die Telefonnummer vom Klientinnen/Klienten abfragen. Die von Klientinnen/Klienten eingegebene Nummer wird Ihnen dann im gebuchten Termin angezeigt.

Videochat

assisto bietet Ihnen die Bereitstellung einer Videochat Lösung. Wir setzen hierbei auf die OpenSource Lösung jitsi. Die Nutzung der Videochat Lösung ist kostenpflichtig (die aktuellen Preise hierfür entnehmen Sie bitte der Preisliste). Sie haben auch die Möglichkeit eine externe Videochatlösung einzubinden. In der Konfiguration finden Sie die Möglichkeit assisto als Anbieter auszuwählen, bzw. eine externe Lösung. Im Fall der externen Lösung können Sie nun eine URL für einen Videochatraum angeben. Unterstützt werden z.B.: ZOOM, GoToMeeting, Skype, oder andere Lösungen. Die/der Klientin/Klient werden zum Termin in diesen Raum eingeladen.

vor Ort

Im Falle der vor Ort Beratung haben Sie die Möglichkeit eine Adresse mit weiteren Angaben einzutragen. Diese Adresse wird die/der Klientin/Klient ausgewiesen und auch per E-Mail übersandt.

Weitere Informationen zu Beratungskanäle erfahren Sie in unserem Artikel **Beratungskanäle konfigurieren**.

Beratungsleistungen - Konfigurieren Sie ihre buchbaren Zeitslots

Beratungsleistungen unterstützen Sie bei der Standardisierung der buchbaren Termine indem sie für alle Berater:innen verfügbar sind und bei der Erstellung der buchbaren Terminslots die Grundlage bilden. Sie können bei den Beratungsleistungen folgende Parameter definieren:

- Bezeichnung (wird nur intern ausgewiesen)
- Dauer (des buchbaren Termin)
- Nachbereitungszeit (Dauer bis zum Beginn des nächsten Termins)
- Beratungskanal (diese Kommunikationskanäle werden Klient:innen ausgewiesen)

Beratungsleistungen können nur von Administrator:innen angelegt und bearbeitet werden.

Terminverwaltung - Buchungszeiten

Buchungszeiten erlauben Ihnen die Organisation der buchbaren Terminslots. Sie haben die Möglichkeit von Montag bis Sonntag mehrere Terminslots je Tag anzulegen. Wenn Terminslots aktiv sind so werden in den konfigurierten Slots Termine entsprechend der ausgewählten Beratungsleistung im Buchungskalender für die/den Klientin/Klienten ausgewiesen. Folgende Konfigurationsmöglichkeiten gibt es:

- Tag (Wochentag)
- aktiv / deaktiv (steuert die Ausweisung auf dem Kalender)
- Beratungsleistung (konfiguriert die Zeitslots, d.h. Dauer und Kanäle)
- von - bis (definiert den Start- und Endpunkt der jeweiligen Beratungsleistungen)

Beratungsleistungen können von jedem Berater individuell konfiguriert werden.

Urlaub und Abwesenheiten einstellen und planen

Urlaubstage ermöglichen die bessere Planung von Abwesenheitszeiten. Alle Beratenden haben die Möglichkeit dies individuell zu konfigurieren. Administrator:innen haben eine Übersicht der eingetragenen Urlaubszeiten und können auch Änderungen für Beratende vornehmen.

Eingetragene Urlaubszeiten deaktivieren die definierten Buchungszeiten und stellen somit sicher, dass in diesen Zeiträumen keine buchbaren Termine ausgewiesen werden.

Schließtage und Feiertage für die gesamte Einrichtung festlegen

Schließtage und Feiertage ermöglichen die bessere Planung der Öffnungszeiten der gesamten Beratungseinrichtung. Administrator:innen haben eine Übersicht der gesetzlichen Feiertage, können diese aktivieren und auch neue Schließtage hinzufügen.

Eingetragene Schließtage deaktivieren die definierten Buchungszeiten und stellen somit sicher, dass in diesen Zeiträumen keine buchbaren Termine ausgewiesen werden.