Stellvertretende Terminbuchung

> Webconsult bietet Agenten die Möglichkeit Termine stellvertretend für Kunden zu Buchen. Im folgenden sehen Sie, wie Sie diese Funktion zu ihrem Vorteil nutzen können.

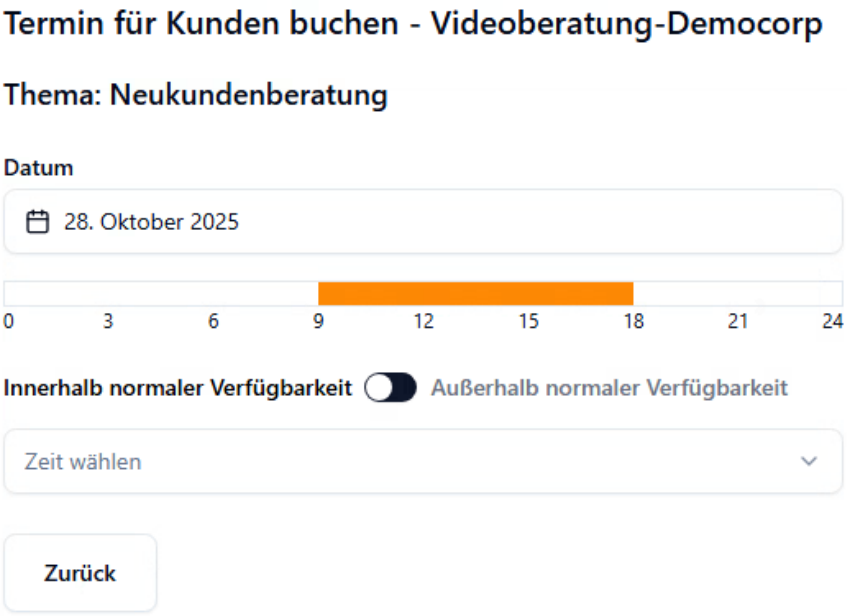
Besonders im telefonischen Kontakt mit Versicherten ist es von großem Vorteil, wenn Mitarbeitende Termine direkt stellvertretend für Kunden buchen können. So lässt sich während des Gesprächs sofort ein passender Termin vereinbaren, ohne dass der Versicherte selbst aktiv werden muss. Das spart Zeit, vermeidet Missverständnisse und vermittelt zugleich ein Gefühl persönlicher Betreuung. Vor allem ältere oder technisch unerfahrene Versicherte profitieren von dieser Unterstützung, was die Servicequalität und Kundenzufriedenheit deutlich erhöht. Im Folgenden lernen Sie den Buchungsablauf näher kennen.

Buchungsprozess

U der **Terminübersicht** bitte oben rechts, auf die S



Wählen Sie im nächsten Schritt den gewünschten Kalender aus, über den der Termin gebucht werden soll und fügen Sie ein Thema hinzu.



Sie werden daraufhin zu dem abgebildeten Fenster geleitet, wo Ihnen erneut die zuvor ausgewählten Informationen angezeigt werden.

Datum auswählen:
Wählen Sie zunächst das gewünschte Datum aus, an dem der Beratungstermin stattfinden soll. Standardmäßig wird der aktuelle Tag angezeigt, Sie können jedoch über das Kalenderfeld ein anderes Datum wählen.

Verfügbarkeitszeitraum prüfen:
Der orangefarbene Balken zeigt die normale Verfügbarkeit des Kalenders, an dem jeweiligen Tag an. Über den darunter liegenden Schalter können Sie zwischen angebotenen Terminen innerhalb und außerhalb der für den Kalender geltenden Servicezeit wählen.

- **Innerhalb normaler Verfügbarkeit:** Termine (Uhrzeiten im nächsten Schritt) werden nur während der regulären Arbeitszeiten angeboten.
- **Außerhalb normaler Verfügbarkeit:** Aktivieren Sie den Schalter, um zusätzliche, außerhalb der Standardzeiten liegende Termine zu buchen.

Bei der Buchung darf es bei der Uhrzeit aus technischen Gründen **keine Überschneidung** zwischen **innerhalb** und **außerhalb** der **Servicezeit** geben. Wenn bspw. die Arbeitszeit um 9 Uhr startet, kann kein Termin von 8:50-9:10 Uhr gebucht werden.

Da Sie beim Erstellen von Terminen Ihre eigenen Verfügbarkeiten kennen, sind Sie dabei **nicht an die sonst geltenden Mindest-Vorlaufzeiten für den jeweiligen Kalender gebunden**. Aus technischen Gründen ist bei Video-Terminen durch das System allerdings weiterhin eine Vorlaufzeit von 30 Minuten gegeben.

Uhrzeit wählen:
Öffnen Sie das Dropdown-Menü **„Zeit wählen“** und wählen Sie ein passendes Zeitfenster aus der Liste aus. Die angegebenen Zeitintervalle (z. B. 09:00–09:10) stehen für verfügbare Beratungs-Slots.

Kunden-Informationen:

Füllen Sie nun bitte noch das **Formular** mit Vorname, Nachname und Email aus und 

sie anschließend den Termin.

Email-Versand

Der Umgang mit Emails unterscheidet sich, je nachdem, um welche Art von Termin es sich handelt. Bei **Vor-Ort-Terminen** und **Rückrufen** ist die Angabe einer Email **nicht verpflichtend**. Wird dennoch eine Email bei den Kunden-Informationen angegeben, wird eine Bestätigungsmail verschickt. Zum Konfigurieren einer solchen Mail nutzen Sie bitte den **Textbaustein** "**mail.appointment_booked_on_behalf**".

Bei **Videoberatungen** hingegen ist die Angabe einer Email **verpflichtend**. Innerhalb dieser Mail wird der **Beitrittslink** zum Meeting verschickt.

Revision #15
Created 2025-05-22 08:53:43 UTC by Tobias Hoffstadt
Updated 2026-01-21 16:32:43 UTC by Timo Sirinyan