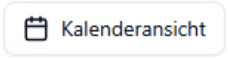
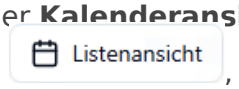
Terminübersicht

> In der **Terminübersicht** sehen Agenten die Termine der von ihnen abonnierten Kalender. Standardmäßig sind dies bisher nicht zugewiesene Termine sowie Termine, die ihnen selbst zugeordnet wurden. Ist am jeweiligen Kalender die Einstellung **„Termine anderer Agenten"** aktiviert, sehen Agenten zusätzlich alle übrigen Termine dieses Kalenders (siehe Kalender erstellen/bearbeiten). Diese Ansicht dient der zentralen Verwaltung und Bearbeitung von Terminen – sowohl zur Information als auch zur Zuweisung.

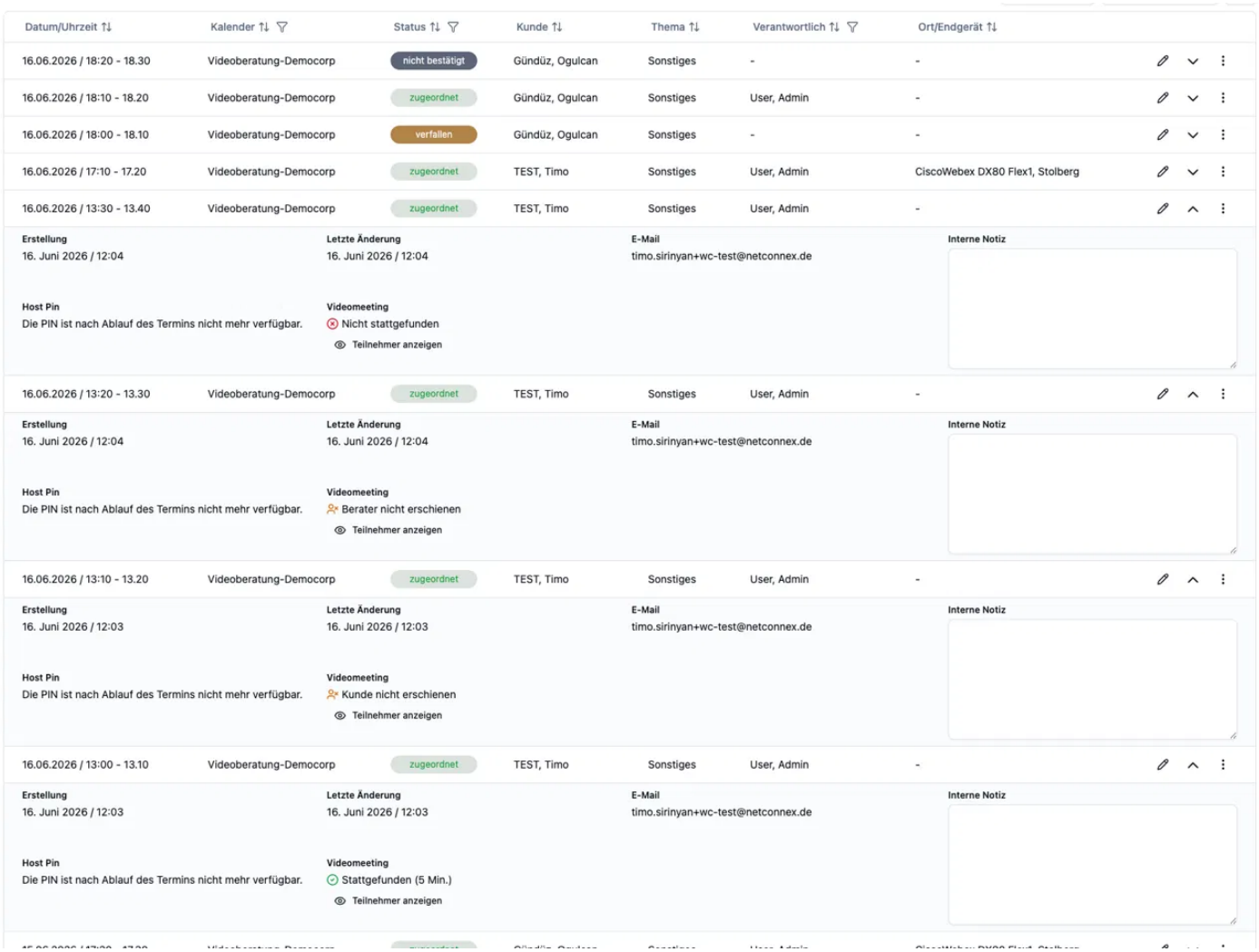
Ansichten

Webconsult ermöglicht es Ihnen, alle Termine auf zwei verschiedene Arten anzeigen zu lassen: In der **Listen-** und in der **Kalenderansicht.** Über die beiden entsprechend benannten Buttons 

und 

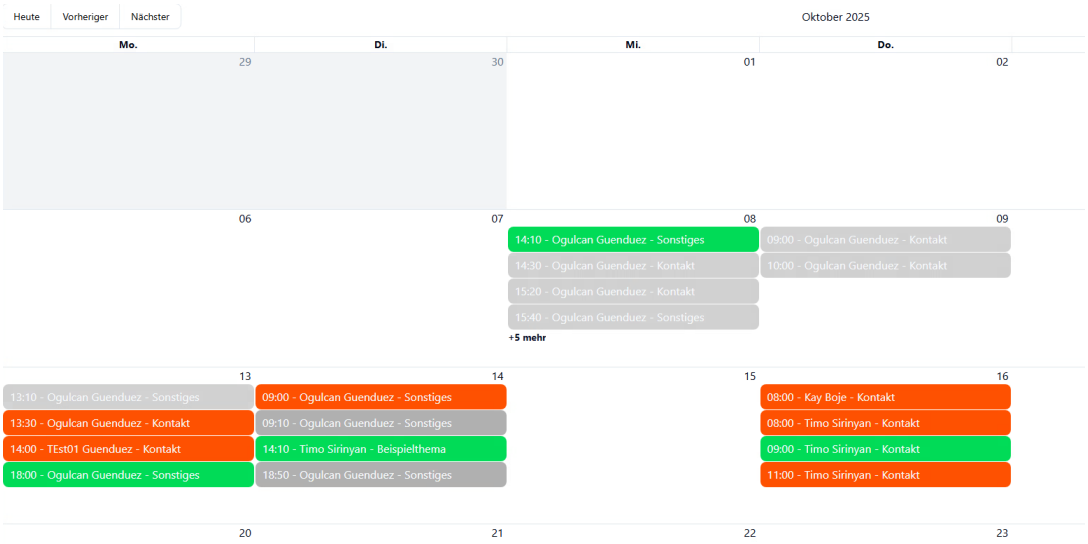
, gelangen Sie zu der jeweiligen Ansicht.

Listenansicht



Die Listenansicht bietet eine direkte Sicht auf anstehenden Termine. Dabei sehen Sie direkt, **was**, **wann**, **wie** und **wo** stattfindet.

Des Weiteren sehen Sie, welchen **Status** der Termin hat und wer **verantwortlich** für die Durchführung des Termins ist.



Kalenderansicht

Der Kalender bietet eine **anschaulichere** Sicht auf alle anstehenden Termine. Hier werden jedoch nicht alle Informationen auf Anhieb angezeigt. Es zeigt lediglich das **Datum**, die **Uhrzeit**, den **Verantwortlichen** und das **Thema** an.

Um mehr Informationen zu erhalten, klicken Sie bitte auf den jeweiligen Termin, über welchen Sie mehr erfahren möchten. Sie erhalten folgende Ansicht:



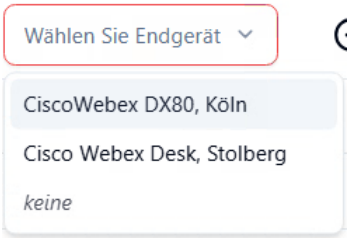
Termine für Kunden buchen (+ Hinzufügen)

Webconsult bietet Agenten die Möglichkeit Termine stellvertretend für Kunden zu Buchen. So lässt sich während des Gesprächs sofort ein passender Termin vereinbaren, ohne dass der Versicherte selbst aktiv werden muss. Im Bereich **"Stellvertrentende Terminbuchung"** erfahren Sie, wie sie einen solchen Termin buchen.

Termine anzeigen

Die Tabelle listet alle relevanten Termine auf und enthält folgende Spalten:

- **Datum/Uhrzeit**: Geplanter Zeitraum des Termins
- **Kalender**: Zugehöriger Buchungskalender
- **Status**: Aktueller Status des Termins (z. B. *neu*, *ausstehend*, *zugeordnet*)
  - ***Ausstehend*** *– Termin geklickt, aber noch nicht per Opt-in-E-Mail bestätigt*
  - ***Neu*** *– Termin geklickt und per Opt-in bestätigt; wartet auf Bearbeitung*
  - ***Zugeordnet*** *– Termin einem Berater und ggf. einem Gerät zugeordnet*
  - ***Abgesagt*** *– Kunde bzw. buchende Person hat den Termin abgesagt*
  - ***Abgelehnt*** *– Agent hat den Termin abgesagt*
  - ***Nicht bestätigt*** *– Termin wurde nicht rechtzeitig per Opt-in bestätigt*
  - ***Verfallen*** *– Termin wurde nicht rechtzeitig zugeordnet*
  - ***Fehlerhaft*** *– Es ist ein Fehler aufgetreten; Details per Mouseover*
- **Kunde**: Name des/der Kund*in
- **Thema**: Buchungskategorie (z. B. „Beratung“, „Sonstiges“)
- **Verantwortlich**: Zugeordnete Berater*in
  - *Über folgendes Symbol kann nach einem bestimmten Verantwortlichen gefiltert werden*
- **Ort/Endgerät**: Gerät (bei Videoberatung) oder Ort (bei Vor-Ort-Termin)



> Terminanfragen müssen innerhalb von 30 Minuten nach der Buchung per Opt-In bestätigt werden. Danach erhält die Anfrage den Status „Nicht bestätigt" und der Termin-Slot wird wieder freigegeben, steht also erneut zur Buchung zur Verfügung.

> *Die Spalten lassen sich durch Klick auf die jeweilige Überschrift sortieren.*

Termin bearbeiten

Über das **Bleistift-Symbol** in der Zeile eines Termins können Sie diesen bearbeiten:

- **Verantwortlich**: Tragen Sie sich selbst oder einen anderen Agenten als verantwortliche Person ein.
  - *andere Berater*innen zuweisen - als Disponent*In möglich*
- **Ort/Endgerät**: Wählen Sie je nach Terminart entweder ein Endgerät (Videoberatung) oder einen Ort (Vor-Ort-Termin) aus.
  - *bei einer **Concurrent-Lizenz** ein verfügbares Endgerät auswählen*
  - *bei einem **Vor-Ort-Termin** den Ort (Filiale) auswählen, der zuvor im Bereich Filialen angelegt wurde*

Diese Funktionen stehen je nach Lizenzmodell und Benutzerrolle zur Verfügung.

Termininformationen aufrufen

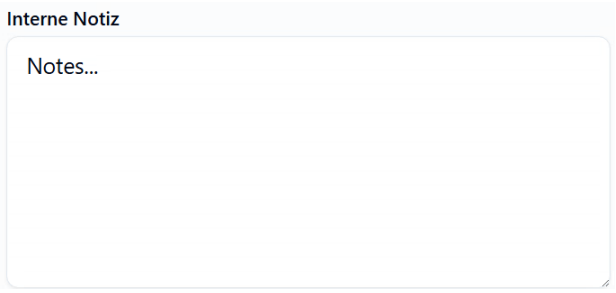
Ein Klick auf das **Pfeil-Symbol** ⌄ auf der rechten Seite einer Zeile klappt den Termin aus. Dort sehen Sie zusätzliche Informationen wie:

- Erstellungs- und Änderungszeitpunkt
- E-Mail-Adresse des Kunden
- Interne Notizfeld
- Bei **Videoterminen** zusätzlich das **Durchführungs-Ergebnis** und die tatsächliche **Termindauer**.



  Das Ergebnis ist einer der folgenden Status:
  - ***Stattgefunden** – mindestens ein Berater (Host) und ein Kunde (Gast) sind beigetreten*
  - ***Kunde nicht erschienen** – ein Berater war anwesend, aber kein Kunde*
  - ***Berater nicht erschienen** – ein Kunde war anwesend, aber kein Berater*
  - ***Nicht stattgefunden** – niemand ist dem Termin beigetreten*

> Ein Videotermin gilt als **stattgefunden**, wenn mindestens ein Berater (Host) und ein Kunde (Gast) beigetreten sind.



Sie können hier eine **interne Notiz zum Termin hinterlegen** – entweder für sich selbst oder für Kolleg*innen zur späteren Bearbeitung. Notizen sind nur intern sichtbar und werden nicht an Kund*innen übermittelt.



Über **„Teilnehmer anzeigen"** lassen sich die tatsächlichen Teilnehmer eines Videotermins einsehen – mit dem in webmeeting eingegebenen **Anzeigenamen** sowie der jeweiligen Rolle (**Berater/Host** oder **Kunde/Gast**). Diese Funktion ist ausschließlich Administratoren zugänglich und für den Klärungs-/Streitfall vorgesehen.

Termin absagen

Über das **Drei-Punkte-Menü** ⋮ am rechten Rand können Sie den Termin **absagen**. Nach Auswahl dieser Option erfolgt eine Sicherheitsabfrage, bevor die Buchung storniert wird.

Ansicht aktualisieren

Mit einem Klick auf das **Pfeil-Symbol** 🔄 oben rechts wird die Tabelle der Kalender neu geladen.

Revision #41
Created 2025-05-22 12:34:43 UTC by Lukas Haag
Updated 2026-09-18 13:48:18 UTC by Timo Sirinyan