

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

 Kalenderansicht

und

 Listenansicht

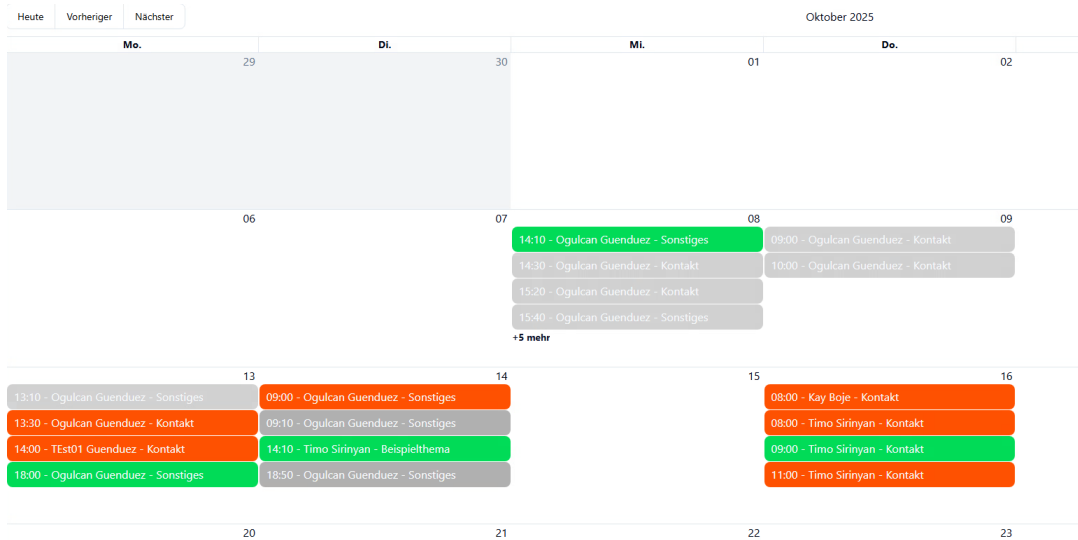
, gelangen Sie zu der jeweiligen Ansicht.

Listenansicht

Datum/Uhrzeit	Kalender	Status	Kunde	Thema	Verantwortlich	Ort/Endgerät
16.06.2026 / 18:20 - 18.30	Videoberatung-Democorp	nicht bestätigt	Gündüz, Ogulcan	Sonstiges	-	-
16.06.2026 / 18:10 - 18.20	Videoberatung-Democorp	zugeordnet	Gündüz, Ogulcan	Sonstiges	User, Admin	-
16.06.2026 / 18:00 - 18.10	Videoberatung-Democorp	verfallen	Gündüz, Ogulcan	Sonstiges	-	-
16.06.2026 / 17:10 - 17.20	Videoberatung-Democorp	zugeordnet	TEST, Timo	Sonstiges	User, Admin	CiscoWebex DX80 Flex1, Stolberg
16.06.2026 / 13:30 - 13.40	Videoberatung-Democorp	zugeordnet	TEST, Timo	Sonstiges	User, Admin	-
Erstellung 16. Juni 2026 / 12:04 Host Pin Die PIN ist nach Ablauf des Termins nicht mehr verfügbar.		Letzte Änderung 16. Juni 2026 / 12:04 Videomeeting ⚠ Nicht stattgefunden 👤 Teilnehmer anzeigen		E-Mail timo.sirinyan+wc-test@netconnex.de		Interne Notiz <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>
16.06.2026 / 13:20 - 13.30	Videoberatung-Democorp	zugeordnet	TEST, Timo	Sonstiges	User, Admin	-
Erstellung 16. Juni 2026 / 12:04 Host Pin Die PIN ist nach Ablauf des Termins nicht mehr verfügbar.		Letzte Änderung 16. Juni 2026 / 12:04 Videomeeting ⚠ Berater nicht erschienen 👤 Teilnehmer anzeigen		E-Mail timo.sirinyan+wc-test@netconnex.de		Interne Notiz <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>
16.06.2026 / 13:10 - 13.20	Videoberatung-Democorp	zugeordnet	TEST, Timo	Sonstiges	User, Admin	-
Erstellung 16. Juni 2026 / 12:03 Host Pin Die PIN ist nach Ablauf des Termins nicht mehr verfügbar.		Letzte Änderung 16. Juni 2026 / 12:03 Videomeeting ⚠ Kunde nicht erschienen 👤 Teilnehmer anzeigen		E-Mail timo.sirinyan+wc-test@netconnex.de		Interne Notiz <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>
16.06.2026 / 13:00 - 13.10	Videoberatung-Democorp	zugeordnet	TEST, Timo	Sonstiges	User, Admin	-
Erstellung 16. Juni 2026 / 12:03 Host Pin Die PIN ist nach Ablauf des Termins nicht mehr verfügbar.		Letzte Änderung 16. Juni 2026 / 12:03 Videomeeting ✅ Stattgefunden (5 Min.) 👤 Teilnehmer anzeigen		E-Mail timo.sirinyan+wc-test@netconnex.de		Interne Notiz <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>

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:

Ogulcan Guenduez - Sonstiges



Kunde: **Guenduez, Ogulcan**

Datum/Uhrzeit: **08.10.2025 / 14:10 - 14.20**

Kalender: **Videoberatung-Democorp**

Status: **zugeordnet**

Thema: **Sonstiges**

Erstellung: **8. Oktober 2025 / 13:57**

Letzte Änderung: **8. Oktober 2025 / 13:57**

E-mail: **ogulcan.guenduez+wc01@netconnex.de**

Host Pin: **9207**

Interne Notiz:

Verantwortlich: **User, Admin**

Ort/Endgerät: **Cisco Webex Desk, Stolberg**


[Zuordnen](#)



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 "[Stellvertretende 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)

Wählen Sie Endgerät  

- CiscoWebex DX80, Köln
- Cisco Webex Desk, Stolberg
- keine

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 **Videotermi**nen zusätzlich das **Durchführungs-Ergebnis** und die tatsächliche **Termindauer**.



Das Ergebnis ist einer der folgenden Status:

- **Stattegefunden** - 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 stattegefunden** - niemand ist dem Termin beigetreten

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

Interne Notiz

Notes...


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

innen übermittelt.

16.06.2026 / 13:00 - 13.10	Videoberatung-Democorp	zugeordnet	TEST, Timo
Erstellung 16. Juni 2026 / 12:03	Letzte Änderung 16. Juni 2026 / 12:03		
Host Pin Die PIN ist nach Ablauf des Termins nicht mehr verfügbar.	Videomeeting ● Stattgefunden (5 Min.) 🔒 Teilnehmer verbergen 👤 Customer 2 (Kunde) 👤 Customer 1 (Kunde) 👤 Ogulcan Gündüz (Berater)		

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 #40

Created 22 May 2025 12:34:43 by Lukas Haag

Updated 23 June 2026 13:44:15 by Tobias Hoffstadt