

Kunden-Terminbenachrichtigung | Schnittstelle

Dieser Service dient dazu, Kunden per Textnachricht (Kontaktvorlage) an ihre Termine automatisch zu erinnern. Die Kontaktvorlage dient der Benachrichtigung eines Kunden per E-Mail, SMS, Brief oder Telefon. Dieser Dienst wird einmal pro Stunde automatisch aufgerufen und sendet Nachrichten entsprechende der Kontaktvorlage an die Kunden, deren Termine bevorstehen.



Hinweis

Es werden nur Termine berücksichtigt, deren Termintyp die Option 'Erlaubt für automatische Benachrichtigungen des Kunden' gesetzt haben [Eigenschaftsarten](#) | [Stammdaten](#). Für Gruppentermine wird keine Erinnerung versandt. Hierbei werden alle Termine benachrichtigt, die nicht den Status 'Storniert' oder 'Geplatzt' haben.



Achtung

Die automatische Terminbenachrichtigung geht nur über die gesamte Filialkette, nicht pro Filiale! Die Benachrichtigung kann über den 'Filialkürzel Filter' eingeschränkt werden, siehe unten.

Voraussetzung

Für die automatische Benachrichtigung von Terminen sind folgende Voraussetzungen nötig:

- [Einrichtung einer SMTP \(E-Mail Schnittstelle\)](#)
- [Einrichtung einer SMS Schnittstelle](#)
- [Automatische Terminbenachrichtigung | Arbeitsablauf](#)

Maskenbeschreibung

Schnittstellen suchen

Feld	Beschreibung
☐ Mit Arbeitsplatz Einstellungen	Zeigt nur über Arbeitsplatz Einstellungen konfigurierte Schnittstellen an (siehe auch Schnittstellen Arbeitsplatz).

Konfiguration



Achtung

Wichtig ist, dass evtl. bestehende Dienste für den Versand von 'E-Mail' (Dienst 'SMTP') und/oder 'SMS' (z. B. Dienst '[smscreator.de](#)') als 'serverseitig' eingerichtet sind. Nur so können die Nachrichten vom Server an Kunden gesendet werden (siehe auch [SMS](#) | [Schnittstellen](#) & [SMTP Postausgangsserver](#) | [Schnittstelle](#)).

Feld	Beschreibung
------	--------------

Kunden-Terminbenachrichtigung | Schnittstelle

Filiale	Sie können über den Punkt 'Filiale' den Service nicht auf eine Filiale einschränken. Es gelten immer alle Filialen, es sei denn, Sie tragen Ausnahmen ein (siehe unten 'Filialkürzel Filter').
Rechner	Mit der oben genannten Option 'Mit Arbeitsplatz Einstellungen' wird der Name des Arbeitsplatzrechners angezeigt, wenn die Schnittstelle über die Arbeitsplatz Einstellungen an einem gewünschten Computer eingerichtet wurde (siehe auch Schnittstellen Arbeitsplatz). Wird die Schnittstelle über die Filialverwaltung eingerichtet, darf jeder Computer der Filialkette die Schnittstelle nutzen.
Verwendung	☒ Serverseitig
Start	Angabe eines Startdatums, ab wann die Schnittstelle in AMPAREX automatisch freigegeben werden soll. Bleibt das Feld leer, ist die Schnittstelle sofort einsatzbereit.



Info

Gesendete Bestätigungen und Erinnerungen werden in der Kundenhistorie eingetragen. Das Datum der letzten Benachrichtigung ist im Termin auf der Seite 'Historie' sichtbar.

Kunden-Terminbenachrichtigung

Feld	Beschreibung						
Start Nachtruhe	Ab dieser Uhrzeit werden keine Nachrichten mehr versendet. Die Termine des nächsten Morgens werden bereits ab 90 Minuten vor der Nachtruhe mit benachrichtigt. Das umfasst die Termine ab Ende der Nachtruhe bis eine Stunde weniger als 'Stunden vor Termin'. Beispiele: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Beschreibung</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6 Stunden vor Termin (20 Uhr - 6 Uhr Nachtruhe)</td><td>Um 19 Uhr läuft der Benachrichtigungsservice für Termine bis 12 Uhr des nächsten Tages</td></tr> <tr> <td>23 Stunden vor Termin (20 Uhr - 6 Uhr Nachtruhe)</td><td>Um 19 Uhr läuft der Benachrichtigungsservice für Termine bis 20 Uhr des nächsten Tages</td></tr> </tbody> </table>		Beschreibung	6 Stunden vor Termin (20 Uhr - 6 Uhr Nachtruhe)	Um 19 Uhr läuft der Benachrichtigungsservice für Termine bis 12 Uhr des nächsten Tages	23 Stunden vor Termin (20 Uhr - 6 Uhr Nachtruhe)	Um 19 Uhr läuft der Benachrichtigungsservice für Termine bis 20 Uhr des nächsten Tages
	Beschreibung						
6 Stunden vor Termin (20 Uhr - 6 Uhr Nachtruhe)	Um 19 Uhr läuft der Benachrichtigungsservice für Termine bis 12 Uhr des nächsten Tages						
23 Stunden vor Termin (20 Uhr - 6 Uhr Nachtruhe)	Um 19 Uhr läuft der Benachrichtigungsservice für Termine bis 20 Uhr des nächsten Tages						
Ende Nachtruhe	Ab dieser Uhrzeit werden morgens wieder regulär Nachrichten versendet. Hinweis Zusätzlich zur hier eingestellten Nachtruhe wird generell keine Nachricht zwischen 23 Uhr und 4 Uhr versandt, da dies das potenzielle AMPAREX Wartungsfenster der Server ist. Bei der Einstellung der Nachtruhe ist zu bedenken, dass ein SMS Dienstleister seinerseits auch noch Verzögerungen verursachen kann - ggf. wird eine SMS erst lange nach der Übergabe von AMPAREX an den Dienstleister wirklich beim Kunden ankommen. Bei Beschwerden kann sowohl im Termin als auch am Kunden (Historie) nachvollzogen werden, wann ein Text von AMPAREX versandt wurde.						

Kunden-Terminbenachrichtigung | Schnittstelle

Filialkürzel Filter	Wird hier eine 'Komma-getrennte' Liste von Filialkürzeln angegeben, werden nur Termine dieser Filialen berücksichtigt.
------------------------	--

Terminbestätigung (E-Mail)

Wird eine Terminbestätigung an den Kunden verschickt, werden alle Termine bestätigt, zu denen es noch keine Benachrichtigung gab und die ab dem Folgetag (heutige Termine werden dabei nicht mehr bestätigt) bis zum Ende des nächsten Quartals liegen (also 3 bis 6 Monate in der Zukunft). Diese relativ starre Vorgabe des Zeitraums als Quantum dient dazu, die Anzahl an E-Mail zu verringern. Als Beispiel würde man eine Zeitspanne von z. B. drei Monaten wählen und einen Kunden hat pro Woche einen Termin, würde er jede Woche eine Bestätigung bekommen, jeweils für den nächsten Termin in 3 Monaten. Durch das Quartal-Quantum, kommt eine E-Mail pro Quartal mit allen Terminen des Folgequartals.

Die Termine müssen einen Typ haben, der automatische Benachrichtigung zulässt (siehe auch [Eigenschaftsarten | Stammdaten](#)), sie dürfen nicht storniert sein und noch keine Benachrichtigung (z. B. per Hand) bekommen haben. Wird ein Termin, der schon benachrichtigt wurde, signifikant verschoben (das Datum oder die Start-Zeit des Kunden ändert sich) wird in diesem Termin die Benachrichtigung zurückgesetzt. Solche Termine bekommen dann erneut eine Terminbestätigung.



Hinweis

Gruppentermine werden nicht bestätigt.



Hinweis

Nach dem Einrichten der Schnittstelle werden Terminbestätigungen zu Terminen versendet, zu denen es bisher keine Benachrichtigung gab.

Feld	Beschreibung
Dokumentvorlage (Pflichtfeld)	Auswahl einer Dokumentvorlage. Diese muss vom Typ 'Einfacher Text' sein (siehe auch Dokumentvorlage Stammdaten).
☐ Termine als ICS Datei anhängen	Als zusätzliche Option kann gewählt werden, dass eine 'ICS Datei' angehängt wird. Diese enthält die Termine in elektronischer Form, die wiederum in den persönlichen Terminplan des Kunden übertragen werden können.

Terminerinnerung

Die Basis für die Nachrichtentexte ist eine Kontaktvorlage. (Standard 'Terminerinnerung') [Kontaktvorlagen | Stammdaten](#). Die als Erinnerung verwendete Adresse wird zusammen mit dem Text der Erinnerung in der Kundenhistorie eingetragen. Im Termin selber wird Zeitpunkt des Versendens und die Adresse in die Historie eingetragen. Liegen zwei oder mehr Termine eines Kunden im nächsten Zeitbereich, so wird nur eine Nachricht versendet.



Hinweis

Für Gruppentermine wird keine Erinnerung versandt.

Feld	Beschreibung
Stunden vor Termin	Alle Termine, die in den nächsten 'x' Stunden beginnen, werden erinnert - z. B. 10 Stunden läuft der Benachrichtigungsservice 12 Uhr an, werden alle Termine von 22:00 Uhr bis 22:59 Uhr benachrichtigt.
Min. Stunden vor Doppelnachricht	Termine (Kunden), die bereits eine Nachricht erhalten hatten (z. B. per Hand), werden innerhalb dieser Zeit nicht erneut benachrichtigt (1-99 Stunden). Liegen zwei oder mehr Termine eines Kunden im nächsten Zeitbereich, so wird nur eine Nachricht versendet - z. B. 6 Stunden sendet man von Hand eine Terminbenachrichtigung um 12 Uhr wird bis 18 Uhr keine Terminerinnerung versendet (ist der Termin vor 18 Uhr, wird gar keine gesendet).
☐ Alle Termine für ein Datum zusammenfassen	Hat ein Kunde mehrere Termine am selben Tag, wird ihm für jeden Termin eine Terminerinnerung gesendet. Liegen allerdings immer wieder Termine direkt nacheinander, also mehrere Termine am selben Tag (z. B. KG und später für Lympgdrainage) können diese zusammengefasst werden. Der Kunde/Patient bekommt nur eine Nachricht.

Kunden-Terminbenachrichtigung | Schnittstelle

Kontaktvorlage (Pflichtfeld)	Die Kontaktvorlage enthält die Dokumentvorlagen zur Erinnerung per E-Mail und per SMS. Die Kontaktvorlage bestimmt die Standard-Reihenfolge der Nachrichtentypen (z. B. E-Mail vor SMS) und die zu versendenden Texte als Dokumentvorlagen. Ist in der Wohnanschrift des Kunden eine bevorzugte Art der Benachrichtigung hinterlegt, wird diese bevorzugt verwendet (bzw. keine Nachricht gesendet für Benachrichtigungsoption 'keine Nachricht').
------------------------------	--