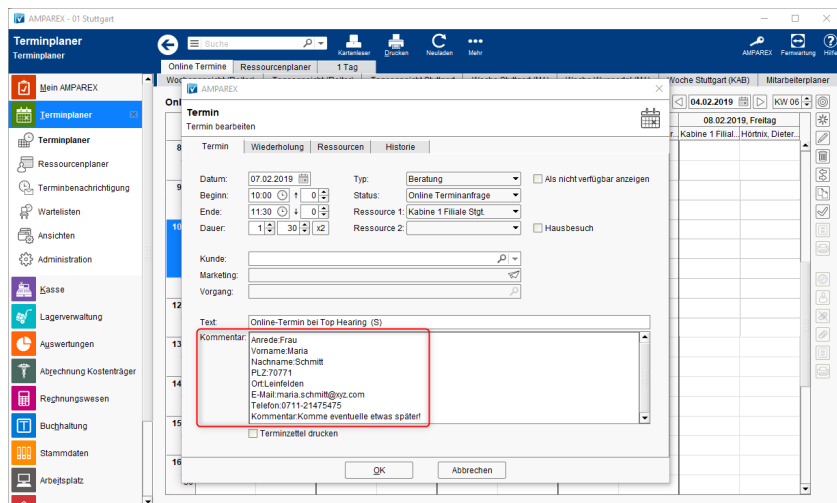


## Übersicht

### ENDKUNDE

Grundsätzlich werden alle Eingabefelder zum Buchen eines Online-Termins an AMPAREX übergeben. D. h. diese Felder tauchen im Kommentarfeld des Termins im AMPAREX Terminplaner auf.



Um einen Termin Online zu buchen, geht der Endkunde wie folgt vor:

	Beschreibung																												
(01) Term in buch en	<ol style="list-style-type: none"> <li>Der Endkunde gelangt über die Homepage des Leistungserbringers (Akustiker, Optiker oder Therapeut) auf den Online Terminplaner.</li> <li>Wurden mehrere Terminvorlagen zur Auswahl frei gegeben, wählt der Endkunde die Art des zu buchenden Termins aus (z. B. Servicetermin, Beratung, Batteriewechsel etc.).</li> </ol> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>← Kabine 1 Filiale Stgt.</span> <span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">Beratung ▼</span> </div> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>Jetzt sucht sich der Endkunde einen freien passenden buchbaren Termin aus. Dabei werden buchbare Termine im Online-Terminplaner als Uhrzeit dargestellt, nicht buchbare Termine werden mit einem "x" dargestellt).</li> </ol> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Di</th> <th>Mi</th> <th>Do</th> <th>Di</th> <th>Mi</th> <th>Do</th> <th>Fr</th> </tr> <tr> <th>27.Mär</th> <th>28.Mär</th> <th>29.Mär</th> <th>03.Apr</th> <th>04.Apr</th> <th>05.Apr</th> <th>06.Apr</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>x</td> <td>09:00</td> <td>09:00</td> <td>09:00</td> <td>09:00</td> <td>x</td> <td>09:00</td> </tr> <tr> <td>x</td> <td>09:30</td> <td>09:30</td> <td>x</td> <td>09:30</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <ol style="list-style-type: none"> <li>Der Endkunde klickt auf die gewünschte Uhrzeit und gibt seine persönlichen Daten in den Buchungsdialog ein. Hierbei muss dieser mindestens einen Vorname, Nachnamen, eine E-Mail-Adresse und eine Telefonnummer angeben.</li> </ol> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p><b>Filialadresse</b></p> <p>Kabine 1 Filiale Stgt. Marktplatz 1 12345 Stuttgart ☎ 0711/46909151 ✉ info@amparex.com</p> </div> <div style="flex: 2;"> <p><b>Ihre Daten</b></p> <p><b>Datum und Uhrzeit</b></p> <p>29.03.18 10:30</p> <p><b>Anrede</b></p> <p>▼</p> <p><b>Vorname*</b></p> <p>_____</p> </div> </div> </div> <div style="border: 1px solid #ffc107; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>⚠ Hinweis</b></p> <p>Für jeden weiteren oder neuen Termin muss der Endkunde immer wieder seine persönlichen Daten in den Buchungsdialog eingeben.</p> </div>	Di	Mi	Do	Di	Mi	Do	Fr	27.Mär	28.Mär	29.Mär	03.Apr	04.Apr	05.Apr	06.Apr	x	09:00	09:00	09:00	09:00	x	09:00	x	09:30	09:30	x	09:30	x	x
Di	Mi	Do	Di	Mi	Do	Fr																							
27.Mär	28.Mär	29.Mär	03.Apr	04.Apr	05.Apr	06.Apr																							
x	09:00	09:00	09:00	09:00	x	09:00																							
x	09:30	09:30	x	09:30	x	x																							

# Anwendung | Arbeitsablauf, Online Terminplaner

## (02) Terminbestätigung

Wurde der buchbare Termin erfolgreich angelegt, erhält der Endkunde eine Bestätigungsemail an die vom Endkunden im Buchungsdialog hinterlegte E-Mail-Adresse. Zusätzlich enthält die E-Mail den Termin im 'iCal'-Format, so dass der Kunde diesen Termin in seinen privaten Terminkalender eintragen kann. Hierfür wird die Dokumentvorlage 'Terminanhang' an der Kontaktvorlage 'Bestätigung Terminanfrage' eingefügt und mit der Bestätigungsemail mitgeschickt.

Terminanhang	
Titel:	Online-Termin bei Top Hearing (S)
Ort:	Top Hearing (S)
Wann:	Mittwoch, 24. Oktober 2018, 15:30 – 17:00

1 Anhang: Terminanhang.ics 296 Bytes  
Terminanhang.ics 296 Bytes

## LEISTUNGSERBRINGER (Therapeut, Akustiker oder Optiker)

Danach geht es in ihrem AMPAREX wie folgt weiter:

## (01) Mein AMPAREX

Die Terminanfrage/-buchung erscheint direkt in Ihrem AMPAREX unter 'Mein AMPAREX' in den Erinnerungen. Die Ansicht wird alle 2 Minuten aktualisiert, sodass Sie gleich den Hinweis erhalten, wenn ein Endkunde einen Online Termin gebucht hat.

The screenshot shows the 'Mein AMPAREX' interface with a sidebar on the left containing various icons for navigation. The main area displays 'Erinnerungen' (Reminders) with a list of tasks and their due dates. A red box highlights a specific reminder: 'Filial-Termin mit Status: Online Terminanfrage' for 'Online-Termin bei Hörgeräte Mustermann Stuttgart' on 'morgen 10:30'. Below this, there are sections for 'Meine Aufgaben heute' (My tasks today) and 'Meine ungelesenen Nachrichten' (My unread messages).

## (02) AMPAREX Terminplaner

Im AMPAREX Terminplaner erscheinen nun folgende Einträge:

1. Die vom Endkunden gebuchte Terminanfrage/-buchung wird als Termin in den AMPAREX Terminplaner geschrieben (1).
2. Wird die Terminanfrage vom Endkunden über den Stornierungslink in der Bestätigungs-E-Mail storniert, bekommt der Termin in AMPAREX den Status 'Storniert' (2). So kann von ihnen jeder Zeit nachvollzogen werden, wie oft ein Termin gebucht bzw. vom Endkunden storniert wurde.

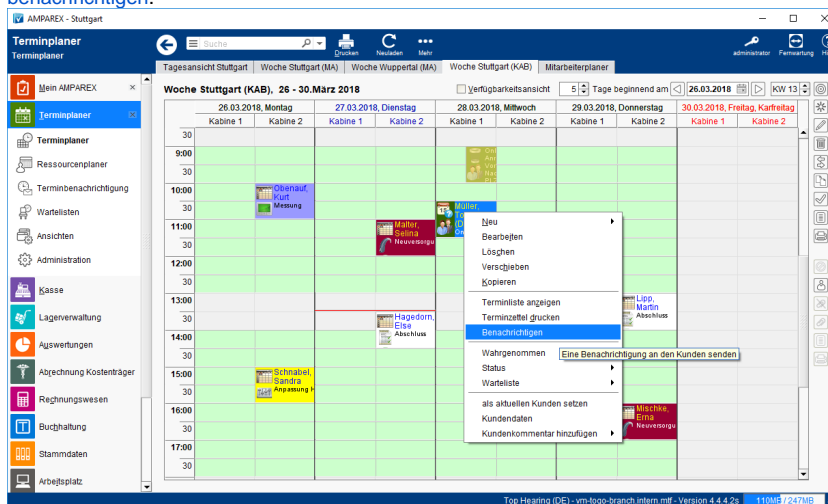
The screenshot shows the 'Terminplaner' (Calendar) interface. It displays a weekly view for 'Woche Stuttgart (KAB), 26 - 30. März 2018'. The calendar grid shows various appointments and events. A red box highlights a specific appointment on Wednesday, March 28th, at 10:30, labeled 'Online-Termin bei Hörgeräte Mustermann Stuttgart'. The interface includes a sidebar with navigation icons and a top bar with search and filter options.

3. Die Anmeldedaten des Endkunden werden als Kommentar (1) in den AMPAREX Termin geschrieben (siehe unten). Um Neukunden-Spam zu vermeiden, wird der Endkunde aus diesem Termin nicht neu angelegt.

# Anwendung | Arbeitsablauf, Online Terminplaner

4. Taucht ein neuer Termin auf, öffnen Sie diesen und wählen (2) den Kunden aus (sofern dieser schon ein Kunde von Ihnen ist) bzw. legen einen neuen Kunden an (3). Dabei werden die Daten aus dem Kommentar in die Kundenneuanlage übernommen. Ändern Sie noch den Status (4) - (z. B. auf 'Bestätigt'). Somit fällt der Termin, aus der Liste der neuen Termine in den Erinnerungen unter 'Mein AMPAREX', raus.

5. Wurde der Termin mit einem Kunden 'verknüpft' bzw. der Kunde angelegt, kann dem Kunde über die Benachrichtigungsfunktion (rechte Maustaste auf den Termin) sein Termin endgültig bestätigt werden - als weitere E-Mail oder optional per SMS wenn dem bei dem Kunden eine SMS fähigen Nummer zugewiesen wurde [Kunde über einen Termin benachrichtigen](#).



## Tipp

Sollte der Termin verschoben oder gelöscht werden, empfiehlt es sich den Kunden direkt per Telefon, E-Mail oder per SMS z. B. über die Benachrichtigungsfunktion am Termin, zu informieren. Diese steht zur Verfügung, sobald der Kunde im Termin ausgewählt bzw. angelegt wurde.

## (03) E-Mail

Wurde in der Terminplaneradministration [Online Terminplaner \(Übersicht\)](#) ein E-Mail-Adresse im Feld 'Kopie an' eingetragen (z. B. ein Mitarbeiter oder Geschäfts-E-Mail), wird an diese Adresse zusätzlich eine E-Mail gesendet.

Siehe auch ...

- [Voraussetzungen | Einrichtung, Online Terminplaner](#)
- [Einrichtung | Online Terminplaner](#)
- [Optionale Anpassungen | Einrichtung, Online Terminplaner](#)
- [Anwendung | Arbeitsablauf, Online Terminplaner](#)
- [Alternativen | Online Terminplaner](#)