

Modul Online-Terminvereinbarung



Sämtliche Informationen, Abbildungen, Darstellungen und Dokumentation in den Unterlagen von SHD dürfen ohne vorherige Genehmigung von SHD - auch auszugsweise - weder kopiert, vervielfältigt noch öffentlich zugänglich gemacht werden.

© Copyright 2020 by SHD Einzelhandelssoftware GmbH



Inhalt

1	Modul Online-Terminvereinbarung	1
1.1.1	SHD ECORO Portal: Online-Terminvereinbarung einrichten	2
1.1.2	SHD ECORO mobile: Online-Terminvereinbarung einrichten	5
1.2	Terminabstimmung (Ablauf)	7

1 Modul Online-Terminvereinbarung

Mit dem Modul Online-Terminvereinbarung können Händler eine Terminvereinbarung, die mit SHD ECORO Portal verknüpft ist, auf Ihrer Homepage einbauen.

Die Online-Terminvereinbarung ist unabhängig von SHD ECORO und MHS. Sie kann sowohl von Kunden und als auch Interessenten genutzt werden.

Voraussetzungen für das Modul



- SHD ECORO Online-Terminvereinbarung ist ein kostenpflichtiges Modul und benötigt eine gesonderte Lizenz. Bei Interesse wenden Sie sich an Ihren Vertriebsbeauftragten.
 - SHD ECORO Online-Terminvereinbarung erfordert außerdem die Einrichtung und eine Einweisung durch einen Kundenberater.
 - Voraussetzung ist der Einsatz von SHD ECORO Portal ab 2.9.
-

Kurzer Überblick über die Funktionsweise

- Sie bieten Terminvorschläge an.
 - Endkunden wählen einen Terminvorschlag aus.
 - Der gewünschte Termin wird per E-Mail bestätigt.
 - Änderungen und Stornierungen werden per E-Mail bestätigt.
 - Die vereinbarten Termine werden in SHD ECORO Portal im Programm Kalender angezeigt.
-

Bausteine des Moduls

- In SHD ECORO mobile wird eine Lizenz für das Modul freigeschaltet.
 - Ein von SHD bereitgestellter GUI des Kalenders für die Anzeige der Online-Termine (Kalenderbaustein) kann in die Homepage des Händlers integriert werden, oder der Händler baut sich ein eigene Oberfläche.
 - Ein Webservice überträgt speziell für die Online-Terminvereinbarung erstellte Termine aus dem Portal auf die Webseite.
-

Einrichtung



- Ihr Administrator richtet in SHD ECORO Portal Formulare für die Bestätigung, Änderung und Stornierung von Online-Terminen ein, die automatisch per E-Mail an den Interessenten geschickt werden.
- Ihr Administrator legt in SHD ECORO Portal Aktivitätstypen an, die speziell für die Online-Terminverwaltung eingesetzt werden. Die Aktivitätstypen sollten sprechende Namen haben:
 - Plantermin-online-TV (für Terminvorschläge) werden im Portal erfasst und an die Webseite übertragen.
 - Fixtermin-online-TV (für vom Händler bestätigte Termine) werden per E-Mail an den Interessenten bestätigt.
- Der Administrator richtet für die Online-Terminverwaltung in SHD ECORO mobile unter anderem ein, welcher Aktivitätstyp in der Online-Terminverwaltung für die Anzeige von Terminen herangezogen werden soll.

1.1.1 SHD ECORO Portal: Online-Terminvereinbarung einrichten

Aktivitätstypen einrichten

Unternehmensspezifisch können Aktivitätstypen eingerichtet werden. Diese Einstellungen nimmt der Administrator oder ein berechtigter Mitarbeiter vor (über **Vorgaben** → **Kalender** → **Aktivitäten**). Sie können eigene Aktivitäten anlegen oder vorhandene bearbeiten. Legen Sie für die Online-Terminvereinbarung spezielle Aktivitätstypen für Plantermine und Fixtermine an, die Sie ausschließlich für die Online-Terminvereinbarung verwenden, z.B.:

- Plantermin Online-TV
- Fixtermin Online-TV



Damit auf der Webseite keine internen Termine angezeigt werden, verwenden Sie für Online-Termine keine Standard-Aktivitäten.

- Termin,
- Ereignis,
- Vorgang,
- Dienst,
- Urlaub

Falls Sie außerdem mit dem mobilen Kundenportal arbeiten, können Sie dort vorgangsbezogene Terminvereinbarungen ermöglichen (Kaufverträge in SHD ECORO und MHS). Die Funktion verwendet auch Plan- und Fixtermine. Auch diese Aktivitätstypen sollten sich von denen der allgemeinen Online-Terminvereinbarung unterscheiden.

Terminkategorien einrichten

Terminkategorien richten Sie im Programm **Aktivitäten** ein (über **Vorgaben** → **Kalender** → **Aktivitäten**).

Aktivieren Sie bei der Anlage neuer Plantermine gegebenenfalls Kategorien, nach denen die Plantermine in der Online-Terminvereinbarung gefiltert werden können.



Sie möchten z.B. längere Termine mit für die Küchenplanung qualifizierten Mitarbeiter anbieten. Legen Sie dazu die Kategorie Küche an und verwenden Sie sie in den dafür vorgesehenen Planterminen.

Die Kategorien dienen nicht nur dem Filtern in der Online-Terminvereinbarung. Sie werden auch in Kalenderansichten angezeigt. Sie erkennen schnell, ob es sich um eine Besprechung, eine Online-Beratung oder gegebenenfalls ein Termin außer Haus handelt.

The screenshot displays a calendar interface with the following details:

- Title:** Kalender
- Calendar Week:** Kalenderwoche 35 (August 24-30, 2020)
- Days and Events:**
 - Monday (24.08.2020):** Geburtstag(62) Heiko U.
 - Tuesday (25.08.2020):** Geburtstag(35) Karin W., Geburtstag(39) Otto Kie, Geburtstag(40) Otto Ohr, Geburtstag(50) Wilfried J., Geburtstag(62) Heike Zu.
 - Wednesday (26.08.2020):** Geburtstag(35) Sabine S.
 - Friday (28.08.2020):** Geburtstag(57) Martin J.
 - Saturday (29.08.2020):** Geburtstag(40) Mathilde, Geburtstag(59) AN BAV.
- Time Slots (10:00-14:00):** Multiple 'Rotationsdienst' appointments for 'Empfang A' and 'Empfang B' are scheduled across all days from Monday to Friday.
- Right Sidebar:** Shows a monthly calendar for August 2020, a participant list (sen, Birgit Senge), and view options (Standardansicht, Urtaub Dokuteam, vertikaler Tagesplan, feste Breite, AA, Dienstplan).

Abbildung: Plantermine mit Kategorie Rotationsdienst

Bestätigungs-E-Mail einrichten

Richten Sie die Bestätigungs-E-Mails ein, die bei der Reservierung, der Änderung und der Stornierung eines Termins an den Interessenten gesendet werden.

Typ: Wählen Sie den Typ der Bestätigungs-E-Mail. Wählen Sie:

- **Bestätigung**, wenn der Text nach der Reservierung durch den Interessenten an ihn geschickt werden soll. Der Termin wurde dann als Fixtermin eingetragen.
- **Änderung**, wenn der Text an den Interessenten geschickt werden soll, sobald der Fixtermin im Portal geändert wurde.
- **Stornierung**, wenn der Text an den Interessenten geschickt werden soll, sobald der Fixtermin im Portal gelöscht wurde.

E-Mail Konto: Wählen Sie das E-Mail-Konto, mit dessen Absender die Bestätigungs-E-Mail versendet werden soll.

Betreff: Geben Sie einen Standardbetreff für den Vorgang ein.

Text: Geben Sie den Text der Bestätigungs-E-Mail ein.

Kombinieren Sie den Text mit Platzhaltern:

- Setzen Sie den Cursor an die Stelle des Textes, an der ein Platzhalter eingefügt werden soll.
- Wählen Sie den **Platzhalter**.
- Klicken Sie auf **Einfügen**.

Platzhalter: Verwenden Sie Platzhalter im Text der Bestätigungs-E-Mail. Die Bearbeitung funktioniert analog zu der von Signaturen in E-Mails. Mit den Platzhaltern können Sie Feldinformationen von SHD ECORO Portal als Variable einfügen:

- Anrede, Titel, Vorname, Nachname werden aus den Adressdaten des Interessenten entnommen, die er im Online-Formular eingetragen hat.
- Termin Datum, Termin Uhrzeit, Termin Dauer, Termin Kategorie werden dem Fixtermin entnommen, der im Portal für den Interessenten reserviert wurde.
- Telefonnummer, E-Mail-Adresse werden den Mitarbeiterdaten des Mitarbeiters entnommen, der als Teilnehmer im Termin eingetragen wurde.



Sehr geehrte/r %ANREDE% %TITEL% %VORNAME% %NAME%,

hiermit bestätigen wir Ihnen den %SCHEDULED_TYPE%
am %SCHEDULED_DATE%
um %SCHEDULED_TIME%,
Dauer %SCHEDULED_DURATION%.

Zur Kontrolle hier Ihre Kontaktdaten:

E-Mail Adresse: %EMAIL%

Telefonnummer: %TELEFON%

Mit freundlichen Grüßen,
Ihr Möbelhaus SHD

Einfügen: Fügt den Platzhalter an der Stelle ein, an der der Cursor im Text steht.

Bild einfügen: Öffnet ein Fenster, über das Sie ein Bild auswählen können, und fügt das Bild an der Stelle ein, an der der Cursor im Text steht.

Zugriff auf mobile Anwendungen einrichten

Richten Sie in den allgemeinen Systemeinstellungen (über **Vorgaben** → **Einstellungen** → **Allgemeine Systemeinstellungen** → Registerkarte **Schnittstellen**) ein, von wo die von der mobilen Anwendung geschickten Terminreservierungen abgeholt und verarbeitet werden sollen.

Geben Sie im Bereich **Mobile Anwendungen** im Feld **URL für Mobile E-Mail** die Adresse ein, unter der die bei der Terminreservierung erzeugten Nachrichten abgelegt werden, die für die Umwandlung des Plantermins in einen Fixtermin benötigt werden. Mit diesen Daten wird der Termin im Portal verknüpft.

1.1.2 SHD ECORO mobile: Online-Terminvereinbarung einrichten

Wo richten Sie die Online-Terminvereinbarung ein?

Rufen Sie SHD ECORO mobile auf. Die Einrichtung funktioniert auf jedem mobilen Endgerät.

Wenn die Lizenz für das Modul Online-Terminvereinbarung für Ihr Unternehmen durch SHD freigeschaltet wurde, können Sie die Online-Terminverwaltung über das Hauptmenü aufrufen:



Mit welchen Einstellungen steuern Sie die Online-Terminvereinbarung?

Plantermintyp: Wählen Sie den im Portal angelegten Aktivitätstyp, auf dessen Grundlage Sie Ihre Terminvorschläge im Kalender erfassen, z.B. "Plantermin Online-TV".

Alle in SHD ECORO Portal eingetragenen Termine, die diesen Aktivitätstyp verwenden, werden in der Online-Terminvereinbarung auf Ihrer Webseite angezeigt. Es werden nur Plantermine auf der Webseite angezeigt, die:

- mindestens einen Tag in der Zukunft liegen (Plantermine am aktuellen Tag können nicht mehr reserviert werden)
- noch nicht von einem Kunden reserviert und in einen Fixtermin umgewandelt wurden

Fixtermintyp: Wählen Sie den im Portal angelegten Aktivitätstyp, der für Fixtermine verwendet werden soll, z.B. Plantermin "Fixtermin Online-TV".

Wählt ein Interessent auf der Webseite einen Plantermin und reserviert ihn, wird der Plantermin in einem Fixtermin in SHD ECORO Portal umgewandelt. Der Plantermin wird nicht mehr auf der Webseite angeboten.

Minimale Termindauer: Wählen Sie, wie lange der Termin mindestens dauern soll.

Maximale Termindauer: Wählen Sie, wie lange der Termin maximal dauern soll.

Sie können jeweils einen Zeitraum auswählen, der zwischen einer halben Stunde und 6 Stunden liegen kann. Das sind die absoluten Grenzen des Zeitraums, den Sie vorgeben können:

- Termine, die mit weniger als einer halben Stunde im Portal angelegt wurden, werden beispielsweise nicht auf der Webseite berücksichtigt, da die minimale Termindauer bei einer halben Stunde liegt.
- Termine, die mit mehr als 6 Stunden im Portal angelegt wurde, werden beispielsweise nicht auf der Webseite berücksichtigt, da die maximale Termindauer bei sechs Stunden liegt.

Auf der Webseite werden nur Plantermine angezeigt, für die ein Zeitraum im Portal geplant wurde, der sowohl der minimalen als auch der maximalen Termindauer in den Einstellungen entspricht.

Sind Kategorien aktiv?: Aktivieren Sie die Einstellung, wenn Sie in den Portalterminen Kategorien verwenden, nach denen der Interessent die angebotenen Terminvorschläge sortieren kann.



Für eine Küchenberatung sind z.B. nur bestimmte Mitarbeiter qualifiziert. Außerdem dauert eine solche Beratung gewöhnlich länger wegen der Komplexität der Planung.

- Legen Sie im Portal die Termerkategorie "Küche" an (über **Vorgaben** → **Kalender** → **Kategorien**)
- Kennzeichnen Sie alle für die Küchenberatung eingerichteten Plantermine mit dieser Kategorie.
- Aktivieren Sie **Sind Kategorien aktiv** in den Einstellungen für die Online-Terminverwaltung.
- Der Interessent kann auf der Webseite die Terminvorschläge nach Küchenberatungen filtern.

Sollen AGBs angezeigt werden?: Aktivieren Sie die Einstellung, wenn Sie Ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen auf der Webseite anzeigen möchten.

Allgemeine Geschäftsbedingungen: Geben Sie Ihre AGB im großen Textfeld ein oder kopieren Sie sie hierhin.

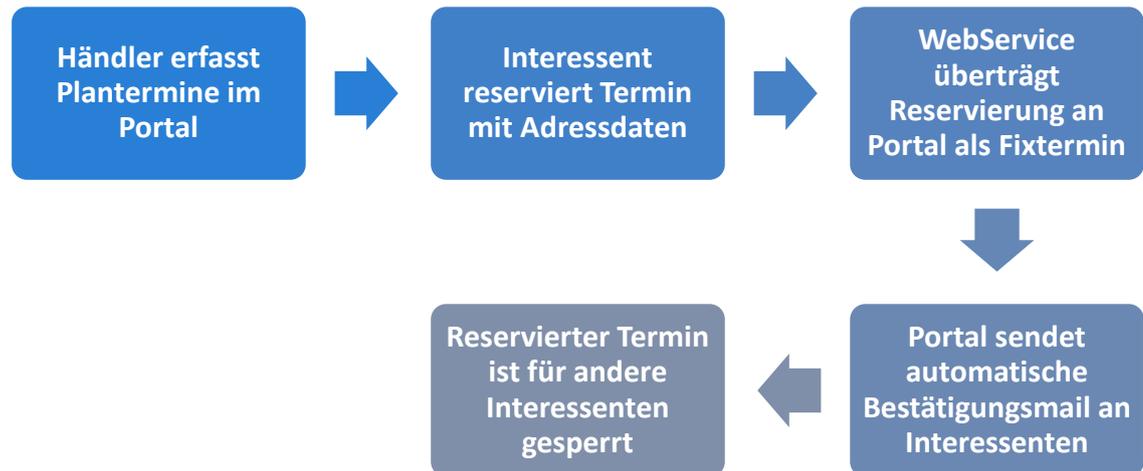
Sie können den Text mit dem integrierten Editor formatieren.

Müssen die AGBs bestätigt werden?: Aktivieren Sie die Einstellung, wenn der Interessent die AGB akzeptieren muss, damit er einen Termin online vereinbaren kann.

Speichern: Speichern Sie die Einstellungen, bevor Sie den Programmbereich verlassen.

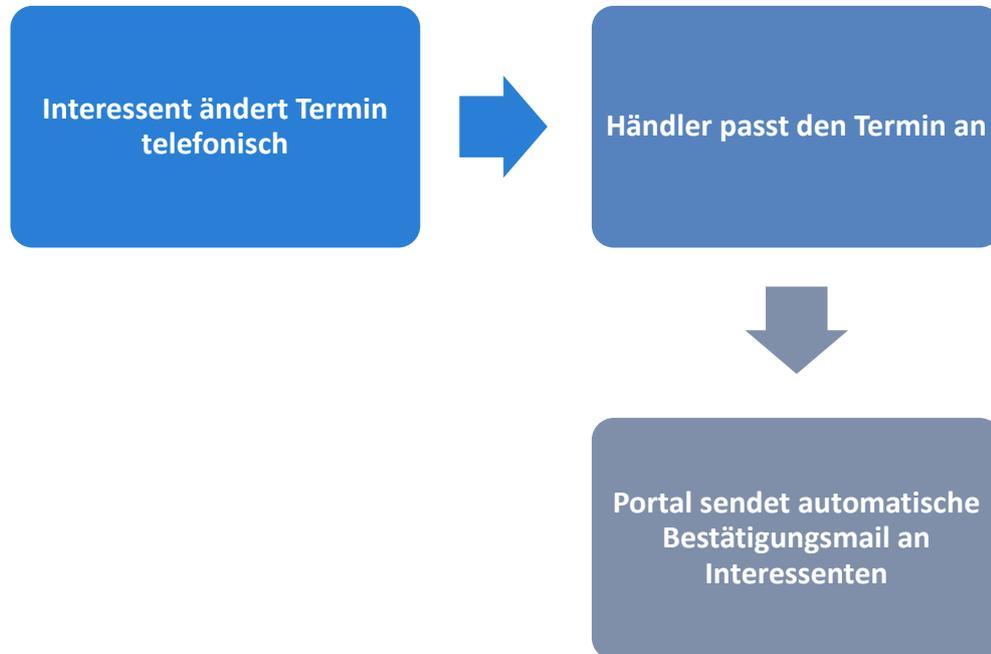
1.2 Terminabstimmung (Ablauf)

Termin vereinbaren



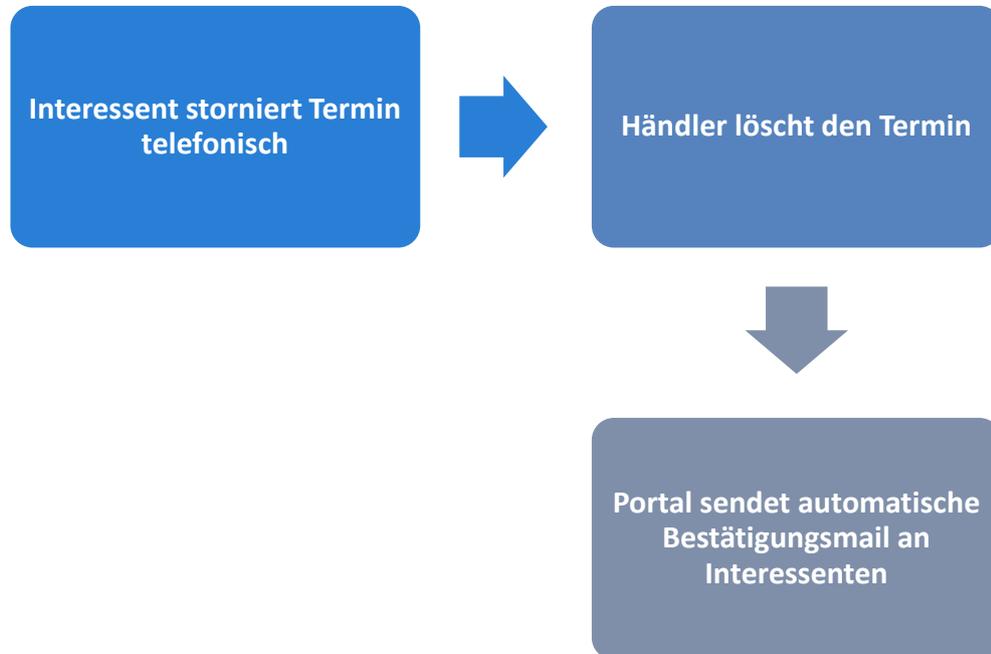
- Sie legen in SHD ECORO Portal auf Basis des Aktivitätstyps für Ihre Plantermine an.
- Teilnehmer des Plantermins ist entweder ein konkreter Mitarbeiter, der seine eigenen Plantermine erfasst, oder ein Sachbearbeiter, der für andere Mitarbeiter Termine koordiniert und erst später im Fixtermin den Mitarbeiter einfügt, der den Termin tatsächlich wahrnehmen soll.
- Die Plantermine für die Online-Terminvereinbarung werden per Webservice auf die Webseite übertragen und dort im Kalenderbaustein als Terminvorschläge angezeigt.
- Jeder Besucher der Webseite (Interessent) kann in der Online-Terminverwaltung einen Terminvorschlag wählen, seine Adresdaten und ggf. eine Bemerkung in einem E-Mail-Formular dazu eingeben und an den Händler schicken. Nachname und E-Mail-Adresse sind Pflichtfelder (unveränderlich).
- Der im Portal angelegte Plantermin wird in einen Fixtermin umgewandelt. In der Beschreibung des Fixtermins sind Name, E-Mail-Adresse und Text eingefügt.
- Der Interessent erhält eine Bestätigungsmail für den gewählten Termin an die eingetragene E-Mail-Adresse. Die E-Mail an den Interessenten wird als Verknüpfung dem Fixtermin hinzugefügt.
- Fixtermine sind reserviert und dadurch für andere Besucher der Webseite nicht mehr verfügbar bzw. gesperrt.

Termin ändern



- Der Interessent kann, solange er sich noch auf der Formularseite für die Terminvereinbarung befindet, den schon abgeschickten Termin ändern. Sobald er die Seite verlassen hat, kann er das nur noch im direkten Kontakt zum Händler tun.
 - Eine nachträgliche Online-Änderung ist über die Webseite zurzeit nicht möglich. Geplant ist ein Ausbau, bei dem in der Bestätigungsmail des Händlers ein Link mit geschickt wird, über den der Interessent den Termin auch später noch ändern kann.
 - Um den Termin zu ändern, passen Sie ihn im Portal an.
 - Das Portal sendet eine automatische Bestätigung an den Interessenten, dass der Termin geändert wurde.
-

Termin stornieren



- Der Interessent kann, solange er sich noch auf der Formularseite für die Terminvereinbarung befindet, den schon abgeschickten Termin stornieren. Sobald er die Seite verlassen hat, kann er das nur noch im direkten Kontakt zum Händler tun.
 - Eine nachträgliche Online-Stornierung ist über die Webseite zurzeit nicht möglich. Geplant ist ein Ausbau, bei dem in der Bestätigungsmail des Händlers ein Link mit geschickt wird, über den der Interessent den Termin auch später noch stornieren kann.
 - Um den Termin zu stornieren, löschen Sie ihn im Portal.
 - Das Portal sendet eine automatische Bestätigung an den Interessenten, dass der Termin storniert wurde.
-