

cleverQ

einrichten und betreuen

Für Zielgruppe: Mandanten-Admin und Standort-Admin

Impressum

cleverQ einrichten und betreuen
Für Zielgruppe

Stand: 12.05.2026

B.I.C. GmbH
Business Intelligent Cloud
Am Farmböddel 7a
24623 Großenaspe

Tel: +49 (0)4327 25398 30
E-Mail: info@cleverQ.de

Geschäftsführer: Dirk Ostermann
Registergericht: Kiel
Register-Nr.: 17360 KI
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE 275107014

© **Copyright 2026: B.I.C. GmbH**

Die aufgeführten Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Herausgebers unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Alle Rechte vorbehalten.

B.I.C. GmbH bemüht sich, in diesem Dokument richtige und vollständige Informationen zur Verfügung zu stellen. B.I.C. GmbH übernimmt jedoch keine Haftung oder Garantie für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen. B.I.C. GmbH haftet nicht für direkte oder indirekte Schäden, einschließlich entgangenen Gewinns, die auf Grund von oder in Verbindung mit Informationen entstehen, die in diesem Dokument bereitgehalten werden oder möglicherweise fehlen.

Inhalt

1.	Willkommen in der Verwaltungsoberfläche	8
2.	Wegweiser für die Konfiguration	18
2.1	Wegweiser – Standort erstmalig einrichten (Gesamtprozess)	20
2.2	Wegweiser – Benutzer und Benutzerrechte	22
2.3	Wegweiser – Öffnungszeiten und weitere Zeitvorgaben	24
2.4	Wegweiser – Dienste, Anliegen, Gruppen	27
2.5	Wegweiser – Ticketfunktionen	30
2.6	Wegweiser – Terminfunktionen	34
2.7	Wegweiser – Einstellungen für die CleverQ-App	37
2.8	Wegweiser – Individuelles Design	38
2.9	Wegweiser – Individuelle Infodokumente und Infolinks	41
2.10	Wegweiser – Fremd- und mehrsprachige Konfigurationen	43
2.11	Wegweiser – Arbeitsplätze	46
2.12	Wegweiser – Umfragen	48
2.13	Wegweiser – Wartelisten	50
2.14	Wegweiser – Dashboard, Reports, Statistiken	54
3.	Generelle Standorteinstellungen und Informationen	56
3.1	Standortübersicht anzeigen (Dashboard)	57
3.2	Reports anzeigen	62
3.3	Standort auswählen	64
3.4	Standort allgemeine Einstellungen	65
3.5	Web-Terminseite gestalten	67
3.6	Web-Terminseite aufrufen	90
3.7	Farbeinstellungen	93

3.8	Wartezimmerseite einrichten	96
3.9	E-Mails gestalten	98
3.10	Drittanbieter-Token angeben	101
4.	Öffnungszeiten und Terminbereitstellung	103
4.1	Öffnungszeiten festlegen	104
4.2	Terminvorlagen anlegen und bearbeiten	106
4.3	Terminvorlagen Übersicht	111
4.4	Wochenpläne erstellen	112
4.5	Termin-Slots einsehen und entfernen	116
4.6	Ausnahmetag anlegen	119
4.7	Übersicht der Ausnahmetage	121
4.8	Ausnahmetag bearbeiten	122
4.9	Feiertage	124
5.	Dienste	125
5.1	Diensteübersicht anzeigen	127
5.2	Dienst allgemeine Einstellungen	129
5.3	Ticketvergabe für einen Dienst konfigurieren	136
5.4	Terminvergabe für einen Dienst konfigurieren	142
5.5	cleverQ-App für einen Dienst konfigurieren	150
5.6	Dateien und Bilder für einen Dienst hochladen	154
5.7	Servicezeiten für einen Dienst festlegen	159
5.8	Folgetermine konfigurieren	161
5.9	Ticketprioritäten auswählen	163
5.10	Einstellungen für Ticketprioritäten festlegen	164
5.11	Touchscreen-Einstellungen	165
5.12	Einstellungen für Warteliste festlegen	167

6.	Anliegen	169
6.1	Anliegen anlegen	171
6.2	Anliegenübersicht anzeigen	173
6.3	Anliegen allgemeine Einstellungen	175
6.4	Anliegen Diensten zuordnen	182
6.5	Einem Anliegen Infodokumente zuordnen	184
7.	Arbeitsplätze	186
7.1	Arbeitsplatz anlegen	188
7.2	Übersicht der Arbeitsplätze anzeigen	189
7.3	Einzelnen Arbeitsplatz testen	191
7.4	Arbeitsplatz allgemeine Einstellungen	192
7.5	Arbeitsplatz Dienste zuordnen	194
7.6	Arbeitsplatz generelle Rechte zuordnen	197
7.7	Arbeitsplatz dienstabhängige Rechte zuordnen	208
7.8	Arbeitsplatz dienstabhängige E-Mails aktivieren	211
7.9	Arbeitsplatz Anzeigeoptionen festlegen	212
7.10	Arbeitsplatz Benutzer zuordnen	219
7.11	Arbeitsplatz zusätzliche Einstellungen	220
7.12	Arbeitsplatz Anzeigen Einstellungen (2)	222
7.13	Arbeitsplatz aufrufen	224
8.	Benutzer	226
8.1	Benutzer anlegen	227
8.2	Übersicht der Benutzer anzeigen	230
8.3	Benutzer allgemeine Einstellungen	231
8.4	Benutzer Standorte zuordnen	237
8.5	Eigenes Benutzerprofil bearbeiten	238

8.6	Login-Aktivitäten anzeigen	240
9.	Gruppen	241
9.1	Dienstgruppen	242
	Übersicht der Dienstgruppen anzeigen	243
	Dienstgruppe allgemeine Einstellungen	245
	Dienstgruppe Dienste zuordnen	249
9.2	Anliegensgruppen	250
	Übersicht der Anliegensgruppen anzeigen	251
	Anliegensgruppe allgemeine Einstellungen	253
	Anliegensgruppen Anliegen zuordnen	257
9.3	Verwaltungsgruppen	258
	Verwaltungsgruppe anlegen	259
	Übersicht der Verwaltungsgruppen	260
	Verwaltungsgruppen allgemein	262
	Verwaltungsgruppen Dienste hinzufügen	263
10.	Hardware	264
10.1	Anzeigen	265
	Übersicht der Anzeigen anzeigen	266
	Anzeige allgemeine Einstellungen	268
	Anzeige anzeigen	271
11.	Erweiterte Einstellungen	273
11.1	Umfragen	275
	Umfrage anlegen	276
	Umfrageübersicht anzeigen	277
	Umfrage allgemeine Einstellungen	278
11.2	Ticketprioritäten	281
	Ticketpriorität anlegen	282
	Ticketprioritäten anzeigen und bearbeiten	283
	Ticketpriorität allgemeine Einstellungen	284
11.3	Türzugangscodes	285
	Türzugangscodes anlegen	286
	Übersicht der Türzugangscodes anzeigen	288
	Türzugangscodes allgemeine Einstellungen	289

11.4	Wiedergabelisten	291
	Wiedergabeliste anlegen	292
	Übersicht der Wiedergabelisten anzeigen	293
	Wiedergabeliste allgemeine Einstellungen	294
	Einer Wiedergabeliste Folien zuweisen	296
11.5	Mandanten-Wiedergabelisten	298
	Mandanten-Wiedergabeliste anlegen	299
	Übersicht der Mandanten-Wiedergabelisten anzeigen	300
	Mandanten-Wiedergabeliste allgemeine Einstellungen	301
	Mandanten-Wiedergabelisten Anzeigen Einstellungen	303
	Einer Mandanten-Wiedergabeliste Folien zuweisen	304
11.6	Folien	306
	Folie anlegen	307
	Übersicht der Folien anzeigen	308
	Folie allgemeine Einstellungen	309
11.7	Mandanten-Folien	311
	Mandanten-Folie anlegen	312
	Übersicht der Mandanten-Folien anzeigen	313
	Mandanten-Folie allgemeine Einstellungen	314
12.	Weitere Hilfen und Support	316
13.	Glossar	319

1 Willkommen in der Verwaltungsoberfläche


Willkommen in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ.

Die Verwaltungsoberfläche ist eine Web-Anwendung. Um auf die Verwaltungsoberfläche zuzugreifen, müssen Sie daher keine spezielle Software auf Ihrem Computer installieren. Ein beliebiger Computer mit einem aktuellen Webbrowser und Internetzugang reicht aus.

Anmeldung

Die erforderliche Anmeldeadresse (Login-URL) sowie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort erhalten Sie von Ihrem System-Administrator.

- 1 Geben Sie in die Adresszeile Ihres Webbrowsers Ihre Anmeldeadresse ein.
→ Es erscheint die Anmeldeseite von cleverQ.



Tipp: Erstellen Sie in Ihrem Webbrowser ein Lesezeichen (Bookmark, Favoriten) auf diese Seite, um zukünftig die Anmeldeadresse nicht mehr von Hand eingeben zu müssen.

- 2 Geben Sie auf der Anmeldeseite Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein.

*Tipp: Wenn Sie die einzige Person sind, die den Computer nutzt, aktivieren Sie zusätzlich die Option **Anmeldung speichern**. Sie müssen dann zukünftig nicht mehr bei jedem Aufruf Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort neu eingeben. Wichtig: Falls auch andere Personen denselben Computer nutzen, beachten Sie, dass bei gespeicherten Anmeldedaten sich diese Personen möglicherweise unter Ihrem Namen und mit Ihren Benutzerrechten in cleverQ anmelden können. Verwenden Sie in diesem Fall die Option **Anmeldung speichern nicht!***

Anmerkung: Beachten Sie außerdem, dass die Anmeldedaten auf dem Computer in Cookies gespeichert werden. Falls Ihr Webbrowser so eingestellt ist, dass er generell keine Cookies speichert, falls Sie die Seite in einem „Inkognito-“ oder „Private-“ Fenster öffnen, oder falls Sie nach dem Beenden von cleverQ den Browserverlauf und damit die Cookies löschen, funktioniert das Speichern der Anmeldung nicht.

→ Es erscheint die Benutzeroberfläche von cleverQ. Welche Seite sich dabei genau öffnet, hängt ab von Ihren individuellen Benutzerrechten in cleverQ.

Funktionsumfang abhängig von Ihren Benutzerrechten

Um Ihnen nur die Funktionen anzuzeigen, die Sie für die von Ihnen zu übernehmenden Aufgaben tatsächlich benötigen, arbeitet cleverQ mit einem mehrstufigen Rollenmodell. Dies bedeutet: Abhängig von Ihrer eigenen Benutzerrolle sehen Sie in cleverQ möglicherweise nicht alle prinzipiell zur Verfügung stehenden Einstellungen und Funktionen, oder Sie können möglicherweise nicht alle prinzipiell zur Verfügung stehenden Funktionen ausführen.

Diese Version der Dokumentation beschreibt ebenfalls nur die Ihnen entsprechend Ihrer Benutzerrolle zugänglichen Funktionen. Die Dokumentation erwähnt oder verweist jedoch möglicherweise auf einige Funktionen, die Ihnen nicht zugänglich sind.

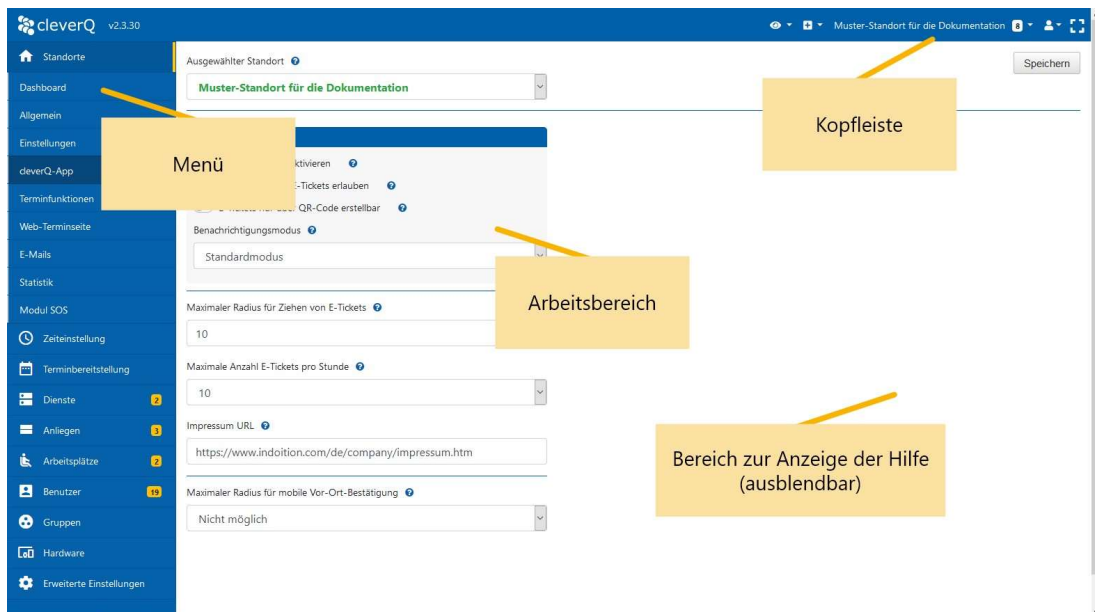
Sollten Sie über den Ihnen zur Verfügung stehenden Umfang hinausgehende Einstellungen oder Funktionen benötigen, wenden Sie sich bitte an den für Sie zuständigen System-Administrator.

Optionale Module und Funktionen

cleverQ verfügt außerdem über diverse optionale Module. Sollten Sie auf eine der genannten Funktionen nicht zugreifen können, diese aber benötigen, setzen Sie sich bitte mit Ihrem cleverQ-Vertriebspartner in Verbindung.

Elemente der Verwaltungsoberfläche

Die Verwaltungsoberfläche enthält links neben dem Arbeitsbereich ein seitlich angeordnetes Menü sowie eine Kopfleiste mit weiteren Auswahlpunkten.



Tip: Über das Symbol „Expandieren“ in der Kopfleiste können Sie bei Bedarf das linke Menü verkleinern und dadurch den Arbeitsbereich entsprechend vergrößern.

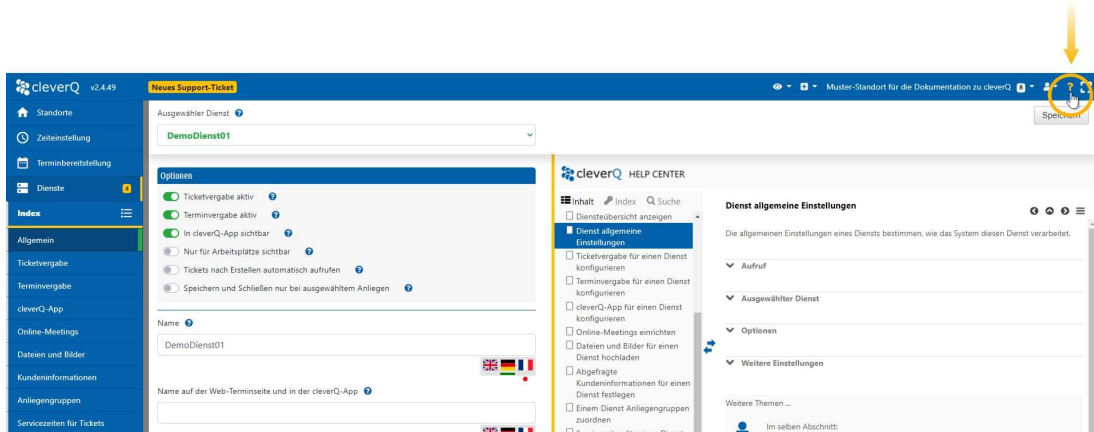


Hilfe erhalten

Die Verwaltungsoberfläche verfügt über eine kontextabhängige Hilfe-Funktion.

Hilfe zu einer Programmseite anzeigen

Um zu einer bestimmten Programmseite die zugehörige Hilfeseite anzuzeigen, klicken Sie rechts oben in der Kopfleiste auf das Fragezeichen.

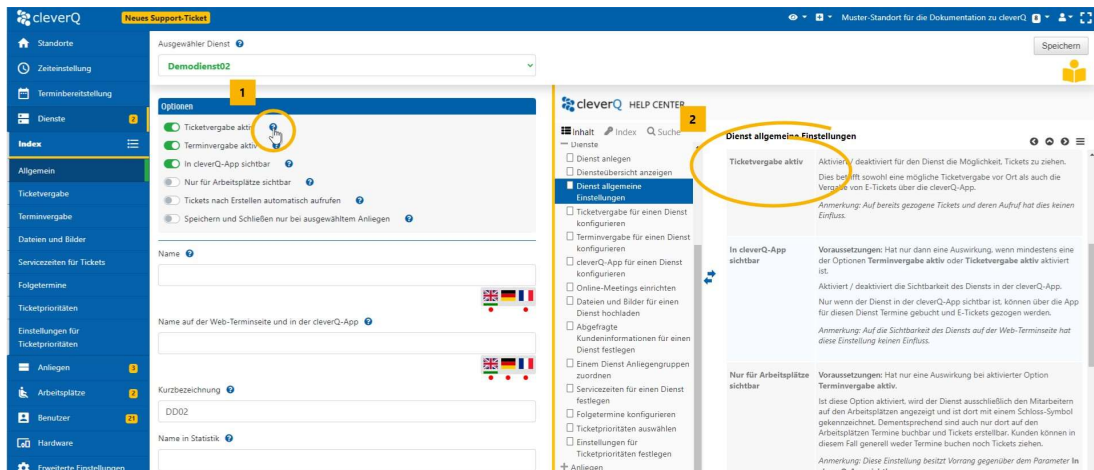


→ Es erscheint die Seite der Hilfe, die die auf der Seite durchzuführenden Schritte und Parameter beschreibt.

Tip: Bei Bedarf gelangen Sie von hier aus auch zu weiteren Themen der Hilfe. Nutzen Sie dafür die im Text enthaltenen Links sowie das Inhaltsverzeichnis, den Index und die Suchfunktion.

Hilfe zu einem bestimmten Parameter anzeigen

Unmittelbar neben den meisten Parametern finden Sie eine kleine Schaltfläche mit einem Fragezeichen. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, springt die Hilfe automatisch unmittelbar zur Beschreibung genau dieses Parameters (falls die Hilfe noch nicht geöffnet ist, öffnet sich dabei die Hilfe außerdem automatisch).



Inhaltsverzeichnis, Index und Suche der Hilfe ein- und ausblenden

Durch Anklicken der Pfeile am linken Rand der Hilfe können Sie die Palette mit dem Inhaltsverzeichnis der Hilfe ein- und ausblenden.



Außerdem finden Sie hier auch ein Stichwortverzeichnis (Index) und können in der Hilfe suchen.



Hilfe in neuem Browserfenster öffnen

Um bequem auch längere Abschnitte in der Hilfe lesen zu können, finden Sie am Ende jedes Themas Links, über die Sie die Hilfe in einem neuen Browser-Fenster öffnen oder als druckbare PDF-Datei anzeigen können.



Gesamte Hilfe wieder ausblenden

Um die gesamte Hilfe wieder auszublenden, und dadurch wieder mehr Platz und Übersicht in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ zu gewinnen, klicken Sie in der Kopfleiste ein zweites Mal auf das Fragezeichen.



Support

Falls Sie eine benötigte Information nicht in der Hilfe finden oder spezielle Anforderungen oder Fragen haben, können Sie direkt aus der Benutzeroberfläche heraus bequem den Support kontaktieren. Klicken Sie hierzu in der Kopfleiste auf die Schaltfläche **Neues Support-Ticket**.



Eigenes Benutzerprofil bearbeiten

Ihre wichtigsten persönlichen Systemeinstellungen können Sie jederzeit selbst ändern. Dazu gehört insbesondere die Sprache, in der Ihnen die Benutzeroberfläche von cleverQ angezeigt wird.

- 1 Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Benutzer“.
- 2 Wählen Sie im erscheinenden Menü **Profil bearbeiten**.



Standort auswählen

Wenn Ihre Organisation mehrere Standorte betreibt und Sie über die erforderlichen Benutzerrechte verfügen, können und müssen Sie in der Verwaltungsoberfläche auswählen, welchen Standort Sie gerade konfigurieren.

Den aktuell konfigurierten Standort sehen Sie in der Kopfleiste.



Um bei Bedarf den Standort zu wechseln:

> Klicken Sie in der Kopfleiste auf den Standortnamen, und wählen Sie dann aus dem erscheinenden Menü den zu konfigurierenden Standort.

Neue Objekte anlegen

Um unmittelbar neue Objekte anlegen zu können, finden Sie in der Kopfleiste das Symbol „Plus“.



*Anmerkung: Alternativ können Sie die meisten Objekte auch über eine Schaltfläche auf den jeweiligen Übersichtsseiten anlegen. Beispiel: Einen neuen Dienst können Sie entweder über das Symbol „Plus“ in der Kopfleiste anlegen oder unter dem Menüpunkt **Dienste** > **Index** über die Schaltfläche **Neuer Dienst**.*

Vorschau-Funktionen verwenden

Bei der Konfiguration von cleverQ legen Sie Einstellungen für diverse Seiten fest, wie für die Arbeitsplätze, Anzeigen, Touchscreens und die Web-Terminseite.

Sie können sich jederzeit eine Vorschau der betreffenden Seiten ansehen. Klicken Sie dazu in der Kopfleiste der Verwaltungsoberfläche auf das Symbol „Auge“, und wählen Sie dann aus dem erscheinenden Menü die gewünschte Seite.



Praxistipp: Wenn Sie im Menü mit der rechten Maustaste auf den jeweiligen Eintrag klicken, können Sie die Vorschau auf einer neuen Registerkarte oder in einem neuen Browser-Fenster öffnen, ohne die Verwaltungsoberfläche dabei zu verlassen. Beachten Sie in diesem Fall jedoch, dass Sie nach einer Änderung der Konfiguration die Vorschau neu laden müssen, damit die neue Version der betreffenden Seite korrekt angezeigt werden kann. Verwenden Sie hierzu die Funktion **Seite neu laden** oder **Aktualisieren** Ihres Browsers.

Praxistipp: An einigen Stellen und in einigen Situationen kann es auch erforderlich oder hilfreich sein, die Vorschau in einem Browser oder Browser-Fenster anzuzeigen, in dem Sie nicht mit Ihren aktuellen Benutzerrechten angemeldet sind. Beispiel: Sie möchten einen Arbeitsplatz aus Sicht eines bestimmten Benutzers testen.

Hierzu haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Seite in einem anderen Browser öffnen:
Klicken Sie im Menü mit der rechten Maustaste auf den betreffenden Eintrag, und wählen Sie dann anhängig vom Browser **Link kopieren** oder **Adresse des Links kopieren**. Öffnen Sie einen Browser eines anderen Herstellers und fügen Sie in die Adresszeile dieses Browsers den Link aus der Zwischenablage ein.
- Seite in einem „Inkognito-“ oder „Private-“ Fenster öffnen:
Klicken Sie im Menü mit der rechten Maustaste auf den betreffenden Eintrag, und wählen Sie dann **Link in Inkognito-Fenster öffnen** oder **Link in InPrivate-Fenster öffnen**.

Texte mehrsprachig erfassen

Wenn Sie Ihren Kunden die Möglichkeit geben möchten, die Sprache umzuschalten (optional), müssen Sie in der Konfiguration bestimmte Texte mehrsprachig erfassen, wie beispielsweise die Namen von Diensten und Anliegen.

Hierzu gibt es in der Verwaltungsoberfläche entsprechend mehrsprachige Eingabefelder. Sie erkennen diese Felder an den Flaggen-Symbolen unterhalb des jeweiligen Felds.



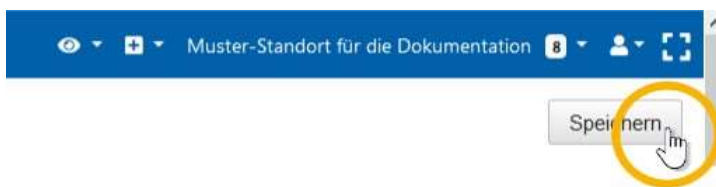
Durch Anklicken der jeweiligen Flagge wählen Sie die im Feld aktuell erfasste Sprache. Unterhalb der Flagge kennzeichnet ein **grüner Balken**, dass diese Sprache aktuell angezeigt und bearbeitet wird.

Sprachen, zu denen noch kein Text erfasst wurde, erkennen Sie an einem **roten Punkt** unterhalb der entsprechenden Flagge.

Eingaben speichern

Wenn Sie Änderungen an der Konfiguration vornehmen, werden diese Änderungen an einigen Stellen sofort automatisch gespeichert und aktiv.

Die meisten Einstellungen müssen Sie jedoch explizit speichern, damit cleverQ diese dauerhaft übernimmt. Hierzu finden Sie auf den meisten Seiten rechts oben eine Schaltfläche **Speichern**.



Wichtig: Vergessen Sie nicht, auf diese Schaltfläche zu klicken (sofern vorhanden). Andernfalls werden Ihre Änderungen nicht übernommen und gehen verloren.

Wichtig: An einigen Stellen kann das Speichern auch Auswirkungen innerhalb der Seite haben. Beispielsweise kann es sein, dass bestimmte Optionen erst dann erscheinen, wenn eine andere Option ausgewählt und danach gespeichert wurde.

2 Wegweiser für die Konfiguration

cleverQ bietet Ihnen eine Fülle an Parametern und Konfigurationsmöglichkeiten.

Wenn Sie cleverQ oder eine bestimmte Funktionalität von cleverQ zum ersten Mal konfigurieren, wissen Sie wahrscheinlich noch nicht, an welchen Stellen Sie die betreffenden Einstellungen finden und bei welchen Parametern Sie ansetzen müssen. Hierbei helfen Ihnen die Wegweiser in diesem Abschnitt.

- Die Wegweiser bieten eine **Sammlung der für eine bestimmte Aufgabengruppe relevanten Parameter** – auch wenn sich diese Parameter in der Verwaltungsoberfläche an unterschiedlichen Stellen unter verschiedenen Menüpunkten befinden. (Beispiel: Manche Einstellungen zu Tickets hängen ab vom Standort, andere Einstellungen wiederum von Diensten oder beziehen sich ausschließlich auf die cleverQ-App. In der Verwaltungsoberfläche befinden sich diese Einstellungen daher unter verschiedenen Menüpunkten. Der Wegweiser zum Thema „Ticketfunktionen“ bietet Ihnen einen Überblick über alle diese Stellen und Parameter, damit Sie bei der Konfiguration zielgerichtet vorgehen können und nichts wichtiges übersehen.)
- Sofern relevant, zeigen Ihnen die Wegweiser außerdem, in welcher **Reihenfolge** Sie bei der jeweiligen Konfiguration am besten vorgehen.

Um die Wegweiser übersichtlich zu halten, sind sie bewusst möglichst knapp gefasst. Details zu den einzelnen in den Wegweisern genannten Parametern erhalten Sie über die kontext-sensitive Online-Hilfe, wenn Sie in der Verwaltungsoberfläche neben dem betreffenden Parameter auf das Symbol „Fragezeichen“ klicken.

Tipp: Öffnen Sie den jeweiligen Wegweiser am besten in einem neuen Browser-Fenster oder auf einer neuen Registerkarte Ihres Browsers. Sie können ihn dann dauerhaft geöffnet lassen und parallel zur kontextsensitiven Hilfe nutzen.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Wegweiser – Standort erstmalig einrichten \(Gesamtprozess\)](#)
- [Wegweiser – Benutzer und Benutzerrechte](#)
- [Wegweiser – Öffnungszeiten und weitere Zeitvorgaben](#)
- [Wegweiser – Dienste, Anliegen, Gruppen](#)
- [Wegweiser – Ticketfunktionen](#)
- [Wegweiser – Terminfunktionen](#)
- [Wegweiser – Einstellungen für die CleverQ-App](#)
- [Wegweiser – Individuelles Design](#)

- [Wegweiser – Individuelle Infodokumente und Infolinks](#)
- [Wegweiser – Fremd- und mehrsprachige Konfigurationen](#)
- [Wegweiser – Arbeitsplätze](#)
- [Wegweiser – Umfragen](#)
- [Wegweiser – Wartelisten](#)
- [Wegweiser – Dashboard, Reports, Statistiken](#)

2.1 Wegweiser – Standort erstmalig einrichten (Gesamtprozess)

Generell sind Sie bei der Konfiguration von cleverQ nicht an eine bestimmte Reihenfolge gebunden.

Da einige Dinge jedoch erst dann ausgewählt werden können, wenn bestimmte andere Dinge bereits angelegt sind, empfehlen wir grob folgende Abfolge. Sie brauchen dann bei der Konfiguration nicht mehrfach an dieselben Stellen zurückzukehren.

Anmerkung: Im Wesentlichen entsprechen diese Schritte der Reihenfolge der Hauptmenüpunkte in der Verwaltungsoberfläche von oben nach unten.

Empfohlene Reihenfolge:

- 1 Planen Sie, welche Dienste Sie anbieten werden und (optional) welche Anliegen. Falls die Anzahl der Dienste oder Anliegen sehr groß ist, überlegen Sie, ob Sie diese zu Dienstgruppen und Anliegengruppen zusammenfassen möchten (siehe [Wegweiser – Dienste, Anliegen, Gruppen](#)).
- 2 Erstellen Sie, sofern noch nicht geschehen, den Standort (nur durch Benutzer bestimmter Rollen erstellbar).
- 3 Konfigurieren Sie die wesentlichen Standorteinstellungen unter **Standorte > Allgemein** und unter **Standorte > Einstellungen**.

*Anmerkung: Unter dem Menüpunkt **Standorte** befinden sich auch noch Menüpunkte zur Konfiguration der Web-Terminseite, der cleverQ-App sowie von E-Mails. Warten Sie damit jedoch noch, bis einige weitere Dinge konfiguriert sind. Erst dann können Sie die Auswirkungen Ihrer Einstellungen bezüglich der Web-Terminseite, der cleverQ-App und der E-Mails auch testen und damit überprüfen, ob die Einstellungen zum gewünschten Ergebnis führen.*

- 4 Legen Sie die geplanten Dienste an (nur durch Benutzer bestimmter Rollen anlegbar) und konfigurieren Sie diese unter dem Menüpunkt **Dienste**. Dies ist die Voraussetzung dafür, dass Sie später Anliegen Dienste zuordnen können. Außerdem benötigen Sie die Dienste später, um die Terminbereitstellung konfigurieren zu können.
- 5 Legen Sie die geplanten Anliegen an (nur durch Benutzer bestimmter Rollen anlegbar) und konfigurieren Sie diese unter dem Menüpunkt **Anliegen**.
- 6 Definieren Sie unter dem Menüpunkt **Zeiteinstellung** die Öffnungszeiten des Standorts.
- 7 Erstellen Sie unter **Terminbereitstellung > Terminvorlagen** eine oder mehrere Terminvorlagen.
- 8 Erstellen Sie unter **Terminbereitstellung > Wochenpläne** eine Wochenplanung und stellen Sie Termine bereit (siehe [Wochenpläne erstellen](#)).

- 9 Jetzt, nachdem Dienste und Anliegen konfiguriert und für Testzwecke erste Termine bereitgestellt sind, können Sie sinnvollerweise unter dem Menüpunkt **Standorte** die Web-Terminseite, die cleverQ-App sowie die E-Mails konfigurieren (Menüpunkte **Standorte > Web-Terminseite**, **Standorte > cleverQ-App** und **Standorte > E-Mails**).
- 10 Erstellen Sie unter dem Menüpunkt **Benutzer** Benutzerkonten für die Personen, die innerhalb Ihrer Organisation mit cleverQ arbeiten werden.
- 11 Legen Sie die erforderlichen Arbeitsplätze an (nur durch Benutzer bestimmter Rollen anlegbar) und konfigurieren Sie diese Arbeitsplätze unter dem Menüpunkt **Arbeitsplätze**. Dabei ordnen Sie unter **Arbeitsplätze > Benutzer** den Arbeitsplätzen auch die zuvor angelegten Benutzer zu. Unter **Arbeitsplätze > Dienste** ordnen Sie den Arbeitsplätzen die zuvor angelegten Dienste zu.
- 12 Sofern dies noch nicht durch den Support oder von Ihrem cleverQ-Vertriebspartner bereits vorgenommen wurde, konfigurieren Sie unter dem Menüpunkt **Hardware** die eingesetzten Hardware-Komponenten.
- 13 Nehmen Sie das System in Betrieb, testen Sie es, und nehmen Sie erforderlichenfalls weitere Anpassungen vor. Wenn das System ordnungsgemäß arbeitet, ergänzen Sie bei Bedarf erforderlichenfalls weitere Funktionen, wie Alarmer und die dazu notwendigen Arbeitsplatzgruppen (nur durch Benutzer bestimmter Rollen konfigurierbar) oder Umfragen (nur durch Benutzer bestimmter Rollen konfigurierbar).

2.2 Wegweiser – Benutzer und Benutzerrechte

Ein Benutzer im Sinne von cleverQ ist eine individuelle Person, die cleverQ einrichtet, konfiguriert oder auf einem Arbeitsplatz verwendet. Ein Benutzer ist nicht zu verwechseln mit einem Kunden. Kunden sind die tatsächlichen Endnutzer von cleverQ. Benutzer betreiben cleverQ für ihre Kunden.

Während es für Kunden keine spezielle Anmeldung mit einer daran angeschlossenen Rechteverwaltung gibt, besitzt jeder Benutzer einen persönlichen Benutzernamen plus Passwort.

Rechte entsprechend der Rolle

Unter **Benutzer > Allgemein** ist im Parameter **Rolle** jedem Benutzer eine bestimmte Benutzerrolle zugewiesen. Diese Rolle bestimmt im Wesentlichen, welche Dinge der Benutzer in der *Verwaltungsoberfläche* von cleverQ sehen und konfigurieren kann, oder ob der Benutzer gar nicht erst auf die Verwaltungsoberfläche von cleverQ gelangt, sondern ausschließlich unmittelbar auf einen oder mehrere Arbeitsplätze.

Rechte auf einzelnen Arbeitsplätzen

Viele der Dinge, die ein bestimmter Benutzer in cleverQ zur Laufzeit sehen und ausführen kann, hängen nicht ab von der Rolle des Benutzers, sondern von den Rechten der einzelnen Arbeitsplätze, auf die der Benutzer zugreifen kann. Diese an die Arbeitsplätze gebundenen Rechte werden insbesondere konfiguriert unter:

- **Arbeitsplätze > Generelle Rechte**
- **Arbeitsplätze > Dienstabhängige Rechte**
- **Arbeitsplätze > Zusätzliche Einstellungen**

Siehe hierzu auch [Wegweiser – Arbeitsplätze](#).

Jedem Arbeitsplatz sind unter **Arbeitsplätze > Benutzer** die Benutzer zugeordnet, die den Arbeitsplatz verwenden dürfen.

Weitere Stellen mit Rechtevergaben

- Einige Benutzerrechte sind unter **Benutzer > Allgemein** direkt mit dem jeweiligen Benutzerkonto verknüpft:
 - **Erhält E-Mails zur Terminbestätigung**
 - **Darf benutzerspezifische Statistiken ansehen**
 - **Darf Termine aller Standorte sehen**

- Benutzer, denen die Benutzerrolle *Standort-Admin* zugewiesen ist, können standardmäßig nur auf einen oder mehrere ihnen fest zugeordnete Standorte zugreifen. Unter **Benutzer > Standorte** können solchen Benutzern jedoch zusätzliche Standorte zugeordnet werden, die die Benutzer dann ebenfalls konfigurieren dürfen. Benutzer, denen die Benutzerrolle *Mandanten-Admin* oder *Super-Admin* zugewiesen ist, können immer auf *alle* Standorte einer Organisation zugreifen.
- Ob ein bestimmter Benutzer im Falle eines Alarms benachrichtigt wird, hängt davon ab, ob der Benutzer aktuell einen Arbeitsplatz nutzt, der derselben Alarmgruppe zugeordnet ist wie der Arbeitsplatz, auf dem der Alarm ausgelöst wurde.
- Ob ein bestimmter Benutzer in der Statistik erscheint, bestimmt der Parameter **Erscheint in der Statistik** unter **Benutzer > Allgemein**.

2.3 Wegweiser – Öffnungszeiten und weitere Zeitvorgaben

Für die Vergabe von Terminen, das Verfügbarmachen von Tickets und die Berechnung zu erwartender Wartezeiten spielen die Öffnungszeiten des Standorts, davon eventuell abweichende Öffnungszeiten einzelner Dienste, Feiertage, Sondertage und diverse weitere Einstellungen eine entscheidende Rolle.

Folgende Stellen in der Konfiguration betreffen die Zeiteinstellungen:

Standortöffnungszeiten

Unter **Zeiteinstellung > Öffnungszeiten** erfassen Sie für jeden Wochentag die regulären Öffnungszeiten eines Standorts.

Feiertage und Ausnahmetage

Feiertage sind systemseitig vorgegeben. Unter **Terminbereitstellung > Feiertage** erhalten Sie eine Übersicht über diese Feiertage.

Welche Feiertage an einem bestimmten Standort gelten, ermittelt cleverQ automatisch aus den unter **Standorte > Allgemein** eingegebenen Adressdaten des Standorts.

Sollte es davon Abweichungen geben – z. B. weil ein Standort trotz eines Feiertags geöffnet ist, weil an einem bestimmten Sonntag geöffnet ist oder weil an einem bestimmten Werktag ausnahmsweise geschlossen ist – können Sie hierfür sogenannte Ausnahmetage definieren (Menüpunkt **Terminbereitstellung > Ausnahmetage**; sollte noch kein Ausnahmetag definiert und dieser Menüpunkt daher nicht anwählbar sein, siehe Hinweise unter [Übersicht der Ausnahmetage](#)).

Besondere Servicezeiten für bestimmte Dienste

Unter **Dienste > Servicezeiten für Tickets** können Sie bei Bedarf für jeden Dienst einzeln festlegen, zu welchen Zeiten Sie diesen Dienst Ihren Kunden anbieten. Abweichend von den allgemeinen Öffnungszeiten des Standorts können Kunden dann für den betreffenden Dienst nur innerhalb der hier vorgegebenen Zeiträume Tickets und E-Tickets anfordern. Dies gilt allerdings nur dann, wenn unter **Dienste > Ticketvergabe** die Option **Standortöffnungszeiten verwenden** deaktiviert ist.

Anmerkung: Diese Einstellungen betreffen ausschließlich Tickets. Termine werden über die Terminbereitstellung vergeben und sind hiervon unabhängig.

Zeiten für die Ticketvergabe

Die Zeiten, während derer Kunden Tickets und E-Tickets anfordern können, lassen sich innerhalb der Öffnungszeiten des Standorts und innerhalb der Servicezeiten eines bestimmten Diensts noch weiter einschränken.

Unter **Standorte > Einstellungen** können Sie mit den Parametern **Ticketausgabe beginnen vor Geschäftsöffnung** und **Ticketausgabe beenden vor Geschäftsschluss** die Ticketausgabe zeitlich verschieben.

Termin-Slots für die Terminvergabe

Ein Termin-Slot (deutsch wörtlich „Termin-Schlitz“) ist die kleinste für einen Dienst oder für ein Anliegen einsetzbare Zeiteinheit. Beispiel: Die Anliegen der Kunden sollen in Blöcken zu jeweils 5 Minuten geplant werden. In diesem Fall dauert ein Termin-Slot 5 Minuten. Dauert ein Termin z. B. 15 Minuten, benötigt der Termin 3 Termin-Slots.

Damit über die Web-Terminseite oder über die cleverQ-App Termine gebucht werden können, müssen hierfür freie Termin-Slots zur Verfügung stehen. Termin-Slots können generell nur für solche Zeiten bereitgestellt werden, die in die Öffnungszeiten des Standorts fallen, unter Berücksichtigung eventueller Feiertage und Ausnahmetage. Wie viele Termin-Slots bereitgestellt werden, können Sie frei bestimmen.

Die Bereitstellung freier Termin-Slots geschieht im Rahmen einer Wochenplanung (Menüpunkt **Terminbereitstellung > Wochenpläne**).

Jeder Wochenplan basiert wiederum auf einer Terminvorlage, die zuvor unter **Terminbereitstellung > Terminvorlagen** erstellt worden sein muss. Die Terminvorlage bestimmt jeweils, zu welchen Zeiten an welchen Wochentagen Termine buchbar sein werden, und wie viele Termine dabei jeweils höchstens buchbar sind.

Eine Terminvorlage umfasst immer genau eine Woche, wobei aber nicht an jedem Tag Termine zur Verfügung gestellt werden müssen. Für jeden Wochentag von Montag bis Sonntag können unterschiedliche Zeiten und Termin-Slots zur Verfügung stehen. Daher wird in der Terminvorlage jeder Wochentag einzeln definiert.

Bei Bedarf können Sie beliebig viele Terminvorlagen anlegen. In vielen Fällen reicht jedoch eine einzige Terminvorlage für normale Wochen aus, gegebenenfalls ergänzt um einige wenige spezielle Terminvorlagen für besondere Wochen mit irgendwelchen Besonderheiten (Beispiele: Woche, in der an einem Tag wegen eines Betriebsausflugs geschlossen ist; Woche, in der ausnahmsweise auch am Sonntag geöffnet ist).

Wurden Wochenpläne erstellt, erfolgt die Bereitstellung der Termine automatisch. Dafür sind unter **Dienste > Terminvergabe** die Werte folgender Parameter ausschlaggebend:

- **Bereitstellung ganzer Wochen**

- **Zeitraum für automatische Terminbereitstellung**
- **Termin-Slot-Intervall beginnt auf Stunde**
- **Termin-Slot-Intervall beginnt auf Minute**
- **Termin-Slot-Intervall**

Der Parameter **Termin-Slot-Verfahren** unter **Standorte > Terminfunktionen** bestimmt zudem, ob und wie cleverQ Termin-Slots unter den einzelnen Diensten aufteilt.

Der Parameter **Termin-Slot-Dauer** unter **Standorte > Terminfunktionen** bestimmt die Größe der bei der Planung und Terminvergabe verwendeten Zeitblöcke.

Möchten Sie nicht auf die automatische Terminbereitstellung warten, bis Termine buchbar sind, können Sie alternativ die Terminbereitstellung jederzeit auch manuell auslösen (siehe [Wochenpläne erstellen](#)).

Weitere Zeitvorgaben

- Für Dienste gibt es unter **Dienste > Allgemein** den Parameter **Bearbeitungsdauer** mit der für die Bearbeitung von Terminen vorgesehenen, durchschnittlich zu erwartende Bearbeitungsdauer (Vielfaches der Termin-Slot-Dauer). Dieser Wert wird bei der Terminvergabe berücksichtigt.
- Für Dienste gibt es außerdem unter **Dienste > Ticketvergabe** den Parameter **Durchschnittliche Bearbeitungszeit**. Dieser Wert dient zusammen mit dem Parameter **Modus zur Berechnung der Wartezeit** zur Berechnung der in der cleverQ-App angezeigten prognostizierten Wartezeit.
- Für Anliegen gibt es unter **Anliegen > Allgemein** zur Terminplanung die Parameter **Initiale Dauer** und **Nachfolgende Dauer**.
- Für Arbeitsplätze gibt es unter **Arbeitsplätze > Zusätzliche Einstellungen** die Parameter **Zeitlimit für Status „Arbeitsplatz ist offline“** und **Zeitlimit für Zutritt nach Ticketaufruf** (nur durch Benutzer bestimmter Rollen konfigurierbar).

2.4 Wegweiser – Dienste, Anliegen, Gruppen

Wesentliche Elemente in cleverQ sind Dienste, Anliegen sowie (optional) Dienstgruppen und Anliegensgruppen.

Dienste und Anliegen

Ein *Dienst* repräsentiert eine bestimmte Organisationseinheit (z. B. Abteilung) oder einen bestimmten Service-Bereich innerhalb einer Organisation.

Beispiele:

- Behörde mit den Diensten: *Bürgeramt, Standesamt, Ordnungsamt, KFZ-Zulassung*
- Bank mit den Diensten: *Kreditberatung, Anlageberatung, Kontoangelegenheiten*

Einem Dienst können jeweils ein oder mehrere *Anliegen* zugeordnet werden, die der Dienst für die Kunden der Organisation erbringt. Beispiel: Anliegen *Personalausweis beantragen* oder *Wohnungswechsel melden* im Dienst *Bürgeramt*.

Dienstgruppen und Anliegensgruppen

Optional können Sie Dienste und Anliegen jeweils zu entsprechenden Gruppen zusammenfassen:

- Mit *Dienstgruppen* können Sie jeweils mehrere Dienste zusammenfassen. Auf der Web-Terminseite (jedoch nicht in der cleverQ-App) erscheinen die einzelnen Dienste dann gruppiert nach diesen Dienstgruppen.

Wenn auf Arbeitsplätzen der inMode deaktiviert ist (Parameter **inMode-Arbeitsplatz-Design verwenden** unter **Arbeitsplätze > Anzeigoptionen**), erscheinen die Dienstgruppen außerdem auch dort auf der Seite zum Erstellen der Tickets.

- Mit *Anliegensgruppen* können Sie jeweils mehrere Anliegen zusammenfassen. Auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App erscheinen die einzelnen Anliegen dann gruppiert nach diesen Anliegensgruppen.

gruppen

Optional können Sie Dienste und Benutzer mit der Rolle Termin-Admin jeweils *Verwaltungsgruppen* zuweisen.

- Unter **Terminbereitstellung > Wochenpläne** können Termin-Admins dann Terminvorlagen für die Verwaltungsgruppe hochladen.

Hierarchische Struktur

Insgesamt resultiert aus Diensten, Anliegen und deren jeweiligen Gruppen folgende hierarchische Struktur:

- Anliegen gehören (optional) zu einer Anliegensgruppe.
- Die Anliegensgruppe (oder bei deren Fehlen die Anliegen direkt) gehört zu einem Dienst.
- Der Dienst gehört (optional) zu einer Dienstgruppe.

Aus dieser Struktur resultiert auch die optimale Reihenfolge beim Anlegen von Diensten, Anliegen, Dienstgruppen und Anliegensgruppen (siehe [Wegweiser – Standort erstmalig einrichten \(Gesamtprozess\)](#)).

Was passiert, wenn ... nicht definiert sind?

- Mindestens ein Dienst muss immer definiert sein.
- Die Definition von Anliegen ist optional. Ist einem Dienst kein Anliegen zugeordnet, können Termine direkt für den Dienst gebucht werden. Tickets werden ohnehin immer für einen Dienst gezogen, unabhängig davon, ob für diesen Dienst Anliegen definiert sind oder nicht.
- Dienstgruppen und Anliegensgruppen sind ebenfalls optional. Sind sie nicht definiert, fehlen sie in der Hierarchie und erscheinen nicht zur Auswahl.

Konfiguration von Diensten

- Dienste werden primär definiert unter dem Menüpunkt **Dienste** mit seinen diversen Unterpunkten (Beschreibungen siehe unter [Dienste](#)).
- Unter **Dienste > Anliegensgruppen** ordnen Sie einem Dienst auch Anliegensgruppen zu, sofern solche Anliegensgruppen definiert sind.
- Welche Anliegen zu einem Dienst gehören, bestimmen Sie jedoch nicht bei den Diensten, sondern bei den Anliegen unter **Anliegen > Dienste**.
- Ob auf der Web-Terminseite die Dienste zur Auswahl angezeigt werden oder direkt die Anliegen (sofern definiert), entscheidet der Parameter **Diensteauswahl anzeigen** unter **Standorte > Web-Terminseite**. Für die cleverQ-App befindet sich eine vergleichbare Option unter **Dienste > Allgemein** im Parameter **In cleverQ-App sichtbar**.

- Welche Dienste an einem bestimmten Arbeitsplatz erbracht werden können (und damit auch, welche dem Dienst gegebenenfalls zugeordnete Anliegen dort erbracht werden können), konfigurieren Sie unter **Arbeitsplätze > Dienste**. Im Zusammenwirken mit der Einstellung, welche Benutzer den Arbeitsplatz nutzen dürfen, bestimmt dies indirekt auch, welche Benutzer den Dienst erbringen können. Unter **Arbeitsplätze > Dienstabhängige Rechte** können Sie zudem auf Dienste bezogene besondere Rechte konfigurieren.

Konfiguration von Anliegen

- Anliegen werden primär definiert unter dem Menüpunkt **Anliegen** mit seinen Unterpunkten (Beschreibungen siehe unter [Anliegen](#)).
- Unter **Standorte > Terminfunktionen** bestimmt die Option **Anliegen verwenden**, ob am Standort Kunden beim Buchen von Terminen über die Web-Terminseite oder über die cleverQ-App überhaupt nach den zu bearbeitenden Anliegen gefragt werden. Andernfalls werden die Termine direkt für den jeweiligen Dienst gebucht – auch dann, wenn in der Konfiguration des Standorts Anliegen definiert sind. In diesem Fall ordnet erst der Mitarbeiter nach dem Kundengespräch die Anliegen zu (um damit die betreffenden Daten für die Statistiken zu erfassen).

Konfiguration von Dienstgruppen

Dienstgruppen werden definiert unter dem Menüpunkt **Gruppen > Dienstgruppen** mit seinen Unterpunkten (Nur durch Benutzer bestimmter Rollen konfigurierbar).

Welche Dienste zu einer Dienstgruppe gehören, legen Sie jedoch nicht hier fest, sondern bei den jeweiligen Diensten unter **Dienste > Allgemein** im Parameter **Dienstgruppe**.

Konfiguration von Anliegengruppen

Anliegengruppen werden definiert unter dem Menüpunkt **Gruppen > Anliegengruppen** mit seinen Unterpunkten (Nur durch Benutzer bestimmter Rollen konfigurierbar).

Dort legen Sie unter **Gruppen > Anliegengruppen > Anliegen** auch fest, welche Anliegen zu einer bestimmten Anliegengruppe gehören.

2.5 Wegweiser – Ticketfunktionen

Ein Ticket in cleverQ ist eine Wartemarke. Dies kann eine klassische, auf Papier gedruckte Wartemarke sein, oder eine elektronische Wartemarke (E-Ticket). Jedes Ticket besitzt eine eindeutige Ticketnummer, die beim Aufruf des Tickets auf der Anzeige erscheint. Optional kann ein Ticket zusätzlich noch einen QR-Code enthalten, der z. B. für eine automatische Zugangskontrolle genutzt werden kann.

Tickets können bestimmte Zustände besitzen: Es gibt geschlossene Tickets und aktive Tickets. Aktive Tickets können wiederum sein: wartende Tickets, aufgerufene Tickets oder geparkte Tickets (Details siehe [Glossar](#)).

Da Tickets einer der zentralen Bestandteile in cleverQ sind, gibt es in der Konfiguration entsprechend viele Stellen und Parameter, die Tickets betreffen.

Grundvoraussetzungen

- Um Tickets überhaupt ausgeben und nutzen zu können, muss unter **Standorte > Einstellungen** die Option **Modul Tickets** aktiviert sein.
- Damit Kunden Tickets für einen bestimmten Dienst anfordern können, muss für den Dienst unter **Dienste > Allgemein** die Option **Ticketvergabe aktiv** aktiviert sein.
- Damit Kunden für den Dienst auch E-Tickets über die cleverQ-App anfordern können, muss zusätzlich unter **Dienste > Allgemein** die Option **In cleverQ-App sichtbar** aktiviert sein. Außerdem muss unter **Dienste > cleverQ-App** die Option **Anfordern von Tickets erlauben** aktiviert sein. Wichtig ist in diesem Zusammenhang außerdem noch der Parameter **Mindestanzahl aktiver Tickets** unter **Dienste > cleverQ-App**. Nur wenn es zu einem Zeitpunkt mehr aktive Tickets gibt als hier angegeben, können Kunden auch E-Tickets über die cleverQ-App anfordern.
- Im Gegensatz zur cleverQ-App ist die cleverQ-Web-App ohne Installation nutzbar. Damit Kunden für einen bestimmten Dienst ein E-Ticket über die cleverQ-Web-App ziehen können, muss der unter **Dienste > Ticketvergabe** im Parameter **Browser-Ticket-Token** angezeigte QR-Code den Kunden bekannt gemacht werden. Dies kann entweder in Form eines Ausdrucks auf Papier geschehen, den Sie vor Ort aushängen, oder auf einem Touchscreen.

Festlegen der auf den Tickets sichtbaren Inhalte

- Der Parameter **Auf Tickets Summe der Wartenden aller Dienste angeben** unter **Standorte > Einstellungen** bestimmt, ob auf den Tickets die Summe aller wartenden Kunden des gesamten Standorts angegeben wird oder nur die Summe der wartenden Kunden des Dienstes, für den das Ticket angefordert wurde.

- Einstellungen zum Aufbau der Ticketnummern können Sie vornehmen, wenn Sie unter **Dienste > Ticketvergabe** die Option **Individuelles Ticket-Design festlegen** aktivieren. In diesem Fall erscheinen auf derselben Konfigurationsseite die zusätzlichen Parameter **Ticketbuchstabe**, **Erste Ticketnummer** und **Letzte Ticketnummer**.
- Unter **Dienste > Terminvergabe** gibt es die Parameter **Ticket-Code-Format** und **Ticket-Code-Prefix**. Diese Parameter beeinflussen den Aufbau von Ticketnummern, die das System verwendet, um Termine in die Warteschlange einzureihen (aus Terminen wird dabei intern ein Ticket).

Zeiten und Obergrenzen

- Den Zeitpunkt, wann die Nummernzählung auf den ausgegebenen Tickets wieder zurückgesetzt wird, wählen Sie unter **Standorte > Einstellungen** im Parameter **Reset-Zeitpunkt für Tickets**.
- Zu welchen Uhrzeiten am Tag die Ticketausgabe beginnt und endet, konfigurieren Sie unter **Standorte > Einstellungen** in den Parametern **Ticketausgabe beginnen vor Geschäftsöffnung** und **Ticketausgabe beenden vor Geschäftsschluss**. Zum Festlegen der Öffnungszeiten des Standorts sowie zum Festlegen spezieller Öffnungszeiten einzelner Dienste, siehe [Wegweiser – Öffnungszeiten und weitere Zeitvorgaben](#).
- Wie viele Tickets maximal gleichzeitig in Umlauf sein können, bestimmen Sie unter **Standorte > Einstellungen** im Parameter **Maximale Anzahl aktiver Tickets**.

Spezielle Einstellungen für E-Tickets der cleverQ-App

- E-Tickets über die cleverQ-App können Kunden nur dann ziehen, wenn unter **Standorte > cleverQ-App** die Option **Modul E-Tickets aktivieren** aktiviert ist.
- Nur wenn unter **Standorte > cleverQ-App** die Option **Ziehen mehrerer E-Tickets erlauben** aktiviert ist, kann ein Kunde über die cleverQ-App mehr als ein E-Ticket gleichzeitig anfordern (jeweils ein E-Ticket pro Dienst).
- Die Option **Maximaler Radius für Ziehen von E-Tickets** unter **Standorte > cleverQ-App** kann dafür sorgen, dass Kunden E-Tickets nur dann ziehen können, wenn sie sich bereits in räumlicher Nähe des Standorts befinden, den Standort also auch tatsächlich kurzfristig erreichen können.
- Die Option **Maximale Anzahl E-Tickets pro Stunde** unter **Standorte > cleverQ-App** kann die Gesamtzahl ausgegebener E-Tickets beschränken, um einen angemessenen Ausgleich zwischen E-Tickets und vor Ort gezogenen gedruckten Tickets zu gewährleisten.
- Eine spezielle Option ist außerdem der Parameter **E-Tickets nur über QR-Code erstellbar** (nur durch Benutzer bestimmter Rollen konfigurierbar).

Einstellungen zum Aufruf und zur Verarbeitung der Tickets

- Wie das System Tickets generell verarbeitet, bestimmt der Parameter **Betriebsmodus** unter **Standorte > Einstellungen**.
- Unter **Dienste > Ticketvergabe** finden Sie diverse Parameter, mit denen Sie vorgeben können, wie viel Zeit cleverQ für das Bearbeiten eines Tickets veranschlagt: **Durchschnittliche Bearbeitungszeit**, **Modus zur Berechnung der Wartezeit**, **Minimale Bearbeitungszeit** und **Maximale Bearbeitungszeit**.
- Eine spezielle Option ist außerdem die Option **Tickets nach Erstellen automatisch aufrufen** unter **Dienste > Allgemein** (siehe [Dienst allgemeine Einstellungen](#)).
- Für Arbeitsplätze gibt es unter **Arbeitsplätze > Generelle Rechte** diverse Parameter, um festzulegen, ob und wie ein bestimmter Arbeitsplatz Tickets verarbeiten darf:
 - **Aufruf von Tickets erlauben**
 - **Vergabe von Tickets erlauben** (ob Mitarbeiter an einem Arbeitsplatz Tickets für einen bestimmten Dienst erstellen können, bestimmt zusätzlich der Parameter **Erlaube Ticket-Erstellung in diesem Dienst** unter **Arbeitsplätze > Diensteabhängige Rechte**)
 - **Weiterleitung von Tickets erlauben**
 - **Schließen von Tickets erlauben**
 - **Parken von Tickets erlauben**
 - **Tickets mit Aufruf des nächsten Tickets automatisch schließen**
 - **Aufrufstrategie**
- Ist für einen Arbeitsplatz unter **Arbeitsplätze > Allgemein** die Option **Darf Ticketausgabe steuern** aktiviert, kann der Arbeitsplatz die Ausgabe von Tickets für die dem Arbeitsplatz zugeordneten Dienste jeweils aktivieren und deaktivieren. Ebenso kann der Arbeitsplatz ganze Ticketdrucker komplett aktivieren oder deaktivieren.

Ticketprioritäten

Ticketprioritäten können dafür sorgen, dass bestimmte Tickets bevorzugt aufgerufen werden. Damit werden die Wartezeiten für die betroffenen Kunden kürzer – beispielsweise wenn ein Mitarbeiter einen Kunden innerhalb des Standorts an einen Kollegen verweist oder wenn es einen anderen triftigen Grund gibt, dass ein bestimmter Kunde besonders schnell aufgerufen werden soll.

- Im ersten Schritt müssen die möglichen Ticketprioritäten generell vorgesehen werden unter **Erweiterte Einstellungen > Ticketprioritäten**.

- Spezifisch für einzelne Dienste können Sie dann unter **Dienste > Einstellungen für Ticketprioritäten** noch einige weitere Einstellungen treffen.
- Unter **Dienste > Ticketprioritäten** stellen Sie ein, welche Ticketprioritäten das System für einen bestimmten Dienst berücksichtigen soll.
- Welche Ticketpriorität ein bestimmtes Ticket schließlich erhält, weist der Mitarbeiter auf seinem Arbeitsplatz dem Ticket beim Erstellen oder Bearbeiten des Tickets zu.

2.6 Wegweiser – Terminfunktionen

Ein Termin in cleverQ ist der für die Bearbeitung eines oder mehrerer Anliegen eines bestimmten Diensts vorgesehene Zeitpunkt. Termine können entweder von Mitarbeitern gebucht werden (Web-Terminseite vom Arbeitsplatz aus aufgerufen) oder von Kunden selbst (Web-Terminseite oder cleverQ-App).

Da Termine ähnlich wie Tickets einer der zentralen Bestandteile in cleverQ sind, gibt es in der Konfiguration entsprechend viele Stellen und Parameter, die Termine und deren Verarbeitung betreffen.

Grundvoraussetzungen

- Um Termine überhaupt vergeben und mit Terminen arbeiten zu können, muss unter **Standorte > Einstellungen** die Option **Modul Termine** aktiviert sein.
- Damit Kunden Termine für einen bestimmten Dienst buchen können, muss für den Dienst unter **Dienste > Allgemein** die Option **Terminvergabe aktiv** aktiviert sein.
- Damit Kunden Termine für ein bestimmtes Anliegen buchen können, muss für das Anliegen unter **Anliegen > Allgemein** die Option **Terminbuchungen zulassen** aktiviert sein.
- Alternativ zu Vor-Ort-Terminen können Termine für bestimmte Dienste auch in Form von Online-Meetings stattfinden. Dies können Sie unter **Dienste > Online-Meetings** einstellen.

Einstellungen

- Die zentrale und wichtigste Stelle zur Konfiguration der Terminfunktionen ist der Menüpunkt **Standorte > Terminfunktionen**. Dort können Sie insbesondere festlegen, wo und wie Termine buchbar sind, und Sie können die Terminfunktion vorübergehend deaktivieren sowie zahlreiche Einstellungen zur Verarbeitung festlegen (nur durch Benutzer bestimmter Rollen konfigurierbar).
- Für einzelne Dienste können Sie unter **Dienste > Terminvergabe** weitere Einstellungen zur Terminvergabe treffen (Details siehe [Terminvergabe für einen Dienst konfigurieren](#)).
- Das Design und Verhalten der Web-Terminseite definieren Sie unter **Standorte > Web-Terminseite** (nur durch Benutzer bestimmter Rollen konfigurierbar).
- Die von cleverQ im Zusammenhang mit Terminbuchungen an Kunden versendeten E-Mails konfigurieren Sie unter **Standorte > E-Mails** (nur durch Benutzer bestimmter Rollen konfigurierbar).

Zeiten und Terminbereitstellung

- Entscheidend dafür, für welche Tage und Uhrzeiten überhaupt Termine gebucht werden können, sind die Einstellungen unter den Menüpunkten **Zeiteinstellung** und **Terminbereitstellung**.
- Der Parameter **Termin-Slot-Verfahren** unter **Standorte > Terminfunktionen** bestimmt, ob und wie cleverQ Termin-Slots unter den einzelnen Diensten aufteilt.
- Der Parameter **Termin-Slot-Dauer** unter **Standorte > Terminfunktionen** bestimmt die Größe der zur Planung und Terminvergabe verwendeten Zeitblöcke.

Siehe in diesem Zusammenhang auch [Wegweiser – Öffnungszeiten und weitere Zeitvorgaben](#).

Ein Sonderfall sind Dienste, für die unter **Dienste > Terminvergabe** der Buchungsmodus *Nach Bedarf* aktiviert wurde. Hier wird der Terminzeitpunkt automatisch bestimmt und immer ein Termin gebucht, egal ob noch freie Termin-Slots reserviert sind oder nicht.

Termine mit Termineinladung

Für spezielle Dinge, die nicht allgemein buchbar sein sollen, können Sie vorsehen, dass Kunden dafür nur dann einen Termin buchen können, wenn sie von einem Mitarbeiter dafür eine spezielle Einladung erhalten (z. B. in einem Telefongespräche oder bei einem Ersttermin). Aber auch für herkömmlich buchbare Termine können Mitarbeiter Einladungen verschicken.

Insgesamt gibt es für Termineinladungen folgende Optionen:

- unter **Standorte > Terminfunktionen** die Option **Nur Termineinladungsmodus**
- unter **Standorte > Terminfunktionen** die Option **Termineinladungen laufen ab nach**
- unter **Dienste > Terminvergabe** die Option **Termineinladung notwendig**
- unter **Dienste > Folgetermine** die Option **Buchungsmodus**
- unter **Arbeitsplätze > Generelle Rechte** die Option **Termineinladungen erlauben**
- unter **Standorte > Web-Terminseite** die Option **Feld zur Eingabe des Einladungscodes anzeigen**

Außerdem besteht alternativ zu einer Termineinladung noch die Möglichkeit, für bestimmte Dienste Terminbuchungen nur dann zu ermöglichen, wenn ein Kunde die Web-Terminseite über einen ganz speziellen Link aufruft. Um diese Funktion zu aktivieren und den Link zu erzeugen, wählen Sie unter **Dienste > Terminvergabe** die Option **Nicht öffentlich**.

Anmerkung: An dieser Stelle ist es außerdem möglich, Kundeninformationen vorauszufüllen und schreibgeschützt zu machen, indem man Parameter an den Link hängt. Jeden Wert, den man

mitgeben möchte, fügt man nach dem Schema `¶meter_name=parameter_wert` hinten an den Link an. Die komplette URL sieht dann z.B. so aus: `https://cleverq.de/public/sites/4/appointments/index.html?lang=de&given_name=Oliver`. Im Formular zur Eingabe der persönlichen Daten werden die betreffenden Felder grau hinterlegt und sind durch Kunden nicht veränderbar. Die Parameternamen lassen sich unter **Erweiterte Einstellungen > Kundeninformationen** in der Spalte Name finden.

Folgetermine

Eine besondere Form von Terminen sind Termine, die automatisch eine bestimmte Zeit auf einen vorangehenden Termin folgen.

Solche Termine konfigurieren Sie spezifisch für einen einzelnen Dienst unter **Dienste > Folgetermine**.

Zusätzlich müssen Sie für solche Dienste unter **Dienste > Terminvergabe** den Buchungsmodus *Nach Bedarf* aktivieren.

Web-Terminseite anzeigen

- Aus der Verwaltungsoberfläche heraus können Sie die Web-Terminseite anzeigen, indem Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Auge“ klicken und dann im erscheinenden Menü den Eintrag **Web-Terminseite** wählen.
- Für Kunden sollten Sie die Web-Terminseite von Ihrer eigenen Website aus verlinken.

Rechte für Arbeitsplätze

Unter **Arbeitsplätze > Generelle Rechte** können Sie für einen Arbeitsplatz allgemein diverse Rechte zur Terminverwaltung und Terminbuchung vergeben.

Diensteabhängig gibt es darüber hinaus unter **Arbeitsplätze > Diensteabhängige Rechte** mit der Option **Terminbuchung am Arbeitsplatz erlauben** noch eine zusätzliche, feinere Einstellung.

2.7 Wegweiser – Einstellungen für die CleverQ-App

Den überwiegenden Teil der Einstellungen für die cleverQ-App nehmen Sie vor unter **Standorte > cleverQ-App**.

Darüber hinaus gibt es in der Konfiguration jedoch noch einige weitere Stellen, die die cleverQ-App ebenfalls beeinflussen:

- Ob und welcher individuelle Willkommenstext in der cleverQ-App erscheint, wird bestimmt durch die für den Willkommenstext unter **Standorte > Web-Terminseite** getroffenen Einstellungen. Diese Einstellungen gelten auch für die cleverQ-App.
- Unter welcher Rubrik ein Standort in der cleverQ-App erscheint, hängt ab vom Parameter **Mandantenkategorie** unter **Standorte > Einstellungen**.
- Dienstespezifische Einstellungen zur cleverQ-App treffen Sie unter **Dienste > cleverQ-App**.
- Termine können für einen Dienst in der cleverQ-App nur dann gebucht werden, wenn unter **Dienste > Allgemein** für den Dienst die Optionen **Terminvergabe aktiv** und **In cleverQ-App sichtbar** aktiviert sind. Gleichzeitig darf die Option **Nur für Arbeitsplätze sichtbar** *nicht* aktiv sein.
- E-Tickets können für einen Dienst in der cleverQ-App nur dann angefordert werden, wenn unter **Dienste > Allgemein** für den Dienst die Optionen **Ticketvergabe aktiv** und **In cleverQ-App sichtbar** aktiviert sind. Gleichzeitig darf die Option **Nur für Arbeitsplätze sichtbar** *nicht* aktiv sein.
- Zu Einstellung verschiedener Optionen für das optische Erscheinungsbild der cleverQ-App, siehe [Wegweiser – Individuelles Design](#).
- Zu Optionen, die steuern, welche Infodateien Kunden über die cleverQ-App abrufen können und auf welche externe Webseiten die cleverQ-App verlinkt, siehe [Wegweiser – Individuelle Infodokumente und Infolinks](#).

Beachten Sie außerdem, dass E-Tickets nur während der Öffnungszeiten des Standorts und Diensts angefordert werden können (siehe [Wegweiser – Ticketfunktionen](#)). Termine können nur gebucht werden, wenn Termin-Slots bereitgestellt wurden und noch freie Termin-Slots zur Verfügung stehen (siehe [Wegweiser – Terminfunktionen](#)).

2.8 Wegweiser – Individuelles Design

In cleverQ haben Sie an diversen Stellen die Möglichkeit, Kunden gegenüber das optische Erscheinungsbild von cleverQ an Ihr hauseigenes Design anzupassen. Damit fügt sich cleverQ nahtlos in Ihren Gesamtauftritt ein.

Die folgende Übersicht fasst die Stellen zusammen, an denen Sie bei der Konfiguration von cleverQ entsprechende Design-Einstellungen vornehmen können.

Anmerkung: Zusätzlich können Sie an einigen Stellen auch individuelle Dokumente und Links bereitstellen. Siehe hierzu [Wegweiser – Individuelle Infodokumente und Infolinks](#).

Web-Terminseite

Unter **Standorte > Web-Terminseite** können Sie das Aussehen der Web-Terminseite sehr weitgehend anpassen. Unter anderem können Sie dort Hintergründe, Logo, Symbole sowie Farben frei wählen und auch viele der Texte nach Wunsch vorgeben. Wenn Sie für einzelne Dienste, Anliegen, Dienstgruppen oder Anliegengruppen spezielle Symbole verwenden möchten, können Sie diese in den allgemeinen Eigenschaften der jeweiligen Dienste, Anliegen, Dienstgruppen oder Anliegengruppen festlegen.

Unter **Standorte > Warteraumseite** können Sie sicherstellen, dass die Web-Terminseite nicht durch zu viele gleichzeitige Anfragen überlastet wird.

cleverQ-App

Das generelle Design der cleverQ-App, wie z. B. deren Farben, ist weitgehend vorgegeben. Der Grund dafür ist, dass Kunden die cleverQ-App nicht nur für Ihre Organisation nutzen können, sondern übergreifend für eine Vielzahl an Anbietern.

Innerhalb des vorgegebenen Rahmens jedoch haben Sie diverse Möglichkeiten, Ihre eigene Organisation mit individuellen Bildern und Symbolen zu präsentieren:

- Unter **Standorte > Allgemein** können Sie mit dem Parameter **Symbol in der cleverQ-App** ein Bild hochladen, das in der cleverQ-App an folgenden Stellen erscheint:
 - in der Liste der Anbieter, die Dienste über die cleverQ-App anbieten
 - rechts oben auf der Seite des Standorts

Das Symbol wird unabhängig davon verwendet, ob mit der cleverQ-App Termine gebucht oder E-Tickets angefordert werden.

- Unter **Dienste > Dateien und Bilder** können Sie im Parameter **Symbolbild für cleverQ-App** für einen bestimmten Dienst ein Bild festlegen, das in der cleverQ-App auf der Schaltfläche zur Auswahl des Diensts erscheint. Außerdem erscheint dieses Bild auch nach der Auswahl des Diensts im oberen Bereich der cleverQ-App. Damit ersetzt das Bild dann an dieser Stelle das allgemeine Bild für den Standort.
- Unter **Dienste > Dateien und Bilder** können Sie im Parameter **Werbebild für cleverQ-App** für einen bestimmten Dienst ein Bild festlegen, das in der cleverQ-App nach Auswahl des Diensts im unteren Bereich erscheint.

E-Mails

Design-Einstellungen für die vom System versendeten E-Mails treffen Sie unter **Standorte > E-Mails**. Außerdem können Sie dort auch eine individuelle Fußzeile sowie einen individuellen Zusatztext hinzufügen.

Anzeigen

Das Design der Anzeigen können Sie frei bestimmen durch deren Hintergrundbild und durch die Positionierung der darauf angezeigten Datenfelder (erfordert entsprechende Benutzerrechte).

Touchscreens

Das Design der Touchscreens können Sie analog zum Design der Anzeigen ebenfalls frei bestimmen durch Hintergrundbilder der jeweiligen Seiten und durch die Positionierung der darauf angezeigten Datenfelder (erfordert entsprechende Benutzerrechte).

Tickets

Das generelle Layout gedruckter Tickets ist systemseitig festgelegt und kann nicht über die Verwaltungsoberfläche von cleverQ angepasst werden. Sollten Sie am Layout der Tickets individuelle Anpassungen benötigen, wenden Sie sich bitte an den Support oder an Ihren cleverQ-Vertriebspartner.

Einstellungen zum Aufbau der Ticketnummern können Sie vornehmen, wenn Sie unter **Dienste > Ticketvergabe** die Option **Individuelles Ticket-Design festlegen** aktivieren. In diesem Fall erscheinen auf derselben Konfigurationsseite die zusätzlichen Parameter **Ticketbuchstabe**, **Erste Ticketnummer** und **Letzte Ticketnummer**.

Arbeitsplätze

Da Ihre Kunden die Inhalte der Arbeitsplätze nicht sehen, erscheinen die Arbeitsplätze immer einheitlich in den cleverQ-Farben.

Welche Funktionen auf einem Arbeitsplatz zur Verfügung stehen, hängt ab von der Konfiguration des Arbeitsplatzes und den dem Arbeitsplatz zugewiesenen Rechten (siehe [Wegweiser – Arbeitsplätze](#)).

Unter **Arbeitsplätze > Anzeigeoptionen** finden Sie den Parameter **inMode-Arbeitsplatz-Design verwenden**, mit dem Sie bestimmte Funktionalitäten und ein modernes Design des Arbeitsplatzes aktivieren können (Standardeinstellung).

Spezielle Anforderungen

Sollten Sie einmal spezielle Design-Anforderungen haben, die sich mit den Bordmitteln von cleverQ nicht lösen lassen, können Sie sich als Dienstleistung von uns ein sogenanntes Web-Paket erstellen lassen. Solche Web-Pakete sind einsetzbar für Arbeitsplätze, Anzeigen, die Web-Terminseite, Statistiken sowie eine spezielle Landing-Page.

2.9 Wegweiser – Individuelle Infodokumente und Infolinks

In cleverQ haben Sie an mehreren Stellen die Möglichkeit, für Ihre Kunden individuelle Dateien und Links bereitzustellen oder solche Dateien und Links in vom System versendeten E-Mails mitzuschicken.

Die folgende Übersicht fasst die Stellen zusammen, an denen dies möglich ist und konfiguriert werden kann.

Infodokumente und Infolinks für Dienste

- Unter **Dienste > Terminvergabe** können Sie mit dem Parameter **Info-Datei mitsenden** festlegen, dass Kunden mit der E-Mail, die ihnen eine erfolgreiche Terminbuchung für einen bestimmten Dienst bestätigt (und nur für diesen einen Dienst), als Anhang eine Datei erhalten. Welche Datei dies ist, wählen Sie unter **Dienste > Dateien und Bilder** im Parameter **Info-PDF für Terminbestätigung** und **Info-PDF für Terminbestätigung mit Sprachangabe**.
- Ist unter **Dienste > Terminvergabe** die Option **Termin als Anhang im ICS-Format mitsenden** aktiviert, sendet cleverQ Kunden nach einer erfolgreichen Terminbuchung für den Dienst in der Bestätigungs-E-Mail automatisch einen Anhang mit dem gebuchten Termin im ICS-Format.
- Unter **Dienste > cleverQ-App** können Sie mit dem Parameter **Info-Datei anzeigen** bestimmen, dass Kunden in der cleverQ-App zu dem betreffenden Dienst eine PDF-Datei öffnen können. (Hierzu erscheint vor dem Ziehen eines E-Tickets oder vor dem Buchen eines Termins neben dem Dienst ein Info-Symbol.) Die Info-Datei können Sie hochladen unter **Dienste > Dateien und Bilder**, Parameter **Info-PDF für cleverQ-App**.

Infodokumente und Infolinks für Anliegen

- Unter **Anliegen > Infodokumente für Kunden** können Sie mit den Parametern **Info-PDF**, **Info PDF 2**, **Info PDF 3** und **Info PDF mit Sprachangabe** PDF-Dateien nach cleverQ hochladen, die cleverQ im Nachgang zu einer Terminbuchung zusammen mit der Bestätigungs-E-Mail als Anhänge versendet. Außerdem erscheinen in diesem Fall in der cleverQ-App beim Auswählen des Anliegens Info-Symbole, über die der Inhalt der Dateien ebenfalls angezeigt werden kann.
- Unter **Anliegen > Infodokumente für Kunden** können Sie mit dem Parameter **Info-Webseite** auf eine Webseite mit weiteren Informationen für Kunden verlinken. Ein Link auf diese Seite erscheint in der Bestätigungs-E-Mail nach einer Terminbuchung. (In der cleverQ-App erscheint dieser Link nicht.)

Sonstige Infodokumente und Infolinks

- Wenn Sie in der cleverQ-App ein Werbebild nutzen, können Sie unter **Dienste > Dateien und Bilder** im Parameter **URL für Werbebild** eine Internetadresse angeben, mit der dieses Bild verlinkt wird.
- Unter **Standorte > cleverQ-App** können Sie mit dem Parameter **Impressum URL** auf ein eigenes Impressum verlinken.
- Unter **Standorte > Web-Terminseite** können Sie mit den Parametern **Webseite mit individuellem Impressum** und **Webseite mit individueller Datenschutzerklärung** von der Web-Terminseite auf Ihr eigenes Impressum und auf Ihre eigene Datenschutzerklärung verlinken.
- Unter **Standorte > E-Mails** können Sie mit den Parametern **Verlinkte Webseite**, **Webseite mit individuellem Impressum** und **Webseite mit individueller Datenschutzerklärung** einstellen, dass von cleverQ versendete E-Mails auf bestimmte eigene Seiten verlinken.
- Wenn die Web-Terminfunktion vorübergehend deaktiviert ist, können Sie unter **Standorte > Terminfunktionen** mit dem Parameter **Anstelle der Web-Terminseite angezeigte Webseite** eine Seite festlegen, die anstelle der Web-Terminseite angezeigt wird.

2.10 Wegweiser – Fremd- und mehrsprachige Konfigurationen

Optional können Sie cleverQ so einrichten, dass Sie es auch in mehrsprachigen Umgebungen verwenden können:

- Wenn Sie *Mitarbeiter* (= *Benutzer*) haben, die unterschiedliche Sprachen sprechen, können Sie die *Verwaltungsoberfläche* und die *Arbeitsplätze* in unterschiedlichen Sprachen anzeigen lassen.
- Wenn Sie *Kunden* haben, die unterschiedliche Sprachen sprechen, können Sie den Inhalt von *Touchscreens*, der *Web-Terminseite* und von *E-Mails* in der jeweiligen Sprache des Kunden anzeigen lassen.
- Die Sprache der cleverQ-App passt sich automatisch der Sprache des Mobilgeräts des jeweiligen Kunden an.

Generell zur Verfügung stehende Sprachen für einen Standort festlegen

Wenn Sie es Benutzern ermöglichen wollen, die Sprache umzuschalten, müssen Sie bei der Konfiguration diverse Texte mehrsprachig erfassen – beispielsweise die Namen von Diensten und Anliegen. Hierzu sind in der Verwaltungsoberfläche an den erforderlichen Stellen die jeweiligen Eingabefelder mit Flaggen-Symbolen gekennzeichnet (siehe [Willkommen in der Verwaltungsoberfläche](#)). Welche Sprachen dabei zur Verfügung stehen, hängt ab von der Einstellung im Parameter **Aktive Sprachen** unter **Standorte > Einstellungen**.

Sprachen für die Verwaltungsoberfläche und für Arbeitsplätze

In welcher Sprache ein *Benutzer* die Verwaltungsoberfläche sowie Arbeitsplätze sieht, hängt ab von der Spracheinstellung des Benutzers in seinem Benutzerprofil (Parameter **Sprache** unter **Benutzer > Allgemein**; für das eigene Benutzerprofil zudem auch unter **Profil bearbeiten**).

Sprachen für Service-Terminals (Touchscreens)

Welche Sprache für Kunden auf Service-Terminals (Touchscreens) voreingestellt ist, hängt ab von der Sprache der Texte auf dem Hintergrundbild der Standardseite (Seitentyp *default_page*, Parameter **Hintergrundbild für Sprache 1**).

Optional können Sie auf einem Touchscreen auch mehrere Hintergrundbilder in unterschiedlichen Sprachen parallel hinterlegen und Schaltflächen vorsehen, mit denen Kunden zwischen diesen Sprachen wechseln können.

Sprache auf Anzeigen

Auf Anzeigen ist eine Sprachumschaltung nicht sinnvoll und daher nicht möglich.

Die Texte stehen hier immer auf dem Hintergrundbild, das der Anzeige fest zugewiesen ist.

Falls Ihre Kunden verschiedene Sprachen sprechen, müssen Sie die Texte auf dem Hintergrund entsprechend mehrsprachig gestalten. Beispiel: statt Text „Schalter“ zweisprachiger Text „Schalter/Counter“. Für eine Laufschrift können Sie analog den Text hintereinanderstehend in allen relevanten Sprachen anzeigen. Beispiel: „Text auf Deutsch – Text in English“.

Sprachen für die Web-Terminseite

Welche Sprache für die Web-Terminseite voreingestellt ist, bestimmt der Parameter **Standardsprache** unter **Standorte > Web-Terminseite**. Für die Web-Terminseite gibt es zudem noch die Möglichkeit, die Seite über einen bestimmten URL-Parameter so aufzurufen, sodass sie in einer bestimmten voreingestellten Sprache erscheint. Wenn Sie die Web-Terminseite von Ihrer eigenen Website aus verlinken, können Sie auf diese Weise sicherstellen, dass die Kunden die Web-Terminseite in derselben Sprache sehen, in der auch schon Ihre Website angezeigt wurde.

Auf der Web-Terminseite können die Kunden zudem die Sprache jederzeit selbst umschalten, sofern unter **Standorte > Web-Terminseite** die Option **Sprachwahl anzeigen** aktiviert ist. Welche Sprachen Kunden dort zur Auswahl stehen, können Sie ebenfalls unter **Standorte > Web-Terminseite** festlegen.

Sprachen für die cleverQ-App

Oberflächensprache der cleverQ-App

Die cleverQ-App verwendet für ihre Oberfläche automatisch immer die Sprache, die auf dem Mobilgerät des jeweiligen Kunden eingestellt ist. Sollte die cleverQ-App in dieser Sprache nicht verfügbar sein, erscheint die cleverQ-App in englischer Sprache.

Beispiel: Ist auf einem Mobilgerät die Spracheinstellung „Dänisch“, erscheint die cleverQ-App in dänischer Sprache, da Dänisch zu den von cleverQ unterstützten Sprachen gehört. Ist auf dem Mobilgerät die Sprache „Arabisch“, erscheint die cleverQ-App in englischer Sprache, da Arabisch nicht zu den von cleverQ unterstützten Sprachen zählt.

Sprache der auf einen bestimmten Standort bezogenen Texte

Für die Sprache, in der nach Auswahl einer bestimmten Organisation und eines bestimmten Standorts die auf diese Organisation und diesen Standort bezogenen Texte in der cleverQ-App angezeigt werden, gilt:

- Gehört die Oberflächensprache der cleverQ-App zu den in der für den Standort aktivierten Sprachen (Parameter **Aktive Sprachen** unter **Standort > Web-Terminseite**), und wurden für diese Sprache in der Konfiguration Texte hinterlegt, zeigt die cleverQ-App auf den Standort bezogene Texte in dieser Sprache.
- Sind für die Oberflächensprache der cleverQ-App in der Konfiguration für den Standort Texte hinterlegt, zeigt die cleverQ-App auf den Standort bezogene Texte in der für den Standort unter **Standort > Web-Terminseite** festgelegten **Standardsprache**.

Beispiel 1: Auf einem dänischen Mobilgerät erscheinen alle Texte zu einem Standort in dänischer Sprache, da die dänische Sprache generell von cleverQ unterstützt wird und unter **Standort > Web-Terminseite** im Parameter **Aktive Sprachen** dänisch mit ausgewählt wurde.

Beispiel 2: Auf einem arabischen Mobilgerät erscheinen alle Texte zum selben Standort wie in Beispiel 1 ebenfalls in dänischer Sprache, da Arabisch nicht zu den für den Standort **Aktiven Sprachen** gehört und die für den Standort eingestellte **Standardsprache** Dänisch ist.

Beispiel 3: Auf einem arabischen Mobilgerät erscheinen die Texte zu einem anderen Standort als in Beispiel 1 und 2 in englischer Sprache, da für diesen Standort Arabisch ebenfalls nicht zu den **Aktiven Sprachen** gehört, hier jedoch Englisch als **Standardsprache** ausgewählt wurde.

Sprachen für vom System versendete E-Mails

Vom System versendete E-Mails werden immer in der Sprache verschickt, in der der Termin gebucht wurde, auf den sich die jeweilige E-Mail bezieht.

2.11 Wegweiser – Arbeitsplätze

Arbeitsplätze sind die Schnittstelle für Benutzer. Dort rufen die Benutzer Tickets auf und bearbeiten und verwalten diese. Auch dienen die Arbeitsplätze zum Betrachten der Statistiken, sofern diese Funktion für einen Arbeitsplatz freigeschaltet ist.

Arbeitsplatz anlegen

Arbeitsplätze können nur durch Benutzer bestimmter Rollen angelegt werden.

Generelle Einstellungen

Generelle Einstellungen des Arbeitsplatzes und dessen Rechte legen Sie fest unter den Menüpunkten:

- **Arbeitsplätze > Allgemein**
- **Arbeitsplätze > Zusätzliche Einstellungen**
- **Arbeitsplätze > Dienstabhängige Rechte**
- **Arbeitsplätze > Generelle Rechte**

Einstellungen dazu, welche Dinge an einem Arbeitsplatz angezeigt werden

Teilweise resultieren die an einem Arbeitsplatz angezeigten Dinge aus den für den Arbeitsplatz festgelegten Rechten. Andere Funktionen können Sie entsprechend der jeweiligen Anforderungen eines Arbeitsplatzes unter **Arbeitsplätze > Anzeigoptionen** direkt ein- oder ausschalten.

Welche Funktionen auf einem Arbeitsplatz erscheinen, hängt außerdem stark davon ab, welche Funktionalitäten in cleverQ überhaupt aktiviert sind.

- Ticketfunktionen sind nur dann verfügbar, wenn diese generell aktiviert wurden (Menüpunkt **Standorte > Einstellungen** Parameter **Modul Tickets**).
- Terminfunktionen sind nur dann verfügbar, wenn diese generell aktiviert wurden (Menüpunkt **Standorte > Einstellungen** Parameter **Modul Termine**).
- Statistiken sind nur dann anzeigbar, wenn unter **Standorte > Einstellungen** die Option **Statistik aktivieren** aktiviert ist und außerdem unter **Arbeitsplätze > Zusätzliche Einstellungen** die Option **Statistische Auswertungen erlauben**.
- Umfragen erscheinen nur dann, wenn diese definiert wurden und für einen bestimmten Dienst aktiviert sind.

Am Arbeitsplatz erbringbare Dienste

Welche Dienste an einem Arbeitsplatz erbracht werden können, welche Tickets und welche Termine der Arbeitsplatz also bearbeiten kann, legen Sie fest unter **Arbeitsplätze > Dienste**.

Benutzer, die einen Arbeitsplatz verwenden dürfen

Welche Benutzer einen Arbeitsplatz aufrufen und verwenden dürfen, legen Sie fest unter **Arbeitsplätze > Benutzer**.

E-Mails, die das System an Mitarbeiter versendet

Pro Arbeitsplatz können Sie definieren, welche E-Mails Benutzer des Arbeitsplatzes vom System erhalten. Einzustellen unter **Arbeitsplätze > Dienstabhängige E-Mails**.

Arbeitsplatzgruppen

Optional können Sie mehrere Arbeitsplätze auch zu Arbeitsplatzgruppen zusammenfassen (Menüpunkt **Gruppen > Arbeitsplatzgruppen**). Diese dienen insbesondere dazu, Alarme zu verteilen.

Vorschau

Um die Konfiguration eines Arbeitsplatzes zu testen, können Sie sich jederzeit eine Vorschau auf den Arbeitsplatz anzeigen lassen (siehe [Einzelnen Arbeitsplatz testen](#)).

Aufruf

Ob ein Arbeitsplatz für einen bestimmten Benutzer direkt nach dessen Anmeldung erscheint und ob ein Benutzer zwischen mehreren Arbeitsplätzen auswählen kann, hängt davon ab, welche Rolle der Benutzer besitzt und ob der Benutzer mehreren Arbeitsplätzen zugeordnet ist (siehe [Arbeitsplatz aufrufen](#)).

2.12 Wegweiser – Umfragen

Umfragen erfassen zum Abschluss eines Termins oder im Nachgang die Antworten von Kunden auf bestimmte Fragen eines vorgegebenen Fragenkatalogs (siehe [Umfragen](#)).

Umfrage anlegen

Umfragen definieren und bearbeiten Sie unter **Erweiterte Einstellungen > Umfragen**.

Dort legen Sie auch fest, welchen Fragenkatalog eine bestimmte Umfrage enthält.

Umfrage aktivieren

Nur wenn unter **Standorte > Einstellungen** die Option **Umfragen aktivieren** aktiviert ist, können Sie später an den Arbeitsplätzen oder per E-Mail Umfragen durchführen.

Bestimmen, wann und wo eine definierte Umfrage angezeigt wird

Unter **Standorte > Terminfunktionen** bestimmen Sie für Umfragen vom Typ *Umfrage E-Mail*:

- wann die Umfrage versendet wird (Parameter **Umfragen versenden nach**)
- wann die Umfrage wieder ungültig wird, wenn sie nicht beantwortet wird (Parameter **Umfragen werden ungültig nach**)

Unter **Dienste > Allgemein** können Sie für jeden Dienst einzeln festlegen, ob für einen bestimmten Dienst eine Umfrage erfolgen soll und welche Umfrage dies ist (Parameter **Umfrage Arbeitsplatz** und **Umfrage E-Mail**).

Unter **Arbeitsplätze > Zusätzliche Einstellungen** entscheidet der Parameter **Umfragen aktivieren**, ob am jeweiligen Arbeitsplatz eine Umfrage überhaupt erscheint, sofern diese Umfrage definiert ist.

Bestimmen, wer die Ergebnisse von Umfragen sehen darf

Ob ein bestimmter Benutzer die Ergebnisse einer bestimmten Umfrage sehen kann, hängt davon ab, welchen Arbeitsplätzen dieser Benutzer zugeordnet ist.

Für jeden Arbeitsplatz gilt: Ist unter **Arbeitsplätze > Zusätzliche Einstellungen** für einen Arbeitsplatz die Option **Umfragen aktivieren** aktiviert, können alle Benutzer des Arbeitsplatzes

auch die Ergebnisse der Umfragen sehen (sofern die Umfragen einen der vom Arbeitsplatz erbrachten Dienste betreffen).

Für einen bestimmten Benutzer bedeutet dies: Hat der Benutzer Zugriff auf den Arbeitsplatz, hat der Benutzer auch Zugriff auf die jeweiligen Umfragen.

2.13 Wegweiser – Wartelisten

Aus unterschiedlichen Gründen kann es vorkommen, dass für einen Dienst keine Termine buchbar sind. Beispielsweise wurden noch keine Termine bereitgestellt, oder es sind bereits alle bereitgestellten Termine vergeben.

Normalerweise erhalten Kunden in einem solchen Fall auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App eine Meldung, dass aktuell keine Termine verfügbar sind, und dass die Kunden später die Web-Terminseite erneut aufrufen und einen neuen Versuch starten sollen. Im Hinblick eine Neukundengewinnung und auf die Bindung bestehender Kunden kann sich dies ungünstig auswirken. Möglicherweise werden nicht alle Kunden einen neuen Versuch starten – insbesondere nicht mehrfach, wenn beim zweiten Versuch abermals kein Termin erhältlich sein sollte. Im ungünstigsten Fall könnte Unzufriedenheit über einen als schlecht empfundenen Service entstehen. Dieses Problem können Sie mit dem Einrichten einer Warteliste deutlich abmildern.

Sollte es in Ihrer Organisation erwartbar zu Terminengpässen kommen, können Sie für Kunden, die einen Termin buchen möchten, für einen Dienst eine Warteliste einrichten (oder für mehrere Dienste mehrere Wartelisten).

Ist für einen Dienst eine Warteliste aktiviert und sind aktuell keine freien Term-Slots für den Dienst verfügbar, erhalten die Kunden zwar auf der Web-Terminseite nicht unmittelbar einen Termin, können sich jedoch auf eine Warteliste setzen lassen. Ist ein Kunde dann in der Warteliste an der Reihe, kann der Kunde den eigentlichen Termin buchen.

Funktionsweise

Um die Funktion erfolgreich einrichten zu können, müssen Sie den zugrunde liegenden Gesamtablauf kennen und verstehen. Wir beschreiben diesen Ablauf am Beispiel für einen Dienst „A“, für den Sie die Funktion einer Warteliste einrichten möchten.

Voraussetzung: Ersatzdienst

Für die Warteliste benötigen Sie einen weiteren Dienst als „Ersatzdienst“. Dieser Dienst kommt dann zum Tragen, wenn für Dienst A keine Termine buchbar sind. Wir nennen diesen Dienst in unserem Beispiel Dienst „AW“ (W für „Warteliste“). Dienst AW wird sozusagen eine Ersatzversion von Dienst A. Dem Dienst sind daher exakt dieselben Anliegen zugewiesen wie Dienst A und auch exakt dieselben Felder mit Kundeninformationen.

Ablauf

- (1) In den Einstellungen für Dienst A legen Sie fest, dass Dienst AW als Ersatzdienst einspringen soll, falls für Dienst A keine Termine buchbar sind.
- (2) Anders als Dienst A wird Dienst AW so konfiguriert, dass Termine für Dienst AW ausschließlich über eine Termineinladung buchbar sind. Kunden gegenüber erscheint Dienst AW

auf der Web-Terminseite daher gar nicht zur Auswahl. Für Kunden sieht es immer so aus, als würden sie weiterhin versuchen, einen Termin für Dienst A zu buchen. In Wirklichkeit jedoch buchen sie im Folgenden ersatzweise einen Termin für Dienst AW. Daher muss Ihre Organisation in der Terminbereitstellung zukünftig auch für Dienst AW Termin-Slots bereitstellen.

(3) Sind für Dienst A keine Termine buchbar, landet ein Kunde beim Versuch einer Terminbuchung für Dienst A auf einer speziellen Seite, die den Kunden darüber informiert, dass er für Dienst A aktuell keinen Termin buchen kann, sich jedoch auf eine Warteliste setzen lassen kann. Dazu gibt der Kunde wie bei einer normalen Terminbuchung seine für Dienst AW konfigurierten Kundeninformationen an.

(4) Der Kunde bestätigt seine Angaben, erhält eine E-Mail zur Überprüfung, bestätigt auch diese und landet dann auf der Warteliste.

(5) Noch immer sieht es für den Kunden so aus, als würde er einen Termin für Dienst A buchen. In Wirklichkeit jedoch ist der Kunde inzwischen jedoch im Ersatzdienst AW.

(6) Sind in Ihrer Organisation wieder ausreichend Kapazitäten vorhanden, können Mitarbeiter an einem oder mehreren dafür vorgesehenen Arbeitsplätzen über eine spezielle Funktion Termineinladungen an Kunden versenden, die sich auf der Warteliste befinden. Eine solche Termineinladung ist eine Einladung zum Buchen eines Termins für Dienst AW (nicht Dienst A). Da dem Dienst AW dieselben Anliegen zugeordnet wurden wie Dienst A, macht dies für den Kunden keinen Unterschied. Für Sie als Anbieter ist dieser Unterschied jedoch wichtig, denn, denn spätestens jetzt müssen Sie tatsächlich auch Termin-Slots für Dienst AW bereitstellen, damit der Kunde für Dienst AW seinen Termin buchen kann.

(6) Der Kunde erhält per E-Mail die Termineinladung. Darin befindet sich ein spezieller Link, mit dem der Kunde auf der Web-Terminseite nun den Termin für Dienst AW buchen kann.

Konfiguration

Die Konfiguration einer Warteliste benötigt diverse Einstellungen an unterschiedlichen Stellen. Wir beschreiben die Konfiguration nachfolgend für das im vorigen Abschnitt genannte Beispiel einer Warteliste für einen Dienst „A“ und einem Ersatzdienst „AW“ für die Warteliste.

Gehen Sie idealerweise in folgender Reihenfolge vor:

- 1 Lassen Sie von einem Benutzer mit den dafür erforderlichen Benutzerrechten Dienst AW als Ersatzdienst für die Warteliste erstellen.
- 2 Ordnen Sie Dienst AW dieselben Anliegen zu wie Dienst A (Menüpunkt **Anliegen > Dienste**).

Wichtig: Es darf sich keines der Anliegen in einer Anliegenengruppe befinden. Anliegenengruppen sind nicht kompatibel mit Wartelisten.

- 3 Ordnen Sie Dienst AW dieselben Kundeninformationen zu wie Dienst A (Menüpunkt **Dienste > Kundeninformationen**).

- 4 Aktivieren Sie für Dienst AW die Option **Terminvergabe aktiv** (Menüpunkt **Dienste > Allgemein**).
- 5 Aktivieren Sie für Dienst AW die Option **Termineinladung notwendig** (Menüpunkt **Dienste > Terminvergabe**).
- 6 Setzen Sie für Dienst AW unter **Dienste > Terminvergabe** den Parameter **Zeitraum für automatische Terminbereitstellung** auf mindestens dieselbe Dauer, wie die Termineinladung zur Buchung des eigentlichen Termins gültig sein soll (Einstellung in Schritt 8). Beispiel: Wenn ein Kunde nach Ablauf seiner Wartezeit einen Termin buchen kann und dafür 3 Tage Zeit hat, setzen Sie den Parameter **Zeitraum für automatische Terminbereitstellung** auf mindestens 3 Tage.
- 7 Wählen Sie unter **Dienste > Wartelisteneinstellungen** im Parameter **Ausgewählter Dienst** den Dienst, für den es eine Warteliste geben soll – in diesem Beispiel also Dienst A. Aktivieren Sie die Option **Aktiviert**. Wählen Sie im Parameter **Dienst für Warteliste** den Dienst, den Sie speziell für die Warteliste angelegt hatten – in diesem Beispiel also Dienst AW. Ergänzen Sie im Parameter **Beschreibung** für Ihre Kunden Hinweise zum Ablauf.
- 8 Bestimmen Sie unter **Standorte > Terminfunktionen** im Parameter **Termineinladungen laufen ab nach**, wie lange die Termineinladungen zur Buchung eines Termins gültig bleiben sollen.
- 9 Berücksichtigen Sie den neuen Dienst (Dienst AW) in den Terminvorlagen (Menüpunkt **Terminbereitstellung > Terminvorlagen**).

Wichtig: Achten Sie – auch in Zukunft – grundsätzlich darauf, rechtzeitig neue Wochenpläne anzuwenden, sodass Kunden, die eine Termineinladung erhalten, auch für einen ausreichenden Zeitraum im Voraus Termine buchen können (Menüpunkt **Terminbereitstellung > Wochenpläne**).

- 10 Erteilen Sie einem oder mehreren Arbeitsplätzen die Rechte, zukünftig Termineinladung für die auf den Wartelisten befindlichen Kunden versenden zu dürfen:
 - Weisen Sie den betroffenen Arbeitsplätzen den neuen Dienst (Dienst AW) zu (Menüpunkt **Arbeitsplätze > Dienste**).
 - Aktivieren Sie unter **Arbeitsplätze > Generelle Rechte** für jeden der betroffenen Arbeitsplätze die Optionen **Termineinladungen erlauben** und **Terminverwaltung erlauben**.
- 11 Weisen Sie unter **Hardware > Anzeigen > Dienste** den neuen Dienst (Dienst AW) einer oder mehreren Anzeigen zu, sodass Aufrufe zu diesem Dienst dann auf diesen Anzeigen erscheinen werden.

Funktion testen

Wenn Sie das Verhalten testen möchten, beachten Sie, dass Sie die Web-Terminseite entweder auf einem anderen Computer oder in einem anderen Browser oder in einem „Inkognito-“ oder „Private-“ Fenster öffnen müssen (Bezeichnung je nach Browser unterschiedlich).

Sie können dann auf einem Computer oder in einem Browser-Fenster die Web-Terminseite öffnen und in einem anderen Fenster den Arbeitsplatz.

2.14 Wegweiser – Dashboard, Reports, Statistiken

- Über die wichtigsten *aktuellen* Daten zur Auslastung Ihrer Standorte informiert Sie das **Dashboard** in der Verwaltungsoberfläche unter **Standorte > Dashboard** (siehe [Standortübersicht anzeigen \(Dashboard\)](#)).
- **Reports (Berichte)** unter **Standorte > Reports** geben Ihnen Auskunft über die Daten *vergänger* Termine und Tickets.
- Auf Arbeitsplätzen aufrufbare **Statistiken** liefern Ihnen Informationen zu Kundenaufkommen, Wartezeiten, Bearbeitungsdauern und deren Verteilung.

Wichtig: Für die Aussagekraft der aus den Statistiken gewonnenen Daten ist es wichtig, dass Sie beim Definieren der Dienste und Anliegen präzise genug zwischen den einzelnen Tätigkeiten unterscheiden. Nur dann können Sie später aus den Statistiken auch entsprechend differenzierte Aussagen ableiten.

Statistiken aktivieren

Ob cleverQ überhaupt Statistiken erstellt, bestimmen Sie unter **Standorte > Einstellungen** mit dem Parameter **Statistik aktivieren**.

Anmerkung: Anders als Statistiken sind die Dashboard- und Report-Funktionen immer aktiv und müssen nicht explizit freigeschaltet werden.

Ob cleverQ in den Statistiken auch auf einzelne Arbeitsplätze und auf einzelne Benutzer bezogene Daten speichert und auswertet, bestimmen Sie unter **Standorte > Einstellungen** mit den Parametern **Arbeitsplatzbezogene Statistiken aktivieren** und **Benutzerbezogene Statistiken aktivieren**. Wichtig: Beachten Sie dabei möglicherweise geltende datenschutzrechtliche Bestimmungen.

Nach welchen Kundeninformationen die Statistiken durchsuchbar sind, bestimmt der Parameter **Durchsuchbar** unter **Dienste > Kundeninformationen**.

Festlegen, wer Statistiken sehen darf

Welche Benutzer die Statistiken sehen können, hängt generell davon ab, welchen Arbeitsplätzen die Benutzer zugeordnet sind (Zuordnung unter **Arbeitsplätze > Benutzer**).

Für jeden Arbeitsplatz können Sie unter **Arbeitsplätze > Zusätzliche Einstellungen** festlegen, ob und welche Statistiken Benutzer an diesem Arbeitsplatz abrufen können (Parameter

Statistische Auswertungen erlauben und Statistische Auswertung über mehrere Standorte erlauben).

Für benutzerspezifische Statistiken (sofern diese aktiviert wurden) gibt es eine weitere Zugangsvoraussetzung: Auf diese speziellen Statistiken haben nur solche Benutzer Zugriff, für die dies explizit freigeschaltet wurde (Menüpunkt **Benutzer > Allgemein**, Parameter **Darf benutzerspezifische Statistiken ansehen**). Anders als der generelle Zugriff auf Statistiken hängt dieses Recht also nicht am Arbeitsplatz, sondern direkt am jeweiligen Benutzer.

Statistiken ansehen

Die Ergebnisse der Statistiken sehen Sie nicht in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ, sondern ausschließlich auf Arbeitsplätzen, für die ein Zugriff auf die Statistiken freigeschaltet ist.

3 Generelle Standorteinstellungen und Informationen

Ein Standort ist eine in sich abgeschlossene Einheit, die cleverQ einsetzt und für die die in cleverQ getroffenen Einstellungen jeweils gelten. Im Normalfall verfügt jeder Standort über eine eigene postalische Adresse.

Eine Organisation beliebig viele Standorte haben. Beispiel: Filialen eines Unternehmens in unterschiedlichen Städten.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Standortübersicht anzeigen \(Dashboard\)](#)
- [Reports anzeigen](#)
- [Standort auswählen](#)
- [Standort allgemeine Einstellungen](#)
- [Web-Terminseite gestalten](#)
- [Web-Terminseite aufrufen](#)
- [Farbeinstellungen](#)
- [Wartezimmerseite einrichten](#)
- [E-Mails gestalten](#)
- [Drittanbieter-Token angeben](#)

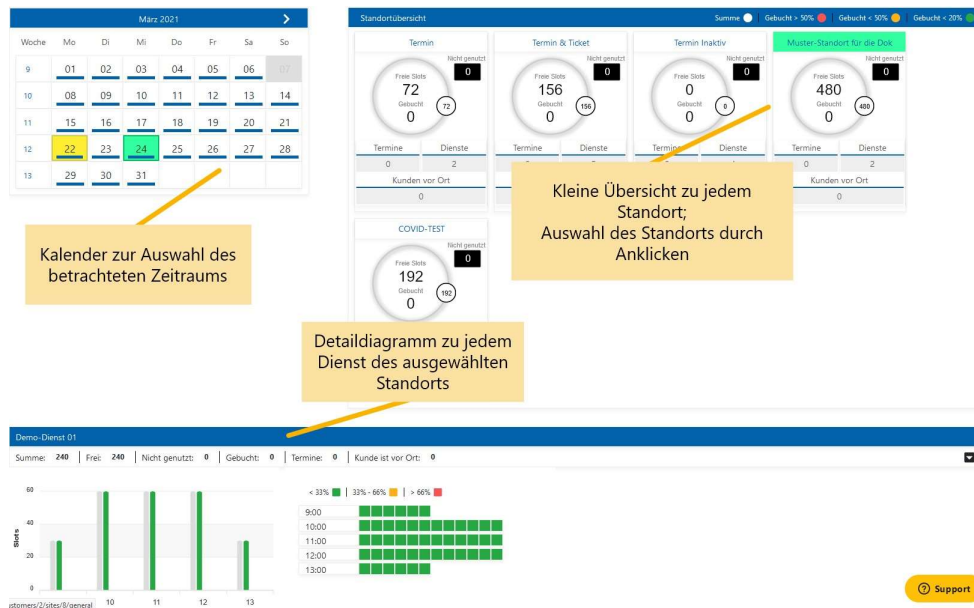
3.1 Standortübersicht anzeigen (Dashboard)

In der Standortübersicht sehen Sie die aktuellen Auslastungen aller Ihrer Standorte.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Standorte > Dashboard**.

→ Es erscheinen ein Kalender und eine kleine Übersicht für jeden verfügbaren Standort.



Im Kalender bestimmen Sie den angezeigten Zeitraum.

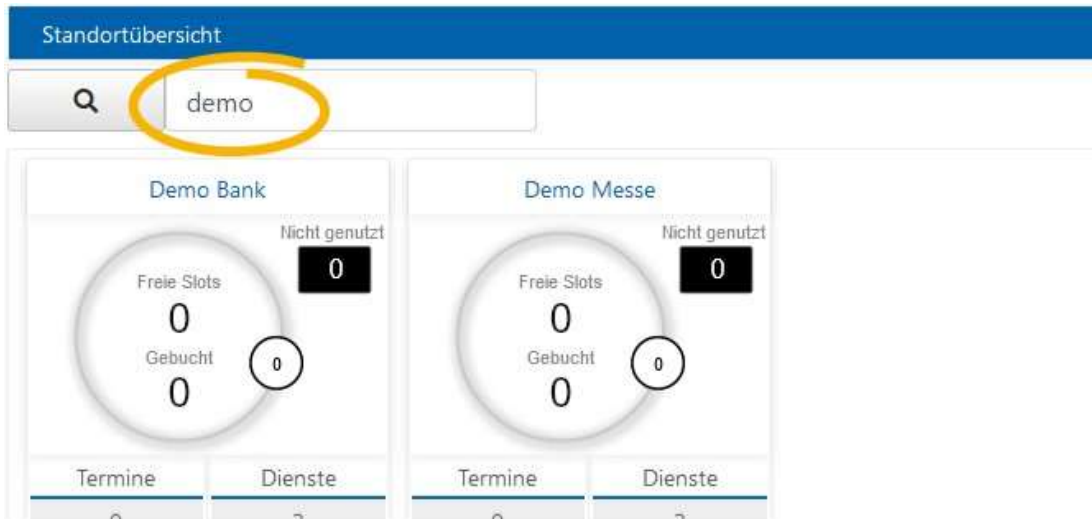
Wenn Sie auf eine der kleinen Übersichten klicken, öffnet sich darunter für jeden an diesem Standort angebotenen Dienst ein Detaildiagramm.

Filter / Standortsuche

Wenn Sie sehr viele Standorte verwalten, können Sie die Anzeige auf einen oder mehrere Standorte bestimmter Namen einschränken.

> Geben Sie in das Suchfeld oberhalb der Standorte einen Teil des Namens der Standorte ein, die Sie sehen möchten. (Dies müssen nicht die Anfangsbuchstaben sein, sondern können auch Zeichen sein, die weiter hinten im Standortnamen vorkommen.)

→ Es bleiben nur noch die Standorte sichtbar, in deren Namen die eingegebene Zeichenkette vorkommt.



Kalender

Im Kalender wählen Sie den Zeitraum, auf den sich die auf der Seite angezeigten Daten beziehen.

Bestimmten Tag auswählen	> Klicken Sie auf den Tag.
Bestimmte Woche auswählen	> Klicken Sie in der Spalte Woche auf die Nummer der Kalenderwoche.
Ganzen Monat auswählen	> Klicken Sie in der Kopfzeile des Kalenders auf den Namen des Monats.

→ Der gewählte Zeitraum ist im Kalender grün markiert. Der aktuelle Tag ist im Kalender gelb hervorgehoben. Die gelbe Markierung dient lediglich der Kennzeichnung und hat keinen Einfluss auf die angezeigten Daten.

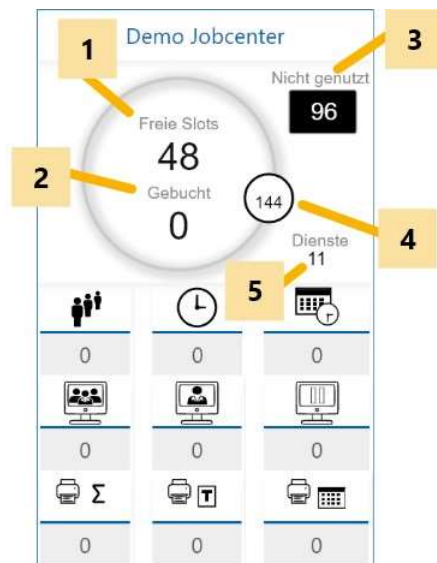


Um den angezeigten Monat zu wechseln:








> Klicken Sie in der Kopfleiste des Kalenders auf das Symbol „Pfeil rechts“ (ein Monat weiter) oder „Pfeil links“ (ein Monat zurück).

Übersicht zu jedem Standort

Für jeden konfigurierten Standort sehen Sie eine kleine Übersicht mit Informationen zur Summe der freien und gebuchten Termin-Slots im betrachteten Zeitraum (Auswahl im Kalender) sowie mit weiteren Daten. Teilweise sind diese Daten ebenfalls auf den im Kalender ausgewählten Zeitraum bezogen, teilweise auf den aktuellen Tag.



[1]	Anzahl der im betrachteten Zeitraum noch freien Termin-Slots
[2]	Anzahl der im betrachteten Zeitraum bereits belegten Termin-Slots
[3]	Anzahl der im betrachteten Zeitraum noch nicht bereitgestellten und daher noch nicht buchbaren Termin-Slots
[4]	Summe der Werte unter „Freie Slots“ und „Nicht genutzt“
[5]	Anzahl der am Standort angebotenen Dienste
	Anzahl der Kunden, die sich aktuell am Standort vor Ort befinden
	Durchschnittliche Wartezeit eines Kunden in Minuten

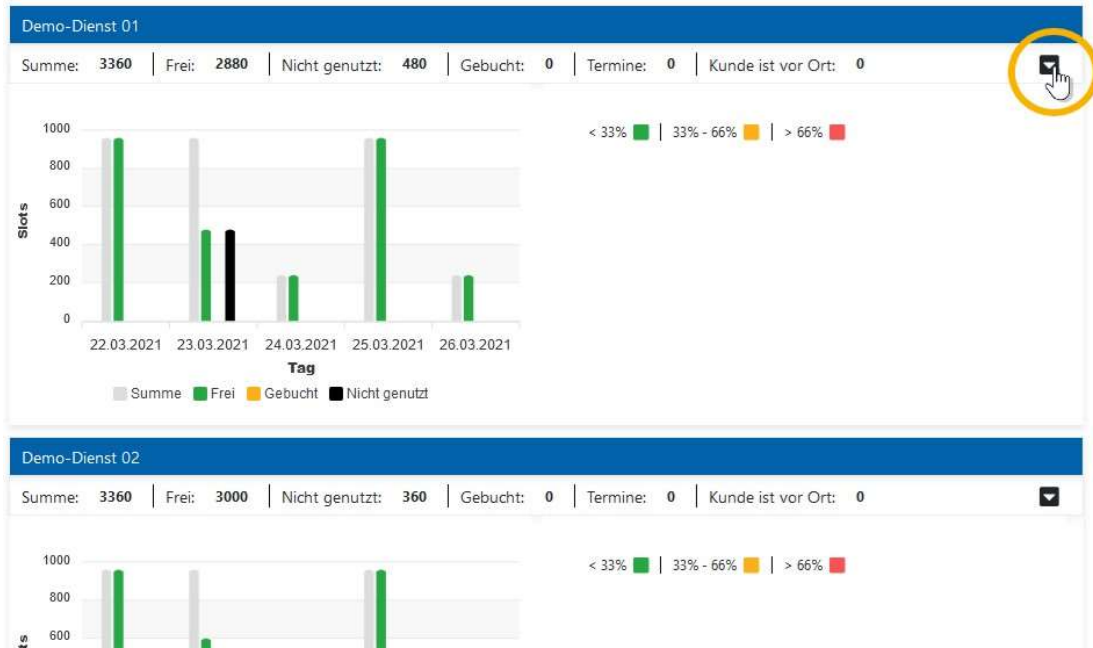
	Anzahl der für den betrachteten Zeitraum gebuchten Termine
	Anzahl der Arbeitsplätze, die aktuell einen Kunden aufgerufen und dessen Anliegen noch nicht vollständig bearbeitet haben
	Anzahl der aktuell am System angemeldeten Arbeitsplätze
	Anzahl der Arbeitsplätze, die sich aktuell im Modus <i>pausiert</i> befinden
	Anzahl der für den aktuellen Tag vergebenen Tickets
	Anzahl der am aktuellen Tag bereits bearbeiteten Tickets
	Anzahl der am aktuellen Tag bereits bearbeiteten Termine

Detaildiagramm zu jedem Dienst eines Standorts

Wenn Sie auf die kleine Übersicht eines Standorts klicken, erscheint unten auf der Seite ein Detaildiagramm zu jedem Dienst, der an diesem Standort angeboten wird.

Ist im Kalender ein einzelner Tag ausgewählt, zeigen die Detaildiagramme die zeitliche Verteilung nach den einzelnen Stunden dieses Tages. Sind im Kalender eine ganze Woche oder ein ganzer Monat ausgewählt, zeigen die Detaildiagramme die zeitliche Verteilung nach den einzelnen Tagen.

Tipps: Wenn Sie sich nur für bestimmte Dienste interessieren, oder wenn Sie die Daten bestimmter Dienste miteinander vergleichen möchten, können Sie einzelne Detaildiagramme auf- und zuklappen.



3.2 Reports anzeigen

Reports (Berichte) geben Auskunft über die Daten vergangener Termine und Tickets. Die Reports enthalten alle von den Kunden eingegebenen Kundeninformationen sowie die jeweiligen Terminzeitpunkte und die Reservierungsnummern.

CleverQ erzeugt die Reports im CSV-Format, sodass Sie die Reports für statistische Auswertungen in nahezu jedes Tabellenkalkulationsprogramm laden können – beispielsweise in Microsoft Excel oder Libre Office Calc.

Von Ihnen erzeugte Reports stehen auch anderen Benutzern zur Verfügung.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Standorte > Reports**.

→ Es erscheint eine Seite zum Erstellen und Herunterladen der Reports.

Automatisch erstellte Reports

Falls unter **Standorte > Einstellungen** die Option **Ticketreports aktivieren** aktiviert ist, erscheint automatisch jeden Tag ein neuer Ticketreport in der Liste der verfügbaren Reports.

Report manuell erstellen

Um einen neuen Report zu erstellen:

- 1 Wählen Sie im Abschnitt **Zeitspanne** die Tage, deren Daten der Report enthalten soll.
- 2 Wählen Im Abschnitt **Dienst** entweder den Dienst, dessen Daten der Report enthalten soll, oder wählen Sie die Option *Alle Dienste* für einen zusammenfassenden Report mit den Daten aller Dienste.
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Report erstellen**.

→ Der neue Report wird erzeugt erscheint als letzter in der Liste.

Report öffnen

Um einen bestimmten Report anzeigen zu können, müssen Sie den Report auf Ihren Computer herunterladen und dann mit einem Programm öffnen, das Dateien im CSV-Format anzeigen kann:

> Klicken Sie in der Spalte **Download** auf die Schaltfläche **Download**.

→ Je nach Einstellung Ihres Browsers werden Sie gefragt, mit welchem Programm Sie die Datei öffnen möchten oder wo Sie die Datei speichern wollen.

Report manuell löschen

Um einen nicht mehr benötigten Report zu löschen:

> Klicken Sie in der Spalte **Aktionen** auf das Symbol „Papierkorb“.

→ Der Report verschwindet aus der Liste.

Automatisches Löschen älterer Reports

Das System kann maximal 10 Reports gleichzeitig vorhalten. Wird diese Anzahl überschritten, wird der jeweils älteste der Reports automatisch wieder gelöscht.

Außerdem besitzt jeder Report ein Ablaufdatum, bei dessen Erreichen der Report ebenfalls automatisch gelöscht wird – unabhängig davon, wie viele weitere Reports noch vorhanden sind. Das jeweilige Datum finden Sie in der Spalte **Ablaufdatum** in der Liste der Reports.

3.3 Standort auswählen

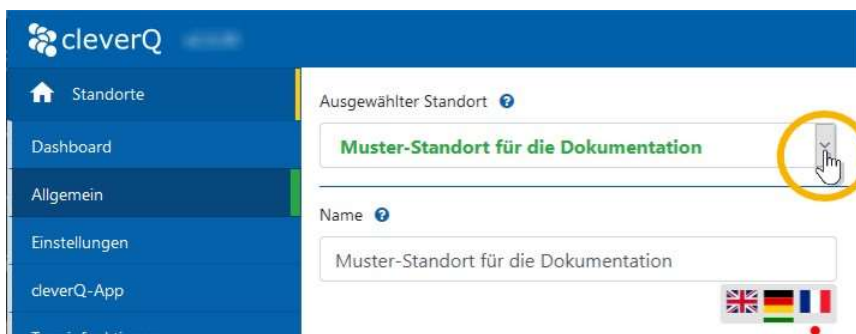
Wichtig: Auch falls Sie über mehrere Standorte verfügen und diese entsprechend Ihrer Benutzerrechte konfigurieren können, beziehen sich die meisten Konfigurationseinstellungen immer auf einen konkreten Standort. Achten Sie daher immer darauf, dass der richtige Standort eingestellt ist.

Falls Sie Zugriff auf mehrere Standorte haben, sehen Sie in der Kopfleiste den aktuell gewählten Standort und können diesen bei Bedarf dort auch wechseln.

Die Zahl hinter dem Namen des Standorts zeigt die Anzahl Ihrer verfügbaren Standorte insgesamt an.



Auf allen Seiten mit generellen Standorteinstellungen finden Sie darüber hinaus nochmals eine eigene Aufklappliste zum Wechsel des Standorts.



3.4 Standort allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen eines Standorts betreffen in erster Linie dessen allgemeine Basisdaten, wie Name, Adresse und Kontaktdaten.

Wichtig: Einige der erfassten Daten werden auch in die cleverQ-App übernommen und damit für Kunden sichtbar!

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Standorte** > **Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den Basisdaten des Standorts.

Ausgewählter Standort

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Standort. Nur für diesen Standort gelten die getroffenen Einstellungen.

Achtung: Wenn Sie hier den Standort wechseln, schaltet dies den Standort generell um für alle weiteren Konfigurationsarbeiten. Vergessen Sie später in anderen Teilen der Konfiguration nicht, gegebenenfalls wieder auf den zutreffenden Standort zurück zu wechseln.

Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Name	In der Benutzeroberfläche von cleverQ für den Standort verwendeter Name.
Straße und Hausnummer	Straße und Hausnummer des Standorts.
PLZ	Postleitzahl des Standorts.
Ort	Stadt oder Gemeinde, in der sich der Standort befindet.

Parameter	Bedeutung
Alternativer Text für die Standortadresse in der cleverQ App	Wenn hier ein Text hinterlegt ist, ersetzt dieser in der cleverQ App die Adresse.
Telefon	Telefonnummer, unter der <i>Kunden</i> den Standort erreichen können.
Fax	Fax-Nummer, unter der <i>Kunden</i> den Standort erreichen können.
E-Mail	E-Mail-Adresse, unter der <i>Kunden</i> den Standort erreichen können.
Name Statistik	Wenn hier Name hinterlegt ist, ersetzt dieser in der Statistik den Namen des Standortes.

3.5 Web-Terminseite gestalten

Voraussetzungen: Die hier getroffenen Einstellungen haben nur dann eine Auswirkung, wenn unter **Standorte > Terminfunktionen** die Option **Web-Termine erlauben** aktiviert ist. Gleichzeitig darf unter **Standorte > Terminfunktionen** nicht die Option **Web-Terminfunktion deaktivieren und Infoseite anzeigen** aktiviert sein.

Die Web-Terminseite, auf der Kunden für einen Standort Termine buchen können, können Sie an Ihre individuellen Bedürfnisse sowie an Ihre hausinternen Gestaltungsrichtlinien anpassen.

*Anmerkung: Diese Einstellungen betreffen ausschließlich die in einem Webbrowser angezeigte Web-Terminseite, nicht jedoch die Anzeige der Terminbuchungen in der cleverQ-App. Einstellungen für die cleverQ-App nehmen Sie vor unter **Standorte > cleverQ-App**.*

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Standorte > Web-Terminseite**.

→ Es erscheint eine Seite mit den Einstellungen für die Web-Terminseite.

Ausgewählter Standort

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Standort. Nur für diesen Standort gelten die getroffenen Einstellungen.

Achtung: Wenn Sie hier den Standort wechseln, schaltet dies den Standort generell um für alle weiteren Konfigurationsarbeiten. Vergessen Sie später in anderen Teilen der Konfiguration nicht, gegebenenfalls wieder auf den zutreffenden Standort zurück zu wechseln.

Aktuelle Konfiguration testen

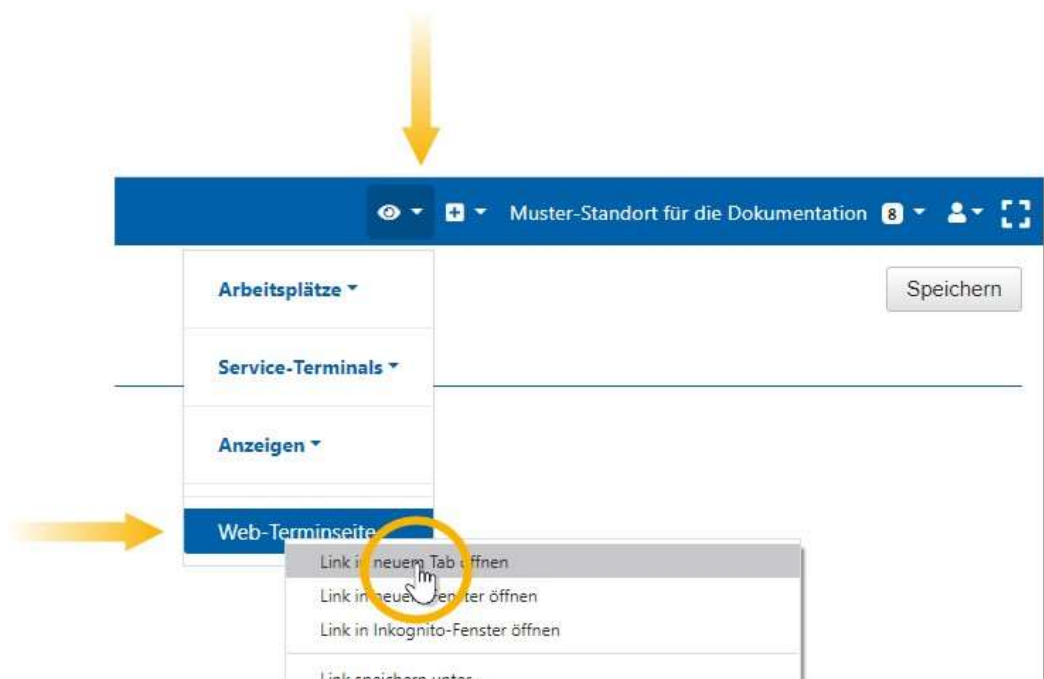
Voraussetzungen: Um Ihre Einstellungen sinnvoll testen und überprüfen zu können, sollte cleverQ bereits so weit konfiguriert sein, dass Termine buchbar sind. Es sollten also Dienste und Anliegen bereits angelegt worden sein und einige Termin-Slots bereits bereitgestellt worden sein. Außerdem sollten die Terminfunktionen konfiguriert sein.

Sie können jederzeit auf einfache Weise überprüfen, wie sich Ihre Konfiguration auf das Erscheinungsbild und auf die Funktionsweise der Web-Terminseite auswirkt:

- 1 Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Auge“.

- 2 Klicken Sie in dem erscheinenden Menü mit der rechten Maustaste auf **Web-Terminseite**.

→ Es erscheint ein Kontextmenü Ihres Browsers.



- 3 Wählen Sie im Kontextmenü **Link in neuem Fenster öffnen** oder **Link in neuem Tab öffnen** (genauer Wortlaut abhängig vom verwendeten Browser).

→ Die Web-Terminseite erscheint in einem zusätzlichen, neuen Browserfenster oder auf einer weiteren Registerkarte.

*Tipp: Sie können dieses Fenster oder diese Registerkarte während der Konfiguration durchgehend geöffnet lassen. Beachten Sie in diesem Fall jedoch, dass Sie dort jeweils die Seite neu laden müssen, um eine vorgenommene Änderung zu sehen (Funktion „Seite neu laden“ im Browser). Beachten Sie außerdem, dass die meisten Änderungen erst nach dem Betätigen der Schaltfläche **Speichern** in cleverQ aktiv werden..*

Anzeigeoptionen


Parameter	Bedeutung
Diensteauswahl anzeigen	Ist diese Option aktiviert, müssen Kunden zuerst eine Dienstegruppe (sofern definiert) und einen Dienst wählen. Erst danach bekommen die Kunden eine Auswahl der Anliegen angezeigt, die von dem ausgewählten Dienst erbracht werden.

Parameter	Bedeutung
	<p>Ist die Option deaktiviert, erscheinen sofort <i>alle</i> Anliegen <i>aller</i> Dienste zur Auswahl.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Aktivieren Sie die Option insbesondere dann, wenn Sie sehr viele unterschiedliche Anliegen definiert haben, für die Kunden Termine buchen können. Dies hilft den Kunden, das für sie zutreffende Anliegen zielgerichtet zu finden.</p> <p>Gibt es nur einige wenige Anliegen, können Sie auf die Dienstauswahl verzichten. Kunden müssen dann auf der Web-Terminseite weniger oft klicken und kommen schneller zum Ziel.</p> </div>
Kopfzeile anzeigen	<p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf der Web-Terminseite eine Kopfzeile, bestehend aus einem Logo oder einer individuellen Kopfzeile (siehe Parameter Individuelle Kopfzeile verwenden).</p>
Individuelle Kopfzeile verwenden	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn auch die Option Kopfzeile anzeigen aktiviert ist.</p> <p>Ersetzt die cleverQ Standard-Kopfzeile durch eine individuelle Kopfzeile.</p> <p><i>Anmerkung: Die individuelle Kopfzeile muss vom Support im System hinterlegt werden. Bitte wenden Sie sich hierzu erforderlichenfalls an den Support. Ist keine individuelle Kopfzeile vorhanden, wird die Option ignoriert und stattdessen die Standard-Kopfzeile verwendet.</i></p>
Sprachwahl anzeigen	<p>Ist diese Option aktiviert, erscheint oben rechts auf der Web-Terminseite eine Sprachenauswahl (anklickbare Flaggen-Symbole).</p> <p><i>Anmerkung: Die Sprachenauswahl erscheint auch bei ausgeschalteter Kopfzeile.</i></p> <p>Welche Sprachen in der Sprachenauswahl zur Verfügung stehen, bestimmen Sie im Abschnitt Aktive Sprachen.</p>
Feld zur Eingabe des Einladungscodes anzeigen	<p>Ist diese Option aktiviert, erscheint oben auf der Web-Terminseite ein Bereich, in dem Kunden einen von einem Mitarbeiter erhaltenen Termineinladungscode eingeben und verifizieren lassen können.</p> <p>Auf diese Weise können Kunden dann auch solche Termine buchen, die nur über eine Einladung buchbar sind (Termine für Dienste, für</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>die unter Dienste > Terminvergabe die Option Termineinladung notwendig aktiviert ist).</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Praxistipp: Der Vorteil eines Einladungscode gegenüber einer Termineinladung als Link besteht darin, dass Mitarbeiter den Einladungscode auch einfach per Telefon mitteilen können.</p> </div> <p><i>Anmerkung: Für die Überschrift des Eingabebereichs wird der Text aus dem Parameter Willkommenstext Überschrift verwendet. Für den Text zur Aufforderung zur Eingabe des Einladungscode wird der Text aus dem Parameter Willkommenstext Inhalt verwendet.</i></p>
<p>Kontrollkästchen zur Datenschutzerklärung anzeigen</p>	<p>Ist diese Option aktiviert, gilt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Es erscheint am Ende der Terminbuchung der Text Ihrer Datenschutzerklärung. Diesen Text erfassen Sie im Parameter Individuelle Datenschutzerklärung. ▪ Neben dem Text der Datenschutzerklärung erscheint für Kunden ein Kontrollkästchen. Um die Terminbuchung abschließen zu können, müssen Kunden dieses Kontrollkästchen aktivieren und damit bestätigen, die Datenschutzerklärung gelesen zu haben. <p>Ist diese Option <i>nicht</i> aktiviert, gilt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Es erscheint am Ende der Terminbuchung lediglich ein kurzer Standardtext sowie ein Link auf Ihre extern liegende Datenschutzerklärung. Die Internetadresse dieser Datenschutzerklärung erfassen Sie im Parameter Webseite mit individueller Datenschutzerklärung. ▪ Kunden müssen nicht explizit bestätigen, die Datenschutzerklärung gelesen zu haben.
<p>Links zur cleverQ-App anzeigen</p>	<p>Ist diese Option aktiviert, erscheinen in der Fußzeile Links auf die App Stores, unter denen Kunden sich die cleverQ-App herunterladen können.</p> <p>Außerdem erscheinen auf der Bestätigungsseite am Ende einer Terminbuchung ebenfalls Links zur cleverQ-App sowie zusätzliche Texte, die auf die Nutzungsmöglichkeiten der cleverQ-App hinweisen.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Praxistipp: Dies erleichtert Kunden den Zugang zu cleverQ-App und damit das Verwenden der mobilen Funktionen von cleverQ. Wir empfehlen daher, diese Funktion zu aktivieren.</p>
<p>cleverQ Logo ausblenden</p>	<p>Ist diese Option deaktiviert, erscheinen in der Fußzeile ein mit der cleverQ-Website verlinktes cleverQ-Logo und danebenstehend der cleverQ-Slogan.</p> <p><i>Anmerkung: Auf das Logo in der Kopfzeile hat diese Einstellung keinen Einfluss. Wenn Sie das Logo in der Kopfzeile entfernen möchten, müssen Sie die gesamte Kopfzeile ausblenden (Parameter Kopfzeile anzeigen).</i></p> <p><i>Tipp: Über den Parameter Logo können Sie auch ein eigenes Logo zur Seite hinzufügen.</i></p>
<p>QR-Code ausblenden</p>	<p>Am Ende einer Terminbuchung erhalten Kunden auf der Bestätigungsseite ergänzend zum Reservierungscode einen QR-Code. Diesen QR-Code können sie mit der cleverQ-App einlesen und erhalten dann auf Ihrem Mobiltelefon Erinnerungen zum Termin per Push-Notification. Außerdem benötigen die Kunden diesen QR-Code, falls unter Standorte > Terminfunktionen die Option Vor-Ort-Bestätigung notwendig aktiviert ist und Sie für Bestätigung einen QR-Code-Scanner anbieten.</p> <p>Falls Sie diese Funktionen nicht anbieten, können Sie durch ein Aktivieren der Option QR-Code ausblenden den QR-Code auf der Bestätigungsseite weglassen.</p>
<p>Alternative Schaltflächen verwenden</p>	<p>Ist diese Option aktiviert, und ist außerdem die Option Symbole auf Schaltflächen anzeigen aktiviert, erscheinen auf den Schaltflächen die im Abschnitt Symbole auf Schaltflächen festgelegten Symbole.</p> <p><i>Anmerkung: Andernfalls ist die Option Symbole auf Schaltflächen anzeigen wirkungslos.</i></p>
<p>Schlagschatten anzeigen</p>	<p>Ist diese Option aktiviert, erscheint um alle Schaltflächen ein schwacher Schlagschatten, um einen leicht plastischen Eindruck zu erzeugen.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p><i>Anmerkung: Farbe und Intensität des Schlagschattens sind vorgegeben und können nicht geändert werden.</i></p>
<p>Rand um Schaltflächen anzeigen</p>	<p>Ist diese Option aktiviert, erscheint um einige Schaltflächen ein schmaler schwarzer Rand, um diese Schaltflächen optisch starker hervorzuheben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Schaltfläche „Weiter zu Terminbuchung“ ▪ Schaltflächen für den Aufruf der Tooltips zu Diensten und Anliegen ▪ Schaltfläche „Weiter zur Terminauswahl“ ▪ Schaltflächen zur Auswahl der Tage und Termin-Slots
<p>Symbole auf Schaltflächen anzeigen</p>	<p>Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn auch die Option Alternative Schaltflächen verwenden aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, können Sie auf diversen Schaltflächen Symbole einbinden, um die Funktion der Schaltflächen optisch zu verdeutlichen.</p> <p>Die Symbole selbst wählen Sie in den jeweils dafür vorgesehenen Feldern im Abschnitt Symbole auf Schaltflächen.</p>
<p>Tooltips für Anliegen ausblenden</p>	<p>Ist diese Option deaktiviert, erscheint bei der Auswahl eines Anliegens neben der betreffenden Schaltfläche eine zweite Schaltfläche zum Aufruf der unter Anliegen > Allgemein, Parameter Beschreibung in Tooltip auf Web-Terminseite hinterlegten Texte.</p>
<p>Tooltips für Dienste ausblenden</p>	<p>Ist diese Option deaktiviert, erscheint bei der Auswahl eines Diensts neben der betreffenden Schaltfläche eine zweite Schaltfläche zum Aufruf der unter Dienste > Allgemein im Parameter Beschreibung in Tooltip auf Web-Terminseite hinterlegten Texte.</p>
<p>Anzeigen, wenn nur noch wenige Termin-Slots verfügbar sind</p>	<p>Wählt ein Kunde einen Termin, sind die Termin-Slots des jeweiligen Tages farbig hinterlegt, abhängig davon, ob noch Termine vorhanden sind. Dabei gibt es grundsätzlich eine Farbe für „keine Termine mehr vorhanden“ und eine Farbe für „noch Termine vorhanden“.</p> <p>Ist die Option Anzeigen, wenn nur noch wenige Termin-Slots verfügbar sind aktiviert, gibt es noch eine dritte Farbe für den Fall, dass nur noch ein Termin buchbar ist.</p>

Parameter	Bedeutung
	 <p>Praxistipp: Falls sich Ihre zeitliche Auslastung typischerweise sehr ungleich über den Tag verteilt, könnten Sie Kunden z. B. bitten, bevorzugt Zeiten zu buchen, an denen noch viele Termine frei sind. Damit ist es für die Kunden vor Ort weniger voll, mehr Kunden finden einen passenden Termin, und Sie erzielen eine gleichmäßigere Auslastung über den Tag verteilt.</p>
<p>Nicht verfügbare Termin-Slots grau anzeigen</p>	<p>Ist diese Option aktiviert, werden auf der Web-Terminseite in grauer Farbe auch solche Termin-Slots angezeigt, für die generell gar keine Termine gebucht werden können.</p> <p>Andernfalls erscheinen auf der Web-Terminseite nur solche Termin-Slots, für die grundsätzlich auch Termine buchbar sind oder waren.</p>
<p>Willkommenstext anzeigen</p>	<p>Ist diese Option aktiviert, erscheinen oben auf der Web-Terminseite eine Überschrift und ein Text, deren Inhalte Sie individuell festlegen können. Dieselbe Überschrift und derselbe Text erscheinen in diesem Fall außerdem auch in der cleverQ-App.</p> <p>Die Inhalte geben Sie ein in den Parametern Willkommenstext Überschrift und Willkommenstext Inhalt.</p>
<p>Zeige „Ihre Auswahl“</p>	<p>Eine von mehreren Möglichkeiten, die Web-Terminseite aufzurufen, ist über spezielle IDs. Diese IDs sorgen dafür, dass auf der aufgerufenen Web-Terminseite bereits ein bestimmter Dienst oder ein bestimmtes Anliegen vorausgewählt ist (siehe Web-Terminseite aufrufen).</p> <p>Für solche Aufrufe können Sie durch ein Deaktivieren dieses Parameters den Text „Ihre Auswahl“ auf der Web-Terminseite ausblenden. Es kann dann bei Kunden nicht fälschlicherweise der Eindruck entstehen, der Kunde hätte selbst etwas ausgewählt.</p>

Parameter	Bedeutung
"Ihre Daten werden nach dem Termin automatisch von cleverQ gelöscht" anzeigen	Ist diese Option aktiviert, wird im Formular zur Eingabe der Kundendaten oben die Information angezeigt, dass die Daten nach dem Termin automatisch gelöscht werden.
DIGlaccess-Unterstützung aktivieren	<p>Ist diese Option aktiviert, unterstützt die Web-Terminseite den Service <i>DIGlaccess</i>, der einen barrierefreien Zugriff auf die Web-Terminseite ermöglicht.</p> <p>Mit <i>DIGlaccess</i> können Kunden auf einfache Weise selbst die Darstellung der Web-Terminseite so einstellen, dass beispielsweise eine Sehschwäche berücksichtigt wird. Außerdem gibt es einen Screenreader und es lässt sich eine Tastaturnavigation aktivieren.</p> <p>Nähere Infos zu <i>DIGlaccess</i> siehe https://www.digiaccess.org.</p> <p><i>Anmerkung: Ist diese Option aktiviert, gilt dies auch für Terminbuchungen vom Arbeitsplatz aus.</i></p>
DIGlaccess Easy Mode verwenden	<p>Voraussetzungen: Dieser Parameter erscheint erst, nachdem „DIGlaccess-Unterstützung aktivieren“ aktiviert wurde.</p> <p>Diese Option aktiviert spezielle Einstellungen für unseren Kunden „Magenta-AT“.</p>
Eye-Able-Unterstützung aktivieren	<p>Ist diese Option aktiviert, unterstützt die Web-Terminseite den Service <i>Eye-Able</i>, der einen barrierefreien Zugriff auf die Web-Terminseite ermöglicht.</p> <p>Mit <i>Eye-Able</i> können Kunden auf einfache Weise selbst die Darstellung der Web-Terminseite so einstellen, dass beispielsweise eine Sehschwäche berücksichtigt wird. Außerdem gibt es einen Screenreader und es lässt sich eine Tastaturnavigation aktivieren.</p> <p>Nähere Infos zu <i>Eye-Able</i> siehe https://eye-able.com/de</p> <p><i>Anmerkung: Ist diese Option aktiviert, gilt dies auch für Terminbuchungen vom Arbeitsplatz aus.</i></p>
Slot Verfügbarkeit mit Symbolen anzeigen	Ist diese Option aktiviert, werden verfügbare Terminslots auf der Web-Terminseite mit einem Häkchen und nicht verfügbare Terminslots mit einem X dargestellt. Dadurch wird die Übersichtlichkeit und Darstellung freier Terminslots vereinfacht.

Aktive Sprachen

Parameter	Bedeutung
(Sprachenauswahl)	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Sprachwahl anzeigen aktiviert ist.</p> <p>Hier bestimmen Sie, zwischen welchen Sprachen die Besucher der Seite umschalten können. Für jede Sprache erscheint eine entsprechende Symbolflagge rechts oben auf der Seite.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Wichtig: Achten Sie darauf, dass für die auswählbaren Sprachen in allen sprachabhängig konfigurierbaren Textfeldern entsprechende Texte eingegeben sind. Andernfalls fehlen diese Texte in der Anzeige.</p> </div> <p>Welche Sprachen Sie an dieser Stelle auswählen können, hängt davon ab, welche Sprachen unter Standorte > Einstellungen im Abschnitt Aktive Sprachen ausgewählt sind.</p>
Standardsprache	<p>Bestimmt, in welcher Sprache die Web-Terminseite angezeigt wird, wenn die Seite ohne speziellen URL-Parameter für die Sprache aufgerufen wird.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <code>https://cqm.cleverq.de/public/appointments/mein_standort/index.html</code> ruft die Web-Terminseite in der im Parameter Standardsprache festgelegten Sprache auf ▪ <code>https://cqm.cleverq.de/public/appointments/mein_standort/index.html?lang=de</code> ruft die Web-Terminseite immer in deutscher Sprache auf ▪ <code>https://cqm.cleverq.de/public/appointments/mein_standort/index.html?lang=en</code> ruft die Web-Terminseite immer in englischer Sprache auf <p>Die genauen Adressen hängen ab von dem Ihrer Organisation zugewiesenen cleverQ-Server sowie vom Parameter Standort-URL-Name unter Standorte > Einstellungen.</p> <p><i>Anmerkung: Sofern die Option Sprachwahl anzeigen aktiviert ist, können Kunden bei Bedarf die Sprache jederzeit selbst wechseln.</i></p>

Sicherheit

Parameter	Bedeutung
Microsoft Entra ID Authentifizierung aktivieren	<p>Ist diese Option aktiviert, kann die Web-Terminseite ausschließlich mit Office-365-Zugangsdaten aufgerufen werden.</p> <p>Voraussetzungen: Unter Standorte → Einstellungen muss die Option Gesicherte Webseite aktiviert sein. Anschließend sind im Bereich Standorte → Sicherheitseinstellungen die entsprechenden Daten zu hinterlegen. Zudem muss für jeden Benutzer ein Benutzerkonto in cleverQ angelegt werden, bei dem die Office-365-E-Mail-Adresse sowohl als Benutzername als auch als E-Mail-Adresse eingetragen ist.</p>
reCaptcha v2 von Google	<p>Der Dienst reCaptcha von Google versucht sicherzustellen, dass eine Terminbuchung auf der Web-Terminseite tatsächlich durch einen Menschen erfolgt und nicht durch ein automatisiertes Computerprogramm („Bot“).</p> <p>Erst wenn ein Kunde am Ende der Web-Terminseite erfolgreich bestätigt hat, ein Mensch und kein Roboter zu sein, erscheint die Schaltfläche Termin jetzt verbindlich reservieren.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Achtung: Beachten Sie, dass Sie bedingt durch die Nutzung des Dienstes des Drittanbieters möglicherweise Ihre Datenschutzerklärung entsprechend anpassen müssen.</p> </div>

Texte und URLs

Parameter	Bedeutung
Anliegen-Infotext	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann verwendet, wenn ein Termin für ein Anliegen gebucht wird und für den gewählten Dienst kein individueller Text hinterlegt ist (Menüpunkt Dienste > Allgemein, Parameter Allgemeine Beschreibung auf Web-Terminseite ist leer).</p> <p>Infotext für den Kunden. Erscheint neben den auswählbaren Anliegen.</p>

Parameter	Bedeutung
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>Praxistipp: Hier können Sie beispielsweise den Kunden auffordern, die gewünschten Anliegen zu wählen und darauf hinweisen, was dabei besonders zu beachten ist.</p> </div> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code>Infoseite</code>.</p>
<p>Überschrift bei Auswahl Dienstgruppe</p>	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann verwendet, wenn unter Gruppen > Dienstgruppen Dienstgruppen angelegt sind. Wird außerdem nur dann verwendet, wenn die Option Diensteauswahl anzeigen aktiviert ist.</p> <p>Der hier festgelegte Text erscheint als Überschrift über der Auswahl der Dienstgruppe.</p>
<p>Überschrift bei Auswahl Dienstgruppe (HTML)</p>	<p>Unter dieser Überschrift erscheint die Dienstgruppe auf der Web-Terminseite.</p> <p>In diesem Feld können Sie HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code>Infoseite</code>.</p>
<p>Überschrift bei Auswahl Dienst</p>	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann verwendet, wenn die Option Diensteauswahl anzeigen aktiviert ist.</p>

Parameter	Bedeutung
	Der hier festgelegte Text erscheint als Überschrift über der Auswahl des Diensts.
Überschrift bei Auswahl Dienst (HTML)	<p>Unter dieser Überschrift erscheint der Dienste auf der Web-Terminseite.</p> <p>In diesem Feld können Sie HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code>Infoseite</code>.</p>
Überschrift bei Auswahl Anliegensgruppe	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann verwendet, wenn unter Gruppen > Anliegensgruppen Anliegensgruppen angelegt sind.</p> <p>Der hier festgelegte Text erscheint als Überschrift über der Auswahl der Anliegensgruppe.</p>
Überschrift bei Auswahl Anliegensgruppe (HTML)	<p>Unter dieser Überschrift erscheint die Anliegensgruppe auf der Web-Terminseite.</p> <p>In diesem Feld können Sie HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code>Infoseite</code>.</p>
Überschrift bei Auswahl Anliegen	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann verwendet, wenn Anliegen definiert sind, für die Termine gebucht werden können. (Erscheint nicht beim direkten Buchen von Terminen für Dienste).</p>

Parameter	Bedeutung
	Der hier festgelegte Text erscheint als Überschrift über der Auswahl des Anliegens.
Überschrift bei Auswahl Anliegen (HTML)	<p>Unter dieser Überschrift erscheint das Anliegen auf der Web-Terminseite.</p> <p>In diesem Feld können Sie HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code></code>Infoseite<code></code>.</p>
Überschrift bei Auswahl Anzahl der Vorgänge	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann verwendet, wenn für mindestens ein Anliegen eine Anzahl von Vorgängen größer als 1 gewählt werden kann (Parameter Maximal mögliche Vorgänge unter Anliegen > Allgemein größer als 1).</p> <p>Dieser Text erscheint als Überschrift über dem Bereich, in dem Kunden die Anzahl der Vorgänge für die einzelnen Anliegen festlegen können.</p>
Fußzeile bei Auswahl Anzahl der Vorgänge	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann verwendet, wenn für mindestens ein Anliegen eine Anzahl von Vorgängen größer als 1 gewählt werden kann (Parameter Maximal mögliche Vorgänge unter Anliegen > Allgemein größer als 1).</p> <p>Dieser Text erscheint unter dem Bereich, in dem Kunden die Anzahl der Vorgänge für die einzelnen Anliegen festlegen können.</p>
Individueller Text in Terminzusammenfassung	Dieser Text erscheint am Ende einer Terminbuchung unterhalb der Zusammenfassung der vom Kunden gewählten Anliegen.
Individueller Text zur Angabe der erforderlichen E-Mail-Adresse	Gibt ein Kunde keine E-Mail-Adresse an, erscheint eine Meldung, dass eine Online-Terminbuchung ohne Angabe einer E-Mail-Adresse nicht möglich ist, weil sonst die Terminbestätigung sowie eventuell erforderliche Unterlagen nicht zugestellt werden können.

Parameter	Bedeutung
	Hier können Sie optional den Text für diese Meldung vorgeben. Wenn Sie hier nichts eintragen, verwendet cleverQ einen Standardtext.
Individuelle Datenschutzerklärung	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann angezeigt, wenn die Option Kontrollkästchen zur Datenschutzerklärung anzeigen aktiviert ist. (Andernfalls müssen Sie im Parameter Webseite mit individueller Datenschutzerklärung auf eine externe Internetadresse mit Ihrer Datenschutzerklärung verweisen.)</p> <p>Originaltext Ihrer Datenschutzerklärung.</p> <p>Dieser Text erscheint am Ende einer Terminbuchung unmittelbar oberhalb der Schaltfläche zum Abschluss der Terminbuchung. Neben dem Text erscheint das Kontrollkästchen, mit dem Kunden bestätigen müssen, die Datenschutzerklärung gelesen zu haben.</p> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code></code>Infoseite<code></code>.</p>
Individuelle Datenschutzerklärung für Touchscreens	<p>Hier können Sie optional einen Text mit Ihrer spezifischen Datenschutzerklärung eingeben. Diese Datenschutzerklärung können sich Kunden bei einer Terminbuchung an einem Touchscreen anzeigen lassen.</p> <p>Bleibt das Feld leer, zeigt cleverQ seine Standard-Datenschutzerklärung an.</p>
Individuelle Nutzungsbedingungen	Wenn hier eine URL eingetragen wird, erscheint ein zusätzlicher Link neben Impressum und Datenschutz im Footer der Web-Terminseite.
Webseite, von der cleverQ verlinkt ist	Nach einer erfolgreichen Terminbuchung erscheint ein Fenster mit der Terminzusammenfassung. Darin gibt es eine Schaltfläche mit

Parameter	Bedeutung
	<p>dem Text „Zurück zum Anbieter“.</p> <p>Der Parameter legt die Internetadresse (URL) fest, auf die diese Schaltfläche zurück verlinkt.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig: Um Verwirrung bei den Kunden zu vermeiden, sollten Sie hier nicht die allgemeine URL der Startseite Ihrer Website verwenden, sondern tatsächlich die URL genau der Seite, von der Kunden die Terminbuchung aufrufen.</p> </div>
<p>Webseite mit individuellem Impressum</p>	<p>Geben Sie hier die Internetadresse (URL) einer Webseite an, die Ihr Impressum enthält. Diese wird verwendet für den entsprechenden Link in der Fußzeile der Web-Terminseite.</p> <p><i>Anmerkung: Falls Sie dieses Feld leer lassen, führt der Link per Voreinstellung auf das Impressum von cleverQ.</i></p>
<p>Webseite mit individueller Datenschutzerklärung</p>	<p>Geben Sie hier die Internetadresse (URL) einer Webseite an, die Ihre Datenschutzerklärung enthält.</p> <p>Auf diese Adresse verweist der entsprechende Link in der Fußzeile der Web-Terminseite.</p> <p><i>Anmerkung: Falls Sie dieses Feld leer lassen, führt der Link per Voreinstellung auf die Datenschutzerklärung von cleverQ.</i></p> <p>Außerdem wird diese Internetadresse verwendet, wenn die Option Kontrollkästchen zur Datenschutzerklärung anzeigen deaktiviert ist und damit die im Parameter Individuelle Datenschutzerklärung erfassbare Datenschutzerklärung nicht angezeigt wird. In diesem Fall erscheint ein Link auf die angegebene Adresse außerdem auch am Ende einer Buchung vor der Schaltfläche zur Bestätigung durch den Kunden.</p>
<p>Individueller Bestätigungstext</p>	<p>Dieser Text erscheint nach einer erfolgreichen Terminbuchung am Beginn der Bestätigungseite.</p> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Ab-</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>satzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code></code>Infoseite<code></code>.</p>
<p>Individueller Text für Links zur cleverQ App</p>	<p>Dieser Text erscheint nach einer erfolgreichen Terminbuchung am Beginn der Bestätigungsseite wenn weder Vor-Ort-Bestätigung, Kunden-Bestätigung oder Mitarbeiter-Bestätigung aktiviert wurde.</p> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code></code>Infoseite<code></code>.</p>
<p>Individueller Bestätigungstext zur Vor-Ort-Bestätigung</p>	<p>Dieser Text erscheint nach einer erfolgreichen Terminbuchung am Beginn der Bestätigungsseite wenn Vor-Ort-Bestätigung aktiviert wurde.</p> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code></code>Infoseite<code></code>.</p>
<p>Individueller Bestätigungstext zur</p>	<p>Dieser Text erscheint nach einer erfolgreichen Terminbuchung am Beginn der Bestätigungsseite wenn Kunden-Bestätigung aktiviert</p>

Parameter	Bedeutung
<p>Kundenbestätigung</p>	<p>wurde.</p> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code>Infoseite</code>.</p>
<p>Individueller Bestätigungstext zur Mitarbeiterbestätigung</p>	<p>Dieser Text erscheint nach einer erfolgreichen Terminbuchung am Beginn der Bestätigungsseite wenn Mitarbeiter-Bestätigung aktiviert wurde.</p> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code>Infoseite</code>.</p>
<p>Individueller Text "Keine freien Slots verfügbar"</p>	<p>Hier können Sie optional einen individuellen Text vorgeben, der Kunden auf der Web-Terminseite angezeigt wird, wenn für einen Dienst keine freien Terminslots verfügbar sind. Der Grund dafür kann sein, dass keine Termine bereitgestellt wurden, oder dass bereits alle möglichen Termine vergeben sind.</p> <p>Bleibt das Feld leer, verwendet cleverQ einen Standardtext mit der Information, dass die die Auswahl aktuell alle Termine ausgebucht sind und es der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt erneut versuchen soll.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Praxistipp: In einem individuellen Text können Sie Ihren Kunden z. B. mitteilen, wie lange es in etwa dauern wird bis wieder Termine verfügbar sind, oder wie Sie Ihren Kunden anderweitig weiterhelfen können.</p>
Individueller SMS Optionstext	<p>SMS-Benachrichtigungen zu einem Termin werden verschickt, wenn ein Kunde diese Option aktiviert hat.</p> <p>Hier können Sie optional einen eigenen Text eingeben.</p> <p>Bleibt das Feld leer, versendet cleverQ einen Standardtext.</p>
Benutzerdefinierter Datenschutzhinweis	<p>Hier können Sie optional einen Text mit Ihrem spezifischen Datenschutzhinweis eingeben.</p> <p>Bleibt das Feld leer, zeigt cleverQ seinen Standard-Datenschutzhinweis an.</p>

Willkommenstext

Parameter	Bedeutung
Willkommenstext Überschrift	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann angezeigt, wenn die Option Willkommenstext anzeigen oder die Option Feld zur Eingabe des Einladungs_codes anzeigen aktiviert ist.</p> <p>Text der Überschrift zum Willkommenstext.</p> <p><i>Anmerkung: Ist die Option Feld zur Eingabe des Einladungs_codes anzeigen aktiviert, erscheint der Text dort.</i></p> <p>Ist die Option Willkommenstext anzeigen aktiviert, erscheint der Text außerdem auch in der cleverQ-App.</p>
Willkommenstext Inhalt	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann angezeigt, wenn die Option Willkommenstext anzeigen oder die Option Feld zur Eingabe des Einladungs_codes anzeigen aktiviert ist.</p> <p>Inhalt des Willkommenstexts.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p><i>Anmerkung: Ist die Option Feld zur Eingabe des Einladungs-codes anzeigen aktiviert, erscheint der Text dort.</i></p> <p>Ist die Option Willkommenstext anzeigen aktiviert, erscheint der Text außerdem auch in der cleverQ-App.</p> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code></code>Infoseite<code></code>.</p>
Domain-Whitelist	<p>Hier können sie eine oder mehrere Webseiten eintragen, die berechtigt sind, die Web-Terminseite bei sich in einem iframe einzubinden.</p> <p>Geben Sie die Domains ohne Protokollangabe und jeweils getrennt durch ein Komma und Leerzeichen ein. Es sind auch Platzhalterzeichen möglich.</p> <p>Beispiel: <code>beispiel.de, termine.meinedomain.de, myglobalsite.*</code></p>

Logo und Hintergrund

Parameter	Bedeutung
Logo	<p>Hier können Sie optional eine kleine Grafik hochladen, die zwischen der Kopfzeile und dem Interaktionsbereich der Seite angezeigt wird.</p> <p>Die Grafik erscheint zunächst in unveränderter Größe. Über den Parameter Logo Höhe können Sie die Größe jedoch begrenzen.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Wichtig: Um unnötig lange Übertragungszeiten zu vermeiden, achten Sie auf eine möglichst kleine Dateigröße. Verwenden Sie eine Auflösung, die der Größe der tatsächlichen Darstellung angemessen ist, aber nicht um ein Vielfaches größer. Eine unnötig hohe Auflösung bringt keinen Qualitätszuwachs in der Schärfe der Darstellung. Achten Sie jedoch auch darauf, dass das Bild nicht kleiner ist als seine tatsächliche Darstellung. Andernfalls kann das Bild unscharf wirken.</p>
<p>Rand um Logo</p>	<p>Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn unter Logo eine Grafik-Datei hochgeladen wurde.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheint das Logo auf einem weißen Rechteck mit leicht abgerundeten Ecken. Das Rechteck ist dabei geringfügig größer als das Logo.</p> <p>Praxistipp: Diese Option ist praktisch, wenn Ihr Logo einen transparenten Hintergrund besitzt und der Parameter Hintergrundfarbe nicht <i>weiß</i> ist.</p>
<p>Höhe Logo</p>	<p>Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn unter Logo eine Grafik-Datei hochgeladen wurde.</p> <p>Bestimmt die Darstellungsgröße des Logos. Das Seitenverhältnis bleibt bei der Skalierung erhalten.</p>
<p>Ausrichtung Logo</p>	<p>Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn unter Logo eine Grafik-Datei hochgeladen wurde.</p> <p>Bestimmt die Position des Logos: <i>rechts</i>, <i>links</i> oder <i>mittig</i>.</p>
<p>Hintergrundfarbe</p>	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn unter Hintergrundvideo und unter Hintergrundbild kein Video oder Bild angegeben ist.</p> <p>Bestimmt die Hintergrundfarbe der kompletten Seite, ausgenommen der Fuß- und Kopfzeile (deren Farben können Sie bei den Farbeinstellungen getrennt festlegen).</p>

Parameter	Bedeutung
<p>Hintergrundvideo</p>	<p>Hier können Sie eine Internetadresse angeben, von der ein Video geladen werden kann, das dann als Hintergrund angezeigt wird.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Praxistipp: Das Video kann nicht nach cleverQ direkt hochgeladen werden. Achten Sie darauf, dass sich das Video auf einem leistungsfähigen Server befindet, von dem es auch bei hohem Besucheraufkommen der Web-Terminseite schnell geladen werden kann.</p> <p>Falls das Video nicht auf Ihrem eigenen Server, sondern auf einem Server Dritter liegt, berücksichtigen Sie, dass dieser Server mit dem Laden des Videos möglicherweise Kenntnis über die Besucher Ihrer Web-Terminseite erlangt. Beachten Sie möglicherweise geltende datenschutzrechtliche Bestimmungen, und passen Sie erforderlichenfalls Ihre Datenschutzerklärung entsprechend an.</p> </div> <p>Das Video wird in seiner Originalgröße angezeigt und <i>nicht</i> auf den tatsächlichen Platz skaliert. Je nach Bildschirmgröße und Fenstergröße der Kunden sind Teile des Videos unter Umständen nicht immer sichtbar.</p> <p><i>Tipp: Wenn Sie ein Hintergrundvideo verwenden, empfehlen wir, zusätzlich unter Hintergrundbild auch ein Hintergrundbild hochzuladen. Falls das Video nicht geladen kann (z. B. weil der Server, auf dem es liegt, zeitweilig nicht verfügbar ist), verwendet cleverQ dann ersatzweise das Bild.</i></p>
<p>Hintergrundbild</p>	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn unter Hintergrundvideo kein Video angegeben ist oder wenn dieses nicht geladen werden kann.</p> <p>Hier können Sie eine Grafik hochladen, die dann als Hintergrundbild auf der Seite erscheint, ausgenommen im Bereich der Fuß- und Kopfzeile.</p> <p>Das Bild wird zur Laufzeit jeweils automatisch auf die aktuelle Fenstergröße skaliert.</p>

Farben

Voraussetzungen: Beachten Sie, dass je nach Konfiguration der anderen Parameter einige der Elemente, deren Farben Sie hier konfigurieren, nicht immer angezeigt werden. Insofern haben die entsprechenden Farbänderungen nicht immer eine unmittelbar sichtbare Auswirkung.

Sie können nahezu alle auf der Web-Terminseite einschließlich der Terminauswahl verwendeten Farben an Ihre Wünsche anpassen.

> Klicken Sie dazu auf das jeweilige Farbfeld.

Praxistipp: Achten Sie bei der Farbwahl auf einen ausreichenden Kontrast zwischen Texten und Hintergrundfarben, um eine optimale Lesbarkeit zu erreichen. Berücksichtigen Sie dabei auch Kunden, die möglicherweise unter einer Sehschwäche oder einer Farbsehschwäche leiden. Berücksichtigen Sie außerdem, dass die Web-Terminseite bei Kunden möglicherweise auf Bildschirmen angezeigt wird, die nicht demselben Qualitätsstand entsprechen wie Ihr eigener Bildschirm.

Praxistipp: Verwenden Sie für bestätigende Schaltflächen möglichst eine Farbe, die Zustimmung symbolisiert, beispielsweise einen Grünton oder Blauton. Verwenden Sie für abbrechende oder ablehnende Schaltflächen möglichst eine Farbe, die Ablehnung symbolisiert, beispielsweise einen Rotton.

Symbole auf Schaltflächen

Voraussetzungen: Die ausgewählten Symbole erscheinen nur dann auf der Web-Terminseite, wenn die Option **Symbole auf Schaltflächen anzeigen** aktiviert ist. Außerdem muss die Option **Alternative Schaltflächen verwenden** aktiviert sein.

Optional können Sie auf diversen Schaltflächen Symbole einbinden, um die Funktion der Schaltflächen optisch zu verdeutlichen.

cleverQ unterstützt alle kostenlos verfügbaren Symbole (Kategorie „Free“) der bekannten Symbolbibliothek Font Awesome.

> Tragen Sie in das Eingabefeld den entsprechenden Font-Awesome-Code ein (verfügbare Symbole siehe <https://fontawesome.com>).

Beispiel:

Wenn Sie das Font-Awesome-Symbol „fas fa-check“ verwenden möchten, tragen Sie ein:

```
<i class="fas fa-check"></i>
```

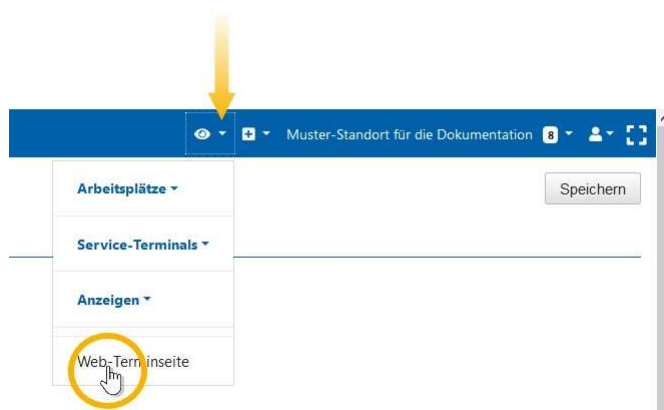
Tipp: Alternativ oder ergänzend können Sie in den Eigenschaften einzelner Dienste, Anliegen, Dienstgruppen und Anliegengruppen auch individuelle Symbole definieren. In einem solchen Fall ersetzen diese individuellen Symbole die hier festgelegten allgemeinen Symbole.

3.6 Web-Terminseite aufrufen

Die Web-Terminseite ist auf mehreren Wegen aufrufbar:

Aufruf aus der Verwaltungsoberfläche

Solange Sie in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ angemeldet sind, können Sie die Web-Terminseite jederzeit aufrufen, indem Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Auge“ klicken und dann im erscheinenden Menü den Eintrag **Web-Terminseite** wählen.



Aufruf auf einem Arbeitsplatz

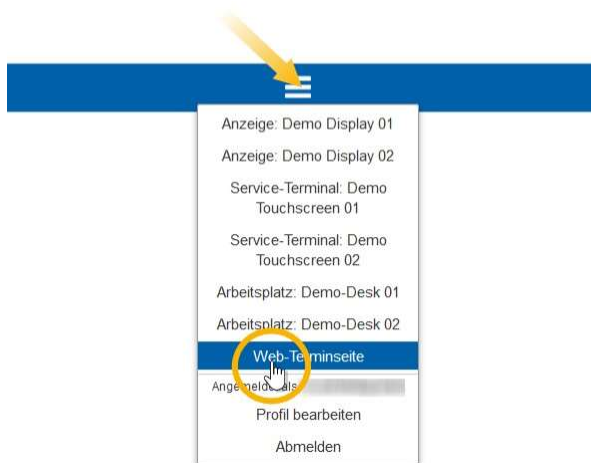
Voraussetzungen: Für den Arbeitsplatz muss unter **Arbeitsplätze > Generelle Rechte** die Option **Terminbuchung am Arbeitsplatz erlauben** aktiviert sein. Außerdem darf für den jeweiligen Dienst unter **Arbeitsplätze > Dienstabhängige Rechte** die Funktion **Terminbuchung am Arbeitsplatz erlauben** nicht deaktiviert sein.

Auf einem Arbeitsplatz können Sie die Web-Terminseite aufrufen, wenn Sie auf das Symbol „Uhr“ klicken.



→ Die Web-Terminseite erscheint nun eingebettet in das Arbeitsplatzfenster.

Alternativ erreichen Sie die Web-Terminseite über das Symbol „Menü“. Anders als beim Aufruf über das Symbol erscheint die Web-Terminseite dann in einem neuen Browserfenster.



Aufruf für Kunden

Um es Kunden zu ermöglichen, auf die Web-Terminseite zuzugreifen, benötigen Sie die Internetadresse (URL) der Web-Terminseite. Diese URL können Sie den Kunden dann entweder direkt mitteilen (z. B. per E-Mail), oder Sie verlinken damit von Ihrer Website aus auf die Web-Terminseite von cleverQ.

Die einfachste Art, die benötigte URL zu ermitteln, besteht darin, die Web-Terminseite einmal aus der Verwaltungsoberfläche heraus aufzurufen (siehe vorstehend beschriebene Methode) und dann im Browser die in der Adresszeile des Browsers angezeigte URL zu kopieren.

Beispiel:

- https://cmq.cleverq.de/public/appointments/mein_standort/index.html?lang=de
ruft die Web-Terminseite in deutscher Sprache auf
- https://cqm.cleverq.de/public/appointments/mein_standort/index.html?lang=en
ruft die Web-Terminseite in englischer Sprache auf

Wenn Sie den Parameter zur Sprachangabe weglassen, erscheint die Web-Terminseite in der unter **Standorte > Web-Terminseite** im Parameter **Standardsprache** festgelegten Sprache. Beispiel: https://cqm.cleverq.de/public/appointments/mein_standort/index.html

Die genauen URLs hängen ab von dem Ihrer Organisation zugeteilten cleverQ-Server sowie vom Parameter **Standort-URL-Name** unter **Standorte > Einstellungen**.

Optional können Sie in die URLs zusätzliche IDs einbauen, die dafür sorgen, dass auf der aufgerufenen Web-Terminseite bereits ein bestimmter Dienst oder ein bestimmtes Anliegen vorausgewählt sind. Auf diese Weise können Sie z. B. auf Ihrer Website unmittelbar neben der Beschreibung eines Diensts einen Link auf die Terminbuchung für genau diesen Dienst anbieten.

Beispiel:

https://cqm.cleverq.de/public/appointments/mein_standort/index.html?lang=de&service_id=12&subtask_id=8

Die IDs sind die IDs, die unter **Dienste > Index** und **Anliegen > Index** in der Spalte **ID** erscheinen.

Aufruf über eine Termineinladung

Ist für einen Arbeitsplatz unter **Arbeitsplätze > Generelle Rechte** die Option **Termineinladungen erlauben** aktiviert, kann der Benutzer am Arbeitsplatz einem Kunden eine Termineinladung schicken. Dabei erzeugt cleverQ eine E-Mail, die automatisch die zum Aufruf der Web-Terminseite erforderliche Internetadresse (URL) enthält.

3.7 Farbeinstellungen

Voraussetzungen: Die hier getroffenen Einstellungen haben nur dann eine Auswirkung, wenn unter **Standorte > Terminfunktionen** die Option **Web-Termine erlauben** aktiviert ist.

Die Web-Terminseite, auf der Kunden für einen Standort Termine buchen können, können Sie an Ihre individuellen Bedürfnisse sowie an Ihre hausinternen Gestaltungsrichtlinien anpassen.

*Anmerkung: Diese Einstellungen betreffen ausschließlich die in einem Webbrowser angezeigte Web-Terminseite, nicht jedoch die Anzeige der Terminbuchungen in der cleverQ-App. Einstellungen für die cleverQ-App nehmen Sie vor unter **Standorte > cleverQ-App**.*

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Standorte > Farbeinstellungen**.

→ Es erscheint eine Seite mit den Einstellungen für die Web-Terminseite.

Ausgewählter Standort

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Standort. Nur für diesen Standort gelten die getroffenen Einstellungen.

Achtung: Wenn Sie hier den Standort wechseln, schaltet dies den Standort generell um für alle weiteren Konfigurationsarbeiten. Vergessen Sie später in anderen Teilen der Konfiguration nicht, gegebenenfalls wieder auf den zutreffenden Standort zurück zu wechseln.

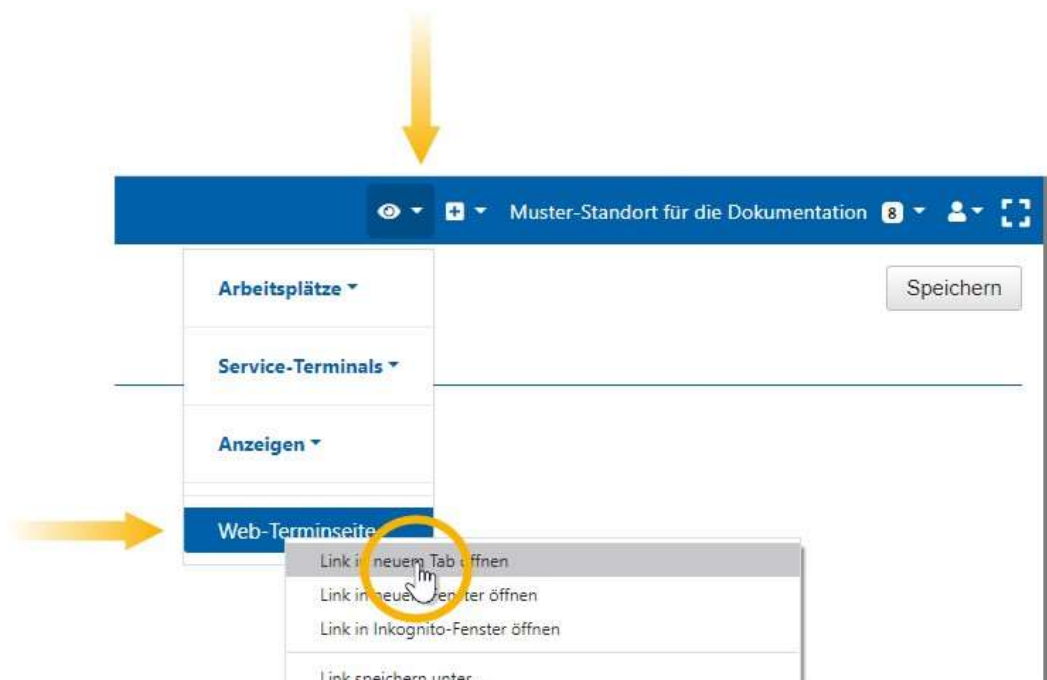
Aktuelle Konfiguration testen

Voraussetzungen: Um Ihre Einstellungen sinnvoll testen und überprüfen zu können, sollte cleverQ bereits so weit konfiguriert sein, dass Termine buchbar sind. Es sollten also Dienste und Anliegen bereits angelegt worden sein und einige Termin-Slots bereits bereitgestellt worden sein. Außerdem sollten die Terminfunktionen konfiguriert sein.

Sie können jederzeit auf einfache Weise überprüfen, wie sich Ihre Konfiguration auf das Erscheinungsbild und auf die Funktionsweise der Web-Terminseite auswirkt:

- 1 Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Auge“.
- 2 Klicken Sie in dem erscheinenden Menü mit der rechten Maustaste auf **Web-Terminseite**.

→ Es erscheint ein Kontextmenü Ihres Browsers.



- 3 Wählen Sie im Kontextmenü **Link in neuem Fenster öffnen** oder **Link in neuem Tab öffnen** (genauer Wortlaut abhängig vom verwendeten Browser).

→ Die Web-Terminseite erscheint in einem zusätzlichen, neuen Browserfenster oder auf einer weiteren Registerkarte.

*Tipps: Sie können dieses Fenster oder diese Registerkarte während der Konfiguration durchgehend geöffnet lassen. Beachten Sie in diesem Fall jedoch, dass Sie dort jeweils die Seite neu laden müssen, um eine vorgenommene Änderung zu sehen (Funktion „Seite neu laden“ im Browser). Beachten Sie außerdem, dass die meisten Änderungen erst nach dem Betätigen der Schaltfläche **Speichern** in cleverQ aktiv werden..*

Farben

Voraussetzungen: Beachten Sie, dass je nach Konfiguration der anderen Parameter einige der Elemente, deren Farben Sie hier konfigurieren, nicht immer angezeigt werden. Insofern haben die entsprechenden Farbänderungen nicht immer eine unmittelbar sichtbare Auswirkung.

Sie können nahezu alle auf der Web-Terminseite einschließlich der Terminauswahl verwendeten Farben an Ihre Wünsche anpassen.

> Klicken Sie dazu auf das jeweilige Farbfeld.

Praxistipp: Achten Sie bei der Farbwahl auf einen ausreichenden Kontrast zwischen Texten und Hintergrundfarben, um eine optimale Lesbarkeit zu erreichen. Berücksichtigen Sie dabei auch Kunden, die möglicherweise unter einer Sehschwäche oder einer Farbsehschwäche leiden. Berücksichtigen Sie außerdem, dass die Web-Terminseite bei Kunden möglicherweise auf Bildschirmen angezeigt wird, die nicht demselben Qualitätsstand entsprechen wie Ihr eigener Bildschirm.

Praxistipp: Verwenden Sie für bestätigende Schaltflächen möglichst eine Farbe, die Zustimmung symbolisiert, beispielsweise einen Grünton oder Blauton. Verwenden Sie für abbrechende oder ablehnende Schaltflächen möglichst eine Farbe, die Ablehnung symbolisiert, beispielsweise einen Rotton.

3.8 Warteraumseite einrichten

Voraussetzungen: Die hier getroffenen Einstellungen haben nur dann eine Auswirkung, wenn eine Web-Terminseite genutzt wird.

Unter besonderen Umständen kann es vorkommen, dass zu viele Kunden gleichzeitig auf eine Web-Terminseite zugreifen und versuchen, auf der Seite einen Termin zu vereinbaren. Im Extremfall kann dies dann dazu führen, dass der Server überlastet wird und dadurch letztlich gar keine Terminbuchungen mehr möglich sind. (Beispiel: Die Nachfrage an Terminen übersteigt deutlich das Angebot. Den Kunden ist bekannt, dass zu einem bestimmten Zeitpunkt wieder neue Termine bereitgestellt werden. Es ist dann damit zu rechnen, dass besonders viele Kunden versuchen werden, unmittelbar nach der dem geplanten Bereitstellungszeitpunkt einen Termin zu buchen.)

Um zu verhindern, dass zu viele Benutzer gleichzeitig auf die Web-Terminseite zugreifen, kann cleverQ im Bedarfsfall eine virtuelle „Warteraumseite“ anzeigen. Auf dieser Seite werden die Kunden ähnlich wie in einem echten Warteraum in eine Warteschlange eingereiht und erst dann auf die eigentliche Web-Terminseite weitergeleitet, wenn dort wieder ausreichend Kapazitäten verfügbar sind.

Bekommt ein Kunde den Zeitpunkt nicht mit, zu dem er auf die Web-Terminseite weitergeleitet wird (z. B. weil der Kunde das Browserfenster minimiert hat oder inzwischen einer anderen Tätigkeit nachgeht), endet nach einiger Zeit die Gültigkeit der Session dieses Kunden und er landet erneut auf der Warteraumseite. Wie schnell die Session ihre Gültigkeit verliert, steuert cleverQ automatisch in Abhängigkeit der Anzahl neu hinzukommender wartender Kunden.

Anmerkung: Terminbuchungen mit Einladungscode werden nicht auf die Warteraumseite umgeleitet, sondern können immer direkt einen Termin buchen.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Standorte > Warteraumseite**.

→ Es erscheint eine Seite mit den Einstellungen für die Warteraumseite.

Ausgewählter Standort

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Standort. Nur für diesen Standort gelten die getroffenen Einstellungen.

Achtung: Wenn Sie hier den Standort wechseln, schaltet dies den Standort generell um für alle weiteren Konfigurationsarbeiten. Vergessen Sie später in anderen Teilen der Konfiguration nicht, gegebenenfalls wieder auf den zutreffenden Standort zurück zu wechseln.

Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Überschrift	<p>Hier können Sie optional eine selbst gewählte Überschrift für den Text der Warteraumseite vorgeben.</p> <p>Wenn Sie hier nichts eintragen, verwendet cleverQ eine Standardüberschrift.</p>
Beschreibung	<p>Hier können Sie optional einen eigenen Text vorgeben, der Kunden auf der Warteraumseite angezeigt wird.</p> <p>Wenn Sie hier nichts eintragen, verwendet cleverQ eine Standardbeschreibung.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"><p>Praxistipp: Wenn Sie eine eigene Beschreibung verwenden, sollten Sie darin Ihre Kunden informieren, warum die Warteraumseite erscheint. Außerdem sollten Sie die Kunden darauf hinweisen, dass sie automatisch auf die Web-Terminseite weitergeleitet werden, sobald sie an der Reihe sind.</p></div>

Warteraumseite testen

Um zu testen, wie die Warteraumseite aussieht, können Sie wie folgt vorgehen:

- 1 Setzen Sie den Wert für **Max. Buchungssitzungen** vorübergehend auf 1.
- 2 Öffnen Sie die Web-Terminseite in einem „Inkognito-“ oder „Private-“ Fenster (Bezeichnung je nach Browser unterschiedlich).
- 3 Öffnen Sie die Web-Terminseite nochmals in einem weiteren „Inkognito-“ oder „Private-“ Fenster.
→ Jetzt erscheint die Warteraumseite.
- 4 Setzen Sie abschließend den Wert für **Max. Buchungssitzungen** wieder auf seinen ursprünglichen Wert zurück.

3.9 E-Mails gestalten

Zu verschiedenen Zeitpunkten, insbesondere im Rahmen von Terminbuchungen, versendet cleverQ E-Mails an Ihre Kunden. Das Erscheinungsbild dieser E-Mails können Sie an Ihre hausinternen Gestaltungsrichtlinien anpassen, ebenso wie die in den E-Mails enthaltenen Links.

Die Einstellungen gelten für *alle* von cleverQ an Kunden von einem Standort versendeten E-Mails gleichermaßen.

Wichtig: Abhängig vom E-Mail-Programm eines Kunden und von der Konfiguration dieses E-Mail-Programms kann es sein, dass nicht alle der hier getroffenen Einstellungen bei jedem Kunden gleichermaßen sichtbar sind. Dies gilt insbesondere dann, wenn Kunden die Darstellung von HTML in ihrem E-Mail-Programm deaktiviert haben. Die E-Mails sind jedoch auch für solche Kunden jederzeit lesbar.

Texte der E-Mails

Die Texte der E-Mails sind fest vorgegeben und können nicht geändert werden. Sie können bei Bedarf jedoch am Ende der E-Mails einen individuellen Text ergänzen (Parameter **Individueller Zusatztext** sowie **Zeige Text zum Anhang auch ohne Anhang**).

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Standorte > E-Mails**.

→ Es erscheint eine Seite mit den Einstellungen für die vom Standort versendeten E-Mails.

Ausgewählter Standort

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Standort. Nur für diesen Standort gelten die getroffenen Einstellungen.

Achtung: Wenn Sie hier den Standort wechseln, schaltet dies den Standort generell um für alle weiteren Konfigurationsarbeiten. Vergessen Sie später in anderen Teilen der Konfiguration nicht, gegebenenfalls wieder auf den zutreffenden Standort zurück zu wechseln.

Einstellungen der E-Mail-Vorlagen

Parameter	Bedeutung
<p>Individueller Zusatztext</p>	<p>Optionaler individueller Text, der ergänzend zum vorgegebenen Standardtext ebenfalls in den E-Mails erscheint. In erster Linie ist dieser Text dafür gedacht, auf eventuell der E-Mail beigefügte Dokumente zu verweisen und diese zu erläutern. Per Voreinstellung erscheint der Text daher nur dann in den E-Mails, wenn diese einen Anhang besitzen.</p> <p>Auf Wunsch können Sie über den Parameter Zeige Text zum Anhang auch ohne Anhang den Text aber auch immer anzeigen lassen.</p> <p>Formatierung</p> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code></code>Infoseite<code></code>.</p>
<p>Individueller Mas- senterminänderungstext (Titel)</p> <p>Individueller Mas- senterminänderungstext (Inhalt)</p>	<p>In Ausnahmefällen können automatisiert mehrere Termine gleichzeitig verschoben werden (erfordert ein spezielles, vom Support erhältliches Skript). In diesen Parametern können Sie die Texte festlegen, mit denen cleverQ die betroffenen Kunden über eine solche Terminverschiebung informiert.</p>
<p>Individueller Absagetext (Überschrift)</p> <p>Individueller Absagetext (Inhalt)</p>	<p>Wenn Sie hier einen Text eingeben, erscheint dieser Text in per E-Mail versendeten Terminabsagen anstelle des dafür vorgesehenen Standardtexts.</p>

Parameter	Bedeutung
Alternativtext zum Terminstandort bei Online-Meetings	Wenn Sie hier einen Text eingeben, wird dieser in der Bestätigungse-Mail für Online-Meetings anstelle des Standardtexts angezeigt. Anders als im Standardtext wird der Standort nicht angezeigt, da dieser Termin online erledigt wird.

3.10 Drittanbieter-Token angeben

Voraussetzungen: Die hier getroffenen Einstellungen haben nur dann eine Auswirkung und sind nur dann erforderlich, wenn unter **Dienste > Online-Meetings** der jeweilige Provider ausgewählt wurde.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Standorte > Drittanbieter-Token**.

→ Es erscheint eine Seite mit den Einstellungen für die Zugangsdaten vom Standort genutzter Drittanbieter, beispielsweise zur Durchführung von Online-Meetings.

Ausgewählter Standort

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Standort. Nur für diesen Standort gelten die getroffenen Einstellungen.

Achtung: Wenn Sie hier den Standort wechseln, schaltet dies den Standort generell um für alle weiteren Konfigurationsarbeiten. Vergessen Sie später in anderen Teilen der Konfiguration nicht, gegebenenfalls wieder auf den zutreffenden Standort zurück zu wechseln.

Flexperto

Parameter	Bedeutung
Token	Vom Anbieter erhaltenes Token.
Endpoint URL Flexperto	Vom Anbieter erhaltene URL, unter der der vom Anbieter bereitgestellte Dienst verfügbar ist.

BigBlueButton

Parameter	Bedeutung
Secret	Für den Anbieter konfiguriertes Token.

Parameter	Bedeutung
Endpoint URL BigBlueButton	URL, unter der der Dienst verfügbar ist.

4 Öffnungszeiten und Terminbereitstellung

Sofern Sie die Terminfunktionen von cleverQ nutzen, ist die Pflege der Öffnungszeiten sowie die Zuordnung, an welchen Tagen und zu welchen Zeiten wie viele Termine vergeben werden können, eine der zentralen Verwaltungsaufgaben in cleverQ.

Wichtig: Gibt es mehrere Standorte, besitzt jeder Standort seine eigenen Öffnungszeiten und seine eigene Terminverwaltung.

Die Funktionen hierzu befinden sich im Wesentlichen unter den Menüpunkten **Zeiteinstellung** und **Terminbereitstellung**.

Es gibt jedoch darüber hinaus noch weitere Stellen in der Konfiguration, die Zeiten und Termine direkt oder indirekt beeinflussen:

- Der Parameter **Termin-Slot-Verfahren** unter **Standorte > Terminfunktionen** bestimmt, ob und wie cleverQ Termin-Slots unter den einzelnen Diensten aufteilt.
- Der Parameter **Termin-Slot-Dauer** unter **Standorte > Terminfunktionen** bestimmt die Größe der bei der Planung und Terminvergabe verwendeten Zeitblöcke.
- Bei der Konfiguration der einzelnen Dienste können Sie unter **Dienste > Terminvergabe** für einen Dienst weitere Einstellungen zur Terminvergabe treffen.
- Für Tickets (nicht für Termine) können Sie unter **Dienste > Servicezeiten für Tickets** für einzelne Dienste pro Wochentag die generellen Servicezeiten festlegen.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Öffnungszeiten festlegen](#)
- [Terminvorlagen anlegen und bearbeiten](#)
- [Terminvorlagen Übersicht](#)
- [Wochenpläne erstellen](#)
- [Termin-Slots einsehen und entfernen](#)
- [Ausnahmetag anlegen](#)
- [Übersicht der Ausnahmetage](#)
- [Ausnahmetag bearbeiten](#)
- [Feiertage](#)

4.1 Öffnungszeiten festlegen

Die im System hinterlegten Öffnungszeiten bestimmen, an welchen Tagen und zu welchen Zeiten prinzipiell Termine vergeben und gebucht werden können.

Außerdem haben die Öffnungszeiten in Kombination mit weiteren Einstellungen einen Einfluss darauf, ab welchem Zeitpunkt und bis zu welchem Zeitpunkt Kunden Tickets und E-Tickets ziehen können.

Standardöffnungszeiten

Um für jeden Wochentag dessen typische Öffnungszeiten vorzugeben:

> Wählen Sie im Menü **Zeiteinstellung > Öffnungszeiten**.

→ Es erscheint eine Liste aller 7 Wochentage. Sie können für jeden Wochentag beliebig viele Zeitfenster hinzufügen. Beispielsweise ein Zeitfenster für die Zeit vom Morgen bis zur Mittagspause und ein zweites Zeitfenster für die Zeit nach der Mittagspause bis zum Abend.

The screenshot displays the 'Standardöffnungszeiten' configuration screen. It features a list of days with their respective opening hours. For Wednesday, there is one time slot from 09:00 AM to 05:00 PM. For Thursday, there are two time slots: one from 09:00 AM to 12:00 PM and another from 01:00 PM to 05:00 PM. Each day entry has a plus sign to add more slots and a trash icon to delete them.

Wichtig: Geben Sie die Uhrzeiten nach dem im englischsprachigen Sprachraum üblichen Schema mit dem Zusatz „AM“ oder „PM“ an. „AM“ kennzeichnet alle Zeiten nach Mitternacht bis Mittag, „PM“ alle Zeiten ab Mittag bis Mitternacht. Beispiele: 8:00 Uhr morgens: 8:00 AM. 12:00 Uhr mittags: 12:00 PM, 5:00 Uhr nachmittags (17:00 Uhr): 5:00 PM.

Um ein Zeitfenster hinzuzufügen:

> Klicken Sie auf das Symbol „Plus“.

Um ein Zeitfenster zu löschen:

> Klicken Sie auf das jeweilige Symbol „Papierkorb“.

Abweichende Öffnungszeiten an besonderen Tagen

An besonderen Tagen weichen die tatsächlichen Öffnungszeiten von Ihren standardmäßig vordefinierten Öffnungszeiten ab. Solche Sonderfälle erfassen Sie, indem Sie für die jeweiligen Wochen spezielle Terminvorlagen erstellen und verwenden (Menüpunkte **Terminbereitstellung** > **Terminvorlagen** und **Terminbereitstellung** > **Wochenpläne**).

An Feiertagen stellt cleverQ generell keine Termine bereit. Hierfür können Sie jedoch Ausnahmen definieren (Menüpunkte **Terminbereitstellung** > **Feiertage** und **Terminbereitstellung** > **Ausnahmetage**).

Abweichende Öffnungszeiten für bestimmte Dienste

Für jeden Dienst können Sie festlegen, ob dieser Dienst die allgemeinen Öffnungszeiten des Standorts verwendet, oder aber davon abweichende, speziell für diesen Dienst festgelegte Zeiten (Menüpunkte **Dienste** > **Terminvergabe** und **Dienste** > **Servicezeiten für Tickets**).

4.2 Terminvorlagen anlegen und bearbeiten

Terminvorlagen werden benötigt für die Wochenplanung unter **Terminbereitstellung > Wochenpläne**. Dort bestimmt die für eine bestimmte Woche angewandte Terminvorlage jeweils, zu welchen Zeiten an welchen Wochentagen Termine buchbar sein werden, und wie viele Termine dabei jeweils höchstens buchbar sind.

Eine Terminvorlage umfasst immer genau eine Woche, wobei aber nicht an jedem Tag Termine zur Verfügung gestellt werden müssen. Für jeden Wochentag von Montag bis Sonntag können unterschiedliche Zeiten und Termin-Slots zur Verfügung stehen. Daher wird in der Terminvorlage jeder Wochentag einzeln definiert.

Sie können so viele Terminvorlagen anlegen wie Sie benötigen. In vielen Fällen reicht jedoch eine einzige Terminvorlage für normale Wochen aus, gegebenenfalls ergänzt um einige wenige spezielle Terminvorlagen für besondere Wochen mit irgendwelchen Besonderheiten (Beispiele: Woche, in der an einem Tag wegen eines Betriebsausflugs geschlossen ist; Woche, in der an einem Tag ausnahmsweise auch am Sonntag geöffnet ist).

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Terminbereitstellung > Terminvorlagen**.

→ Es erscheint ein Fenster zum Anzeigen und Bearbeiten der Vorlagen.

Verwaltungsgruppe wählen

> Voraussetzungen: Ist nur wählbar, wenn mindestens eine Verwaltungsgruppe angelegt wurde.

Wählen Sie aus der Aufklappliste **Ausgewählte Verwaltungsgruppe** die Verwaltungsgruppe aus, für die die Terminvorlage erstellt werden soll (siehe [Verwaltungsgruppen allgemeine Einstellungen](#)).

Ist "Default" ausgewählt, wird die Vorlage für alle Dienste erstellt.

Anzuzeigende und zu bearbeitende Terminvorlage wählen

> Wählen Sie aus der Aufklappliste **Ausgewählte Terminvorlage** die anzuzeigende und zu bearbeitende Terminvorlage aus.

Welche Vorlagen hier zur Verfügung stehen, hängt ab vom aktuell gewählten Standort.

Neue Terminvorlage erstellen

> Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Terminvorlage**.

→ Es erscheint ein Fenster zur Eingabe des Vorlagennamens.

*Anmerkung: Alternativ können Sie auch in der Kopfleiste auf das Symbol „Plus“ klicken und dann im erscheinenden Menü auf **Terminvorlage**.*

Terminvorlagen betrachten und bearbeiten

Wichtig: Falls Sie eine bereits angewandte Terminvorlage ändern, hat dies keinen Einfluss auf bereits erzeugte Termin-Slots.

Die Ansicht der Terminvorlage besteht aus einer oder mehreren Zeilen:

- Die Ansicht besteht aus nur einer Zeile, wenn unter **Standorte > Terminfunktionen** im Parameter **Termin-Slot-Verfahren** die Option *global* ausgewählt ist. In diesem Fall stehen in dieser Zeile diensteübergreifend alle Termin-Slots.
- Die Ansicht besteht aus mehreren Zeilen, wenn unter **Standorte > Terminfunktionen** im Parameter **Termin-Slot-Verfahren** eine der Optionen *dienstebezogen* oder *hybrid* ausgewählt ist. In diesem Fall stehen jeweils in einer eigenen Zeile die Termin-Slots der einzelnen Dienste sowie im Falle des Modus *hybrid* in einer weiteren Zeile die diensteübergreifenden Termin-Slots.

Tip: Falls Sie sehr viele Dienste definiert haben, können Sie über das Feld **Dienst Filter** die Anzeige der angezeigten Dienste einschränken.

Ausgewählte Terminvorlage ? Dienst Filter

Testvorlage ▼

Neue Terminvorlage Duplizieren 🗑️

Kopieren 🗑️

Montag Dienstag Mittwoch Donnerstag Freitag Samstag Sonntag

DemoDienst01 Kopieren Bearbeiten 🗑️

0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00
								5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					

DemoDienst02 Bearbeiten 🗑️

0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00

Anmerkung: Angezeigt wird immer der Zeitbereich zwischen 0:00 und 23:00 Uhr.

Um die Zeiten für einen bestimmten Wochentag zu sehen, klicken Sie auf den Namen des entsprechenden Tags.

Um für einen Dienst Zeiten festzulegen, zu denen cleverQ Termine anbietet (Termin-Slots):

- 1 Klicken Sie auf den Namen des ersten Wochentags, um diesen auszuwählen, z. B. auf **Montag**.
- 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** am Ende der Zeile des zu bearbeitenden Diensts.
→ Es erscheint das Fenster **Neue Zeitbereiche**.
- 3 Klicken Sie auf das Symbol „Plus“, um einen neuen Zeitbereich zu erstellen.



→ Es erscheinen Eingabefelder für die Startzeit und Endzeit sowie für die Anzahl der Termin-Slots, die für diesen Zeitbereich bereitgestellt werden sollen.

Beispiel: Die für den Standort eingestellte Termin-Slot-Dauer beträgt 15 Minuten. Setzen Sie nun die Anzahl der Termin-Slots auf einen Wert von 1, kann alle 15 Minuten nur ein Termin gebucht werden. Haben Sie im betreffenden Zeitraum jedoch z. B. 3 Mitarbeiter, die den Dienst bearbeiten, können Sie den Wert auf 3 setzen. In diesem Fall können alle 15 Minuten 3 Termine gebucht werden. Dauert der gewählte Zeitbereich z. B. von 8:00 bis 12:00 Uhr, können die 3 letzten Termine für 11:45 gebucht werden, sodass sie erwartungsgemäß um 12:00 abgeschlossen sind.

Wichtig: Geben Sie die Uhrzeiten nach dem im englischsprachigen Sprachraum üblichen Schema mit dem Zusatz „AM“ oder „PM“ an. „AM“ kennzeichnet alle Zeiten nach Mitternacht bis Mittag, „PM“ alle Zeiten ab Mittag bis Mitternacht. Beispiele: 8:00 Uhr morgens: 8:00 AM. 12:00 Uhr mittags: 12:00 PM, 5:00 Uhr nachmittags (17:00 Uhr): 5:00 PM.

- 4 Legen Sie bei Bedarf weitere Zeitbereiche an.
- 5 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Erstellen**.
→ Die soeben erstellten oder bearbeiteten Zeitbereiche erscheinen nun farbig in der Terminvorlage. Die Zahlen geben die Anzahl der maximal im jeweiligen Zeitbereich buchbaren Termine an.

- 6 Klicken Sie auf den Namen des nächsten Wochentags, und fahren Sie mit diesem auf gleiche Weise fort.

Einstellungen für identische Dienste oder identische Tage kopieren

Sollen mehrere Dienste dieselben Zeitbereiche und dieselbe Anzahl von Termin-Slots erhalten, können Sie zeitsparend die Einstellungen von einem Dienst auf andere Dienste kopieren:

- 1 Klicken Sie in der Zeile des Dienstes, dessen Einstellungen Sie für einen anderen Dienst übernehmen möchten, auf die Schaltfläche **Kopieren**.
→ In den Zeilen aller anderen Dienste erscheint eine Schaltfläche **Einfügen**.
- 2 Klicken in der Zeile des Dienstes, für den Sie die Einstellungen übernehmen möchten, auf **Einfügen**.
→ In der Zeile des Dienstes erscheinen die kopierten Termin-Slots.
- 3 Wiederholen Sie bei Bedarf den Vorgang für weitere Dienste.

Soll ein Tag vollständig für alle Dienste dieselben Zeitbereiche und dieselbe Anzahl von Termin-Slots erhalten wie ein anderer Tag, können Sie sämtliche Einstellungen eines kompletten Tages auf einen anderen Tag kopieren:

- 1 Klicken Sie im Kopfbereich oberhalb der Wochentage auf die Schaltfläche **Kopieren**.
- 2 Klicken Sie auf den Wochentag, für den Sie die Einstellungen übernehmen möchten.
- 3 Klicken Sie im Kopfbereich oberhalb der Wochentage auf die Schaltfläche **Einfügen**.

Terminvorlagen und Termin-Slots löschen

Wichtig: Falls Sie eine bereits angewandte Terminvorlage löschen, hat dies keinen Einfluss auf bereits erzeugte Termin-Slots.

Sie können bei Bedarf Einstellungen auf allen Ebenen löschen:

Terminvorlage als Ganzes löschen	> Klicken Sie oben im Fenster unterhalb der Auswahl der Terminvorlage auf das Symbol „Papierkorb“.
Alle Einstellungen für einen kompletten Wochentag löschen (alle Dienste)	> Klicken Sie auf den Wochentag, und klicken Sie dann unmittelbar oberhalb des Wochentags auf das dort erscheinende Symbol „Papierkorb“.

Alle Termin-Slots für einen bestimmten Wochentag und einen bestimmten Dienst an diesem Wochentag löschen	> Klicken Sie auf den Wochentag, und klicken Sie dann am Ende der Zeile des Diensts auf das Symbol „Papierkorb“.
Einzelne Termin-Slots löschen	<ol style="list-style-type: none">1 Klicken Sie im jeweiligen Wochentag in der Zeile des jeweiligen Diensts auf Bearbeiten. → Es erscheint das Fenster Neue Zeitbereiche.2 Klicken Sie in der Zeile des zu löschenden Zeitblocks auf das Symbol „Papierkorb“.3 Klicken Sie auf Erstellen.

4.3 Terminvorlagen Übersicht

Terminvorlagen werden benötigt für die Wochenplanung unter **Terminbereitstellung > Wochenpläne**. Dort bestimmt die für eine bestimmte Woche angewandte Terminvorlage jeweils, zu welchen Zeiten an welchen Wochentagen Termine buchbar sein werden, und wie viele Termine dabei jeweils höchstens buchbar sind.

Eine Terminvorlage umfasst immer genau eine Woche, wobei aber nicht an jedem Tag Termine zur Verfügung gestellt werden müssen. Für jeden Wochentag von Montag bis Sonntag können unterschiedliche Zeiten und Termin-Slots zur Verfügung stehen. Daher wird in der Terminvorlage jeder Wochentag einzeln definiert.

Sie können so viele Terminvorlagen anlegen wie Sie benötigen. In vielen Fällen reicht jedoch eine einzige Terminvorlage für normale Wochen aus, gegebenenfalls ergänzt um einige wenige spezielle Terminvorlagen für besondere Wochen mit irgendwelchen Besonderheiten (Beispiele: Woche, in der an einem Tag wegen eines Betriebsausflugs geschlossen ist; Woche, in der an einem Tag ausnahmsweise auch am Sonntag geöffnet ist).

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Terminbereitstellung > Terminvorlagen > Index**.

Verfügbare Funktionen

Anzeigereihenfolge ändern	<p>Die Reihenfolge der Dienste in der Tabelle bestimmt auch die Reihenfolge, in der den Kunden die Dienste bei der Terminbuchung auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App angezeigt wird.</p> <p>Um die Reihenfolge zu ändern:</p> <ul style="list-style-type: none">> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf die Symbole „Pfeil aufwärts“ oder „Pfeil abwärts“.
	<ul style="list-style-type: none">> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“.

4.4 Wochenpläne erstellen

Voraussetzungen: Jeder Wochenplan basiert auf einer Terminvorlage, die zuvor erstellt worden sein muss (siehe [Terminvorlagen anlegen und bearbeiten](#)).

Ein Wochenplan definiert, zu welchen Zeiten an welchen Wochentagen einer bestimmten Kalenderwoche Termine buchbar sein werden, und wie viele Termine dabei jeweils maximal buchbar sind.

Wichtig: Wochenpläne sind die Voraussetzung dafür, dass cleverQ Termin-Slots bereitstellen kann, für die dann Termine gebucht werden können. Gibt es für eine Woche keinen Wochenplan, ist die für einen Dienst unter **Dienste > Terminvergabe** konfigurierte automatische Terminbereitstellung nicht möglich. Für die betreffende Woche gibt es dann keine buchbaren Termine.

Wurde ein Wochenplan erstellt, können Sie entweder auf die automatische Terminbereitstellung warten, bis Termine buchbar sind, oder Sie können alternativ die Terminbereitstellung auch sofort manuell auslösen (siehe Beschreibung weiter unten).

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Terminbereitstellung > Wochenpläne**.

→ Es erscheint ein Fenster zum Bereitstellen der Wochenpläne.

Verwaltungsgruppe wählen

> Voraussetzungen: Ist nur wählbar, wenn mindestens eine Verwaltungsgruppe angelegt wurde.

Wählen Sie aus der Aufklappliste **Ausgewählte Verwaltungsgruppe** die Verwaltungsgruppe aus, für die die Terminvorlage bereitgestellt werden soll (siehe [Verwaltungsgruppen allgemeine Einstellungen](#)).

Ist "Default" ausgewählt, wird die Vorlage für alle Dienste bereitgestellt.

Wochenplan hinzufügen

Um für eine bestimmte Woche einen Wochenplan hinzuzufügen und damit Termin-Slots bereitzustellen:

- 1 Suchen Sie in der Tabelle die Kalenderwoche, deren Wochenplan Sie erstellen möchten.

- 2 Wählen Sie in der Zeile der Kalenderwoche in der Spalte **Terminvorlage** die für die betreffende Woche anzuwendende Terminvorlage.

Wochenplan löschen

Um für eine bestimmte Woche einen bereits definierten Wochenplan und damit die bereits bereitgestellten Termin-Slots wieder zu löschen:

- 1 Suchen Sie in der Tabelle die Kalenderwoche, deren Wochenplan Sie löschen möchten.
- 2 Klicken Sie in der Spalte **Aktionen** auf das Symbol „Kalenderblatt“ (rot).

Anmerkung: Es werden bei dem Vorgang lediglich noch freie Termin-Slots gelöscht. Bereits gebuchte Termine bleiben erhalten.

Manuell Termine bereitstellen

Im laufenden Betrieb stellt cleverQ basierend auf den angelegten Wochenplänen die Termine automatisch bereit (Parameter **Zeitraum für automatische Terminbereitstellung** und **Bereitstellung ganzer Wochen** unter **Dienste > Terminvergabe**).

Bei Bedarf können Sie jedoch auch jederzeit manuell die Termine (genauer: Termin-Slots) für eine bestimmte Woche bereitstellen:

- 1 Suchen Sie in der Tabelle die Kalenderwoche, für die Sie die Termin-Slots bereitstellen möchten.
- 2 Sofern noch nicht geschehen, wählen Sie in der Zeile der Kalenderwoche in der Spalte **Terminvorlage** die für die betreffende Woche anzuwendende Terminvorlage.

→ In der Spalte **Aktionen** erscheint ein Symbol „Kalenderblatt“ (grau).



Angewendet am	Aktionen
	

- 3 Klicken Sie in der Spalte **Aktionen** auf das Symbol „Kalenderblatt“ (grau).


→ In der Spalte **Status** ändert sich der Eintrag in *online*. In der Spalte **Angewendet am** erscheint das aktuelle Datum.



Aktionen


*Tipp: Wenn Sie jetzt den Menüpunkt **Terminbereitstellung** > **Termin-Slots** wählen, können Sie dort die entstandenen Termin-Slots sehen.*

Spalten der Tabelle

Parameter und Funktionen	Bedeutung
Jahr Woche	Jahr und zugehörige Kalenderwoche, für die der jeweilige Wochenplan gilt.
Status	Zeigt den Fortschritt der Konfiguration und Nutzung des jeweiligen Wochenplans: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>nicht definiert</i>: Es wurde noch kein Wochenplan definiert. ▪ <i>geplant</i>: Es wurde für die jeweilige Kalenderwoche bereits die zu verwendende Terminvorlage ausgewählt. Jedoch wurden basierend auf der Terminvorlage noch keine Termin-Slots erstellt. ▪ <i>online</i>: Es wurden für die jeweilige Woche bereits Termin-Slots erstellt.
Termin-Slots	Zeigt die Summe aller entsprechend der angewandten Terminvorlage in der jeweiligen Kalenderwoche für alle Dienste zusammen erstellten Termin-Slots.
Terminvorlage	Für die jeweilige Woche bereits angewandte oder noch anzuwendende Terminvorlage.
Angewendet am	Zeitpunkt, an dem die Termin-Slots erstellt wurden, sofern die Erstellung manuell ausgelöst wurde.
Autom. angewendet am	Zeitpunkt, an dem die Termin-Slots erstellt wurden, sofern die Erstellung automatisch ausgelöst wurde.
Aktionen	Hier erscheinen diverse Symbolschaltflächen zum Ausführen einer auf die jeweilige Kalenderwoche anzuwendenden Handlung: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> Weist der jeweiligen Woche die in der Spalte Terminvorlage gewählte Terminvorlage zu und erstellt auf dieser Vorlage basierend für die komplette Woche sämtliche Termin-Slots.

Parameter und Funktionen	Bedeutung
	 <p>Löscht für die betreffende Woche sämtliche noch nicht mit Terminen belegte Termin-Slots. (Bereits gebuchte Termine bleiben erhalten.)</p> <p><i>Anmerkung: Wurden die Termin-Slots automatisch erstellt, bleibt beim Löschen der Eintrag in der Spalte Autom. angewendet am erhalten. Dies dient lediglich der Kennzeichnung der erfolgreichen automatischen Bereitstellung. Die Termin-Slots sind dennoch gelöscht.</i></p>

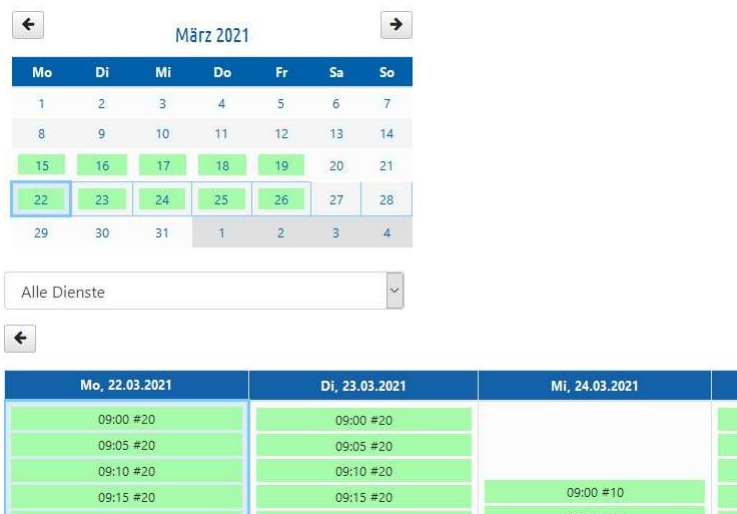
4.5 Termin-Slots einsehen und entfernen

Sie können jederzeit den Terminkalender mit den noch zur Verfügung stehenden und den ausgebuchten Termin-Slots einsehen. Eine Grafik zeigt Ihnen auf einen Blick die aktuelle Auslastung. Außerdem können Sie bei Bedarf einzelne oder auch mehrere Termin-Slots aus dem Kalender entfernen.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Terminbereitstellung** > **Termin-Slots**.

→ Es erscheint eine Übersicht der Termin-Slots.



Im oberen Bereich enthält die Seite eine Monatsansicht, im unteren Bereich eine Wochenansicht der in der Monatsansicht gewählten Woche.

In der **Monatsansicht** sind alle Wochen farbig hervorgehoben, in denen Termin-Slots vorhanden sind:

- **Grün:** Am jeweiligen Tag ist noch kein Termin-Slot belegt.
- **Gelb:** Am jeweiligen Tag sind bereits ein oder mehrere Termin-Slots belegt.
- **Rot:** Am jeweiligen Tag sind bereits alle Termin-Slots belegt.

Auch in der **Wochenansicht** sind die zur Verfügung stehenden Termin-Slots farbig hervorgehoben:

- **Grün:** Es sind zur selben Zeit noch mehr als 1 freier Termin-Slot vorhanden (falls mehr als einer vorgesehen wurde) oder genau 1 Termin-Slot (falls nur einer vorgesehen wurde).
- **Gelb:** Es ist zur selben Zeit nur noch genau ein freier Termin-Slot vorhanden.

- **Rot:** Es sind keine freien Termin-Slots mehr vorhanden.

Die Beschriftung der Termin-Slots in der Wochenansicht zeigt jeweils die Startzeit sowie dahinter die Anzahl der für die Uhrzeit zur Verfügung stehenden Termin-Slots.



Angezeigte Dienste wählen

Per Voreinstellung zeigt die Wochenansicht die Termin-Slots aller Dienste in Summe. Sie können die Anzeige jedoch auch auf einen bestimmten einzelnen Dienst beschränken:

> Wählen Sie hierzu den betreffenden Dienst aus der Aufklappliste oberhalb der Wochenansicht.

Angezeigte Woche wählen

Um in der Wochenansicht eine bestimmte Woche anzuzeigen:

> Klicken Sie in der Monatsansicht auf die anzuzeigende Woche.

Alternativ können Sie auch schrittweise jeweils eine Woche vor- oder zurückblättern, indem Sie oberhalb der Wochenansicht auf das Symbol „Pfeil nach links“ oder auf das Symbol „Pfeil nach rechts“ klicken.

Slots markieren

Bevor Sie Termin-Slots löschen können, müssen Sie die Termin-Slots markieren. Sie haben dazu mehrerer Möglichkeiten:

Aktion	Vorgehen
Alle Termin-Slots eines Tages markieren	Klicken Sie in der Wochenansicht auf den Spaltennamen des betreffenden Tags.

Aktion	Vorgehen
Einzelne Termin-Slots markieren	Klicken Sie nacheinander auf die zu markierenden Termin-Slots. Die Termin-Slots können sich auch an unterschiedlichen Tagen befinden.
Markierungen umkehren / aufheben	Klicken Sie erneut: <ul style="list-style-type: none">▪ auf den Spaltennamen des Tags, um für den gesamten Tag die Markierungen umzukehren; alle zuvor markierten Termin-Slots des Tages sind nun nicht mehr markiert, alle zuvor nicht markierten Termin-Slots sind markiert▪ auf einen einzelnen Termin-Slot, um nur für diesen die Markierung umzukehren

Tipps: Wenn Sie alle Termin-Slots eines Tages markieren möchten bis auf wenigen Ausnahmen, markieren Sie zuerst mit einem Befehl alle Termin-Slots des Tags und heben anschließend die Markierung für einzelne Termin-Slots wieder auf.

Slots löschen

Voraussetzungen: Sie können nur solche Termin-Slots löschen, für die noch kein Termin gebucht wurde.

Achtung: Werden die Termin-Slots aller Dienste angezeigt, werden beim Löschen auch die Termin-Slots *aller* Dienste gelöscht. Falls Sie nur Termin-Slots für einen bestimmten Dienst löschen möchten, wählen Sie zuerst diesen Dienst aus der Aufklappliste oberhalb der Wochenansicht.

Um Termin-Slots zu löschen:

- 1 Markieren Sie die zu löschenden Termin-Slots.
- 2 Klicken Sie oberhalb der Wochenansicht auf das Symbol „Papierkorb“.

4.6 Ausnahmetag anlegen

An bestimmten Tagen können Sie möglicherweise keine Termine bereitstellen (Beispiele: örtlicher Feiertag, Bauarbeiten im Haus, Mitarbeiter auf einer Betriebsveranstaltung). Für solche Fälle können Sie für die Terminbereitstellung Ausnahmen definieren. Umgekehrt können Sie auch Ausnahmen definieren für Tage, an denen üblicherweise geschlossen, davon abweichend der Standort aber dennoch geöffnet ist (Beispiel: Öffnung trotz Feiertag).

Verwaltungsgruppe wählen

> Voraussetzungen: Ist nur wählbar, wenn mindestens eine Verwaltungsgruppe angelegt wurde.

Wählen Sie aus der Aufklappliste **Ausgewählte Verwaltungsgruppe** die Verwaltungsgruppe aus, für die ein Ausnahmetag angelegt werden soll (siehe [Verwaltungsgruppen allgemeine Einstellungen](#)).

Neue Ausnahme erstellen

Um eine neue Ausnahme zu erstellen:

> Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Plus“, und wählen Sie dann im erscheinenden Menü **Ausnahmetag**.

→ Es erscheint das Fenster **Neuer Ausnahmetag**, in dem Sie erfassen können, wann die Ausnahme gelten soll und warum.

Parameter

Parameter	Bedeutung
Name	Frei wählbarer Name. Unter diesem Namen erscheint die Ausnahme in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ.
Tag	Kalenderdatum der Ausnahme. Für diesen Tag stellt cleverQ keine Termine bereit.
Feiertag überschreiben	Ist diese Option aktiviert, definiert dies die Ausnahme als eine Ausnahme von den im System hinterlegten Feiertagen. Dies bedeutet: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ist der betreffende Tag ein Feiertag, stellt cleverQ für diesen Tag dennoch Termine bereit.

Parameter	Bedeutung
	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="555 322 1326 427">▪ Ist der betreffende Tag kein Feiertag, stellt cleverQ für diesen Tag dennoch <i>keine</i> Termine bereit. (Entspricht dem Standardverhalten, wenn diese Option nicht aktiviert ist.)

4.7 Übersicht der Ausnahmetage

An bestimmten Tagen können Sie möglicherweise keine Termine bereitstellen (Beispiele: örtlicher Feiertag, Bauarbeiten im Haus, Mitarbeiter auf einer Betriebsveranstaltung). Für solche Fälle können Sie für die Terminbereitstellung Ausnahmen definieren. Umgekehrt können Sie auch Ausnahmen definieren für Tage, an denen üblicherweise geschlossen, davon abweichend der Standort aber dennoch geöffnet ist (Beispiel: Öffnung trotz Feiertag).

Verwaltungsgruppe wählen

> Voraussetzungen: Ist nur wählbar, wenn mindestens eine Verwaltungsgruppe angelegt wurde.

Wählen Sie aus der Aufklappliste **Ausgewählte Verwaltungsgruppe** die Verwaltungsgruppe aus, für die die Ausnahmetage angezeigt werden sollen (siehe [Verwaltungsgruppen allgemeine Einstellungen](#)).

Ausnahmen einsehen

Um zu sehen, welche Ausnahmen bereits im System hinterlegt sind und diese bei Bedarf zu bearbeiten:

> Wählen Sie im Menü **Terminbereitstellung > Ausnahmetage**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung aller bereits im System hinterlegter Ausnahmen.

Anmerkung: In der Vergangenheit liegende Ausnahmen werden grau dargestellt und sind nicht mehr bearbeitbar. Sie können lediglich gelöscht werden.

Ausnahme bearbeiten

Um die Daten eines Ausnahmetags zu bearbeiten:

> Klicken Sie in der Tabelle in der Spalte **Aktionen** auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.

Ausnahme löschen:

Um eine Ausnahme komplett aus dem System zu löschen:

> Klicken Sie in der Tabelle in der Spalte **Aktionen** auf das Symbol „Papierkorb“.

→ Damit gilt wieder die systemweite Vorgabe für den Tag.

4.8 Ausnahmetag bearbeiten

An bestimmten Tagen können Sie möglicherweise keine Termine bereitstellen (Beispiele: örtlicher Feiertag, Bauarbeiten im Haus, Mitarbeiter auf einer Betriebsveranstaltung). Für solche Fälle können Sie für die Terminbereitstellung Ausnahmen definieren. Umgekehrt können Sie auch Ausnahmen definieren für Tage, an denen üblicherweise geschlossen, davon abweichend der Standort aber dennoch geöffnet ist (Beispiel: Öffnung trotz Feiertag).

Verwaltungsgruppe wählen

> Voraussetzungen: Ist nur wählbar, wenn mindestens eine Verwaltungsgruppe angelegt wurde.

Wählen Sie aus der Aufklappliste **Ausgewählte Verwaltungsgruppe** die Verwaltungsgruppe aus, für die der Ausnahmetag bearbeitet werden soll (siehe [Verwaltungsgruppen allgemeine Einstellungen](#)).

Ausnahmen einsehen, bearbeiten und löschen

Um zu sehen, welche Ausnahmen bereits im System hinterlegt sind und diese bei Bedarf zu bearbeiten:

> Wählen Sie im Menü **Terminbereitstellung > Ausnahmetage**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung aller bereits im System hinterlegter Ausnahmen.

Anmerkung: In der Vergangenheit liegende Ausnahmen werden grau dargestellt und sind nicht mehr bearbeitbar. Sie können lediglich gelöscht werden.

Ausnahme bearbeiten

Um die Daten eines Ausnahmetags zu bearbeiten:

> Klicken Sie in der Tabelle in der Spalte **Aktionen** auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.

Parameter

Parameter	Bedeutung
Name	Frei wählbarer Name. Unter diesem Namen erscheint die Ausnahme in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ.
Tag	Kalenderdatum der Ausnahme.

Parameter	Bedeutung
	Für diesen Tag stellt cleverQ keine Termine bereit.

4.9 Feiertage

Feiertage definieren Tage, an denen cleverQ normalerweise keine Termine bereitstellt.

Die Feiertage sind generell systemweit vorgegeben. Welche Feiertage an einem Standort gelten, hängt ab von dessen Adresse (Land, Bundesland, Ort). Bei Bedarf können Sie jedoch Ausnahmen festlegen.

Hinterlegte Feiertage einsehen

Um zu sehen, welche Feiertage im System hinterlegt sind:

> Wählen Sie im Menü **Terminbereitstellung** > **Feiertage**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung aller bereits im System hinterlegter Feiertage.

Anmerkung: In der Vergangenheit liegende Feiertage werden grau dargestellt.

Ausnahmen und Ergänzungen festlegen

Sollten die im System hinterlegten Feiertage für den Standort nicht korrekt oder nicht vollständig sein, oder sollte der Standort trotz eines Feiertags geöffnet sein, müssen Sie entsprechende Ausnahmen erstellen (siehe [Übersicht der Ausnahmetage](#)).

5 Dienste

Ein *Dienst* repräsentiert eine bestimmte Organisationseinheit (z. B. Abteilung) oder einen bestimmten Service-Bereich Ihrer Organisation.

Beispiele:

- Behörde mit den Diensten: *Bürgeramt, Standesamt, Ordnungsamt, KFZ-Zulassung*
- Bank mit den Diensten: *Kreditberatung, Anlageberatung, Kontoangelegenheiten*

Einem Dienst werden jeweils ein oder mehrere *Anliegen* zugeordnet, die der Dienst für die Kunden Ihrer Organisation erbringt (siehe [Anliegen](#)). Beispiel: Anliegen *Personalausweis beantragen* oder *Wohnungswechsel melden* im Dienst *Bürgeramt*.

Tickets werden immer bezogen auf einen bestimmten Dienst ausgegeben.

Termine können entweder für einen Dienst gebucht werden (wenn dem Dienst keine Anliegen zugeordnet sind) oder für die einzelnen Anliegen. Im Unterschied zu Anliegen kann ein Termin für einen Dienst jedoch niemals für mehrere Dienste gleichzeitig gebucht werden. Auch gibt es bei Diensten, anders als bei Anliegen, keine sogenannten Vorgänge, die sich wiederholen können (z. B. auf einer Zulassungsstelle Anmeldung mehrerer PKW durch denselben Kunden). Termine für Dienste sind damit ein Stück weit einfacher und weniger detailliert konfigurierbar als Termine für Anliegen.

Wenn es nur eine Organisationseinheit (einen Dienst) gibt

Sie müssen in cleverQ immer mindestens einen Dienst anlegen, auch wenn es lediglich diesen einen Dienst gibt. Der Grund dafür ist, dass für Dienste bestimmte Eigenschaften festgelegt werden können, die sich dann auch auf die diesem Dienst zugeordneten Anliegen auswirken. Daher kann die Ebene der Dienste nicht entfallen.

Praxistipp: Um in einem solchen Fall dennoch zu vermeiden, dass Kunden erst diesen (einzigen) Dienst wählen müssen, um dann für ein Anliegen einen Termin buchen oder ein Ticket ziehen zu können, können Sie stattdessen auf die Ebene der Anliegen verzichten. Beispiel: Statt einen Dienst und 10 Anliegen zu definieren, definieren Sie 10 Dienste und kein Anliegen. Damit können Kunden dann auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App Termine direkt für einen dieser 10 Dienste buchen oder hierfür Tickets ziehen. Damit entfällt de facto bei der Auswahl ein überflüssiger Schritt, was die Benutzerfreundlichkeit für Ihre Kunden optimiert.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Diensteübersicht anzeigen](#)
- [Dienst allgemeine Einstellungen](#)

- [Ticketvergabe für einen Dienst konfigurieren](#)
- [Terminvergabe für einen Dienst konfigurieren](#)
- [cleverQ-App für einen Dienst konfigurieren](#)
- [Dateien und Bilder für einen Dienst hochladen](#)
- [Servicezeiten für einen Dienst festlegen](#)
- [Folgetermine konfigurieren](#)
- [Ticketprioritäten auswählen](#)
- [Einstellungen für Ticketprioritäten festlegen](#)
- [Touchscreen-Einstellungen](#)
- [Einstellungen für Warteliste festlegen](#)

5.1 Diensteübersicht anzeigen

In der Diensteübersicht sehen Sie alle für den Standort definierten Dienste und deren wichtigste Einstellungen.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Dienste > Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Dienste.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Direkt neuen Dienst erstellen	<p>> Klicken Sie oberhalb der Tabelle auf die Schaltfläche Neuer Dienst.</p> <p>→ Es erscheint direkt das Fenster zum Anlegen eines neuen Dienstes.</p>
Dienst bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen des betreffenden Dienstes.</p>
Anzeigereihenfolge ändern	<p>Die Reihenfolge, in der die Dienste in der Tabelle stehen, bestimmt auch die Reihenfolge, in der Kunden die Dienste beim Buchen von Terminen auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App sehen.</p> <p>Um die Reihenfolge zu ändern:</p> <p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf die Symbole „Pfeil aufwärts“ oder „Pfeil abwärts“.</p>
	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“.</p>

Achtung: Wenn Sie einen Dienst löschen, dem noch Anliegen oder Anliegengruppen zugeordnet sind, werden diese Anliegen oder Anliegengruppen dadurch nicht mit gelöscht. Sind die Anliegen oder Anliegengruppen nicht noch einem weiteren Dienst zugeordnet, gibt es keinen Dienst mehr, der diese Anliegen erbringt. Für die Anliegen sind damit keine Termine mehr buchbar. Ordnen Sie die betreffenden Anliegen und Anliegengruppen erforderlichenfalls einem anderen Dienst zu.

5.2 Dienst allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen eines Diensts bestimmen, wie das System diesen Dienst verarbeitet.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Dienste > Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den Basisdaten eines Diensts.

Ausgewählter Dienst

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Dienst. Nur für diesen Dienst gelten die getroffenen Einstellungen.

Optionen

Wichtig: Sind dem ausgewählten Dienst Anliegen zugeordnet, wirken sich diese Einstellungen auch auf die Anliegen innerhalb dieses Diensts aus.

Parameter	Bedeutung
Ticketvergabe aktiv	<p>Aktiviert / deaktiviert für den Dienst die Möglichkeit, Tickets zu ziehen.</p> <p>Dies betrifft sowohl eine mögliche Ticketvergabe vor Ort als auch die Vergabe von E-Tickets über die cleverQ-App.</p> <p><i>Anmerkung: Auf bereits gezogene Tickets hat dies keinen Einfluss.</i></p>
Terminvergabe aktiv	<p>Aktiviert / deaktiviert für den Dienst die Möglichkeit, Termine zu vergeben.</p> <p>Bei deaktivierter Terminvergabe können weder Mitarbeiter Termine vergeben noch Kunden selbst über die Web-Terminseite oder über die cleverQ-App Termine buchen.</p> <p><i>Anmerkung: Auf bereits gebuchte Termine hat dies keinen Einfluss.</i></p>

Parameter	Bedeutung
In cleverQ-App sichtbar	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn mindestens eine der Optionen Ticketvergabe aktiv oder Terminvergabe aktiv aktiviert ist.</p> <p>Aktiviert / deaktiviert die Sichtbarkeit des Diensts in der cleverQ-App.</p> <p>Nur wenn der Dienst in der cleverQ-App sichtbar ist, können über die App für diesen Dienst Termine gebucht und E-Tickets gezogen werden.</p> <p><i>Anmerkung: Auf die Sichtbarkeit des Diensts auf der Web-Terminseite hat diese Einstellung keinen Einfluss.</i></p>
Nur für Arbeitsplätze sichtbar	<p>Voraussetzungen: Hat nur eine Auswirkung bei aktivierter Option Terminvergabe aktiv.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, wird der Dienst ausschließlich den Mitarbeitern auf den Arbeitsplätzen angezeigt und ist dort mit einem Schloss-Symbol gekennzeichnet. Dementsprechend sind auch nur dort auf den Arbeitsplätzen Termine buchbar und Tickets erstellbar. Kunden können in diesem Fall generell weder Termine buchen noch Tickets ziehen.</p> <p><i>Anmerkung: Diese Einstellung besitzt Vorrang gegenüber dem Parameter In cleverQ-App sichtbar.</i></p> <div data-bbox="555 1312 1353 1621" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Sie können dies z. B. nutzen für besondere Dienste, für die Kunden nicht selbst in der Lage sein sollen, Termine zu buchen und Tickets anzufordern. Beispiel 1: Termine für nachgelagerte Tätigkeiten, nachdem ein Mitarbeiter den Fall bereits aufgenommen und mit der Bearbeitung begonnen hat (Folgetermine). Beispiel 2: Dienste speziell für Ihre eigenen Mitarbeiter (z. B. mit bevorzugter Behandlung).</p> </div>
Tickets nach Erstellen automatisch aufrufen	<p>Voraussetzungen: Hat nur eine Auswirkung bei aktivierter Option Ticketvergabe aktiv. Ist außerdem nur sinnvoll in Kombination mit aktivierter Option Nur für Arbeitsplätze sichtbar.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, ruft cleverQ für diesen Dienst Tickets sofort auf, nachdem die Tickets erstellt wurden. Damit spart sich der Mitarbeiter die Arbeit, das Ticket explizit aufrufen zu müssen.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Praxistipp: Sie können dies z. B. für spezielle Arbeitsplätze nutzen, an denen die Kunden sofort bedient werden – beispielsweise an einem Infoschalter im Hauseingang. Hier könnten Sie zwar auch ganz auf den Einsatz von cleverQ verzichten, das Erstellen automatisch aufgerufener Tickets bietet Ihnen jedoch den Vorteil, dass damit auch diese Tätigkeiten in die Statistiken von cleverQ einfließen. Kunden sehen diese Tickets nicht.</p>
<p>Speichern und Schließen nur bei ausgewähltem Anliegen</p>	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn bei mindestens einem Anliegen unter Anliegen > Allgemein die Option Muss beim Speichern und Schließen eines Tickets gewählt werden aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, kann ein Mitarbeiter ein Ticket nur dann mit der Funktion „Speichern und Schließen“ schließen, wenn zuvor ein bestimmtes Anliegen ausgewählt wurde. Dies muss ein Anliegen sein, für das unter Anliegen > Allgemein die Option Muss beim Speichern und Schließen eines Tickets gewählt werden aktiviert ist.</p> <p><i>Anmerkung: Diese Anliegen sind auf dem Arbeitsplatz mit einem gelben Symbol gekennzeichnet. Gibt es mehrere solche Anliegen, reicht es aus, wenn hiervon eines ausgewählt wird.</i></p> <p>Praxistipp: Sie können diese Funktion beispielsweise einsetzen, um ein möglichst genaues Erfassen der bearbeiteten Anliegen zu erzwingen. Dies steigert die Aussagekraft der Statistiken und verbessert damit die zukünftige Planung.</p>

Weitere Einstellungen

Parameter	Bedeutung
<p>Name</p>	<p>Unter diesem Namen erscheint der Dienst in der Benutzeroberfläche von cleverQ.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Wichtig: Dieser Name erscheint außerdem auch bei Terminbuchungen auf der Web-Terminseite sowie in der cleverQ-App.</p>
<p>Name(HTML)</p>	<p>Unter diesem Namen erscheint der Dienst auf der Web-Terminseite.</p> <p>In diesem Feld können Sie HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code></code>Infoseite<code></code>.</p> <p>Achtung: Wenn unter Name auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App etwas eingetragen ist, wird der hier eingetragene Wert überschrieben.</p>
<p>Name auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App</p>	<p>Unter diesem Namen erscheint der Dienst auf der Web-Terminseite sowie in der cleverQ-App.</p> <p><i>Anmerkung: Wenn Sie dieses Feld leer lassen, verwendet cleverQ auch auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App den im Feld Name angegebenen Namen.</i></p> <p>Praxistipp: Sie können dies z. B. nutzen, wenn der reguläre Name sehr lang oder für Kunden zu kompliziert ist.</p>
<p>Kurzbezeichnung</p>	<p>Verkürzter Name des Diensts. Erscheint auf Arbeitsplätzen, wenn dort die Minimalansicht aktiv ist.</p> <p><i>Anmerkung: Wenn Sie dieses Feld leer lassen, verwendet cleverQ ersatzweise den Anfangsbuchstaben aus dem Eintrag im Feld Name.</i></p>
<p>Name in Statistik</p>	<p>Unter diesem Namen erscheint der Dienst in den Statistiken.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p><i>Anmerkung: Wenn Sie dieses Feld leer lassen, verwendet cleverQ den im Feld Name angegebenen Namen auch in den Statistiken.</i></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Sie können dies z. B. nutzen, wenn der reguläre Name für die Darstellung in den Statistiken zu lang ist, oder wenn Sie für interne Zwecke eine andere Benennung verwenden als für die Außendarstellung gegenüber Kunden.</p> </div>
<p>Beschreibung in Tooltip auf Web-Terminseite</p>	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann angezeigt, wenn unter Standorte > Web-Terminseite die Option Tooltips für Dienste anzeigen aktiviert ist.</p> <p>Infotext für Kunden.</p> <p>Dieser Text wird sichtbar, wenn ein Kunde auf der Web-Terminseite oder in der cleverQ-App auf die kleine Info-Schaltfläche klickt, die unmittelbar neben dem Namen des Diensts erscheint.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Hier können Sie z. B. eine kurze Information dazu geben, was der Dienst genau beinhaltet (Hilfe bei der Auswahl des zutreffenden Diensts) und gegebenenfalls, welche Voraussetzungen zu erfüllen oder welche Unterlagen zu einem Termin mitzubringen sind. Fassen Sie den Text so kurz und so prägnant wie möglich – im Normalfall nicht länger als wenige Sätze.</p> </div> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code>Infoseite</code>.</p>
<p>Allgemeine Beschreibung auf</p>	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann verwendet, wenn dem Dienst Anliegen zugeordnet sind.</p>

Parameter	Bedeutung
Web-Terminseite	<p>Infotext für den Kunden.</p> <p>Nachdem ein Kunde auf der Web-Terminseite einen Dienst ausgewählt hat, wird dieser Text neben den Anliegen sichtbar.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Praxistipp: Dieser Text ist in den meisten Fällen inhaltlich ähnlich dem Text im Parameter Beschreibung in Tooltip auf Web-Terminseite, kann jedoch etwas ausführlicher sein.</p> </div> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code></code>Infoseite<code></code>.</p>
Bearbeitungsdauer	<p>Voraussetzungen: Dieser Wert hat nur dann eine Auswirkung, wenn dem Dienst keine Anliegen zugeordnet sind, für die wiederum selbst Bearbeitungszeiten festgelegt sind (Parameter Initiale Dauer und Nachfolgende Dauer unter Anliegen > Allgemein).</p> <p>Für die Bearbeitung von Terminen vorgesehene, durchschnittlich zu erwartende Bearbeitungsdauer.</p> <p><i>Anmerkung: Die Dauer muss ein Vielfaches der für den Standort festgelegten Termin-Slot-Dauer sein. Die Dauer der Termin-Slots ist für den Standort festgelegt unter Standorte > Terminfunktionen.</i></p> <p><i>Anmerkung: Anders als bei den Bearbeitungszeiten für Anliegen, wird bei Diensten nicht unterschieden zwischen einer initialen Dauer und einer nachfolgenden Dauer, denn bei Diensten ist es nicht möglich, einen Termin für mehrere Vorgänge zu buchen.</i></p>
Dienstegruppe	<p>Sofern Dienstegruppen definiert sind, können Sie den Dienst hier einer dieser Dienstegruppen zuordnen.</p> <p>Details zu Dienstegruppen, siehe unter Dienstegruppen.</p>

Parameter	Bedeutung
Verwaltungsgruppe	<p>Sofern Verwaltungsgruppen definiert sind, können Sie den Dienst hier einer dieser Verwaltungsgruppen zuordnen.</p> <p>Details zu Verwaltungsgruppen, siehe unter Verwaltungsgruppen.</p>
Umfrage Arbeitsplatz	<p>Sofern Umfragen vom Typ <i>Umfrage Arbeitsplatz</i> angelegt sind, können Sie hier eine dieser Umfragen auswählen.</p> <p>Schließt ein Mitarbeiter im betreffenden Dienst einen Vorgang ab, startet zum Abschluss am Arbeitsplatz automatisch die betreffende Umfrage.</p> <p>Umfragen erstellen Sie unter Erweitere Einstellungen > Umfragen.</p>
Umfrage E-Mail	<p>Sofern Umfragen vom Typ <i>Umfrage E-Mail</i> angelegt sind, können Sie hier eine dieser Umfragen auswählen.</p> <p>Kunden, die bei der Terminbuchung ihre E-Mail-Adresse angegeben haben, erhalten in diesem Fall nach dem Termin automatisch eine E-Mail mit der Umfrage.</p> <p>Umfragen erstellen Sie unter Erweitere Einstellungen > Umfragen.</p> <p>Den Zeitpunkt, zu dem cleverQ die Umfragen verschickt, sowie die Zeitspanne, innerhalb derer Kunden die Fragen beantworten können, definieren Sie unter Standorte > Terminfunktionen, Parameter Umfragen versenden nach und Umfragen werden ungültig nach.</p>
Umfrage Browser-Ticket	<p>Sofern Umfragen vom Typ <i>Umfrage Browser-Ticket</i> angelegt sind, können Sie hier eine dieser Umfragen auswählen.</p> <p>Kunden erhalten nach Beendigung eines Browser-Tickets die Meldung angezeigt, dass sie an einer kurzen Umfrage teilnehmen können. Nach dem Klick auf „Zur Umfrage“ können die Kunden die Umfrage beantworten.</p> <p>Umfragen erstellen Sie unter Erweitere Einstellungen > Umfragen.</p>

5.3 Ticketvergabe für einen Dienst konfigurieren

Für jeden Dienst können Sie festlegen, wie das System den Dienst betreffende Tickets vergibt und verarbeitet.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Dienste > Ticketvergabe**.

→ Es erscheint eine Seite mit den Parametern der Tickets.

Ausgewählter Dienst

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Dienst. Nur für diesen Dienst gelten die getroffenen Einstellungen.

Ticket-Basiseinstellungen

Parameter	Bedeutung
Standortöffnungszeiten verwenden	<p>Ist diese Option aktiviert, können Kunden Tickets und E-Tickets während der generell für den Standort unter Zeiteinstellung > Öffnungszeiten festgelegten Öffnungszeiten ziehen.</p> <p>Ist diese Option deaktiviert, können Sie für den Dienst unter Dienste > Servicezeiten für Tickets eigene, von den generellen Standortöffnungszeiten abweichende Öffnungszeiten definieren. Kunden können dann Tickets und E-Tickets nur während dieser speziellen Öffnungszeiten des Dienstes ziehen.</p>
Individuelles Ticket-Design festlegen	<p>Ist diese Option aktiviert, erscheinen diverse zusätzliche Parameter, über die Sie Nummerierung der Tickets individuell steuern können.</p> <p>Ist diese Option nicht aktiviert, nummeriert cleverQ die Tickets nach dem Standard-System mit <i>A000</i> bis <i>A999</i> für den ersten Dienst, mit <i>B000</i> bis <i>B999</i> für den zweiten Dienst, <i>C000</i> bis <i>C999</i> für den dritten Dienst, usw.</p>
Pausenseite auf dem Touchscreen anzeigen, wenn der	<p>Ist diese Option aktiviert, wird auf dem Touchscreen die Pausenseite außerhalb der Servicezeiten des Dienstes angezeigt, oder wenn der Dienst am Arbeitsplatz pausiert ist.</p>

Parameter	Bedeutung
Dienst nicht online ist	
Ticketbuchstabe	<p>Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn die Option Individuelles Ticket-Design festlegen aktiviert ist.</p> <p>Der ausgegebenen Ticketnummer vorangestellter Buchstabe oder auch eine Kombination mehrerer Buchstaben und Zeichen. Beispiel: <i>PKW-</i></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"><p>Praxistipp: Hier können Sie z. B. den Anfangsbuchstaben des Namens des Diensts verwenden, um bei Rückfragen eines Kunden sofort erkennen zu können, an welchen Mitarbeiter sich der Kunde wenden oder an welchen Ort er sich begeben muss.</p><p>Berücksichtigen Sie den maximal auf den Tickets und Anzeigen zur Verfügung stehenden Platz.</p></div>
Erste Ticketnummer	<p>Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn die Option Individuelles Ticket-Design festlegen aktiviert ist.</p> <p>Nummer des ersten vergebenen Tickets. Danach erhöht sich mit jedem ausgegebenen Ticket die Nummer um eins.</p> <p>Die Zählung beginnt später erneut mit der ersten Ticketnummer, wenn entweder:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ die im Parameter Letzte Ticketnummer festgelegte Nummer erreicht wurde▪ die Zählung automatisch wieder vom System zurückgesetzt wurde (Autoreset)

Parameter	Bedeutung
	<p>Praxistipp: Eine von 1 abweichende Erste Ticketnummer kann z. B. dann sinnvoll sein, wenn mehrere Dienste denselben Ticketbuchstaben verwenden. Es unterscheiden sich dann die Tickets der Dienste anhand der Nummern. In diesem Fall müssen Sie dann allerdings darauf achten, jeweils den Parameter Letzte Ticketnummer entsprechend zu setzen, damit keine gleichlautenden Tickets mit gleichem Ticketbuchstaben und gleicher Ticketnummer entstehen.</p> <p>Ein anderer Anwendungsfall besteht darin, die tatsächliche Anzahl an Kunden gegenüber den Wartenden zu verschleiern.</p>
Letzte Ticketnummer	<p>Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn die Option Individuelles Ticket-Design festlegen aktiviert ist.</p> <p>Letzte vom System vergebene Ticketnummer. Ist diese Nummer erreicht, beginnt die Zählung wieder von vorn mit der ersten Ticketnummer.</p> <p>Achtung: Achten Sie darauf, diese Nummer grundsätzlich so hoch anzusetzen, dass ausgeschlossen ist, dass sich dieselbe Ticketnummer wiederholt, während der erste Wartende noch im Haus ist. Andernfalls gäbe es zeitgleich 2 Personen mit derselben Ticketnummer, was zu einem Konflikt führen könnte.</p>

Ticketbearbeitung und Workflow

Parameter	Bedeutung
Aufrufseite anzeigen	<p>Voraussetzungen: Diese Einstellung hat nur dann eine Funktion, wenn unter Arbeitsplätze > Anzeigoptionen die Option inMode-Arbeitsplatz-Design verwenden <i>deaktiviert</i> ist und gleichzeitig unter Arbeitsplätze > Zusätzliche Einstellungen die Option Anzahl bearbeiteter Anliegen erfassen <i>aktiviert</i> ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, werden beim Aufrufen eines Tickets auf dem Arbeitsplatz die gebuchten Anliegen und die eingegebenen Kundeninformationen angezeigt.</p>

Ticket

Parameter	Bedeutung
Wartende Kunden auf Ticket anzeigen	Ist diese Option aktiviert, wird die Anzahl der wartenden Kunden auf dem Ticket angezeigt.
Ticket Text "wartende Kunden"	Voraussetzungen: Diese Einstellung hat nur dann eine Funktion, wenn Wartende Kunden auf Ticket anzeigen aktiviert ist. Als Standard ist hier "Mit Ihnen warten ###(Anzahl) Kunden" vorgegeben. Nach Bedarf können Sie hier einen individuellen Text hinterlegen.
Text auf Ticket	Optional können Sie hier einen Text eingeben, der auf dem Ticket ausgegeben wird.

Sonstige Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	In der cleverQ-App kann die prognostizierte Wartezeit angezeigt werden. Der in diesem Parameter angegebene Wert dient als Startwert für die Berechnung, solange im System noch nicht genügend Werte für eine automatische Anpassung zur Verfügung stehen oder sofern eine dynamische Anpassung nicht erwünscht ist. <i>Anmerkung: Nach welcher Methode cleverQ die prognostizierte Wartezeit berechnet, bestimmt der Parameter Modus zur Berechnung der Wartezeit.</i>
Modus zur Berechnung der Wartezeit	Bestimmt das Verfahren, nach dem das System die prognostizierten Wartezeiten errechnet: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>konstant:</i> cleverQ multipliziert die Anzahl der wartenden Tickets mit dem im Parameter Durchschnittliche Bearbeitungszeit angegebenen Wert.

Parameter	Bedeutung
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>dynamisch nach oben</i>: cleverQ korrigiert die Wartezeit dynamisch, jedoch ausschließlich nach oben. Liegt die tatsächliche Bearbeitungszeit über dem im Parameter Durchschnittliche Bearbeitungszeit angegebenen Wert, rechnet cleverQ mit der tatsächlichen Bearbeitungszeit. Liegt die tatsächliche Bearbeitungszeit jedoch unter dem im Parameter Durchschnittliche Bearbeitungszeit angegebenen Wert, rechnet cleverQ mit dem im Parameter Durchschnittliche Bearbeitungszeit angegebenen Wert. ▪ <i>dynamisch nach oben und unten</i>: cleverQ korrigiert die Wartezeit dynamisch sowohl nach oben als auch nach unten. Liegt die tatsächliche Bearbeitungszeit über oder unter dem im Parameter Durchschnittliche Bearbeitungszeit angegebenen Wert, rechnet cleverQ mit der tatsächlichen Bearbeitungszeit. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Unterliegt die Bearbeitungszeit sehr starken Schwankungen, verwenden Sie für eine zuverlässige Berechnung am besten die Option <i>konstant</i>, andernfalls die Option <i>dynamisch nach oben und unten</i>. Verwenden Sie ebenfalls die Option <i>dynamisch nach oben und unten</i>, falls Ihnen die durchschnittliche Bearbeitungszeit nicht genau bekannt ist.</p> <p>Die Option <i>dynamisch nach oben</i> ist die pessimistischste Variante. Sie eignet sich dann, wenn Sie mit der Schätzung stets auf der „sicheren Seite“ liegen wollen. In diesem Fall liegen dann die tatsächlichen Wartezeiten meist eher etwas unter den prognostizierten Werten. Dies kann einerseits zwar Unmut unter den Wartenden vermeiden, birgt andererseits jedoch das Risiko, dass die Kunden nicht rechtzeitig vor Ort erscheinen, da sie von dem unerwartet schnellen Aufruf überrascht werden.</p> </div>
<p>Minimale Bearbeitungszeit</p> <p>Maximale Bearbeitungszeit</p>	<p>Bestimmen, in welcher Farbe die Bearbeitungszeiten in der Statistik angezeigt werden. Bis Min. = Grün, ab Max. = Rot, dazwischen = Orange.</p> <p><i>Anmerkung: Werden Anliegen definiert, gibt es für jedes Anliegen analoge Parameter, die dann die hier pauschal für den Dienst festgelegten Werte jeweils für dieses einzelne Anliegen überschreiben.</i></p>

Parameter	Bedeutung
Browser-Ticket-Token	<p>Mit dem hier angezeigten QR-Code können Kunden mit ihrem Mobiltelefon in einem Webbrowser ein E-Ticket ziehen. Die cleverQ-App muss hierzu nicht installiert sein.</p> <p>Wenn Sie diesen Service anbieten möchten, speichern Sie den angezeigten Code als Bild (dazu Bild des Codes mit der rechten Maustaste anklicken), fügen Sie das Bild in ein Grafik- oder Textverarbeitungsprogramm ein, drucken Sie den Code aus, und hängen Sie ihn an geeigneter Stelle in Ihren Räumen aus.</p> <p>Alternativ können Sie den QR-Code auf einem Touchscreen einbinden und anzeigen.</p>

5.4 Terminvergabe für einen Dienst konfigurieren

Für jeden Dienst können Sie festlegen, wie das System den Dienst betreffende Termine vergibt und verarbeitet.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Dienste > Terminvergabe**.

→ Es erscheint eine Seite mit den Parametern der Termine.

Ausgewählter Dienst

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Dienst. Nur für diesen Dienst gelten die getroffenen Einstellungen.

Terminvereinbarung

Parameter	Bedeutung
Nur ein Anliegen auswählbar	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn dem Dienst mehrere Anliegen zugeordnet sind. Dieser Parameter ist außerdem nur dann verfügbar, wenn Sie über bestimmte Benutzerrechte verfügen.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, kann bei der Terminbuchung pro Termin nur ein einziges Anliegen ausgewählt werden.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Sie können dies nutzen, wenn Sie die einzelnen Termine möglichst kurz halten und damit die Planungssicherheit maximieren möchten. Auch erhöht es für Kunden die Chance, zeitnah überhaupt einen Termin zu erhalten. Andererseits kann es lästig sein für Kunden, die mehrere Anliegen haben.</p> </div>
Bereitstellung ganzer Wochen	<p>Ist diese Option aktiviert, stellt cleverQ bei der automatischen Bereitstellung von Term-Slots immer ganze Wochen bereit.</p> <p>Dieser Parameter wirkt zusammen mit dem Parameter Zeitraum für automatische Terminbereitstellung.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Beispiel:</p> <p>Es ist Mittwoch. Der Wert für den Parameter Zeitraum für automatische Terminbereitstellung steht auf <i>7 Tage</i>. Ist die Option Bereitstellung ganzer Wochen <i>nicht</i> aktiviert, erfolgt die Bereitstellung für Donnerstag bis einschließlich Mittwoch der Folgewoche (genau 7 Tage). Ist die Option Bereitstellung ganzer Wochen jedoch aktiviert, erfolgt die Bereitstellung bis einschließlich Sonntag der Folgewoche (7 Tage sowie die ganze letzte Woche aufgefüllt).</p>
Termine müssen durch Mitarbeiter bestätigt werden	<p>Ist diese Option aktiviert, muss ein Mitarbeiter Ihrer Organisation Termine, die von Kunden gebucht wurden, nochmals ausdrücklich bestätigen, damit die Termine wirksam gebucht werden.</p> <p>Kunden erhalten in diesem Fall nach ihrer Terminbuchung zunächst eine E-Mail, dass der Termin vorgemerkt wurde, jedoch noch durch einen Mitarbeiter bestätigt werden muss. Nach der Bestätigung erhalten die Kunden schließlich eine zweite E-Mail, die den Termin abschließend bestätigt.</p> <p>Der Mitarbeiter kann einen Termin auch absagen. In diesem Fall erhalten die Kunden eine betreffende E-Mail mit der Absage.</p>
Dienst nur zur Info anzeigen, aber keine Termine vergeben	<p>Ist diese Option aktiviert, ist der Dienst für Kunden auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App nicht buchbar, wird zu Informationszwecken dort jedoch dennoch angezeigt.</p>
Termineinladung notwendig	<p>Ist diese Option aktiviert, können Kunden für den Dienst Termine ausschließlich dann buchen, wenn sie hierfür von einem Mitarbeiter Ihrer Organisation eine spezielle Einladung erhalten haben.</p> <p>Hierzu müssen die Kunden entweder die Web-Terminseite über einen speziellen, in der Einladungs-E-Mail enthaltenen Link aufrufen oder auf der Web-Terminseite einen speziellen vom Mitarbeiter erhaltenen Einladungscode eingeben.</p> <p>Voraussetzungen: Für die Arbeitsplätze, die dazu berechtigt sein sollen, Termineinladungen zu versenden, muss unter Arbeitsplätze > Generelle Rechte die Option Termineinladungen erlauben aktiviert sein.</p>
Nicht öffentlich	<p>Ist die Option aktiviert, sind Termine für den Dienst nur über einen speziellen Link buchbar.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Um diesen Link zu erstellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Klicken Sie auf die Schaltfläche Link erzeugen in Zwischenablage. → Der Link befindet sich nun in der Zwischenablage, und Sie können ihn z. B. per E-Mail an einen Kunden oder Kollegen schicken. <p><i>Anmerkung: Es ist möglich, Kundeninformationen vorauszufüllen und schreibgeschützt zu machen, indem man Parameter an den Link hängt. Jeden Wert, den man mitgeben möchte, fügt man nach dem Schema &parameter_name=parameter_wert hinten an den Link an. Die komplette URL sieht dann z.B. so aus: https://cleverq.de/public/sites/4/appointments/index.html?lang=de&given_name=Oliver. Im Formular zur Eingabe der persönlichen Daten werden die betreffenden Felder grau hinterlegt und sind durch Kunden nicht veränderbar. Die Parameternamen lassen sich unter Erweiterte Einstellungen > Kundeninformationen in der Spalte Name finden. (siehe <%TARGETTITLE%>).</i></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Sie können diese Option nutzen, wenn ein Dienst nicht für die Öffentlichkeit zur Verfügung stehen soll. Der Link bleibt dauerhaft gültig.</p> </div>
<p>Mehrere Terminbuchungen erlauben mit derselben E-Mail-Adresse an verschiedenen Tagen</p>	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn nicht unter Standorte > Terminfunktionen die Option Angabe einer E-Mail-Adresse ist optional aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, können Kunden unter ihrer E-Mail-Adresse auch mehrere Termine an verschiedenen Tagen buchen (jedoch niemals mehrere Termine am selben Tag).</p> <p>Ist die Option nicht aktiviert, können Kunden grundsätzlich nur einen einzigen Termin buchen.</p>
<p>Mehrere Terminbuchungen am Tag zulassen</p>	<p>Ist diese Option aktiviert, können Mitarbeiter und Kunden auch bei Angabe derselben E-Mail-Adresse am selben Tag beliebig viele Termine buchen – egal, wann diese Termine stattfinden sollen.</p> <p>Andernfalls ist pro Tag und Kunde nur eine einzige Terminbuchung für einen Standort möglich.</p>

Parameter	Bedeutung
Als nicht verfügbar anzeigen	Ist diese Option aktiviert, wird der Dienst-Button auf der Web-Terminseite hellgrau dargestellt. Neben dem Dienstnamen steht der Hinweis "Nicht verfügbar".

E-Mail-Einstellungen für Termine

Parameter	Bedeutung
Individuelle E-Mail-Bestätigungsnachricht	<p>Hier können Sie optional einen individuellen, auf den jeweiligen Dienst bezogenen Text vorgeben, der in der Bestätigungs-E-Mail für eine Terminbuchung erscheint.</p> <p>Der Text erscheint dort unmittelbar hinter dem Standardtext „Sehr geehrte(r) ... , wir haben Ihren Termin am ... gebucht.“</p>

Sonstige Einstellungen

Parameter	Bedeutung
"Mindeststunden vor Termin" auch auf Arbeitsplätzen verwenden	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn im Parameter Mindeststunden vor Termin ein von 0 abweichender Wert eingetragen ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, gilt die unter Mindeststunden vor Termin angegebene Dauer auch für Termine, die von einem Mitarbeiter direkt am Arbeitsplatz gebucht werden. Andernfalls gibt es hierbei keinen erzwungenen zeitlichen Vorlauf und ein am Arbeitsplatz gebuchter Termin kann auch sofort stattfinden.</p>
Mindeststunden vor Termin	<p>Gibt an, wie viele Stunden mindestens zwischen dem Zeitpunkt der Terminbuchung und dem tatsächlichen Termin liegen müssen.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Gibt es keinen zwingend erforderlichen zeitlichen Vorlauf, tragen Sie hier als Wert 0 ein.</p> </div>
Zeitraum für automatische Terminbe-	Wechselwirkungen: Dieser Parameter wirkt in Kombination mit dem Parameter Bereitstellung ganzer Wochen , sofern dieser Pa-

Parameter	Bedeutung
Terminbereitstellung (Mitarbeiter)	<p>Parameter aktiviert ist.</p> <p>Der Parameter Zeitraum für automatische Terminbereitstellung (Mitarbeiter) wählt den Zeitraum, für den cleverQ jeweils automatisch die nächsten Termin-Slots für die Mitarbeiter bereitstellt, für die dann Termine gebucht werden können.</p> <p>(Wie viele Termin-Slots cleverQ an den einzelnen Tagen jeweils bereitstellt und zu welchen Zeiten, bestimmen die Terminvorlagen – siehe Terminvorlagen anlegen und bearbeiten).</p> <p><i>Anmerkung: Die genaue Stunde, zu der die Termin-Slots bereitgestellt werden, hängt am vom standortweiten Parameter Bereitstellungsstunde unter Standorte > Terminfunktionen.</i></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig: Damit cleverQ überhaupt Termin-Slots bereitstellen kann, muss für die jeweilige Woche bereits ein Wochenplan angelegt worden sein. Andernfalls stehen dem System keine Zeiten zur Verfügung, für die es Termin-Slots bereitstellen kann. Wochenpläne erstellen Sie unter Terminbereitstellung > Wochenpläne. Dort können Sie bei Bedarf außerdem auch jederzeit für einzelne Wochen die Terminbereitstellung manuell auslösen (siehe Wochenpläne erstellen).</p> </div>
Zeitraum für automatische Terminbereitstellung (Kunde)	<p>Wechselwirkungen: Dieser Parameter wirkt in Kombination mit dem Parameter Bereitstellung ganzer Wochen, sofern dieser Parameter aktiviert ist.</p> <p>Der Parameter Zeitraum für automatische Terminbereitstellung (Kunde) wählt den Zeitraum, für den cleverQ jeweils automatisch die nächsten Termin-Slots für die Kunden bereitstellt, für die dann Termine gebucht werden können.</p> <p>(Wie viele Termin-Slots cleverQ an den einzelnen Tagen jeweils bereitstellt und zu welchen Zeiten, bestimmen die Terminvorlagen – siehe Terminvorlagen anlegen und bearbeiten).</p> <p><i>Anmerkung: Die genaue Stunde, zu der die Termin-Slots bereitgestellt werden, hängt am vom standortweiten Parameter Bereitstellungsstunde unter Standorte > Terminfunktionen.</i></p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Wichtig: Damit cleverQ überhaupt Termin-Slots bereitstellen kann, muss für die jeweilige Woche bereits ein Wochenplan angelegt worden sein. Andernfalls stehen dem System keine Zeiten zur Verfügung, für die es Termin-Slots bereitstellen kann. Wochenpläne erstellen Sie unter Terminbereitstellung > Wochenpläne. Dort können Sie bei Bedarf außerdem auch jederzeit für einzelne Wochen die Terminbereitstellung manuell auslösen (siehe Wochenpläne erstellen).</p>
<p>Termin-Slot-Intervall beginnt auf Stunde</p> <p>Termin-Slot-Intervall beginnt auf Minute</p>	<p>Diese Parameter beeinflussen den Zeitpunkt, wann der erste Termin eines Tages verfügbar ist. Damit beeinflussen sie indirekt dann auch die genauen Zeitpunkte der Folgetermine.</p> <p>Welche Auswahlmöglichkeiten für den Parameter Termin-Slot-Intervall beginnt auf Minute zur Verfügung stehen, hängt ab von der für den Standort unter Standorte > Terminfunktionen eingestellten Termin-Slot-Dauer.</p> <p>Erfolgt hier keine Angabe, beginnt die Termin-Slot-Zählung um 0:00 Uhr.</p> <p>Praxistipp: Sie können diese Parameter insbesondere dafür nutzen, die Terminvergabe optimal auf Ihre Öffnungszeiten abzustimmen.</p> <p>Beispiel</p> <p>Sie möchten, dass Ihre Termine um 7:45 beginnen. Ihre Termin-Slot-Dauer beträgt 5 Minuten. Ein Termin dauert 45 Minuten, daher haben Sie den Wert für den Parameter Termin-Slot-Intervall auf $45/5 = 9$ gesetzt.</p> <p>Würde die Termin-Slot-Zählung um 0:00 Uhr beginnen, wären Termine lediglich um 0:00, 0:45, 1:30, 2:15, 3:00, 3:45, 4:30, 5:15, 6:00, 6:45, 7:30, 8:15, usw. möglich. Wenn das Gebäude z. B. erst um 7:30 aufgeschlossen wird, wäre ein erster Termin um 7:30 zu früh, ein erster Termin um 8:15 zu spät.</p> <p>Setzen Sie jedoch den Parameter Termin-Slot-Intervall beginnt auf Stunde auf 7 und den Parameter Termin-Slot-Intervall beginnt auf Minute auf 45, beginnt der erste Termin um 7:45. Das er-</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>laubt genug Zeit für Mitarbeiter an ihren Arbeitsplatz zu gelangen und genug Zeit für Kunden, den richtigen Raum aufzusuchen. Die weiteren Termine folgen dann um 8:30, 9:15, 10:00, usw.</p>
<p>Termin-Slot-Intervall</p>	<p>Anzahl an Termin-Slots, nach der auf einen Termin jeweils frühestens der nächste Termin folgen kann.</p> <p>Beispiel: Die Termin-Slot-Dauer beträgt 5 Minuten. Das Termin-Slot-Intervall beträgt 3 Termin-Slots. Damit kann z. B. auf einen Termin, der um 15:00 Uhr beginnt, der nächste Termin frühestens um 15:15 Uhr folgen.</p> <p><i>Anmerkung: Die Termin-Slot-Dauer konfigurieren Sie standortweit unter Standorte > Terminfunktionen.</i></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Um keine übermäßig langen Wartezeiten entstehen zu lassen, sollten Sie den Wert für Termin-Slot-Intervall mit dem Wert für Maximaler Zeitrahmen pro Terminbuchung abgleichen. Beide Werte müssen jedoch nicht identisch sein.</p> </div>
<p>Maximale Anzahl pro Terminbuchung buchbarer Anliegen</p>	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn dem Dienst mehrere Anliegen zugeordnet sind. Hat außerdem nur dann eine Auswirkung, wenn nicht die Option Nur ein Anliegen auswählbar aktiviert ist.</p> <p>Bestimmt, für maximal wie viele Anliegen des Diensts ein Termin gebucht werden kann.</p> <p>Ist die Anzahl der Anliegen unbegrenzt, wählen Sie als Wert <i>0</i>.</p> <p>Wechselwirkungen: Die tatsächlich buchbare Anzahl an Anliegen kann durch den Parameter Maximaler Zeitrahmen pro Terminbuchung weiter limitiert sein, sodass die unter Maximale Anzahl pro Terminbuchung buchbarer Anliegen angegebene Anzahl an Anliegen gar nicht ausgenutzt werden kann.</p>
<p>Maximaler Zeitrahmen pro Terminbuchung</p>	<p>Begrenzt die Zeit, die ein gebuchter Termin insgesamt maximal dauern darf. Dies wiederum begrenzt die Anzahl der Anliegen und Vorgänge, für die der Termin gebucht werden kann.</p> <p>Beispiel: Sie haben cleverQ so konfiguriert, dass pro Anliegen maximal 7 Vorgänge gebucht werden können (Parameter Maximal mögliche</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Vorgänge unter Anliegen > Allgemein = 7). Für jedes dieser Anliegen ist eine Bearbeitungsdauer von 10 Minuten vorgesehen (Parameter Initiale Dauer und Nachfolgende Dauer unter Anliegen > Allgemein beide = 10 Minuten). Dem Dienst sind 2 Anliegen zugeordnet.</p> <p>Entsprechend dieser Konfiguration wäre es möglich, für diesen Dienst einen Termin mit $2 \times 7 = 14$ Vorgängen zu buchen. Dieser Termin würde $10 \times 14 = 140$ Minuten dauern. Setzen Sie jedoch den Wert von Maximaler Zeitrahmen pro Terminbuchung beispielsweise auf 60 Minuten, folgt daraus, dass für einen Dienst nur noch maximal $60 \div 10 = 6$ Vorgänge ausgewählt werden können – z. B. 4 Vorgänge für das erste Anliegen und nur dann nur noch 2 Vorgänge für das zweite Anliegen. Oder 6 Vorgänge für das erste Anliegen, und 0 Vorgänge für das zweite Anliegen, womit das zweite Anliegen dann gar nicht mehr für diesen Termin zubuchbar wäre.</p> <p>Ist die Zeit unbegrenzt, wählen Sie als Wert 0.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Um keine übermäßig langen Wartezeiten entstehen zu lassen, sollten Sie diesen Wert mit dem Wert für den Parameter Termin-Slot-Interval abgleichen. Beide Werte müssen jedoch nicht identisch sein.</p> </div>
Gesprochener Text	Dies ist der vom Avatar gesprochene Text, wenn dieser Dienst ausgewählt wurde.

5.5 cleverQ-App für einen Dienst konfigurieren

Für jeden Dienst können Sie diverse Einstellungen festlegen, wie dieser Dienst in der cleverQ-App dargestellt und verarbeitet wird.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Dienste** > **cleverQ-App**.


→ Es erscheint eine Seite mit den Parametern für die cleverQ-App.

Ausgewählter Dienst

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Dienst. Nur für diesen Dienst gelten die getroffenen Einstellungen.

E-Tickets

Parameter	Bedeutung
Wartezeit anzeigen	<p>Ist diese Option aktiviert, zeigt die cleverQ-App den Kunden die aktuell prognostizierte Wartezeit an.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Ein Grund, diese Option zu deaktivieren könnte z. B. sein, dass Sie nicht möchten, dass Kunden wegen der langen Wartezeit gar nicht erst ein Ticket ziehen und somit keine Geschäftsbeziehung zustande kommt. Eine andere Situation, in der es sinnvoll sein kann, die zu erwartende Wartezeit nicht zu zeigen sind Fälle, in denen die Wartezeiten kurzfristig sehr stark schwanken.</p> </div>
Info-Datei anzeigen	<p>Ist diese Option aktiviert, können Kunden in der cleverQ-App zu dem betreffenden Dienst eine PDF-Datei öffnen. Hierzu erscheint vor dem Ziehen eines E-Tickets oder vor dem Buchen eines Termins neben dem Dienst ein Info-Symbol.</p>

Parameter	Bedeutung
	 <p>Die Info-Datei können Sie hochladen unter Dienste > Dateien und Bilder, Parameter Info-PDF für cleverQ-App.</p>
<p>Anfordern von Tickets erlauben</p>	<p>Nur wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden mit der cleverQ-App E-Tickets ziehen.</p>

Termine

Parameter	Bedeutung
<p>Reservierungscode auch als QR-Code anzeigen</p>	<p>Voraussetzungen: Nur erforderlich, wenn unter Standorte > Terminfunktionen die Option Vor-Ort-Bestätigung notwendig aktiviert ist und die Vor-Ort-Bestätigung über einen QR-Code-Scanner erfolgt.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erhalten Kunden nach erfolgreicher Terminbuchung über die cleverQ-App ihren Reservierungscode in der App nicht nur in Textform, sondern zusätzlich auch als QR-Code.</p> <p>Am Standort kann sich dann ein Scanner befinden, der diesen QR-Code von den Mobiltelefonen der Kunden einliest und auf diese</p>

Parameter	Bedeutung
	Weise die Termine bestätigt und die Kunden in die Warteschlange einreih.

Sonstige Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Mindestanzahl aktiver Tickets	<p>Legt eine Untergrenze aktiver Tickets fest. Nur wenn es zu einem Zeitpunkt mehr aktive Tickets gibt als hier angegeben, können Kunden auch E-Tickets über die cleverQ-App anfordern.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Über diese Einstellung können Sie verhindern, dass Kunden E-Tickets anfordern, obwohl es vor Ort gar keine nennenswerten Wartezeiten gibt. Andernfalls würden diese Tickets möglicherweise bereits aufgerufen, bevor deren Inhaber überhaupt vor Ort sind.</p> </div> <p>Wenn Sie keine Mindestanzahl festlegen möchten, setzen Sie den Wert auf 0.</p>
Schwellwert für Push-Notification	<p>Einige Zeit vor dem Aufruf ihrer E-Tickets erhalten Kunden eine Push-Notification über die cleverQ-App. Entscheidend für den Zeitpunkt dieser Push-Notification ist die Anzahl an Tickets, die noch vor dem Ticket eines Kunden an der Reihe sind.</p> <p>Dieser Parameter bestimmt, wie viele Tickets sich noch vor dem Ticket eines Kunden in der Warteschlangen befinden müssen, damit der Kunde die Push-Notification erhält.</p> <p>Wählen Sie die Option <i>keine Push-Notifications senden</i>, erhält der Kunde überhaupt keine Push-Notification.</p>
Zeit bis zur Wiederholung einer Push-Notification	<p>Wurde unter Schwellwert für Push-Notification eine Anzahl eingestellt, erhalten Kunden über die cleverQ-App eine Push-Notification, wenn sich nur noch eine bestimmte Anzahl an Tickets vor ihnen in der Warteschlange befindet.</p> <p>Bestätigt ein Kunde die betreffende Meldung, ist sie damit erledigt und erscheint nicht erneut. Bestätigt der Kunde die Meldung jedoch nicht, erhält der Kunde weitere Push-Notifications jeweils nach der</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>im Parameter Zeit bis zur Wiederholung einer Push-Notification festgelegten Zeitdauer (ähnlich der Schlummerfunktion eines Weckers).</p> <p>Wenn Sie die Wiederholungsfunktion abschalten möchten, wählen Sie die Option <i>Push-Notification nicht wiederholen</i>.</p>

5.6 Dateien und Bilder für einen Dienst hochladen

Für jeden Dienst können Sie spezielle Dateien und Bilder mit Informationsmaterial in das System hochladen. Diese Dateien und Bilder werden Kunden später angezeigt oder nach Terminbuchungen per E-Mail zugeschickt.

Wichtig: Nicht alle der hier hochgeladenen Dateien und Bilder werden automatisch auch sichtbar. In den meisten Fällen sind dafür weitere Einstellungen erforderlich. Beachten Sie hierzu die Hinweise bei den Beschreibungen der einzelnen Dateien und Bilder.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Dienste > Dateien und Bilder**.

→ Es erscheint eine Seite zum Hochladen diverser Dateien.

Ausgewählter Dienst

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Dienst. Nur für diesen Dienst gelten die getroffenen Einstellungen.

Datei hinzufügen

- 1 Klicken Sie bei der jeweiligen Datei auf die Schaltfläche **Browse**.
- 2 Wählen Sie im erscheinenden Auswahlfenster die hochzuladende Datei, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Öffnen**.
→ Es erscheint ein Platzhalterzeichen für die Datei.
- 3 Klicken Sie in der Verwaltungsoberfläche rechts oben auf die Schaltfläche **Speichern**.
→ Erst jetzt wird die Datei hochgeladen und ist im System verfügbar.

Datei aktualisieren



Um eine Datei durch eine neue Version derselben Datei zu ersetzen, fügen Sie die einfach die neue Datei hinzu. Dies löscht automatisch die alte Version und ersetzt sie durch die neue.

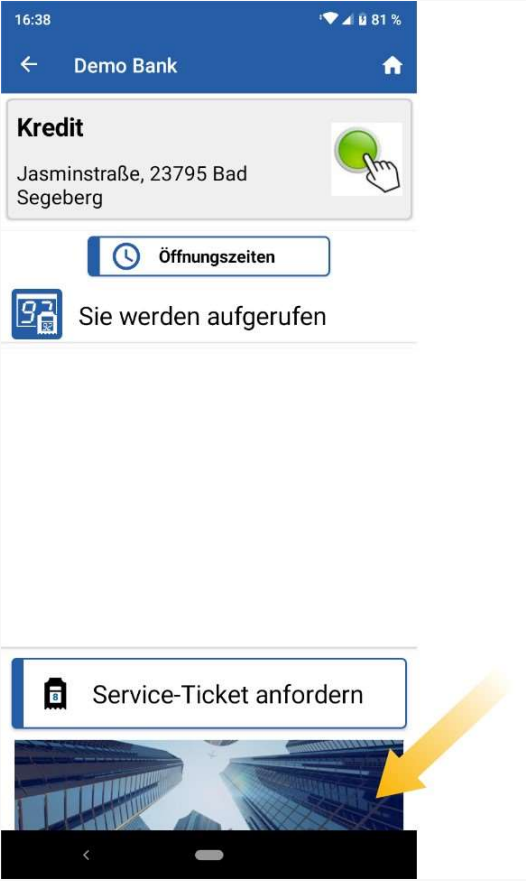
Datei entfernen

Nach dem Hochladen einer Datei erscheint neben dem Dateinamen ein Symbol „Papierkorb“. Um die Datei wieder aus cleverQ zu löschen, klicken Sie auf dieses Symbol.

Anmerkung: Die Datei wird sofort gelöscht, ohne dass dazu die Seite gespeichert werden muss.

Dateien und deren Verwendungszwecke

Datei	Verwendung
<p>Symbolbild für cleverQ-App</p>	<p>Wenn vorhanden, erscheint dieses Bild in der cleverQ-App auf der Schaltfläche zur Auswahl des Diensts.</p>  <p>Ebenso erscheint dieses Bild in der cleverQ-App nach der Auswahl des Diensts im oberen Bereich der App neben dem Namen des Diensts.</p>  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Verwenden Sie hier am besten ein sehr einfaches Bild oder stilisiertes Symbol, das den Dienst eindeutig kennzeichnet und visualisiert.</p> </div> <p>Das Bild sollte quadratisch sein und wird automatisch auf die zur Verfügung stehende Größe skaliert. Größe ca. 72 × 72 Pixel. Für ei-</p>

Datei	Verwendung
	<p>ne optimale Kompatibilität mit allen Geräten empfehlen wir die Formate PNG oder JPG.</p>
<p>Werbefeld für cleverQ-App</p>	<p>Wenn vorhanden, erscheint dieses Bild in der cleverQ-App nach der Auswahl eines Diensts im unteren Bereich.</p>  <p>Praxistipp: Sie können dieses Bild entweder als reine Werbefläche nutzen, oder Sie können ein attraktives Bild verwenden, um die Seite optisch aufzuwerten und ihr eine individuelle Note zu geben.</p> <p>Verwenden Sie vorzugsweise ein Bild, das den Dienst auch visuell repräsentiert und einen guten Wiedererkennungswert besitzt.</p> <p>Das Bild sollte im Querformat vorliegen und wird automatisch auf die zur Verfügung stehende Breite skaliert (abhängig vom Anzeige-</p>

Datei	Verwendung
	<p>gerät des Kunden). Höhe 90 Pixel. Für eine optimale Kompatibilität mit allen Geräten empfehlen wir die Formate PNG oder JPG.</p> <p><i>Tipp: Sie können auch einen Hyperlink auf das Bild legen und Benutzern auf diese Weise ermöglichen, beim Antippen des Bilds eine bestimmte Internetseite zu öffnen – beispielsweise eine Seite mit näheren Informationen zum betreffenden Dienst – siehe Parameter URL für Werbebild.</i></p>
Info-PDF für cleverQ-App	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann verwendet, wenn unter Dienste > cleverQ-App die Option Info-Datei anzeigen aktiviert ist.</p> <p>Hier können Sie eine PDF-Datei hochladen, die in der cleverQ-App für diesen Dienst angezeigt wird. (Die Datei erscheint in der cleverQ-App in einem integrierten PDF-Viewer.)</p>
Info-PDF für Terminbestätigungen	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann verwendet, wenn unter Dienste > Terminvergabe die Option Info-Datei mitsenden aktiviert ist.</p> <p>Hier können Sie eine Datei hochladen, die Kunden als Anhang zu der E-Mail erhalten, die den Kunden eine erfolgreiche Terminbuchung bestätigt.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Es muss sich bei der Datei nicht zwingend um eine Datei im PDF-Format handeln. Sie können auch jede andere Datei hochladen. Wir empfehlen jedoch das PDF-Format, da Sie in diesem Fall davon ausgehen können, dass die Kunden diese korrekt anzeigen können und das Ergebnis der Anzeige immer gleich ist. Wenn Sie mehrere Unterlagen mitsenden möchten, packen Sie diese am besten zu einer einzigen PDF-Datei zusammen, indem Sie mit einem geeigneten Programm mehrere PDF-Dateien zu einer einzigen PDF-Datei verbinden.</p> </div>
Info-PDF für Terminbestätigungen mit Sprachangabe	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann verwendet, wenn unter Dienste > Terminvergabe die Option Info-Datei mitsenden aktiviert ist.</p> <p>Hier können Sie eine Datei hochladen, die Kunden als Anhang zu der E-Mail erhalten, die den Kunden eine erfolgreiche Terminbuchung bestätigt. Dazu muss im Namen der PDF-Datei das Länderkürzel am Ende enthalten sein, also z.B. info.en.pdf, info.fr.pdf oder info.da.pdf. Wenn dies nicht benötigt wird, wird das Info-PDF-File ohne Sprachangabe versandt.</p>

Datei	Verwendung
	<p>Praxistipp: Es muss sich bei der Datei nicht zwingend um eine Datei im PDF-Format handeln. Sie können auch jede andere Datei hochladen. Wir empfehlen jedoch das PDF-Format, da Sie in diesem Fall davon ausgehen können, dass die Kunden diese korrekt anzeigen können und das Ergebnis der Anzeige immer gleich ist. Wenn Sie mehrere Unterlagen mitsenden möchten, packen Sie diese am besten zu einer einzigen PDF-Datei zusammen, indem Sie mit einem geeigneten Programm mehrere PDF-Dateien zu einer einzigen PDF-Datei verbinden.</p>

5.7 Servicezeiten für einen Dienst festlegen

Voraussetzungen: Die für einen Dienst festgelegten Servicezeiten gelten nur dann, wenn unter **Dienste > Ticketvergabe** die Option **Standortöffnungszeiten verwenden** deaktiviert ist. Sonst gelten für den jeweiligen Dienst die unter **Zeiteinstellung > Öffnungszeiten** festgelegten Öffnungszeiten des Standorts.

Sie können bei Bedarf für jeden Dienst einzeln festlegen, zu welchen Zeiten Sie diesen Dienst Ihren Kunden anbieten. Nur innerhalb der vorgegebenen Zeiträume können Kunden Tickets und E-Tickets anfordern (sofern die Vergabe von Tickets nicht noch weiter eingeschränkt ist).

Anmerkung: Diese Einstellungen gelten ausschließlich für Tickets. Termine werden über die Terminbereitstellung vergeben und sind hiervon unabhängig.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Dienste > Servicezeiten für Tickets**.

→ Es erscheint eine Liste aller 7 Wochentage. Sie können für jeden Wochentag beliebig viele Zeitfenster hinzufügen – beispielsweise ein Zeitfenster für die Zeit vom Morgen bis zur Mittagspause und ein zweites Zeitfenster für die Zeit nach der Mittagspause bis zum Abend.

Wochentag	von	bis	Aktionen
Mittwoch	09:00 AM	05:00 PM	+ (Add), (Delete)
Donnerstag	09:00 AM	12:00 PM	+ (Add), (Delete)
	01:00 PM	05:00 PM	(Delete)
Freitag			+ (Add)

Ausgewählter Dienst

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Dienst. Nur für diesen Dienst gelten die getroffenen Einstellungen.

Zeiten bearbeiten

Wichtig: Geben Sie die Uhrzeiten nach dem im englischsprachigen Sprachraum üblichen Schema mit dem Zusatz „AM“ oder „PM“ an. „AM“ kennzeichnet alle Zeiten nach Mitternacht bis Mittag, „PM“ alle Zeiten ab Mittag bis Mitternacht. Beispiele: 8:00 Uhr morgens: 8:00 AM. 12:00 Uhr mittags: 12:00 PM, 5:00 Uhr nachmittags (17:00 Uhr): 5:00 PM.

Um ein Zeitfenster hinzuzufügen:

> Klicken Sie auf das Symbol „Plus“.

Um ein Zeitfenster zu löschen:

> Klicken Sie auf das jeweilige Symbol „Papierkorb“.

5.8 Folgetermine konfigurieren

Folgetermine sind Termine, die absehbar eine bestimmte Zeit nach einem vorangehenden Termin erforderlich werden. Diese Termine können im selben Dienst stattfinden wie der Ersttermin, oder auch in einem anderen Dienst.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Dienste > Folgetermine**.

→ Es erscheint eine Seite zur Konfiguration von Folgeterminen.

Ausgewählter Dienst

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Dienst. Nur für diesen Dienst gelten die getroffenen Einstellungen.

Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Folgedienst	Bestimmt den Dienst, für den Folgetermine gebucht werden.
Buchungsmodus	<p>Bestimmt, ob das System Folgetermine automatisch fest vorgibt oder ob Kunden die Folgetermine innerhalb bestimmter Intervalle selbst buchen können:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Einladung</i>: Ist diese Option aktiviert, bekommen Kunden nach Abschluss des ersten Termins eine E-Mail mit einer Einladung für die Buchung des Folgetermins. ▪ <i>Fest</i>: Ist diese Option aktiviert, bucht cleverQ automatisch einen Folgetermin im unter Automatische Buchung in x Tagen angegebenen Zeitabstand <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig: Achten Sie darauf, dass unter Dienste > Terminvergabe im Parameter Buchungsmodus die Option <i>Nach Bedarf</i> eingestellt ist. Dies stellt sicher, dass der Folgetermin auf jeden Fall gebucht werden kann, auch falls zum Terminzeitpunkt anderweitig keine freien Termin-Slots vorhanden sind.</p> </div>

Parameter	Bedeutung
Folgetermin buchbar ab	Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn unter Buchungsmodus die Option <i>Einladung</i> ausgewählt ist.
Folgetermin buchbar bis	Bestimmt das Zeitfenster, innerhalb dessen der Folgetermin stattfinden kann.
Benutzerdefinierte Überschrift für Folgetermin-Buchungen (E-Mail)	Hier können Sie optional eine eigene Überschrift festlegen für die E-Mails, die Kunden erhalten, um den Folgetermin zu buchen, oder für die E-Mails, die die Kunden über einen fest von System gebuchten Folgetermin informieren. Andernfalls verwendet das System eine voreingestellte Überschrift.
Benutzerdefinierter Text für Folgetermin Buchungen (E-Mail)	Hier können Sie optional einen eigenen Text festlegen für die E-Mails, die Kunden erhalten, um den Folgetermin zu buchen, oder für die E-Mails, die die Kunden über einen fest von System gebuchten Folgetermin informieren. Andernfalls verwendet das System einen voreingestellten Text.

5.9 Ticketprioritäten auswählen

Voraussetzungen: Hier können Sie nur dann Ticketprioritäten auswählen, wenn unter **Erweiterte Einstellungen > Ticketprioritäten** Ticketprioritäten definiert wurden.

Ticketprioritäten steuern, welche Tickets zuerst aufgerufen werden. Vergeben werden können Ticketprioritäten (sofern solche definiert sind), wenn ein Mitarbeiter am Arbeitsplatz ein Ticket erstellt oder bearbeitet.

Praxistipp: Sie können Ticketprioritäten beispielsweise nutzen, wenn Kunden regelmäßig von Mitarbeitern anderer Dienste zu einem Dienst geschickt werden. Die priorisierten Tickets werden dann in der Ticketliste ganz vorne eingereiht und speziell gekennzeichnet. Weitergeleitete Kunden müssen dann nicht erneut eine volle Wartezeit durchlaufen, sondern können sofort aufgerufen werden.

An einem Empfangs- oder Infoschalter kann ein Mitarbeiter beispielsweise auch Tickets von Menschen mit besonderen gesundheitlichen Beschwerden priorisieren, oder Tickets von Personen mit kleinen Kindern.

In einem Wirtschaftsunternehmen könnten Stammkunden bevorzugt werden oder Kunden, bei denen die Aussicht auf einen hohen wirtschaftlichen Gewinn besonders hoch ist.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Dienste > Ticketprioritäten**.

→ Es erscheint eine Seite zur Auswahl der zu berücksichtigen Ticketprioritäten.

Ausgewählter Dienst

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Dienst. Nur für diesen Dienst gelten die getroffenen Einstellungen.

Ticketprioritäten

Hier wählen Sie aus, welche Ticketprioritäten für den Dienst berücksichtigt werden sollen.

5.10 Einstellungen für Ticketprioritäten festlegen

Voraussetzungen: Hier können Sie nur dann Einstellungen treffen, wenn unter **Dienste > Ticketprioritäten** mindestens eine Ticketpriorität aktiviert wurde.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Dienste > Einstellungen für Ticketprioritäten**.

→ Es erscheint eine Seite zur Konfiguration der Ticketprioritäten. Die Liste zeigt alle unter **Dienste > Ticketprioritäten** für den Dienst aktivierten Ticketprioritäten.

Ausgewählter Dienst

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Dienst. Nur für diesen Dienst gelten die getroffenen Einstellungen.

Mögliche Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Namen anzeigen	Ist diese Option für eine Ticketpriorität aktiviert, erscheint beim Anlegen oder Bearbeiten eines Tickets nicht lediglich ein Farbfeld, sondern auch der Name der Priorität.
Standardpriorität	Die in dieser Spalte ausgewählte Ticketpriorität verwendet cleverQ als Voreinstellung beim Erstellen neuer Tickets durch einen Mitarbeiter. <i>Anmerkung: Von Kunden selbst gezogene Tickets besitzen grundsätzlich keine Priorität.</i>

5.11 Touchscreen-Einstellungen

Ein Touchscreen ist in cleverQ ein spezieller Arbeitsplatz mit einem speziellen Benutzer. Daher können Sie hier nur Einstellungen vornehmen, wenn Sie diesen Arbeitsplatz und diesen Benutzer angelegt haben.

Zur Einrichtung des Touchscreens sind mehrere Schritte notwendig. Details zum Ablauf und zu den Schritten siehe <%TARGETTITLE%>.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Dienste > Touchscreen-Einstellungen**.

→ Es erscheint eine Seite zur Konfiguration der Touchscreen-Einstellungen.

Ausgewählter Dienst

Hier können Sie einem Dienst einen Touchscreen zuordnen. Nur für diesen Dienst gelten die getroffenen Einstellungen.

Einstellungen

Parameter	Bedeutung
"Termin wurde bestätigt" Nachricht	<p>Wenn hier nichts hinterlegt ist, wird auf dem Touchscreen kein Text angezeigt.</p> <p>Andernfalls wird ein Textfeld aktiviert, in das man hier für den zugeordneten Dienst einen spezifischen Text eintragen kann, der auf dem Touchscreen angezeigt wird.</p>
Zeige farblichen Overlay auf Service-Button wenn Dienst nicht verfügbar	<p>Ist diese Option aktiviert, wird über dem jeweiligen Dienste-Button ein Overlay angezeigt, wenn der entsprechende Dienst nicht aktiv ist.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Diese Einstellung wirkt sich nur aus, wenn ein Dienst beispielsweise abweichende Servicezeiten im Vergleich zu anderen Diensten hat und somit inaktiv ist, oder an einem Arbeitsplatz als nicht aktiv ausgewählt ist.</p> </div>

Parameter	Bedeutung
Farbe des Overlays	<p>Legt die Farbe fest, in welchem das Overlay gezeigt wird. Praxistipp:</p> <div data-bbox="555 427 1353 544" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"><p>Praxistipp: Am Besten in der Farbe des jeweiligen Hintergrundes, damit man den Dienste-Button nicht mehr erkennen kann.</p></div>

5.12 Einstellungen für Warteliste festlegen

Ist für einen Dienst die Funktion Warteliste aktiviert und sind aktuell keine freien Termin-Slots verfügbar, können sich die Kunden beim Versuch einer Terminbuchung auf eine Warteliste setzen lassen. Sind wieder Termine vorhanden, kann ein Mitarbeiter den Kunde einladen, nun einen Termin zu buchen.

Zur Implementierung der Warteliste sind mehrere Schritte notwendig. Details zum Ablauf und zu den Schritten siehe [Wegweiser – Wartelisten](#).

Praxistipp: Mit der Warteliste schaffen Sie sofort eine unmittelbare Kundenbindung und riskieren nicht, dass ein Interessent wieder verloren geht, nur weil er keinen neuen Versuch startet, einen Termin zu erhalten.

Anmerkung: Eine Warteliste ist nicht zu verwechseln mit einer Warteraumseite, bei der es darum geht, eine kurzfristige Überlastung der Web-Terminseite zu zu viele gleichzeitig stattfindenden Terminbuchungen zu vermeiden (siehe [Warteraumseite einrichten](#)).

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Dienste > Wartelisteneinstellungen**.

→ Es erscheint eine Seite zur Konfiguration der Warteliste.

Ausgewählter Dienst

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Dienst. Nur für diesen Dienst gelten die getroffenen Einstellungen.

Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Aktiviert	Nur wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden die Warteliste nutzen.
Dienst für Warteliste	Voraussetzungen: Hier sind nur solche Dienste auswählbar, für die unter Dienste > Allgemein die Option Terminvergabe aktiv aktiviert ist.

Parameter	Bedeutung
	Bestimmt den Ersatzdienst für die Warteliste. Dieser Dienst muss zu diesem Zweck bereits eingerichtet worden sein. Für Hintergrundinformationen hierzu siehe Wegweiser – Wartelisten .
Beschreibung	<p>Hier können Sie optional einen Text vorgeben, in dem Sie Ihre Kunden darüber informieren, dass aktuell keine buchbaren Termine verfügbar sind und dass sie der nächste Klick auf eine Warteliste führt.</p> <p>Praxistipp: Ergänzend können Sie z. B. noch erwähnen, was die Warteliste bedeutet, innerhalb welchen Zeitraums der Kunde der Kunde in etwa mit einer Einladung zur Terminbuchung rechnen kann und wie es danach weitergeht. Hinweise zum Ablauf aus Kundensicht siehe unter Wegweiser – Wartelisten.</p> <p>Wenn Sie dieses Feld leer lassen, erscheint kein Text. (Es gibt keinen voreingestellten Text.)</p>

6 Anliegen

Anliegen sind die konkreten Leistungen, die Ihre Kunden von Ihnen erbitten. Die Anliegen sind relevant sowohl für die Terminvergabe als auch für Tickets und E-Tickets.

Beispiele:

- In einer Behörde: *Personalausweis beantragen, Wohnungswechsel melden, Eheschließung oder Geburtsurkunde ausstellen*
- In einer Bank: *Girokonto eröffnen, festverzinsliche Wertpapiere erwerben, Aktien erwerben, Immobilienkredit beantragen*

Jedes Anliegen wird einem oder mehreren Diensten zugeordnet, die es erbringen. Beispiel: Der Dienst *Bürgeramt* bearbeitet die Anliegen *Personalausweis beantragen* und *Wohnungswechsel melden*. Der Dienst *Standesamt* bearbeitet die Anliegen *Eheschließung* und *Geburtsurkunde ausstellen*.

Praxistipp: Anliegen können sehr hilfreich sein, wenn Sie eine große Vielfalt an Dienstleistungen erbringen. Damit können Sie später z. B. statistisch auswerten, wofür die größte Nachfrage besteht. Fassen Sie daher verschiedene Anliegen nur dann zu Sammelposten zusammen, wenn (1) Sie keine Einzelauswertungen benötigen (2) die Anliegen vom selben Dienst erbracht werden, dieselbe durchschnittliche Bearbeitungsdauer erfordern und von denselben Mitarbeitern an denselben Arbeitsplätzen erbracht werden.

Wichtig: Generell ist das Definieren von Anliegen immer optional. Sind einem Dienst keine Anliegen zugeordnet, können Kunden für diesen Dienst direkt Termine buchen und Tickets oder E-Tickets ziehen. Gibt es für einen Dienst lediglich ein einziges Anliegen, ist es nicht sinnvoll, dieses als eigenständiges Anliegen zu definieren, denn dann würden Kunden beim Buchen von Terminen und beim Ziehen von Tickets zuerst nach dem gewünschten Dienst gefragt, und dann nochmals nach dem gewünschten Anliegen, wobei jedoch nur ein einziges Anliegen zur Auswahl stünde. Ist in diesem Fall gar kein Anliegen definiert, brauchen die Kunden nur den betreffenden Dienst auszuwählen und buchen den Termin oder ziehen das Ticket dann direkt für diesen Dienst.

Dementsprechend gibt es für Anliegen im Zusammenhang Terminen und Tickets einige Parameter, die es auch für Dienste gibt. Dabei gilt: **Sobald Sie ein Anliegen verwenden, überschreiben dessen Einstellungen gegebenenfalls die Einstellungen des Diensts, dem das Anliegen zugeordnet ist.**

Wichtig: Sind Anliegen definiert, werden auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App diese Anliegen beim Buchen von Terminen nur dann verwendet, wenn unter **Standorte > Terminfunktionen** für den Standort generell die Option **Anliegen verwenden** aktiviert ist. Andernfalls buchen Kunden Termine direkt für den jeweiligen Dienst. In diesem Fall ordnet erst der Mitarbeiter nach dem Kundengespräch die Anliegen zu (um damit die betreffenden Daten für die Statistiken zu erfassen).

Themen in diesem Abschnitt:

- [Anliegen anlegen](#)
- [Anliegenübersicht anzeigen](#)
- [Anliegen allgemeine Einstellungen](#)
- [Anliegen Diensten zuordnen](#)
- [Einem Anliegen Infodokumente zuordnen](#)

6.1 Anliegen anlegen

Sie können beliebig viele Anliegen anlegen. Um ein neues Anliegen zu erstellen:

> Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Plus“, und wählen Sie dann im erscheinenden Menü **Anliegen**.

→ Es erscheint das Fenster **Neues Anliegen**, in dem Sie unmittelbar die wichtigsten Parameter des Anliegens erfassen können.

Name

Name, unter dem das Anliegen in der Benutzeroberfläche, in Statistiken sowie per Voreinstellung auch gegenüber Kunden erscheint.

Initiale Dauer

Durchschnittlich für die erforderlichen Tätigkeiten zu veranschlagende Bearbeitungsdauer, wenn das Anliegen als Einzelleistung erbracht wird (nur ein Vorgang, nicht bei mehrfacher Ausführung für denselben Kunden).

Die zur Auswahl stehenden Zeiten sind jeweils ein Vielfaches der unter **Standorte > Terminfunktionen** für den Standort definierten **Termin-Slot-Dauer**.

Nachfolgende Dauer

Durchschnittliche Dauer für die Wiederholung desselben Anliegens, wenn dieses Anliegen für einen Kunden mehrfach hintereinander erbracht wird (Beispiel: Ein Kunde meldet 3 Fahrzeuge an. In diesem Fall gilt die nachfolgende Dauer jeweils für die Fahrzeuge 2 und 3.) Da gewisse Vorarbeiten bereits erledigt sind, ist die **Nachfolgende Dauer** in der Regel kürzer als die **Initiale Dauer**. (Beispiel: Die Adressdaten des Kunden sind bereits erfasst und müssen nicht erneut aufgenommen werden.)

Die zur Auswahl stehenden Zeiten sind jeweils ein Vielfaches der unter **Standorte > Terminfunktionen** für den Standort definierten **Termin-Slot-Dauer**.

Maximal mögliche Vorgänge

Bei einer Terminbuchung können Kunden angeben, für wie viele Vorgänge der Termin vorgesehen werden soll.

Ein Vorgang ist eine Tätigkeit im Rahmen eines Anliegens. Beispiel: Ein Kunde möchte auf einer Zulassungsstelle 3 PKW anmelden. Dies sind 3 Vorgänge im Rahmen des (einen) Anlie-

gens „Zulassung Kfz“.

Mit diesem Parameter legen Sie fest, für wie viele Vorgänge Kunden einen Termin maximal buchen können. Auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App können Kunden dann die Anzahl der Vorgänge nur bis zu diesem Wert erhöhen. Haben Kunden mehr Vorgänge, müssen sie entsprechend mehrere Termine buchen.

Praxistipp: Sie können die Limitierung der Vorgänge z. B. nutzen, um nicht zu große Zeitblöcke mit einem einzigen Termin zu belegen. Damit haben auch noch andere Kunden eine hohe Chance, am selben Tag einen Termin zu bekommen. Gleichzeitig sinkt für Sie als Erbringer der Leistung das Risiko, dass bei Nichterscheinen eines Kunden oder bei Absage eines Termins durch einen Kunden ein zeitlicher Leerlauf entsteht, den sich nicht mit anderen bereits wartenden Kunden füllen können.

Wechselwirkungen: Die tatsächlich buchbare Anzahl an Vorgängen kann unter **Dienste > Terminvergabe** durch den Parameter **Maximaler Zeitrahmen pro Terminbuchung** weiter limitiert sein, sodass die unter **Maximal mögliche Vorgänge** angegebene maximale Anzahl an Vorgängen gar nicht ausgeschöpft werden kann.

6.2 Anliegenübersicht anzeigen

In der Anliegenübersicht sehen Sie alle für den Standort definierten Anliegen und deren wichtigste Einstellungen.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Anliegen** > **Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Anliegen.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Direkt neues Anliegen erstellen	<p>> Klicken Sie oberhalb der Tabelle auf die Schaltfläche Neues Anliegen.</p> <p>→ Es erscheint direkt das Fenster zum Anlegen eines neuen Anliegens.</p>
Anliegen bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen des betreffenden Anliegens.</p>
Anzeigereihenfolge ändern	<p>Die Reihenfolge, in der die Anliegen in der Tabelle stehen, bestimmt auch die Reihenfolge, in der Kunden die Anliegen beim Buchen von Terminen auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App sehen.</p> <p>Um die Reihenfolge zu ändern:</p> <p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf die Symbole „Pfeil aufwärts“ oder „Pfeil abwärts“.</p>

Praxistipp: Ordnen Sie die Anliegen am besten so an, dass alle Anliegen, die vom selben Dienst erbracht werden, jeweils unmittelbar untereinander stehen. Zwar erscheinen auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App die Anliegen automatisch gruppiert beim jeweils zugeordneten Dienst, Sie haben dann jedoch den besten Überblick über die Reihenfolgen innerhalb der einzelnen Gruppen.

> Klicken Sie in der Spalte **Aktionen** auf das Symbol „Papierkorb“.

6.3 Anliegen allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen eines Anliegens bestimmen, wie das System dieses Anliegen verarbeitet.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Anliegen > Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den Basisdaten eines Anliegens.

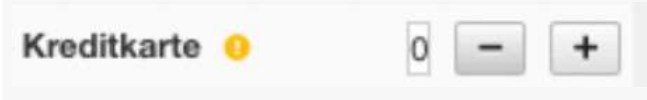
Ausgewähltes Anliegen

Hier sehen und wählen Sie das zu bearbeitende Anliegen. Nur für dieses Anliegen gelten die getroffenen Einstellungen.

Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Terminbuchungen zulassen	<p>Voraussetzungen: Diese Option hat nur dann eine Auswirkung, wenn unter Standorte > Terminfunktionen für den Standort generell die Option Anliegen verwenden aktiviert ist.</p> <p>Bestimmt, ob generell bei Terminbuchungen das Anliegen zur Auswahl angeboten wird, ob für das Anliegen also Termine gebucht werden können.</p>
Nur für den internen Gebrauch	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Terminbuchungen zulassen aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheint das Anliegen nicht in der cleverQ-App. Auf der Web-Terminseite erscheint das Anliegen nur dann, wenn die betreffende Person gleichzeitig in cleverQ als Mitarbeiter angemeldet ist.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Praxistipp: Sie können dies z. B. nutzen für besondere Anliegen, für die Kunden nicht selbst Termine buchen und Tickets anfordern sollen.</p> <p>Beispiel 1: Termine für nachgelagerte Tätigkeiten, nachdem ein Mitarbeiter den Fall bereits aufgenommen und mit der Bearbeitung begonnen hat (Folgetermine). Beispiel 2: Dienste speziell für Ihre eigenen Mitarbeiter (z. B. mit bevorzugter Behandlung).</p> <p>Außerdem können Sie diese Einstellung auch temporär dazu verwenden, einzelne Anliegen für den allgemeinen Publikumsverkehr vorübergehend auszublenden, ohne diese Anliegen deswegen löschen und später wieder neu anlegen zu müssen.</p>
<p>Nur zur Info anzeigen (nicht buchbar)</p>	<p>Ist diese Option aktiviert, wird das Anliegen zwar auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App angezeigt, Kunden können für dieses Anliegen jedoch keine Termine buchen.</p> <p>Stattdessen erscheint lediglich der im Parameter Beschreibung für nur zur Info angezeigte Anliegen angegebene Text.</p> <p>Praxistipp: Damit bleibt klar, dass Sie das Anliegen prinzipiell anbieten, auch wenn dafür aktuell keine Online-Terminvergabe möglich ist.</p> <p>Sie können dies z. B. nutzen, wenn Sie vorübergehend für ein Anliegen keine Online-Termine anbieten können. Der Info-Text kann dann für dieses Anliegen gezielte Informationen enthalten – beispielsweise eine Telefonnummer, an die sich die Kunden alternativ wenden können oder eine Information, wann für das Anliegen wieder Termine buchbar sein werden.</p>
<p>Muss beim Speichern und Schließen eines Tickets gewählt werden</p>	<p>Voraussetzungen: Hat nur für solche Dienste eine Auswirkung, für die unter Dienste > Allgemein die Option Speichern und Schließen nur bei ausgewähltem Anliegen aktiviert wurde.</p> <p>Ist die Option Muss beim Speichern und Schließen eines Tickets gewählt werden für ein Anliegen aktiviert, muss dieses Anliegen ausgewählt werden, bevor ein Mitarbeiter ein Ticket schließen kann.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p><i>Anmerkung: Gibt es mehrere Anliegen, bei denen diese Option aktiviert ist, reicht es aus, wenn mindestens eines dieser Anliegen gewählt ist.</i></p> <p>Anliegen, bei denen die Option aktiviert ist, sind auf dem Arbeitsplatz mit einem kleinen gelben Symbol gekennzeichnet.</p> 

Weitere Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Name	<p>Name, unter dem das Anliegen in der Benutzeroberfläche, in Statistiken sowie per Voreinstellung auch gegenüber Kunden erscheint.</p> <p><i>Tipp: Kunden gegenüber können Sie auch eine hiervon abweichende Benennung verwenden (siehe Parameter Name auf Web-Terminseite und in cleverQ-App).</i></p>
Name(HTML)	<p>Unter diesem Namen erscheint das Anliegen auf der Web-Terminseite.</p> <p>In diesem Feld können Sie HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code>Infoseite</code>.</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Achtung: Wenn unter Name auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App etwas eingetragen ist, wird der hier eingetragene Wert überschrieben.</p> </div>

Parameter	Bedeutung
Name auf Web-Terminseite und in cleverQ-App	<p>Name, unter dem Kunden das Anliegen auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App angezeigt bekommen.</p> <p>Ist dieses Feld leer, verwendet das System die Benennung im Feld Name auch gegenüber Kunden.</p>
Beschreibung in Tooltip auf Web-Terminseite	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann angezeigt, wenn unter Standorte > Web-Terminseite die Option Tooltips für Anliegen anzeigen aktiviert ist.</p> <p>Infotext für den Kunden.</p> <p>Dieser Text wird sichtbar, wenn ein Kunde auf der Web-Terminseite oder in der cleverQ-App auf die kleine Schaltfläche klickt, die unmittelbar neben dem Namen des Anliegens erscheint.</p> <div data-bbox="555 875 1353 1149" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Praxistipp: Hier können Sie z. B. eine kurze Information dazu geben, was mit diesem Anliegen genau gemeint ist (Hilfe bei der Auswahl des zutreffenden Anliegens) und welche Unterlagen zum Termin mitzubringen sind. Fassen Sie den Text so kurz und so prägnant wie möglich – im Normalfall nicht länger als wenige Sätze.</p> </div> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist fett. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Infoseite.</p>
Beschreibung für nur zur Info angezeigte Anliegen	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann angezeigt, wenn die Option Nur zur Info anzeigen (nicht buchbar) aktiviert ist.</p> <p>Dieser Text wird sichtbar, wenn ein Kunde das Anliegen auswählt, obwohl für das Anliegen die Option Nur zur Info anzeigen (nicht buchbar) aktiviert ist.</p>

Parameter	Bedeutung
	<div data-bbox="555 331 1353 488" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Praxistipp: Hier können Sie z. B. kurz erläutern, warum für das Anliegen keine Termine vergeben werden können und wie der Kunde ersatzweise vorgehen soll.</p> </div> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code>Infoseite</code>.</p>
Name in der Statistik	<p>Unter diesem Namen erscheint das Anliegen in den Statistiken.</p> <p><i>Anmerkung: Wenn Sie dieses Feld leer lassen, verwendet cleverQ den im Feld Name angegebenen Namen auch in den Statistiken.</i></p> <div data-bbox="555 1209 1353 1400" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Praxistipp: Sie können dies z. B. nutzen, wenn der reguläre Name für die Darstellung in den Statistiken zu lang ist, oder wenn Sie für interne Zwecke eine andere Benennung verwenden als für die Außendarstellung gegenüber Kunden.</p> </div>
Initiale Dauer	<p>Durchschnittlich für die erforderlichen Tätigkeiten zu veranschlagende Bearbeitungsdauer, wenn das Anliegen als Einzelleistung erbracht wird (nur ein Vorgang, nicht bei mehrfacher Ausführung für denselben Kunden).</p> <p>Die zur Auswahl stehenden Zeiten sind jeweils ein Vielfaches der unter Standorte > Terminfunktionen für den Standort definierten Termin-Slot-Dauer.</p>
Nachfolgende Dauer	<p>Durchschnittliche Dauer für die Wiederholung desselben Anliegens, wenn dieses Anliegen für einen Kunden mehrfach hintereinander erbracht wird (Beispiel: Ein Kunde meldet 3 Fahrzeuge an. In diesem Fall gilt die nachfolgende Dauer jeweils für die Fahrzeuge 2 und 3.)</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Da gewisse Vorarbeiten bereits erledigt sind, ist die Nachfolgende Dauer in der Regel kurzer als die Initiale Dauer. (Beispiel: Die Adresdaten des Kunden sind bereits erfasst und müssen nicht erneut aufgenommen werden.)</p> <p>Die zur Auswahl stehenden Zeiten sind jeweils ein Vielfaches der unter Standorte > Terminfunktionen für den Standort definierten Termin-Slot-Dauer.</p>
<p>Maximal mögliche Vorgänge</p>	<p>Bei einer Terminbuchung können Kunden angeben, für wie viele Vorgänge der Termin vorgesehen werden soll.</p> <p>Ein Vorgang ist eine Tätigkeit im Rahmen eines Anliegen. Beispiel: Ein Kunde möchte auf einer Zulassungsstelle 3 PKW anmelden. Dies sind 3 Vorgänge im Rahmen des (einen) Anliegen „Zulassung Kfz“.</p> <p>Mit diesem Parameter legen Sie fest, für wie viele Vorgänge Kunden einen Termin maximal buchen können. Auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App können Kunden dann die Anzahl der Vorgänge nur bis zu diesem Wert erhöhen. Haben Kunden mehr Vorgänge, müssen sie entsprechend mehrere Termine buchen.</p> <div data-bbox="555 1111 1353 1458" style="border: 1px solid #0070C0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Praxistipp: Sie können die Limitierung der Vorgänge z. B. nutzen, um nicht zu große Zeitblöcke mit einem einzigen Termin zu belegen. Damit haben auch noch andere Kunden eine hohe Chance, am selben Tag einen Termin zu bekommen. Gleichzeitig sinkt für Sie als Erbringer der Leistung das Risiko, dass bei Nichterscheinen eines Kunden oder bei Absage eines Termins durch einen Kunden ein zeitlicher Leerlauf entsteht, den sich nicht mit anderen bereits wartenden Kunden füllen können.</p> </div> <p>Wechselwirkungen: Die tatsächlich buchbare Anzahl an Vorgängen kann unter Dienste > Terminvergabe durch den Parameter Maximaler Zeitrahmen pro Terminbuchung weiter limitiert sein, so dass die unter Maximal mögliche Vorgänge angegebene maximale Anzahl an Vorgängen gar nicht ausgeschöpft werden kann.</p>
<p>Minimale Bearbeitungsdauer</p> <p>Maximale Bearbeitungsdauer</p>	<p>Bestimmen, in welcher Farbe die Bearbeitungszeiten in der Statistik angezeigt werden. Bis Min. = Grün, ab Max. = Rot, dazwischen = Orange.</p> <p>Überschreiben die analogen pauschal für den jeweiligen Dienst festgelegten Werte.</p>

Zeitliches Limit

Parameter	Bedeutung
Zeitlimit verwenden	<p>Ist diese Option aktiviert, können Termine für das Anliegen ausschließlich für das unter von und bis definierte Zeitfenster gebucht werden.</p> <p><i>Anmerkung: Dies gilt unabhängig von einer möglichen Einstellung für den betreffenden Dienst, die festlegt, wie lange im Voraus der Termin gebucht werden muss (Parameter Mindeststunden vor Terminbuchung unter Dienste > Terminvergabe).</i></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"><p>Praxistipp: Sie können dies beispielsweise für Aktionstage oder andere besondere Veranstaltungen nutzen, die nur innerhalb eines begrenzten Zeitraums stattfinden.</p></div>
Von	Sofern die Option Zeitlimit verwenden aktiviert ist, sind Termine für das Anliegen erst ab einschließlich diesem Tag buchbar.
Bis	Sofern die Option Zeitlimit verwenden aktiviert ist, sind Termine für das Anliegen nur bis einschließlich dieses Tags buchbar.

6.4 Anliegen Diensten zuordnen

Jedes Anliegen wird einem oder mehreren Diensten zugeordnet, die es erbringen.

Beim Buchen eines Termins wählen Kunden zuerst den Dienst und bekommen dann eine Auswahl nur der Anliegen angezeigt, die diesem Dienst zugeordnet sind (sofern cleverQ so konfiguriert ist, dass die Anliegen bei Terminbuchungen verwendet werden).

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Anliegen > Dienste**.

→ Es erscheint eine Seite, auf der Sie die bereits definierten Anliegen den bereits definierten Diensten zuordnen können.

Ausgewähltes Anliegen

Hier sehen und wählen Sie das zu bearbeitende Anliegen. Nur für dieses Anliegen gelten die getroffenen Einstellungen.

Zugeordnete Dienste

Aktivieren Sie hier die Dienste, die das aktuell bearbeitete Anliegen erbringen.

Ein Dienst pro Anliegen

In den meisten Fällen aktivieren Sie hier nur einen Dienst, der genau das jeweilige Anliegen erbringt. Gibt es mehrere verwandte Anliegen, unterscheiden Sie entsprechend der Dienste.

Beispiel: Ein Autohaus verfügt über die Dienste „PKW“ und „Nutzfahrzeuge“. Ein mögliches Anliegen hierzu ist z. B. „Beratungsgespräch Verkauf“. Da Verkaufsgespräche für Nutzfahrzeuge jedoch in der Regel länger dauern als für PKW und normalerweise nicht am Samstag stattfinden, definieren Sie sinnvollerweise 2 unterschiedliche Anliegen:

- „Beratungsgespräch Verkauf PKW“ – dieses Anliegen ordnen Sie dem Dienst „PKW“ zu
- „Beratungsgespräch Verkauf Nutzfahrzeuge“ – dieses Anliegen ordnen Sie dem Dienst „Nutzfahrzeuge“ zu

Beide Anliegen besitzen unterschiedliche Parameter.

Mehrere Dienste pro Anliegen

Gelegentlich gibt es jedoch auch Fälle, in denen dasselbe Anliegen von mehreren Diensten in exakt derselben Form angeboten werden soll. In diesen Fällen brauchen Sie nur ein Anliegen anzulegen und können dieses Anliegen dann mehreren Diensten gleichzeitig zuordnen.

Beispiel: In einer Behörde gibt es mehrere Ämter, die eine Beglaubigung von Urkunden vornehmen können. Sie legen nur ein Anliegen „Beglaubigung“ an, und weisen diesem Anliegen alle Dienste zu, die es erbringen können.

6.5 Einem Anliegen Infodokumente zuordnen

Optional können Sie jedem Anliegen eine PDF-Datei mit Informationen zuordnen und diese Datei nach cleverQ hochladen.

In diesem Fall erhalten alle Kunden, die einen Termin für das Anliegen buchen, diese PDF-Datei als Anhang zu der E-Mail, die den Termin bestätigt. Außerdem können Kunden dieses Dokument auch in der cleverQ-App öffnen. Dort erscheint in diesem Fall ein Info-Symbol neben dem Anliegen. Tippt ein Kunde auf das Symbol, öffnet sich in einem in die cleverQ-App integrierten PDF-Viewer die PDF-Datei.

Alternativ oder zusätzlich können Sie in der E-Mail auf eine Internetseite mit weiteren Informationen verlinken, sofern Sie selbst oder Dritte eine solche Seite bereitstellen.

Praxistipp: Auf diese Weise können Sie Ihre Kunden beispielsweise eine Checkliste mitliefern, welche Unterlagen sie bei dem gebuchten Termin mitbringen müssen. Oder Sie können ein Formular bereitstellen, das sich die Kunden ausdrucken und bereits ausgefüllt zum Termin mitbringen können.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Anliegen > Infodokumente für Kunden**.

→ Es erscheint eine Seite, auf der Sie den bereits definierten Anliegen Infodokumente und Infoseiten zuordnen können.

Ausgewähltes Anliegen

Hier sehen und wählen Sie das zu bearbeitende Anliegen. Nur für dieses Anliegen gelten die getroffenen Einstellungen.

Info-PDF, Info PDF 2, Info PDF 3

Hier können Sie bis zu drei PDF-Dateien nach cleverQ hochladen, die cleverQ nach einer Terminbuchung zusammen mit der Bestätigungs-E-Mail als Anhang versendet.

Ist eine entsprechende Datei vorhanden, erscheint außerdem in der cleverQ-App beim Auswählen des Anliegens ein Info-Symbol, über das der Inhalt der Datei ebenfalls angezeigt werden kann (es öffnet sich ein in die cleverQ-App integrierter PDF-Viewer).



Info-PDF mit Sprachangabe

Hier können Sie eine PDF-Datei nach cleverQ hochladen, die cleverQ nach einer Terminbuchung zusammen mit der Bestätigungs-E-Mail als Anhang versendet. Dazu muss im Namen der PDF-Datei das Länderkürzel am Ende enthalten sein, also z.B. info.en.pdf, info.fr.pdf oder info.da.pdf. Wenn dies nicht benötigt wird, wird das Info-PDF-File ohne Sprachangabe versandt.

Info-Webseite

Internetadresse (URL) einer Webseite mit weiteren Informationen für Kunden.

Ist hier eine entsprechende Internetadresse eingetragen, erscheint in der Bestätigungs-E-Mail nach einer Terminbuchung automatisch ein Link auf jeweilige Seite. (In der cleverQ-App erscheint dieser Link nicht.)

Wichtig: Die URL muss vollständig sein einschließlich der Protokollangabe *http://* oder *https://*. Beispiel: *https://www.ihre-organisation.org/info.html*

7 Arbeitsplätze

Arbeitsplätze sind die Seiten in cleverQ, auf denen die Mitarbeiter Ihrer Organisation Tickets aufrufen, bearbeiten und verwalten. Auch dienen die Arbeitsplätze zum Betrachten der Statistiken, sofern diese Funktion für einen Arbeitsplatz freigeschaltet ist.

Anmerkung: Zusätzlich müssen spezielle Arbeitsplätze mit stark eingeschränkter Funktionalität definiert sein für die Verwendung von Touchscreens.

Für jeden Arbeitsplatz können Sie individuell festlegen:

- welche Dienste an diesem Arbeitsplatz erbracht werden können, welche Tickets und welche Termine der Arbeitsplatz also bearbeiten kann
- was auf dem Arbeitsplatz angezeigt wird
- welche Funktionen und Benutzerrechte im Detail zur Verfügung stehen
- welche Benutzer den Arbeitsplatz aufrufen und verwenden dürfen

Arbeitsplatzgruppen

Optional können Sie mehrere Arbeitsplätze auch zu Arbeitsplatzgruppen zusammenfassen (Menüpunkt **Gruppen** > **Arbeitsplatzgruppen**). Diese dienen insbesondere dazu, Alarme gezielt zu verteilen..

Themen in diesem Abschnitt:

- [Arbeitsplatz anlegen](#)
- [Übersicht der Arbeitsplätze anzeigen](#)
- [Einzelnen Arbeitsplatz testen](#)
- [Arbeitsplatz allgemeine Einstellungen](#)
- [Arbeitsplatz Dienste zuordnen](#)
- [Arbeitsplatz generelle Rechte zuordnen](#)
- [Arbeitsplatz diensteabhängige Rechte zuordnen](#)
- [Arbeitsplatz diensteabhängige E-Mails aktivieren](#)
- [Arbeitsplatz Anzeigeoptionen festlegen](#)
- [Arbeitsplatz Benutzer zuordnen](#)
- [Arbeitsplatz zusätzliche Einstellungen](#)
- [Arbeitsplatz Anzeigen Einstellungen \(2\)](#)

- [Arbeitsplatz aufrufen](#)

7.1 Arbeitsplatz anlegen

Sie können beliebig viele verschiedene Arbeitsplätze anlegen. Um einen neuen Arbeitsplatz zu erstellen:

> Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Plus“, und wählen Sie dann im erscheinenden Menü **Arbeitsplatz**.

→ Es erscheint das Fenster **Neuer Arbeitsplatz**.

Name

Name, unter dem der Arbeitsplatz in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ erscheint.

7.2 Übersicht der Arbeitsplätze anzeigen

In der Arbeitsplatzübersicht sehen Sie alle für den Standort definierten Arbeitsplätze und deren wichtigste Einstellungen.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Arbeitsplätze > Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Arbeitsplätze.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Direkt neuen Arbeitsplatz anlegen	<p>> Klicken Sie oberhalb der Tabelle auf die Schaltfläche Neuer Arbeitsplatz.</p> <p>→ Es erscheint direkt das Fenster zum Anlegen eines neuen Arbeitsplatzes.</p>
Arbeitsplatz anzeigen (Vorschau)	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Auge“.</p> <p><i>Tipp: Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol klicken, können Sie die Vorschau auch in einem zusätzlichen Browser-Fenster oder of einer neuen Registerkarte öffnen und dann durchgehend geöffnet lassen, während Sie die Konfiguration bearbeiten. (Beachten Sie jedoch, dass Änderungen hier erst nach einem erneuten Laden der Seite sichtbar werden.)</i></p>
Arbeitsplatz bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen des betreffenden Arbeitsplatzes.</p>
Arbeitsplatz kopieren	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Kopieren“.</p> <p>→ In der Liste erscheint ein weiterer Arbeitsplatz.</p>

Wichtig: Vom kopierten Arbeitsplatz werden alle Einstellungen übernommen, *nicht* jedoch dessen Benutzer. Aus Sicherheitsgründen müssen Sie diese unter **Arbeitsplätze > Benutzer** dem neuen Arbeitsplatz individuell zuordnen.

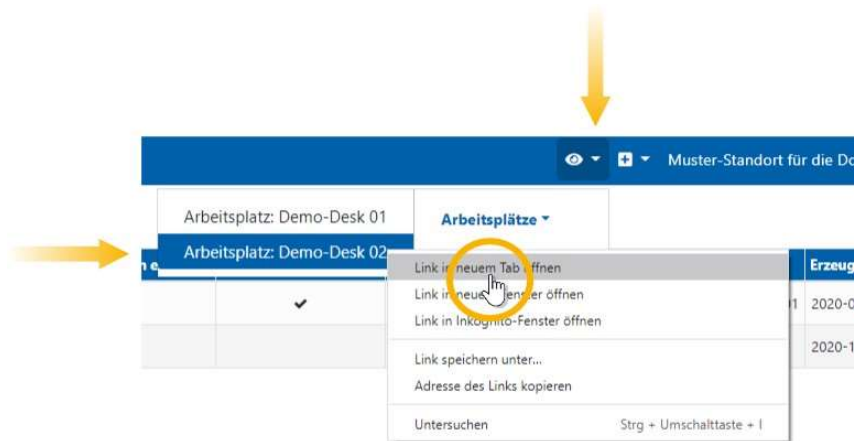
7.3 Einzelnen Arbeitsplatz testen

Voraussetzungen: Um Ihre Einstellungen sinnvoll testen und überprüfen zu können, sollte cleverQ bereits so weit konfiguriert sein, dass Termine buchbar sind. Es sollten also Dienste und Anliegen bereits angelegt worden sein und einige Termin-Slots bereits bereitgestellt worden sein. Außerdem sollten die Terminfunktionen konfiguriert sein.

Sie können jederzeit auf einfache Weise überprüfen, wie sich Ihre Konfiguration auf das Erscheinungsbild und auf die Funktionsweise der Arbeitsplätze auswirkt:

- 1 Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Auge“.
- 2 Klicken Sie im erscheinenden Menü auf **Arbeitsplätze** und dann im Untermenü **mit der rechten Maustaste** auf den anzuzeigenden Arbeitsplatz.

→ Es erscheint ein Kontextmenü Ihres Browsers.



- 3 Wählen Sie im Kontextmenü **Link in neuem Fenster öffnen** oder **Link in neuem Tab öffnen** (genauer Wortlaut abhängig vom verwendeten Browser).

→ Der Arbeitsplatz erscheint in einem zusätzlichen, neuen Browserfenster oder auf einer weiteren Registerkarte.

Tipps: Sie können dieses Fenster während der Konfiguration durchgehend geöffnet lassen. Beachten Sie in diesem Fall jedoch, dass Sie dort jeweils die Seite neu laden müssen (Funktion „Seite neu laden“ im Browser), um eine vorgenommene Änderung zu sehen. Beachten Sie außerdem, dass Änderungen erst nach dem Betätigen der Schaltfläche **Speichern** in cleverQ aktiv werden.

7.4 Arbeitsplatz allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen eines Arbeitsplatzes umfassen dessen Aktivierung und Verhalten im Gesamtsystem.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Arbeitsplätze > Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den allgemeinen Einstellungen eines Arbeitsplatzes.

Ausgewählter Arbeitsplatz

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Arbeitsplatz. Nur für diesen Arbeitsplatz gelten die getroffenen Einstellungen.

Basiseinstellungen

Parameter	Bedeutung
Aktiviert	<p>Ist diese Option aktiviert, ist der Arbeitsplatz aktiv und kann verwendet werden.</p> <p><i>Anmerkung: Diese Einstellung hat keinen Einfluss auf die Vorschau des Arbeitsplatzes. Die Vorschau ist immer verfügbar.</i></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Sie können einen Arbeitsplatz deaktivieren, wenn Sie ihn nur vorübergehend nicht benötigen und ihn daher nicht löschen möchten. Beispiel: Zusätzlicher Arbeitsplatz für saisonabhängige Dienste.</p> </div>
Darf Ticketausgabe steuern	<p>Ist diese Option aktiviert, kann der Arbeitsplatz die Ausgabe von Tickets für die dem Arbeitsplatz zugeordneten Dienste aktivieren und deaktivieren.</p> <p>Ebenso kann der Arbeitsplatz ganze Ticketdrucker komplett aktivieren oder deaktivieren.</p>

Name und Frontend

Parameter	Bedeutung
Name	Name, unter dem der Arbeitsplatz in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ erscheint.
Name in Statistik	Name, unter dem der Arbeitsplatz in Statistiken erscheint. Praxistipp: Hier können Sie z. B. einen verkürzten Namen verwenden, um die entsprechende Spalte in den Statistiken nicht unnötig breit werden zu lassen. Oder Sie können hier auch z. B. denselben Namen eintragen wie im Parameter Name auf Anzeigen .

7.5 Arbeitsplatz Dienste zuordnen

An großen Standorten werden die angebotenen Dienste häufig an jeweils auf einen bestimmten Dienst spezialisierten Arbeitsplätzen erbracht. Hier kann dann unmittelbar jeweils speziell geschultes Fachpersonal die spezifischen Anliegen der Kunden bearbeiten.

Insbesondere bei kleineren Standorten kann es aber auch vorkommen, dass ein Arbeitsplatz mehrere oder sogar alle Dienste erbringt. Solche Arbeitsplätze müssen dann Tickets und Termine mehrerer Dienste vergeben und aufrufen können und die Arbeitsplätze benötigen Zugriff auf die Daten aller dieser Dienste.

Auch eine Kombination beider Szenarien ist möglich: Es gibt sowohl auf einen bestimmten Dienst spezialisierte Arbeitsplätze als auch einige universelle Arbeitsplätze für besonders geschulte Mitarbeiter.

In allen diesen Fällen kommt es außerdem häufig vor, dass ein Dienst parallel an mehreren Arbeitsplätzen erbracht wird, wenn das Kundenaufkommen entsprechend hoch ist.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Arbeitsplätze > Dienste**.

→ Es erscheint eine Seite zur Zuordnung der Dienste.

Ausgewählter Arbeitsplatz

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Arbeitsplatz. Nur für diesen Arbeitsplatz gelten die getroffenen Einstellungen.

Zugeordnete Dienste



Hier aktivieren Sie die Dienste, die der Arbeitsplatz generell bearbeiten kann.

Praxistipp: Bei Bedarf können Sie für einzelne Dienste bestimmte Rechte einschränken (Menüpunkt **Arbeitsplätze > Dienstabhängige Rechte**).

Ausgewählter Arbeitsplatz

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Arbeitsplatz. Nur für diesen Arbeitsplatz gelten die getroffenen Einstellungen.

▼ **Priorität**

Parameter	Bedeutung
Mit Priorität einreihen	Legt fest, welcher Dienst auf dem gewählten Arbeitsplatz mit Priorität eingereiht wird.
	<p>Im selben Abschnitt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitsplatz anlegen ▪ Übersicht der Arbeitsplätze anzeigen ▪ Einzelnen Arbeitsplatz testen ▪ Arbeitsplatz allgemeine Einstellungen ▪ Arbeitsplatz generelle Rechte zuordnen ▪ Arbeitsplatz diensteabhängige Rechte zuordnen ▪ Arbeitsplatz diensteabhängige E-Mails aktivieren ▪ Arbeitsplatz Anzeigeoptionen festlegen ▪ Arbeitsplatz Benutzer zuordnen ▪ Arbeitsplatz zusätzliche Einstellungen ▪ Arbeitsplatz Anzeigen Einstellungen (2) ▪ Arbeitsplatz aufrufen <p>In anderen Abschnitten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ (keine)
	<p>Wegweiser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wegweiser – Arbeitsplätze ▪ Wegweiser – Dienste, Anliegen, Gruppen

Parameter	Bedeutung
	<hr/> Hilfe in neuem Fenster öffnen Handbuch zum Ausdrucken (PDF)

7.6 Arbeitsplatz generelle Rechte zuordnen

Für einen Arbeitsplatz können Sie detailliert dessen Rechte festlegen und damit bestimmen, was Benutzer auf diesem Arbeitsplatz sehen und ausführen können. Dadurch, dass jeder Arbeitsplatz gleichzeitig auch bestimmten Benutzern zugeordnet ist (Menüpunkt **Arbeitsplätze** > **Benutzer**), bestimmen die arbeitsplatzbezogenen Rechte im Ergebnis auch die Benutzerrechte eines an dem Arbeitsplatz tätigen Mitarbeiters.

Wichtig: Neben den generellen Rechten eines Arbeitsplatzes gibt es ergänzend auch einige auf einzelne Dienste bezogene Rechte (Menüpunkt **Arbeitsplätze** > **Diensteabhängige Rechte**). Die auf einzelne Dienste bezogenen Rechte können die generellen Rechte weiter einschränken.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Arbeitsplätze** > **Generelle Rechte**.

→ Es erscheint eine Seite zur Konfiguration der Rechte.

Ausgewählter Arbeitsplatz

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Arbeitsplatz. Nur für diesen Arbeitsplatz gelten die getroffenen Einstellungen.

Rechte zur Ticketbearbeitung

Parameter	Bedeutung
Aufruf von Tickets erlauben	<p>Nur wenn diese Option aktiviert ist, erscheint auf dem Arbeitsplatz ein Menüpunkt zum Aufrufen und zum Verwalten von Tickets.</p> <p>Auch für das Bearbeiten von Terminkunden ist diese Option erforderlich, da Termine beim Einreihen in die Warteschlange immer auch in Tickets umgewandelt werden.</p> <p><i>Anmerkung: Es können immer nur solche Tickets aufgerufen werden, die für einen der dem Arbeitsplatz zugeordneten Dienste angefordert wurden.</i></p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Praxistipp: Für „normale“ Arbeitsplätze muss diese Option immer aktiviert sein. Für spezielle Arbeitsplätze kann es jedoch sinnvoll sein, diese Option zu deaktivieren, beispielsweise für Arbeitsplätze, die ausschließlich Termine vergeben oder Statistiken abrufen.</p>
Vergabe von Tickets erlauben	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, können Benutzer am Arbeitsplatz Tickets erzeugen.</p> <p>Außerdem muss diese Option aktiviert werden für alle Arbeitsplätze, die einen Ticketdrucker steuern. (Für jeden Ticketdrucker muss ein solcher Arbeitsplatz konfiguriert sein.)</p>
Weiterleitung von Tickets erlauben	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, können Benutzer am Arbeitsplatz ein aufgerufenes Ticket weiterleiten an andere Arbeitsplätze oder Dienste (genaue Einstellungen über weitere Parameter konfigurierbar).</p> <p>Praxistipp: Dies ist z. B. sinnvoll, wenn ein Mitarbeiter einen schwierigen Fall an einen speziell ausgebildeten oder besonders befugten Kollegen übergeben muss, oder wenn bestimmte Anliegen arbeitsteilig bearbeitet werden.</p>
Weiterleitung an bestimmten Arbeitsplatz möglich	<p>Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn die Option Weiterleitung von Tickets erlauben aktiviert ist. Hat außerdem nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, können Benutzer beim Weiterleiten eines Tickets gezielt einen bestimmten Arbeitsplatz wählen, an den das Ticket weitergeleitet wird. Andernfalls wird das Ticket einen gesamten anderen Dienst weitergeleitet und jeder diesem Dienst zugeordnete Arbeitsplatz kann das Ticket bearbeiten (sofern dort die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist).</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Wichtig: Tickets können nur an solche Arbeitsplätze weitergeleitet werden, für die die Option Kann Weiterleitungen erhalten aktiviert ist.</p>
<p>Weiterleitung mit Priorität möglich</p>	<p>Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn die Option Weiterleitung von Tickets erlauben aktiviert ist. Hat außerdem nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, können Benutzer beim Weiterleiten eines Tickets auswählen, ob cleverQ das weitergeleitete Ticket bei dem entsprechenden Dienst mit Priorität in die Warteschlange einreihen soll. Einreihen mit Priorität bedeutet, dass an dem anderen Dienst oder Arbeitsplatz das Ticket ganz vorne in die Warteschlange eingereiht wird, demzufolge also früher aufgerufen wird als möglicherweise schon länger wartende andere Tickets. Erhält das Ticket keine Priorität, wird es so behandelt, wie jedes andere Ticket, das gerade neu gezogen wird.</p> <p>Ist die Option Weiterleitung mit Priorität möglich nicht aktiviert, erhalten weitergeleitete Tickets grundsätzlich keine Priorität.</p>
<p>Weiterleitung nur an eingeloggte Arbeitsplätze möglich</p>	<p>Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn die Option Weiterleitung von Tickets erlauben aktiviert ist. Hat außerdem nur dann eine Auswirkung, wenn die Optionen Aufruf von Tickets erlauben und Weiterleitung an bestimmten Arbeitsplatz möglich aktiviert sind.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, können Tickets nur an solche Arbeitsplätze weitergeleitet werden, an denen aktuell mindestens ein Benutzer angemeldet ist, bei denen also davon ausgegangen werden kann, dass sie auch besetzt sind.</p> <p>Achtung: Ist diese Option nicht aktiviert, kann dies dazu führen, dass das ein weitergeleitetes Ticket nicht aufgerufen wird und der Kunde endlos wartet.</p>
<p>Tickets weiterleiten und automatisch aufrufen</p>	<p>Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn die Option Weiterleitung von Tickets erlauben aktiviert ist. Hat außerdem nur dann eine</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Auswirkung, wenn die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, wird ein Ticket, nachdem es weitergeleitet wurde, automatisch aufgerufen.</p>
Kann Weiterleitungen erhalten	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, können andere Arbeitsplätze Tickets an den Arbeitsplatz weiterleiten.</p>
Gezielte Aufrufe erlauben	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist. Erfordert außerdem, dass unter Arbeitsplätze > Anzeigoptionen die Option Nächste Tickets anzeigen aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, kann der Arbeitsplatz Tickets auch außerhalb der durch die Warteschlange vorgegebenen Reihenfolge aufrufen.</p> <div data-bbox="555 1077 1353 1733" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Mögliche Anwendungsfälle hierfür sind z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Mitarbeiter sieht sich kurz die Anliegen der wartenden Tickets an und ruft dann bevorzugt zuerst solche Tickets auf, die er schnell bearbeiten kann. Dadurch wird die Anzahl der Wartenden im Wartebereich rasch kleiner. ▪ Ein Mitarbeiter bearbeitet bevorzugt gleiche Anliegen unmittelbar hintereinander, um hierbei Synergieeffekte zu nutzen. ▪ Zum Bearbeiten bestimmter Anliegen benötigt der Mitarbeiter eine zweite Person, die vorübergehend nicht verfügbar ist. Daher möchte er einen Kunden mit einem anderen Anliegen vorziehen. ▪ Ein Mitarbeiter möchte Kunden mit kleinen Kindern oder einem besonderen Leiden Vorrang einräumen. </div>
Stille Aufrufe erlauben	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Gezielte Aufrufe erlauben aktiviert ist.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Ist diese Option aktiviert, kann ein Mitarbeiter vom konfigurierten Arbeitsplatz aus einen sogenannten <i>Stillen Aufruf</i> tätigen.</p> <p>Anders als ein klassischer Aufruf erscheint ein stiller Aufruf nicht auf einer Anzeige. Stattdessen erfolgt der Aufruf des Tickets z. B. persönlich durch einen Mitarbeiter.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: In der Praxis kann ein stiller Aufruf z. B. hilfreich sein, um bestimmte Kunden vorziehen zu können, ohne dass dabei Unmut unter den Wartenden entsteht.</p> <p>Beispiel: Ein Mitarbeiter in einer Behörde zieht einen behinderten Kunden vor oder ein Mitarbeiter in einem Krankenhaus einen besonders kranken Kunden.</p> <p>Andere Wartende sehen dann nicht auf der Anzeige, dass ihre eigene Ticketnummer auf der Anzeige von der vorgezogenen Ticketnummer „überholt“ wird.</p> </div>
<p>Schließen von Tickets erlauben</p>	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf dem Arbeitsplatz eine Schaltfläche, um die Bearbeitung eines Tickets unmittelbar beenden zu können. Damit wird das Ticket nicht erst dann geschlossen, wenn das nächste Ticket aufgerufen wird.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Dies ist z. B. interessant für die Statistik, wenn ein Mitarbeiter unmittelbar nach dem Bearbeiten eines Tickets in eine Pause geht oder anderen Arbeiten nachgeht, bevor er das nächste Ticket aufruft.</p> </div>
<p>Schließen von Tickets aus der Ticketliste erlauben</p>	<p>Ist diese Option aktiviert, können Tickets direkt aus der Ticketliste heraus beendet werden.</p>
<p>Parken von Tickets erlauben</p>	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, können Mitarbeiter ein Ticket am Arbeitsplatz bei Bedarf parken.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Parken eines Tickets bedeutet: Die Bearbeitung des Tickets ist pausiert. In der Zwischenzeit können ein oder mehrere andere Tickets aufgerufen und bearbeitet werden. Anschließend kann der Mitarbeiter am Arbeitsplatz zu einem beliebigen Zeitpunkt das geparkte Ticket erneut aufrufen.</p> <p><i>Anmerkung: Parken ist nicht zu verwechseln mit der Funktion „Wiederaufruf“. Ein „Wiederaufruf“ aktiviert erneut die Anzeige, wenn ein Kunde nach dem Aufruf nicht am Arbeitsplatz erscheint. Dies kann beim ersten Aufruf des Tickets geschehen, ebenso wie beim Aufruf eines zuvor geparkten Tickets.</i></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Anwendungsbeispiel für das Parken von Tickets: Ein Kunde muss noch eine Gebühr bezahlen, einen Telefonanruf tätigen oder Ähnliches.</p> </div>
<p>Tickets mit Aufruf des nächsten Tickets automatisch schließen</p>	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, schließt cleverQ ein am Arbeitsplatz bearbeitetes Ticket automatisch, wenn ein neues Ticket aufgerufen wird.</p> <p>Andernfalls müssen Mitarbeiter das aktuell aufgerufene Ticket immer zuerst manuell schließen oder parken, bevor sie ein neues Ticket aufrufen können.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig: Ist diese Option deaktiviert, <i>muss</i> die Option Schließen von Tickets erlauben aktiviert sein. Andernfalls besteht keine Möglichkeit, ein einmal aufgerufenes Ticket wieder zu schließen.</p> </div>
<p>Schaltfläche „Nicht erschienen“ anzeigen</p>	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf dem Arbeitsplatz eine spezielle Schaltfläche, über die Benutzer ein Ticket direkt ohne Bearbeitung schließen können. Beispiel: Ein Kunde hat ein Ticket gezogen, erscheint jedoch nach dem Aufruf des Tickets nicht am Arbeitsplatz.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Praxistipp: Für den Betrieb von cleverQ ist diese Funktion nicht zwingend erforderlich. Benutzer können ein Ticket auch mit der regulären Schaltfläche zum Beenden eines Tickets schließen oder durch den Aufruf des nächsten Tickets. Wenn Sie jedoch die spezielle Schaltfläche für nicht erschienene Kunden anbieten, können Sie damit für die Statistiken diese Fälle gesondert erfassen.</p>
Schaltfläche „Pause“ anzeigen	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist. Außerdem muss unter Arbeitsplätze > Anzeigoptionen die Option inMode-Arbeitsplatz-Design verwenden aktiviert sein.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf dem Arbeitsplatz eine Schaltfläche zum Pausieren, sofern nicht gerade ein Ticket bearbeitet wird. Betätigt der Mitarbeiter diese Schaltfläche, erhält damit der Arbeitsplatz den Status „pausiert“.</p> <p>Im pausierten Zustand kann der Arbeitsplatz keine Ticketweiterleitungen erhalten und keine Tickets mehr aufrufen.</p>
Am Arbeitsplatz erstellte Tickets drucken	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn der Arbeitsplatz einen Tischdrucker besitzt.</p> <p>Nach der Erstellung eines Tickets am Arbeitsplatz, wird dieses direkt über einen Tischdrucker ausgedruckt.</p>

Rechte zur Terminverwaltung

Parameter	Bedeutung
Terminübergänge verwalten erlauben	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn auch die Option Terminverwaltung erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, kann können Benutzer am Arbeitsplatz einen Termin jederzeit selbst in die Warteschlange einreihen. Hierzu erscheint auf dem Arbeitsplatz in der Spalte Aktionen ein entsprechendes Symbol.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>In der Regel geschieht dieses Einreihen, wenn ein Kunde bestätigt hat, dass er vor Ort ist.</p> <p>Achtung: Sofern nicht für den Standort in dessen Einstellungen die Funktion zum automatischen Einreihen von Terminen aktiviert ist (Menüpunkt Standorte > Terminfunktionen, Parameter Termine automatisch einreihen), muss die Option Terminübergänge verwalten erlauben an mindestens einem Arbeitsplatz aktiviert sein, um überhaupt Kunden mit einem Termin aufrufen zu können.</p>
Terminvergabe möglich	<p>Dieser Parameter besitzt dieselbe Funktion wie der Parameter Terminverwaltung erlauben.</p> <p>Wichtig: Aus Kompatibilitätsgründen ist es aktuell erforderlich, beide Parameter gleichzeitig zu aktivieren oder zu deaktivieren.</p>
Schaltfläche „Nicht erschienen“ anzeigen	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf dem Arbeitsplatz eine spezielle Schaltfläche, über die Benutzer ein Ticket direkt ohne Bearbeitung schließen können. Beispiel: Ein Kunde hat ein Ticket gezogen, erscheint jedoch nach dem Aufruf des Tickets nicht am Arbeitsplatz.</p> <p>Praxistipp: Für den Betrieb von cleverQ ist diese Funktion nicht zwingend erforderlich. Benutzer können ein Ticket auch mit der regulären Schaltfläche zum Beenden eines Tickets schließen oder durch den Aufruf des nächsten Tickets. Wenn Sie jedoch die spezielle Schaltfläche für nicht erschienene Kunden anbieten, können Sie damit für die Statistiken diese Fälle gesondert erfassen.</p>
Terminbuchung am Arbeitsplatz erlauben	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn für den Arbeitsplatz auch die Option Moderne Terminbuchung verwenden aktiviert ist.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf dem Arbeitsplatz ein Menüpunkt zum Buchen von Terminen über die Web-Terminseite.</p> <p>Auch erscheint auf dem Arbeitsplatz auf der Seite Anstehende Termine ein entsprechendes Symbol.</p> <p>Damit können Benutzer des Arbeitsplatzes bei Bedarf für Kunden Termine buchen – beispielsweise wenn ein Kunde anruft und einen Termin vereinbaren möchte.</p> <div data-bbox="555 663 1353 1066" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Wichtig: Anders als beim direkten Aufruf der Web-Terminseite im Browser (so wie die Kunden die Seite aufrufen), erscheinen beim Aufruf der Web-Terminseite über den Arbeitsplatz auch die Dienste, die nur für den Arbeitsplatz sichtbar sind (Dienste mit aktivierter Option Nur für Arbeitsplätze sichtbar unter Dienste > Allgemein).</p> <p>Auch optisch unterscheidet sich die Web-Terminseite etwas von der Ansicht für Kunden. Für Mitarbeiter ist das Layout vereinfacht, um ein schnelleres Arbeiten zu ermöglichen.</p> </div> <div data-bbox="555 1122 1353 1312" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Praxistipp: Bei Bedarf können Sie die Terminbuchung am Arbeitsplatz für einzelne Dienste auch deaktivieren (Menüpunkt Arbeitsplätze > Dienstabhängige Rechte, Parameter Terminbuchung am Arbeitsplatz erlauben).</p> </div>
<p>Moderne Terminbuchung verwenden</p>	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn für den Arbeitsplatz auch die Option Terminbuchung am Arbeitsplatz erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, verwendet der Arbeitsplatz für am Arbeitsplatz durchgeführte Terminbuchungen eine gegenüber früheren Versionen optimierte Benutzeroberfläche (empfohlen).</p>
<p>Mandantenweite Terminbuchung erlauben</p>	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn mehrere Standorte angelegt sind.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, können auf dem Arbeitsplatz Termine für alle Standorte gebucht werden, nicht nur für den Standort, an dem sich der Arbeitsplatz befindet.</p>

Parameter	Bedeutung
Termineinladungen erlauben	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn unter Standorte > Terminfunktionen die Option Nur Termineinladungsmodus aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf dem Arbeitsplatz ein Menüpunkt zum Erstellen von Termineinladungen. Benutzer am Arbeitsplatz können mit diesem Menüpunkt eine Internetadresse (URL) erzeugen und in die Zwischenablage kopieren. Diese Internetadresse können sie dann z. B. per E-Mail an einen Kunden senden. Der Kunde kann über diese Adresse (und nur über diese) einen Termin buchen.</p>
Wartelisten anzeigen erlauben	<p>Ist diese Option aktiviert, kann auf dem Arbeitsplatz die Warteliste eines Diensts angezeigt werden. Benutzer des Arbeitsplatzes können von dort aus Einladungen versenden.</p> <p>Voraussetzungen: Ist nur für solche Dienste verfügbar, für die unter Dienste > Wartelisteneinstellungen eine Warteliste aktiviert wurde.</p>
Terminverwaltung erlauben	<p>Nur wenn diese Option aktiviert ist, erscheint auf dem Arbeitsplatz ein Menüpunkt zur Terminverwaltung.</p> <p>Benutzer am Arbeitsplatz können unter anderem Termine einsehen, als bearbeitet markieren und absagen.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig: Dieser Parameter besitzt dieselbe Funktion wie der Parameter Terminvergabe möglich. Aus Kompatibilitätsgründen ist es aktuell erforderlich, beide Parameter gleichzeitig zu aktivieren oder zu deaktivieren.</p> </div>
Nur dem Arbeitsplatz zugewiesene Dienste anzeigen	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn für den Arbeitsplatz auch die Optionen Terminbuchung am Arbeitsplatz erlauben und Moderne Terminbuchung verwenden aktiviert sind.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, können bei der Terminbuchung am Arbeitsplatz nur solche Dienste ausgewählt werden, die dem Arbeitsplatz unter Arbeitsplätze > Dienste zugewiesen wurden, also solche Dienste die am Arbeitsplatz auch erbracht werden können.</p> <p>Andernfalls kann ein Mitarbeiter am Arbeitsplatz bei einer Terminbuchung <i>alle</i> Dienste auswählen.</p>

Aufrufstrategie

Bestimmt, nach welchem Schema der Arbeitsplatz wartende Tickets aufruft.

*Anmerkung: Ausgenommen hiervon sind Tickets durch gezielte Aufrufe, sofern unter **Arbeitsplätze > Generelle Rechte** die Option **Gezielte Aufrufe erlauben** aktiviert ist. In diesem Fall kann der Benutzer am Arbeitsplatz immer gezielt das Ticket aufrufen.*

- *dienstbasiert:*

In diesem Fall erscheint auf dem Arbeitsplatz für den Ticketaufruf eine eigene Schaltfläche für jeden dem Arbeitsplatz zugeordneten Dienst (bei z. B. 2 Diensten also 2 Schaltflächen). Die Benutzer am Arbeitsplatz entscheiden selbst (in der Regel anhand der Anzahl der wartenden Tickets), für welchen Dienst sie das nächste Ticket aufrufen. Dabei wird das Ticket aufgerufen, das sich in der Warteschlange des jeweiligen Diensts ganz vorne befindet.

- *standortbasiert:*

In diesem Fall erscheint auf dem Arbeitsplatz für den Ticketaufruf lediglich eine einzige Schaltfläche. Mit dieser Schaltfläche ruft der Benutzer am Arbeitsplatz das jeweils nächste Ticket auf, unabhängig davon, für welchen Dienst dieses Ticket gebucht wurde (sofern der Arbeitsplatz diesen Dienst erbringt).

7.7 Arbeitsplatz dienstabhängige Rechte zuordnen

Sofern einem Arbeitsplatz mehrere Dienste zugeordnet sind, gelten die meisten der Rechte für alle diese Dienste gleichermaßen (Menüpunkt **Arbeitsplätze** > **Generelle Rechte**).

Einige Rechte können Sie aber auch auf bestimmte Dienste bezogen einzeln festlegen.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Arbeitsplätze** > **Dienstabhängige Rechte**.

→ Es erscheint eine Seite mit einer Übersicht aller Dienste und der dem gewählten Arbeitsplatz in Bezug auf die Dienste zugeordneten Rechte.

Ausgewählter Arbeitsplatz

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Arbeitsplatz. Nur für diesen Arbeitsplatz gelten die getroffenen Einstellungen.

Dienstberechtigungen

Parameter	Bedeutung
Erlaube Ticket-Erstellung in diesem Dienst	Ist diese Option aktiviert, können Mitarbeiter am Arbeitsplatz Tickets für den betreffenden Dienst erstellen – beispielsweise wenn ein Kunde ohne Ticket für diesen Dienst bei ihnen erscheint. Die Mitarbeiter selbst oder ein anderer Mitarbeiter an einem anderen Arbeitsplatz für diesen Dienst können das Ticket dann aufrufen und bearbeiten. Dadurch fließt die Bearbeitung ordnungsgemäß in die Statistiken mit ein.
Erlaube Aufrufe in diesem Dienst	Ist diese Option aktiviert, können Mitarbeiter am Arbeitsplatz Tickets für den Dienst aufrufen und damit die Anliegen der Kunden bearbeiten. Andernfalls können Mitarbeiter am Arbeitsplatz die Tickets für den Dienst lediglich ansehen (Beispiel: Arbeitsplatz zur Personaldisposition).
Erlaube Weiterleitungen in diesen Dienst	Ist diese Option aktiviert, können Mitarbeiter Tickets an diesen Dienst weiterleiten und dann entweder selbst aufrufen und inner-

Parameter	Bedeutung
	<p>halb dieses anderen Diensts bearbeiten oder von anderen Mitarbeitern aufrufen lassen.</p> <p>Dies kann z. B. geschehen, wenn ein Kunde bei einem unpassenden Dienst vorstellig geworden ist oder wenn für den Kunden unerwartet noch weitere Leistungen durch einen anderen Dienst zu erbringen sind.</p>
Terminbuchung am Arbeitsplatz erlauben	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn für einen Arbeitsplatz generell unter Arbeitsplätze > Generelle Rechte die gleichnamige Option Terminbuchung am Arbeitsplatz erlauben aktiviert wurde.</p> <p>Nur wenn die Option Terminbuchung am Arbeitsplatz erlauben aktiviert ist, können am betreffenden Arbeitsplatz Mitarbeiter tatsächlich direkt Termine buchen.</p> <p><i>Anmerkung: Andernfalls ist dies nur über die öffentliche Web-Terminseite möglich.</i></p>
Schaltfläche "Nicht drucken" anzeigen	<p>Diese Option ist speziell für Arbeitsplätze vorgesehen, die mit einem Tischdrucker arbeiten. Ist diese Option aktiviert, erscheint beim Anlegen eines Tickets auf dem Arbeitsplatz eine zusätzliche Schaltfläche mit der Aufschrift Nicht drucken. Wird ein Ticket über diese Schaltfläche erstellt, wird es nicht automatisch auch auf Papier ausgedruckt.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Sie können dies entweder nutzen für Tickets, die nur intern erstellt werden – beispielsweise für statistische Auswertungen. Oder Sie können es nutzen um Papier zu sparen wenn es nach dem Ermessen des Mitarbeiters ausreicht, die Ticketnummer lediglich mündlich zu nennen.</p> <p>Diese Schaltfläche ist außerdem erforderlich, wenn Sie das Ticket Ihren Kunden auf einer Anzeige als QR-Code für die cleverQ-App anbieten möchten (Betriebsmodus <i>E-Ticket</i> in den Einstellungen der Anzeige unter Hardware > Anzeigen > Allgemein).</p> </div>
Im Kalender anzeigen	<p>Nur wenn diese Option aktiviert ist, erscheinen auf dem Arbeitsplatz für den betreffenden Dienst Termine im Kalender.</p>

Parameter	Bedeutung
	Durch ein Deaktivieren der Option können Sie damit bei Bedarf bestimmte Dienste im Kalender ausblenden.
Benachrichtigungston bei neuem Ticket	<p>Voraussetzungen: Unter Arbeitsplätze > Anzeigeoptionen müssen Benachrichtigungston bei neuem Ticket und Pop-up bei neuem Ticket aktiviert sein.</p> <p>Wenn diese Option aktiviert ist, wird bei einem neuen Ticket ein Benachrichtigungston abgespielt und ein Pop-up erscheint.</p> <p>Durch Deaktivieren dieser Option können Sie verhindern, dass Mitarbeiter Benachrichtigungen für Dienste erhalten, denen sie nicht zugeordnet sind.</p>

7.8 Arbeitsplatz diensteabhängige E-Mails aktivieren

Wird an einem Arbeitsplatz ein Termin gebucht oder storniert, kann der jeweilige Mitarbeiter hierüber zusätzlich entsprechende E-Mails erhalten.

Voraussetzungen: Die auf dieser Seite vorgenommenen Einstellungen haben nur dann eine Auswirkung, wenn unter **Arbeitsplätze > Diensteabhängige Rechte** für einen Dienst die Option **Terminbuchung am Arbeitsplatz erlauben** aktiviert ist. Damit ein bestimmter Benutzer E-Mails von cleverQ erhält, muss für diesen Benutzer zudem in dessen Benutzerprofil unter **Benutzer > Allgemein** die Option **Erhält E-Mails zur Terminbestätigung** aktiviert sein und es muss unter **Benutzer > Allgemein** im Feld **E-Mail** für den Benutzer eine eindeutige, gültige E-Mail-Adresse angegeben sein.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Arbeitsplätze > Diensteabhängige E-Mails**.

→ Es erscheint eine Seite mit einer Übersicht aller konfigurierten Dienste und einer Möglichkeit, für jeden dieser Dienste die vom System versendbaren E-Mails ein- oder auszuschalten.

Ausgewählter Arbeitsplatz

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Arbeitsplatz. Nur für diesen Arbeitsplatz gelten die getroffenen Einstellungen.

Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Terminbuchung	cleverQ schickt eine E-Mail, wenn auf dem Arbeitsplatz ein Termin gebucht wurde.
Terminabsage	cleverQ schickt eine E-Mail, wenn auf dem Arbeitsplatz ein Termin storniert wurde.
Terminbestätigung vor Ort	cleverQ schickt eine E-Mail, wenn auf dem Arbeitsplatz ein Termin vor Ort bestätigt wurde.

7.9 Arbeitsplatz Anzeigeoptionen festlegen

Teilweise resultieren die an einem Arbeitsplatz angezeigten Dinge aus den für den Arbeitsplatz festgelegten Rechten (Einstellung unter dem Menüpunkt **Arbeitsplätze > Generelle Rechte**). Andere Funktionen können Sie entsprechend der jeweiligen Anforderungen eines Arbeitsplatzes direkt ein- oder ausschalten.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Arbeitsplätze > Anzeigeoptionen**.

→ Es erscheint eine Seite zur Konfiguration der angezeigten Elemente.

Ausgewählter Arbeitsplatz

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Arbeitsplatz. Nur für diesen Arbeitsplatz gelten die getroffenen Einstellungen.

Anzeigeelemente

Parameter	Bedeutung
Nächste Tickets anzeigen	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn unter Arbeitsplätze > Generelle Rechte die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, zeigt der Arbeitsplatz eine Liste aller wartenden Tickets. Andernfalls ist auf dem Arbeitsplatz nur das gerade bearbeitete Ticket zu sehen.</p>
Spalte „Anliegen“ in Ticketliste anzeigen	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn auch die Option inMode-Arbeitsplatz-Design verwenden aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf dem Arbeitsplatz in der Ticketliste eine Spalte mit den Anliegen und deren jeweiliger Anzahl.</p>
Spalte „Termin erstellt“ in Terminliste anzeigen	<p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf dem Arbeitsplatz in der Ticketliste eine Spalte mit den Zeitpunkten, wann die Termine erstellt wurden.</p>

Parameter	Bedeutung
Spalte "Termin abgesagt" in Terminliste anzeigen	Ist diese Option aktiviert, erscheint in den Reports und in der Terminliste am Arbeitsplatz eine Spalte mit dem Zeitpunkt der Absage eines Termins.
Spalte "Termin abgesagt von" in der Terminliste anzeigen	Ist diese Option aktiviert, erscheint in der Terminliste am Arbeitsplatz eine Spalte, in der entweder das Kürzel des Mitarbeiters oder "Kunde" angezeigt wird, je nachdem, wer den Termin abgesagt hat.
Spalte "Datum" in Terminliste anzeigen	Ist diese Option aktiviert, erscheint in der Terminliste am Arbeitsplatz eine Spalte mit dem Zeitpunkt, an dem der Termin stattfindet und die Termine werden nach Datum und Uhrzeit sortiert.
Spalte „Kundeninformationen“ in Ticketliste anzeigen	Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn auch die Option inMode-Arbeitsplatz-Design verwenden aktiviert ist. Ist diese Option aktiviert, erscheint auf dem Arbeitsplatz in der Ticketliste eine Spalte mit Informationen zu den Kunden, für die die Tickets erstellt wurden.
Spalte „Dienstegruppe“ in Termin- und Ticketliste anzeigen	Ist diese Option aktiviert, erscheint in der Termin- und Ticketliste eine Spalte mit der Dienstegruppe.
Spalte „Anliegen-gruppe“ in Termin- und Ticketliste anzeigen	Ist diese Option aktiviert, erscheint in der Termin- und Ticketliste eine Spalte mit der Anliegen-gruppe.
Am längsten wartende Tickets anzeigen	Ist diese Option aktiviert, können Mitarbeiter auf dem Arbeitsplatz eine Liste mit den Tickets anzeigen, die bereits am längsten warten. <i>Anmerkung: Dabei werden generell nur solche Tickets angezeigt, deren Wartezeit oberhalb des unter Standorte > Einstellungen im Parameter Schwellenwert für rote Anzeige eingestellten Werts liegt.</i>

Parameter	Bedeutung
	<p>Praxistipp: Die Liste kann in der Praxis dazu dienen, Tickets, die bereits besonders lange gewartet haben, gezielt zwischendurch aufzurufen und somit extreme Spitzen in den Wartezeiten zu vermeiden.</p>
<p>Minimalansicht erlauben</p>	<p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf dem Arbeitsplatz ein Symbol zum Aufruf der Minimalansicht.</p> <p>Die Minimalansicht zeigt in einem neuen Browser-Fenster lediglich die elementarsten Informationen und Funktionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anzahl der wartenden Tickets je Dienst ▪ Schaltfläche zum Aufruf des nächsten Tickets sowie zum Wiederaufruf eines bereits aufgerufenen Tickets <p>Praxistipp: Mitarbeiter können sich die Minimalansicht z. B. neben das Fenster der Software legen, mit der sie die Anliegen der Kunden bearbeiten. Dann brauchen die Mitarbeiter während des Routinebetriebs nicht zwischen dem Fenster der Bearbeitungssoftware und cleverQ zu wechseln.</p>
<p>Kalender mit gebuchten Terminen anzeigen</p>	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn unter Arbeitsplätze > Generelle Rechte die Option Terminverwaltung erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf der Seite Anstehende Termine ein Kalender. In diesem Kalender kann der Benutzer am Arbeitsplatz einzelne Tage auswählen und sich für diese Tage die bereits gebuchten oder auch abgesagte Termine ansehen.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Praxistipp: Wird der Kalender nicht angezeigt, spart dies Platz auf dem Bildschirm und lässt die Seite weniger voll erscheinen. Andererseits kann in diesem Fall die Liste der angezeigten Termine sehr lang werden.</p> <p>Insbesondere bei einem hohen Aufkommen an einzelnen Terminen ist es daher in der Regel empfehlenswert, den Kalender anzuzeigen. Gibt es nur wenige einzelne Termine, kann es übersichtlicher sein, den Kalender auszublenden.</p>
Wartezeiten anzeigen (grün/gelb/rot)	<p>Ist diese Option aktiviert, wird auf dem Arbeitsplatz die Anzeige der Wartezeiten farbig hinterlegt, abhängig von der Dauer der jeweiligen Wartezeit.</p> <p><i>Anmerkung: Bei Erreichen welcher Wartezeiten jeweils die Farbe von grün nach gelb sowie von gelb nach rot umschlägt, stellen Sie für den gesamten Standort ein unter Standorte > Einstellungen.</i></p>
Anzahl wartender Tickets anzeigen	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn unter Arbeitsplätze > Generelle Rechte die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist. Hat außerdem nur dann eine Auswirkung, wenn nicht die Option inMode-Arbeitsplatz-Design verwenden aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheint rechts oben auf dem Arbeitsplatz eine Textzeile „Kunden vor Ort:“, gefolgt von der Anzahl der aktuell wartenden Kunden.</p>
Auslastungsübersicht anzeigen	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn unter Arbeitsplätze > Generelle Rechte die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf dem Arbeitsplatz im oberen Bereich der Seite zum Ticketaufruf eine Tagesübersicht. Diese Übersicht zeigt einzeln für jede Stunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ die Anzahl der für diese Stunde gebuchten Termine ▪ die von den Terminen insgesamt in dieser Stunde belegte Zeitdauer

Parameter	Bedeutung
Nur eigene parkende Tickets anzeigen	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn unter Arbeitsplätze > Generelle Rechte die Optionen Aufruf von Tickets erlauben und Parken von Tickets erlauben aktiviert sind.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheinen auf dem Arbeitsplatz auf der Seite zum Ticketaufruf nur solche geparkten Tickets, die am selben Arbeitsplatz geparkt wurden.</p>
Beendete Tickets anzeigen	<p>Ist diese Option aktiviert, wird eine Liste aktiviert, die die beendeten Tickets eines Tages mit den Kundeninformationen, die bei der Bearbeitung in das Ticket geschrieben wurden, am Arbeitsplatz anzeigt.</p>
Nur eigene beendete Tickets anzeigen	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn unter Arbeitsplätze > Generelle Rechte die Option Beendete Tickets anzeigen aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheinen auf der Liste der beendeten Tickets des Tages nur die Tickets, die von diesem Arbeitsplatz beendet wurden.</p>
Gemeinsame Schaltfläche anzeigen für Tickets aller Dienste	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn unter Arbeitsplätze > Generelle Rechte die Option Aufruf von Tickets erlauben aktiviert ist.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf dem Arbeitsplatz für jeden Dienst eine separate Schaltfläche zum Erstellen von Tickets. Andernfalls erscheint nur eine gemeinsame Schaltfläche für alle Dienste, und Benutzer müssen den gewünschten Dienst jeweils im Dialog für die Ticketerstellung aus einer Liste auswählen.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Aktivieren Sie diese Option bevorzugt dann, wenn an dem Arbeitsplatz sehr viele Tickets erstellt werden. Werden hingegen an dem Arbeitsplatz nur selten Tickets erstellt, ist es übersichtlicher, den Arbeitsplatz nicht mit zahlreichen nur selten benötigten Schaltflächen zu überfüllen.</p> </div>
Terminnotizen im aktuellen Aufruf anzeigen	<p>Ist diese Option aktiviert, werden im aktuellen Aufruf die Terminnotizen zwischen den Kundeninformationen und den Anliegen angezeigt.</p>

Parameter	Bedeutung
inMode-Arbeitsplatz-Design verwenden	<p>Diese Option aktiviert die neuere Version der Benutzeroberfläche der Arbeitsplätze („inMode“).</p> <p>Auf einem Arbeitsplatz im „inMode“-Design sind die Funktionen „Ticket erstellen“ und „Ticket aufrufen“ auf einer gemeinsamen Seite verfügbar. Benutzer müssen hierfür also nicht mehr zwischen 2 Seiten wechseln. Außerdem stehen einige Funktionen, wie z. B. die „Pausenfunktion“ nur auf Arbeitsplätzen im „inMode“ zur Verfügung. Die Anzeige von Informationen zu Terminen und weitergeleiteten Tickets ist im Vergleich zu herkömmlichen Arbeitsplätzen ebenfalls verbessert.</p> <p>Praxistipp: Wie empfohlen, bei Neuinstallationen immer das „inMode“-Design zu aktivieren.</p>

Audio

Parameter	Bedeutung
Benachrichtigungston bei neuem Ticket	<p>Ist diese Option aktiviert, ertönt auf dem Arbeitsplatz ein kurzer Benachrichtigungston, wenn ein Kunde oder ein anderer Mitarbeiter ein neues Ticket anfordert. Der Ton ertönt jedoch nur dann, wenn das neue Ticket in eine zu diesem Zeitpunkt noch leere Warteschlange eingereicht wird.</p> <p>Praxistipp: Diese Funktion ist insbesondere nützlich bei unregelmäßigem Publikumsverkehr. Mitarbeiter können sich dann auf andere Arbeiten konzentrieren, ohne permanent cleverQ darauf hin im Auge haben zu müssen, ob neue Kunden warten.</p> <p><i>Anmerkung: Der Ton ist fest vorgegeben und kann nicht geändert werden.</i></p>
Pop-up bei neuem Ticket	<p>Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn die Option Benachrichtigungston bei neuem Ticket aktiviert ist.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Ist diese Option aktiviert, erscheint zusätzlich zum Benachrichtigungston auf dem Arbeitsplatz ein Pop-up-Fenster-Fenster mit einer Nachricht.</p> <p><i>Anmerkung: Nur ein Pop-up-Fenster ohne Ton ist nicht möglich.</i></p>

7.10 Arbeitsplatz Benutzer zuordnen

Benutzer können auf einen Arbeitsplatz nur dann zugreifen und ihn verwenden, wenn sie in der Konfiguration dem Arbeitsplatz zugeordnet sind.

Anmerkung: Ein Benutzer kann beliebig vielen Arbeitsplätzen gleichzeitig zugeordnet sein. Der Benutzer kann in diesem Fall nach seiner Anmeldung in cleverQ über das Menü den gewünschten Arbeitsplatz wählen. Ist der Benutzer nur einem einzigen Arbeitsplatz zugeordnet, öffnet sich nach der Anmeldung automatisch dieser einzige Arbeitsplatz.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Arbeitsplätze > Benutzer**.

→ Es erscheint eine Seite zur Zuordnung der Benutzer.

Ausgewählter Arbeitsplatz

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Arbeitsplatz. Nur für diesen Arbeitsplatz gelten die getroffenen Einstellungen.

Zugeordnete Benutzer

Hier aktivieren Sie die Benutzer, die dazu in der Lage sein sollen, den Arbeitsplatz aufzurufen und damit zu arbeiten.

7.11 Arbeitsplatz zusätzliche Einstellungen

Teilweise resultieren die an einem Arbeitsplatz angezeigten Dinge aus den für den Arbeitsplatz festgelegten Rechten (Einstellung unter dem Menüpunkt **Arbeitsplätze > Generelle Rechte**). Andere Funktionen können Sie direkt entsprechend der jeweiligen Anforderungen eines Arbeitsplatzes ein- oder ausschalten (Einstellung unter dem Menüpunkt **Arbeitsplätze > Anzeigeoptionen**).

Darüber hinaus gibt es noch diverse zusätzliche Einstellungen.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Arbeitsplätze > Zusätzliche Einstellungen**.

→ Es erscheint eine Seite zum Vornehmen diverser zusätzlicher Einstellungen.

Ausgewählter Arbeitsplatz

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Arbeitsplatz. Nur für diesen Arbeitsplatz gelten die getroffenen Einstellungen.

Umfragen

Parameter	Bedeutung
Umfragen aktivieren	<p>Voraussetzungen: Für den Standort muss unter Standorte > Einstellungen die Option Umfragen aktivieren aktiviert sein.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, erscheint auf dem Arbeitsplatz ein Symbol zum Aufruf der Umfrage-Statistiken.</p> <p>Damit können Benutzer am Arbeitsplatz die Ergebnisse durchgeführter Umfragen einsehen.</p> <p>Außerdem steuert diese Option, ob Benutzer selbst am Arbeitsplatz eine Umfrage durchführen können, sofern diese Umfrage definiert wurde und dem bearbeiteten Dienst zugeordnet ist (Menüpunkt Dienste > Allgemein, Parameter Umfrage Arbeitsplatz). Zum Aufruf der Umfrage erscheint auf dem Arbeitsplatz beim Bearbeiten eines Tickets eine entsprechende Schaltfläche.</p>

Drucker

Parameter	Bedeutung
Druckervorlage	(Diese Funktion befindet sich derzeit noch in der Entwicklung. Bitte belassen Sie diesen Wert auf der Voreinstellung.)

7.12 Arbeitsplatz Anzeigen Einstellungen (2)

Die Anzeigen Einstellungen eines Arbeitsplatzes umfassen dessen Verhalten auf Anzeigen.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Arbeitsplätze > Arbeitsplatz Anzeigen Einstellungen**.

→ Es erscheint eine Seite mit den Anzeige Einstellungen eines Arbeitsplatzes.

Ausgewählter Arbeitsplatz

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Arbeitsplatz. Nur für diesen Arbeitsplatz gelten die getroffenen Einstellungen.

▼ Zusätzliche Arbeitsplatz Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Aufruf nach bestimmten Aktionen am Arbeitsplatz von der Anzeige entfernen	<p>Normalerweise rutschen bearbeitete Tickets auf einer Anzeige immer weiter nach unten, bis sie schließlich ganz von der Anzeige verschwinden.</p> <p>Ist diese Option aktiviert, verschwindet ein Ticket sofort von der Anzeige, unmittelbar nachdem das Ticket geschlossen, weitergeleitet oder geparkt wurde.</p>
Name auf Anzeigen	<p>Name, unter dem der Arbeitsplatz auf Anzeigen im Wartebereich erscheint.</p> <p>In der Regel ist dies eine Zahl oder eine kurze Kombination aus Buchstaben und Ziffern. Beispiele: <i>1, S01, Schalter-1</i></p>
Farbe auf der Anzeige	<p>Voraussetzungen: Hat nur für solche Anzeigen eine Auswirkung, für die unter Hardware > Anzeigen > Allgemein die Option Arbeitsplatzfarben anzeigen aktiviert ist.</p> <p>Wählt die Hintergrundfarbe, mit der die für den Arbeitsplatz aufgerufenen Ticketnummern angezeigt werden.</p>
Gesprochenen Text des Displays über-	<p>Hier können Sie optional einen individuellen, auf den Arbeitsplatz bezogenen Text vorgeben, der auf der Anzeige gesprochen wird.</p>

Parameter	Bedeutung
schreiben	<p>Bleibt das Feld leer, wird der Text gesprochen, welcher in der Anzeige eingestellt wurde.</p> <div data-bbox="555 427 1353 544"><p>Praxistipp: Diese Einstellung wirkt sich nur aus, wenn für die Anzeige die TTS Sprachausgabe aktiviert wurde</p></div>

7.13 Arbeitsplatz aufrufen

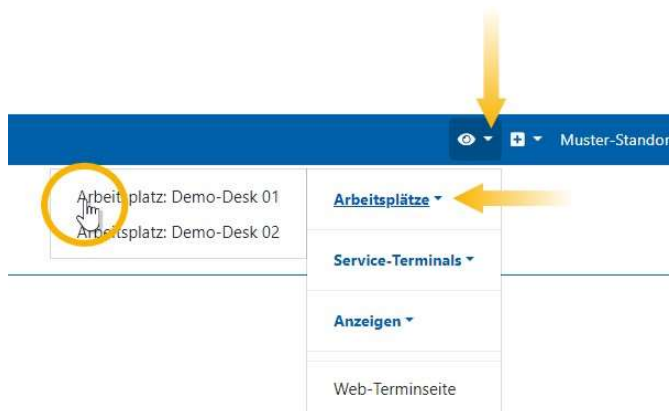
Um an einem Bürocomputer einen cleverQ-Arbeitsplatz anzuzeigen, haben Sie prinzipiell folgende Möglichkeiten:

- Hat ein Benutzer die Benutzerrolle *User*, und ist dieser Benutzer nur einem Arbeitsplatz zugeordnet, erscheint nach dem Login unmittelbar dieser Arbeitsplatz.
- Hat ein Benutzer die Benutzerrolle *User*, und ist dieser Benutzer mehreren Arbeitsplätzen zugeordnet, erscheint nach dem Login unmittelbar der erste dieser Arbeitsplätze. Über ein Menü in der Kopfleiste kann der Benutzer bei Bedarf auf einen der anderen ihm zugeordneten Arbeitsplätze wechseln.



11:00		12:00		13:00		1
Termine	Dauer	Termine	Dauer	Termine	Dauer	Termine
0	0 Min.	0	0 Min.	0	0 Min.	0

- Hat ein Benutzer Administrationsrechte, erscheint nach der Anmeldung in cleverQ zunächst die Verwaltungsoberfläche. Dort kann der Benutzer einen Arbeitsplatz anzeigen:
 - indem er in der Kopfleiste auf das Symbol „Auge“ klickt und dann im erscheinenden Menü unter **Arbeitsplätze** den anzuzeigenden Arbeitsplatz auswählt



- indem er im Menü unter **Arbeitsplätze > Index** in der Zeile des gewünschten Arbeitsplatzes in der Spalte **Aktionen** auf das Symbol „Auge“ klickt



Arbeitsplätze	Dienste	Erzeugt am	Aktionen
Arbeitsplatz: Demo-Desk 01 Arbeitsplatz: Demo-Desk 02	Demo-Dienst 02, Demo-Dienst 01	2020-08-31	  
	Demo-Dienst 01	2020-10-23	  

Praxistipp: Wir empfehlen, beim ersten Aufruf eines Arbeitsplatzes in Ihrem Web-Browser ein Bookmark (Favoriten) auf die Hauptseite des Arbeitsplatzes zu setzen. Dann können Sie den Arbeitsplatz bei späteren Sitzungen direkt aufrufen.

8 Benutzer

Benutzer sind die Mitarbeiter einer Organisation die cleverQ einsetzt. Benutzer besitzen einen eigenen, permanenten Benutzerzugang mit individuellem Benutzernamen und Passwort.

Benutzer konfigurieren und pflegen das System, können Termine vergeben, und bearbeiten die Anliegen der Kunden.

Anmerkung: Außerdem muss ein spezieller Benutzer mit stark eingeschränkten Rechten definiert sein für die Verwendung von Touchscreens.

Wichtig: Kunden werden innerhalb von cleverQ *nicht* als Benutzer bezeichnet und sind nicht mit Benutzern zu verwechseln!

Jedem Benutzer sind eine bestimmte Rolle und über diese Rolle bestimmte Benutzerrechte zugeordnet. Die Benutzerrechte bestimmen, welche Funktionen der Benutzer innerhalb der Benutzeroberfläche von cleverQ sieht und ausführen kann.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Benutzer anlegen](#)
- [Übersicht der Benutzer anzeigen](#)
- [Benutzer allgemeine Einstellungen](#)
- [Benutzer Standorte zuordnen](#)
- [Eigenes Benutzerprofil bearbeiten](#)
- [Login-Aktivitäten anzeigen](#)

8.1 Benutzer anlegen

Sie können beliebig viele Benutzer anlegen. Um einen neuen Benutzer zu erstellen:

> Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Plus“, und wählen Sie dann im erscheinenden Menü **Benutzer**.

→ Es erscheint das Fenster **Neuer Benutzer**, in dem Sie unmittelbar die wichtigsten Parameter des Benutzers erfassen können.

Benutzername

Unter diesem Benutzernamen muss sich der Benutzer in cleverQ anmelden und unter diesen Namen erscheint er in cleverQ.

Der Benutzername darf Leerzeichen, Umlaute und Sonderzeichen enthalten.

Großbuchstaben werden automatisch in Kleinbuchstaben umgewandelt.

E-Mail

In einigen Fällen erhalten Benutzer von cleverQ Benachrichtigungen per E-Mail. Beispielsweise kann dies sein, wenn ein Kunde einen Termin gebucht hat, der ausdrücklich von einem Mitarbeiter bestätigt werden muss.

Diese E-Mails sendet cleverQ an die hier angegebene E-Mail-Adresse.

Anmerkung: Die E-Mail-Adresse muss eindeutig sein und darf nur einmal vergeben werden. Beispielsweise ist es also nicht möglich, mehreren Benutzern die E-Mail-Adresse `info@ihre-organisation.org` zuzuweisen.

Bei Bedarf können Benutzer die E-Mail-Adresse später selbst in ihrem Benutzerprofil ändern.

Rolle

Rolle des Benutzers entsprechend der in cleverQ vordefinierten Rollen. Die Rolle bestimmt, welche Benutzerrechte der Benutzer in cleverQ besitzt, welche Funktionen der Benutzer also demzufolge sieht und ausführen kann.

- **Super-Admin:**
Besondere Benutzerrolle für Mitarbeiter von cleverQ. Verfügt über spezielle Benutzerrechte zum Verwalten der einzelnen Mandanten von cleverQ, also der Organisationen (Behörden, Unternehmen), die cleverQ einsetzen. Darüber hinaus noch über diverse zusätzliche Rechte auf Systemebene.

- *Admin:*
Besondere Benutzerrolle für Vertriebspartner von cleverQ. Besitzt ebenso wie die Rolle Super-Admin das Recht zum Verwalten mehrerer Mandanten.
- *Mandanten-Admin:*
Oberste Benutzerrolle innerhalb einer Organisation, die cleverQ einsetzt. Verfügt über alle innerhalb dieser Organisation erforderlichen Benutzerrechte. Hat die Organisation mehrere Standorte, gehört dazu auch die Verwaltung aller dieser Standorte.
- *Mandanten-Admin-API:*
Diese Benutzerrolle ist nur dann relevant, wenn Sie die cleverQ API nutzen. Ein Benutzer dieser Rolle kann die internen IDs von Arbeitsplätzen, Diensten etc. sehen. Außerdem kann dieser Benutzer auf einem Arbeitsplatz in der Ticketliste die Ticket IDs sehen. IDs sehen sonst nur Benutzer der Rolle *Super-Admin*. Außerdem besitzt der *Mandanten-Admin-API* die Rechte, alle Kundeninformationen zu sehen und zu bearbeiten. Alle anderen Rechte sind gleich wie bei einem *Mandanten-Admin*.
- *Standort-Admin:*
Verfügt über alle Benutzerrechte zur Konfiguration und Verwaltung eines bestimmten einzelnen Standorts einer Organisation. Hat keinen Zugriff auf andere Standorte und kann selbst auch keine weiteren Standorte anlegen.

Wenn Sie einen Benutzer neu anlegen, wird diesem Benutzer automatisch der aktuell ausgewählte Standort zugeordnet (sichtbar in der Kopfleiste der Verwaltungsoberfläche). Bei Bedarf können Sie dies später ändern oder dem Benutzer zusätzlich noch weitere Standorte zuordnen (siehe [Benutzer Standorte zuordnen](#)).

- *Termin-Admin*
Hat lediglich Zugriff auf solche Funktionen, die zum Bereitstellen und Verwalten von Terminen benötigt werden: Dashboard, Öffnungszeiten, Terminvorlagen und Termin-Slots. Außerdem haben Benutzer dieser Rolle Zugriff auf die Arbeitsplätze der ihnen jeweils zugewiesenen Standorte.
- *User:*
Einfacher Benutzer. Hat lediglich Zugriff auf die fertig konfigurierten Arbeitsplätze, denen er zugeordnet ist. Sieht die Verwaltungsoberfläche nicht und kann die Konfiguration von cleverQ nicht ändern.

Wichtig: Jeder Benutzer kann selbst nur solche Benutzer anlegen, die maximal über dieselben Benutzerrechte verfügen, wie er selbst. Jeder Benutzer kann anderen Benutzern nur solche Benutzerrechte zuweisen, die er selbst besitzt. Sollten Sie einen Benutzerzugang mit zusätzlichen Benutzerrechten benötigen, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

*Anmerkung: Weitere Rechte eines Benutzers ergeben sich auch daraus, welchen Arbeitsplätzen der Benutzer zugeordnet ist (Menüpunkt **Arbeitsplätze > Benutzer**) und wie diese Arbeitsplätze konfiguriert sind. Unter anderem resultiert daraus, ob ein Benutzer Statistiken einsehen kann*

und welche Daten in diesen Statistiken zu sehen sind.

Sprache

Sprache, in der dem Benutzer die Benutzeroberfläche von cleverQ angezeigt wird, und in der der Benutzer eventuelle Systemmeldungen erhält.

Anmerkung: Bei Bedarf können Benutzer die Sprache jederzeit selbst in ihrem Benutzerprofil ändern.

Passwort

Passwort für die Benutzeranmeldung in cleverQ.

Das Passwort muss aus mindestens 8 Zeichen bestehen. Leerzeichen und Sonderzeichen sind zulässig.

Wichtig: Verwenden Sie für jeden Benutzer ein anderes Passwort, ohne dabei einem bestimmten Schema zu folgen. Verwenden Sie für eine größtmögliche Sicherheit eine Kombination aus zufällig ausgewählten Klein- und Großbuchstaben, Ziffern und Sonderzeichen.

Passwortbestätigung

Wiederholung des Passworts, um versehentliche Tippfehler zu vermeiden.

8.2 Übersicht der Benutzer anzeigen

In der Benutzerübersicht sehen Sie alle Benutzer des Standorts, die keine Benutzerrolle mit mehr Rechten besitzen als Ihre eigene Benutzerrolle.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Benutzer** > **Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Benutzer.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Direkt neuen Benutzer anlegen	<p>> Klicken Sie oberhalb der Tabelle auf die Schaltfläche Neuer Benutzer.</p> <p>→ Es erscheint direkt das Fenster zum Anlegen eines neuen Benutzers.</p>
Tabelle filtern	<p>> Geben Sie in das Eingabefeld oberhalb der Tabelle die Zeichen ein, die in den verbleibenden Einträgen vorkommen müssen.</p> <p>Wenn Sie einen bestimmten Benutzer suchen, geben Sie beispielsweise einen Teil vom Namen dieses Benutzers ein.</p>
Tabelle spaltenweise sortieren	<p>> Klicken Sie auf die betreffende Spaltenüberschrift.</p>
Benutzer bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen des betreffenden Benutzers.</p>
Benutzer löschen	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“.</p>

8.3 Benutzer allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen von Benutzern umfassen deren Basisdaten, wie Benutzernamen, Passwort und Benutzerrechte.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Benutzer > Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den Basistaten eines Benutzers.

Ausgewählter Benutzer

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Benutzer. Nur für diesen Benutzer gelten die getroffenen Einstellungen und die angezeigten Daten.

Benutzereinstellungen

Parameter	Bedeutung
Rolle	<p>Rolle des Benutzers entsprechend der in cleverQ vordefinierten Rollen. Die Rolle bestimmt, welche Benutzerrechte der Benutzer in cleverQ besitzt, welche Funktionen der Benutzer also demzufolge sieht und ausführen kann.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Super-Admin:</i> Besondere Benutzerrolle für Mitarbeiter von cleverQ. Verfügt über spezielle Benutzerrechte zum Verwalten der einzelnen Mandanten von cleverQ, also der Organisationen (Behörden, Unternehmen), die cleverQ einsetzen. Darüber hinaus noch über diverse zusätzliche Rechte auf Systemebene. ▪ <i>Admin:</i> Besondere Benutzerrolle für Vertriebspartner von cleverQ. Besitzt ebenso wie die Rolle Super-Admin das Recht zum Verwalten mehrerer Mandanten. ▪ <i>Mandanten-Admin:</i> Oberste Benutzerrolle innerhalb einer Organisation, die cleverQ einsetzt. Verfügt über alle innerhalb dieser Organisation erforderlichen Benutzerrechte. Hat die Organisation mehrere Standorte, gehört dazu auch die Verwaltung aller dieser Standorte.

Parameter	Bedeutung
	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="555 322 1348 658">▪ <i>Mandanten-Admin-API:</i> Diese Benutzerrolle ist nur dann relevant, wenn Sie die cleverQ API nutzen. Ein Benutzer dieser Rolle kann die internen IDs von Arbeitsplätzen, Diensten etc. sehen. Außerdem kann dieser Benutzer auf einem Arbeitsplatz in der Ticketliste die Ticket IDs sehen. IDs sehen sonst nur Benutzer der Rolle <i>Super-Admin</i>. Außerdem besitzt der <i>Mandanten-Admin-API</i> die Rechte, alle Kundeninformationen zu sehen und zu bearbeiten. Alle anderen Rechte sind gleich wie bei einem <i>Mandanten-Admin</i>.<li data-bbox="555 689 1348 1122">▪ <i>Standort-Admin:</i> Verfügt über alle Benutzerrechte zur Konfiguration und Verwaltung eines bestimmten einzelnen Standorts einer Organisation. Hat keinen Zugriff auf andere Standorte und kann selbst auch keine weiteren Standorte anlegen. Wenn Sie einen Benutzer neu anlegen, wird diesem Benutzer automatisch der aktuell ausgewählte Standort zugeordnet (sichtbar in der Kopfleiste der Verwaltungsoberfläche). Bei Bedarf können Sie dies später ändern oder dem Benutzer zusätzlich noch weitere Standorte zuordnen (siehe Benutzer Standorte zuordnen).<li data-bbox="555 1153 1348 1375">▪ <i>Termin-Admin</i> Hat lediglich Zugriff auf solche Funktionen, die zum Bereitstellen und Verwalten von Terminen benötigt werden: Dashboard, Öffnungszeiten, Terminvorlagen und Termin-Slots. Außerdem haben Benutzer dieser Rolle Zugriff auf die Arbeitsplätze der ihnen jeweils zugewiesenen Standorte.<li data-bbox="555 1406 1348 1585">▪ <i>User:</i> Einfacher Benutzer. Hat lediglich Zugriff auf die fertig konfigurierten Arbeitsplätze, denen er zugeordnet ist. Sieht die Verwaltungsoberfläche nicht und kann die Konfiguration von cleverQ nicht ändern. <div data-bbox="555 1630 1348 1899" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Wichtig: Jeder Benutzer kann selbst nur solche Benutzer anlegen, die maximal über dieselben Benutzerrechte verfügen, wie er selbst. Jeder Benutzer kann anderen Benutzern nur solche Benutzerrechte zuweisen, die er selbst besitzt. Sollten Sie einen Benutzerzugang mit zusätzlichen Benutzerrechten benötigen, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.</p></div>

Parameter	Bedeutung
	<p><i>Anmerkung: Weitere Rechte eines Benutzers ergeben sich auch daraus, welchen Arbeitsplätzen der Benutzer zugeordnet ist (Menüpunkt Arbeitsplätze > Benutzer) und wie diese Arbeitsplätze konfiguriert sind. Unter anderem resultiert daraus, ob ein Benutzer Statistiken einsehen kann und welche Daten in diesen Statistiken zu sehen sind.</i></p>
<p>Erhält E-Mails zur Terminbestätigung</p>	<p>Voraussetzungen: Diese Option hat nur dann eine Auswirkung, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Im Feld E-Mail ist für den Benutzer eine eindeutige und gültige E-Mail Adresse hinterlegt worden. ▪ An den gewünschten Arbeitsplätzen sind unter Arbeitsplätze > Dienstabhängige E-Mails die jeweiligen Arten von E-Mails ausgewählt worden (Terminbuchung, Terminabsage, Terminbestätigung vor Ort). ▪ An den gewünschten Arbeitsplätzen ist unter Arbeitsplätze > Generelle Rechte die Option Terminverwaltung erlauben aktiviert. <p>Aktivieren Sie die Option Erhält E-Mails zur Terminbestätigung, erhalten die Benutzer E-Mails zu den unter Arbeitsplätze > Dienstabhängige E-Mails ausgewählten Bereichen.</p>
<p>Erscheint in der Statistik</p>	<p>Aktivieren Sie diese Option, wenn die Zeiten des Benutzers in der Statistik erscheinen sollen.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Achtung: Beachten Sie die am jeweiligen Standort geltenden datenschutzrechtlichen Regelungen. In vielen Fällen ist eine personenbezogene Erfassung und Anzeige nicht zulässig!</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Bei Bedarf können Sie mit dem Parameter Alias für Statistik den in den Statistiken erscheinenden Namen des Benutzers verschleiern.</p> </div>
<p>Darf benutzerspezifische Statistiken ansehen</p>	<p>Ist diese Option aktiviert, kann der Benutzer Statistiken mit benutzerspezifischen Daten anderer Benutzer sehen – beispielsweise mit den Daten zur durchschnittlichen Bearbeitungsdauer seiner Kollegen.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Andernfalls kann der Benutzer lediglich seine eigenen benutzerspezifischen Statistiken sehen.</p> <p>Achtung: Beachten Sie die am jeweiligen Standort geltenden datenschutzrechtlichen Regelungen. Möglicherweise ist es nicht zulässig, Dritten Einsicht in personenbezogene Daten zu gewähren.</p>

▼ Verwaltungsgruppe

Parameter	Bedeutung
Verwaltungsgruppe	<p>Voraussetzungen: Ist nur auswählbar, wenn dem Benutzer die Rolle <i>Termin-Admin</i> zugewiesen ist.</p> <p>Ist hier eine Verwaltungsgruppe ausgewählt, kann der Benutzer Terminvorlagen für diese Verwaltungsgruppe bereitstellen (siehe Verwaltungsgruppen allgemeine Einstellungen).</p>

Zusätzliche Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Darf Termine aller Standorte sehen	Ist diese Option aktiviert, kann der Benutzer alle Termine seiner Organisation sehen, unabhängig davon, an welchem Standort diese Termine stattfinden werden oder stattgefunden haben.

Stammdaten

Parameter	Bedeutung
Benutzername	<p>Unter diesem Benutzernamen muss sich der Benutzer in cleverQ anmelden und unter diesen Namen erscheint er in cleverQ.</p> <p>Der Benutzername darf Leerzeichen, Umlaute und Sonderzeichen</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>enthalten.</p> <p>Großbuchstaben werden automatisch in Kleinbuchstaben umgewandelt.</p>
Alias für Statistik	<p>Voraussetzungen: Hat nur dann eine Auswirkung, wenn die Option Erscheint in der Statistik aktiviert ist.</p> <p>Hier können Sie eine vom Benutzernamen abweichende Benennung angeben, die cleverQ dann anstelle des tatsächlichen Benutzernamens in allen erzeugten Statistiken verwendet. Dies kann z. B. dabei helfen, Statistiken zu anonymisieren.</p> <p>Bleibt dieses Feld leer, verwendet cleverQ in den Statistiken den Eintrag im Feld Benutzername.</p>
E-Mail	<p>In einigen Fällen erhalten Benutzer von cleverQ Benachrichtigungen per E-Mail. Beispielsweise kann dies sein, wenn ein Kunde einen Termin gebucht hat, der ausdrücklich von einem Mitarbeiter bestätigt werden muss.</p> <p>Diese E-Mails sendet cleverQ an die hier angegebene E-Mail-Adresse.</p> <p><i>Anmerkung: Die E-Mail-Adresse muss eindeutig sein und darf nur einmal vergeben werden. Beispielsweise ist es also nicht möglich, mehreren Benutzern die E-Mail-Adresse info@ihre-organisation.org zuzuweisen.</i></p> <p>Bei Bedarf können Benutzer die E-Mail-Adresse später selbst in ihrem Benutzerprofil ändern.</p>
Sprache	<p>Sprache, in der dem Benutzer die Benutzeroberfläche von cleverQ angezeigt wird, und in der der Benutzer eventuelle Systemmeldungen erhält.</p> <p><i>Anmerkung: Bei Bedarf können Benutzer die Sprache jederzeit selbst in ihrem Benutzerprofil ändern.</i></p>
Passwort	<p>Passwort für die Benutzeranmeldung in cleverQ.</p> <p>Das Passwort muss aus mindestens 8 Zeichen bestehen. Leerzeichen und Sonderzeichen sind zulässig.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Wichtig: Verwenden Sie für jeden Benutzer ein anderes Passwort, ohne dabei einem bestimmten Schema zu folgen. Verwenden Sie für eine größtmögliche Sicherheit eine Kombination aus zufällig ausgewählten Klein- und Großbuchstaben, Ziffern und Sonderzeichen.</p>
Passwortbestätigung	Wiederholung des Passworts, um versehentliche Tippfehler zu vermeiden.

8.4 Benutzer Standorte zuordnen

Voraussetzungen: Nur bearbeitbar, wenn unter **Ausgewählter Benutzer** ein Benutzer ausgewählt ist, dem die Rolle *Standort-Admin* zugewiesen ist.

Benutzer, denen die Benutzerrolle *Mandanten-Admin* (oder *Super-Admin*) zugewiesen ist, können auf alle Standorte einer Organisation zugreifen.

Benutzer, denen die Benutzerrolle *Standort-Admin* zugewiesen ist, können nur auf ihnen zugeordnete Standorte zugreifen.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Benutzer** > **Standorte**.

→ Es erscheint eine Seite zur Zuordnung von Standorten.

Ausgewählter Benutzer

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Benutzer. Nur für diesen Benutzer gelten die getroffenen Einstellungen und die angezeigten Daten.

Zugewiesen

Hier aktivieren / deaktivieren Sie, auf welche Standorte und deren Einstellungen der Benutzer zugreifen darf.

8.5 Eigenes Benutzerprofil bearbeiten

Zum Bearbeiten der wichtigsten Einstellungen Ihres eigenen Benutzerprofils gibt es einen speziellen Programmpunkt.

Aufruf

- 1 Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Benutzer“.
- 2 Wählen Sie im erscheinenden Menü **Profil bearbeiten**.



Parameter

Parameter	Bedeutung
E-Mail	<p>In einigen Fällen erhalten Benutzer von cleverQ Benachrichtigungen per E-Mail. Beispielsweise kann dies sein, wenn ein Kunde einen Termin gebucht hat, der ausdrücklich von einem Mitarbeiter bestätigt werden muss.</p> <p>Diese E-Mails sendet cleverQ an die hier angegebene E-Mail-Adresse.</p> <p><i>Anmerkung: Die E-Mail-Adresse muss eindeutig sein und darf nur einmal vergeben werden. Beispielsweise ist es also nicht möglich, mehreren Benutzern die E-Mail-Adresse info@ihre-organisation.org zuzuweisen.</i></p> <p>Bei Bedarf können Benutzer die E-Mail-Adresse später selbst in ihrem Benutzerprofil ändern.</p>

Parameter	Bedeutung
Sprache	<p>Sprache, in der dem Benutzer die Benutzeroberfläche von cleverQ angezeigt wird, und in der der Benutzer eventuelle Systemmeldungen erhält.</p> <p><i>Anmerkung: Bei Bedarf können Benutzer die Sprache jederzeit selbst in ihrem Benutzerprofil ändern.</i></p>

8.6 Login-Aktivitäten anzeigen

cleverQ speichert die An- und Abmeldezeitpunkte sowie die IP-Adressen und User-Agenten jedes Benutzers. Damit können Sie bei Bedarf nachvollziehen, wer wann und von wo aus auf cleverQ zugegriffen hat.

*Anmerkung: cleverQ speichert die Login-Daten für ein Jahr. Ein Abschalten der Logging-Funktion oder ein vorzeitiges Löschen der aufgezeichneten Daten ist nicht möglich. Sie haben Zugriff auf Login-Daten aller Benutzer, die Sie selbst unter **Benutzer > Index** sehen.*

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Benutzer > Login-Aktivität**.

→ Es erscheint eine Seite mit einer Übersicht der Login-Daten eines Benutzers.

Ausgewählter Benutzer

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Benutzer. Nur für diesen Benutzer gelten die getroffenen Einstellungen und die angezeigten Daten.

Hinweise zu den in der Liste angezeigten Daten

Die Liste zeigt immer nur die Login-Daten des unter **Ausgewählte Benutzer** gewählten Benutzers.

Die Anzeige umfasst einen Zeitraum von maximal 1 Jahr.

In der Spalte **Log-Typ** sehen Sie jeweils, ob es sich bei dem aufgezeichneten Ereignis um einen *Login* oder um einen *Logout* handelte:

- Einen Login zeichnet cleverQ immer dann auf, wenn ein Benutzer auf der Anmeldeseite seine Anmeldedaten eingibt. Hat ein Benutzer die Funktion **Anmeldung speichern** aktiviert und greift ohne erneute Anmeldung direkt auf eine Seite in cleverQ zu, verzeichnet cleverQ dies *nicht* als Login.
- Einen Logout zeichnet cleverQ nur auf, wenn sich ein Benutzer *aktiv* mit der Funktion **Abmelden** aus der Benutzeroberfläche abmeldet. Schließt ein Benutzer lediglich das Browserfenster oder löscht seine Browser-Historie, finden Sie in der Liste demzufolge *keinen* Eintrag.

Anmerkung: Aus diesem Grund erscheinen in der Liste häufig mehrere Login-Ereignisse untereinander, jedoch kein Logout-Ereignis.

9 Gruppen

Einige Objekte innerhalb von cleverQ können Sie zu entsprechenden Gruppen zusammenfassen.

- Mit *Dienstgruppen* können Sie jeweils mehrere Dienste zusammenfassen. Auf der Web-Terminseite (jedoch nicht in der cleverQ-App) erscheinen die einzelnen Dienste dann gruppiert nach diesen Dienstgruppen.

Wenn auf Arbeitsplätzen der inMode deaktiviert ist (Parameter **inMode-Arbeitsplatz-Design verwenden** unter **Arbeitsplätze > Anzeigeoptionen**), erscheinen die Dienstgruppen außerdem auch dort auf der Seite zum Erstellen der Tickets.

- Mit *Anliegensgruppen* können Sie jeweils mehrere Anliegen zusammenfassen. Auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App erscheinen die einzelnen Anliegen dann gruppiert nach diesen Anliegensgruppen.
- Mit *Arbeitsplatzgruppen* können Sie jeweils mehrere Arbeitsplätze zusammenfassen. Arbeitsplatzgruppen werden insbesondere dazu verwendet, Alarme auf den richtigen Arbeitsplätzen und damit den richtigen Personen anzuzeigen.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Dienstgruppen](#)
 - [Übersicht der Dienstgruppen anzeigen](#)
 - [Dienstgruppe allgemeine Einstellungen](#)
 - [Dienstgruppe Dienste zuordnen](#)
- [Anliegensgruppen](#)
 - [Übersicht der Anliegensgruppen anzeigen](#)
 - [Anliegensgruppe allgemeine Einstellungen](#)
 - [Anliegensgruppen Anliegen zuordnen](#)
- [Verwaltungsgruppen](#)
 - [Verwaltungsgruppe anlegen](#)
 - [Übersicht der Verwaltungsgruppen](#)
 - [Verwaltungsgruppen allgemein](#)
 - [Verwaltungsgruppen Dienste hinzufügen](#)

9.1 Dienstgruppen

Optional können Sie jeweils mehrere Dienste zu Dienstgruppen zusammenfassen. Auf der Web-Terminseite (nicht jedoch in der cleverQ-App) erscheinen die einzelnen Dienste dann gruppiert nach diesen Dienstgruppen.

Wenn auf Arbeitsplätzen der inMode deaktiviert ist (Parameter **inMode-Arbeitsplatz-Design verwenden** unter **Arbeitsplätze > Anzeigoptionen**), erscheinen die Dienstgruppen außerdem auch dort auf der Seite zum Erstellen der Tickets.

Praxistipp: Wenn Ihre Organisation eine sehr große Anzahl an Diensten anbietet, kann eine Untergliederung in Dienstgruppen Ihren Kunden helfen, den für sie zutreffenden Dienst schnell und zielgerichtet zu finden.

Achtung: Sobald eine oder mehrere Dienstgruppen existieren, erscheinen für Kunden nur noch solche Dienste zur Auswahl, die einer dieser Dienstgruppen zugeordnet sind. Achten Sie daher darauf, dass am Ende tatsächlich jeder Dienst einer Dienstgruppe zugeordnet ist (siehe [Dienstgruppe Dienste zuordnen](#)).

Themen in diesem Abschnitt:

- [Übersicht der Dienstgruppen anzeigen](#)
- [Dienstgruppe allgemeine Einstellungen](#)
- [Dienstgruppe Dienste zuordnen](#)

9.1.1 Übersicht der Dienstgruppen anzeigen

In der Übersicht der Dienstgruppen sehen Sie alle für den Standort definierten Dienstgruppen und deren wichtigste Einstellungen.

Insbesondere sehen Sie hier auch, welche Dienste einer Dienstgruppe jeweils zugeordnet sind.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Gruppen > Dienstgruppen > Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Dienstgruppen.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Dienstgruppe bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen der betreffenden Dienstgruppe.</p>
Anzeigereihenfolge ändern	<p>In der gegenwärtigen Version der Software richtet sich die Reihenfolge, in der die Dienstgruppen auf den Arbeitsplätzen und auf der Web-Terminseite angezeigt werden, nach der ID der Dienstgruppe.</p> <p>Falls Sie die Reihenfolge ändern möchten, müssen Sie die Dienstgruppen löschen, neu anlegen, und anschließend den Dienstgruppen die jeweiligen Dienste erneut zuordnen.</p>
Dienstgruppe löschen	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“.</p> <p><i>Anmerkung: Das Löschen der Dienstgruppe löscht nicht die einzelnen darin enthaltenen Dienste. Allerdings erscheinen diese Dienste zunächst nicht mehr beim Ziehen von Tickets und beim Buchen von Terminen, da diese Dienste jetzt keiner Dienstgruppe mehr zugeordnet sind. Diese Dienste erscheinen erst wieder, wenn Sie entweder die Dienste einer anderen Dienstgruppe zugeordnet haben, oder wenn Sie alle anderen Dienstgruppen ebenfalls gelöscht haben. (Wenn es</i></p>

keine Dienstegruppen mehr gibt, stehen Kunden unmittelbar alle Dienste direkt zur Auswahl.)

9.1.2 Dienstgruppe allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen einer Dienstgruppe bestimmen, wie das System diese Dienstgruppe verarbeitet.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Gruppen > Dienstgruppen > Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den allgemeinen Daten einer Dienstgruppe.

Ausgewählte Dienstgruppe

Hier sehen und wählen Sie die zu bearbeitende Dienstgruppe. Nur für diese Dienstgruppe gelten die getroffenen Einstellungen.

Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Aktiv	<p>Nur wenn diese Option aktiviert ist, sind die Dienste der Dienstgruppe verfügbar und werden damit auch auf der Web-Terminseite angezeigt.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Wenn Sie während des laufenden Betriebs neue Dienste einrichten, können Sie diese Option deaktivieren, bis die Konfiguration abgeschlossen ist. Sie vermeiden damit potenzielle Fehlermeldungen und Terminbuchungen für noch nicht endgültig eingerichtete Dienste.</p> <p>Außerdem können Sie diese Option nutzen, um zeitweilig Gruppen von Diensten zu deaktivieren, die nur vorübergehend nicht mehr angeboten werden. Sie brauchen diese Dienste dann nicht zu löschen und später erneut anzulegen.</p> </div>
Nur zur Info anzeigen (ohne Pop-up)	<p>Ist diese Option aktiviert, wird der Gruppenname nur als Text angezeigt, nicht als anklickbare Schaltfläche. Der Infotext kann direkt als Dienstgruppenname eingegeben werden. Unter Standorte > Farbeinstellungen > Farben der Schaltflächen für Dienste > Hin-</p>

Parameter	Bedeutung
	tergrund "nur zur Info" können Sie für die nur zur Info angezeigte Dienstgruppe eine eigene Hintergrundfarbe auswählen.
Name	<p>Name, unter dem die Dienstgruppe in der cleverQ-Benutzeroberfläche erscheint.</p> <p>Wichtig: Auch auf der Web-Terminseite erscheint die Dienstgruppe unter diesem Namen.</p>
Name auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App	<p>Unter diesem Namen erscheint die Dienstgruppe auf der Web-Terminseite sowie in der cleverQ-App.</p> <p><i>Anmerkung: Wenn Sie dieses Feld leer lassen, verwendet cleverQ auch auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App den im Feld Name angegebenen Namen.</i></p> <p>Praxistipp: Sie können dies z. B. nutzen, wenn der reguläre Name sehr lang oder für Kunden zu kompliziert ist.</p>
Name(HTML)	<p>Unter diesem Namen erscheint die Dienstgruppe auf der Web-Terminseite.</p> <p>In diesem Feld können Sie HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code></code>Infoseite<code></code>.</p> <p>Achtung: Wenn unter Name auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App etwas eingetragen ist, wird der hier eingetragene Wert überschrieben.</p>

Parameter	Bedeutung
Beschreibung in Tooltip auf Web-Terminseite	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann angezeigt, wenn unter Standorte > Web-Terminseite die Option Tooltips für Dienste anzeigen aktiviert ist.</p> <p>Infotext für den Kunden.</p> <p>Dieser Text wird sichtbar, wenn ein Kunde auf der Web-Terminseite oder in der cleverQ-App auf die kleine Schaltfläche klickt, die unmittelbar neben dem Namen der Dienstegruppe erscheint.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Praxistipp: Hier können Sie z. B. eine kurze Information dazu geben, was mit dieser Dienstegruppe genau gemeint ist (Hilfe bei der Auswahl der zutreffenden Dienstegruppe) und welche Unterlagen zum Termin mitzubringen sind. Fassen Sie den Text so kurz und so prägnant wie möglich – im Normalfall nicht länger als wenige Sätze.</p> </div> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist <code>fett</code>.<code>
</code>Weitere Informationen finden Sie auf unserer <code></code>Infoseite<code></code>.</p>
Allgemeine Beschreibung auf Web-Terminseite	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann verwendet, wenn der Dienstegruppe Dienste zugeordnet sind.</p> <p>Infotext für den Kunden.</p> <p>Nachdem ein Kunde auf der Web-Terminseite eine Dienstegruppe ausgewählt hat, wird dieser Text neben den Diensten sichtbar.</p> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und</p>

Parameter	Bedeutung
	<p></p>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist fett.
Weitere Informationen finden Sie auf unserer Infoseite.</p>

▼ Avatar Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Gesprochener Text	Dies ist der vom Avatar gesprochene Text, wenn diese Dienstegruppe ausgewählt wurde.

Einer Dienstegruppe Dienste zuordnen

Die Zuordnung von Diensten zu einer Dienstegruppe treffen Sie *nicht* bei der Konfiguration der Dienstegruppe, sondern bei den jeweiligen Diensten unter **Dienste > Allgemein**, Parameter **Dienstegruppe**.

9.1.3 Dienstegruppe Dienste zuordnen

Die Zuordnung von Diensten zu einer Dienstegruppe treffen Sie *nicht* bei der Konfiguration der Dienstegruppe, sondern bei den jeweiligen Diensten unter **Dienste > Allgemein**, im Parameter **Dienstegruppe**.

Details siehe unter [Dienst allgemeine Einstellungen](#).

Achtung: Sobald eine oder mehrere Dienstegruppen existieren, erscheinen für Kunden nur noch solche Dienste zur Auswahl, die einer dieser Dienstegruppen zugeordnet sind. Achten Sie daher darauf, dass am Ende tatsächlich jeder Dienst einer Dienstegruppe zugeordnet ist.

9.2 Anliegengruppen

Anliegengruppen schaffen optional eine zusätzliche hierarchische Ebene zwischen Diensten und Anliegen. Auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App erscheinen die einzelnen Anliegen dann gruppiert nach diesen Anliegengruppen.

Praxistipp: Wenn Ihre Organisation eine sehr große Anzahl an Anliegen anbietet, kann eine Untergliederung in Anliegengruppen Ihren Kunden helfen, das für sie zutreffende Anliegen schnell und zielgerichtet zu finden.

Achtung: Sobald eine oder mehrere Anliegengruppen existieren, erscheinen für Kunden nur noch solche Anliegen zur Auswahl, die einer dieser Anliegengruppen zugeordnet sind. Achten Sie daher darauf, dass am Ende tatsächlich jedes Anliegen einer Anliegengruppe zugeordnet ist (siehe [Anliegengruppen Anliegen zuordnen](#)).

Themen in diesem Abschnitt:

- [Übersicht der Anliegengruppen anzeigen](#)
- [Anliegengruppe allgemeine Einstellungen](#)
- [Anliegengruppen Anliegen zuordnen](#)

9.2.1 Übersicht der Anliegensgruppen anzeigen

In der Übersicht der Anliegensgruppen sehen Sie alle für den Standort definierten Anliegensgruppen und deren wichtigste Einstellungen.

Insbesondere sehen Sie hier auch, welchem Dienst die Anliegensgruppe zugeordnet ist, und welche Anliegen der Anliegensgruppe zugeordnet sind.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Gruppen > Anliegensgruppen > Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Anliegensgruppen.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Anliegensgruppe bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen der betreffenden Anliegensgruppe.</p>
Anzeigereihenfolge ändern	<p>In der gegenwärtigen Version der Software richtet sich die Reihenfolge, in der die Anliegensgruppen auf den Arbeitsplätzen, auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App angezeigt werden, nach der ID der Anliegensgruppe.</p> <p>Falls Sie die Reihenfolge ändern möchten, müssen Sie die Anliegensgruppen löschen, neu anlegen, und anschließend den Anliegensgruppen die jeweiligen Anliegen erneut zuordnen.</p>
Anliegensgruppe löschen	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“.</p> <p><i>Anmerkung: Das Löschen der Anliegensgruppe löscht nicht die einzelnen darin enthaltenen Anliegen. Allerdings erscheinen diese Anliegen zunächst nicht mehr beim Ziehen von Tickets und beim Buchen von Terminen, da diese Anliegen jetzt keiner Anliegensgruppe mehr zugeordnet sind. Diese Anliegen erscheinen erst wieder, wenn Sie entweder die Anliegen einer anderen Anliegensgruppe zugeordnet haben, oder wenn Sie alle anderen Anliegensgruppen ebenfalls gelöscht ha-</i></p>

ben. (Wenn es keine Anliegensgruppen mehr gibt, stehen Kunden unmittelbar alle Anliegen direkt zur Auswahl.)

9.2.2 Anliegensgruppe allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen einer Anliegensgruppe bestimmen, wie das System diese Anliegensgruppe verarbeitet.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Gruppen > Anliegensgruppen > Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den allgemeinen Daten einer Anliegensgruppe.

Ausgewählte Anliegensgruppe

Hier sehen und wählen Sie die zu bearbeitende Anliegensgruppe. Nur für diese Anliegensgruppe gelten die getroffenen Einstellungen.

Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Aktiv	<p>Nur wenn diese Option aktiv ist, verwendet cleverQ die Anliegensgruppe.</p> <p>Andernfalls können Sie dieser Anliegensgruppe zwar Anliegen zuordnen, die Anliegensgruppe erscheint jedoch nicht bei der Terminbuchung und beim Ziehen von Tickets.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Diese Option eignet sich insbesondere, um temporär einen ganzen Bereich von Anliegen zu deaktivieren, wenn dieser vorübergehend nicht bearbeitet werden soll.</p> </div>
Name	<p>Unter diesem Namen wird die Anliegensgruppe in der Benutzeroberfläche von cleverQ sichtbar.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig: Auch auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App erscheint die Anliegensgruppe unter diesem Namen.</p> </div>
Name auf der Web-Terminseite und in	<p>Unter diesem Namen erscheint die Anliegensgruppe auf der Web-Terminseite sowie in der cleverQ-App.</p>

Parameter	Bedeutung
<p>der cleverQ-App</p>	<p><i>Anmerkung: Wenn Sie dieses Feld leer lassen, verwendet cleverQ auch auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App den im Feld Name angegebenen Namen.</i></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Praxistipp: Sie können dies z. B. nutzen, wenn der reguläre Name sehr lang oder für Kunden zu kompliziert ist.</p> </div>
<p>Name(HTML)</p>	<p>Unter diesem Namen erscheint die Anliegensgruppe auf der Web-Terminseite.</p> <p>In diesem Feld können Sie HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags
 oder <p> und </p>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist fett.
Weitere Informationen finden Sie auf unserer Infoseite.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Achtung: Wenn unter Name auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App etwas eingetragen ist, wird der hier eingetragene Wert überschrieben.</p> </div>
<p>Beschreibung in Tooltip auf Web-Terminseite</p>	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann angezeigt, wenn unter Standorte > Web-Terminseite die Option Tooltips für Anliegen anzeigen aktiviert ist.</p> <p>Infotext für den Kunden.</p> <p>Dieser Text wird sichtbar, wenn ein Kunde auf der Web-Terminseite oder in der cleverQ-App auf die kleine Schaltfläche klickt, die unmittelbar neben dem Namen der Anliegensgruppe erscheint.</p>

Parameter	Bedeutung
	<p>Praxistipp: Hier können Sie z. B. eine kurze Information dazu geben, was mit dieser Anliegensgruppe genau gemeint ist (Hilfe bei der Auswahl der zutreffenden Anliegensgruppe) und welche Unterlagen zum Termin mitzubringen sind. Fassen Sie den Text so kurz und so prägnant wie möglich – im Normalfall nicht länger als wenige Sätze.</p> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist fett. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Infoseite.</p>
<p>Allgemeine Beschreibung auf Web-Terminseite</p>	<p>Voraussetzungen: Wird nur dann verwendet, wenn der Anliegensgruppe Anliegen zugeordnet sind.</p> <p>Infotext für den Kunden.</p> <p>Nachdem ein Kunde auf der Web-Terminseite eine Anliegensgruppe ausgewählt hat, wird dieser Text neben den Anliegen sichtbar.</p> <p>Optional können Sie in diesem Feld auch HTML-Code eingeben und den Text auf diese Weise beliebig formatieren. Auch können Sie auf diese Weise bei Bedarf auf externe Webseiten und auf Dokumente verlinken, beispielsweise auf ergänzende Informationen auf Ihrer Website oder auf Websites Dritter. Für Zeilen- oder Absatzwechsel benötigen Sie die HTML-Tags <code>
</code> oder <code><p></code> und <code></p></code>.</p> <p>Beispiel: Dieser Text ist fett. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Infoseite.</p>

▼ **Avatar Einstellungen**

Parameter	Bedeutung
Gesprochener Text	Dies ist der vom Avatar gesprochene Text, wenn diese Anliegen- gruppe ausgewählt wurde.

Einer Anliegengruppe Anliegen zuordnen

Die Zuordnung von Anliegen zu einer Anliegengruppe treffen Sie unter dem Menüpunkt **Gruppen > Anliegengruppen > Anliegen**.

9.2.3 Anliegensgruppen Anliegen zuordnen

Sie können jeder Anliegensgruppe beliebig viele Anliegen zuordnen.

Ein Anliegen kann immer nur einer Anliegensgruppe gleichzeitig zugeordnet sein.

Achtung: Sobald eine oder mehrere Anliegensgruppen existieren, erscheinen für Kunden nur noch solche Anliegen zur Auswahl, die einer dieser Anliegensgruppen zugeordnet sind. Achten Sie daher darauf, dass am Ende tatsächlich jedes Anliegen einer Anliegensgruppe zugeordnet ist.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Gruppen > Anliegensgruppen > Anliegen**.

→ Es erscheint eine Seite mit den einer Anliegensgruppe zugeordneten Anliegen.

Ausgewählte Anliegensgruppe

Hier sehen und wählen Sie die zu bearbeitende Anliegensgruppe. Nur für diese Anliegensgruppe gelten die getroffenen Einstellungen.

Zugeordnete Anliegen

Hier wählen Sie, welche der für den aktuell gewählten Standort definierten Anliegen der Anliegensgruppe zugeordnet sind.

Achtung: Ein Anliegen kann immer nur einer Anliegensgruppe gleichzeitig zugeordnet sein. Wenn Sie einer Anliegensgruppe Anliegen zuordnen, die bereits einer anderen Anliegensgruppe zugeordnet sind, werden diese Anliegen dadurch automatisch ohne Rückfrage aus ihrer bisherigen Anliegensgruppe entfernt und der neuen Anliegensgruppe zugeordnet.

9.3 Verwaltungsgruppen

Verwaltungsgruppen dienen dazu, unter **Terminbereitstellung > Wochenpläne** mehrere Terminvorlagen gleichzeitig hochladen zu können. Termin-Admins und Dienste können einer Verwaltungsgruppe zugewiesen werden, für die eine eigene Terminvorlage gilt. Gleichzeitig kann generell eine Terminvorlage für alle Dienste für die Verwaltungsgruppe "Default" bereitgestellt werden.

Die Zuordnung von Diensten zu einer Verwaltungsgruppe treffen Sie *nicht* bei der Konfiguration der Verwaltungsgruppe, sondern bei den jeweiligen Diensten unter **Dienste > Allgemein**, im Parameter **Verwaltungsgruppe**.

Die Zuordnung von Termin-Admins zu einer Verwaltungsgruppe erfolgt in **Benutzer > Allgemein** im Parameter **Verwaltungsgruppe**.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Verwaltungsgruppe anlegen](#)
- [Übersicht der Verwaltungsgruppen](#)
- [Verwaltungsgruppen allgemein](#)
- [Verwaltungsgruppen Dienste hinzufügen](#)

9.3.1 Verwaltungsgruppe anlegen

Sie können beliebig viele Verwaltungsgruppengruppen anlegen. Um eine neue Verwaltungsgruppe zu erstellen:

> Wählen Sie im Menü **Gruppen > Verwaltungsgruppen** und drücken Sie die Schaltfläche "Neue Verwaltungsgruppe".

→ Es erscheint das Fenster **Neue Verwaltungsgruppe**, in dem Sie unmittelbar die wichtigsten Parameter der Verwaltungsgruppe erfassen können.

Name

Name, unter dem die Verwaltungsgruppe in der cleverQ-Benutzeroberfläche erscheint.

9.3.2 Übersicht der Verwaltungsgruppen

In der Übersicht der Verwaltungsgruppen sehen Sie alle für den Standort definierten Verwaltungsgruppen und deren wichtigste Einstellungen.

Insbesondere sehen Sie hier, welche Dienste einer Verwaltungsgruppen jeweils zugeordnet sind.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Gruppen > Verwaltungsgruppen > Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Verwaltungsgruppen.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Direkt neue Verwaltungsgruppe erstellen	<p>> Klicken Sie oberhalb der Tabelle auf die Schaltfläche Neue Verwaltungsgruppe.</p> <p>→ Es erscheint direkt das Fenster zum Anlegen einer neuen Verwaltungsgruppe.</p>
Verwaltungsgruppe bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen der betreffenden Verwaltungsgruppe.</p>
Anzeigereihenfolge ändern	<p>In der gegenwärtigen Version der Software richtet sich die Reihenfolge, in der die Verwaltungsgruppen auf den Arbeitsplätzen und auf der Web-Terminseite angezeigt werden, nach der ID der Verwaltungsgruppe.</p> <p>Falls Sie die Reihenfolge ändern möchten, müssen Sie die Verwaltungsgruppen löschen, neu anlegen, und anschließend den Verwaltungsgruppen die jeweiligen Dienste und Benutzer erneut zuordnen.</p>
Verwaltungsgruppe löschen	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“.</p>

Anmerkung: Das Löschen der Verwaltungsgruppe löscht nicht die einzelnen darin enthaltenen Dienste und Benutzer.

9.3.3 Verwaltungsgruppen allgemein

Aufruf

- > Wählen Sie im Menü **Gruppen > Verwaltungsgruppen > Allgemein**.
- Es erscheint eine Seite mit den allgemeinen Daten einer Verwaltungsgruppe.

Ausgewählte Verwaltungsgruppe

Hier sehen und wählen Sie die zu bearbeitende Verwaltungsgruppe. Nur für diese Verwaltungsgruppe gelten die getroffenen Einstellungen.

Einstellungen

Parameter	Bedeutung
Name	Name, unter dem die Verwaltungsgruppe in der cleverQ-Benutzeroberfläche erscheint.
Standard-Terminvorlage	Voraussetzungen: Unter Terminbereitstellung > Terminvorlagen muss eine Terminvorlage für die Verwaltungsgruppe erstellt worden sein (siehe Terminvorlagen anlegen und bearbeiten). Die hier ausgewählte Terminvorlage wird standardmäßig für die betreffende Verwaltungsgruppe angewendet, wenn unter Terminbereitstellung > Wochenpläne die Auto-Bereitstellung ausgelöst wird.

Einer Verwaltungsgruppe Dienste zuordnen

Die Zuordnung von Diensten zu einer Verwaltungsgruppe treffen Sie *nicht* bei der Konfiguration der Verwaltungsgruppe, sondern bei den jeweiligen Diensten unter **Dienste > Allgemein**, Parameter **Verwaltungsgruppe**.

Einer Verwaltungsgruppe Benutzer zuordnen

Die Zuordnung eines Benutzers mit der Rolle Termin-Admin zu einer Verwaltungsgruppe treffen Sie *nicht* bei der Konfiguration der Verwaltungsgruppe, sondern bei unter **Benutzer > Allgemein**, Parameter **Verwaltungsgruppe**.

9.3.4 Verwaltungsgruppen Dienste hinzufügen

Die Zuordnung von Diensten zu einer Verwaltungsgruppe treffen Sie *nicht* bei der Konfiguration der Verwaltungsgruppe, sondern bei den jeweiligen Diensten unter **Dienste > Allgemein**, im Parameter **Verwaltungsgruppe**.

Details siehe unter [Dienst allgemeine Einstellungen](#).

10 Hardware

Die Konfiguration der Hardware steuert:

- das Zusammenwirken der einzelnen an einem Standort für cleverQ verwendeten Hardware-Komponenten
- die Anzeigen und Funktionalität auf den Displays dieser Komponenten (sofern Komponenten über ein Display verfügen)

*Anmerkung: Nicht zur cleverQ-Hardware im engeren Sinne gehören die Computer, auf denen die cleverQ-Arbeitsplätze angezeigt werden. Dies Computer sind herkömmliche Desktop-Computer oder auch Tablets mit einem beliebigen Betriebssystem, Internet-Zugang und einem modernen Webbrowser. Die Anzeige der Arbeitsplätze erfolgt in einem herkömmlichen Webbrowser. Hierfür ist keine spezielle Installation erforderlich. Das Aussehen und die Funktionalität der einzelnen Arbeitsplätze konfigurieren Sie unter dem Menüpunkt **Arbeitsplätze**.*

Wichtig: Abhängig von Ihrer Benutzerrolle sind unter Umständen nicht alle beschriebenen Parameter verfügbar.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Anzeigen](#)
 - [Übersicht der Anzeigen anzeigen](#)
 - [Anzeige allgemeine Einstellungen](#)
 - [Anzeige anzeigen](#)

10.1 Anzeigen

Anzeigen dienen dazu, am Standort vor Ort den Kunden zu visualisieren:

- welche Kunden als Nächste aufgerufen werden
- wann sie selbst an der Reihe sind
- an welchen Arbeitsplatz (Schalter oder Raum) sie sich begeben müssen

Es kann an einem Standort beliebig viele Anzeigen geben, z. B. eine eigene Anzeige je Stockwerk oder Wartebereich.

Diese Anzeigen können entweder gleich oder unterschiedlich konfiguriert werden und damit entweder dieselben oder unterschiedliche Informationen anzeigen.

Wichtig: Abhängig von Ihrer Benutzerrolle sind unter Umständen nicht alle beschriebenen Parameter verfügbar.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Übersicht der Anzeigen anzeigen](#)
- [Anzeige allgemeine Einstellungen](#)
- [Anzeige anzeigen](#)

10.1.1 Übersicht der Anzeigen anzeigen

In der Übersicht der Anzeigen sehen Sie alle für den Standort angelegten Anzeigen und deren wichtigste Einstellungen.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Hardware > Anzeigen > Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Anzeigen.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Anzeige im Browser anzeigen (Vorschau) und Datenfelder bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Auge“.</p> <p><i>Tipp: Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol klicken, können Sie die Vorschau auch in einem zusätzlichen Browser-Fenster oder auf einer neuen Registerkarte öffnen und dann durchgehend geöffnet lassen, während Sie die Konfiguration bearbeiten. (Beachten Sie jedoch, dass Änderungen hier erst nach einem erneuten Laden der Seite sichtbar werden.)</i></p> <p>→ Es erscheint eine Vorschau der Anzeige.</p>
Einstellungen einer Anzeige bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen der betreffenden Anzeige.</p>
Zugriffs-Token erzeugen	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schlüssel“.</p> <p>→ In der Tabelle erscheint in der Spalte Zugriffs-Token eine neue Internetadresse (URL). Ab sofort können Sie die Anzeige unter dieser Internetadresse in einem Webbrowser aufrufen und anzeigen.</p>

	<p>Achtung: Durch ein erneutes Klicken auf das Symbol „Schlüssel“ können Sie jederzeit ein neues Token erzeugen. Damit wird das alte Token ungültig und die Anzeige ist unter der bisherigen Adresse nicht mehr aufrufbar!</p>
<p>Anzeige löschen (aus der Konfiguration entfernen)</p>	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“. → Ab sofort ist die Anzeige nicht mehr verfügbar und kann nicht mehr angezeigt werden.</p>

10.1.2 Anzeige allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen einer Anzeige umfassen deren Grundeinstellungen sowie eine eventuelle Laufschrift.

Wichtig: Abhängig von Ihrer Benutzerrolle sind unter Umständen nicht alle beschriebenen Parameter verfügbar.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Hardware > Anzeigen > Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den allgemeinen Einstellungen einer Anzeige.

Ausgewählte Anzeige

Hier sehen und wählen Sie die zu bearbeitende Anzeige. Nur für diese Anzeige gelten die getroffenen Einstellungen.

Allgemein

Parameter	Bedeutung
Laufschrift anzeigen	<p>Ist diese Option aktiviert, erscheinen weitere Parameter, mit denen Sie eine Laufschrift festlegen können, die dann in einem Band unten auf der Anzeige erscheint.</p> <p>Praxistipp: Sie können die Laufschrift beispielsweise für wichtige aktuelle Informationen nutzen.</p> <p>Wichtig: Testen die die Laufschrift auf der eingesetzten Hardware. Ältere oder kostengünstige Systeme sind unter Umständen nicht in der Lage, die Laufschrift ausreichend flüssig darzustellen. Sollte es zu ruckartigen Bewegungen kommen, reduzieren Sie die Geschwindigkeit (Parameter Geschwindigkeit).</p>
Slideshow anzeigen	Aktiviert auf der Anzeige eine Slideshow.

Parameter	Bedeutung
	<p>Welche Slideshow angezeigt wird, bestimmen Sie im Parameter Wiedergabeliste.</p> <p>Die Slideshow erscheint auf der Anzeige rechts neben den Aufrufen. Die Größe der Slideshow bestimmen die Parameter Slideshow Höhe und Slideshow Breite.</p> <p>Praxistipp: In einer Slideshow können Sie beispielsweise Werbung anzeigen oder wichtige Informationen für Ihre Kunden.</p>
Mandantenweite Slideshow anzeigen	<p>Aktiviert auf der Anzeige eine Mandanten-Slideshow. Der Unterschied zur normalen Slideshow besteht darin, dass diese Mandantenweit genutzt werden kann, und nicht nur für einen Standort.</p> <p>Welche Slideshow angezeigt wird, bestimmen Sie im Parameter Mandanten-Wiedergabeliste.</p> <p>Die Slideshow erscheint auf der Anzeige rechts oder links neben den Aufrufen. Die Größe der Slideshow bestimmen die Parameter Slideshow Höhe und Slideshow Breite.</p> <p>Praxistipp: In einer Slideshow können Sie beispielsweise Werbung anzeigen oder wichtige Informationen für Ihre Kunden.</p>

Einstellungen

Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn Betriebsmodus **Acer-Signage** aktiviert ist.

Anmerkung: Die Werte können entweder in der Einheit px (Pixel) oder als Prozentangabe hinterlegt werden. Werte in px sind absolut und unabhängig von der Größe des Displays, während Werte in Prozent relativ sind und abhängig von der Bildschirmgröße variieren. Eine Breite von 50px heißt entsprechend, dass das Bild 50 Pixel breit ist, während eine Breite von 50% heißt, dass das Bild die Hälfte der Bildschirmbreite einnimmt.

Parameter	Bedeutung
Position von Links	Diese Einstellung definiert, wie weit das Bild von der linken Kante des Displays entfernt ist.

Parameter	Bedeutung
Position von Oben	Diese Einstellung definiert, wie weit das Bild von der oberen Kante des Displays entfernt ist.
Breite	Diese Einstellung definiert die Breite des Bildes.
Höhe	Diese Einstellung definiert die Höhe des Bildes.

Einstellungen

Voraussetzungen: Nur verfügbar, wenn Betriebsmodus **Acer-Signage** aktiviert ist.

Anmerkung: Die Werte können entweder in der Einheit px (Pixel) oder als Prozentangabe hinterlegt werden. Werte in px sind absolut und unabhängig von der Größe des Displays, während Werte in Prozent relativ sind und abhängig von der Bildschirmgröße variieren. Eine Breite von 50px heißt entsprechend, dass das Bild 50 Pixel breit ist, während eine Breite von 50% heißt, dass das Bild die Hälfte der Bildschirmbreite einnimmt.

Parameter	Bedeutung
Position von Links	Diese Einstellung definiert, wie weit das Bild von der linken Kante des Displays entfernt ist.
Position von Oben	Diese Einstellung definiert, wie weit das Bild von der oberen Kante des Displays entfernt ist.
Breite	Diese Einstellung definiert die Breite des Bildes.
Höhe	Diese Einstellung definiert die Höhe des Bildes.

10.1.3 Anzeige anzeigen

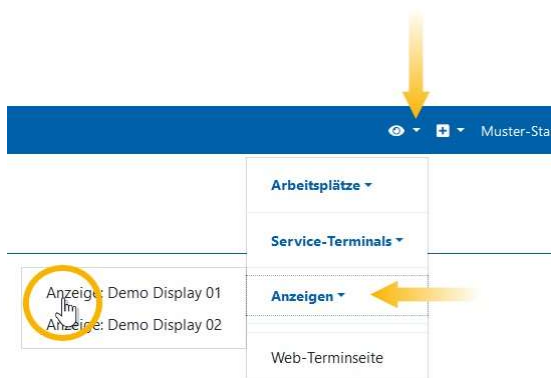
Sie können sich jederzeit eine Vorschau einer Anzeige auf einem Desktop-Computer ansehen.

Während des laufenden Betriebs erscheint die Anzeige auf einer speziellen Hardware, bestehend aus einem Monitor und einem Einplatinencomputer. Dazu läuft dieser Computer in einem speziellen Kiosk-Modus, sodass dort keine Fensterrahmen und anderen Bedienelemente sichtbar sind.

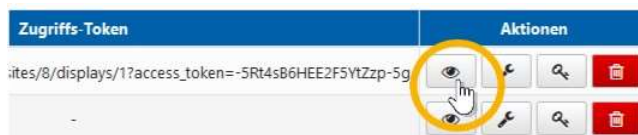
Vorschau der Anzeige anzeigen

Eine Vorschau einer Anzeige erhalten Sie auf folgende Weisen:

- Sie können in der Kopfleiste der Verwaltungsoberfläche auf das Symbol „Auge“ klicken, und dann im erscheinenden Menü unter Anzeigen die darzustellende Anzeige auswählen.



- Sie können unter **Hardware > Anzeigen > Index** in der Zeile der gewünschten Anzeige in der Spalte **Aktionen** auf das Symbol „Auge“ klicken.



- Sie können unter **Hardware > Anzeigen > Index** ein Zugriffs-Token für die Anzeige erzeugen, dieses Token in die Adresszeile eines Webbrowsers kopieren, und so die Anzeige öffnen.

Anzeige auf dem verwendeten Monitor anzeigen (Kiosk-Modus)

Auf den Geräten, die Sie von cleverQ beziehen, ist die erforderliche Software zur Darstellung des Kiosk-Modus und zur Verbindung mit cleverQ bereits vorinstalliert.

In der Konfiguration von cleverQ müssen diese Geräte einmalig zugeordnet worden sein. Ist dies geschehen, verbinden sich die Geräte nach dem Hochfahren automatisch mit cleverQ und zeigen die entsprechende Anzeige im Vollbildmodus an.

11 **Erweiterte Einstellungen**

Die **Erweiterten Einstellungen** umfassen Dinge, die typischerweise nicht für jeden Standort relevant sind und daher nur in Ausnahmefällen konfiguriert werden müssen.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Umfragen](#)
 - [Umfrage anlegen](#)
 - [Umfrageübersicht anzeigen](#)
 - [Umfrage allgemeine Einstellungen](#)
- [Ticketprioritäten](#)
 - [Ticketpriorität anlegen](#)
 - [Ticketprioritäten anzeigen und bearbeiten](#)
 - [Ticketpriorität allgemeine Einstellungen](#)
- [Türzugangscodes](#)
 - [Türzugangscodes anlegen](#)
 - [Übersicht der Türzugangscodes anzeigen](#)
 - [Türzugangscodes allgemeine Einstellungen](#)
- [Wiedergabelisten](#)
 - [Wiedergabeliste anlegen](#)
 - [Übersicht der Wiedergabelisten anzeigen](#)
 - [Wiedergabeliste allgemeine Einstellungen](#)
 - [Einer Wiedergabeliste Folien zuweisen](#)
- [Mandanten-Wiedergabelisten](#)
 - [Mandanten-Wiedergabeliste anlegen](#)
 - [Übersicht der Mandanten-Wiedergabelisten anzeigen](#)
 - [Mandanten-Wiedergabeliste allgemeine Einstellungen](#)
 - [Mandanten-Wiedergabelisten Anzeigen Einstellungen](#)
 - [Einer Mandanten-Wiedergabeliste Folien zuweisen](#)
- [Folien](#)

- [Folie anlegen](#)
- [Übersicht der Folien anzeigen](#)
- [Folie allgemeine Einstellungen](#)
- [Mandanten-Folien](#)
 - [Mandanten-Folie anlegen](#)
 - [Übersicht der Mandanten-Folien anzeigen](#)
 - [Mandanten-Folie allgemeine Einstellungen](#)

11.1 Umfragen

Voraussetzungen: Unter **Standorte > Einstellungen** muss die Option **Umfragen aktivieren** aktiviert sein.

Mit Umfragen können Sie systematisch und programmgestützt Ihre Kunden zu bestimmten Themen befragen – beispielsweise zu deren Zufriedenheit mit dem Service, zu Verbesserungswünschen oder auch zu anderen Dingen.

Es gibt zwei Typen von Umfragen:

- **Umfragen per E-Mail:**
Hierbei erhalten Kunden nach einem Termin automatisch eine E-Mail mit den Fragen und erfassen die Antworten auf diese Fragen selbst in einem Online-Formular.
- **Umfragen am Arbeitsplatz:**
Hierbei stellt der Mitarbeiter nach dem Bearbeiten eines Tickets dem jeweiligen Kunden die Fragen mündlich und erfasst die Antworten direkt auf dem Arbeitsplatz.

Die Ergebnisse einer Umfrage finden Sie in den Statistiken (abrufbar auf Arbeitsplätzen mit dem Recht, Statistiken einzusehen).

Themen in diesem Abschnitt:

- [Umfrage anlegen](#)
- [Umfrageübersicht anzeigen](#)
- [Umfrage allgemeine Einstellungen](#)

11.1.1 Umfrage anlegen

Sie können beliebig viele Umfragen anlegen.

Um eine neue Umfrage zu erstellen:

> Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Plus“, und wählen Sie dann im erscheinenden Menü **Erweitert > Umfrage**.

→ Es erscheint das Fenster **Neue Umfrage**.

Name

Unter diesem Namen erscheint die Umfrage in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ sowie in den Statistiken. Kunden gegenüber erscheint dieser Name nicht.

Typ

Wählen Sie hier, wem und in welcher Form die Fragen der Umfrage präsentiert werden:

- *Umfrage Arbeitsplatz:* Der Mitarbeiter am Arbeitsplatz sieht nach dem Bearbeiten eines Tickets die Fragen der Umfrage auf seinem Arbeitsplatz, stellt dem Kunden diese Fragen mündlich und erfasst die Antworten noch vor dem Schließen des Tickets ebenfalls direkt auf dem Arbeitsplatz.
- *Umfrage E-Mail:* Kunden erhalten nach ihrem Termin per E-Mail einen Link auf ein Online-Formular, über das die Kunden ihre Antworten auf die Fragen der Umfrage selbst erfassen.

Elemente

Dieses Feld definiert den Inhalt der Umfrage (gestellte Fragen, Antwortmöglichkeiten). Dabei muss es sich um ein sogenanntes JSON-Objekt handeln.

Bitte setzen Sie sich mit dem Support in Verbindung, um sich basierend auf den gewünschten Inhalten Ihrer Umfrage den Code eines solchen JSON-Objekts erstellen zu lassen. Bei Bedarf kann Ihnen der Support außerdem geeignete interaktive Editoren nennen, mit denen Sie selbst entsprechende JSON-Objekte generieren können.

11.1.2 Umfrageübersicht anzeigen

In der Umfrageübersicht sehen Sie alle für den Standort angelegten Umfragen und deren wichtigste Einstellungen.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen** > **Umfragen** > **Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Umfragen.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Direkt neue Umfrage anlegen	<p>> Klicken Sie oberhalb der Tabelle auf die Schaltfläche Neue Umfrage.</p> <p>→ Es erscheint direkt das Fenster zum Anlegen einer neuen Umfrage.</p>
Umfrage anzeigen (Vorschau)	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Auge“.</p> <p><i>Tipp: In der Vorschau können Sie die Funktionsweise und den Ablauf auch komplexer, mehrseitiger Umfragen testen, ohne dass dabei die Ergebnisse der Antworten gespeichert und ausgewertet werden.</i></p>
Umfrage bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen der betreffenden Umfrage.</p>
Umfrage löschen	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“.</p> <p><i>Anmerkung: Ist die Umfrage noch einem Dienst zugeordnet, wird mit dem Löschen der Umfrage auch diese Zuordnung gelöscht. Die Ergebnisse der Umfrage bleiben jedoch zur Auswertung in den Statistiken erhalten.</i></p>

11.1.3 Umfrage allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen einer Umfrage definieren deren Eigenschaften und Inhalte.

*Anmerkung: Wann und wo eine definierte Umfrage tatsächlich angezeigt wird, hängt ab von den Einstellungen im Rahmen der Konfiguration der Terminfunktion (Menüpunkt **Standorte > Terminfunktionen**), der Einstellungen der Dienste (Menüpunkt **Dienste > Allgemein**) sowie der Einstellungen der Arbeitsplätze (Menüpunkt **Arbeitsplätze > Zusätzliche Einstellungen**).*

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen > Umfragen > Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den allgemeinen Einstellungen einer Umfrage.

Ausgewählte Umfrage

Hier sehen und wählen Sie die zu bearbeitende Umfrage. Nur für diese Umfrage gelten die getroffenen Einstellungen.

Name

Unter diesem Namen erscheint die Umfrage in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ sowie in den Statistiken. Kunden gegenüber erscheint dieser Name nicht.

Typ

Wählen Sie hier, wem und in welcher Form die Fragen der Umfrage präsentiert werden:

- *Umfrage Arbeitsplatz:* Der Mitarbeiter am Arbeitsplatz sieht nach dem Bearbeiten eines Tickets die Fragen der Umfrage auf seinem Arbeitsplatz, stellt dem Kunden diese Fragen mündlich und erfasst die Antworten noch vor dem Schließen des Tickets ebenfalls direkt auf dem Arbeitsplatz.
- *Umfrage E-Mail:* Kunden erhalten nach ihrem Termin per E-Mail einen Link auf ein Online-Formular, über das die Kunden ihre Antworten auf die Fragen der Umfrage selbst erfassen.

Elemente

Dieses Feld definiert den Inhalt der Umfrage (gestellte Fragen, Antwortmöglichkeiten). Dabei muss es sich um ein sogenanntes JSON-Objekt handeln.

Bitte setzen Sie sich mit dem Support in Verbindung, um sich basierend auf den gewünschten Inhalten Ihrer Umfrage den Code eines solchen JSON-Objekts erstellen zu lassen. Bei Bedarf kann Ihnen der Support außerdem geeignete interaktive Editoren nennen, mit denen Sie selbst entsprechende JSON-Objekte generieren können.

Überschrift für E-Mail

Voraussetzungen: Wird nur verwendet für Umfragen vom Typ *Umfrage E-Mail*.

In der an Kunden versendeten E-Mail für die Umfrage verwendete Überschrift.

Text 1 für E-Mail

Voraussetzungen: Wird nur verwendet für Umfragen vom Typ *Umfrage E-Mail*.

Text des ersten Absatzes in der an Kunden versendeten E-Mail, unmittelbar nach der Anrede.

Praxistipp: Beispielsweise können Sie sich hier mit einem kurzen Satz für den Besuch bedanken und ihrer Hoffnung Ausdruck verleihen, dass alles zur Zufriedenheit des Kunden verlief.

Text 2 für E-Mail

Voraussetzungen: Wird nur verwendet für Umfragen vom Typ *Umfrage E-Mail*.

Zweiter Text in der an Kunden versendeten E-Mail.

Praxistipp: Hier können Sie kurz den Zweck der Umfrage erläutern – z. B., dass Sie den Service in Zukunft noch weiter verbessern und an den Bedürfnissen der Kunden orientieren möchten. Und Sie können den Kunden bitten und motivieren, an der Umfrage teilzunehmen und gleichzeitig auf die Vertraulichkeit der Antworten hinweisen.

Überschrift für Arbeitsplatz

Voraussetzungen: Wird nur verwendet für Umfragen vom Typ *Umfrage Arbeitsplatz*.

Überschrift, unter der die Umfrage am Arbeitsplatz erscheint.

Text für Arbeitsplatz

Voraussetzungen: Wird nur verwendet für Umfragen vom Typ *Umfrage Arbeitsplatz*.

Frei definierbarer Zusatztext für die Umfrage am Arbeitsplatz.

Praxistipp: Hier können Sie z. B. kurze Hinweise für den Fragesteller festhalten.

11.2 Ticketprioritäten

Ticketprioritäten können dafür sorgen, dass bestimmte Tickets bevorzugt aufgerufen werden, die Wartezeiten für deren Inhaber also kürzer sind. Besitzt ein Ticket eine Priorität und ist diese Priorität für den betreffenden Dienst aktiviert, wird das Ticket vor alle Tickets ohne Priorität in die Warteschlange eingereiht (nach allen bereits in der Warteschlange befindlichen Tickets mit derselben oder einer höheren Ticketpriorität).

Außerdem wird das Ticket mit Priorität auf dem Arbeitsplatz farblich hervorgehoben.

Mitarbeiter können einem Ticket eine bestimmte Ticketpriorität zuweisen, wenn sie ein Ticket erstellen oder bearbeiten.

Von Kunden selbst gezogene Tickets besitzen grundsätzlich keine Priorität. Kunden können Ihren Tickets nicht selbst eine Priorität zuweisen. Auch können bestimmte Tickets nicht automatisch eine Priorität erhalten.

Sie können mehrere unterschiedliche Ticketprioritäten vorsehen und diese ihrer Wichtigkeit nach abstufen.

Beispiel

Sie definieren die Ticketprioritäten *Prio-A* (rot), *Prio-B* (gelb) und *Prio-C* (grün). Für einen Dienst sind die Ticketprioritäten *Prio-A* und *Prio-C* aktiviert. Im Dienst wartet bereits ein Ticket mit *Prio-C*, außerdem mehrere Ticket ohne Ticketpriorität.

- 1 Nun erstellt ein Mitarbeiter ein Ticket mit *Prio-A*. → Dieses Ticket wird jetzt ganz vorne eingereiht.
- 2 Nun erstellt der Mitarbeiter ein Ticket mit *Prio-C*. → Dieses Ticket wird jetzt hinter dem bereits bestehenden Ticket mit *Prio-C* eingereiht.
- 3 Nun erstellt der Mitarbeiter ein Ticket mit *Prio-B*. → Dieses Ticket landet ganz hinten in der Warteschlange, da *Prio-B* für den Dienst nicht aktiviert ist.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Ticketpriorität anlegen](#)
- [Ticketprioritäten anzeigen und bearbeiten](#)
- [Ticketpriorität allgemeine Einstellungen](#)

11.2.1 Ticketpriorität anlegen

Sie können beliebig viele Ticketprioritäten anlegen. Nur die angelegten Ticketprioritäten können Tickets später von Mitarbeitern zugewiesen werden.

Um eine neue Ticketpriorität zu erstellen:

- 1 Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen > Ticketprioritäten > Index**.
→ Es erscheint eine Liste aller eventuell bereits existierenden Ticketprioritäten.
- 2 Klicken Sie oberhalb der Liste auf die Schaltfläche **Neue Ticketpriorität**.
→ Es erscheint das Fenster **Neue Ticketpriorität**.

Name

Name der Ticketpriorität, so wie er in der Benutzeroberfläche von cleverQ erscheint.

Dieser Name wird sichtbar bei der Konfiguration sowie während des Betriebs für Mitarbeiter auf dem Arbeitsplatz. Kunden sehen Ticketprioritäten und damit den Namen nicht.

*Anmerkung: Auf einem Arbeitsplatz erscheint der Name nur dann, wenn für einen Dienst unter **Dienste > Einstellungen für Ticketprioritäten** die Option **Namen anzeigen** aktiviert wurde.*

Farbe

Farbe der Ticketpriorität, so wie sie in der Benutzeroberfläche von cleverQ erscheint.

Diese Farbe wird sichtbar bei der Konfiguration sowie während des Betriebs für Mitarbeiter auf dem Arbeitsplatz. Kunden sehen Ticketprioritäten und damit die Farbe nicht.

11.2.2 Ticketprioritäten anzeigen und bearbeiten

In der Liste der Ticketprioritäten sehen Sie alle für den Standort angelegten Ticketprioritäten und können diese bearbeiten.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen > Ticketprioritäten > Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Ticketprioritäten.

Verfügbare Funktionen

Neue Ticketpriorität anlegen	<p>> Klicken Sie oberhalb der Tabelle auf die Schaltfläche Neue Ticketpriorität.</p> <p>→ Es erscheint direkt das Fenster zum Anlegen einer neuen Ticketpriorität (siehe Ticketpriorität anlegen).</p>
Ticketpriorität bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen der betreffenden Ticketpriorität (siehe Ticketpriorität allgemeine Einstellungen).</p>
Reihenfolge und damit Gewichtung ändern	<p>Die Reihenfolge der Ticketprioritäten in der Liste bestimmt deren Gewichtung. Tickets mit Ticketprioritäten, die in der Liste weiter oben stehen, werden zur Laufzeit vor Tickets mit einer in der Liste weiter unten stehenden Ticketpriorität eingereiht.</p> <p>Um die Reihenfolge zu ändern:</p> <p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf die Symbole „Pfeil aufwärts“ oder „Pfeil abwärts“.</p>
Ticketpriorität löschen	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“.</p>

11.2.3 Ticketpriorität allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen einer Ticketpriorität definieren deren Namen und Farbe.

Anmerkung: Weitere Eigenschaften können Sie auf einzelne Dienste bezogen festlegen (siehe [Einstellungen für Ticketprioritäten festlegen](#)).

Aufruf

- 1 Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen > Ticketprioritäten > Index**.
→ Es erscheint eine Liste aller definierten Ticketprioritäten.
- 2 Klicken Sie in der Zeile der zu bearbeitenden Ticketpriorität in der Spalte **Aktionen** auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.
→ Es erscheint das Fenster **Ticketpriorität bearbeiten**.

Name

Name der Ticketpriorität, so wie er in der Benutzeroberfläche von cleverQ erscheint.

Dieser Name wird sichtbar bei der Konfiguration sowie während des Betriebs für Mitarbeiter auf dem Arbeitsplatz. Kunden sehen Ticketprioritäten und damit den Namen nicht.

*Anmerkung: Auf einem Arbeitsplatz erscheint der Name nur dann, wenn für einen Dienst unter **Dienste > Einstellungen für Ticketprioritäten** die Option **Namen anzeigen** aktiviert wurde.*

Farbe

Farbe der Ticketpriorität, so wie sie in der Benutzeroberfläche von cleverQ erscheint.

Diese Farbe wird sichtbar bei der Konfiguration sowie während des Betriebs für Mitarbeiter auf dem Arbeitsplatz. Kunden sehen Ticketprioritäten und damit die Farbe nicht.

11.3 Türzugangscodes

Für bestimmte Personen, wie etwa Mitarbeiter und Lieferanten, können Sie bei Bedarf persistente, d. h. dauerhaft gültige Türzugangscodes ausstellen. Mit einem solchen Code in Form eines QR-Codes kann deren Besitzer *alle* Türen öffnen, für die eine Türsteuerung eingerichtet wurde.

Anders als für Kunden funktioniert die Türöffnung unabhängig vom Vorliegen eines Termins oder von einer anderweitigen Einschränkung.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Türzugangscodes anlegen](#)
- [Übersicht der Türzugangscodes anzeigen](#)
- [Türzugangscodes allgemeine Einstellungen](#)

11.3.1 Türzugangscodes anlegen

Sie können beliebig viele Türzugangscodes anlegen.

Praxistipp: Sie können entweder jeder Person einen eigenen Türzugangscodes erstellen und aushändigen, oder aber Sie nutzen denselben Türzugangscodes für mehrere Personen.

Für jede Person einen eigenen Türzugangscodes zu erstellen, bedeutet zwar etwas mehr administrativen Aufwand, hat jedoch den Vorteil, dass Sie diesen Code auch jederzeit wieder löschen und damit deaktivieren können, ohne dass andere davon betroffen sind – beispielsweise, wenn ein Mitarbeiter ausscheidet.

Achtung: Ein Türzugangscodes gilt für *alle* Türen, für die eine Türsteuerung besteht! Es ist nicht möglich, zu unterscheiden, wer welche Tür öffnen darf.

Um einen neuen Türzugangscodes zu erstellen:

- 1 Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Plus“, und wählen Sie dann im erscheinenden Menü **Erweitert > Türzugangscodes**.
→ Es erscheint das Fenster **Neuer Türzugangscodes**.
- 2 Geben Sie die erforderlichen Parameter ein, und bestätigen Sie mit **Speichern**.
→ Der neu erstellte Türzugangscodes ist jetzt bereits aktiv.
- 3 Um den Türzugangscodes zu sehen und an die berechtigten Personen weiterzugeben, wechseln Sie auf die Seite zum Bearbeiten des Türzugangscodes (**Erweiterte Einstellungen > Türzugangscodes > Allgemein**). Drucken Sie dort den Code aus oder kopieren Sie ihn zum Weiterleiten in die Zwischenablage.

Achtung: Um zu verhindern, dass möglicherweise unbefugte Personen Zugriff auf den Türzugangscodes erlangen, versenden Sie den Code nicht unverschlüsselt per E-Mail!

Name

Unter diesem Namen erscheint der Türzugangscodes in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ.

Praxistipp: Um den Türzugangscodes eindeutig zuordnen zu können, verwenden Sie am besten den Namen der Person oder der Personengruppe, der Sie die Türzugangscodes aushändigen werden.

Unternehmen

Hier können Sie dokumentieren, zu welchem Unternehmen oder zu welcher sonstigen Organisationseinheit die Personen gehören, denen Sie den Türzugangscodes aushändigen werden.

11.3.2 Übersicht der Türzugangscodes anzeigen

In der Übersicht der Türzugangscodes sehen Sie alle für den Standort aktuell existierenden und damit automatisch auch aktiven und gültigen Türzugangscodes.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen > Türzugangscodes > Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Türzugangscodes.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Direkt neuen Türzugangscodes anlegen	<p>> Klicken Sie oberhalb der Tabelle auf die Schaltfläche Neuer Türzugangscodes.</p> <p>→ Es erscheint direkt das Fenster zum Anlegen eines neuen Türzugangscodes.</p>
Türzugangscodes bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen des betreffenden Türzugangscodes.</p>
Neuen Schlüssel generieren	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schlüssel“.</p> <p>→ In der Spalte Türzugangscodes erscheint ein neuer Code. Dieser Code ist ab sofort gültig und ersetzt den bisherigen Code. Damit ist der bisherige Code ungültig und öffnet keine der Türen mehr.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig: Wechseln Sie nun auf die Seite zum Bearbeiten des Türzugangscodes, drucken oder kopieren Sie dort den neuen Code, und händigen Sie den Code der oder den betroffenen Personen aus, damit diese weiterhin Zugang haben.</p> </div>
Türzugangscodes löschen und damit deaktivieren	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“.</p> <p>→ Damit ist der Code ab sofort ungültig. Es können jetzt keine Türen mehr mit dem Code geöffnet werden.</p>

11.3.3 Türzugangscodes allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen zu einem Türzugangscodes dokumentieren dessen Zuordnung zu einer bestimmten Person oder Personengruppe sowie den Code selbst.

Aufruf

- > Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen > Türzugangscodes > Allgemein**.
- Es erscheint eine Seite mit den allgemeinen Einstellungen zu einem Türzugangscodes.

Ausgewählter Türzugangscodes

Hier sehen und wählen Sie den zu bearbeitenden Türzugangscodes. Nur für diesen Türzugangscodes gelten die getroffenen Einstellungen.

Name

Unter diesem Namen erscheint der Türzugangscodes in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ.

Praxistipp: Um den Türzugangscodes eindeutig zuordnen zu können, verwenden Sie am besten den Namen der Person oder der Personengruppe, der Sie die Türzugangscodes aushändigen werden.

Unternehmen

Hier können Sie dokumentieren, zu welchem Unternehmen oder zu welcher sonstigen Organisationseinheit der oder die Personen gehören, denen Sie den Türzugangscodes aushändigen werden.

Türzugangscodes

Zu verwendender Türzugangscodes in Form eines QR-Codes.

Code weitergeben

Um den Code den berechtigten Personen zukommen zu lassen, können Sie alternativ:

- die Seite ausdrucken und dann den Code ausschneiden und übergeben

- mit der rechten Maustaste auf den Code klicken, im erscheinenden Kontextmenü Ihres Browsers das Bild mit dem Code in die Zwischenablage kopieren, und schließlich den Code in ein anders Programm einfügen zum Ausdrucken oder Weiterleiten

Achtung: Um zu verhindern, dass unbefugte Personen Zugriff auf den Code erlangen können, versenden Sie den Code nicht unverschlüsselt per E-Mail!

Code ändern

*Anmerkung: Sie können den Codes hier nicht ändern. Um einen neuen Code unter derselben Zuordnung mit demselben Namen zu erzeugen, verwenden Sie die dafür vorgesehene Funktion unter **Erweiterte Einstellungen** > **Türzugangscodes** > **Index**.*

11.4 Wiedergabelisten

Beim Konfigurieren einer Anzeige können Sie unter **Hardware > Anzeigen > Allgemein** eine Slideshow auf der Anzeige einbinden. Dieser Slideshow ist eine Wiedergabeliste zugewiesen.

Die Wiedergabeliste bestimmt, welche Folien in der Slideshow angezeigt werden und in welcher Reihenfolge.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Wiedergabeliste anlegen](#)
- [Übersicht der Wiedergabelisten anzeigen](#)
- [Wiedergabeliste allgemeine Einstellungen](#)
- [Einer Wiedergabeliste Folien zuweisen](#)

11.4.1 Wiedergabeliste anlegen

Sie können beliebig viele Wiedergabelisten anlegen.

Um eine neue Wiedergabeliste zu erstellen:

> Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Plus“, und wählen Sie dann im erscheinenden Menü **Erweitert > Wiedergabeliste**.

→ Es erscheint das Fenster **Neue Wiedergabeliste**.

Name

Unter diesem Namen erscheint die Wiedergabeliste in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ. Auf der Anzeige erscheint dieser Name nicht.

11.4.2 Übersicht der Wiedergabelisten anzeigen

In der Übersicht der Wiedergabelisten sehen Sie alle für den Standort angelegten Wiedergabelisten.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen** > **Wiedergabelisten** > **Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Wiedergabelisten.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Direkt neue Wiedergabeliste anlegen	<p>> Klicken Sie oberhalb der Tabelle auf die Schaltfläche Neue Wiedergabeliste.</p> <p>→ Es erscheint direkt das Fenster zum Anlegen einer neuen Wiedergabeliste.</p>
Wiedergabeliste bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen der betreffenden Wiedergabeliste.</p>
Wiedergabeliste löschen	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“.</p> <p><i>Anmerkung: Ist die Wiedergabeliste noch einer Anzeige zugeordnet, wird mit dem Löschen der Wiedergabeliste auch diese Zuordnung gelöscht. Es wird dann auf der Anzeige keine Slideshow mehr angezeigt, auch wenn diese Option noch aktiviert ist.</i></p>

11.4.3 Wiedergabeliste allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen einer Wiedergabeliste definieren deren Namen. Außerdem sehen Sie hier eine Vorschau.

*Anmerkung: Wann und wo eine definierte Wiedergabeliste tatsächlich in einer Slideshow angezeigt wird, hängt ab von den Einstellungen im Rahmen der Konfiguration der Anzeigen unter **Hardware > Anzeigen > Allgemein**.*

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen > Wiedergabelisten > Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den allgemeinen Einstellungen einer Wiedergabeliste.

Ausgewählte Wiedergabeliste

Hier sehen und wählen Sie die zu bearbeitende Wiedergabeliste. Nur für diese Wiedergabeliste gelten die getroffenen Einstellungen.

Fortschrittsanzeige aktivieren

Legt fest, ob in der Slideshow am unteren Rand zur Visualisierung des Ablaufs ein wachsender farbiger Balken erscheint.

*Anmerkung: Die Farbe der Fortschrittsanzeige können Sie für jede Anzeige einstellen unter **Hardware > Anzeigen > Allgemein**.*

Name

Unter diesem Namen erscheint die Wiedergabeliste in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ. Auf der Anzeige erscheint dieser Name nicht.

Vorschau

Hier sehen Sie eine Vorschau einer Slideshow, wie sie erscheint, wenn die Slideshow die bearbeitete Wiedergabeliste verwendet.

Die Vorschau berücksichtigt dabei auch die für die einzelnen Folien in deren Einstellungen festgelegten Anzeigedauern. Der grüne Balken unterhalb der Vorschau verlängert sich anteilig jede Sekunde. Auf der Anzeige erscheint dieser Balken später *nicht*.

Die Größe der angezeigten Slides entspricht *nicht* der späteren Größe auf der Anzeige. Die endgültigen Abmessungen der Slideshow legen Sie in den Einstellungen der jeweiligen Anzeige fest. (Auf diese Weise ist es möglich, dieselbe Slideshow auf unterschiedlichen Anzeigen in unterschiedlicher Größe darzustellen.)

11.4.4 Einer Wiedergabeliste Folien zuweisen

Einer Wiedergabeliste können Sie beliebig viele Folien zuordnen. Diese Folien zeigt cleverQ zur Laufzeit auf einer Anzeige an, auf der eine Slideshow mit der Wiedergabeliste aktiviert ist.

Die Reihenfolge der Folien in der Wiedergabeliste bestimmt die Reihenfolge der Anzeige.

Anmerkung: Die Dauer, wie lange eine bestimmte Folie in einer Slideshow angezeigt wird, ist keine Einstellung der Wiedergabeliste, sondern eine individuelle Einstellung für jede Folie.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen > Wiedergabelisten > Folien**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der in einer Wiedergabeliste enthaltenen Folien.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Ausgewählte Wiedergabeliste

Hier sehen und wählen Sie die zu bearbeitende Wiedergabeliste. Nur für diese Wiedergabeliste gelten die getroffenen Einstellungen.

Verfügbare Funktionen

Folie zur Wiedergabeliste hinzufügen Folie aus Wiedergabeliste entfernen	Eine solche Zuweisung ist auf dieser Seite nicht möglich. Es erscheinen stets alle für den bearbeiteten Standort definierten Folien in der Liste. Sie können eine Folie aber innerhalb der Wiedergabeliste anwenden oder nicht.
Folie anwenden Folie nicht anwenden	Aktivieren oder deaktivieren Sie den Schalter in der Spalte Anwendet .

Reihenfolge der Folien ändern

Achtung: Falls Sie mehrere Wiedergabelisten haben, wirkt sich eine Änderung der Reihenfolge auf alle Wiedergabelisten gleichermaßen aus. Die Reihenfolge der Folien ist in allen Wiedergabelisten stets gleich. Die Wiedergabelisten unterscheiden sich lediglich darin, welche Folien angewendet werden und welche Folien nicht.

Klicken Sie zum Ändern der Reihenfolge auf die Pfeile in der Spalte **Aktionen**.

Wichtig: Beachten Sie, dass für eine Folie die Pfeile nur dann erscheinen, wenn die Folie in der Wiedergabeliste angewendet ist und wenn die Einstellung nach dem Anwenden bereits gespeichert wurde.

11.5 Mandanten-Wiedergabelisten

Beim Konfigurieren einer Anzeige können Sie unter **Hardware > Anzeigen > Allgemein** eine Slideshow auf der Anzeige einbinden. Dieser Slideshow ist eine Wiedergabeliste zugewiesen.

Die Wiedergabeliste bestimmt, welche Folien in der Slideshow angezeigt werden und in welcher Reihenfolge.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Mandanten-Wiedergabeliste anlegen](#)
- [Übersicht der Mandanten-Wiedergabelisten anzeigen](#)
- [Mandanten-Wiedergabeliste allgemeine Einstellungen](#)
- [Mandanten-Wiedergabelisten Anzeigen Einstellungen](#)
- [Einer Mandanten-Wiedergabeliste Folien zuweisen](#)

11.5.1 Mandanten-Wiedergabeliste anlegen

Sie können beliebig viele Mandanten-Wiedergabelisten anlegen.

Um eine neue Mandanten-Wiedergabeliste zu erstellen:

> Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Plus“, und wählen Sie dann im erscheinenden Menü **Erweitert > Mandanten-Wiedergabeliste**.

→ Es erscheint das Fenster **Neue Mandanten-Wiedergabeliste**.

Name

Unter diesem Namen erscheint die Wiedergabeliste in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ. Auf der Anzeige erscheint dieser Name nicht.

11.5.2 Übersicht der Mandanten-Wiedergabelisten anzeigen

In der Übersicht der Mandanten-Wiedergabelisten sehen Sie alle für den Standort angelegten Mandanten-Wiedergabelisten.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen** > **Mandanten-Wiedergabelisten** > **Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Mandanten-Wiedergabelisten.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Direkt neue Mandanten-Wiedergabeliste anlegen	<p>> Klicken Sie oberhalb der Tabelle auf die Schaltfläche Neue Mandanten-Wiedergabeliste.</p> <p>→ Es erscheint direkt das Fenster zum Anlegen einer neuen Mandanten-Wiedergabeliste.</p>
Mandanten-Wiedergabeliste bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen der betreffenden Mandanten-Wiedergabeliste.</p>
Mandanten-Wiedergabeliste löschen	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“.</p> <p><i>Anmerkung: Ist die Mandanten-Wiedergabeliste noch einer Anzeige zugeordnet, wird mit dem Löschen der Mandanten-Wiedergabeliste auch diese Zuordnung gelöscht. Es wird dann auf der Anzeige keine Slideshow mehr angezeigt, auch wenn diese Option noch aktiviert ist.</i></p>

11.5.3 Mandanten-Wiedergabeliste allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen einer Mandanten-Wiedergabeliste definieren deren Namen. Außerdem sehen Sie hier eine Vorschau.

*Anmerkung: Wann und wo eine definierte Mandanten-Wiedergabeliste tatsächlich in einer Slideshow angezeigt wird, hängt ab von den Einstellungen im Rahmen der Konfiguration der Anzeigen unter **Hardware > Anzeigen > Allgemein**.*

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen > Mandanten-Wiedergabelisten > Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den allgemeinen Einstellungen einer Mandanten-Wiedergabeliste.

Ausgewählte Wiedergabeliste

Hier sehen und wählen Sie die zu bearbeitende Wiedergabeliste. Nur für diese Wiedergabeliste gelten die getroffenen Einstellungen.

Fortschrittsanzeige aktivieren

Legt fest, ob in der Slideshow am unteren Rand zur Visualisierung des Ablaufs ein wachsender farbiger Balken erscheint.

*Anmerkung: Die Farbe der Fortschrittsanzeige können Sie für jede Anzeige einstellen unter **Hardware > Anzeigen > Allgemein**.*

Name

Unter diesem Namen erscheint die Wiedergabeliste in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ. Auf der Anzeige erscheint dieser Name nicht.

Vorschau

Hier sehen Sie eine Vorschau einer Slideshow, wie sie erscheint, wenn die Slideshow die bearbeitete Mandanten-Wiedergabeliste verwendet.

Die Vorschau berücksichtigt dabei auch die für die einzelnen Folien in deren Einstellungen festgelegten Anzeigedauern. Der grüne Balken unterhalb der Vorschau verlängert sich anteilig jede Sekunde. Auf der Anzeige erscheint dieser Balken später *nicht*.

Die Größe der angezeigten Slides entspricht *nicht* der späteren Größe auf der Anzeige. Die endgültigen Abmessungen der Slideshow legen Sie in den Einstellungen der jeweiligen Anzeige fest. (Auf diese Weise ist es möglich, dieselbe Slideshow auf unterschiedlichen Anzeigen in unterschiedlicher Größe darzustellen.)

11.5.4 Mandanten-Wiedergabelisten Anzeigen Einstellungen

Die Anzeigen Einstellungen einer Mandanten-Wiedergabeliste definieren auf welchen Anzeigen, die gewählte Mandanten-Wiedergabeliste gezeigt wird. Es werden alle Anzeigen des Mandanten gezeigt.

Anmerkung: Wann und wo eine definierte Mandanten-Wiedergabeliste tatsächlich in einer Slideshow angezeigt wird, hängt davon ab, welche Anzeigen hier gewählt werden.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen > Mandanten-Wiedergabelisten > Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den allgemeinen Einstellungen einer Mandanten-Wiedergabeliste.

Ausgewählte Wiedergabeliste

Hier sehen und wählen Sie die zu bearbeitende Wiedergabeliste. Nur für diese Wiedergabeliste gelten die getroffenen Einstellungen.

▼ Anzeigen

Hier können die entsprechenden Anzeigen ausgewählt werden, auf denen die gewählte Mandanten-Wiedergabeliste gezeigt werden soll.

Anmerkung: Es werden hier alle Anzeigen des Mandanten gezeigt.

11.5.5 Einer Mandanten-Wiedergabeliste Folien zuweisen

Einer Mandanten-Wiedergabeliste können Sie beliebig viele Folien zuordnen. Diese Folien zeigt cleverQ zur Laufzeit auf einer Anzeige an, auf der eine Slideshow mit der Mandanten-Wiedergabeliste aktiviert ist.

Die Reihenfolge der Folien in der Mandanten-Wiedergabeliste bestimmt die Reihenfolge der Anzeige.

Anmerkung: Die Dauer, wie lange eine bestimmte Folie in einer Slideshow angezeigt wird, ist keine Einstellung der Mandanten-Wiedergabeliste, sondern eine individuelle Einstellung für jede Folie.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen > Mandanten-Wiedergabelisten > Folien**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der in einer Mandanten-Wiedergabeliste enthaltenen Folien.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Ausgewählte Wiedergabeliste

Hier sehen und wählen Sie die zu bearbeitende Wiedergabeliste. Nur für diese Wiedergabeliste gelten die getroffenen Einstellungen.

Verfügbare Funktionen

Folie zur Mandanten-Wiedergabeliste hinzufügen	Eine solche Zuweisung ist auf dieser Seite nicht möglich. Es erscheinen stets alle für den bearbeiteten Standort definierten Folien in der Liste. Sie können eine Folie aber innerhalb der Mandanten-Wiedergabeliste anwenden oder nicht.
Folie aus Mandanten-Wiedergabeliste entfernen	
Folie anwenden Folie nicht anwenden	Aktivieren oder deaktivieren Sie den Schalter in der Spalte Angewendet .

Reihenfolge der Folien ändern

Achtung: Falls Sie mehrere Mandanten-Wiedergabelisten haben, wirkt sich eine Änderung der Reihenfolge auf alle Mandanten-Wiedergabelisten gleichermaßen aus. Die Reihenfolge der Folien ist in allen Mandanten-Wiedergabelisten stets gleich. Die Mandanten-Wiedergabelisten unterscheiden sich lediglich darin, welche Folien angewendet werden und welche Folien nicht.

Klicken Sie zum Ändern der Reihenfolge auf die Pfeile in der Spalte **Aktionen**.

Wichtig: Beachten Sie, dass für eine Folie die Pfeile nur dann erscheinen, wenn die Folie in der Mandanten-Wiedergabeliste angewendet ist und wenn die Einstellung nach dem Anwenden bereits gespeichert wurde.

11.6 Folien

Folien sind die einzelnen Seiten, die in eine Wiedergabeliste aufgenommen werden können und somit letztlich in einer Slideshow erscheinen.

Jede Folie besteht aus einem Bild, das den darzustellenden Inhalt bestimmt. Auch eventuelle Texte müssen Bestandteil dieses Bilds sein.

Jeder Folie ist außerdem zugewiesen, wie lange die Folie später innerhalb der Slideshow angezeigt wird.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Folie anlegen](#)
- [Übersicht der Folien anzeigen](#)
- [Folie allgemeine Einstellungen](#)

11.6.1 Folie anlegen

Sie können beliebig viele Folien anlegen und diese später in einer oder in unterschiedlichen Wiedergabelisten verwenden. Auch können Sie dieselbe Folie in mehreren Wiedergabelisten parallel verwenden.

Um eine neue Folie zu erstellen:

> Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Plus“, und wählen Sie dann im erscheinenden Menü **Erweitert > Folie**.

→ Es erscheint das Fenster **Neue Folie**.

Name

Unter diesem Namen erscheint die Folie in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ. Auf der Anzeige erscheint dieser Name nicht.

11.6.2 Übersicht der Folien anzeigen

In der Übersicht der Folien sehen Sie alle für den Standort angelegten Folien unabhängig davon, ob und in welchen Wiedergabelisten diese Folien verwendet werden.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen** > **Folien** > **Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Folien.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Direkt neue Folie anlegen	<p>> Klicken Sie oberhalb der Tabelle auf die Schaltfläche Neue Folie.</p> <p>→ Es erscheint direkt das Fenster zum Anlegen einer neuen Folie.</p>
Folie bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen der betreffenden Folie.</p>
Folie löschen	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“.</p> <p><i>Anmerkung: Wird die Folie noch in einer oder mehreren Wiedergabelisten verwendet, wird die Folie mit dem Löschen automatisch aus diesen Wiedergabelisten entfernt.</i></p>

11.6.3 Folie allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen einer Folie definieren deren Namen und Inhalt sowie die Anzeigedauer der Folie.

Der anzuzeigende Inhalt wird durch ein Bild bestimmt. Wenn Sie Texte anzeigen möchten, müssen auch diese Texte Bestandteil des Bilds sein.

Anmerkung: Damit die Folie tatsächlich angezeigt wird, müssen Sie die Folie später noch in eine Wiedergabeliste aufnehmen, die Wiedergabeliste wiederum einer Anzeige zuweisen, und für die Anzeige die Option „Slideshow anzeigen“ aktivieren.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen > Folien > Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den allgemeinen Einstellungen einer Folie.

Ausgewählte Folie

Hier sehen und wählen Sie die zu bearbeitende Folie. Nur für diese Folie gelten die getroffenen Einstellungen.

Name

Unter diesem Namen erscheint die Folie in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ. Auf der Anzeige erscheint dieser Name nicht.

Anzeigedauer

Bestimmt die Zeit in Sekunden, wie lange die Folie innerhalb einer Slideshow sichtbar bleibt.

Praxistipp: Es müssen nicht alle Folien dieselbe Anzeigedauer haben. Wählen Sie die Anzeigedauer lang genug, um nicht zu viel Unruhe auf die Anzeige zu bringen und den Kunden genug Zeit zu geben, die Inhalte der Folie vollständig zu lesen und zu betrachten.

Bild

Bild mit dem auf der Folie anzuzeigenden Inhalt. Wenn Sie auch Texte anzeigen wollen, müssen diese Texte im Bild enthalten sein.

Die Größe ist prinzipiell beliebig, sollte sich jedoch nach der maximalen Größe der späteren Verwendung richten. In welcher Größe eine Slideshow angezeigt wird, bestimmen Sie in den Einstellungen einer Anzeige unter **Hardware > Anzeigen > Allgemein**. Auf diese Weise ist es möglich, dieselbe Slideshow auf unterschiedlichen Anzeigen in unterschiedlicher Größe darzustellen.

Unterstützt werden die Bildformate SVG, JPG, PNG und GIF.

Praxistipp: Mit dem Format GIF sind auch einfache animierte Bilder realisierbar (animated GIF).

11.7 Mandanten-Folien

Folien sind die einzelnen Seiten, die in eine Wiedergabeliste aufgenommen werden können und somit letztlich in einer Slideshow erscheinen.

Jede Folie besteht aus einem Bild, das den darzustellenden Inhalt bestimmt. Auch eventuelle Texte müssen Bestandteil dieses Bilds sein.

Jeder Folie ist außerdem zugewiesen, wie lange die Folie später innerhalb der Slideshow angezeigt wird.

Themen in diesem Abschnitt:

- [Mandanten-Folie anlegen](#)
- [Übersicht der Mandanten-Folien anzeigen](#)
- [Mandanten-Folie allgemeine Einstellungen](#)

11.7.1 Mandanten-Folie anlegen

Sie können beliebig viele Mandanten-Folien anlegen und diese später in einer oder in unterschiedlichen Mandanten-Wiedergabelisten verwenden. Auch können Sie dieselbe Mandanten-Folie in mehreren Mandanten-Wiedergabelisten parallel verwenden.

Um eine neue Mandanten-Folie zu erstellen:

> Klicken Sie in der Kopfleiste auf das Symbol „Plus“, und wählen Sie dann im erscheinenden Menü **Erweitert > Mandanten-Folie**.

→ Es erscheint das Fenster **Neue Mandanten-Folie**.

Name

Unter diesem Namen erscheint die Folie in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ. Auf der Anzeige erscheint dieser Name nicht.

11.7.2 Übersicht der Mandanten-Folien anzeigen

In der Übersicht der Mandanten-Folien sehen Sie alle für den Standort angelegten Mandanten-Folien unabhängig davon, ob und in welchen Mandanten-Wiedergabelisten diese Mandanten-Folien verwendet werden.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen** > **Mandanten-Folien** > **Index**.

→ Es erscheint eine tabellarische Auflistung der Mandanten-Folien.

Anmerkung: Möglicherweise müssen Sie mit Hilfe von Schaltflächen rechts oberhalb der Tabelle blättern, um alle Einträge zu sehen.

Verfügbare Funktionen

Direkt neue Folie anlegen	<p>> Klicken Sie oberhalb der Tabelle auf die Schaltfläche Neue Mandanten-Folie.</p> <p>→ Es erscheint direkt das Fenster zum Anlegen einer neuen Mandanten-Folie.</p>
Folie bearbeiten	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Schraubenschlüssel“.</p> <p>→ Es erscheint direkt die Seite zum Bearbeiten der allgemeinen Einstellungen der betreffenden Mandanten-Folie.</p>
Folie löschen	<p>> Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf das Symbol „Papierkorb“.</p> <p><i>Anmerkung: Wird die Mandanten-Folie noch in einer oder mehreren Mandanten-Wiedergabelisten verwendet, wird die Mandanten-Folie mit dem Löschen automatisch aus diesen Mandanten-Wiedergabelisten entfernt.</i></p>

11.7.3 Mandanten-Folie allgemeine Einstellungen

Die allgemeinen Einstellungen einer Mandanten-Folie definieren deren Namen und Inhalt sowie die Anzeigedauer der Mandanten-Folie.

Der anzuzeigende Inhalt wird durch ein Bild bestimmt. Wenn Sie Texte anzeigen möchten, müssen auch diese Texte Bestandteil des Bilds sein.

Anmerkung: Damit die Mandanten-Folie tatsächlich angezeigt wird, müssen Sie die Folie später noch in eine Mandanten-Wiedergabeliste aufnehmen, die Mandanten-Wiedergabeliste wiederum einer Anzeige zuweisen, und für die Anzeige die Option „Mandanten-Slideshow anzeigen“ aktivieren.

Aufruf

> Wählen Sie im Menü **Erweiterte Einstellungen > Mandanten-Folien > Allgemein**.

→ Es erscheint eine Seite mit den allgemeinen Einstellungen einer Mandanten-Folie.

Ausgewählte Folie

Hier sehen und wählen Sie die zu bearbeitende Folie. Nur für diese Folie gelten die getroffenen Einstellungen.

Name

Unter diesem Namen erscheint die Folie in der Verwaltungsoberfläche von cleverQ. Auf der Anzeige erscheint dieser Name nicht.

Anzeigedauer

Bestimmt die Zeit in Sekunden, wie lange die Mandanten-Folie innerhalb einer Mandanten-Slideshow sichtbar bleibt.

Praxistipp: Es müssen nicht alle Mandanten-Folien dieselbe Anzeigedauer haben. Wählen Sie die Anzeigedauer lang genug, um nicht zu viel Unruhe auf die Anzeige zu bringen und den Kunden genug Zeit zu geben, die Inhalte der Mandanten-Folie vollständig zu lesen und zu betrachten.

Bild

Bild mit dem auf der Mandanten-Folie anzuzeigenden Inhalt. Wenn Sie auch Texte anzeigen wollen, müssen diese Texte im Bild enthalten sein.

Die Größe ist prinzipiell beliebig, sollte sich jedoch nach der maximalen Größe der späteren Verwendung richten. In welcher Größe eine Mandanten-Slideshow angezeigt wird, bestimmen Sie in den Einstellungen einer Anzeige unter **Hardware > Anzeigen > Allgemein**. Auf diese Weise ist es möglich, dieselbe Mandanten-Slideshow auf unterschiedlichen Anzeigen in unterschiedlicher Größe darzustellen.

Unterstützt werden die Bildformate SVG, JPG, PNG und GIF.

Praxistipp: Mit dem Format GIF sind auch einfache animierte Bilder realisierbar (animated GIF).

12 Weitere Hilfen und Support

Diese Dokumentation bietet Ihnen umfassende Hilfen zur Standard-Konfiguration von cleverQ und zum standardmäßigen Betrieb. Im Normalfall sollten Sie hier alle benötigten Informationen finden.

Index und Suchfunktion in der Hilfe

Nutzen Sie bei Bedarf in der Hilfe auch den Index und die Suchfunktion, um die benötigten Informationen schnell zu finden.

- 1 Sofern noch nicht geschehen, blenden Sie in der Hilfe die Palette mit Inhaltsverzeichnis, Index und Suche ein.



- 2 Klicken Sie oben auf der Palette auf die Registerkarte **Index** oder **Suche**.



*Tipp: Mit der **Suche** finden Sie ALLE Stellen, an der ein bestimmtes Wort vorkommt. Daher kann die Anzahl der Suchtreffer sehr groß werden. Mit dem **Index** finden Sie im Normalfall zu jedem Stichwort jeweils nur EINE Stelle mit der höchsten Relevanz.*

Support

Sollten Sie Fragen zu speziellen Anwendungsfällen haben, die nicht in der Dokumentation beschrieben sind, oder sollten Sie eine funktionelle Erweiterung des Standard-Funktionsumfangs von cleverQ oder eine individuelle Anpassung benötigen, wenden Sie sich bitte an den Support.

Sie erreichen den Support unter:

Tel.: +49 (0)4327 25398 30

E-Mail: support@cleverQ.de

Sie können den Support außerdem auch direkt aus der Benutzeroberfläche heraus kontaktieren. Klicken Sie hierzu in der Kopfleiste auf die Schaltfläche **Neues Support-Ticket**.



Hilfe zu den cleverQ-Arbeitsplätzen

Die Bedienung der cleverQ-Arbeitsplätze ist weitgehend intuitiv und im Normalfall ohne weitere Hilfestellung möglich, sofern den Benutzern Ihre zugrunde liegenden organisationsinternen Prozesse bekannt sind.

Praxistipp: Wir empfehlen im Rahmen der Einführung von cleverQ in Ihrer Organisation eine kurze Schulung für alle betroffenen Mitarbeiter. Dabei sollte jedoch nicht nur die reine Bedienung von cleverQ im Vordergrund stehen, sondern vielmehr Ihre neuen organisationsspezifischen Abläufe. Gerne unterstützen auch wir Sie hierbei bei Bedarf mit entsprechenden Schulungsangeboten. Bitte wenden Sie sich gegebenenfalls an den Support oder an Ihren cleverQ-Vertriebspartner.

Hilfe zur Web-Terminseite und zur cleverQ-App

Wie die meisten Webseiten und Smartphone-Apps sind die Web-Terminseite und die cleverQ-App so einfach gehalten, dass hierzu keine gesonderte Hilfe-Funktion erforderlich ist. Da Ihre Kunden die Web-Terminseite und die cleverQ-App nur sporadisch und nicht regelmäßig nutzen, wäre bei Ihren Kunden auch keine Bereitschaft vorhanden, vor Nutzung erst eine Hilfe lesen zu müssen.

Anmerkung: Sollten Sie Probleme bei der Nutzung der Web-Terminseite oder der cleverQ-App feststellen, teilen Sie uns dies bitte mit, damit wir die Bedienung in Zukunft noch intuitiver machen können.

Hilfe zu den Touchscreens

Auf den Touchscreens sind normalerweise ebenfalls keine besonderen Hilfestellungen für Kunden erforderlich.

Praxistipp: Sollten Sie im Einzelfall kurze erklärende Stichworte oder Sätze ergänzen wollen, können Sie diese bei Bedarf dem Hintergrundbild der jeweiligen Seite hinzufügen.

13 Glossar

A	
<i>aktives Ticket</i>	<p>Ein aktives → Ticket befindet sich aktuell in der Bearbeitung, wurde also noch nicht → geschlossen.</p> <p>Dabei kann das aktive Ticket sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ein → wartendes Ticket ▪ ein → aufgerufenes Ticket ▪ ein → geparktes Ticket
<i>Anliegen</i>	<p>Anliegen sind die konkreten Leistungen, die → Kunden von einer → Organisation erbitten. Sie sind relevant sowohl für die Terminvergabe als auch für → Tickets und → E-Tickets.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ In einer Behörde: <i>Personalausweis beantragen, Wohnungswechsel melden, Eheschließung oder Geburtsurkunde ausstellen</i> ▪ In einer Bank: <i>Girokonto eröffnen, festverzinsliche Wertpapiere erwerben, Aktien erwerben, Immobilienkredit beantragen</i> <p>Jedes Anliegen wird einem oder mehreren → Diensten zugeordnet, die es erbringen. Beispiel: Der Dienst <i>Bürgeramt</i> bearbeitet die Anliegen <i>Personalausweis beantragen</i> und <i>Wohnungswechsel melden</i>. Der Dienst <i>Standesamt</i> bearbeitet die Anliegen <i>Eheschließung</i> und <i>Geburtsurkunde ausstellen</i>.</p>
<i>Anliegensgruppe</i>	<p>Optional können jeweils mehrere → Anliegen zu Anliegensgruppen zusammengefasst werden.</p> <p>Anliegensgruppen schaffen bei Bedarf eine zusätzliche hierarchische Ebene zwischen Diensten und Anliegen. Auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App erscheinen die einzelnen Anliegen dann gruppiert nach diesen Anliegensgruppen.</p>
<i>Anzeige</i>	<p>Eine Anzeige im Wartebereich zeigt Informationen über die wartenden und aufgerufenen Kunden.</p>

	<p>Im Normalfall hängen solche Anzeigen im Wartebereich eines oder mehrerer Dienste und zeigen den aufgerufenen Kunden auch an, an welchen Arbeitsplatz (Schalter oder Raum) sie sich begeben müssen. Es ist jedoch auch möglich, solche Anzeigen direkt als Türschild oder als Anzeige über einem einzelnen Arbeitsplatz (Schalter oder Raum) zu nutzen. In einem solchen Fall zeigt die Anzeige nur die Aufrufe für diesen einzelnen Arbeitsplatz. Die Aufrufe anderer Arbeitsplätze und die Schalter- oder Raumnummern erscheinen hier nicht.</p> <p>Technisch ist die Anzeige eine Webseite, die in einem Webbrowser angezeigt wird. Da diese Anzeige jedoch als → Kiosk im Vollbildmodus läuft, ist dies für Kunden nicht erkennbar.</p>
<i>Arbeitsplatz</i>	<p>Arbeitsplätze sind die Seiten in cleverQ, auf denen die Mitarbeiter Tickets aufrufen, bearbeiten und verwalten. Auch sind die Statistiken von den Arbeitsplätzen aus abrufbar.</p> <p>Für jeden Arbeitsplatz können dessen Rechte und Funktionen individuell festgelegt werden. Da für jeden → Benutzer individuell festgelegt ist, welche Arbeitsplätze er oder sie nutzen kann, ist damit über die Rechte des Arbeitsplatzes gleichzeitig auch festgelegt, auf welche Funktionen und Daten der Benutzer Zugriff hat.</p> <p>Benutzer, die keinen Zugang zur → Verwaltungsoberfläche von cleverQ besitzen (Benutzer ohne Administrationsrechte), landen nach der Anmeldung (Login) direkt auf einem der Ihnen zugänglichen Arbeitsplätze. Benutzer mit Administrationsrechten können die einzelnen Arbeitsplätze von der Verwaltungsoberfläche aus aufrufen.</p>
<i>Arbeitsplatzgruppe</i>	<p>Optional können → Arbeitsplätze einer oder mehrerer Arbeitsplatzgruppen zugeordnet werden.</p> <p>Arbeitsplatzgruppen dienen insbesondere dazu, → Stille Gruppen-Alarme und → Standort-Alarme an die richtigen Arbeitsplätze und damit an die richtigen Personen zu leiten.</p>
<i>aufgerufenes Ticket</i>	<p>Ein aufgerufenes Ticket wird aktuell von einem Mitarbeiter bearbeitet. Es wurde weder → geparkt noch bereits → geschlossen.</p>

Ausnahmetag	<p>An Ausnahmetagen gelten von den standardmäßig vorgegebenen Wochentagen und Feiertagen abweichende Regelungen für die Öffnungszeiten und für die → Terminbereitstellung.</p> <p>Eine Ausnahme kann sowohl bedeuten, dass abweichend vom Normalfall an einem bestimmten Tag geöffnet ist als auch, dass abweichend vom Normalfall <i>nicht</i> geöffnet ist.</p> <p>Ausnahmetage gelten immer nur für einen bestimmten Standort.</p>
B	
<i>Benutzer</i>	<p>Ein Benutzer im Sinne von cleverQ ist eine individuelle Person, die cleverQ einrichtet, konfiguriert oder auf einem → Arbeitsplatz verwendet.</p> <p>Ein Benutzer ist nicht zu verwechseln mit einem → Kunden. Kunden sind die tatsächlichen Endnutzer von cleverQ, während Benutzer cleverQ für ihre Kunden betreiben. Ein Benutzer ist also typischerweise ein Mitarbeiter in einer Behörde, einem Unternehmen oder einer anderen Organisation, die über cleverQ Ihre Terminbuchungen abwickeln und von den Kunden gezogene Tickets aufrufen.</p> <p>Ein Kunde sieht von cleverQ im Normalfall nur einen → Touchscreen zum Anfordern von Tickets, die → Anzeige im Wartebereich sowie eventuell die → Web-Terminseite oder die → cleverQ-App. Ein Benutzer sieht von cleverQ die → Verwaltungsoberfläche (rechteabhängig), einen oder mehrere → Arbeitsplätze, sowie bei Bedarf ebenfalls die Web-Terminseite.</p>
C	
<i>cleverQ-App</i> <i>cleverQ-Web-App</i>	<p>Mit Hilfe der cleverQ-App können → Kunden → E-Tickets ziehen und → Termine buchen.</p> <p>Zudem erhalten Kunden vor und bei Aufruf ihrer E-Tickets Push-Notifications, sodass sich die Kunden beim Warten nicht permanent in einem bestimmten Wartebereich aufhalten müssen. Ein in der cleverQ-App angezeigter → QR-Code kann außerdem für Bestätigungen und zur Zutrittskontrolle genutzt werden.</p>

	<p>Kunden können die cleverQ-App für die Betriebssysteme Android und iOS in den jeweiligen App-Stores kostenfrei herunterladen.</p> <p>Ergänzend gibt es noch eine installationsfreie Web-App. Mit dieser App können Kunden vor Ort für einen bestimmten Dienst ein E-Ticket ziehen, wenn sie einen ausgehängten oder auf einen Touchscreen angezeigten QR-Code scannen.</p>
CSS	<p>CSS steht kurz für „Cascading Style Sheet“.</p> <p>Für in Webbrowsern angezeigte Inhalte verwendete Formatierungssprache.</p>
D	
<i>Dienst</i>	<p>Ein Dienst repräsentiert eine bestimmte Organisationseinheit (z. B. Abteilung) oder einen bestimmten Service-Bereich innerhalb einer → Organisation.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Behörde mit den Diensten: <i>Bürgeramt, Standesamt, Ordnungsamt, KFZ-Zulassung</i> ▪ Bank mit den Diensten: <i>Kreditberatung, Anlageberatung, Kontoangelegenheiten</i> <p>Einem Dienst werden jeweils ein oder mehrere → Anliegen zugeordnet, die der Dienst für die Kunden der Organisation erbringt. Beispiel: Anliegen <i>Personalausweis beantragen</i> oder <i>Wohnungswechsel melden</i> im Dienst <i>Bürgeramt</i>.</p>
<i>Dienstegruppe</i>	<p>Optional können jeweils mehrere → Dienste zu Dienstegruppen zusammengefasst werden.</p> <p>Auf der Web-Terminseite (nicht jedoch in der cleverQ-App) erscheinen die einzelnen Dienste dann gruppiert nach diesen Dienstegruppen. Auch auf Arbeitsplätzen beim Erstellen von Tickets erscheinen die Dienstegruppen.</p>
E	
<i>E-Ticket</i>	<p>Ein E-Ticket ist ein elektronisches Ticket, also eine elektronische Wartemarke.</p>

	<p>Kunden können E-Tickets mit Hilfe der → cleverQ-App ziehen.</p> <p>Wie auf Papier ausgedruckte Tickets, besitzen E-Tickets eine eindeutige → Ticketnummer sowie zusätzlich optional einen → QR-Code.</p>
G	
<i>Gateway</i>	Sogenannte Gateways dienen dazu, ältere, bereits existierende Aufrufsysteme oder deren Komponenten mit cleverQ zu verbinden.
<i>geparktes Ticket</i>	<p>Ein geparktes Ticket wurde bereits aufgerufen, dann dessen Bearbeitung jedoch pausiert. In der Zwischenzeit können ein oder mehrere andere Tickets aufgerufen und bearbeitet werden. Anschließend kann zu einem beliebigen Zeitpunkt das geparkte Ticket erneut aufgerufen werden.</p> <p>Geparkte Tickets sind nicht zu verwechseln mit → wartenden Tickets.</p>
<i>geschlossenes Ticket</i>	<p>Sind alle Anliegen eines Kunden erfolgreich bearbeitet, schließt – je nach Konfiguration von cleverQ – entweder der ausführende Mitarbeiter das Ticket manuell oder cleverQ schließt das Ticket automatisch beim Aufruf des nächsten Tickets.</p> <p>Damit verschwindet das Ticket aus der Warteschlange und kann nicht erneut aufgerufen werden.</p>
H	
<i>HTML</i>	<p>HTML steht kurz für „Hypertext Markup Language“.</p> <p>Textbasierte Auszeichnungssprache für elektronische Dokumente.</p>
K	
<i>Kiosk</i>	Ein sogenannter „Kiosk“ ist ein spezieller Anzeige-Modus, in dem im Vollbildmodus bildschirmfüllend ausschließlich der Inhalt eines bestimmten Programmfensters sichtbar und be-

	<p>dienbar ist. Im Falle von cleverQ wird dies benötigt für die → Anzeigen sowie für die → Touchscreens.</p> <p>Im Kiosk sind keine Rahmen und Bedienelemente des Programmfensters sichtbar. Kunden können das Fenster daher nicht verlassen, schließen oder in seiner Größe verändern.</p>
<i>Kopfleiste</i>	<p>In der → Verwaltungsoberfläche befindet sich die Kopfleiste am oberen Fensterrand. Dort können Sie verschiedene Funktionen aufrufen. Die Kopfleiste ergänzt damit das → Menü.</p>
<i>Kunde</i>	<p>Ein Kunde im Sinne von cleverQ ist eine individuelle Person, die cleverQ zur Terminbuchung oder zum Ziehen eines Tickets für sich selbst nutzt. Beispielsweise eine Person, die in einem Unternehmen oder in einer Behörde vorsprechen möchte und deswegen einen Termin oder ein Ticket benötigt.</p> <p>Es kann → Terminkunden und → Laufkunden geben.</p> <p>Ein Kunde ist nicht zu verwechseln mit einem → Benutzer. Kunden sind die tatsächlichen Endnutzer von cleverQ, während Benutzer cleverQ für ihre Kunden betreiben.</p> <p>Ein Kunde sieht von cleverQ im Normalfall nur einen → Touchscreen zum Anfordern von Tickets, die → Anzeige im Wartebereich sowie eventuell die → Web-Terminseite oder die → cleverQ-App. Ein Benutzer sieht von cleverQ die → Verwaltungsoberfläche (rechteabhängig), einen oder mehrere → Arbeitsplätze, sowie bei Bedarf ebenfalls die Web-Terminseite.</p>
<i>Kundeninformationen</i>	<p>Kundeninformationen sind Daten, die cleverQ beim Buchen eines Tickets oder auch beim Ziehen eines Tickets über die cleverQ-App von den Kunden abfragt. Welche Daten dies sind, ist frei konfigurierbar und hat mit Ausnahme der E-Mail-Adresse keinen Einfluss auf die Funktionalität von cleverQ.</p>
L	
<i>Landing-Page</i>	<p>Eine Landing-Page ist in cleverQ eine spezielle Internetseite mit einer Übersicht über alle Standorte einer Organisation – meist dargestellt auf einer Landkarte. Klicken Kunden auf der</p>

	<p>Landing-Page auf einen Standort, führt sie dies auf die Web-Terminseite dieses Standorts.</p> <p><i>Anmerkung: Landing-Pages sind keine Standardfunktion von cleverQ, sondern müssen als separate Dienstleistung erstellt werden.</i></p>
<i>Laufkunde</i>	<p>Ein sogenannter Laufkunde ist ein Kunde, der ohne Termin vor Ort erscheint. Der Kunde zieht in diesem Fall entweder vor Ort ein → Ticket, oder auch schon kurz vor seinem Eintreffen ein E-Ticket in der → cleverQ-App. cleverQ reiht dann das Ticket unmittelbar in die aktuelle Warteschlange des jeweiligen Diensts ein.</p> <p>Das Gegenteil von einem Laufkunden ist ein → Terminkunde.</p>
M	
<i>Menü</i>	<p>In der → Verwaltungsoberfläche befindet sich das Menü auf der linken Fensterseite. Mit dem Menü öffnen Sie die Konfigurationsseiten der diversen Einstellungen und Module.</p> <p><i>Anmerkung: Einige Funktionen erreichen Sie darüber hinaus auch über die → Kopfleiste.</i></p>
O	
<i>Organisation</i>	<p>cleverQ wird gleichermaßen von Behörden, Unternehmen sowie anderen Einrichtungen eingesetzt.</p> <p>Als Oberbegriff hierfür verwenden wir allgemein die Bezeichnung „Organisation“. Mit „Ihre Organisation“ meinen wir daher allgemein Ihre Behörde, Ihr Unternehmen oder Ihre anderweitige Einrichtung.</p>
P	
<i>Pager</i>	<p>Ein Pager ist ein kleiner, mobiler Nachrichtenempfänger. Zusammen mit cleverQ können Pager eingesetzt werden, um Kunden über den Aufruf ihres Tickets zu informieren. Hierzu erhalten die Kunden zusammen mit dem Ticket leihweise einen entsprechenden Pager und können sich dann vor Ort</p>

	<p>frei bewegen, statt in einem bestimmten Wartebereich sitzen zu müssen.</p> <p>Für Mitarbeiter können Pager dazu dienen, den für einen bestimmten Arbeitsplatz zuständigen Mitarbeiter zu rufen, wenn sich für den Arbeitsplatz Tickets in der Warteschlange befinden.</p>
Q	
<i>QR-Code</i>	<p>QR-Code steht kurz für „Quick Response Code“.</p> <p>Mit einem Scanner oder Mobiltelefon lesbarer Code, bestehend aus einer zweidimensionalen Punktematrix.</p>
R	
<i>Report</i>	<p>Reports sind Berichte mit Daten zu vergangenen Terminen und Tickets.</p> <p>cleverQ erzeugt die Reports als Dateien im CSV-Format, die Sie bei Bedarf auf Ihren Computer herunterladen und dort mit einem Tabellenkalkulationsprogramm öffnen und auswerten können.</p>
<i>Reservierungscode</i>	<p>Zu jeder Terminbuchung erhalten Kunden in der Terminbestätigung einen eindeutigen Reservierungscode. Dieser Code erscheint entweder als reiner Buchstaben- und Zahlencode oder zusätzlich auch als → QR-Code.</p> <p>Mit dem Reservierungscode bestätigen Kunden beim Eintreffen vor Ort Ihre Anwesenheit und ihren Anspruch auf den Termin. Dabei geben die Kunden oder ein Mitarbeiter entweder den Code manuell ein oder scannen den QR-Code.</p> <p>Sofern bei der Anmeldung vor Ort kein neues Ticket vergeben wurde, erscheint der Reservierungscode zudem wie eine Ticketnummer auf der Anzeige im Wartebereich, wenn der Kunde an der Reihe ist.</p>
S	
<i>Service-Terminal</i>	<p>Ein Service-Terminal im Zusammenhang mit cleverQ besteht in der Regel aus einem → Touchscreen und einem → Ticketdrucker, vereint zu einer baulichen Einheit.</p>

<i>Standort</i>	<p>Ein Standort ist die Organisationseinheit, für die üblicherweise die in cleverQ getroffenen Einstellungen jeweils gelten.</p> <p>Im Normalfall verfügt jeder Standort über eine eigene postalische Adresse.</p> <p>Verfügt eine Organisation über mehrere Standorte, muss bei der Konfiguration in der → Kopfleiste jeweils ausgewählt werden, welcher Standort gerade bearbeitet wird.</p>
<i>Standort-Alarm</i>	<p>Alarmer dienen dem Schutz Ihrer Mitarbeiter und Kunden vor Ort. Zeigt ein Kunde ein aggressives oder anderweitig bedrohliches Verhalten, können Mitarbeiter über die SOS-Funktionen von cleverQ unauffällig ihre Kollegen alarmieren.</p> <p>Alarmer vom Typ <i>Standort-Alarm</i> sind in erster Linie gedacht für schwerwiegende Fälle mit einer Bedrohung für Leib und Leben. Beispiel: Kunde droht mit einer Waffe oder greift andere Personen tätlich an.</p> <p>Löst ein Mitarbeiter einen Standort-Alarm aus, erscheint auf allen Arbeitsplätzen, die zur selben speziell für diesen Alarmtyp festgelegten → Arbeitsplatzgruppe gehören, eine Meldung.</p>
<i>Stiller Gruppen-Alarm</i>	<p>Alarmer dienen dem Schutz Ihrer Mitarbeiter und Kunden vor Ort. Zeigt ein Kunde ein aggressives oder anderweitig bedrohliches Verhalten, können Mitarbeiter über die SOS-Funktionen von cleverQ unauffällig ihre Kollegen alarmieren.</p> <p>Alarmer vom Typ <i>Stiller Gruppen-Alarm</i> sind in erster Linie gedacht für weniger schwerwiegende Fälle, bei denen ein Mitarbeiter vorbeugend Kollegen zur Verstärkung herbeirufen möchte.</p> <p>Löst ein Mitarbeiter einen stillen Gruppen-Alarm aus, erscheint auf allen Arbeitsplätzen, die zur selben speziell für diesen Alarmtyp festgelegten → Arbeitsplatzgruppe gehören, eine Meldung.</p>
T	
<i>Termin</i>	<p>Ein Termin in cleverQ ist der für die Bearbeitung eines oder mehrerer Anliegen eines bestimmten Diensts vorgesehene Zeitpunkt.</p>

	<p>Termine können entweder von Mitarbeitern gebucht werden (Web-Terminseite vom Arbeitsplatz zugänglich) oder von Kunden selbst (Web-Terminseite oder cleverQ-App).</p> <p>cleverQ kann dabei so konfiguriert sein, dass gebuchte Termine nochmals ausdrücklich durch einen Mitarbeiter bestätigt werden müssen oder nicht.</p> <p>cleverQ kann auch so konfiguriert sein, dass Kunden Termine nur nach einer Einladung durch einen Mitarbeiter buchen können.</p> <p>Kunden mit einem Termin müssen nach ihrem Eintreffen vor Ort ihre Anwesenheit bestätigen, entweder bei einem Mitarbeiter oder durch Eingeben oder Einscannen ihres Reservierungscodes. Dadurch wird der reservierte Termin zu einem Ticket, das zum Terminzeitpunkt mit entsprechender Priorität in die Warteschlange der anderen → Terminkunden und → Laufkunden eingereiht wird. (Entweder erhält der Kunde dabei ein Ticket mit einer neuen Ticketnummer oder der Kunde wird über die Reservierungsnummer aus seiner Terminbestätigung aufgerufen.)</p>
<i>Terminbereitstellung</i>	<p>Damit Mitarbeiter oder Kunden für einen bestimmten Zeitpunkt und Dienst Termine buchen können, müssen hierfür entsprechende → Termin-Slots bereitgestellt worden sein.</p> <p>Die Terminbereitstellung geschieht immer wochenweise in Form von Wochenplänen. Die dabei verwendeten → Terminvorlagen bestimmen, zu welchen Zeiten an welchen Wochentagen Termine buchbar sein werden, und wie viele Termine dabei jeweils maximal buchbar sind.</p> <p>Wurden keine Terminslots bereitgestellt oder sind keine bereitgestellten Terminslots mehr frei, können für den betreffenden Zeitraum keine Termine gebucht werden.</p>
<i>Terminkunde</i>	<p>Ein sogenannter Terminkunde ist ein Kunde, der bereits vor seinem Besuch einen → Termin für einen bestimmten Dienst oder bestimmte Anliegen gebucht hat.</p> <p>Das Gegenteil von einem Terminkunden ist ein → Laufkunde.</p>
<i>Termin-Slot</i>	<p>Ein Termin-Slot (deutsch wörtlich „Termin-Schlitz“) ist die kleinste für einen Dienst oder für ein Anliegen einsetzbare Zeiteinheit. Beispiel: Die Anliegen der Kunden sollen in Blöcken zu jeweils 5 Minuten geplant werden. In diesem Fall</p>

	<p>dauert ein Termin-Slot 5 Minuten. Dauert ein Termin z. B. 15 Minuten, benötigt der Termin 3 Termin-Slots.</p>
<i>Terminvorlage</i>	<p>Terminvorlagen dienen der Wochenplanung. Dort bestimmt die für eine bestimmte Woche angewandte Terminvorlage jeweils, zu welchen Zeiten an welchen Wochentagen Termine buchbar sein werden, und wie viele Termine dabei jeweils höchstens buchbar sind.</p> <p>Es kann beliebig viele Terminvorlagen geben. In vielen Fällen gibt es jedoch nur eine einzige Terminvorlage für normale Wochen, gegebenenfalls ergänzt um weitere individuelle Terminvorlagen für spezielle Wochen mit irgendwelchen Besonderheiten.</p> <p>Terminvorlagen gelten immer nur für einen bestimmten → Standort.</p>
<i>Ticket</i>	<p>Ein Ticket in cleverQ ist eine Wartemarke. Dies kann eine klassische, auf Papier gedruckte Wartemarke sein, oder eine elektronische Wartemarke (→ E-Ticket).</p> <p>Jedes Ticket besitzt eine eindeutige → Ticketnummer, die beim Aufruf des Tickets auf der Anzeige im Wartebereich erscheint.</p> <p>Optional kann ein Ticket zusätzlich noch einen → QR-Code enthalten, der z. B. für eine automatische Zugangskontrolle genutzt werden kann.</p> <p>Tickets können bestimmte Zustände besitzen: Es gibt → geschlossene Tickets und → aktive Tickets. Aktive Tickets können wiederum sein: → wartende Tickets, → aufgerufene Tickets oder → geparkte Tickets.</p>
<i>Ticket parken</i>	<p>Wenn dies in der Konfiguration von cleverQ vorgesehen wurde, können Mitarbeiter die Bearbeitung eines bereits aufgerufenen Tickets pausieren (das Ticket „parken“). In der Zwischenzeit können ein oder mehrere andere Tickets aufgerufen und bearbeitet werden. Anschließend kann zu einem beliebigen Zeitpunkt das geparkte Ticket erneut aufgerufen werden.</p>
<i>Ticket schließen</i>	<p>Sind alle Anliegen eines Kunden erfolgreich bearbeitet, schließt (je nach Konfiguration von cleverQ) der ausführende Mitarbeiter das Ticket entweder manuell, oder cleverQ</p>

	<p>schließt das Ticket automatisch mit dem Aufruf des nächsten Tickets.</p> <p>Mit dem Schließen verschwindet das Ticket aus der Warteschlange und kann nicht erneut aufgerufen werden.</p>
<i>Ticket ziehen</i>	<p>Tickets erstellt cleverQ ausschließlich nach Bedarf. Kunden können → Tickets entweder selbst in cleverQ ziehen (z. B. an einem Service-Terminal mit Drucker oder in der cleverQ-App ein E-Ticket), oder ein Mitarbeiter kann ein Ticket für einen Kunden ziehen (z. B. an einem Infoschalter).</p> <p>Beim Ziehen des Tickets vergibt cleverQ eine eindeutige → Ticketnummer, anhand derer das Ticket später aufgerufen wird.</p> <p>Klassische Tickets druckt cleverQ auf einem angeschlossenen Ticketdrucker aus. E-Tickets erscheinen auf dem Bildschirm in der cleverQ-App.</p>
<i>Ticketdrucker</i>	<p>Ticketdrucker sind spezielle Drucker für das Drucken klassischer Wartemarken auf Papier. Üblicherweise verwenden diese Drucker speziell dafür vorgesehene schmale Papierrollen.</p>
<i>Ticketnummer</i>	<p>Eine eindeutige Ticketnummer identifiziert jedes Ticket und erscheint später beim Aufruf des Tickets auf der → Anzeige im Wartebereich.</p> <p>In der Regel besteht die Ticketnummer aus einem oder mehreren Buchstaben, gefolgt von einer fortlaufenden Nummer. Beispiel: <i>A000</i> bis <i>A999</i> für den ersten Dienst, <i>B000</i> bis <i>B999</i> für den zweiten Dienst, <i>C000</i> bis <i>C999</i> für den dritten Dienst, usw. Optional können die Ticketnummern auch Buchstaben verwenden, die den jeweiligen Dienst kennzeichnen, wie z. B. auf einer Behörde <i>E...</i> für „Einwohner...“ und <i>G...</i> für „Gewerbe...“.</p>
<i>Token</i>	<p>Wörtlich übersetzt ist ein sogenanntes Token eine „Wertmarke“. Im Software-Umfeld und in cleverQ ist ein Token ein Objekt zur Zugriffskontrolle. Innerhalb von cleverQ benötigen Sie diverse von cleverQ generierte Tokens, damit die verschiedenen Hardware-Komponenten von cleverQ, wie Anzeigen, Touchscreen und Drucker, auf cleverQ zugreifen und von cleverQ Daten empfangen können.</p>

<i>Touchscreen</i>	<p>Touchscreens sind allgemein berührungssensitive Bildschirme. Im Zusammenspiel mit cleverQ dienen solche Bildschirme dazu, Kunden das Anfordern von Tickets zu ermöglichen. Anders mit einem einfachen Tastschalter können Sie dabei von Ihren Kunden erfragen, für welchen Dienst und welche Anliegen genau ein Ticket erstellt werden soll und das Ticket basierend auf dieser Auswahl ausgeben.</p> <p>Außerdem können Sie über einen Touchscreen Anweisungen geben, Reservierungscode eingeben lassen oder mitteilen, wenn zeitweilig keine weiteren Tickets mehr zur Verfügung stehen.</p>
U	
<i>URL</i>	<p>URL steht kurz für „Uniform Resource Locator“.</p> <p>Internetadresse in der Form <i>https://www.ihre-organisation.org/ihre-seite.html</i>.</p>
V	
<i>Verwaltungsoberfläche</i>	<p>Über die Verwaltungsoberfläche von cleverQ konfigurieren Sie dessen Verhalten und Design. Die einzelnen → Arbeitsplätze sowie die → Web-Terminseite und die cleverQ-App gehören nicht zur Verwaltungsoberfläche.</p> <p>In die Verwaltungsoberfläche gelangen bei der Anmeldung nur solche Benutzer, die über Administrationsrechte verfügen. Andere Benutzer gelangen nach dem Login direkt auf einen Arbeitsplatz.</p> <p>Von der Verwaltungsoberfläche aus kann jeder Arbeitsplatz ebenfalls geöffnet werden, ebenso eine Vorschau auf jede → Anzeige und auf jeden → Touchscreen.</p> <p>Ergänzend zur regulären Verwaltungsoberfläche gibt es für Benutzer mit besonderen Benutzerrechten noch einen zusätzlichen → Bereich zur Systemadministration.</p>
<i>Vorgang</i>	<p>Ein Vorgang bezeichnet in cleverQ die erstmalige Ausführung oder Wiederholung eines → Anliegens für denselben Kunden.</p> <p>Beispiele:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ein Kunde möchte auf einer Zulassungsstelle 3 Fahrzeuge zulassen. In diesem Fall hat der Kunde das Anliegen „Zulassung Kfz“ mit 3 Vorgängen. ▪ Ein Kunde möchte für sich selbst und für sein Kind einen Personalausweis beantragen. In diesem Fall hat der Kunde das Anliegen „Beantragung Personalausweis“ mit 2 Vorgängen. <p>Vorgänge gibt es nur bei Anliegen, nicht bei → Diensten.</p>
W	
<i>wartendes Ticket</i>	<p>Ein wartendes → Ticket wurde noch nicht → aufgerufen. → Geparkte Tickets sind keine wartenden Tickets.</p>
<i>Warteliste</i>	<p>Aus unterschiedlichen Gründen kann es vorkommen, dass für einen Dienst aktuell keine Termine buchbar sind.</p> <p>Normalerweise erhalten Kunden dann auf der Web-Terminseite und in der cleverQ-App eine entsprechende Meldung und werden aufgefordert, es später erneut zu versuchen.</p> <p>Ist für einen Dienst eine Warteliste eingerichtet, erhalten die Kunden zwar auf der Web-Terminseite in einem solchen Fall ebenfalls nicht unmittelbar einen Termin, können sich jedoch auf diese Warteliste setzen. Ist ein Kunde dann in der Warteliste an der Reihe, kann der Kunde den eigentlichen Termin buchen.</p> <p>Eine Warteliste ist nicht zu verwechseln mit einer → Warteraumseite.</p>
<i>Warteraumseite</i>	<p>Unter besonderen Umständen kann es vorkommen, dass zu viele Kunden gleichzeitig auf eine Web-Terminseite zugreifen und versuchen, dort einen Termin zu buchen. Im Extremfall kann dies dann dazu führen, dass der Server überlastet wird und dadurch letztlich gar keine Terminbuchungen mehr möglich sind.</p> <p>Um dies zu verhindern, kann cleverQ im Bedarfsfall eine virtuelle „Warteraumseite“ anzeigen. Auf dieser Seite werden die Kunden ähnlich wie in einem echten Warteraum in eine Warteschlange eingereiht und erst dann auf die eigentliche Web-Terminseite weitergeleitet, wenn dort wieder ausreichend Kapazitäten verfügbar sind.</p>

	<p>Eine Warteraumseite ist nicht zu verwechseln mit einer → Warteliste.</p>
<i>Web-Paket</i>	<p>Sollten Sie einmal spezielle Design-Anforderungen haben, die sich mit den Bordmitteln von cleverQ nicht lösen lassen, können wir Ihnen als Dienstleistung ein sogenanntes Web-Paket erstellen. Ein Web-Paket enthält eine individuell nach Ihren Wünschen angepasste Seite inklusive aller von dieser Seite benötigten Dateien (z. B. Bilder). Dies ist z. B. möglich für → Arbeitsplätze, → Anzeigen, die → Web-Terminseite und eine zusätzliche → Landing-Page.</p> <p>Sobald ein Web-Paket vorhanden ist, überschreibt das Web-Paket die entsprechenden Einstellungen in der Konfiguration von cleverQ.</p>
<i>Web-Terminseite</i>	<p>Die Web-Terminseite ist eine spezielle von cleverQ bereitgestellte Internetseite, auf der Kunden und Mitarbeiter Termine buchen können.</p> <p>Die Web-Terminseite kann in einem beliebigen Webbrowser angezeigt werden. Die cleverQ-App ist hierzu nicht erforderlich.</p> <p>Auf die Web-Terminseite können Sie z. B. von Ihrer eigenen Internetseite aus verlinken. Die Gestaltung der Web-Terminseite können Sie standortspezifisch an Ihr eigenes Design anpassen.</p>
<i>Wochenplan</i>	<p>Ein Wochenplan bestimmt, zu welchen Zeiten an welchen Wochentagen einer bestimmten Kalenderwoche Termine buchbar sein werden, und wie viele Termine dabei jeweils maximal buchbar sind. Jeder Wochenplan basiert auf einer → Terminvorlage.</p>

Index

A

Abmeldung

Daten von Benutzern anzeigen 240

allgemeine Bedienprinzipien 8

Anliegen

allgemeine Einstellungen bearbeiten 175

anlegen 171

Anliegensgruppen zuordnen 257

Begriffserklärung (Glossar) 319

Diensten zuordnen 182

Infodokumente zuordnen 184

löschen 174

Übersicht anzeigen 173

Wegweiser 27

Zweck 169

Anliegensgruppen

allgemeine Einstellungen bearbeiten 253

Anliegen zuordnen 257

Begriffserklärung (Glossar) 319

einem Dienst zuordnen 253

löschen 251

Übersicht anzeigen 251

Zweck 250

Anmeldung

Daten von Benutzern anzeigen 240
in cleverQ 8

Anzeige

Begriffserklärung (Glossar) 319

Anzeigen

allgemeine Einstellungen bearbeiten 268

anzeigen 271

Übersicht anzeigen 266

Zweck 265

Arbeitsplätze

allgemeine Einstellungen bearbeiten 192, 222

anlegen 188

anzeigen 224

Anzeigeoptionen festlegen 212

Begriffserklärung (Glossar) 320

Benutzer zuordnen 219

Dienste zuordnen 194

diensteabhängige E-Mails aktivieren 211

diensteabhängige Rechte zuordnen 208

generelle Rechte zuordnen 197

testen 191

Übersicht anzeigen 189

Wegweiser 46

zusätzliche Einstellungen 220

Arbeitsplatzgruppen

Begriffserklärung (Glossar) 320

Ausnahmetag

anlegen 119

Ausnahmetage

Begriffserklärung (Glossar) 321

für Terminbereitstellung festlegen 121, 122

B

Bedienprinzipien 8

Benutzer

allgemeine Einstellungen bearbeiten 231

anlegen 227

Arbeitsplätzen zuordnen 219

Begriffserklärung (Glossar) 321

eigenes Benutzerprofil bearbeiten 238

löschen 230

Standorte zuordnen 237

Übersicht anzeigen 230

Wegweiser 22

Benutzeroberfläche 8

Benutzerprofil

eigenes bearbeiten 238

Berechtigungen

Berechtigungen
Arbeitsplätzen dienstabhängige Rechte zuordnen 208
Arbeitsplätzen generelle Rechte zuordnen 197

Berichte (Reports)
anzeigen 62

BigBlueButton
Daten angeben 101

Bilder
für Dienst hochladen 154

C

cleverQ-App
Begriffserklärung (Glossar) 321
Einstellungen (Wegweiser) 37
für Dienst konfigurieren 150

CSS
Begriffserklärung (Glossar) 322

D

Dashboard
anzeigen 57
Wegweiser 54

Dateien
für Dienst hochladen 154

Design
individuelles Design (Wegweiser) 38

Dienste
allgemeine Einstellungen bearbeiten 129
Anliegen zuordnen 182
Arbeitsplätzen zuordnen 194
Begriffserklärung (Glossar) 322
Bilder und Infodokumente hochladen 154
cleverQ-App konfigurieren 150
Dienstgruppen zuordnen 249
Einstellungen für Ticketprioritäten 164
Einstellungen für Warteliste 167

E-Mails aktivieren 211
Folgetermine 161
löschen 111, 127
Prioritäten für von Mitarbeitern erstellte Tickets 163
Servicezeiten festlegen 159
Terminvergabe konfigurieren 142
Ticketvergabe konfigurieren 136
Touchscreen-Einstellungen 165
Übersicht anzeigen 127
Verwaltungsgruppen zuordnen 263
Wegweiser 27
Zweck 125

Dienstgruppen
allgemeine Einstellungen bearbeiten 245
Begriffserklärung (Glossar) 322
Dienste zuordnen 249
löschen 243
Übersicht anzeigen 243
Zweck 242

Drittanbieter-Token
angeben 101

E

eigenes Benutzerprofil
bearbeiten 8

E-Mails
dienstabhängige aktivieren 211
von Standort gestalten 98

E-Ticket
Begriffserklärung (Glossar) 322

F

Feiertage
Ausnahmetage festlegen 121, 122
einsehen 124

Flexperto
Daten angeben 101

Folgetermine
Einstellungen für Dienst 161

Folgetermine

Wegweiser 36

Folien

allgemeine Einstellungen bearbeiten
309, 314

anlegen 307, 312

Übersicht anzeigen 308, 313

Zweck 306, 311

Fremdsprachen

Wegweiser 43

G

Gateways

Begriffserklärung (Glossar) 323

Glossar 319

Gruppen

Wegweiser 27

H

Hilfe

verwenden 8

weitere 316

HTML

Begriffserklärung (Glossar) 323

I

Individualisierung

Design (Wegweiser) 38

Infodokumente

Anliegen zuordnen 184

für Dienst hochladen 154

Wegweiser 41

Infolinks

Wegweiser 41

K

Kioske

Begriffserklärung (Glossar) 323

Kopfleiste

Begriffserklärung (Glossar) 324

Kunden

Begriffserklärung (Glossar) 324

Kundeninformationen

Begriffserklärung (Glossar) 324

L

Landing-Page

Begriffserklärung (Glossar) 324

Laufkunde

Begriffserklärung (Glossar) 325

Logging

Anmeldungen und Abmeldungen von
Benutzern anzeigen 240

Login

Daten von Benutzern anzeigen 240
in cleverQ 8

Logout

Daten von Benutzern anzeigen 240

M

Mehrsprachigkeit

Wegweiser 43

Menü

Begriffserklärung (Glossar) 325

O

Öffnungszeiten

für Standort festlegen 104

Wegweiser 24

Organisation
Begriffserklärung (Glossar) 325

P

Pager
Begriffserklärung (Glossar) 325

Q

QR-Code
Begriffserklärung (Glossar) 326

R

Rechte
Arbeitsplätzen diensteabhängige Rechte zuordnen 208
Arbeitsplätzen generelle Rechte zuordnen 197
Wegweiser 22

Reports
anzeigen 62
Begriffserklärung (Glossar) 326
Wegweiser 54

Reservierungscode
Begriffserklärung (Glossar) 326

S

Service-Terminal
Begriffserklärung (Glossar) 326

Servicezeiten
für Dienst festlegen 159

Sprachen
Sprache der Verwaltungsoberfläche ändern 238
Wegweiser 43

Standort
allgemeine Einstellungen bearbeiten 65

auswählen 8, 64
Begriffserklärung (Glossar) 327
E-Mails gestalten 98
erstmalig einrichten (Wegweiser) 20
Öffnungszeiten festlegen 104
Reports anzeigen 62
Übersicht anzeigen (Dashboard) 57
Web-Terminseite gestalten 67

Standort-Alarm
Begriffserklärung (Glossar) 327

Standorte
Benutzer zuordnen 237

Statistiken
Wegweiser 54

Stiller Gruppen-Alarm
Begriffserklärung (Glossar) 327

Support 316

T

Terminbereitstellung
automatisch 142
Begriffserklärung (Glossar) 328
manuell 112

Termine
Ausnahmen festlegen 121, 122
Begriffserklärung (Glossar) 327
bereitstellen automatisch 142
bereitstellen manuell 112
Folgetermine Einstellungen für Dienst 161
Terminvergabe für Dienst konfigurieren 142

Termineinladungen
Wegweiser 35

Terminfunktionen
Wegweiser 34

Terminkunde
Begriffserklärung (Glossar) 328

Termin-Slots
Begriffserklärung (Glossar) 328
bereitstellen automatisch 142

Termin-Slots
 bereitstellen manuell 112
 einsehen und entfernen 116

Terminvorlagen 111
 anlegen und bearbeiten 106
 Begriffserklärung (Glossar) 329

Ticketdrucker
 Begriffserklärung (Glossar) 330

Ticketfunktionen
 Wegweiser 30

Ticketnummer
 Begriffserklärung (Glossar) 330

Ticketprioritäten
 allgemeine Einstellungen bearbeiten 284
 anlegen 282
 anzeigen und bearbeiten 283
 Einstellungen für Dienst festlegen 164
 für Dienst auswählen 163
 Zweck 281

Tickets
 aktive (Begriffserklärung Glossar) 319
 anfordern (Begriffserklärung Glossar) 330
 aufgerufene (Begriffserklärung Glossar) 320
 Begriffserklärung (Glossar) 329
 geparkte (Begriffserklärung Glossar) 323
 geschlossene (Begriffserklärung Glossar) 323
 parken (Begriffserklärung Glossar) 329
 schließen (Begriffserklärung Glossar) 329
 Vergabe für Dienst konfigurieren 136
 wartende (Begriffserklärung Glossar) 332

Token
 angeben für Drittanbieter 101
 Begriffserklärung (Glossar) 330

Touchscreens
 Begriffserklärung (Glossar) 331

Türzugangscodes

allgemeine Einstellungen bearbeiten 289
anlegen 286
Übersicht anzeigen 288
Zweck 285

U

Übersetzung
 Wegweiser 43

Umfragen
 allgemeine Einstellungen bearbeiten 278
 anlegen 276
 Übersicht anzeigen 277
 Wegweiser 48
 Zweck 275

URL
 Begriffserklärung (Glossar) 331

V

Verwaltungsgruppen
 allgemeine Einstellungen bearbeiten 262
 anlegen 259
 Dienste zuordnen 263
 löschen 260
 Übersicht anzeigen 260
 Zweck 258

Verwaltungsoberfläche
 Begriffserklärung (Glossar) 331
 Sprache ändern 238

Vorgang
 Begriffserklärung (Glossar) 331

W

Wartelisten
 Begriffserklärung (Glossar) 332
 Einstellungen für Dienst festlegen 167
 Wegweiser 50

Wartezimmerseite

- Begriffserklärung (Glossar) 332
- einrichten 96

Web-Pakete

- Begriffserklärung (Glossar) 333

Web-Terminseite

- aufrufen 90
- Begriffserklärung (Glossar) 333
- Farbeinstellungen 93
- gestalten 67
- Wartezimmerseite 96

Wegweiser

- (Übersicht) 18
- Arbeitsplätze 46
- Benutzer und Rechte 22
- Dashboard 54
- Dienste, Anliegen, Gruppen 27
- Einstellungen für die CleverQ-App 37
- Folgetermine 36
- Fremd- und mehrsprachige Konfigurationen 43
- individuelle Infodokumente und Infolinks 41
- individuelles Design 38
- Öffnungszeiten und weitere Zeitvorgaben 24
- Reports 54
- Standort erstmalig einrichten (Gesamtprozess) 20
- Statistiken 54
- Termineinladungen 35
- Terminfunktionen 34
- Ticketfunktionen 30
- Umfragen 48
- Wartelisten 50

Wiedergabelisten

- allgemeine Einstellungen bearbeiten 294, 301, 303
- anlegen 292, 299
- Folien zuweisen 296, 304
- Übersicht anzeigen 293, 300
- Zweck 291, 298

Wochenpläne

- Begriffserklärung (Glossar) 333
- erstellen 112

Z

Zeitvorgaben

- Wegweiser 24