

tempus - die intelligente Terminvereinbarung

automatische Terminvereinbarung durch die Besucher per Telefon und Internet 24 h/365 Tage
 Auswahl von Anliegen mit Hinterlegung von Bearbeitungszeiten für die Anliegen
 Mitarbeitergenaue Kapazitätsplanung mit Pausen und Fehlzeiten
 Berücksichtigung der benötigten Bearbeitungszeiten bei der Kapazitätsbelegung
 einfache Konfiguration durch die Nutzer per Browser
 unterschiedliche Zugangsrechte für unterschiedliche Nutzer
 Nutzung mit und ohne Aufrufanlage möglich

- Terminvergabe per Internet und Telefon
- dadurch barrierefreier Zugang
- 24 % der Deutschen dauerhaft Offline !!
(Studie "(N)Onliner Atlas 2012" von TNS Infratest)
- automatisierte Telefon-Dialoge mit Steuerung per Telefontasten
- mehrere Leitungen, kein Personalaufwand
- einfache Bedienung im Internet
- Terminvereinbarung bis zu 6 Monate im voraus
- Einbindung Ihres Corporate Designs in die Website
- Verwaltung von Anliegen, Bearbeitungszeiten und Bearbeitungskapazitäten und entsprechende Berücksichtigung bei den Terminangeboten und -buchungen



Bild 1: Terminauswahl

Einfache Konfiguration durch den Nutzer

- einfaches Bearbeiten der Termine durch den Nutzer über eine webbasierte Konfigurationsoberfläche (Backend) mit aktuellem Internet-Browser
- Möglichkeit der Angabe von Anliegen bei der Terminauswahl
- Möglichkeit zur Hinterlegung der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer der unterschiedlichen Anliegen und entsprechender Verbrauch von Bearbeitungskapazität bei der Terminvergabe
- Zuordnung von möglichen Bearbeitungsstellen bzw. Standorten je Anliegen hinterlegbar
- Möglichkeit zur Mitarbeitergenauen Eingabe von Bearbeitungskapazitäten
- Berücksichtigung von Pausen während des Tages und von Abwesenheitszeiten, z. B. Urlaub, Schulung usw.
- Mehrsprachigkeit möglich, z. B. Hinterlegung der Anliegen in bis zu 5 Sprachen
- Einbeziehung des Moduls "Dokumenten-Verfügbarkeits-Abfrage" mit Terminvergabe, wenn das Dokument da ist
- Terminbestätigung mit Details wie Datum, Uhrzeit, Wartenummer und evtl. mitzubringende Unterlagen und Kosten an den Besucher durch Ausdruck der Internetseite, e-mail, SMS oder durch Bestätigung des Telefondialogs
- Zuordnung der Anliegen zu Warteschlangen, Arbeitsgruppen oder einzelnen Bearbeitern
- vergebene Termine können vom Kunden oder Nutzer gelöscht werden und sind dann frei zur erneuten Vergabe
- einfache Einrichtung von beliebig vielen Nutzern mit individuellen Nutzerrechten und Ansichten über die Administrationsoberfläche
- individuelle Anpassung der Inhalte und des Designs von Listen, Masken, Mails usw.



Bild 2: Auswahl der Anliegen

Anlage: **Musterstadt**

Bezeichnung in Tempus: **Musterstadt A**

Standort: **Mitte**

Schlange nr.: **103**

Anlagen-Schlange nr.: **0**

Anwendungs nr.: **5**

Anlagenhersteller: **ARAS**

Terminvorgaben von: **Terminvereinbarung**

Wartemarke wird durch Anlage vergeben:

Von Wartemarkennummer: **900**

Mindestvorlauf: **10m**

Vorlaufaufgabe: **99**

Max. Anz. Vorlaufaufgabe: **999**

Beschreibung: **Bürgerbüro Mitte**

Kurzbeschreibung: **Bürgerbüro Mitte**

Kurzname: **BA Mitte**

Adresse: **Torstr. 1, 30999 Musterstadt**

Sortierung: **1**

Anzeige mit Sortierung:

Standard-Terminlänge in Min.: **15**

Abstand zum Nachbartermin in Min.: **5**

Nur X-facher Abstand:

fehlere Termine zu einer Uhrzeit anzeigen:

Gesperrt:

Schlange aktualisieren

Schlange anlegen
Schlange löschen
Anliegen zuordnen

Warteschlangen (Schlangen) legen die Reihenfolge von Wartemarken und Terminen fest. Sie beziehen sich in der Regel auf eine spezielle Aufgabenstellung, an der durchaus mehrere Personen, die an der Warteschlange angemeldet sind, arbeiten können. Im Einzelfall kann aber die Schlange auch auf einen einzelnen Mitarbeiter bezogen sein. Bitte ändern Sie die Schlangendaten und speichern die Änderungen ab.

Bild 3: Einrichtung eines Standortes

tempus - Terminmanagement

Anlage Anwendung Anliegen Schlange Termine Tools Logout

Bezeichnung: **Standard-Kapazität**

Aktiv:

Kapazitätstyp: **Positiv**

Datum: **01.01.2000**

Gültig ab: **01.01.2000**

Gültig bis: **31.12.2009**

| | Mo | Di | Mi | Do | Fr | Sa | So |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|----|----|
| Von Zeit | 07:00 | 07:00 | 07:00 | 07:00 | 07:00 | | |
| Bis Zeit | 16:00 | 16:00 | 16:00 | 16:00 | 16:00 | | |
| Pause 1 Von | | | | | | | |
| Pause 1 Bis | | | | | | | |
| Pause 2 Von | | | | | | | |
| Pause 2 Bis | | | | | | | |

Kapazität: **1**

KAPAZITÄT aktualisieren **Montag auf DoDi kopieren** **Default** **Reset** **Neu**

Kapazitäten stellen Zeitkontingente für die Bearbeitung von Anliegen bereit.

Bild 4: Zeitplanung für Mitarbeiter

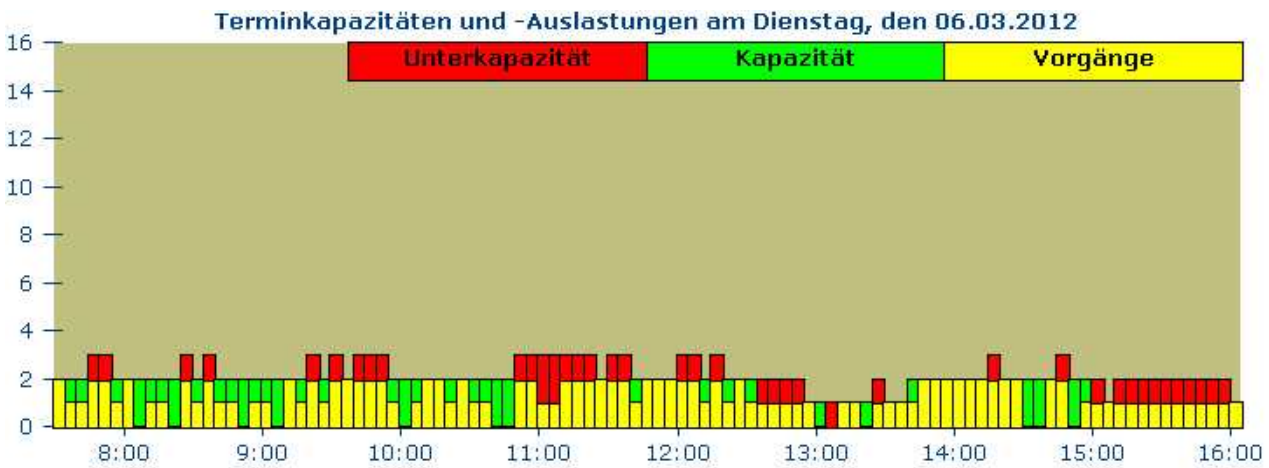


Bild 5: Darstellung der Kapazitäten und Auslastung

Terminlisten

- ausdrückbare Terminlisten über beliebige Warteschlangen mit beliebigen Details und über beliebige Zeiträume abrufbar
- Inhalt und Design der Listen kann selbst gestaltet werden

tempus mit Anbindung an ARAS Aufrufanlagen

- bei Anbindung an die ARAS Aufrufanlage werden die vergebenen Termine automatisch per Modem oder Web-Service an die Aufrufanlage übertragen und zum richtigen Zeitpunkt vom nächsten freien zuständigen Mitarbeiter aufgerufen

///ARAS Aufrufanlagen - ein System für alle Wünsche

HAHN GmbH Ingenieurbüro
 Grunewaldstr. 55 D-10825 Berlin
 Tel: 030/794 894 - 0 Fax: - 44
www.aras-aufrufanlagen.de
 e-mail: aras@aras.info

Änderungen aufgrund technischer Weiterentwicklung vorbehalten AE33N21