

## 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:

Bezeichnung in Tempus:

Standort:

Schlange nr.:

Anlagen-Schlange nr.:

Anwendungs nr.:

Anlagenhersteller:

Terminvorgaben von:

Wartemarke wird durch Anlage vergeben:

Von Wartemarkennummer:

Mindestvorlauf:

Vorlaufaufgabe:

Max. Anz. Vorlaufaufgabe:

Beschreibung:

Kurzbeschreibung:

Kurzname:

Adresse:

Sortierung:

Anzeige mit Sortierung:

Standard-Terminlänge in Min.:

Abstand zum Nachbartermin in Min.:

Nur X-facher Abstand:

Mehrere Termine zu einer Uhrzeit anzeigen:

Gesperrt:

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:

Aktiv:

Kapazitätstyp:

Datum:

Gültig ab:

Gültig bis:

	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:

© Eine Anwendung von Berner Telecom-Dienste, Wuppertal. Alle Rechte vorbehalten. User: Andreas(Produktion) (Superuser)

Demoschlange  
Kapazität anlegen  
Kapazität kopieren  
Kapazität löschen

Kapazitäten stellen Zeitkontingente für die Bearbeitung von Anliegen bereit.

Bild 4: Zeitplanung für Mitarbeiter

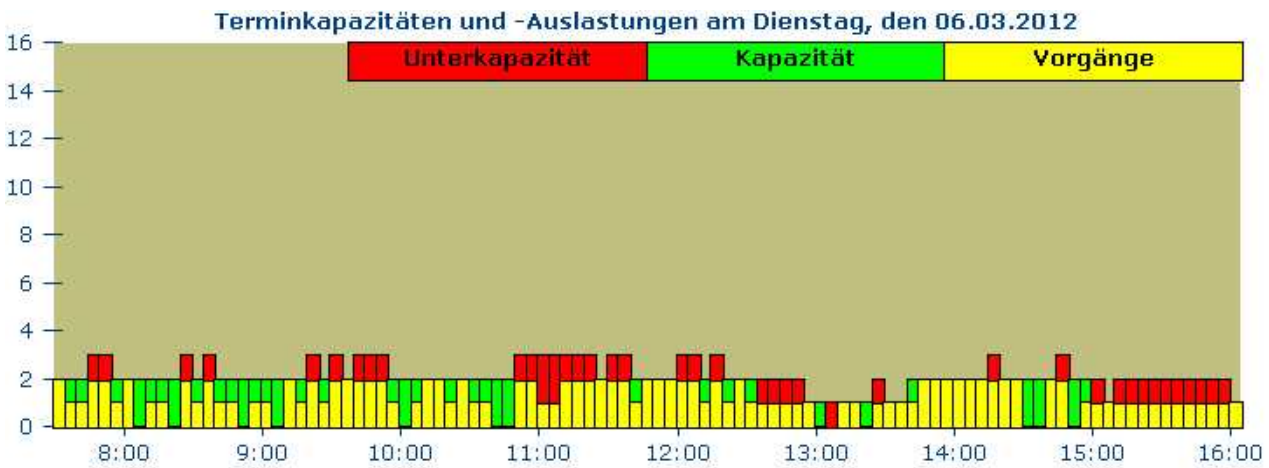


Bild 5: Darstellung der Kapazitäten und Auslastung

### 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](http://www.aras-aufrufanlagen.de)  
 e-mail: [aras@aras.info](mailto:aras@aras.info)

Änderungen aufgrund technischer Weiterentwicklung vorbehalten AE33N21