



# Handbuch

zur Nutzung des Aufrufsystems der timeacle GmbH & Co.KG

# Inhalt

## 1 Profil einrichten

- 1.1 Bilder Hochladen
- 1.2 Filialname und Kategorie anpassen
- 1.3 Kontaktdaten
- 1.4 Öffnungszeiten
- 1.5 Logo hinterlegen

## 2 Aufrufsystem bearbeiten

- 2.1 Wartekreise
- 2.2 Lizenzen erwerben
- 2.3 Mitarbeiter anlegen
- 2.4 Arbeitszeiten hinzufügen
- 2.5 Schalter anlegen
- 2.6 Dienstleistungen
- 2.7 Inhalte
- 2.8 Design
- 2.9 Display und Druckstation anpassen
- 2.10 Mobileansicht anpassen

## 3

- 4
- 5
- 6
- 7
- 9

## 10

- 11
- 12
- 13
- 14
- 16
- 17
- 18
- 20
- 21
- 22

- 2.11 Einstellungen 23
- 2.12 Allgemeine Einstellungen 24
- 2.13 Erweiterte Einstellungen 26
- 2.14 Auswahloption beim Sofort-Ticket 29
- 2.15 Auswahloption Ticket Scannen 30
- 2.16 Auswahloption Ticket Drucken 31
- 2.17 Auswahloption Ticket Merken 32
- 2.18 Auswahloption beim Termin-Ticket 33
- 2.19 Buchungseinstellungen 34
- 2.20 Zugänge 35
- 2.21 Operator Zugang 36
- 2.22 Display und Druckstation Zugang 38
- 2.23 Verknüpfung erstellen und aktivieren 39

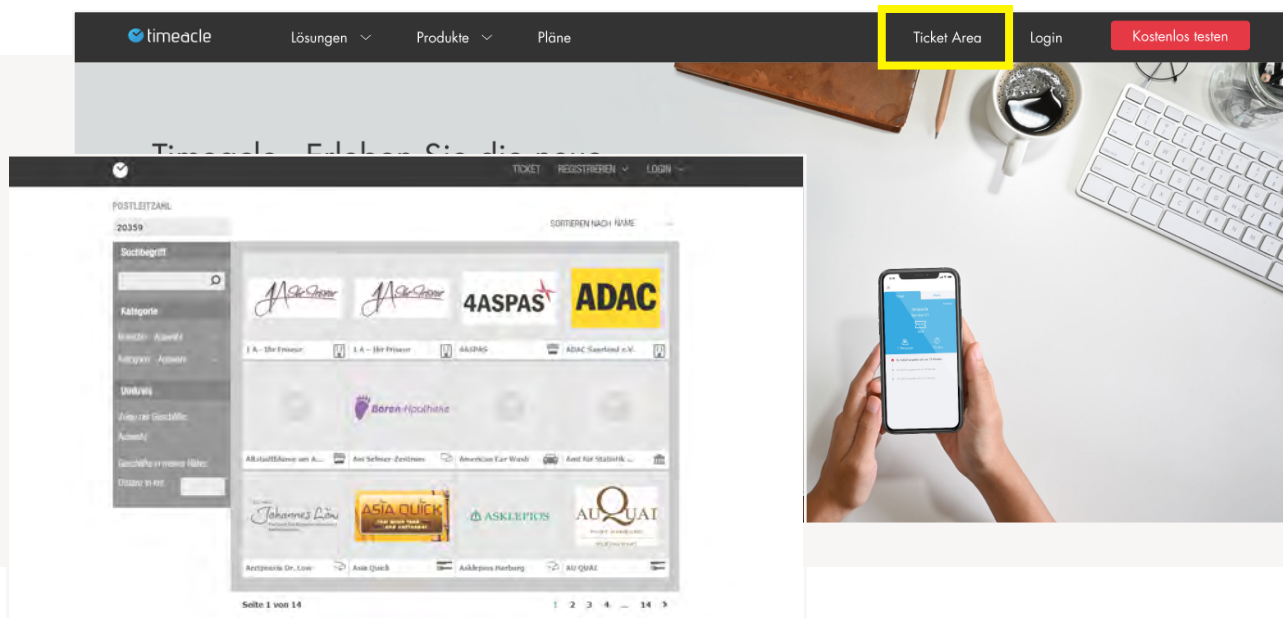
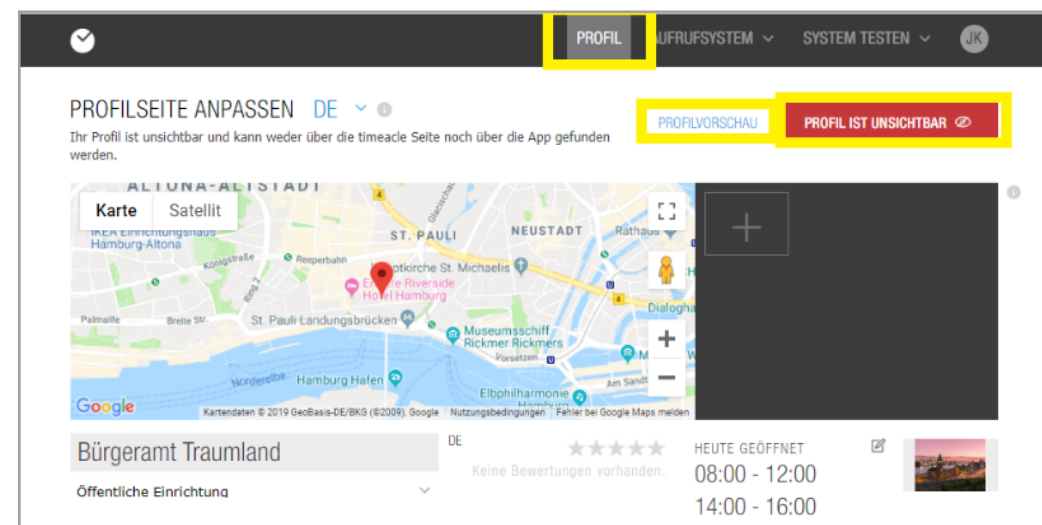
## 3 System testen

## 40

- 3.1 Display testen 41
- 3.2 Druckstation testen 42

# 1 Profil einrichten

Nach erfolgreicher Anmeldung, haben Sie die Möglichkeit die Konfiguration nach Ihren Wünschen vorzunehmen. Im Reiter unter Profil, können Sie die Profilseite anpassen. Nachdem Sie Änderungen vorgenommen haben, wird durch Klicken auf den Button **Profil ist unsichtbar** ihr Profil für Ihre Kunden sichtbar.



## ANMERKUNG

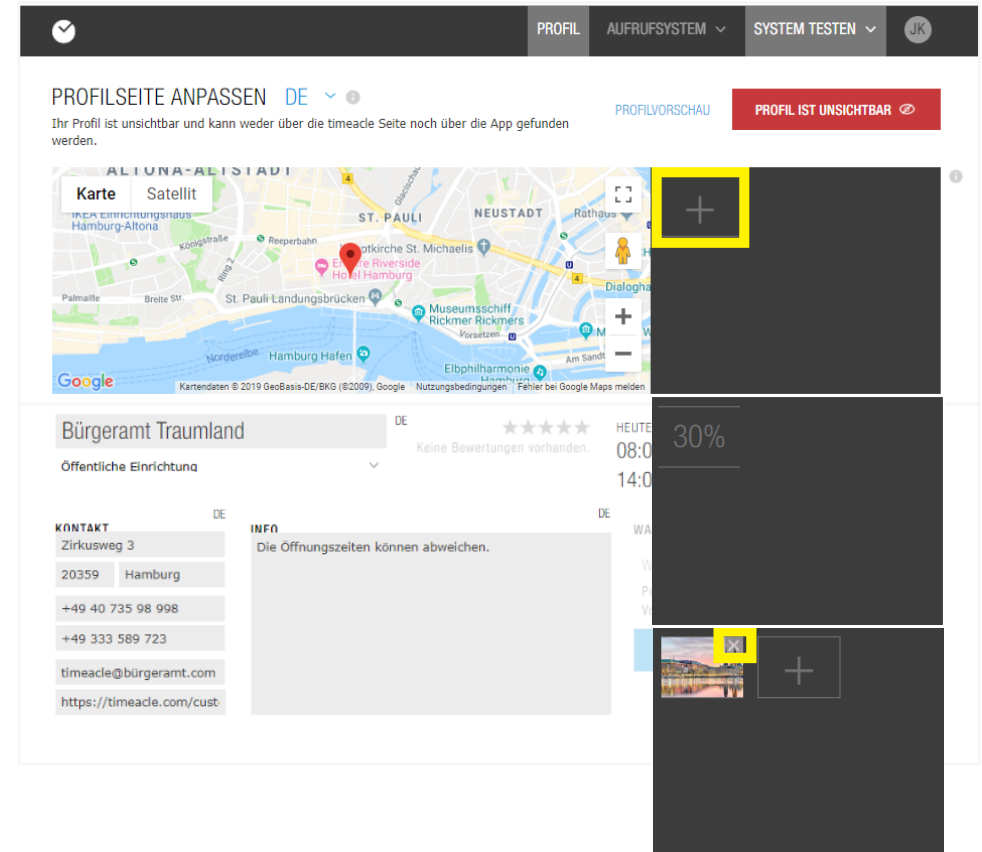
Wenn Sie Ihre gespeicherten Änderungen Ihres Profils sehen möchten, klicken Sie oben rechts auf den Bereich Profilvorschau. Es öffnet sich ein weiteres Tab-Fenster in Ihrem Browser. Nun sehen Sie die Ansicht Ihres Profils aus der Sicht Ihrer Kunden.

## 1.1 Bilder Hochladen

Sie können Ihrem Profil Bilder hinzufügen, indem Sie im rechten Feld neben der Karte auf das graue + klicken. Sie können bis zu 9 von ihnen gewählte Bilder hochladen, die auf Ihrem Profil anhand einer Slideshow abgespielt werden. Diese können Sie unter der Profilvorschau prüfen.

Sobald Sie auf das + klicken, öffnet sich ein Fenster, indem Sie die entsprechende Bilddatei in Ihrem Ordner auswählen können. Mit dem Klick auf **öffnen**, bestätigen Sie die Auswahl und das Bild wird automatisch hochgeladen.

Wenn Sie eine Bilddatei löschen wollen, klicken Sie auf im jeweiligen Bild angezeigte X, in der rechten oberen Ecke.



Achten Sie darauf, nach jeder Änderung, auf den Button **Änderung Übernehmen** zu klicken, da sonst die eingetragenen Daten **nicht** übernommen werden.

Vergessen Sie nicht, alle vorgenommenen Änderungen zu sichern.

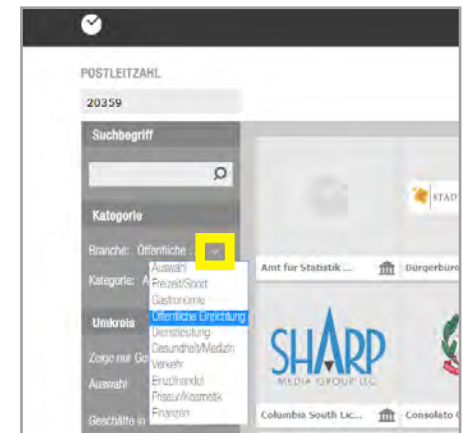
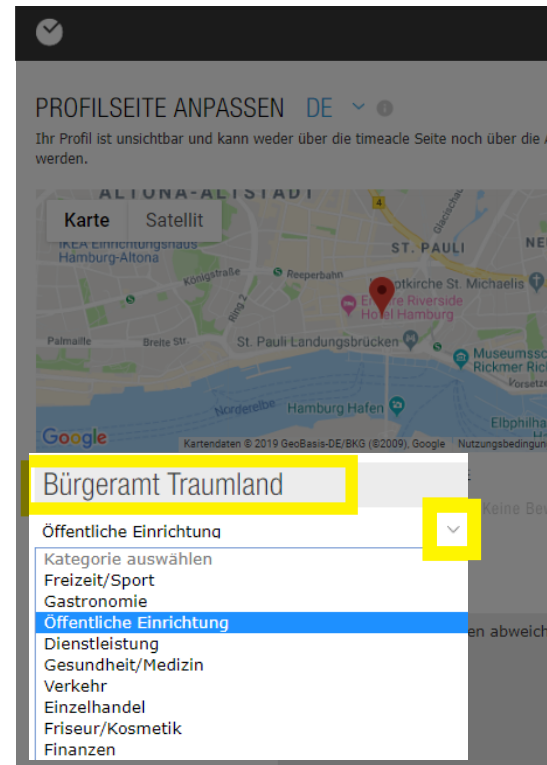
ÄNDERUNGEN ÜBERNEHMEN

## 1.2 Filialname und Kategorie anpassen

Unterhalb der Karte befindet sich ein Textfeld, in dem Sie Ihren Filial- oder Firmennamen eintragen. Der von Ihnen angegebene Name ist aus zwei Gründen wichtig:

1. Unter diesem Namen werden Sie in der Profilsuche angezeigt und gefunden.
2. Er dient zur Unterscheidung in den Einstellungen, wenn Sie mehr als eine Geschäftsstelle/Filiale administrieren.

Unter dem Filialnamen wählen Sie die Kategorie/Branche für Ihr Profil. Durch Klicken auf den Pfeil, der nach unten gerichtet ist, erhalten Sie eine Auswahl an Kategorien/Branchen, aus der Sie eine für Ihr Profil festlegen können.



Nach Eingabe klicken Sie bitte auf **Änderung übernehmen**.

Das Hinterlegen Ihrer Kategorie/Branche erleichtert die Suche für Ihre Kunden nach Ihrem Profil im online Portal.

### Kategorien / Branchen



Im Kontaktfeld können Sie die Adresse Ihres Unternehmens, die Postleitzahl, die Stadt als auch Telefon- und Faxnummer eingeben. Ihre Adressdaten werden von Google Maps überprüft und auf der Karte im Profil angezeigt. Ihre Kunden haben dadurch die Möglichkeit einen Routenvorschlag von unserer timeacle App zu bekommen, die sowohl die Routenlänge in km (als Fahrt, zu Fuß, mit den ÖPNV) anzeigt, sowie die ungefähre Wartezeit vergleicht. Hinterlassen Sie ebenfalls Ihre Email-Adresse und die URL Ihrer Webseite, damit Ihre Kunden Sie auch über diesem Wege erreichen können.

Rechts neben dem Kontaktfeld befindet sich das Infofeld, indem Sie die Möglichkeit haben, weitere Informationen zu hinterlegen. Der Text ist frei wählbar. Informieren Sie Ihre Kunden zum Beispiel über die Leistungen Ihrer Organisation.

KONTAKT		DE	INFO	DE
Straße				
PLZ	Stadt			
Telefonnummer				
Faxnummer				
E-Mail Adresse				
Website-URL				

## 1.4 Öffnungszeiten

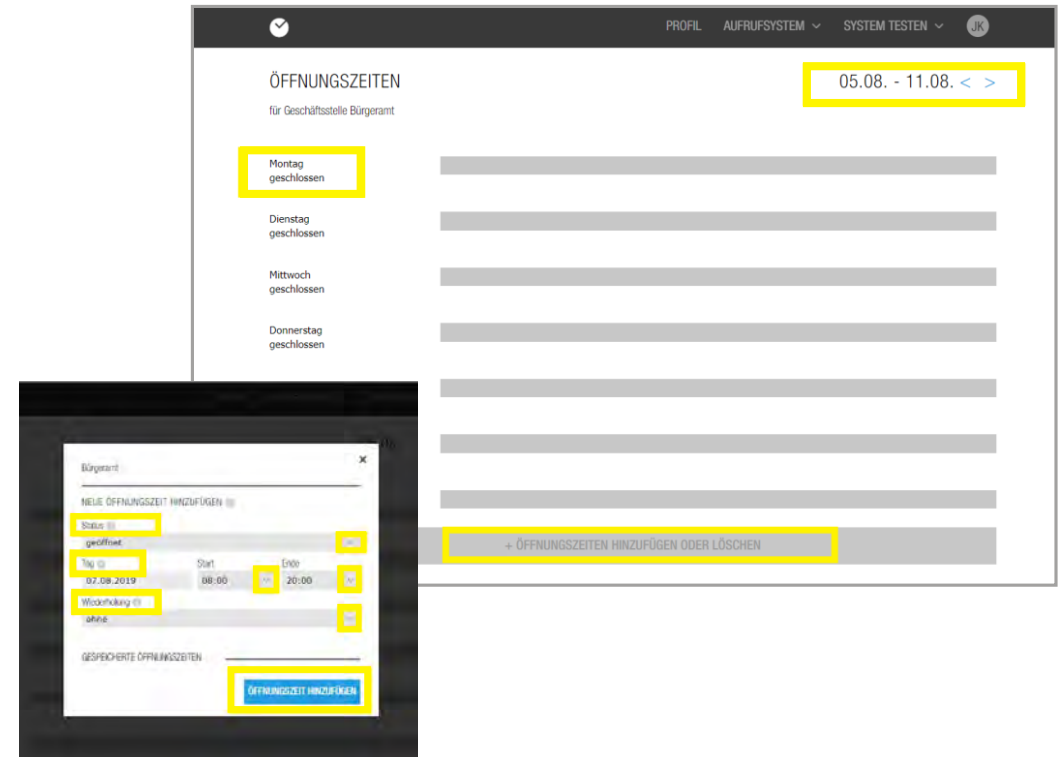
Die Geschäftszeiten können Sie einpflegen indem Sie auf das Bearbeitungssicon, welches sich unterhalb des Bildfeldes befindet, klicken. Nach dem Klick werden Sie auf eine Bearbeitungsseite weitergeleitet. Auf dieser Seite werden Ihnen zum Einen die Wochentage angezeigt und zum Anderen das Datum der Woche.

Klicken Sie auf den Button **+ Öffnungszeiten hinzufügen oder löschen** oder auf einen Wochentag, um die Öffnungszeiten hinzuzufügen oder zu löschen.

Es öffnet sich nun ein kleines Bearbeitungsfenster. Hier können Sie die Öffnungszeiten Ihres Unternehmens hinzufügen. Unter dem Punkt Status haben Sie die Auswahl zwischen geöffnet und geschlossen, klicken Sie dazu einfach auf den nach unten gerichteten Pfeil.

Um die Öffnungszeiten für Tage festzulegen, klicken Sie in das Textfeld mit Datum. Ein kleiner Kalender öffnet sich, in dem Sie Ihre Auswahl treffen können. Bei Start haben Sie die Auswahl, die Uhrzeit anzugeben, ab dem Ihr Unternehmen am Tag geöffnet ist. Unter Ende die Uhrzeit an dem Ihr Unternehmen schließt.

Beim Punkt Wiederholung haben Sie die Möglichkeit sich auszusuchen, ob Sie für den Tag eine tägliche (z.B. nur am Montag, den 05.08.2019), eine wöchentliche (ab Montag, den 05.08.2019 und dann jeden folgenden Montag) oder werktägliche (Mo. – Fr.) Wiederholungen einrichten möchten.



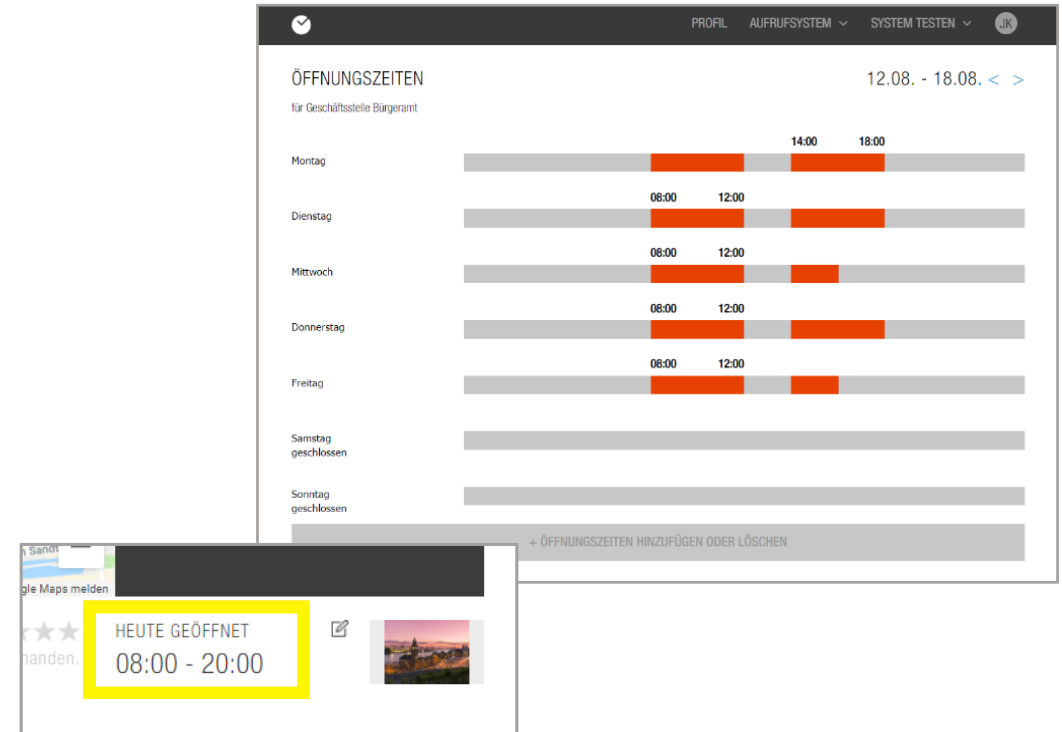
### BEISPIEL

Sollten Sie Montags-Freitags von 08:00 Uhr - 12:00 Uhr geöffnet haben, dann würde hier die Wiederholung: werktäglich für Sie die beste Möglichkeit sein, da Sie nicht jeden Tag einzeln für diesen Zeitraum anlegen müssten.

## 1.4 Öffnungszeiten

Nachdem alle Öffnungszeiten eingepflegt wurden, wird Ihnen angezeigt für welchen Zeitraum die Öffnungszeiten hinterlegt wurden. Sobald Sie das Konfigurations-Fenster Ihrer Öffnungszeiten schließen, sehen Sie anhand farbiger Balken innerhalb der Wochenansicht, von wann bis wann an welchen Wochentagen Ihre Öffnungszeiten hinterlegt sind. Sollten Sie für einige Tage oder Uhrzeiten keine Öffnungszeiten angeben, zeigt das System automatisch **Geschlossen** für diese an.

Sie haben die Möglichkeit sich Ihr eingerichtetes Profil unter **Profil Vorschau** anzuschauen.



### ANMERKUNG

Sollten Sie die Öffnungszeiten mitten in der Woche einrichten, müssen sie auf die nächst folgende Kalenderwoche klicken, da keine vergangenen Tage auswählbar sind.

## 1.5 Logo hinterlegen

Zum Einpflegen Ihres Logos klicken Sie auf die Fläche, die sich rechts neben den Öffnungszeiten befindet. Es öffnet sich nun, genau wie bei den Bilddateien Ihr Windows Explorer, in dem Sie Ihre Logodatei auswählen können. Klicken Sie auf Öffnen und das Logo wird automatisch hochgeladen.



HEUTE GEÖFFNET  
08:00 - 20:00

Logo hochladen

WARTEKREIS

Wartekreis 1  
Personen vor Ihnen: 3  
Vorläufige Wartezeit: 7 min

## 2 Aufrufsystem bearbeiten

Nachdem Sie Ihr Profil nach Ihren Wünschen eingerichtet haben, können Sie im Reiter Aufrufsystem weitere Einstellungsmöglichkeiten vornehmen.

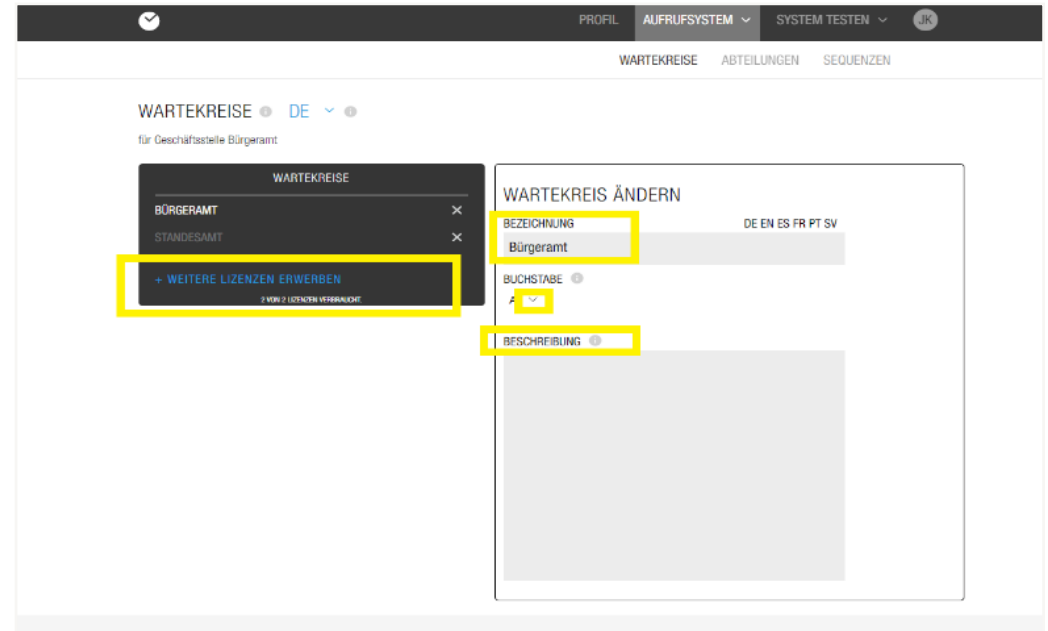
Angezeigt werden Ihnen Wartekreise, Mitarbeiter und Schalter. Unter **Erweiterte Einstellungen** finden Sie weitere Auswahlmöglichkeiten für Dienstleistungen, Inhalte, Designs, Einstellungen und Zugänge.

The screenshot shows the 'Aufrufsystem bearbeiten' (Call System Edit) screen. At the top, there is a dark navigation bar with a checkmark icon on the left, and three tabs: 'PROFIL', 'AUFRUFSYSTEM' (highlighted with a yellow box), and 'SYSTEM TESTEN' with a dropdown arrow. Below the navigation bar, the main content area has a grey background. It features the title 'AUFRUFSYSTEM BEARBEITEN' and a blue button labeled 'VERKNÜPFEN & AKTIVIEREN'. A subtitle reads: 'Vergewissern Sie sich unter VERKNÜPFEN & AKTIVIEREN, dass Ihr System richtig eingestellt ist.' Below this, there are three icons representing 'WARTEKREISE' (Waiting Circles), 'MITARBEITER' (Employees), and 'SCHALTER' (Switches). At the bottom, there is a yellow box containing the text 'Erweiterte Einstellungen' with a dropdown arrow.

## 2.1 Wartekreise

Um einen Wartekreis anzulegen, gehen Sie bitte im Menü unter Aufrufsystem auf Wartekreise. Ein Wartekreis ist ein Bereich innerhalb Ihres Geschäfts, der die Kunden/Patienten vereint, deren Anliegen von den gleichen Mitarbeitern bearbeitet werden können oder das gleiche Anliegen haben, sodass sie eine gemeinsame Warteschlange bilden.

In dem Textfeld unter Bezeichnungen, können Sie Ihren Wartekreis benennen. Der Buchstabe ist die Wartenummer-Bezeichnung für den jeweiligen Wartekreis auf den Tickets, auch diesen können Sie sich frei aussuchen. Dadurch weiß Ihr Kunde in welchem Wartebereich er sich befindet und zu welchem Schalter er gehen muss, sobald die Nummer aufgerufen wird. Unter Beschreibung, können Sie eine beliebige Information hinzufügen welche nur für Sie sichtbar ist.



### ANMERKUNG

Hier bitte immer alle Kunden einbuchen, die einen Termin haben. Kunden ohne Termin bitte erstmal zur Terminvergabe schicken.

### BEISPIEL

Ein Beispiel für ein Wartekreis ist: Anmeldung mit dem Buchstaben A

## 2.2 Lizenzen erwerben

Wenn sie weitere Wartekreise oder Operator hinzufügen möchten müssen Sie unter + **Weitere Lizenzen erwerben**, neue Lizenzen dazu buchen. Sobald sie auf den Button klicken, öffnet sich eine neue Seite und Sie können die Lizenzen wählen, die sie benötigen und fügen Sie Ihrem Warenkorb hinzu. Sie haben die Möglichkeit beliebig viele Lizenzen zu erwerben.

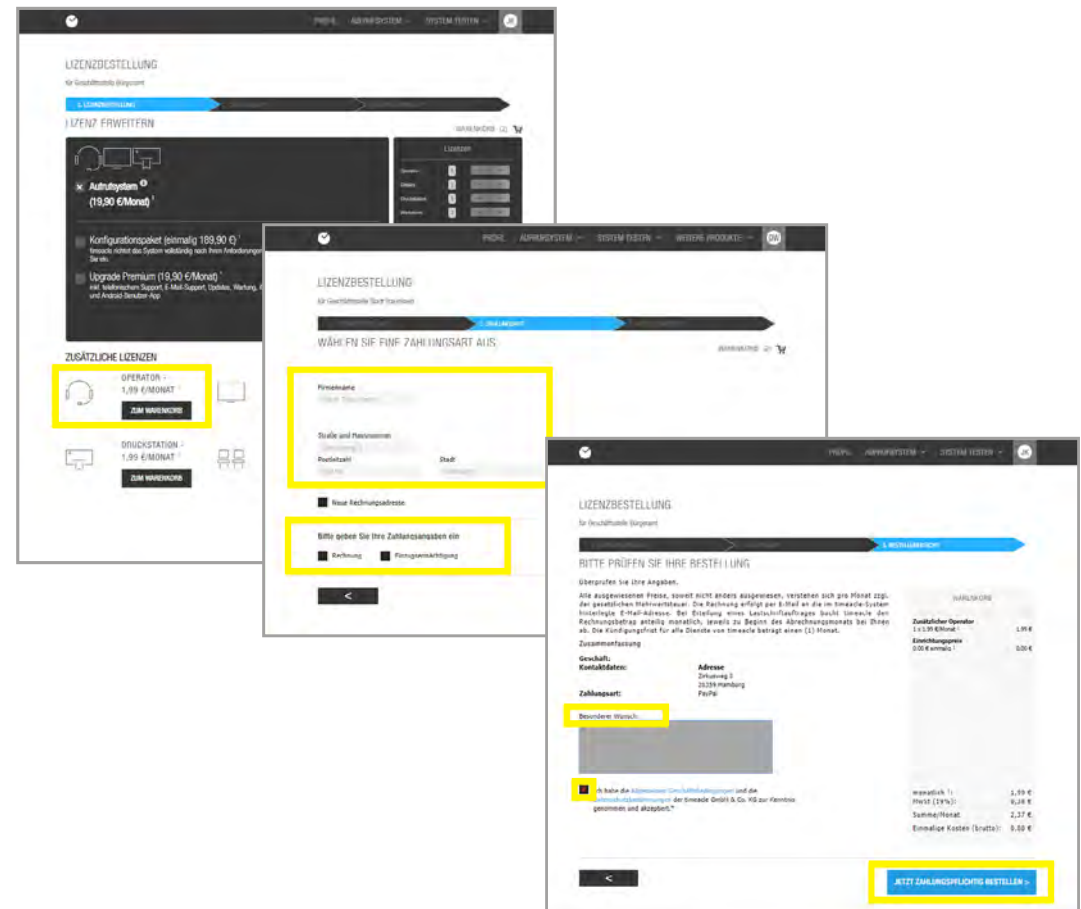
Der Button zum Hinzufügen von Lizenzen befindet sich beispielsweise im schwarzen Kasten in den Wartekreiseinstellungen.

Folgende Lizenzen können erworben werden: - Wartekreis - Druckstation - Operator - Display

Sobald Sie die gewünschten Lizenzen zum Warenkorb hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Weiter** und Sie werden zum Bezahlvorgang weitergeleitet.

Sie können zwischen der Zahlungsart Einzugsermächtigung, Kauf auf Rechnung oder Kreditkarte wählen.

Nach Ihrer Auswahl klicken Sie bitte auf **Weiter** um sich Ihre Bestellübersicht anzuschauen und den Erwerb der Lizenzen abzuschließen. Die Lizenzen stehen Ihnen direkt nach Ihrer Bestellbestätigung zur Verfügung.



### BEACHTEN

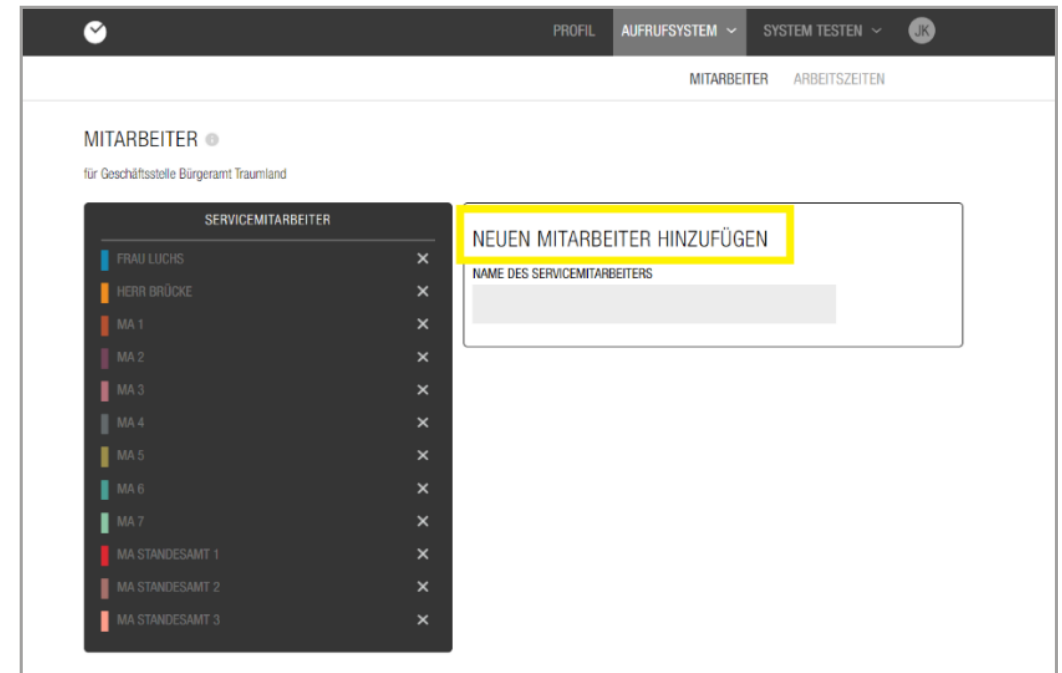
Haben Sie bei der Registrierung angegeben, dass Sie monatlich mit Kreditkarte zahlen möchten, dann wird Ihnen diese Auswahl als Zahlungsart angeboten, sollten Sie diese Angabe nicht gemacht haben, wird die Zahlung per Kreditkarte nicht angezeigt. Sollten Sie sich jedoch für die Einzugsermächtigung entscheiden, dann geben Sie bitte den Kontoinhaber, die IBAN und die BIC an. Das gleiche gilt für den Kauf auf Rechnung, wird die Rechnungsadresse verwendet die Sie bei der Registrierung angegeben haben. Das Angeben einer weiteren Rechnungsadresse ist möglich.

## 2.3 Mitarbeiter anlegen

Im Menü Aufrufsystem unter Mitarbeiter pflegen Sie Ihre Mitarbeiter samt deren Arbeitszeiten ein.

Diese Angabe ist wichtig für die korrekte Berechnung der Wartezeit bzw. Ihrer Terminverfügbarkeiten.

Im Textfeld unter **Neuen Mitarbeiter hinzufügen** können Sie den Namen des Mitarbeiters eintragen, der danach automatisch in dem schwarzen Feld links erscheint. Wenn Sie einen Mitarbeiter entfernen möchten, klicken Sie in dem schwarzen Feld auf das X.



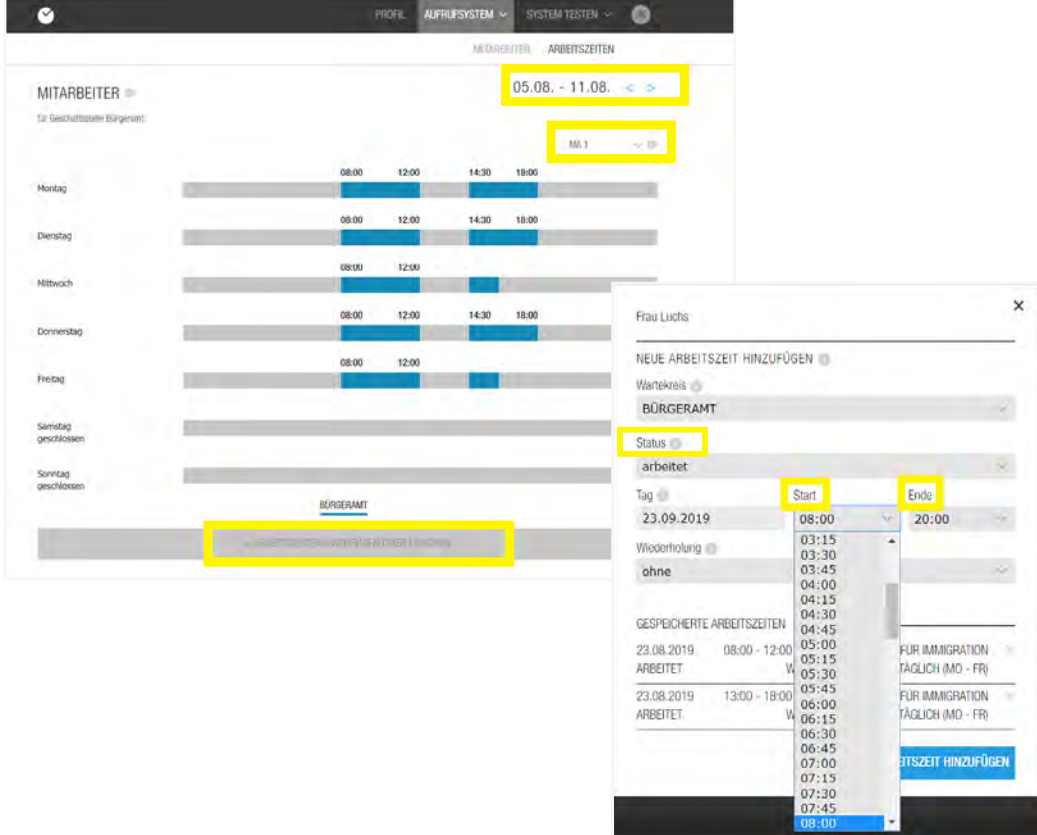
## 2.4 Arbeitszeiten hinzufügen

Sie können die Arbeitszeiten jedes einzelnen Mitarbeiters hinzufügen. Die Einrichtung verläuft genauso wie die der Öffnungszeiten. Dazu klicken Sie einfach auf Arbeitszeiten. Hier wird Ihnen oben rechts der entsprechende Mitarbeiter angezeigt.

Durch die können Sie auch einen anderen Mitarbeiter auswählen. Klicken Sie auf **+ Arbeitszeiten hinzufügen oder löschen** oder auf einen Wochentag, um die Arbeitszeiten zu bearbeiten. Es öffnet sich nun ein kleines Bearbeitungsfenster, in dem Sie jetzt die Arbeitszeiten der Mitarbeiter Ihres Unternehmens hinzufügen können.

Die Arbeitszeiten, die hier angelegt werden, sind ausschlaggebend für die Berechnung der Wartezeit, da sie die Ressourcen sind mit denen das System rechnet.

Unter Status haben Sie die Auswahl zwischen geöffnet und geschlossen. Klicken Sie dazu einfach auf den Pfeil der nach unten gerichtet ist und wählen Sie zwischen diesen beiden Optionen aus. Wenn Sie die Tage auswählen wollen an dem Ihr Mitarbeiter anwesend oder abwesend ist, öffnet sich nach einem Klick auf das Textfeld in dem das Datum steht, ein kleiner Kalender in dem Sie Ihre Auswahl treffen können.



### ANMERKUNG

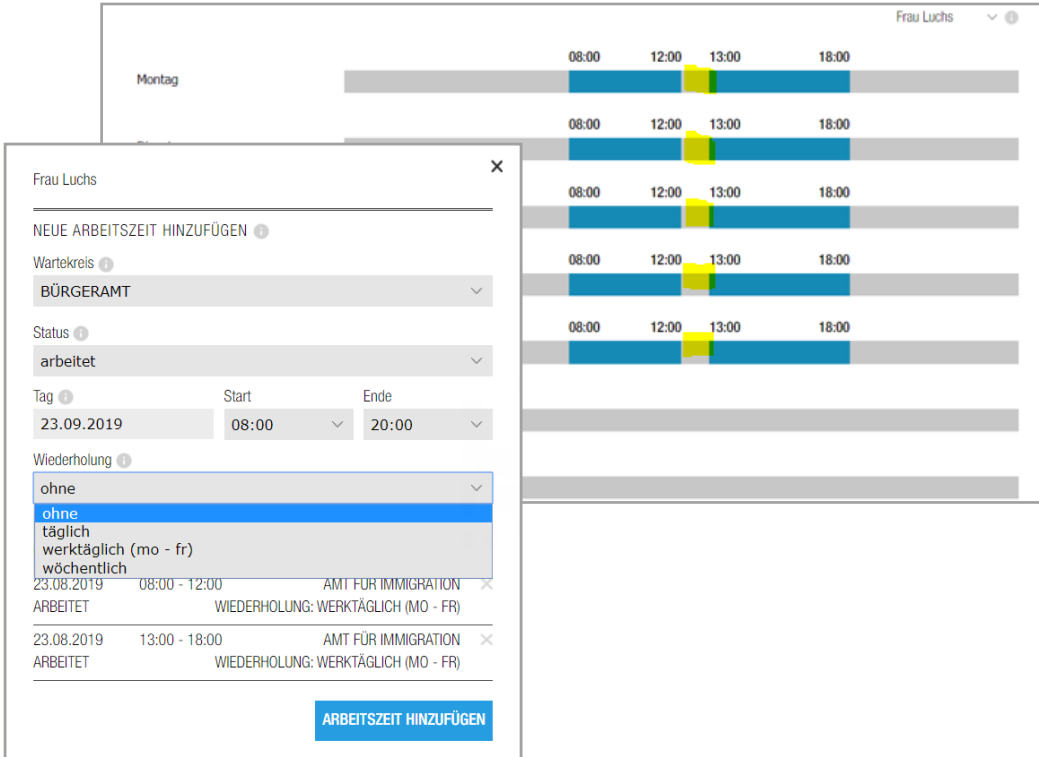
Für die Einrichtung der Arbeitszeiten im Allgemeinen und unter der Woche gelten die gleichen Regelungen, wie für die Öffnungszeiten.

## 2.4 Arbeitszeiten hinzufügen

Wenn Sie sämtliche Arbeitszeiten für jeden Mitarbeiter hinzugefügt haben, klicken Sie auf die Seite auf der Sie die Wochentage sehen können, so kommen Sie aus dem Bearbeitungsfeld der Arbeitszeiten heraus. Jetzt können Sie die eingepflegten Arbeitszeiten pro Mitarbeiter sehen. Sobald Sie auf das Symbol neben dem Wochenzeitraum klicken, können Sie mögliche Wiederholungen der Arbeitszeiten der nächsten Wochen sehen.

Sollten einige oder alle Mitarbeiter in die Pause gehen, dann können Sie dieses auch im System einpflegen, dazu klicken Sie auf die betreffenden Mitarbeiter und geben dort zuerst den Beginn der Arbeitszeit an und bei Ende den Pausenbeginn. Erkenntlich wird die Pause, indem eine Lücke zwischen Pausenbeginn und Pausenende angezeigt wird.

Sie können im System auch Urlaube Ihrer Mitarbeiter einpflegen. Dazu gehen Sie auf den entsprechenden Mitarbeiter und klicken in einen Wochentag. Das Bearbeitungsfenster öffnet sich und beim Status müssen Sie jetzt **Arbeitet nicht** auswählen. Bei der Wiederholung wählen Sie werktätig (Mo. – Fr.) aus. Nachdem Sie die Wiederholung ausgewählt haben erscheint ein weiteres Feld **Enddatum**, hier wählen Sie in dem kleinen Kalender, der sich geöffnet hat, bis wann die vorher ausgewählte Wiederholung gültig sein soll, hier würden Sie dann den letzten Urlaubstag angeben. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf **Arbeitszeit hinzufügen**.



The screenshot shows a calendar interface for 'Frau Luchs'. A modal window titled 'Frau Luchs' is open, allowing the user to add a new work time ('NEUE ARBEITSZEIT HINZUFÜGEN'). The form includes the following fields:

- Wartekreis:** BÜRGERAMT
- Status:** arbeitet
- Tag:** 23.09.2019
- Start:** 08:00
- Ende:** 20:00
- Wiederholung:**
  - ohne
  - ohne
  - täglich
  - werktätig (mo - fr)
  - wöchentlich

Below the 'Wiederholung' dropdown, there are two entries for 'AMT FÜR IMMIGRATION' with dates and times, each marked with a close button (X):

- 23.08.2019 08:00 - 12:00 (WIEDERHOLUNG: WERKTÄGLICH (MO - FR))
- 23.08.2019 13:00 - 18:00 (WIEDERHOLUNG: WERKTÄGLICH (MO - FR))

At the bottom right of the modal is a blue button labeled 'ARBEITSZEIT HINZUFÜGEN'.

### BEISPIEL

Die Mitarbeiterin Frau Luchs arbeitet von 08:00 -18:00 Uhr. Ihre Pause hat sie von 12:00 – 13:00 Uhr. Um dies in das System einzupflegen, geben Sie beim Start 08:00 Uhr (Arbeitsbeginn) an und beim Ende 12:00 Uhr (Beginn der Pause). Jetzt müssen Sie für Frau Luchs ein weiteres Zeitfenster einpflegen und zwar mit dem Start von 13:00 Uhr (Pausenende) und dem Ende um 18:00 Uhr (Feierabend). Um beides von Montag bis Freitag einzustellen, wählen Sie bei der Wiederholung werktätig aus.

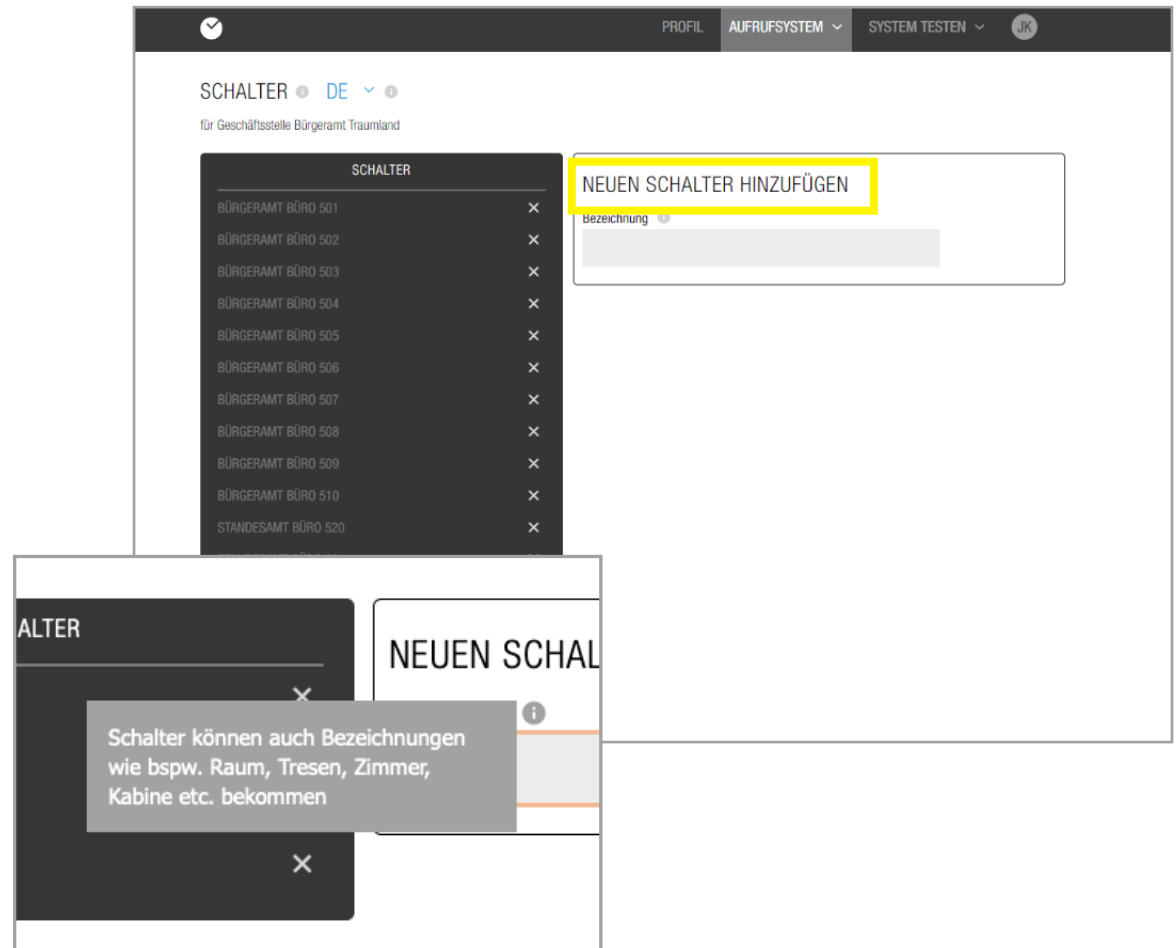
## 2.5 Schalter anlegen

Als Schalter bezeichnet man, zum Beispiel den Raum, in den man aufgerufen wird z.B.: beim Bürgeramt Raum B1 oder aber das Behandlungszimmer 1 in einer Praxis.

Unter **Neuen Schalter hinzufügen** können Sie neue Zimmer/Räume anlegen.

Ihre angelegten Schalter werden automatisch in dem schwarzen Feld links hinzugefügt. Dort können Sie ebenfalls Schalter löschen, indem Sie auf das X klicken.

Nachdem Sie Schalter angelegt haben, klicken Sie bitte auf **Änderungen übernehmen**.



The screenshot displays the 'SCHALTER' (Switches) management screen. At the top, there's a navigation bar with 'PROFIL', 'AUFRUFSYSTEM', 'SYSTEM TESTEN', and a user icon 'JK'. Below this, the title 'SCHALTER' is followed by a language selector 'DE' and a help icon. The subtitle reads 'für Geschäftsstelle Bürgeramt Traumland'.

On the left, a dark panel titled 'SCHALTER' contains a list of existing switches, each with a delete 'X' icon:

- BÜRGERAMT BÜRO 501
- BÜRGERAMT BÜRO 502
- BÜRGERAMT BÜRO 503
- BÜRGERAMT BÜRO 504
- BÜRGERAMT BÜRO 505
- BÜRGERAMT BÜRO 506
- BÜRGERAMT BÜRO 507
- BÜRGERAMT BÜRO 508
- BÜRGERAMT BÜRO 509
- BÜRGERAMT BÜRO 510
- STANDESAMT BÜRO 520

On the right, a form titled 'NEUEN SCHALTER HINZUFÜGEN' (Add New Switch) is visible. It has a label 'Bezeichnung' (Designation) and a text input field. A yellow box highlights the title of this form.

A tooltip box is overlaid on the bottom left, stating: 'Schalter können auch Bezeichnungen wie bspw. Raum, Tresen, Zimmer, Kabine etc. bekommen' (Switches can also get designations like e.g., Room, Counter, Room, Cabin etc.).

## 2.6 Dienstleistungen

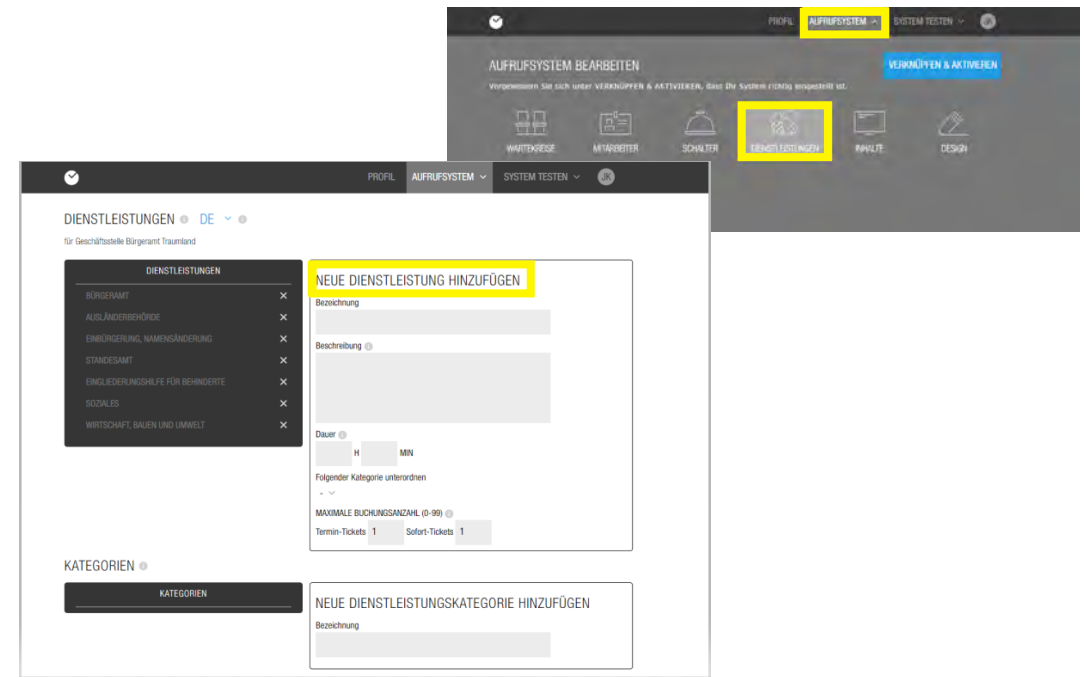
Die Dienstleistungen, die bei der Buchung eines Tickets ausgewählt werden können, legen Sie auch im Menü unter Aufrufsystem fest. Dafür klicken Sie einfach auf Erweiterte Einstellungen und danach auf Dienstleistungen. Das Anlegen der Dienstleistungen ermöglicht Ihnen zum einen eine präzise Berechnung der voraussichtlichen Wartezeit und zum anderen wissen Ihre Mitarbeiter bereits vor dem Termin was der Kunde möchte.

Auch hier haben Sie wieder die Möglichkeit eine Dienstleistung in dem Textfeld unter **Neue Dienstleistung hinzufügen** zu benennen und hinzuzufügen.

Unter dem Textfeld **Beschreibung** können Sie zusätzliche Informationen, wie z.B. Konditionen, Gebühren etc. eintragen, die Ihren Kunden mitgeteilt werden können. Bei der Dauer trägt man die Stunden und Minutenanzahl ein, die für die Bearbeitung der gewählten Dienstleistung vorgesehen ist.

Die Maximale Buchungsanzahl gibt an, wie oft eine Dienstleistung pro Ticket maximal vom Endkunden gebucht werden kann. Sie können hier zwischen einer Buchungsanzahl von mindestens 0 Dienstleistungen pro Ticket bis maximal 99 Dienstleistungen pro Ticket auswählen. Diese Auswahl gilt dann sowohl für das Termin- als auch für das Sofort-Ticket.

Die Kategorie gruppiert die unterschiedlichen Dienstleistungen. Diese Einstellung ergibt dementsprechend Sinn, wenn Sie viele Dienstleistungen anbieten. Um Ihren Kunden einen besseren Überblick verschaffen zu können, gruppieren Sie diese, wie z.B. Ausweisangelegenheiten, Meldeangelegenheiten etc.



### BEISPIEL

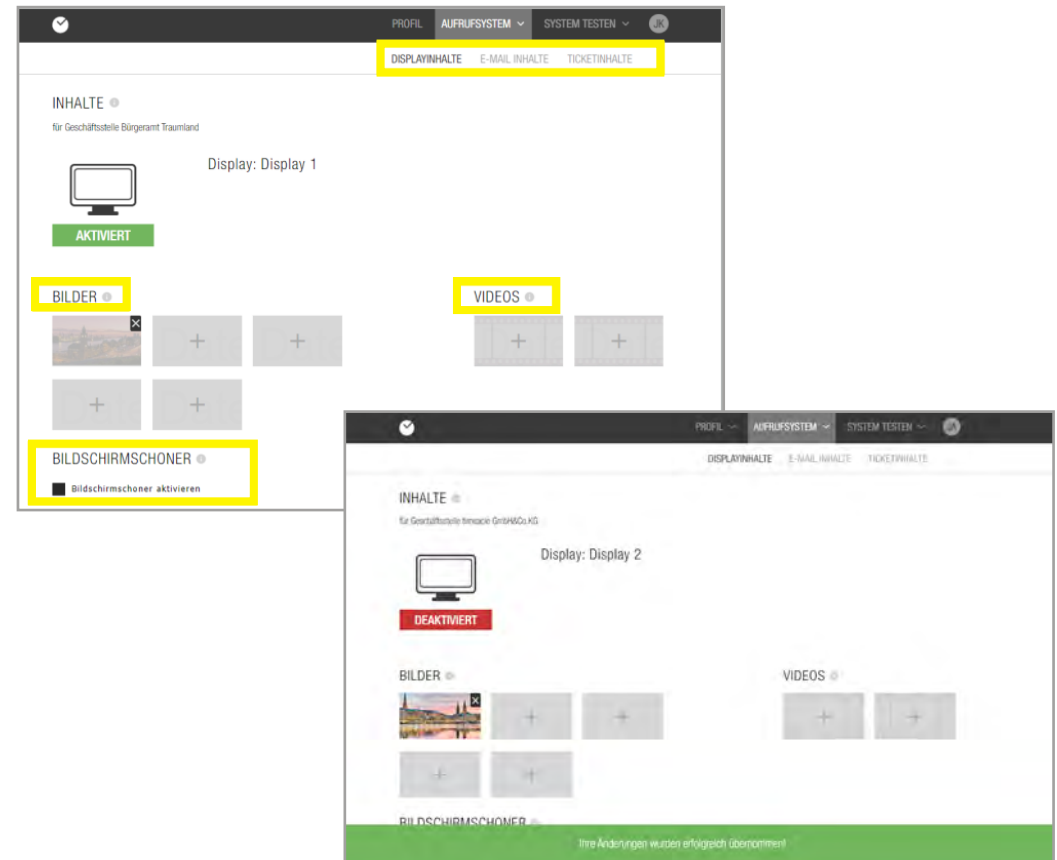
Sie würden gerne Ihre Familie mit 4 Personen ummelden. Wenn Sie die maximale Buchungsanzahl 1x für die Dienstleistung Ummeldung angeben haben, muss die Familie 4 Termine buchen, statt dieselbe Dienstleistung 4 Mal auszuwählen und einen Termin zu buchen.

## 2.7 Inhalte

Inhalte unterteilen wir in unterschiedliche Kategorien: Display, Mobil und Ticket. Bilder, Videos und ein News-Ticker können Inhalte sein, welche auf dem Aufrufbildschirm in einem Wartebereich angezeigt werden können. Sie haben die Möglichkeit Inhalte für das Display, für E-Mails als auch für Tickets einzustellen. Pro Display können unterschiedliche Inhalte hochgeladen werden. Ihnen wird angezeigt, ob die Inhalte für das Aufuf-Display aktiviert sind. Sie können Bilder sowohl hinzufügen, als auch entfernen. Das hochladen eines Bildes funktioniert genauso wie das hochladen eines Profilbildes. Sie haben außerdem die Möglichkeit hochgeladene Bilder oder Videos zu aktivieren oder deaktivieren. Nach dem Upload sind die Inhalte automatisch aktiviert und in Farbe hinterlegt. Beim Klick auf die Datei, graut die Datei aus und ist auf den entsprechenden Oberflächen deaktiviert.

Unter dem Punkt Bildschirmschoner können Sie entscheiden, ob Sie den diesen aktivieren wollen. Der Bildschirmschoner zeigt dann auf dem Display die von Ihnen hinzugefügten Bilder und Videos im Vollbild, bei Inaktivität des Wartekreises.

Beim Ticker, haben Sie die Möglichkeit Texte einzutragen. Diese Texte sind Informationen die nach Eintragung im unteren Rande des Displays angezeigt werden. Hier können Sie bis zu 11 eigen verfasste Texte eintragen und abspeichern. Im Unterpunkt Externer Feed, können Sie die URL einer anderen Website einbinden, z.B. den Feed von spiegel.de. Sie können allerdings entweder einen eigenen Text verfassen oder den Newsfeed einer anderen Website verwenden. Beides zusammen ist nicht möglich. Wir übernehmen keine Haftung oder Verantwortung für die verwendeten Inhalte.



### ANMERKUNG

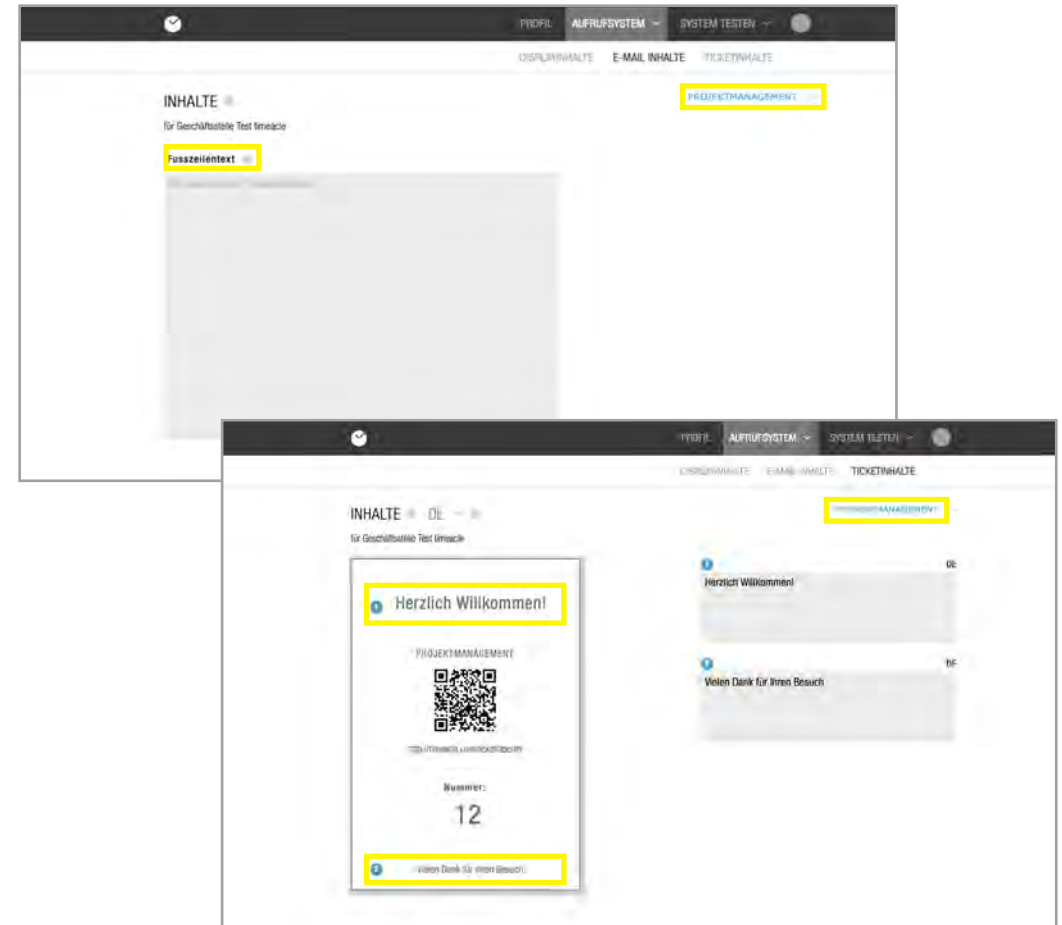
Sie können als Inhalt unter anderem Werbevideos, und Werbebilder, sowie Aktionen und Angebote schalten oder aber abteilungsspezifische Bilder und Videos hochladen. Diese werden ebenfalls auf dem Aufrufbildschirm abgespielt.

## 2.7 Inhalte

Wenn Sie Ihre hochgeladenen Inhalte überprüfen wollen, gehen Sie unter System testen auf das Display. Es öffnet sich ein weiteres Fenster. Hier sehen Sie oben rechts die von Ihnen eingespielten Bilder und Videos in einer Slideshow und in der Fußzeile finden Sie Ihren Ticker. Der Bildschirmschoner wird erst dann aktiv, wenn es keine Aktivität auf Ihrem Wartekreis gibt.

Bei den E-Mails können Sie einen Text verfassen, welcher für Ihre Kunden sichtbar ist, z.B.: eine Signatur. Dazu klicken Sie unter Aufrufsystem auf Displayinhalte und dann auf **E-Mail Inhalte**. Hier können Sie dann in dem grauen Textfeld Ihren persönlichen Fußzeilentext verfassen. Hier fügen Sie zum Beispiel eine Signatur ein, die Sie in jeder Bestätigungsmail zu einer Termin- oder Ticketbuchung an Ihre Kunden senden wollen. Dieser Text kann pro Wartekreis individuell definiert werden.

In den Ticketinhalten, können Sie einen Text für die Kopf- und Fußzeile verfassen. Dieser Text kann in der Kopfzeile maximal 80 Zeichen lang sein und in der Fußzeile maximal 500 Zeichen lang sein. Dieser Text wird Ihrem Endkunden bei einem Ticketdruck, als auch bei einem online Ticket angezeigt. Sie erhalten nach Eingabe des Textes im rechten Bereich, automatisch eine Vorschau im linken Bereich. Dieser Text kann individuell pro Wartekreis definiert werden.



### ANMERKUNG

Wir empfehlen Ihnen oben einen Willkommenstext und unten eine Danksagung einzupflegen.

## 2.8 Design

Die Anpassung des Designs gibt Ihnen die Möglichkeit die Oberfläche Ihres Displays oder Ihrer Druckstation nach Ihren Wünschen anzupassen. Nachdem Sie in dem Reiter Aufrufsystem auf Design klicken, kommen Sie auf die entsprechende Bearbeitungsseite, um die gewünschten Änderungen durchzuführen.



## 2.9 Display und Druckstation anpassen

Im Bereich Design gibt es eine **Farblegende**, die zeigt, welche Farbe für welchen Schritt in der Änderung steht.

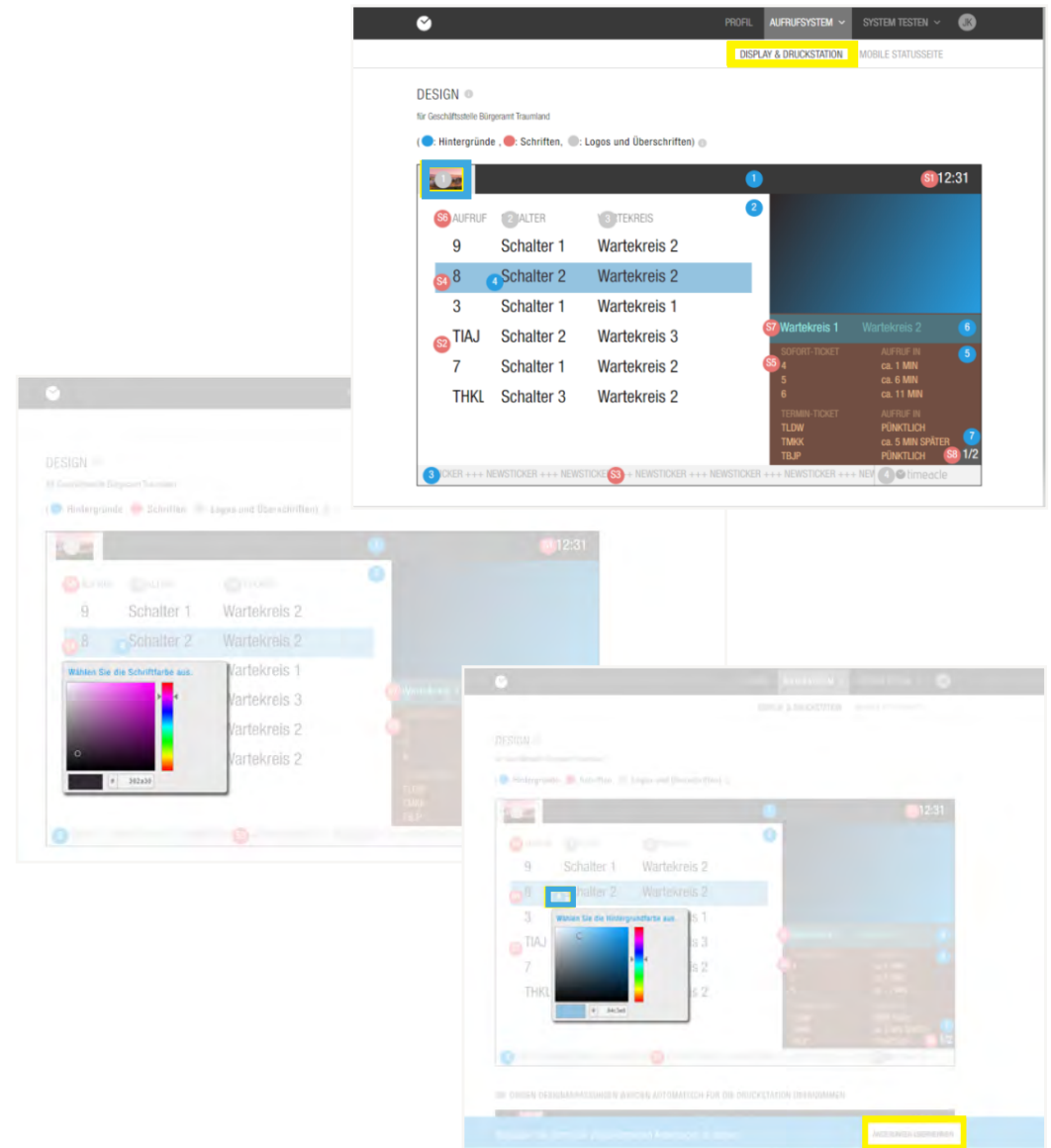
Die Farbe **BLAU** steht für die Änderung des Hintergrundes, dessen Farbe sich nur anpassen lässt. Die Farbe **Rot** steht für die farbliche Änderung oder die Größe der Schrift und die Farbe **Grau** steht für die Änderung der Logos und Überschriften.

Wenn Sie ein anderes Logo hinterlegen möchten, klicken Sie auf den entsprechenden Bearbeitungspunkt. Es öffnet sich ein Pop-Up und Sie haben die Möglichkeit ein auf Ihren Rechner gespeichertes Logo auszuwählen.

Möchten Sie die Schriftfarbe oder Schriftgröße anpassen, dann klicken Sie dazu einfach auf einen roten Bearbeitungspunkt. Es öffnet sich ein kleines Fenster, in dem Sie die Farbe auswählen und nach Ihrem Wunsch anpassen können. Designen Sie Ihr Display mit Ihren Unternehmensfarben, um einen hohen Wiedererkennungswert zu generieren. Hierfür geben Sie die von Ihnen gewünschten Farbcodes in das Codefeld ein. Die Farbe wird automatisch übernommen.

Die Schriftart ist von uns vorgegeben. Über die Schaltfläche können Sie jedoch die Schriftgröße in Pixeln auswählen.

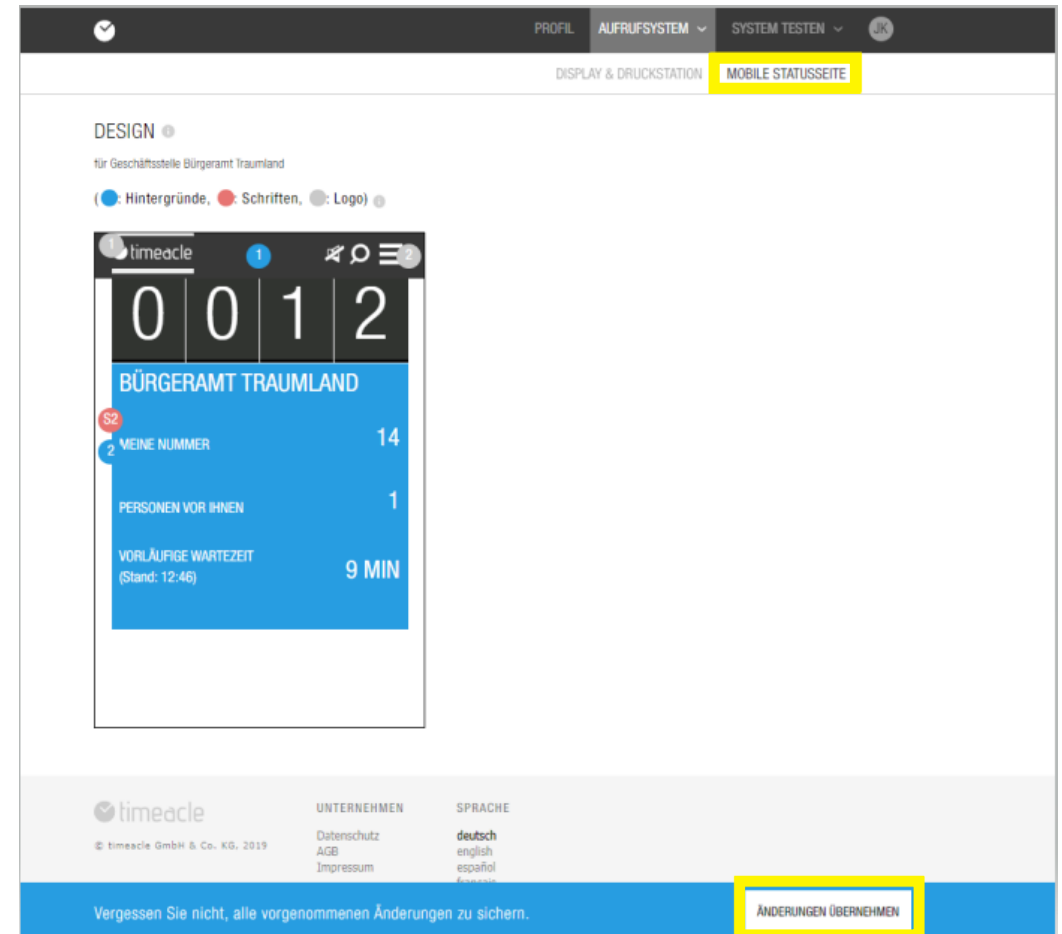
Wenn Sie zusätzlich Ihren Hintergrund ändern wollen, klicken Sie dazu einfach auf einen blauen Bearbeitungspunkt. Hier öffnet sich ein kleines Fenster, indem Sie die Farbe des Hintergrundes auswählen können. Nach jeder Anpassung klicken Sie auf **Änderung übernehmen**, um die Anpassungen zu speichern. Sie können beliebig oft Ihr Design ändern und anpassen. In der Regel konfiguriert man die Oberfläche allerdings nur einmal.



## 2.10 Mobile Ansicht anpassen

Nach dem Abschluss der Designs der Displays und Druckstationen, können Sie nun die mobile Statusseite anpassen. Dazu klicken Sie einfach rechts von Display & Druckstation unter Aufrufsysteme auf **Mobile Statusseite**. Auch hier werden Sie auf die entsprechende Bearbeitungsseite weitergeleitet. Sie sehen nun eine mobile Ansicht, welche der Endkunde in Zukunft über sein Mobiltelefon sehen wird, wenn er sich ein Ticket gebucht hat. Dem Endkunden wird die Ticketnummer, die bereits aufgerufenen Nummern, sowie die Anzahl an Menschen vor ihm und die vorläufige Wartezeit, angezeigt.

Auch hier haben Sie wieder eine Farblegende, welche die Bearbeitungsfelder farblich markiert. **Blau** steht auch hier für die farbliche Änderung des Hintergrundes, **Rot** steht für die farbliche Änderung als auch für die Schriftgrößen der Schrift und **Grau** steht für die Änderung des Logos und die Anpassung der Iconfarbe. Das Vorgehen zur Änderung der einzelnen Merkmale verläuft genauso wie das anpassen der Displays und der Druckstationen. Bitte achten Sie auch hier nach jeder Anpassung darauf, auf **Änderungen übernehmen** zu klicken, um diese zu speichern. Wir empfehlen Ihnen dieselben Farb-anordnungen und Schriftarten, wie auf dem Display zu verwenden.



## 2.11. Einstellungen

Wenn Sie in dem Reiter **Aufrufsystem** unter **Einstellungen** klicken, können Sie weitere Einstellungen vornehmen.

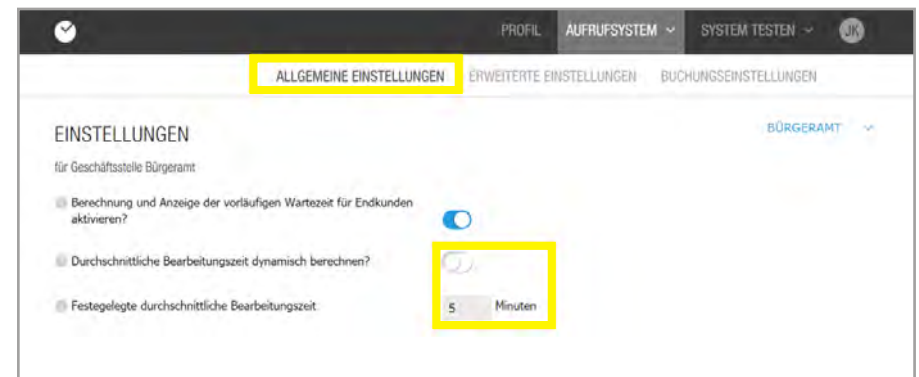
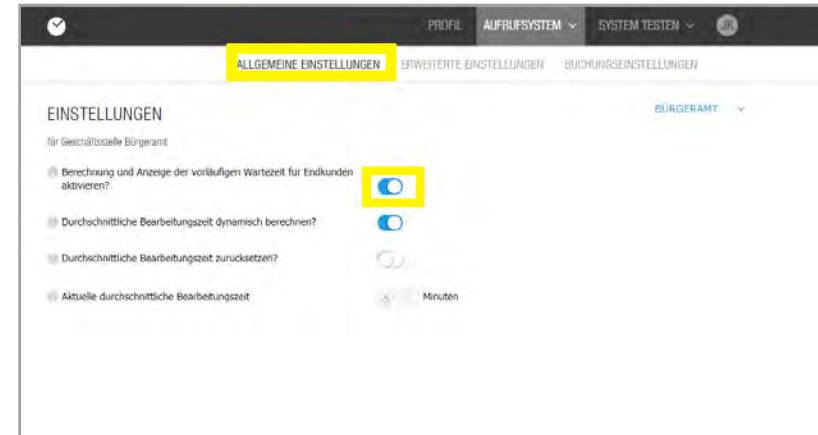
Sie haben folgende Kategorien: Allgemeine Einstellungen, die global für das gesamte Aufruf- und Terminsystem hinterlegt werden. Erweiterte Einstellungen, die jede Einstellungsmöglichkeit pro unterschiedlicher Oberfläche definiert und Buchungseinstellungen, die sich nur auf die Buchung Ihrer Kunden beziehen.



## 2.12. Allgemeine Einstellungen

Der erste Einstellungspunkt unter **Allgemeine Einstellungen** welchen Sie je nach Gebrauch aktivieren oder deaktivieren können lautet: **Berechnung und Anzeige der vorläufige Wartezeit für Endkunden aktivieren?** Sie können entscheiden ob die vorläufige Wartezeit Ihrer Kunden auf einer Oberfläche wie der Druckstation, der Buchungsseite oder auf der Statusseite, auf dem Display angezeigt werden sollen.

Die zweite Einstellung die vorgenommen werden kann lautet: **Durchschnittliche Bearbeitungszeit dynamisch berechnen?** Wenn diese Funktion aktiviert wird, berechnet das timeacle System die Wartezeit / Bearbeitungszeit Ihrer Endkunden dynamisch und das unter Berücksichtigung des angelegten Wartekreises. Dabei bezieht sich das System auf bereits aufgezeichnete und bereits vorhandene Daten aus der Vergangenheit. Bei diesen Daten handelt es sich um bereits aufgerufene Tickets und vergangene Bearbeitungszeiten dieser Tickets. Sollten Sie diese Einstellung deaktivieren, wird das System immer statisch mit einem Wert rechnen, welchen Sie in der unteren Zeile manuell angeben können.



## 2.12 Allgemeine Einstellungen

Die Auswahloption: **Durchschnittliche Bearbeitungszeit zurücksetzen?** Erlaubt Ihnen eine manuelle Bearbeitungszeit / Wartezeit für den Endkunden anzugeben. Wenn Sie eine manuelle Bearbeitungszeit angeben möchten, wird das System sich nach der manuell eingegeben Bearbeitungszeit richten. Es kann vorkommen, dass diese Bearbeitungszeit nicht für die Bearbeitung Ihrer Mitarbeiter ausreicht. Sollte solch ein Fall auftreten, kann sich dadurch die Wartezeiten weiterer Endkunden verzögern. Diese Verzögerung wird sich auf die Wartekreise auswirken und ab einer gewissen Verzögerungsgrenze können bereits gebuchte Termine oder Tickets nicht mehr zur gebuchten Zeit eingehalten werden. Wenn Sie diese Funktion zurücksetzen, wird das timeacle System die Bearbeitungszeit wieder selbstständig und dynamisch berechnen.

Es kann jederzeit vorkommen, dass ein Mitarbeiter eines Tickets nicht in der angegebenen Bearbeitungszeit von z.B. 30 Minuten abschließen kann. In diesem Fall würde sich die Bearbeitungszeit des nächsten Tickets um die verzögerte Bearbeitungszeit verkürzen. Dadurch kann Ihrem Endkunden eine unpassende Wartezeit angezeigt werden. Korrigieren Sie die durchschnittliche Bearbeitungszeit eines Tickets nach Ihren vorhandenen Kapazitäten.

Die **Aktuelle durchschnittliche Bearbeitungszeit** die manuell von Ihnen eingegeben wurde, gibt die durchschnittliche Zeit an, in dem ein Ticket von einem Mitarbeiter bearbeitet werden muss. Bei einer Einstellung von einer 5-Minütigen Bearbeitungszeit, sollte der Mitarbeiter dazu in der Lage sein, das Ticket nach Aufruf in diesen 5 Minuten zu bearbeiten, um eine Verzögerung eines nächsten Ticket-Aufrufs zu vermeiden.



## 2.13 Erweiterte Einstellungen

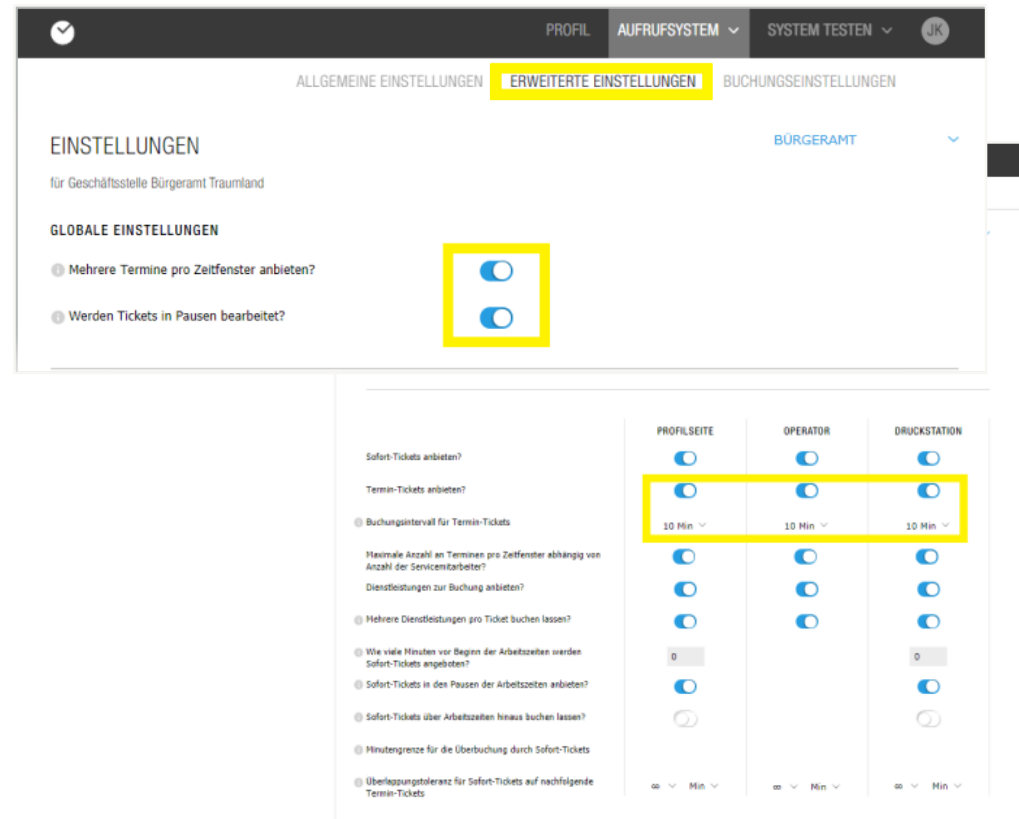
In **Erweiterte Einstellungen** können Sie entscheiden, ob Sie nur einen oder mehrere Termine pro Zeitfenster anbieten möchten. Diese Einstellung ist die Grundlage für die Kapazitätsberechnung der Terminbuchung. Zudem können Sie in den Einstellung aktivieren, ob Tickets in einer Pause bearbeitet werden sollen oder nicht. Wenn Sie diese Einstellung aktiviert haben, muss Ihr Mitarbeiter sämtliche Tickets, die VOR der Pause gebucht wurden, in seiner Pause bearbeiten. Diese Funktion sollten Sie deaktivieren, wenn Ihre Mitarbeiter pünktlich in die Pause gehen sollen.

Sie können zudem einstellen, ob Sie Sofort-Tickets und Termin-Tickets anbieten möchten. Diese Einstellung können Sie für die Profilseite, den Operator und die Druckstation auswählen.

Das Aktivieren der Buchungsintervalle für Termin-Tickets, gibt Ihrem Kunden die Möglichkeit in einem bestimmten Intervall Termine zu buchen zum Beispiel alle 10 Minuten (14:10, 14:20, 14:30 usw.). Stellen Sie sich Ihr gewünschtes Intervall ein, indem Sie auf den Pfeil nach unten klicken und eine Minutenanzahl wählen.

Unter dem Punkt: **Maximale Anzahl an Terminen pro Zeitfenster abhängig von Anzahl der Servicemitarbeiter?** Haben Sie die Möglichkeit zu definieren, ob nur so viele Termine gleichzeitig angeboten werden sollen, wie auch Mitarbeiter in diesem Wartekreis als „arbeitet“ hinterlegt sind. Wenn Sie eine bestimmte ANzahl an Terminen anbieten möchten, deaktivieren Sie diese Anzahl und hinterlegen Sie dann einen Wert in dem auftauchenden Fenster.

Sollten Sie diesen Punkt deaktivieren, tragen Sie die Anzahl dieser Termine manuell ein. Auch hier können Sie diese für die Profilseite, den Operator und die Druckstation anwenden. Es ist sinnvoll diese Funktion zu aktivieren, sobald einer oder mehrere Mitarbeiter sich im Urlaub befinden oder krank sein sollten, denn eine festgelegte Anzahl der Termine pro Zeitfenster vereinfacht die Koordination dieser.



The screenshot shows the 'Erweiterte Einstellungen' (Advanced Settings) page for the 'BÜRGERAMT' profile. The page is divided into two main sections: 'GLOBALE EINSTELLUNGEN' (Global Settings) and a table for 'SOFORT-TICKETS' and 'TERMIN-TICKETS' settings across three roles: 'PROFILSEITE', 'OPERATOR', and 'DRUCKSTATION'.

**GLOBALE EINSTELLUNGEN**

- Mehrere Termine pro Zeitfenster anbieten? ☒
- Werden Tickets in Pausen bearbeitet? ☒

**SOFORT-TICKETS**

	PROFILSEITE	OPERATOR	DRUCKSTATION
Sofort-Tickets anbieten?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Termin-Tickets anbieten?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Buchungsintervall für Termin-Tickets	10 Min	10 Min	10 Min
Maximale Anzahl an Terminen pro Zeitfenster abhängig von Anzahl der Servicemitarbeiter?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dienstleistungen zur Buchung anbieten?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mehrere Dienstleistungen pro Ticket buchen lassen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Wie viele Minuten vor Beginn der Arbeitszeiten werden Sofort-Tickets angeboten?	0		0
Sofort-Tickets in den Pausen der Arbeitszeiten anbieten?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Sofort-Tickets über Arbeitszeiten hinaus buchen lassen?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Minutengrenze für die Überbuchung durch Sofort-Tickets	∞	∞	∞
Überlappungstoleranz für Sofort-Tickets auf nachfolgende Termin-Tickets	∞	∞	∞

### ANMERKUNG

Arbeiten zu einer bestimmten Zeit drei Mitarbeiter gleichzeitig, können drei Termine in dieser Zeit vergeben werden. Es können immer so viele Termine vergeben werden, wie auch Mitarbeiter arbeiten. Wenn Sie diese Einstellung aktivieren.

## 2.13 Erweiterte Einstellungen

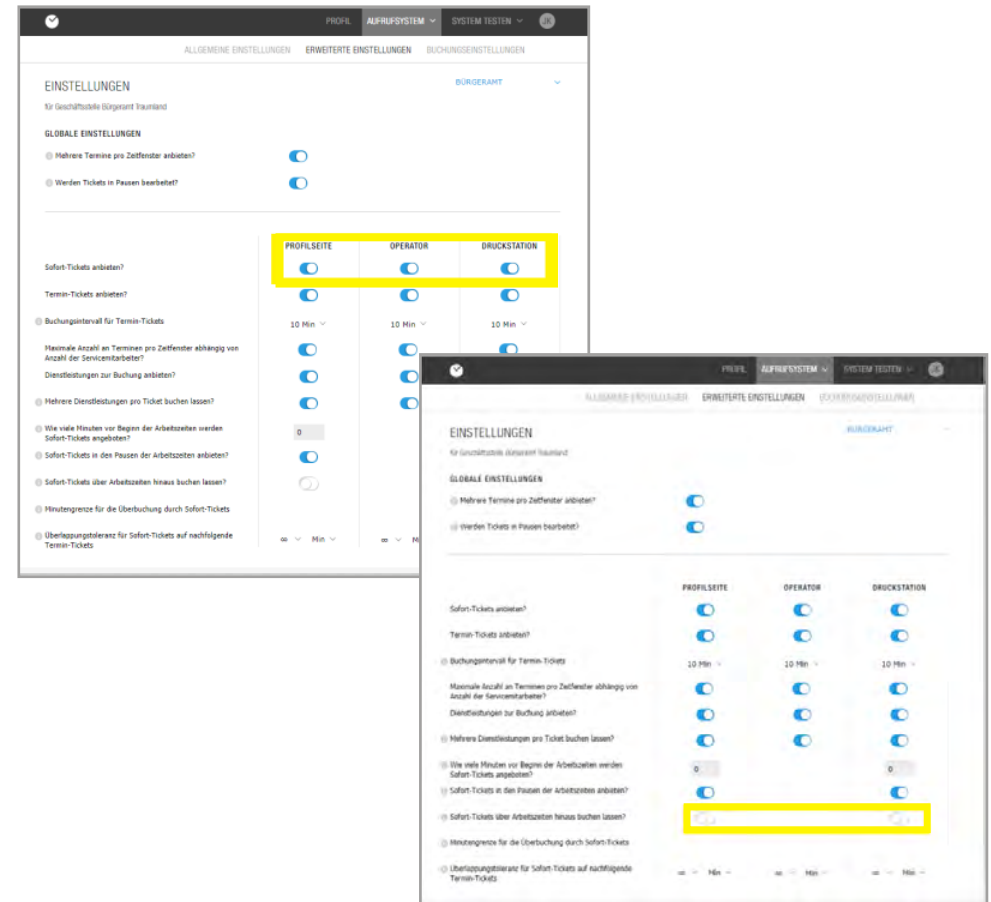
Sollen Ihre Kunden mehrere Dienstleistungen zu einem Termin buchen können, dann aktivieren Sie die Einstellung: **Mehrere Dienstleistungen pro Ticket buchen lassen?**

Unter folgender Einstellung: **Wie viele Minuten vor Beginn der Arbeitszeiten werden Sofort-Tickets angeboten?** hat Ihr Kunde die Möglichkeit auch vor Beginn Ihrer Arbeitszeiten ein Ticket zu bekommen. Dazu müssen Sie die Anzahl in Minuten, in dieser Einstellung hinterlegen und speichern.

Die Aktivierung der Einstellung: **Sofort-Tickets in den Pausen der Arbeitszeiten anbieten?**, ermöglicht Ihren Kunden ein Sofort Ticket während der Pause Ihres Mitarbeiters zu buchen. Dazu sollten aber in dem Menü des Systems, unter Mitarbeiter die Pausen vorher eingepflegt worden sein. So wird die Ticketausgabe für den Endkunden während der Pause Ihres Mitarbeiters nicht gestoppt, jedoch wird bei der Ticketausgabe während einer Pause die Wartezeit dementsprechend angepasst. Diese Einstellung können Sie jedoch nur für die Profilseite und die Druckstation aktivieren.

Wenn Sie diese Einstellung deaktivieren, wird das System nur so lange Tickets vergeben, wie Sie auch bis zu Ihrer Schließung abarbeiten können. Das kann auch dazu führen, dass z.B. obwohl Sie noch geöffnet haben, keine Tickets mehr ausgegeben werden, da Sie sonst über Ihre angegebene Arbeitszeit hinaus Tickets abarbeiten müssten.

Sollten Sie diese Einstellung jedoch deaktivieren wollen, dann berechnet das System die genaue Anzahl an Tickets die bis Feierabend abgearbeitet werden müssten und würde dann ab einem gewissen Zeitraum zum Beispiel 30 Minuten vor Schließung, keine Ticketbuchungen mehr durchführen.



### BEISPIEL

Ihr Kunde hat bereits ein Ticket für seine Namensänderung beim Einwohnermeldeamt gebucht. Zusätzlich möchte er am selben Tag zum Amt für Ausländerangelegenheiten, um ein Visum zu beantragen. Durch die Aktivierung: **Mehrere Dienstleistungen pro Ticket buchen lassen?**, ist es Ihrem Kunden möglich, seine Dienstleistung im Amt für Ausländerangelegenheiten zu seinem bereits gebuchten Ticket hinzuzufügen.

## 2.13 Erweiterte Einstellungen

In dem Punkt: **Minutengrenze für die Überbuchung durch Sofort-Tickets?** können Sie bei der Aktivierung dieser Einstellung einen Grenzwert in Minuten für das Buchen von Sofort-Tickets definieren. Dabei wird ab der definierten Minutenzahl vor Ende der Arbeitszeiten die Einstellungen **Sofort-Tickets über Arbeitszeiten hinaus buchen lassen?**, ignoriert und es werden nur Sofort-Tickets unter Beachtung dessen, dass der Wartekreis noch nicht ausgebucht ist, ausgegeben. So ist die Überbuchung in Minutenanzahl überschaulich und kann kontrolliert werden.

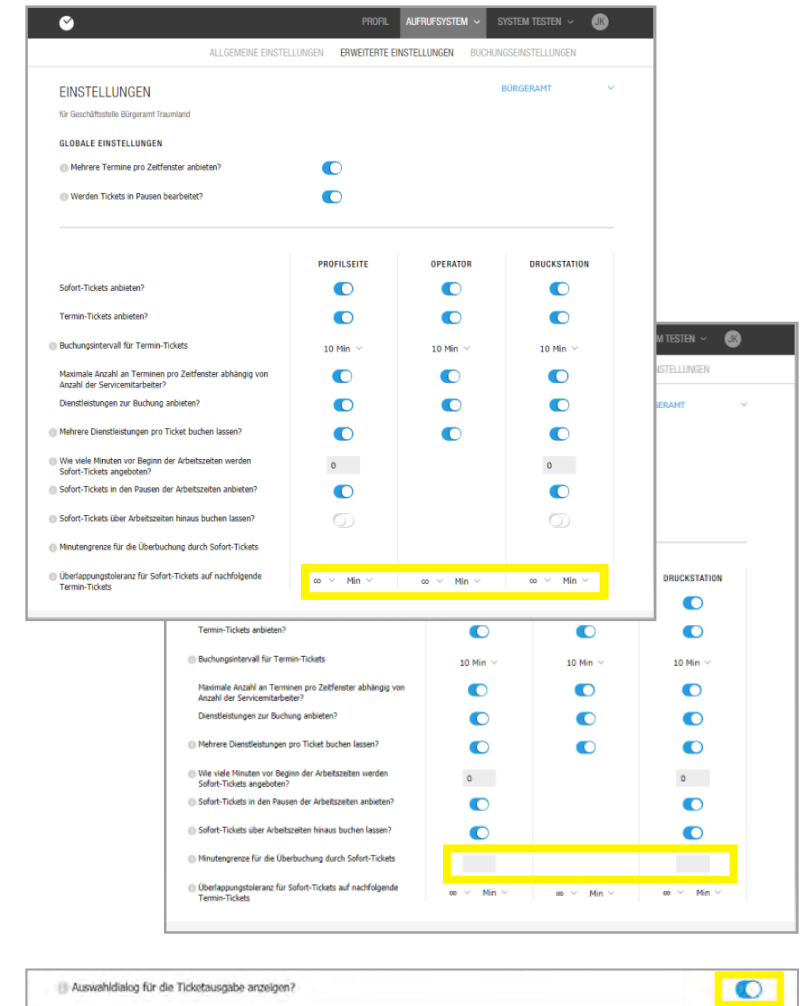
Wenn Sie Ihren Kunden die Möglichkeit geben, ein Sofort-Ticket und ein Termin-Ticket zu buchen, kann es vorkommen, dass es bei diesen zwei Arten von Terminen zu einer Überschneidung kommt.

Bei einer Überlappungstoleranz von 0 Minuten, würde Ihr Kunde erst nach einem anderen wartenden Kunden mit einem Termin aufgerufen werden. So wird verhindert, dass sich der Termin von Ihrem Kunden um eine gewisse Wartezeit nach hinten verschiebt. Sollte es jedoch eine Toleranz von 5 Minuten oder mehr geben, kann Ihr Kunde vor dem anderen wartenden Kunden aufgerufen werden, sofern sein Ticket den Termin ggf. um den von Ihnen eingerichteten Wert nach hinten verschieben würde. Eine unendliche Überlappungstoleranz führt nämlich dazu, dass Sofort-Tickets ungeachtet Ihrer Dauer niemals hinter einem Termin-Ticket aufgerufen werden, dazu muss jedoch vorausgesetzt werden, dass die Sofort-Ticketbuchung vor Erreichung der Termin-Uhrzeit erfolgt.

Um diese Überlappungstoleranz zu bestimmen, wählen Sie bei dem Unendlichkeitszeichen die Toleranz in Minuten oder einer Prozentzahl, die besagt ab wann eine Überschneidung verhindert werden soll.

Die Einstellung **Auswahldialog für die Ticketausgabe anzeigen** ermöglicht Ihnen umweltbewusster mit der Druckstation umzugehen.

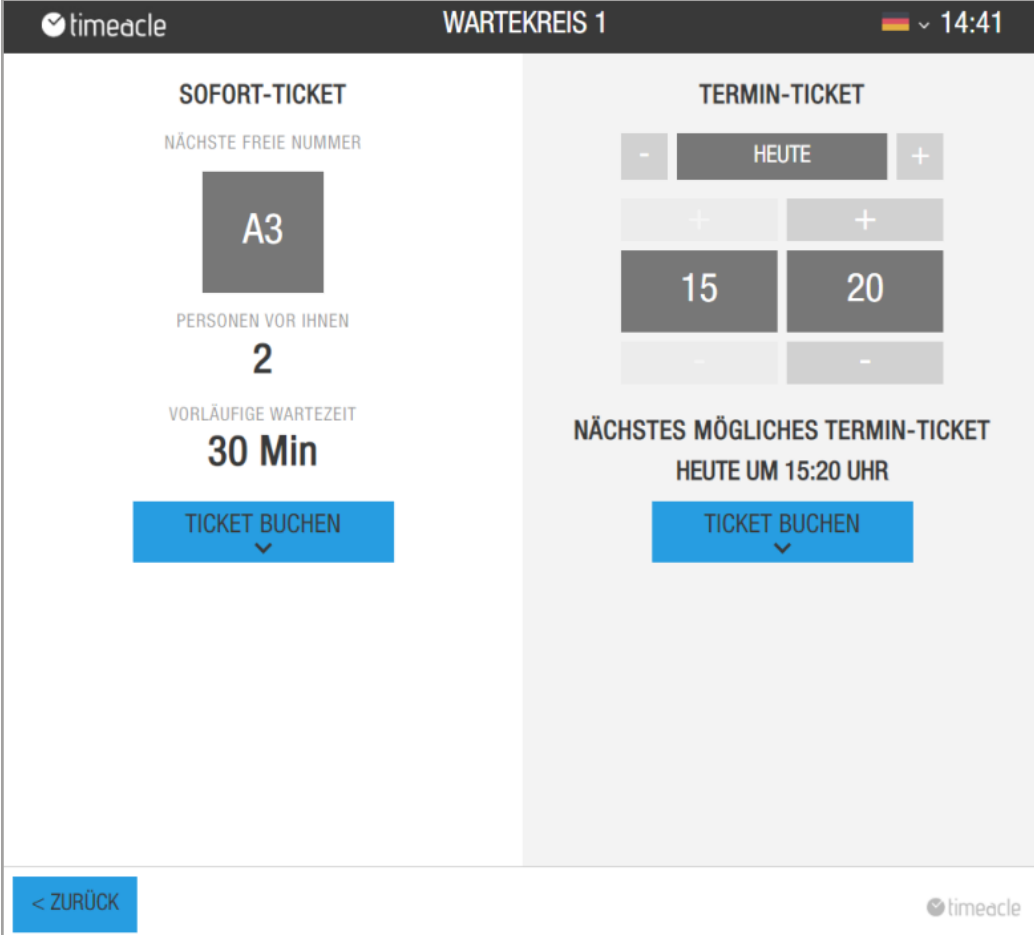
Ihre Kunden haben dann die Wahl zwischen drei Alternativen zur Ticketbuchung: Ticket drucken, Ticket scannen oder Ticketnummer merken.



## 2.14 Auswahloption beim Sofort-Ticket

Das Sofort Ticket zeigt die nächste freie Nummer, die Anzahl an Personen, die sich vor dem Kunden befinden als auch die vorläufige Wartezeit an.

Sobald der Endkunde auf **Ticket buchen** klickt, öffnet sich ein neues Fenster. Dort hat dieser die Option, die Art der Ticketbuchung auszuwählen. Der Endkunde kann bei dem Sofort-Ticket zwischen **Ticket scannen**, **Ticket drucken** und **Ticket merken** entscheiden.



The screenshot displays the 'timeacle' app interface for 'WARTEKREIS 1' at 14:41. It is divided into two main sections: 'SOFORT-TICKET' and 'TERMIN-TICKET'.

**SOFORT-TICKET:**

- Header: **SOFORT-TICKET**
- Text: NÄCHSTE FREIE NUMMER
- Display: A3
- Text: PERSONEN VOR IHNEN
- Display: 2
- Text: VORLÄUFIGE WARTEZEIT
- Display: 30 Min
- Button: TICKET BUCHEN (with a dropdown arrow)

**TERMIN-TICKET:**

- Header: **TERMIN-TICKET**
- Buttons: -, HEUTE, +
- Buttons: +, +
- Buttons: 15, 20
- Buttons: -, -
- Text: NÄCHSTES MÖGLICHES TERMIN-TICKET
- Text: HEUTE UM 15:20 UHR
- Button: TICKET BUCHEN (with a dropdown arrow)

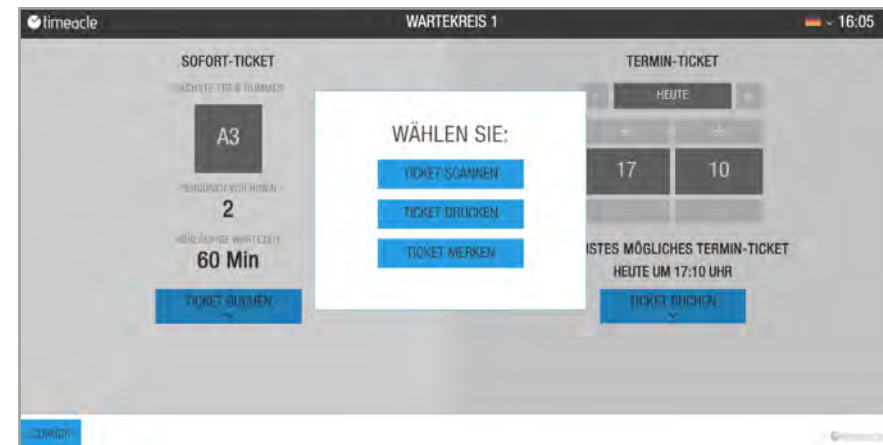
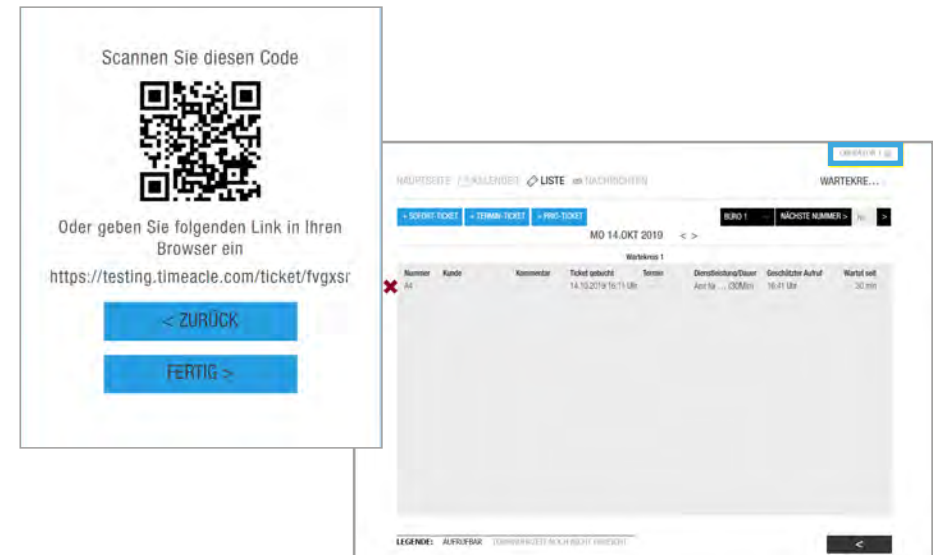
At the bottom left is a blue button labeled '< ZURÜCK'. At the bottom right is the 'timeacle' logo.

## 2.15 Auswahloption Ticket Scannen

Entscheidet sich der Endkunde für das Scannen des Tickets, dann öffnet sich ein Fenster indem sich das Ticket mit entsprechendem QR- Code befindet. Dieser Code muss vom Endkunden mit seinem mobilen Gerät gescannt werden (dazu ist eine QR Scan App nötig oder aber ein iPhone welche diese Funktion bereits hat).

Sobald das Ticket gescannt wurde, bekommt der Endkunde sein Ticket auf seinem Mobilgerät mit seiner Aufrufnummer, der Anzahl an Personen die vor ihm sind und der vorläufige Wartezeit angezeigt.

Möchte Ihr Endkunde sich aber doch für eine andere Art des Ticketbuchens entscheiden, dann kann dieser über den Button **Zurück** wieder auf die Auswahlfläche zurückkommen.



## 2.16 Auswahloption Ticket Drucken

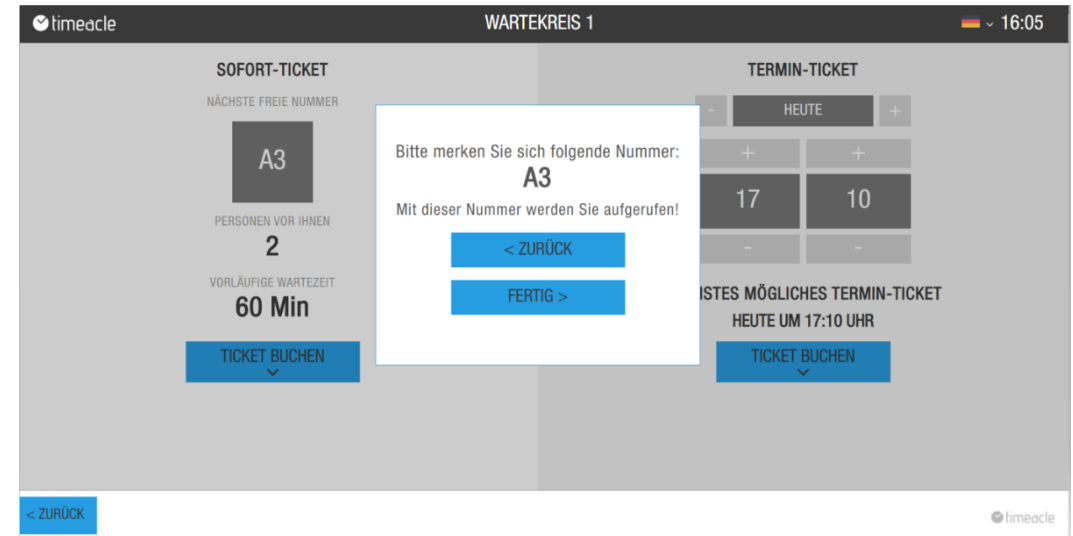
Entscheidet sich der Endkunde für einen sofortigen Ausdruck des Tickets, kann er dieses über **Ticket drucken** ausführen. Sobald der Endkunde auf **Ticket drucken** klickt, wird ihm das Ticket von einem Druckgerät vor Ort ausgedruckt. Auf dem gedruckten Ticket findet der Endkunde Angaben über den Wartekreis, seine Aufrufnummer, die Dienstleistung, das Datum und die Uhrzeit des Ticketdrucks, sowie den QR-Code.



## 2.17 Auswahloption Ticket Merken

Die Funktion **Ticket merken** erlaubt Ihrem Endkunden das gebuchte Sofort Ticket zu merken. Diese Auswahloption gibt es nur für das Sofort-Ticket.

Der Endkunden wird über der Auswahloption **Ticket merken** gebeten sich die Nummer zu merken mit der er aufgerufen wird.



## 2.18 Auswahloption beim Termin-Ticket

Bei der Auswahloption des Termin-Tickets kann der Endkunde zwischen **Ticket scannen** und **Ticket drucken** entscheiden.

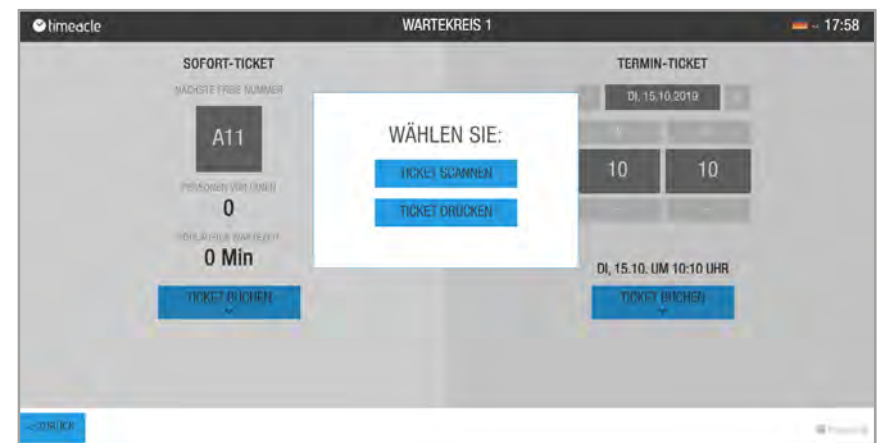
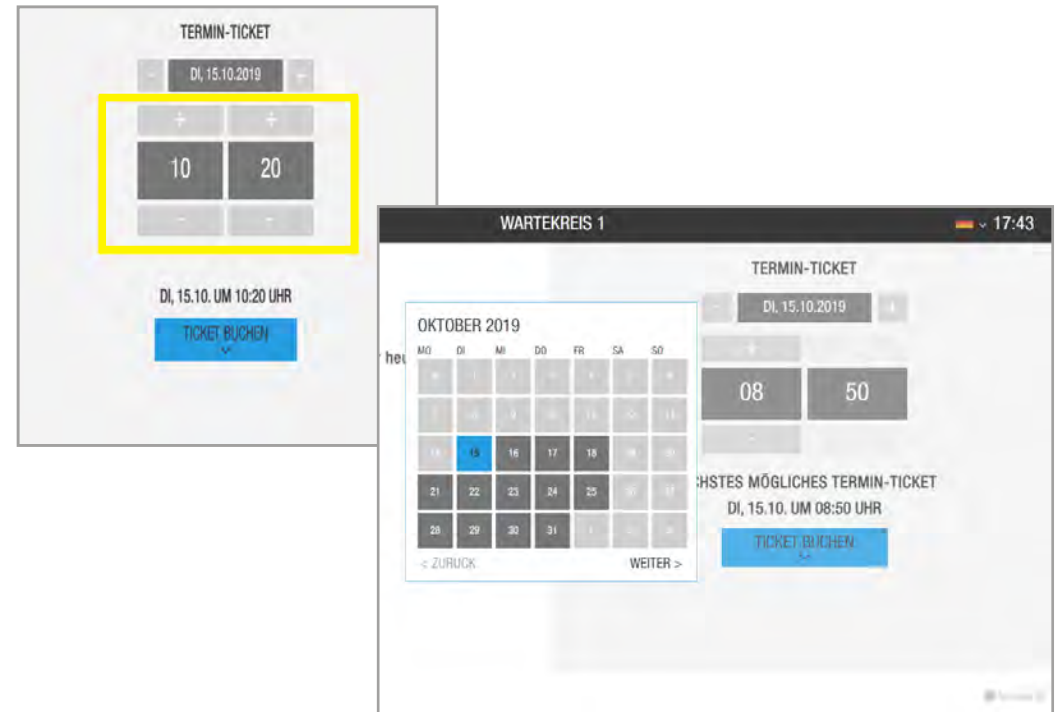
Der Endkunde kann sich den Tag aussuchen, an dem er den Termin wahrnehmen möchte. Dazu muss er nur auf das + oder - klicken. Durch den Klick auf das + oder - öffnet sich ein kleiner Kalender in dem der Endkunde seine Auswahl treffen kann.

Der Kunde kann nur einen in der Zukunft liegenden Termin buchen. Sollte dieser erst in einigen Monaten erfolgen, kann Ihr Kunde einfach auf **Weiter** klicken bis er seinen gewünschten Monat zur Buchung des Termins gefunden hat.

In der zweiten Spalte kann Ihr Endkunde die gewünschte Uhrzeit auswählen. Dabei kann er die Minuten und Stunden für den Termin wählen, indem er auch hier wieder auf das + oder - klickt. Dabei werden Ihrem Endkunden jedoch nur frei verfügbare Termine, welche durch Ihre Konfiguration berechnet und angeboten werden, angezeigt.

Sobald Ihr Kunde sich für den Tag und die Uhrzeit entschieden hat, muss dieser auf **Ticket buchen** klicken. Es öffnet sich auch hier die Auswahloption zwischen **Ticket scannen** und **Ticket drucken**. Diese verläuft genauso wie bei der Buchung des Sofort-Tickets.

Sie können die unterschiedlichen Aufrufansichten testen, indem Sie sich ein Ticket über die Liveansicht der Druckstation öffnen, buchen und dann über System testen auf Operator klicken.



## 2.19 Buchungseinstellungen

In den Buchungseinstellungen haben Sie unter anderem die Möglichkeit zu bestimmen, wie lange der Kunde vor einem Termin, diesen online stornieren darf. Diese Angabe kann sich auf die Wartezeit auswirken, denn sollte ein Termin storniert werden wird dieser Terminslot in der Warteschlange wieder frei. Der freie Terminslot wird mit einem anderen Termin wiederbesetzt, sollte ein Termin gebucht werden oder die Wartezeit wird vom System wieder neu berechnet. Dazu geben Sie einfach die gewünschte Stunden – oder Minutenanzahl an. Sie können entscheiden, welche Daten Ihr Kunde bei der Buchung an Sie übermitteln soll. Beispielsweise könnten Anrede, Nachname und Telefonnummer aktiviert werden. Diese übermittelten Datensätze werden für Sie in der Operator-Oberfläche sichtbar und Ihrem Kunden wird vor jeder Buchung eines Termins oder Tickets angezeigt, welche Daten and Sie übermittelt werden. Diese werden im System abgespeichert und nach Ablauf des Termins am selben Abend gelöscht.

Unter dem Punkt Termin-Ticket, können Sie einstellen ob Sie diesen mit Priorität behandeln möchten. Das bedeutet, dass Ihr Kunde bei einem Ticket, welches Sie als Priorität behandeln, allen anderen Sofort-Tickets vorgezogen wird. Wenn die Terminzeit erreicht ist, kann der gebuchte Termin als nächstes aufgerufen werden.

Unter dem Einstellungspunkt: **Verifizierung erforderlich** aktivieren Sie, ob Ihr Kunde einen Bestätigungslink nach der online Buchung des Termins erhalten soll oder nicht. Dieser muss in einer von Ihnen angegebenen Zeit, vom Kunden bestätigt bzw. angeklickt werden. Bei dieser Verifizierung müssen Ihre Kunden vor der eigentlichen Terminbuchung die E-Mailadresse die sie bei der Ticketbuchung eingegeben haben vor der eigentlichen Terminbuchung einmalig bestätigen und dass für jede Buchung. Dazu geben Sie Ihre gewünschte Dauer der Gültigkeit einer unbestätigten Terminreservierung in Stunden oder Minuten an.



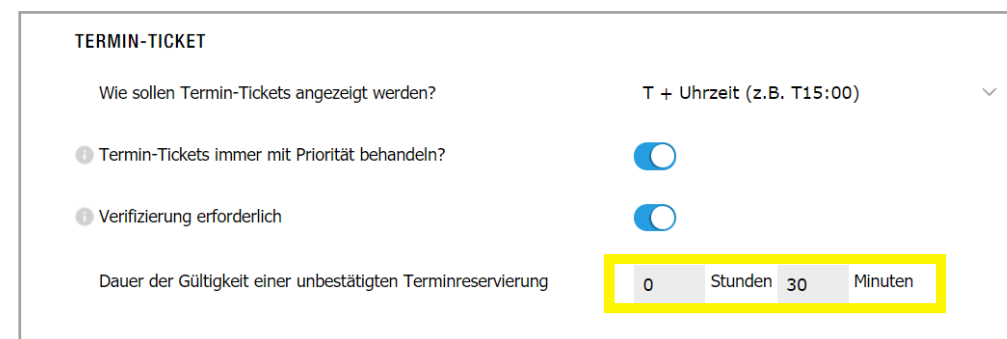
PROFIL AUFRUFSYSTEM SYSTEM TESTEN JK

ALLGEMEINE EINSTELLUNGEN ERWEITERTE EINSTELLUNGEN **BUCHUNGSEINSTELLUNGEN**

EINSTELLUNGEN für Geschäftsstelle Bürgeramt

**STORNIERUNG**

Wie lange vor dem Termin darf online storniert werden? **2** Stunden **0** Minuten



**TERMIN-TICKET**

Wie sollen Termin-Tickets angezeigt werden? T + Uhrzeit (z.B. T15:00) ▼

Termin-Tickets immer mit Priorität behandeln? ☒

Verifizierung erforderlich ☒

Dauer der Gültigkeit einer unbestätigten Terminreservierung **0** Stunden **30** Minuten

### ANMERKUNG

Weitere Informationen zu der Übermittlung von Daten finden Sie ganz unten auf der Website bei Datenschutz auf [www.timeacle.com](http://www.timeacle.com)

## 2.20 Zugänge

Über die Zugangs-Einstellungen haben Sie die Möglichkeit, Zugänge für den Operator, dem Display und der Druckstation anzulegen.



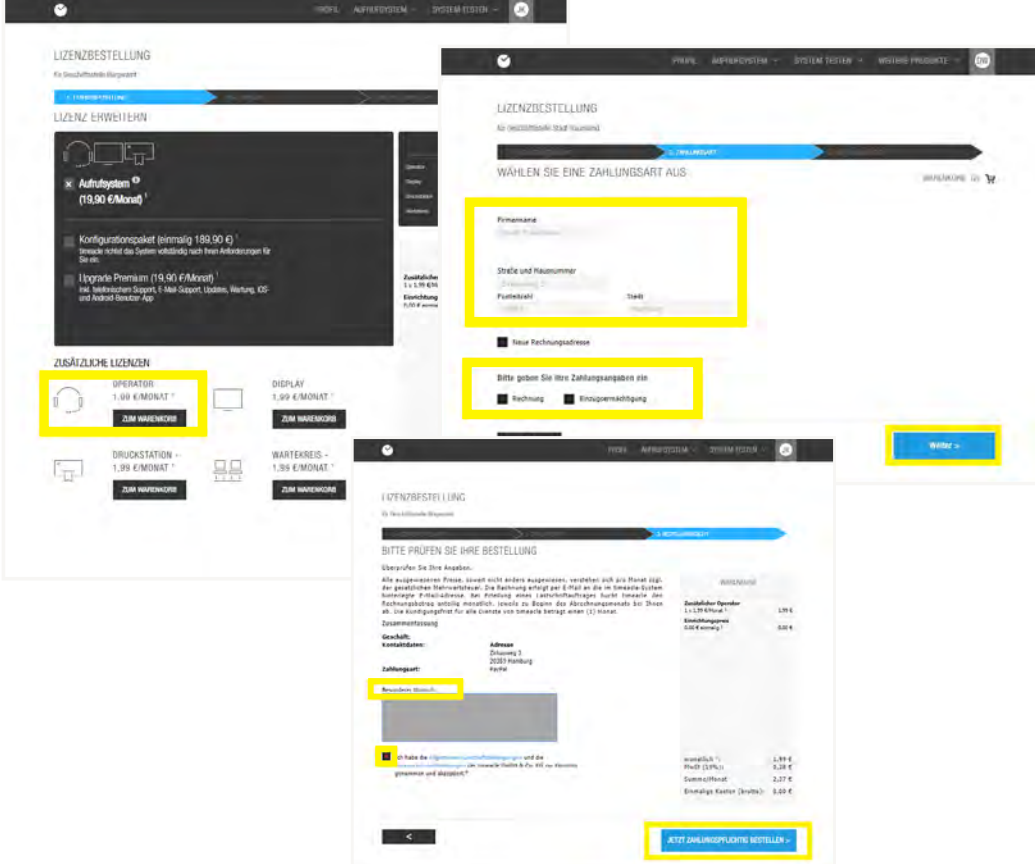
## 2.21 Operator Zugang

Die Operator sind Ihre Mitarbeiter, die parallel und gleichzeitig in diesem System arbeiten sollen. Je nach Bedarf können Sie sich auf dieser Einstellungsseite weitere Lizenzen kaufen und weitere Operatoren anlegen.

Dazu klicken Sie einfach in dem schwarzen Kasten auf + **Weitere Lizenzen erwerben** um weitere Operator-Lizenzen zu erwerben. Sie werden jetzt auf die Lizenzbestellungsseite weitergeleitet, in der Sie aussuchen können welche Lizenzen Sie erwerben möchten. Fügen Sie dem Warenkorb so viele Lizenzen wie nötig hinzu und klicken Sie dann auf **Weiter**.

Wählen Sie nach der Weiterleitung auf die Seite **Zahlungsart**, Ihre gewünschte Zahlungsart aus. Auch hier können Sie frei zwischen Kauf auf Rechnung und Einzugsermächtigung auswählen. Nach Auswahl klicken Sie auch hier wieder auf **Weiter**.

Sie haben sowohl die Bestellübersicht, als auch die Option die Bestellung abzuschließen. Überprüfen Sie bitte sorgfältig Ihre Bestellung, schauen Sie dazu bitte auf Geschäft, Kontaktdaten und Ihre gewünschte Zahlungsart. Sie haben hier auch die Gelegenheit besondere Wünsche einzutragen. Akzeptieren Sie bitte die AGBs und klicken Sie anschließend auf **Jetzt zahlungspflichtig bestellen**. Sie erhalten nun eine Bestätigung der Bestellung per Email. Sie können nun sämtliche Lizenzen die sie käuflich erworben haben, anlegen und nach Ihren Wünschen benennen.



### ANMERKUNG

Jede weitere Lizenz erfordert das Vergeben einer E-Mail-Adresse und eines Passwortes!

### BEISPIEL

Wenn Sie 5 Mitarbeiter haben, die parallel Aufrufe tätigen oder aber berechtigt sein sollen parallel Tickets zu drucken, dann benötigen Sie 5-mal die Operator-Lizenz.

## 2.21 Operator Zugang

Wenn Sie einen Operator anlegen möchten, geben Sie unter dem Textfeld **Angezeigter Name** den Operator-Namen ab. Dieser Name wird Ihnen dann unter System testen ( Kapitel 3. Operator) angezeigt. Unter dem Textfeld **E-Mail Adresse** geben Sie bitte die E-Mail-Adresse des Operators ein, der die Kundenaufrufe durchführen soll. Geben Sie ein Passwort ein und bestimmen Sie an welche Wartekreise der angelegte Operator weiterleiten darf.

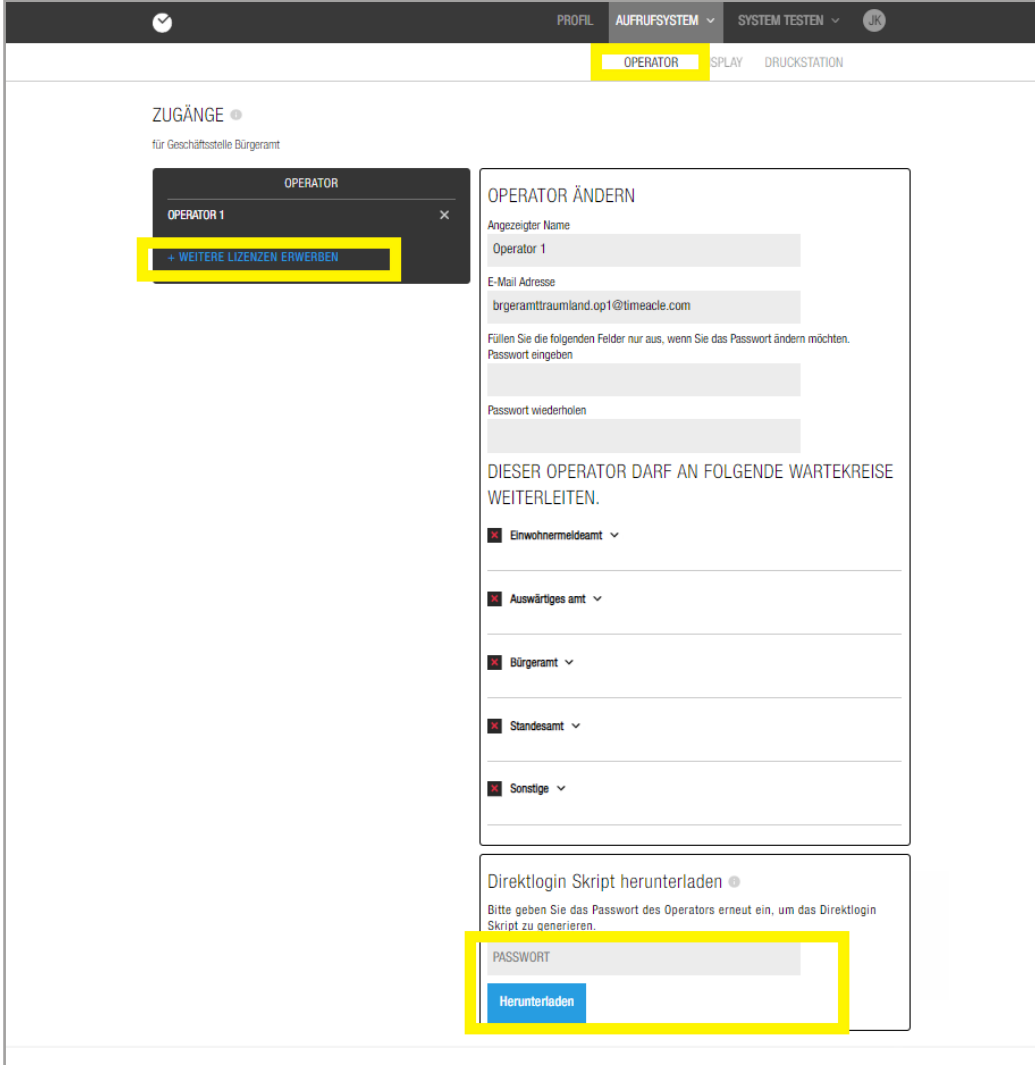
Wenn Sie wollen, dass der Operator-Zugang in einem Direktlogin Skript erfolgt, fügen Sie bitte entsprechend das Passwort des Operators in das Textfeld und klicken Sie auf **Herunterladen**.

### ANMERKUNG

Mit dem Direkt-Login-Skript haben Ihre Mitarbeiter die Möglichkeit sich über einen Doppelklick auf die heruntergeladene Datei direkt im System einzuloggen.

### ANMERKUNG

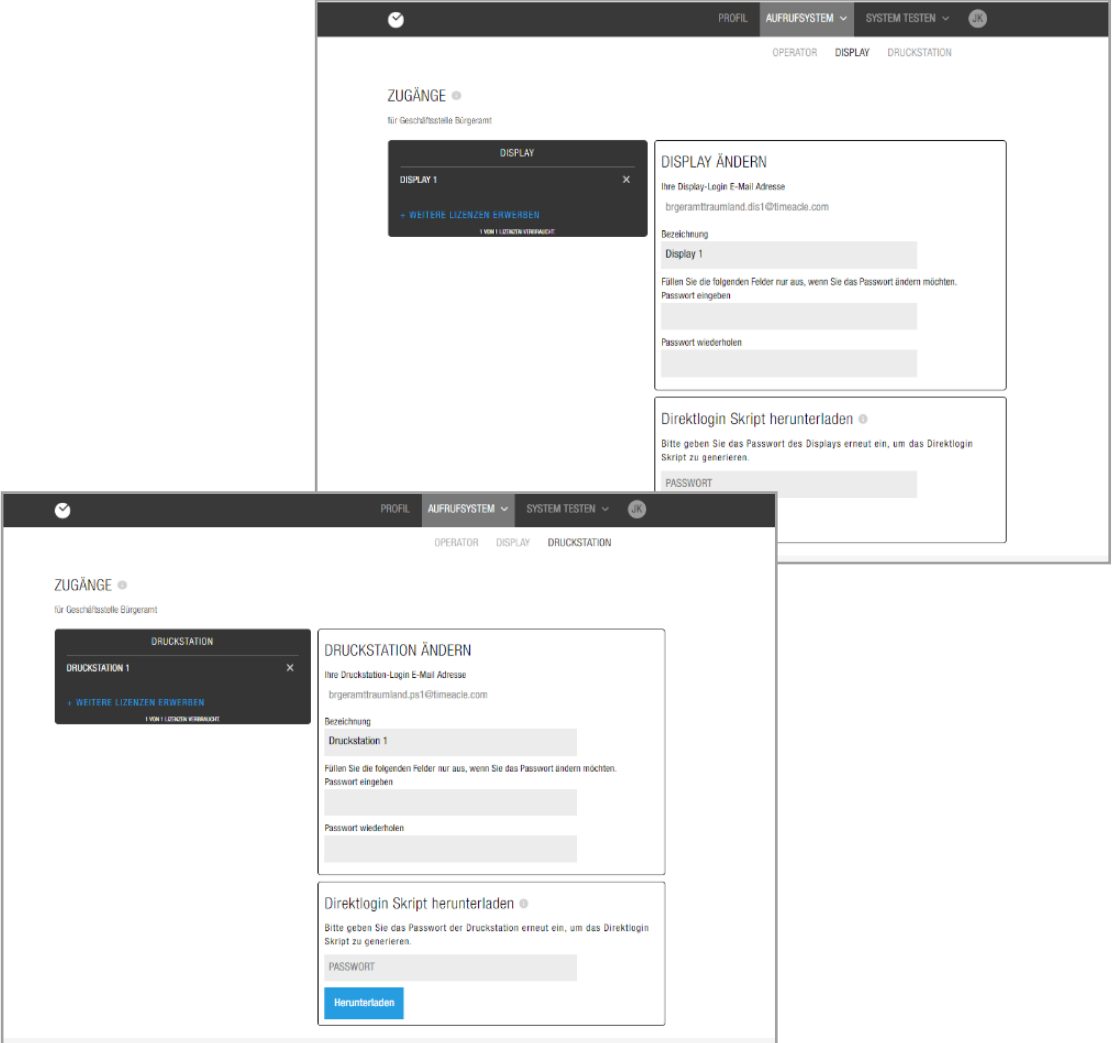
Jede Lizenz ist nur einmal nutzbar, man kann die angelegten Zugänge nicht 2-mal parallel nutzen, da diese User-Accounts gebunden sind.



The screenshot displays the 'Operator Zugang' (Operator Access) management interface. At the top, navigation tabs include 'PROFIL', 'AUFRUFSYSTEM', 'SYSTEM TESTEN', and 'JK'. The 'AUFRUFSYSTEM' tab is active, showing a sub-tab 'OPERATOR'. Below this, the 'ZUGÄNGE' (Accesses) section for 'für Geschäftsstelle Bürgeramt' is shown. A modal window for 'OPERATOR 1' is open, featuring a yellow box around the '+ WEITERE LIZENZEN ERWERBEN' (Get more licenses) button. To the right, the 'OPERATOR ÄNDERN' (Edit Operator) form is visible. It includes fields for 'Angezeigter Name' (Operator 1), 'E-Mail Adresse' (brgeramttraumland.op1@timeacle.com), and 'Passwort' (with a 'Passwort wiederholen' field). Below these is a section titled 'DIESER OPERATOR DARF AN FOLGENDE WARTEKREISE WEITERLEITEN.' (This operator can forward to the following waiting areas) with a list of departments: 'Einwohnermeldeamt', 'Auswärtiges amt', 'Bürgeramt', 'Standesamt', and 'Sonstige'. At the bottom, the 'Direktlogin Skript herunterladen' (Download Direct Login Script) section is shown, with a 'PASSWORT' field and a 'Herunterladen' button, both highlighted with a yellow box.

## 2.22 Display und Druckstation Zugang

Für das Display als auch für die Druckstation ist derselbe Vorgang wie für den Operator möglich, klicken Sie dazu einfach auf den Reiter **DISPLAY** oder **Druckstation** in Aufrufsysteme unter Zugänge. Auch hier können Sie nach Belieben weitere Lizenzen erwerben, diese benennen, ein neues Passwort hinterlegen oder das Direktlogin Skript herunterladen.



**ZUGÄNGE** ⓘ  
für Geschäftsstelle Bürgeramt

**DISPLAY**

DISPLAY 1 ⓘ  
+ WEITERE LIZENZEN ERWERBEN  
1 VON 1 LIZENZEN VERFÜGBAR

**DISPLAY ÄNDERN**

Ihre Display-Login E-Mail Adresse  
brgeramttraumland.dist1@timeacle.com

Bezeichnung  
Display 1

Füllen Sie die folgenden Felder nur aus, wenn Sie das Passwort ändern möchten.  
Passwort eingeben

Passwort wiederholen

**Direktlogin Skript herunterladen** ⓘ  
Bitte geben Sie das Passwort des Displays erneut ein, um das Direktlogin Skript zu generieren.  
PASSWORT

**DRUCKSTATION**

DRUCKSTATION 1 ⓘ  
+ WEITERE LIZENZEN ERWERBEN  
1 VON 1 LIZENZEN VERFÜGBAR

**DRUCKSTATION ÄNDERN**

Ihre Druckstation-Login E-Mail Adresse  
brgeramttraumland.ps1@timeacle.com

Bezeichnung  
Druckstation 1

Füllen Sie die folgenden Felder nur aus, wenn Sie das Passwort ändern möchten.  
Passwort eingeben

Passwort wiederholen

**Direktlogin Skript herunterladen** ⓘ  
Bitte geben Sie das Passwort der Druckstation erneut ein, um das Direktlogin Skript zu generieren.  
PASSWORT  
Herunterladen

## 2.23 Verknüpfung erstellen und aktivieren

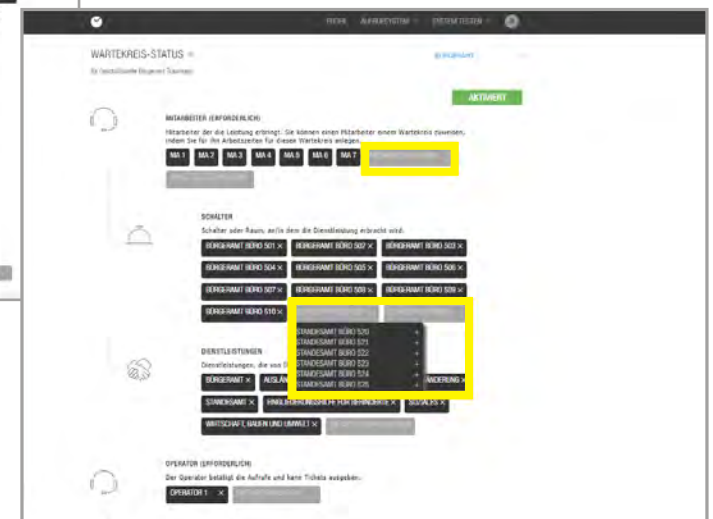
Wenn Sie unter **Aufrufsystem** alle Einstellungen und Anpassungen vorgenommen haben, vergessen Sie nicht auf **Verknüpfen & Aktivieren** zu klicken, um die angelegten Komponenten einander zu zuordnen. Sie schaffen Verbindungen zwischen Wartekreis und den dazugehörigen Operator, Display, Druckstation, Dienstleistungen und Schaltern.

Nachdem Sie auf **Verknüpfen & Aktivieren** geklickt haben, klicken Sie einfach die Komponenten an, die Sie miteinander verknüpfen wollen. Dazu klicken Sie auf die jeweils grauen Felder.

In diesem Fenster können Sie sich weiterleiten lassen, um zusätzlich Lizenzen anzulegen sollte Ihnen Komponenten fehlen. Sie können aber auch aus bereits Angelegten Komponenten auswählen.

### ANMERKUNG

Wird eine Verknüpfung von Ihnen **Nicht** eingepflegt, kann das System nicht erkennen, dass ein angelegter Mitarbeiter, einem Schalter zugewiesen wurde, um dort eine Dienstleistung zu erbringen.



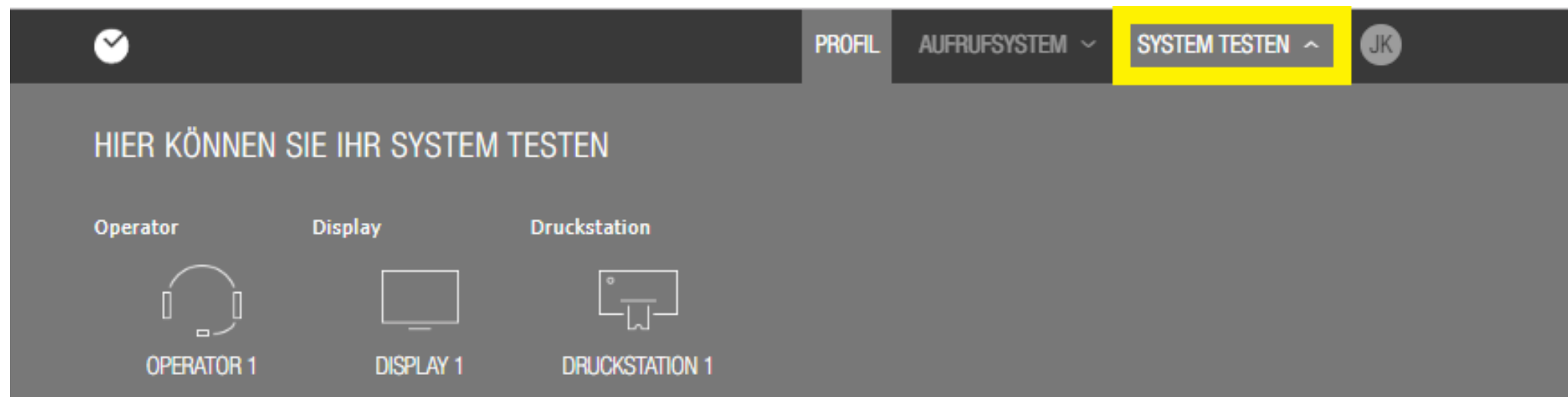
### 3 System testen

Der letzte Bereich des Systems bietet Ihnen als Administrator die Möglichkeit das System wie Sie es sich eingerichtet haben, zu testen. Dazu klicken Sie im Reiter einfach auf **System testen**.

Wenn Sie auf **System testen** klicken, können Sie auswählen ob Sie die Einstellungen als Operator, auf dem Display oder auf der Druckstation testen möchten.

#### ANMERKUNG

Für den Operator gibt es eine separate Anleitung.

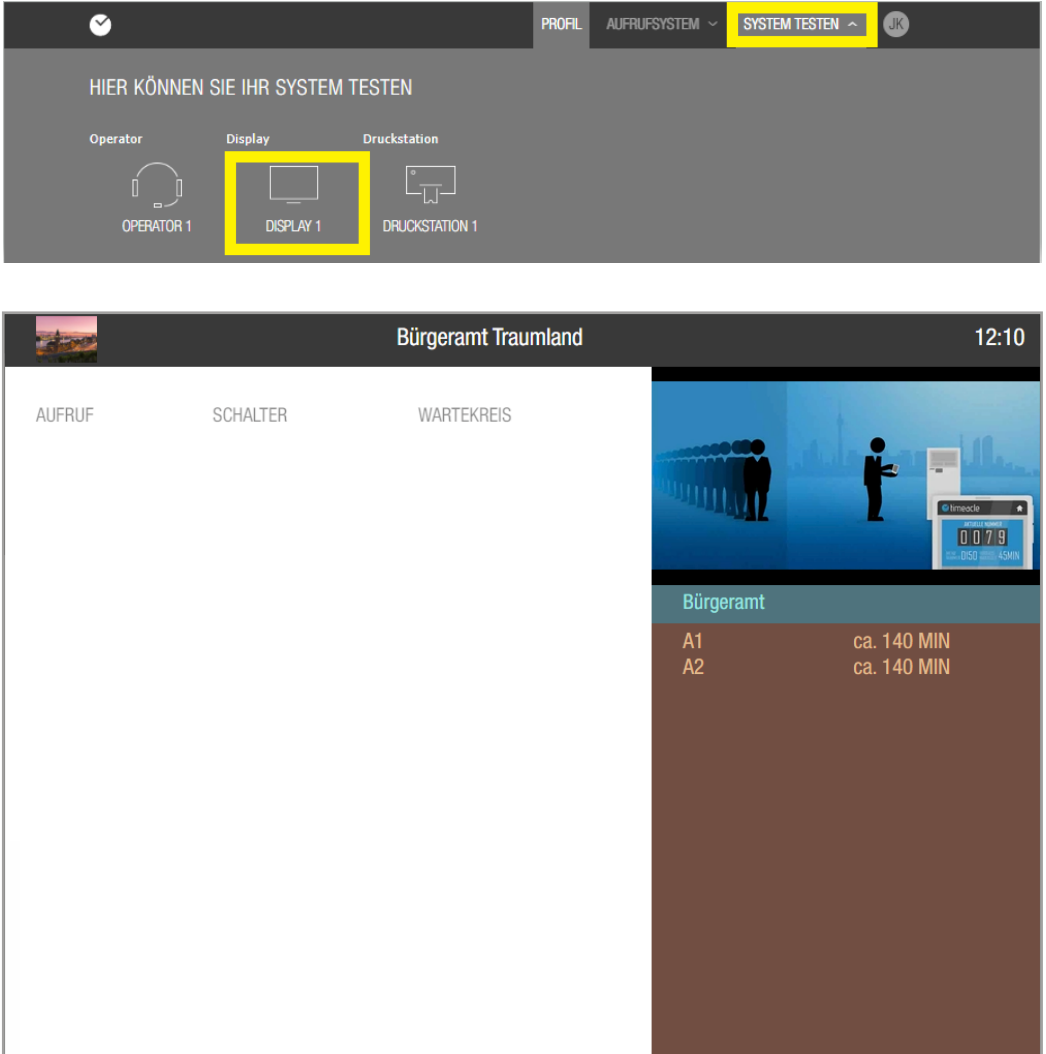


## 3.1 Display testen

Wenn Sie das Display testen möchten, klicken Sie einfach unter **System testen** auf DISPLAY. Hier wird das, von Ihnen konfigurierte, Display angezeigt.

Auf dem Display wird Ihnen sowohl die Aufrufnummer des Kunden gezeigt, als auch der Schalter zu dem der Kunde aufgerufen wird. Somit können Sie auch diese Komponenten mithilfe des Displays überprüfen. Der Wartekreis zeigt Ihnen, in welchen Bereich Ihr Kunde aufgerufen wird.

Auf der rechten Seite der Display Ansicht sehen Sie die wartenden Kunden und die zugehörige Wartezeit. Zusätzlich können Sie, den von Ihnen angelegten News-Ticker in der Fußzeile sehen.



HIER KÖNNEN SIE IHR SYSTEM TESTEN

Operator Display Druckstation

OPERATOR 1 DISPLAY 1 DRUCKSTATION 1

Bürgeramt Traumland 12:10

AUFRUF SCHALTER WARTEKREIS

Bürgeramt

A1	ca. 140 MIN
A2	ca. 140 MIN

## 3.2. Druckstation testen

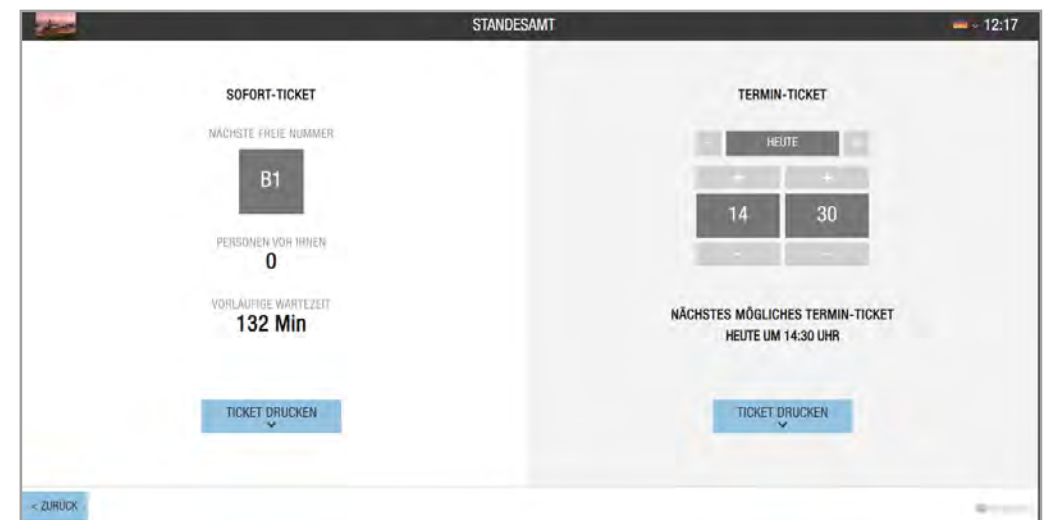
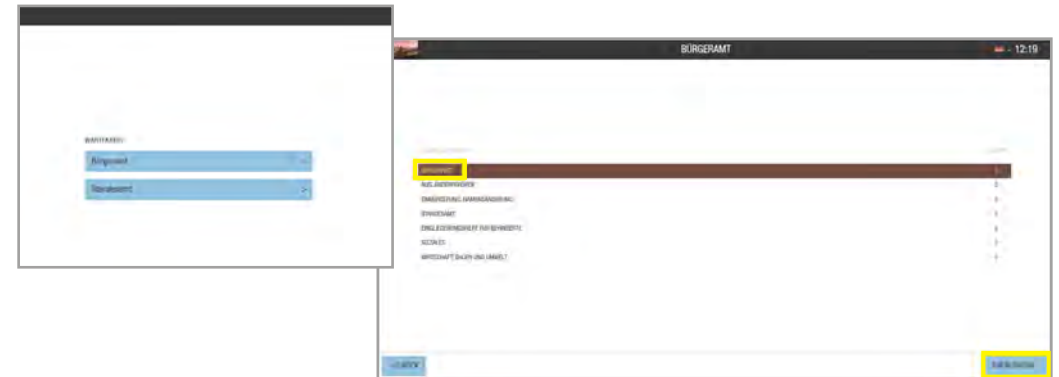
Als letztes können Sie Ihre individuellen Einstellungen für die Druckstation testen. Dazu klicken Sie bitte auf **Druckstation**. Es öffnet sich ein weiteres Fenster über dem Sie Ihre angelegten Wartekreise sehen können.

Sobald Sie auf einen Wartekreis klicken, werden Sie auf die Seite weitergeleitet, in der Sie eine Dienstleistung auswählen können, sollten Sie welche im Wartekreis hinterlegt haben.

Wenn Sie sich für eine Dienstleistung entschieden haben, klicken Sie auf diese. Ihre Auswahl wird markiert und Sie können unten rechts auf **Zur Buchung** klicken. Es erscheint nun auf der linken Seite das Sofort-Ticket und auf der rechten Seite das Termin-Ticket.

Beim Sofort-Ticket wird Ihnen zum Einen die nächste freie Nummer angezeigt, die Anzahl an Personen die vor Ihnen an der Reihe sind, sowie die vorläufige Wartezeit. Sobald Sie auf den Button mit der nächsten freien Nummer klicken, wird Ihnen die Option angeboten das Ticket zu drucken. Dieselbe Option wird Ihnen auch angeboten, sobald Sie unten auf den Button **Ticket drucken** klicken.

Bei dem Termin – Ticket, können Sie die Auswahl treffen einen Tag festzulegen sowie die Uhrzeit an dem der Termin vergeben werden soll. Unter Termin – Ticket wird Ihnen auch angezeigt, wann der nächstmögliche Termin gebucht werden kann.



Nach sämtlichen Anpassungen und Einstellungen, können Sie Ihr individuell angepasstes System nun einsetzen.

Sollten allerdings noch Fragen aufkommen, stehen wir Ihnen selbstverständlich zur Verfügung.



timeacle GmbH & Co. KG | Kampstraße 7 | 20537 Hamburg | Telefon: +49 (0)40 - 368800300  
Fax: +49 (0)40 - 36 88 00 309 | E-Mail: [info@timeacle.com](mailto:info@timeacle.com) | [www.timeacle.com](http://www.timeacle.com)

Registergericht Hamburg HRA 115020 | USt-ID-Nr. DE 283 898 338  
Persönlich haftender Gesellschafter: n.a.s.a. 3.0 GmbH, Registergericht Hamburg HRB 133668  
Geschäftsführer: Fausto Maugeri