

In diesem Kapitel wird die Erfassung bzw. Bearbeitung eines Einzeltermins erläutert.
Ein Einzeltermin ist entweder eine Wiedervorlage (WV) oder eine Terminplanung (TP).

Die Terminmaske

Zugehörige Vorgänge

(Kunde, Vertrag, Schaden, Korrespondenz, usw.)

- ▷ Termintyp (WV oder TP)
- ▷ Priorität (H oder N)
- ▷ Mitarbeiterzuordnung
- ▷ Zeitpunkt/Zeitraum
- ▷ Terminnummer (Identnummer)

- ▷ Terminstatus [Status]
- ▷ Termin-[Fortschreibung]
- ▷ Terminart (IVM-Tabelle 41)
- ▷ Terminbeschreibung (Anlass, Bezug, Partner, Ort, usw.)

- ▷ Zusatztext zum Termin [Zusatzinfo]
- ▷ Weitere Teilnehmer/
Benötigte Ressourcen
(für Gruppentermine) [Weitere T/R]

Abb.1: Beispiel einer **Wiedervorlage (WV)**, hier zu einem Schaden

The screenshot shows the 'Bearbeitung eines Termins (TE)' form. The 'Terminart' is set to 'WV' (Wiedervorlage). The 'Terminnummer' is 33. The 'Zeitpunkt' is 25.07.2017 00:00. The 'Status' is 'OFFEN'. The 'Anlass' is 'KFZ - Versicherung'. The 'Bezug' is 'SA-17070001'. The 'Partner' is 'Berg Uwe'. The 'Ort' is 'Wirges'. The 'Bemerkung' is 'Nachfrage nach Gutachten und Polizeibericht'. The 'Ersterfassung' is 18.07.2017 and the 'Letzte Änderung' is 19.07.2017.

Merkmale der Wiedervorlage

Abb.2: Beispiel einer **Terminplanung (TP)**, hier als Gruppentermin

The screenshot shows the 'Bearbeitung eines Termins (TE)' form. The 'Terminart' is set to 'TP' (Terminplanung). The 'Terminnummer' is 38. The 'Zeitraum' is 20.09.2022 07:30 to 10:30. The 'Status' is 'KOLLISION'. The 'Anlass' is 'Kohl Michael'. The 'Bezug' is 'Kohl Michael'. The 'Partner' is 'Dierdorf'. The 'Ort' is 'Dierdorf'. The 'Bemerkung' is empty. The 'Ersterfassung' is 13.09.2022 and the 'Letzte Änderung' is 14.09.2022.

Merkmale der Terminplanung

Allgemeine Funktionen

- ▷ Termintyp wechseln
- ▷ Priorität ändern
- ▷ Terminstatus ändern [Status]
 - erledigen
 - stornieren
 - wieder aktivieren
- ▷ Termin drucken

Spezielle Funktionen

- ▷ Kollisionsprüfung (nur TP) [Terminkollision][T/R-Kollision]
- ▷ Terminanalyse [Terminanalyse]
- ▷ Termin-[Fortschreibung]
- ▷ [Regelmäßiger Termin]

Erläuterungen der Datenfelder

Terminotyp

▲ Übersicht ▲

Der Terminotyp ist die zentrale Voreinstellung bei der Erfassung eines Termins. Die folgenden beiden Terminotypen stehen zur Verfügung:

WV	Wiedervorlage: <i>für einen Zeitpunkt</i>
TP	Terminplanung: <i>für einen Zeitraum von ... bis ...</i>

Eine Wiedervorlage stellt einen Erinnerungstermin dar und benötigt daher nur die Angabe eines Zeitpunktes.

Eine Terminplanung reserviert dagegen verbindlich einen bestimmten Zeitraum mit Anfangs- und Endzeit. Aufgrund der Verbindlichkeit erfolgt generell eine **Prüfung auf Kollision**, das heißt auf eine evtl. bestehende Zeitüberschneidung mit anderen Terminplanungen. Hierbei werden Wiedervorlagen nicht berücksichtigt.

Der Wechsel des Termintyps ist mit Hilfe der entsprechenden Buttons jederzeit in beide Richtungen möglich. Je nach der Richtung gehen aber dabei die Daten des Zeitraums verloren oder müssen neu erfasst werden.

IVM-Tipp zum Wechsel des Termintyps

Eine ausgefallene Terminplanung kann man zunächst als Wiedervorlage weiterbestehen lassen und später wieder zu einer neuen Terminplanung umwandeln.

Priorität

▲ Übersicht ▲

Mit der Priorität kann man die Wichtigkeit von Terminen klassifizieren. Es stehen zwei Prioritäten zur Verfügung:

„N“	Normale Priorität (<i>Standard</i>)
„H“	Hohe Priorität, mit 5 optionalen Steigerungsstufen H1 bis H5

Die Priorität kann jederzeit mit Hilfe der entsprechenden Buttons geändert werden. Bei der hohen Priorität stehen bis zu 5 Steigerungsstufen zur Verfügung (siehe nebenstehende Abb.3).

Abb.3: Hohe Prioritätsstufen

Mitarbeiterzuordnung

▲ Übersicht ▲

Jeder Termin sollte einem Mitarbeiter zugeordnet werden. Termine ohne Mitarbeiterzuordnung sind formal dem Mitarbeiter „0 - keine Angabe“ zugeordnet. Dieser Mitarbeiter mit der Nummer Null wird zwar technisch wie ein vollwertiger Mitarbeiter verwaltet, sollte aber nur in speziellen Ausnahmefällen benutzt werden.

Als korrekt angemeldeter IVM-Benutzer gelangt man im IVM-System automatisch auf seine eigenen Termine. Die Termine anderer Mitarbeiter kann man sich ebenfalls ansehen. Will man diese jedoch bearbeiten, so erhält man automatisch einen Warnhinweis. Auch wenn man einen eigenen Termin einem anderen Mitarbeiter übertragen will, erscheint der Warnhinweis.

Terminzeitpunkt/-zeitraum

▲ Übersicht ▲

Bei einer Wiedervorlage ist nur der Zeitpunkt anzugeben, bei einer Terminplanung muss der Zeitraum angegeben werden (von - bis). **Ganztägige** Termine oder **Urlaubsplanungen** können entsprechend gekennzeichnet werden.

Terminnummer

▲ Übersicht ▲

Jeder Terminsatz ist analog zu den anderen Bereichen vom IVM durch eine eindeutige Ident-Nummer gekennzeichnet, hier als Terminnummer bezeichnet.

Terminstatus ändern (Button [Status])

▲ Übersicht ▲

Der Terminstatus beschreibt den aktuellen Zustand des Termins. Folgende Änderungen des Terminstatus sind möglich:

- 1) Offene Termine können erledigt oder storniert werden. Diese werden dann automatisch in die Terminhistorien verschoben.
- 2) Umgekehrt können Terminhistorien wieder aktiviert werden, das heißt sie erhalten wieder den Status OFFEN und werden in die aktive Terminübersicht zurückverschoben.
- 3) Bei Terminen mit Fortschreibung gelten eigene Regeln.
Weiteres hierzu siehe:

▷ „[Terminfortschreibung](#)“

Terminart

▲ Übersicht ▲

Über die Terminart kann die Art oder der allgemeine Zweck eines Termins klassifiziert werden. Dies wird durch die zugehörige IVM-Tabelle 41 unterstützt.

Bei einer konsequenten Pflege dieses Datenfeldes ist eine sinnvolle Filterung bzw. Selektion der Termine möglich.

Terminbeschreibung

▲ Übersicht ▲

Für die zentrale Beschreibung eines Termins stehen verschiedene Datenfelder wie **Anlass**, **Bezug**, **Partner** und **Ort** zur Verfügung. Wird ein Termin direkt zu einem Kunden, Vertrag oder Schaden, das heißt aus dem jeweiligen Vorgang heraus angelegt, werden diese Felder schon automatisch vorgegeben oder gefüllt. In jedem Fall ist aber auch eine manuelle Erfassung oder Änderung möglich.

Zusatztext zum Termin

▲ Übersicht ▲

Es besteht die Möglichkeit, weitere Beschreibungen, Hinweise oder auch Gesprächsprotokolle in praktisch unbegrenztem Umfang zum Termin zu erfassen. Zusammen mit der Funktion der Terminhistorisierung (Erledigung/Stornierung) kann man auf diese Weise ein Archiv der Kundenkontakte aufbauen.

Weitere Teilnehmer/Benötigte Ressourcen – Gruppentermine

▲ Übersicht ▲

Es besteht die Möglichkeit, gemeinsame Termine der Mitarbeiter als Gruppentermine anzulegen und zu verwalten.

Eine ausführliche Beschreibung hierzu, finden Sie im Kapitel:

▷ **Kap. „Terminanalyse und Gruppentermine“**

Funktionen

Kollisionsprüfung (nur bei Terminplanungen)

▲ Übersicht ▲

Bei der Neuanlage oder Änderung von Terminplanungen prüft IVM automatisch, ob sich zeitliche Überschneidungen mit anderen bereits vorhandenen Terminplanungen ergeben. Falls ja, erfolgt eine Warnmeldung mit Anzeige der kollidierenden Termine (Abb.8). Wiedervorlagen werden hierbei grundsätzlich nicht berücksichtigt. In der Terminmaske sind zwei [Terminkollision]-Buttons vorhanden (Abb.7), welche den Kollisionsstatus beschreiben und Detailinformationen liefern. Der obere [Terminkollision]-Button betrifft Einzeltermine bzw. bei Gruppenterminen den Hauptbetreuer. Der untere [Terminkollision]-Button zeigt bei Gruppenterminen die Kollisionen der weiteren Teilnehmer/Ressourcen an.

Ein **grüner [Terminkollision]-Button** weist auf Kollisionstermine hin. Der aktuelle Termin hat aber Vorrang und die anderen Termine sind nur „in Wartestellung“.

Ein **roter [Terminkollision]-Button** weist ebenfalls auf Kollisionstermine hin. Der aktuelle Termin hat dann aber keinen Vorrang und befindet sich nur „in Wartestellung“. Mit diesem Button lässt sich jeweils die Liste der kollidierenden Termine mit und ohne Vorrang anzeigen.

Untergeordneter Kollisionstermin

P	Mitarbeiter	Tag	Datum	Uhrz.	Dauer	Bezug. Anlaß	K
1	Kohl Michael	Di	22.08.2022	11:00	bis 12:00		X

Ret - Weiter

Kollisionskennzeichen, dieser Termin hat **keinen Vorrang**

Vorrangiger Kollisionstermin

P	Mitarbeiter	Tag	Datum	Uhrz.	Dauer	Bezug. Anlaß	K
1	Kohl Michael	Di	22.08.2022	10:00	bis 12:00	Workshop	

Ret - Weiter

Kein Kollisionskennzeichen, dieser Termin hat **Vorrang**

Terminmaske (links):

- Obere Maske: **Terminkollision** (grün) - Dieser Termin hat Vorrang
- Untere Maske: **T/R-Kollision** (rot) - ein anderer Termin hat Vorrang

Kollisionsprüfung abschalten

Im Einzelfall kann die Termin-Kollisionsprüfung abgeschaltet werden. Hierzu steht in der im linken Bereich der Terminmaske ein Datenfeld (J/N) zur Verfügung, siehe Bild rechts.

Standardmäßig ist die Kollisionsprüfung aber eingeschaltet.

Ein Abschalten ist dann sinnvoll, wenn man für einen Zeitraum nur eine „Statusinformation“ hinterlegen möchte, zum Beispiel dass man sich im Homeoffice befindet. Eine solche Angabe stellt lediglich eine Info dar, welche anderen Terminplanungen nicht entgegensteht.

The screenshot shows the 'Terminmaske' interface. At the top, there are buttons for 'Termityp' (wv, TP) and 'Priorität' (N, H, Normal). Below this, the 'Mitarbeiter' field is set to 'Kohl Michael'. The 'Zeitraum von' field shows 'Di 06.09.2022' and '16:00', and the 'bis' field shows '17:00'. The 'Ganztägig / Urlaub? N/J/U' field is set to 'N'. The 'Kollisionsprüfung? J/N' field is set to 'J'. The 'Terminnummer' field is set to '12'.

Terminanalyse

▲ Übersicht ▲

Mit diesem Button oder der Taste <F7> kann die Terminanalyse, eine Übersicht über belegte und noch freie Zeiträume der einzelnen Mitarbeiter und Ressourcen aufgerufen werden.

Diese Funktion ist besonders hilfreich bei der Anlage von Gruppenterminen.

Zur ausführlichen Beschreibung siehe:

▷ **Kap. „Terminanalyse und Gruppentermine“**

Termin drucken

▲ Übersicht ▲

Hiermit kann der aktuelle Termin vollständig mit allen Daten gedruckt werden.

Terminfortschreibung

(Button [Fortschreibung] oder [Regelm. Termin])

▲ Übersicht ▲

Es können Fortschreibungstermine definiert werden. Diese sind gekennzeichnet durch ein Fortschreibungsintervall in Tagen, Wochen, Monaten oder Jahren.

Die Fortschreibung kann entweder einzeln erfolgen oder es können regelmäßige Termine für einen Zeitraum im Voraus angelegt werden.

Bei der **Einzelfortschreibung** wird vom aktuellen Termin zunächst eine Kopie als erledigt in den Terminhistorien abgelegt. Dann wird er entsprechend des Fortschreibungsintervalls verschoben. Der fortgeschriebene Termin muss aber ein zukünftiges Datum haben. Wenn dies durch einmaliges Verschieben nicht gegeben ist, wiederholt sich die Fortschreibung solange bis ein zukünftiger Termin entsteht.

Falls **regelmäßige Termine** im Voraus angelegt werden sollen, ist der entsprechende Zeitraum hierfür festzulegen. Bei der Durchführung werden die entsprechenden Einzeltermine automatisch erzeugt. Der Fortschreibungstermin selbst wird auf das Ende dieses Zeitraums verschoben.

In der Praxis sieht dies wie folgt aus:

Die erzeugten Einzeltermine sind mit dem Button [Regelm. Termin] gekennzeichnet. Bei Betätigung dieses Buttons erhält man eine Information/Bezug zum zugehörigen Fortschreibungstermin. Man erkennt auch sofort, bis zu welchem Zeitpunkt die Fortschreibung bereits erfolgt ist.

Die erzeugten regelmäßigen Einzeltermine kann man wie gewohnt bearbeiten, erledigen oder stornieren. Mit der Zeit nähert man sich automatisch wieder dem vorgeschobenen Fortschreibungstermin und kann mit dessen Hilfe die nächsten regelmäßigen Termine erzeugen.

The screenshot shows the 'Terminfortschreibung festlegen' dialog box. It has fields for 'Fortschreibungsintervall' (1 Wochen) and 'Regelmäßige Termine im Voraus erzeugen für folgenden Zeitraum' (1 Wochen). There are buttons for 'F1 - Eingaben übernehmen', 'F5 - Fortschreibung durchführen', and 'F10 - Abbrechen'. The 'F5' button is circled in red.

The screenshot shows the 'Termin fortschreiben mit Historisierung' dialog box. It displays 'Termin fortschreiben auf folgendes Datum : 20.09.2022'. Below this, it says 'Es wird eine Kopie des Termins als Historie abgelegt. Danach wird der Termin zum obigen Datum verschoben.' There are buttons for 'F1 - Termin fortschreiben' and 'F10 - Abbrechen'.

The screenshot shows the 'Terminfortschreibung festlegen' dialog box with different settings. 'Fortschreibungsintervall' is set to '1 Wochen' and 'Regelmäßige Termine im Voraus erzeugen für folgenden Zeitraum' is set to '3 Monate'. The 'F5' button is circled in red.

The screenshot shows the 'Regelmäßige Termine erzeugen' dialog box. It displays 'Regelmäßige Termine erzeugen für Zeitraum von 20.09.2022 bis 20.12.2022'. Below this, it says 'Die Termine werden auf der Basis des Fortschreibungsintervalls erzeugt. Der aktuelle Termin wird zum letzten Termin des Zeitraums.' There are buttons for 'F1 - Termine erzeugen' and 'F10 - Abbrechen'.