

hairfree

HERA Anwenderhandbuch

Release 5

Inhaltsverzeichnis

1	Erläuterung zu hera und Anmeldung am System	17
2	Benutzername und Kennwort	18
3	Nutzung bei mehreren Anwendern	19
4	Überblick über die Elemente von hera	20
5	Cockpit und die einzelnen Elemente	21
5.1	Termine des aktuellen Tages	21
5.2	Wiedervorlagen	24
5.3	KV-Nachbuchungen	25
5.4	Beratungstermine	25
6	Kundenverwaltung und die einzelnen Register	26
6.1	Stammdaten	26
6.1.1	Kunde neu anlegen	26
6.1.2	Leadkarte Einpflegen	28
6.1.3	Möglichkeiten der Kundenkennzeichnung	29
6.1.4	Mitschrift Telefonie	30
6.1.5	Datenschutz nach Art.5 DS-GVO	31
6.1.6	Kundensuche in Stammdaten	33
6.2	Memos	33
6.3	Angebote	35
6.3.1	Angebot anlegen	36
6.3.2	Aus einem Angebot eine KV-Bestätigung machen	40
6.3.3	Aus einem Angebot eine KV-Nachbuchung machen	47
6.4	Verträge	48
6.4.1	Kundenvereinbarung anlegen – KV-Sofort, KV-Nachbuchung	48
6.4.2	Vertragsunterlagen drucken	55
6.4.3	KV-Weiterbehandlung anlegen	55
6.4.4	Kundenvereinbarung stornieren	57
6.4.5	Kundenvereinbarung kündigen	62

6.4.6	Zahlungsvereinbarung kündigen	65
6.4.7	Kundenvereinbarung widerrufen	67
6.4.8	Forderungsmanagement im hera	68
6.5	Termine	75
6.5.1	Absprung in die Terminverwaltung	75
6.5.2	Beratungstermin vergeben	75
6.5.3	Behandlungstermine vergeben	77
6.5.4	Sonstige Kundentermine anlegen	81
6.5.5	Interne Termine Institut	83
6.5.6	Serientermine anlegen	84
6.6	Konto	86
6.6.1	Zahlung verbuchen	87
6.6.2	Guthaben verbuchen	88
6.6.3	Änderung der Zahlungsmodalitäten	89
6.6.4	Korrektur des Kundenkontos	92
6.7	Artikel	94
6.7.1	Artikelverkauf buchen	95
6.8	Gutschein-Verrechnung	96
6.8.1	Gutscheinverrechnung mit Zahlungen des Kunden	96
6.8.2	Verrechnung Gutschein mit Kosmetikverkauf	99
6.8.3	Gutscheinzahlung Lastschrift/Überweisung	100
6.9	Historie	101
6.10	Datenblatt	102
6.11	Datenschutz	109
7	Terminverwaltung	110
7.1	Elemente in der Terminverwaltung	110
7.1.1	Termininhalte anzeigen lassen	112
7.1.2	Sprung in andere Kalenderwoche	112
7.1.3	Sprung zu anderem Datum	112

7.1.4	Aktuellen Tag anzeigen	113
7.2	Kunde suchen in der Terminverwaltung	113
7.3	Eingabe der Gesundheitsfragen vor der Behandlung	113
7.4	Termin als „durchgeführt“ kennzeichnen	114
7.5	Termin als „abgesagt“ kennzeichnen	116
7.6	Termin als „verpasst“ kennzeichnen	117
7.6.1	Ausfallgebühr buchen	117
7.6.2	Stornierung einer Ausfallgebühr	119
7.7	Termin ändern	120
7.8	Druck des Kalenders	120
8	Buchungen	122
8.1	Einnahmen/Ausgaben buchen	122
8.2	Storno durchführen	123
8.3	Quittung ausdrucken	125
8.4	Warenentnahmen buchen	127
8.5	Lastschriften	128
8.5.1	Lastschriften verbuchen	128
8.5.2	Rücklastschrift verbuchen	130
9	Berichtswesen	133
9.1	Telefonie	133
9.1.1	Wiedervorlagen	133
9.1.2	Telefonieliste	133
9.1.3	MA-Auswertung – Telefonie	134
9.2	Terminliste	135
9.3	Kundenselektion	137
9.4	Kassenbuch	141
9.5	OP/Rechnung/Mahnen	143
9.5.1	Ausfallgebührenrechnung und Mahnung	143
9.5.2	Stornierungsgebührenrechnung und Mahnung	147

9.5.3	Aufhebungsvertrag und Kündigung Zahlungsvereinbarung	148
9.5.4	Rücklastschriften	149
9.6	Artikel-Bestellliste	149
9.7	KV-Analyse	150
9.7.1	Aktive Kunden-KV's	150
9.7.2	Marketingbericht	151
9.7.3	Ratenzahlerbericht	151
9.7.4	Beendete KV	152
9.8	Mitarbeiteranalysen	153
9.8.1	Behandlungen/Umsatz	153
9.8.2	Stundenzettelauswertung	154
9.8.3	Provisionsübersicht	155
9.9	Statistiken	158
9.9.1	Nachbuchungsbericht	158
9.9.2	Lastschriften/Rücklastschriften	158
9.9.3	Behandlungen	159
9.10	Tagesanalyse	160
9.11	Monatsauswertung	161
9.12	InstitutsKennzahlen	166
9.13	Finanzreport	166
9.14	Finanzwerte	170
9.15	Cockpit-Archiv	170
10	Verwaltung	171
10.1	IST-Arbeitszeiten	171
10.2	Stundenzettel	172
10.3	Dienstpläne	174
10.4	Artikel	177
10.4.1	Artikel neu anlegen	178
10.4.2	Artikelbestände verwalten	178

10.5	Promotor	179
10.6	Marketing	180
10.7	Gutscheine	181
10.8	Personal	182
10.8.1	Anlegen eines neuen Mitarbeiters	183
10.8.2	Ändern der Zugangsdaten oder des Berechtigungslevel eines Mitarbeiters	185
10.8.3	Eingabe Datenschutz (§ 5 BDSG)	185
10.8.4	Eingabe Inklusivüberstunden laut Arbeitsvertrag	186
10.8.5	Eingabe der Urlaubstage laut Arbeitsvertrag	187
10.8.6	Arbeitszeiterfassung ohne Pausenregelung	187
10.8.7	Arbeitszeiterfassung mit gesetzlicher Pausenregelung	189
10.8.8	Arbeitszeiten mit individueller Pause	191
10.8.9	Eingabe der Parameter zur Provisionsabrechnung für KV-Verträge	193
10.9	Institut	194
10.9.1	Stammdaten	194
10.9.2	Öffnungszeiten	195
10.9.3	Räume	195
10.9.4	Mitarbeiter	196
10.10	HPI-Auswertung	197
10.11	KV/KD-Suche	197
10.12	Datenschutz	198
11	automatisierte Löschrufen	198
12	Überblick über die Rechtevergabe	200
13	Überblick über die Neuerungen und Erweiterungen	203

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Favoriten abspeichern im Internet Explorer	17
Abbildung 2 Anmeldung am System hera	18
Abbildung 3 Log-out und Institutswechsel	19
Abbildung 4 Elemente von hera	20
Abbildung 5 Cockpit - Termine	21
Abbildung 6 Cockpit - Datum auswählen	21
Abbildung 7 Cockpit - nach einer Beratung	22
Abbildung 8 Komfortgarantiekarten	23
Abbildung 9 Cockpit - Wiedervorlagen	24
Abbildung 10 Cockpit KV-Nachbuchungen	25
Abbildung 11 Cockpit Beratungstermine	25
Abbildung 12 Kundenkartei – Kundenverwaltung Gesamtübersicht	26
Abbildung 13 Kundenverwaltung - Eingabe der persönlichen Daten eines Kunden	26
Abbildung 14 Kundenverwaltung - Leadkarte	29
Abbildung 15 Leadkarte Einwilligung Datenspeicherung	29
Abbildung 16 Kundenstamm – Auswahlfeld	29
Abbildung 17 Telefonie	30
Abbildung 18 Ergebnisse der Telefonie	31
Abbildung 19 Grundeinstellung Datenschutz	31
Abbildung 20 Kundenverwaltung - Kundensuche	33
Abbildung 21 Kundenkartei - Memos	33
Abbildung 22 Memo - Bsp. Eintrag	35
Abbildung 23 Finanz Memos	35
Abbildung 24 Kundenverwaltung - Angebote	35
Abbildung 25 Angebot erstellen	36
Abbildung 26 Änderung Gesamtpreis	37
Abbildung 27 Kundenkartei - Angebote	38
Abbildung 28 Angebot drucken	38

Abbildung 29 schriftliches Angebot	39
Abbildung 30 Kundenverwaltung – Stammdaten	40
Abbildung 31 Angebote - KV-Bestätigung	41
Abbildung 32 KV(Bestätigung) - Einmalzahlung	42
Abbildung 33 KV(Bestätigung) - Lastschriftzahlung	43
Abbildung 34 Stammdaten - Daten hinzufügen	44
Abbildung 35 KV(Bestätigung) - X-Zahler	45
Abbildung 36 X-Zahler mit variablen Raten	46
Abbildung 37 KV(Bestätigung) - Behandlungszahler mit Anzahlung	46
Abbildung 38 Kundendatei - Verträge – Teilbereiche	47
Abbildung 39 Kundenkartei -Verträge	48
Abbildung 40 KV - Maske	48
Abbildung 41 KV(Sofort)	49
Abbildung 42 KV(Sofort) - Lastschrifteinzug	51
Abbildung 43 Stammdaten - Bankverbindung	52
Abbildung 44 KV(Sofort) - X-Zahler	53
Abbildung 45 KV(Sofort) - Behandlungszahler	54
Abbildung 46 Verträge - anlegen einer KV-Weiterbehandlung	56
Abbildung 47 KV - Weiterbehandlung	56
Abbildung 48 KV-WB stornieren	57
Abbildung 49 KV - Storno	57
Abbildung 50 KV - Storno Berechnung	58
Abbildung 51 Kundenkonto - Stornogebühr	59
Abbildung 52 KV-Stornierung - Gründe	60
Abbildung 53 Verträge - Stornierung einer KV wegen Umwandlung	61
Abbildung 54 Konto - Stornierung einer KV wegen Umwandlung	62
Abbildung 55 Kündigung einer KV	63
Abbildung 56 Druck Aufhebungsvertrag	63
Abbildung 57 Aufhebungsvertrag	64

Abbildung 58 Verbuchen des Aufhebungsvertrages	65
Abbildung 59 Kündigung Zahlungsvereinbarung	65
Abbildung 60 Kündigung Zahlungsvereinbarung eingetragen	66
Abbildung 61 Auswahl der Rechnungsart	66
Abbildung 62 Lastschriftinzug nach Kündigung der Zahlungsvereinbarung	66
Abbildung 63 KV-Widerruf	67
Abbildung 64 Buchung KV-Widerruf	67
Abbildung 65 Konto nach KV-Widerruf	67
Abbildung 66 Berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - 1. Anschreiben	68
Abbildung 67 Berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - 1. Rücklastschrift	68
Abbildung 68 Berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - 1. RLS verbuchen	69
Abbildung 69 Berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - Ansicht 1. RLS verbucht	69
Abbildung 70 Berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - 2. Anschreiben	69
Abbildung 71 Berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - 2. Rücklastschrift	69
Abbildung 72 berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - 1. und 2. RLS verbucht	70
Abbildung 73 Kundenkartei - Verträge - Kündigung Zahlungsvereinbarung	70
Abbildung 74 Buchungen - Lastschriften - Ansicht Kündigung der ZV	70
Abbildung 75 Kundenkartei - Verträge - Aufhebung Kündigung ZV mit Grundeingabe	71
Abbildung 76 Kundenkartei - Termine - verpasster BH-Termin	72
Abbildung 77 Kundenkartei - Termine - verpasster BH-Termin - Anschreiben	72
Abbildung 78 Kundenkartei - Termine - 1.verpasster BH-Termin	73
Abbildung 79 Kundenkartei - Konto - X-Zahler	73
Abbildung 80 Kundenkartei - Termine - 1. verpasster Termin - X-Zahlung	74
Abbildung 81 Kundenkartei - Termine - Darstellung zwei verpasste BH-Termine	74
Abbildung 82 Kundenverwaltung - Termine	75
Abbildung 83 Kundenverwaltung - Beratungstermin setzen	75
Abbildung 84 Beratungstermin	75
Abbildung 85 Terminkalender - Beratungstermin setzen	76
Abbildung 86 Art des Beratungstermins festlegen	76

Abbildung 87 Terminübersicht zur KV	78
Abbildung 88 Behandlungstermin - Terminart festlegen	79
Abbildung 89 Kalender - Mitarbeiteransicht	79
Abbildung 90 Mitarbeiter sortieren	80
Abbildung 91 Reihenfolge geändert	80
Abbildung 92 Kalender - Feiertagsdarstellung	81
Abbildung 93 Kalender - BH abgesagt	81
Abbildung 94 sonstige KD - Termine verbuchen	82
Abbildung 95 sonstiger KD-Termin - Terminart festlegen	83
Abbildung 96 Terminkalender - Interne Termine	83
Abbildung 97 Serientermin	85
Abbildung 98 Serientermin anlegen	85
Abbildung 99 Kundenverwaltung - Konto	86
Abbildung 100 Zahlung verbuchen	87
Abbildung 101 Einnahmen/Ausgaben buchen	87
Abbildung 102 Konto - Guthaben	88
Abbildung 103 Guthabenzahlart festlegen	88
Abbildung 104 Überweisungsausgang buchen	89
Abbildung 105 Konto - Zahlart ändern	89
Abbildung 106 Kontoumbuchung	90
Abbildung 107 Änderung von EZ in LS-Zahlung	91
Abbildung 108 Darstellung im Konto	92
Abbildung 109 Stornierung einer offenen Zahlung	93
Abbildung 110 Eingabe eines Storno-Grundes	93
Abbildung 111 Stornobuchung im Kundenkonto	94
Abbildung 112 Stornierung Überweisungseingang	94
Abbildung 113 Kundenverwaltung - Artikel	95
Abbildung 114 Einnahmen/Ausgaben - Artikel buchen	95
Abbildung 115 Artikelübersicht zum Kunden	96

Abbildung 116 Konto - Zahlart festlegen	96
Abbildung 117 Buchungen - Auswahl des Gutscheins	97
Abbildung 118 Buchungen - Auswahl des Gutscheines	97
Abbildung 119 Wert des Gutscheines festlegen	98
Abbildung 120 Artikel – Gutschein Kundenempfehlung	98
Abbildung 121 Konto - Gutschein Kundenempfehlung	98
Abbildung 122 Einnahmen/Ausgaben – Gutscheinverrechnung	99
Abbildung 123 Eingaben/Ausgaben - Verrechnung Kosmetik	99
Abbildung 124 Gutscheinverkauf	100
Abbildung 125 Buchung Gutschein	101
Abbildung 126 Konto Gutschein	101
Abbildung 127 Kundenverwaltung - Historie	102
Abbildung 128 Datenblatt – Behandlungsblatt	103
Abbildung 129 Kundenverwaltung - Datenblatt	103
Abbildung 130 Datenblatt – Sicherheitsdaten	104
Abbildung 131 Datenblatt - Arealblatt anlegen	104
Abbildung 132 Datenblatt – Arealblatt	105
Abbildung 133 Arealbogen – Kennzeichnung der Behandlungsfläche	106
Abbildung 134 Datenblatt - Arealblatt anzeigen	107
Abbildung 135 Cockpit – Behandlungstermin	107
Abbildung 136 Gesundheitsfragen zur Behandlung	108
Abbildung 137 Datenblatt - nach der Behandlung	109
Abbildung 138 Datenschutz – Beispiel	109
Abbildung 139 Terminverwaltung	110
Abbildung 140 Terminverwaltung - Fenster Termininhalt	112
Abbildung 141 Terminverwaltung - weitere Kalenderwochen anwählen	112
Abbildung 142 Terminverwaltung - Kundensuche	113
Abbildung 143 Cockpit – Behandlungstermine	114
Abbildung 144 Terminkalender - Bsp. durchgeführter Behandlungstermine	114

Abbildung 145 Behandlung/Beratung - Eingabe der Impulse	115
Abbildung 146 Gründe für kein Nachbucher-Angebot / Nachbucher-KV	115
Abbildung 147 Kundendatenblatt	116
Abbildung 148 Terminverwaltung BH-Termin abgesagt	116
Abbildung 149 Historie - abgesagter BH-Termin	117
Abbildung 150 Darstellung Kalender abgesagter Termin	117
Abbildung 151 Terminkalender - verpasste BH-Termine	117
Abbildung 152 Ausfallgebühr setzen	118
Abbildung 153 verpasster BH-Termin ohne Gebühr	118
Abbildung 154 Historie - BT-verpasst	118
Abbildung 155 Kundenkonto - Ausfallgebühr	119
Abbildung 156 Ausfallgebühr stornieren	120
Abbildung 157 Kalender - Druckansicht	120
Abbildung 158 Einnahmen/Ausgaben	122
Abbildung 159 Einnahmen/Ausgaben - Posten auswählen	123
Abbildung 160 Buchungsübersicht - Storno	123
Abbildung 161 Buchungsübersicht - Storno ausgebucht	124
Abbildung 162 Quittung drucken	125
Abbildung 163 Quittung	126
Abbildung 164 Buchungen - Warenentnahme	127
Abbildung 165 Warenentnahme - Bsp. einer Eingabe	127
Abbildung 166 Institute SEPA	128
Abbildung 167 SEPA-Lastschrift einrichten	129
Abbildung 168 SEPA-Buchungsdatum	129
Abbildung 169 Kundenverwaltung - Konto - Rücklastschrift buchen	130
Abbildung 170 Kundenverwaltung - Konto - Rücklastschrift buchen, Freigabe	131
Abbildung 171 Kundenverwaltung - Konto - Anzeige nach Rücklastschrift	131
Abbildung 172 Wiedervorlagen Institut	133
Abbildung 173 Stand der Leads mit Ergebnis eines Anrufs	134

Abbildung 174 MA-Auswertung - Telefonie	134
Abbildung 175 MA-Auswertung Telefonie Beispiel	135
Abbildung 176 Berichtswesen – Terminliste oberer Bereich	136
Abbildung 177 Berichtswesen - Terminliste mittlerer Bereich	136
Abbildung 178 Berichtswesen - Terminliste unterer Bereich	137
Abbildung 179 Berichtswesen - Kundenselektion - Startbildschirm	137
Abbildung 180 Berichtswesen - Kundenselektion - Sammelbearbeitung	139
Abbildung 181 Berichtswesen - Kundenselektion - Sammelbearbeitung Bestätigung	140
Abbildung 182 Selektionen – Schnellauswahl	140
Abbildung 183 Darstellung Ordner	141
Abbildung 184 Berichtswesen - Kassenbuch	142
Abbildung 185 Berichtswesen - Kassenbuch – Datumsauswahl	142
Abbildung 186 Berichtswesen – offene Posten - Ausfallgebühr	143
Abbildung 187 Berichtswesen - Rechnung erstellen	144
Abbildung 188 Berichtswesen – offene Posten – Zahlungserinnerung drucken	145
Abbildung 189 Konto - Zahlungserinnerung - Gebühr gebucht	145
Abbildung 190 offene Mahnung	146
Abbildung 191 Konto - Mahnung verbucht	146
Abbildung 192 offene Mahnungen	146
Abbildung 193 Konto - Ausfallgebühr stornieren	147
Abbildung 194 offene Rechnung - Stornogebühr	147
Abbildung 195 offene Posten - Aufhebung und Kündigung	148
Abbildung 196 Berichtswesen - offene Posten - Rücklastschriften	149
Abbildung 197 Artikelbestellliste	149
Abbildung 198 Berichtswesen - aktive Kunden nach Umsatz	150
Abbildung 199 Berichtswesen - aktive KV nach Zahlungsart	150
Abbildung 200 Detailansicht Lastschriftzahler	151
Abbildung 201 Berichtswesen - Marketingbericht	151
Abbildung 202 Ratenzahlerbericht	152

Abbildung 203 Berichtswesen - Beendete KV	152
Abbildung 204 Berichtswesen - Behandlung/Umsatz	153
Abbildung 205 Stundenzettelauswertung	154
Abbildung 206 Provisionsübersicht	156
Abbildung 207 Provisionsabrechnung auf alle Zahlungseingänge	156
Abbildung 208 Umstellung einer Provisionsabrechnung von Zahlungseingänge auf KV-Summe	157
Abbildung 209 Umstellung einer Provisionsabrechnung von KV-Summe auf ZE	157
Abbildung 210 Nachbuchungsbericht	158
Abbildung 211 Lastschriften/RLS	159
Abbildung 212 Behandlungen - aktiv Kunden	159
Abbildung 213 Behandlungen - ausstehende BH älter als 3 Jahre	160
Abbildung 214 Berichtswesen – Tagesanalyse	161
Abbildung 215 Berichtswesen - Monatsauswertung - Leadverwaltung	162
Abbildung 216 Berichtswesen - Monatsauswertung - Beratungen, statistische Kennzahlen	162
Abbildung 217 Berichtswesen - Monatsauswertung - Beratungen, qualitative Auswertung	163
Abbildung 218 Berichtswesen - Monatsauswertung - Arealstatistiken	164
Abbildung 219 Berichtswesen – Monatsauswertung – Arealstatistiken je Raum	165
Abbildung 220 Berichtswesen - Monatsauswertung - Auswertung je Mitarbeiter	165
Abbildung 221 Berichtswesen – Institutskenzahlen	166
Abbildung 222 Kundenverwaltung - Finanzreport - Überfällige Zahlungen	167
Abbildung 223 Finanzreport Detailansicht	168
Abbildung 224 Liste überfälliger Zahlungen	168
Abbildung 225 Berichtswesen - Finanzreport - ausstehende Lastschriften und Überweisungen	169
Abbildung 226 Finanzreport - offene Überweisungen	169
Abbildung 227 Finanzreport - offene Zahlungen nach Zahlart	170
Abbildung 228 Finanzwerte	170
Abbildung 229 Cockpit-Archiv	171
Abbildung 230 IST-Arbeitszeiten	171

Abbildung 231 Ist-Arbeitszeit - Überstunden abfeiern	172
Abbildung 232 Ansicht eines Stundenzettels	173
Abbildung 233 Erstellen einer neuen Aktivität	173
Abbildung 234 Verwaltung - Dienstplan	174
Abbildung 235 Verwaltung - Dienstplan anlegen	175
Abbildung 236 Verwaltung - Dienstplan - Zeiten erfassen	175
Abbildung 237 Dienstplan duplizieren	176
Abbildung 238 Verwaltung – Auszug aus Artikelverwaltung	177
Abbildung 239 Löschung von Artikeln	178
Abbildung 240 Verwaltung - Artikel neu anlegen	178
Abbildung 241 Artikelliste Skincare Nr. 1 Bestand	179
Abbildung 242 Artikelverwaltung Erhöhung Warenbestand	179
Abbildung 243 Artikelverwaltung Bestandsänderung	179
Abbildung 244 Verwaltung - Promotoren	180
Abbildung 245 Verwaltung – Marketing	181
Abbildung 246 Marketing - Ordner anlegen	181
Abbildung 247 Verwaltung - Gutscheilverwaltung	182
Abbildung 248 Verwaltung – Personalverwaltung	183
Abbildung 249 Personalverwaltung - Login-Informationen	184
Abbildung 250 Personalverwaltung - Änderung der Login-Informationen	185
Abbildung 251 Personalverwaltung – Datenschutz	186
Abbildung 252 Eingabemaske Überstunden	186
Abbildung 253 Eingabemaske Urlaubstage	187
Abbildung 254 Dienstplan – ohne Pausenreglung	187
Abbildung 255 Parameter Pausenreglung	188
Abbildung 256 Aufhebung gesetzlicher Pausenregelung	188
Abbildung 257 Dienstplan – Pause inaktiv	188
Abbildung 258 Dienstplan Beispiel	189
Abbildung 259 Verwaltung – Dienstplan mit gesetzlicher Pause	189

Abbildung 260 gesetzliche Pausenregelung aktivieren	190
Abbildung 261 Anwesenheit in den Dienstplänen	190
Abbildung 262 Eingabe individueller Pausen	191
Abbildung 263 Dienstplan mit einbezogenen Pausen erstellen	191
Abbildung 264 individuelle Pausen im Dienstplan	192
Abbildung 265 Möglichkeit, keine Pause einzutragen	192
Abbildung 266 Personalverwaltung - Parameter zur Provision	193
Abbildung 267 Personalverwaltung - Header-Farbe	194
Abbildung 268 Verwaltung - Institut - Räume	195
Abbildung 269 HPI-Auswertung	197
Abbildung 270 Verwaltung - KV/KD-Suche	197
Abbildung 271 Verwaltung - Datenschutz	198

1 Erläuterung zu hera und Anmeldung am System

hera ist ein onlinebasiertes Kundenmanagementsystem. Kundenmanagementsysteme werden auch CRM-System genannt. CRM steht hierbei für Customer-Relationship-Management.

Die Definition eines Kundenmanagementsystems lässt sich wie folgt zusammenfassen:

Customer-Relationship-Management System: System zum Verwalten aller Kundenbeziehungen einschließlich Adressdaten, Kontakthistorie, Angebote, Memos und Aufträge. Beinhaltet auch kaufmännische und andere Daten zu Kunden, mit denen eine Kundenpriorisierung und Aktionsabwicklung möglich ist. Mittels CRM werden diese Kundenbeziehungen gepflegt, was sich maßgeblich auf den Unternehmenserfolg auswirken kann.

Das heißt für Sie als Anwender: hera macht Sie noch erfolgreicher!

Herzlichen Glückwunsch für Ihre Entscheidung, hera in Ihren Betrieb einzuführen. Es ist ein wichtiger Schritt und das folgende Handbuch wird Sie auf diesem Weg begleiten und unterstützen.

Der Name hera bedeutet übrigens: hairfree electronic reservation and accounting system

Nun starten wir auf den nächsten 200 Seiten in die Praxis:

Für die Nutzung werden ein internetfähiger PC und ein Monitor benötigt. Für die dauerhafte Arbeit an diesem System wird ein Monitor in der Größe 19 Zoll empfohlen. Anforderungen an eine Grafikkarte bestehen nicht.

Wenn der Rechner mit dem Internet verbunden ist, wird der Browser geöffnet

Ist der Browser geöffnet, so wird folgende Domain in die Adresszeile eingegeben:

<https://hera2.hairfree.com/>

Das hera ist ssl-verschlüsselt (Secure Sockets Layer) und somit sehr sicher.

Es wird empfohlen, diese Seite als Lesezeichen oder Favorit zu speichern.

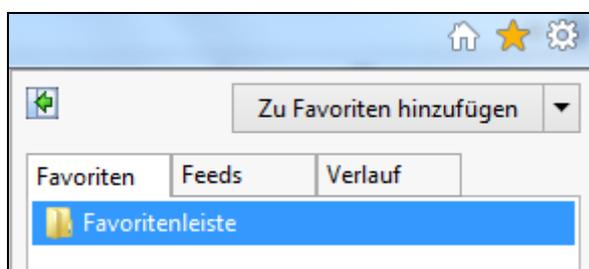


Abbildung 1 Favoriten abspeichern im Internet Explorer

2 Benutzername und Kennwort

Gelangt man in die Anmeldemaske kann sich jeder Mitarbeiter anmelden:



hera

Herzlich Willkommen!

Bitte loggen Sie sich ein.

Login:

Passwort:

Abbildung 2 Anmeldung am System hera

Meistens gibt der Browser Ihnen die Möglichkeit die Passwörter zu speichern – es wird aus Sicherheitsgründen empfohlen, dies nicht zu tun.

3 Nutzung bei mehreren Anwendern

Wenn mehrere Mitarbeiter am System arbeiten sollen, so muss jeder Mitarbeiter mit seinem eigenen Login am System angemeldet werden.

Technisch ist es im Moment nur möglich, dass mehrere Mitarbeiter an einem PC parallel angemeldet sein können, wenn man mehrere verschiedene Browser nutzt. Also beispielsweise den Internet Explorer und den Mozilla Firefox. Über den Link „Logout“ kann die Sitzung verlassen werden und man gelangt sofort wieder in die Anmeldemaske.



Abbildung 3 Log-out und Institutswechsel

Bei der Benutzung ist darauf zu achten, dass immer der jeweilige Mitarbeiter eingeloggt ist.

Zur besseren Übersicht wird der login-Balken in Abbildung 3 mit der Farbe unterlegt, die man dem Mitarbeiter unter Kapitel 10.8.1 Anlegen eines neuen Mitarbeiters vorher zugewiesen hat.

Hat ein Franchisepartner mehrere Institute so kann man über den Link „Institutswechsel“ ohne nochmalige Anmeldung in das andere Institut gelangen.

Es ist darauf zu achten, dass nicht zeitgleich verschiedene Institute in mehreren Registerblättern geöffnet sind, da es bei Buchungen in hera zu Fehlern in der Zuordnung kommen kann.

4 Überblick über die Elemente von hera

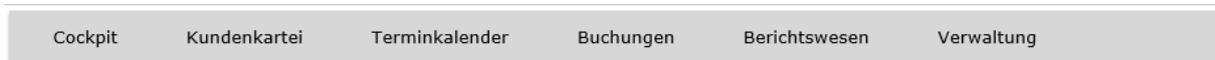


Abbildung 4 Elemente von hera

Das Cockpit ist der Startbildschirm nach jeder Anmeldung. Die weiteren Funktionen und Inhalte werden im Kapitel 5 die einzelnen Elemente vom Cockpit erläutert.

In der Kundenkartei werden alle Angaben zu den Stammdaten der Interessenten, Kunden sowie Angeboten und Verträgen angegeben, gespeichert und können angezeigt werden. Weitere Informationen sind im Kapitel 6 Kundenverwaltung und die einzelnen Register enthalten.

Im Terminkalender werden alle Behandlungen und Beratungen angezeigt und können dort auch bearbeitet, geändert und verschoben werden. Alle möglichen Funktionen werden in Kapitel 7 Terminverwaltung erläutert.

In den Buchungen werden Buchungsvorgänge durchgeführt und die Schritte dafür sind unter Kapitel 8 Buchungen zu finden.

Das Berichtswesen enthält die wichtigsten Reports und Auswertungen. Diese werden umfassend erläutert unter 9 Berichtswesen.

In der Verwaltung finden Sie sowohl die Artikelverwaltung sowie alle Funktion zur Vornahme aller institutsspezifischen Einstellungen wie Dienstpläne, Öffnungszeiten etc. Alle Funktionen werden genau im Kapitel 10 Verwaltung erläutert.

Die Erläuterungen zu den automatisierten Löschrufen werden im Kapitel 11 angezeigt.

Das Kapitel 12 dient der Information welcher Nutzer welches Recht erhält.

Im Kapitel 13 sind alle Neuerungen zum letzten Handbuch 3.5 Release 2.3 vom 21.12.2015 genannt.

Alle Interessenten/Kunden und Mitarbeiter sind in diesem Handbuch frei erfunden.

5 Cockpit und die einzelnen Elemente

5.1 Termine des aktuellen Tages

Zeit	Dauer	Raum	Kunde	Areal	Terminart	Mitarbeiter	Zahlungsart	bez.	NB
08:00	00:30	BH 2	Maria Schmidt	Oberlippe Gesundheitsfragen	BH (bestätigt) (4/8)	Erfolg Erka	Behandlungszahler	X	?
09:00	01:00	BH 2	Christina Müller	Intimbereich Gesundheitsfragen	BH (bestätigt) (4/10)	Erfolg Erka	Behandlungszahler	X	?
10:00	01:30	BH 1	Maria Schmidt	Terminvorschlag	KD (vereinbart)	Erfolg Erka			
11:30	00:30	BH 1	Christina Müller	Achseln Gesundheitsfragen	BH (bestätigt) (6/8)	Erfolg Erka	Lastschrift	✓	■
12:00	00:45	BH 1	Christina Müller	Terminvorschlag	KD (vereinbart)	Fleisig Emilia			■
12:00	00:45	BH 1	Christina Müller	Bikinilinie Gesundheitsfragen	BH (bestätigt) (9/10)	Erfolg Erka	Lastschrift	X	?
12:45	00:30	BH 2	Maria Schmidt	Achseln Gesundheitsfragen	BH (bestätigt) (8/8)	Erfolg Erka	Lastschrift	✓	■

Abbildung 5 Cockpit - Termine

In dieser Ansicht sieht man alle Termine des aktuellen Tages.

Über den Button **HEUTE**, **MORGEN** und **ÜBERMORGEN** kann man die Ansicht auf den jeweiligen Tag einstellen.

Um zu einem Tag der Wahl zu kommen, wird in das Datumsfeld geklickt und in dem erscheinenden Kalender kann ein Datum der Wahl ausgewählt werden. Danach wird der Button **gehe zu Datum** angeklickt.



Abbildung 6 Cockpit - Datum auswählen

Durch Anklicken des Kundennamen gelangt man in die Kundenkartei.

Durch Anklicken des Areals, der Terminart oder des Raumes gelangt man in den Terminkalender.

In der Spalte „bez.“ wird anhand der Symbole dargestellt, ob der Kunde etwas zu zahlen hat.

Behandlung ist bezahlt: ✓

Behandlung ist noch nicht bezahlt: ✗

Beratungstermin: 🗓️

Ist noch eine Zahlung offen, muss im Konto des Kunden nach der offenen Zahlung geschaut werden. Dies ist im Kapitel 6.6 Konto erläutert.

Nach einer „durchgeführten“ Beratung und der anschließenden Eingabe eines Angebotes oder einer Kundenvereinbarung erscheint in der Spalte „NB“ ein Symbol, das das Ergebnis kennzeichnet.

Zeit	Dauer	Raum	Kunde	Areal	Terminart	Mitarbeiter	Zahlungsart	bez.	NB
17:30 h	01:30	Beratung	Fröhlich, Hanna	Beratungstermin	BT (durchgeführt)	Emsig, Emilie	BERATUNGSTERMIN		🗓️ 🗓️

Abbildung 7 Cockpit - nach einer Beratung

Folgende Smileys werden unterschieden:



Beratung mit dem Abschluss einer Kundenvereinbarung unter 4.000€



Beratung mit dem Abschluss einer Kundenvereinbarung über 4.000€



Beratung wurde mit einem Angebot abgeschlossen



Beratung ohne Ergebnis (z.B. Kontraindikation) abgeschlossen

In der Spalte „NB“ wird ab der dritten Behandlung des Kunden ein  angezeigt. Das soll den Mitarbeiter daran erinnern, dass eine Nachbuchung gemacht werden soll bzw. ein Nachbucherangebot gemacht wird. Wird diese Behandlung als „durchgeführt“ gekennzeichnet, erfolgt eine Abfrage, ob ein Angebot oder eine Nachbucher-KV erstellt wurde. Der Ablauf hierzu wird im Kapitel 7.4 Termin als „durchgeführt“ kennzeichnen erläutert.

Wenn kein NB-Angebot gemacht wird, muss man einen Grund in der Auswahl markieren. Diese Gründe werden dann im Nachbuchsungsbericht dargestellt. Siehe dazu auch weiterführende Erläuterungen in Kapitel 9.9.1 Nachbuchsungsbericht.

Außerdem kann man in der Spalte „NB“ sehen, ob dem Kunden ein NB-Angebot gemacht worden ist oder bereits eine Nachbuchung abgeschlossen worden ist.

Grundsätzlich empfehlen wir nach einer Beratung folgende Vorgehensweise:

- Wird nur ein Angebot erstellt, so werden alle für den Kunden interessanten Areale in dem Angebot erfasst.
- Wird eine KV über beliebige Areale abgeschlossen, der Kunde enthaart aber noch weitere Bereiche, so wird über diese Areale ein Nachbucher-AG angelegt. Sie haben dann eine sehr gute Übersicht darüber, welche Areale für den Kunden noch interessant sind, wenn Sie die Nachbuchung mit Ihrem Mitarbeiter vorbereiten.

Folgende Bedeutungen haben die Symbole:



ab der 3. BH des Kunden erscheint die Erinnerung solange bis ein Angebot oder eine Nachbucher-KV gemacht worden ist



dieses Symbol erinnert daran, dass es bereits ein NB-Angebot gibt und dieses nachgefasst werden sollte



dieser Kunde hat bereits eine KV-Nachbuchung abgeschlossen

Zu jedem Behandlungstermin erscheint im Cockpit unterhalb des Buttons [Gesundheitsfragen](#). Klickt man diesen an, gelangt man in die Eingabemaske für die Gesundheitsfragen. Weiterführende Erläuterungen unter Kapitel 7.3 Eingabe der Gesundheitsfragen vor der Behandlung.

Zusätzlich dazu wird im Cockpit in der Spalte „Terminart“ bei einer Behandlung auch angezeigt, die wievielte Behandlung an diesem Tag stattfindet und wie viele BH der Kunden insgesamt laut Vertrag abgeschlossen hat.

Diese Anzeige in der Kundenkartei unterstützt dabei, dass man an das Ausfüllen der Komfortgarantiekarten zur 3. und 7. BH (bei Abschluss von 8 BH) denkt. Anschließend markiert man im Kundenstamm des Kunden unter „Kundenkommunikation“, dass dies erledigt ist.

Kundenkommunikation:		
KG 1	<input type="text" value="ERE"/>	<input type="text" value="08.05.2019"/>
KG 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Abbildung 8 Komfortgarantiekarten

Dazu wählt man die Mitarbeiterin aus und mit einem Klick ins Datumsfeld öffnet sich der Kalender und man wählt das Datum dazu aus. Mit „Speichern“ sind die Angaben im System abgelegt.

5.2 Wiedervorlagen

Dienstag, 02. Juli 2019 Wiedervorlagen

Dienstag, 02.07.2019 Mittwoch, 03.07.2019 Donnerstag, 04.07.2019

Anzahl WV: 100 Sortieren nach: dann nach:

Kunde	KD-Art	Erreichbarkeit	geworben	WV	Datum	Zeit	MA	
██████████	KD parken		Email-Anfrage	Telefon	18.05.2019			
██████████	Interessant	ab 18 Uhr	Metro Neuss 29./30.03.201	Telefon	18.05.2019	18:00		
██████████	Neutermिनieren		Real Neuss, 12.+13.03.201	Telefon	20.05.2019			
██████████	Passiv		Walk-In-Kunde	E-Mail	20.05.2019		STWG	
██████████	Interessant	ab 17 Uhr	REAL Neuss, 27.04.2019	Telefon	20.05.2019	17:30		
██████████	Interessant	ab 17 Uhr	REAL Neuss, 27.04.2019	Telefon	20.05.2019			

Abbildung 9 Cockpit - Wiedervorlagen

Diese Liste erhält man, wenn man im Cockpit auf „Wiedervorlagen Institut“ klickt. Durch diese Eingabe springt man automatisiert in die Darstellung aus Abbildung 9.

In dieser Ansicht sieht man die Wiedervorlagen des aktuellen Tages.

Außerdem sieht man alle nicht abgearbeiteten alten Wiedervorlagen, egal ob von gestern, aus der letzten Woche oder dem letzten Monat.

Über einen Klick auf den Kundennamen springt man automatisch in die Kundenkartei und kann bequem weitere Informationen abrufen.

Klickt man in der letzten Spalte „MEMO“ auf den Stift, erhält man das letzte eingetragene Memo zu dem Kunden.

Bei der Abarbeitung der Wiedervorlagen wird jeder angeklickte Lead/Kunde in einem separaten Registerblatt angezeigt. Wir empfehlen zur besseren Übersicht immer nach der Abarbeitung das Registerblatt zu schließen und danach wieder in das Cockpit zu gehen. Wenn man dann auf „F5“(aktualisieren) klickt, ist die soeben erledigte Wiedervorlage aus der Liste gelöscht und man kann die Wiedervorlagen weiter bearbeiten in der oben beschriebenen Vorgehensweise.

Zur besseren Übersicht gibt es auch die Möglichkeit Spalten zu sortieren. Welche Spalten sortiert werden können, erkennt man an den „roten Pfeilen“. Eine Möglichkeit davon ist, den Kundennamen nach dem Alphabet anzuordnen. Wenn man wie oberhalb beschrieben vorgeht (schließen des Registerblattes und Aktualisierung), bleibt die vorher eingestellte Sortierung erhalten.

Außerdem kann man mehrere Sortierkriterien kombinieren. Dies erfolgt über die Felder oberhalb der angezeigten Wiedervorlage-Datensätze.

5.3 KV-Nachbuchungen

Hier wird die Summe der im aktuellen Monat zum aktuellen Tagesdatum abgeschlossenen KV-Nachbuchungen dargestellt. Abgezogen werden dort KV-Widerrufe, sofern diese im gleichen Monat wie der KV-Abschluss gebucht sind.

KV-Nachbuchungen	
April	18.369,98 Euro

Abbildung 10 Cockpit KV-Nachbuchungen

5.4 Beratungstermine

Die dort abgebildete Anzahl von Beratungsterminen entspricht den im aktuellen Monat zum Tagesdatum gelegten/terminierten Beratungen. Hier werden alle gesetzten BT gezählt, entweder aus der Telefonliste oder/auch wenn z.B. bei einem Work-In Kunde ein BT-Termin ohne das Setzen in der Telefonie-Liste im Kalender eingetragen wurde.

Dabei spielt es keine Rolle in welchem Monat dieser Beratungstermin stattfinden soll. Mit dieser Anzeige erhält man unter anderen einen Überblick wie erfolgreich die tägliche Telefonie bisher war.

Beratungstermine	
April	38

Abbildung 11 Cockpit Beratungstermine

6 Kundenverwaltung und die einzelnen Register

6.1 Stammdaten

The screenshot shows the 'Kundenkartei' overview form. At the top, there is a navigation bar with tabs: Cockpit, Kundenkartei, Terminkalender, Buchungen, Berichtswesen, and Verwaltung. Below this, a blue bar displays the user 'User: Konietzke, Kathrin (Logout)' and the institution 'Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)'. The date 'Donnerstag, 04. Juli 2019' is shown on the left, and the title 'Kundenkartei' is centered. A search bar labeled 'KUNDENSUCHE' is present. Below the search bar are tabs for 'Stammdaten', 'Memo's', 'Angebote', 'Verträge', 'Termine', 'Konto', 'Artikel', 'Historie', 'Datenblatt', and 'Datenschutz'. A row of buttons includes 'Neuanlage', 'Bearbeiten', 'Speichern', 'Abbrechen', and 'Leadkarte'. The form fields are organized into columns: 'Kunden-Nr.' with an 'Anlage' field, 'Anrede' (Frau), 'Vorname', 'Name', 'Strasse / Nr', 'Land/PLZ/Ort', 'Geburtsdatum' (with dropdowns for day, month, and year), 'Status', and 'verantw. MA'. The second column contains 'Telefon priv.', 'Telefon gesch.', 'Mobil', 'E-Mail-Adresse', 'Erreichbarkeit', 'gew. durch' (with a dropdown for 'Email-Anfrage'), and 'Zielgruppe'. The third column is for 'Bankverbindung', including 'Bank:', 'Inhaber:', 'IBAN:', 'BIC:', and a 'Bankverbindung prüfen' button.

Abbildung 12 Kundenkartei – Kundenverwaltung Gesamtübersicht

Diese Ansicht erhält man durch das Aktivieren des Registers **Kundenkartei**.

6.1.1 Kunde neu anlegen

Mit einem Klick auf **Neuanlage** werden neue Kunden/Leads angelegt. Erfasst werden alle Daten, die zu dem Kunden vorliegen. Die Kundennummer und das Anlegedatum werden automatisch vom System erstellt.

This screenshot shows the 'Kundenkartei' form with personal data entered for a customer. The search bar contains 'Muster Erika - Musterstadt'. The 'Stammdaten' tab is active. The 'Neuanlage' button is highlighted. The form fields are populated with the following data: 'Kunden-Nr.' is 1380261, 'Anlage' is 04.07.2019, 'Anrede' is Frau, 'Vorname' is Erika, 'Name' is Muster, 'Strasse / Nr' is Heinrich-Heine-Str. 23, 'Land/PLZ/Ort' is 12345 Musterstadt, 'Geburtsdatum' is 13 März 1967, 'Status' is Interessent, 'verantw. MA' is ERfolg, 'Telefon priv.' is 0123/456789, 'Telefon gesch.' is empty, 'Mobil' is 0171/653622, 'E-Mail-Adresse' is empty, 'Erreichbarkeit' is ab 18 Uhr, 'gew. durch' is Walk-In-Kunde, and 'Zielgruppe' is empty. The 'Bankverbindung' section remains empty.

Abbildung 13 Kundenverwaltung – Eingabe der persönlichen Daten eines Kunden

Folgende Angaben werden in die Maske eingepflegt:

Anrede:	Auswahl zwischen „Frau“, „Herr“, „Frau Dr.“, „Herr Dr.“, „Frau Magister“ oder „Herr Magister“
Vorname:	Vorname
Name:	Nachname
Straße/Nr.	Straße sowie Hausnummer
Land/PLZ/Ort:	Länderkennzeichen, PLZ und Stadt
Geburtsdatum:	Geburtsdatum des Kunden
Status:	siehe nachfolgende Übersicht
verantw. MA:	hier kann ein MA-Name erfasst werden
Telefon priv.	private Telefonnummer
Telefon gesch.	Telefonnummer geschäftlich
Mobil:	Mobiltelefonnummer
E-Mail-Adresse:	E-Mail-Adresse
Erreichbarkeit:	Uhrzeit wann der Kunde erreichbar ist

Kunden durchlaufen verschiedene Kundenstati, diese sind wie folgt:

„Interessent“	für alle Neukunden, bei denen der Kundenstamm angelegt wird und die noch keinen Termin haben
„Interessent parken“	für alle Neukunden ohne Termin die z.B. schwanger sind – bleiben 1 Jahr im System zum Nachfassen zu einem späteren Zeitpunkt
„Beratungstermin“	Kunden die einen Beratungstermin haben
„Neuterminierung“	Kundenart für Kunden, die zur Beratung nicht erschienen sind und bei denen ein neuer BT-Termin vereinbart werden soll
„Angebot BT“	Kunden bei denen die Beratung mit einem Angebot abgeschlossen wurde
„Aktiv“	alle Kunden die sich aktuell in Behandlung befinden
„Angebot Nachbuchung“	alle Kunden, die ihre BH abgeschlossen haben und ein Angebot-NB bereits erhalten haben

„Passiv“	Kunden deren Behandlungen aktuell abgeschlossen sind
„Storno“	Kunden die storniert haben
„Kündigung“	Kunden mit denen eine KV-Kündigung vereinbart wurde
„Widerruf“	Kunden die in der Frist von 14 Tagen ihre KV widerrufen haben
„KD parken“	Kunde wird geparkt ab dem aktivierten Datum, wenn keine Zahlungen im Konto offen sind, es aber noch offene BH gibt. (fällige Zahlungen sind nicht mehr im Finanzreport „überfällige Zahlungen per heute“ verzeichnet) oder bei Schwangerschaft und Auslandsaufenthalten der Kunden

Man wählt aus der Liste die jeweilige Aktion aus. Danach hat man die Möglichkeit diese genauer zu benennen. Dazu gibt man die Bezeichnung in das Feld „sekundär“ ein. Nach dem Speichern des ersten Kunden mit dieser Aktion ist diese danach in der Liste unter „geworben durch“ verfügbar.

Wenn man im Feld „geworben durch“ entweder Promotion oder Messe angibt, kann man zusätzlich auch den Promoter auswählen. Weiterführende Erläuterungen finden Sie unter 10.5 Promotor.

Im Feld „Zielgruppe“ hat man 5 verschiedene Auswahlmöglichkeiten:

ZG 1	Leidende Kunde
ZG 2	Lifestyle Kunde
ZG 3	Schläfer
Student	Student
Kontraindikation	Kunde bei dem man zurzeit oder generell keine BH durchführen kann aus bestimmten Gründen, wie z.B. Krebs, weiße Haare

6.1.2 Leadkarte Einpflegen

Über die Lasche **Leadkarte** in den Stammdaten gelangt man in die Maske zur Erfassung der Leadkarte.

Leadkarte						
1. Wo enthaaren Sie Ihren Körper ?						
<input checked="" type="checkbox"/> Achsel	<input type="checkbox"/> Arme	<input type="checkbox"/> Bauch	<input checked="" type="checkbox"/> Bikinizone/Intim	<input type="checkbox"/> Brust	<input type="checkbox"/> Füße	
<input type="checkbox"/> Gesicht	<input type="checkbox"/> Oberschenkel	<input type="checkbox"/> Po	<input type="checkbox"/> Rücken	<input type="checkbox"/> Unterschenkel		<input type="text"/>
2. Wie enthaaren Sie Ihren Körper ?						
<input type="checkbox"/> Elektrorasur	<input type="checkbox"/> Enhaarungscreme	<input type="checkbox"/> Epilationsgeräte	<input type="checkbox"/> Heiß-/Kaltwachs	<input checked="" type="checkbox"/> Nassrasur	<input type="checkbox"/> Pinzette	
3. Wie viel Zeit verwenden Sie wöchentlich für Ihre Körperenthaarung ?						
<input type="radio"/> 1 - 5 Min.	<input checked="" type="radio"/> 6 - 10 Min.	<input type="radio"/> 10 - 20 Min.	<input type="radio"/> über 20 Min.			
4. Wie viel Geld geben Sie monatlich für Enthaarung aus ?						
<input type="radio"/> 0 EUR	<input checked="" type="radio"/> bis 10 EUR	<input type="radio"/> bis 20 EUR	<input type="radio"/> bis 30 EUR	<input type="radio"/> über 30 EUR		
5. Wie alt sind Sie ?						
<input type="radio"/> unter 20 Jahre	<input type="radio"/> 20 - 25 Jahre	<input type="radio"/> 25 - 30 Jahre	<input checked="" type="radio"/> 30 - 45 Jahre	<input type="radio"/> 45 - 55 Jahre	<input type="radio"/> über 55 Jahre	
					<input type="button" value="Abbrechen"/>	<input type="button" value="Speichern"/>

Abbildung 14 Kundenverwaltung - Leadkarte

Die Fragen in der Eingabemaske entsprechen genau der Rückseite des Promotion-Flyers. Die Antworten werden übertragen und anschließend die Eingaben gespeichert.

Wichtig vor der Übertragung der Leadkarte ins System ist die Einverständniserklärung des Interessenten.

Einwilligungserklärungen	
<input type="radio"/>	Ich willige ein, dass sämtliche von mir auf dieser Seite angegebenen Daten von dem nebenstehend genannten Unternehmen gespeichert und verwendet werden dürfen, um eine Beratung bzw. Behandlung im Bereich der dauerhaften Haarentfernung mit Licht in diesem hairfree Institut zu ermöglichen.
<input type="radio"/>	Ich bin damit einverstanden, dass ich zur Vereinbarung von Beratungs- bzw. Behandlungsterminen in einem hairfree Institut von dem nebenstehend genannten Unternehmen telefonisch kontaktiert werde.

Abbildung 15 Leadkarte Einwilligung Datenspeicherung

Dazu muss auf der Leadkarte die Einwilligungserklärung angekreuzt sein. Sollte das nicht der Fall sein, ist eine Eingabe ins System rechtlich nicht erlaubt.

Mit der Einwilligung des 2. Frage der Abbildung 15 gibt der Kunde die Zustimmung, dass man telefonisch Kontakt aufnehmen kann. Ist hier kein Kreuz gesetzt ist eine telefonische Kontaktaufnahme rechtlich nicht abgesichert.

6.1.3 Möglichkeiten der Kundenkennzeichnung

<input type="checkbox"/> falsche Adresse	<input type="checkbox"/> keine Anrufe	<input type="checkbox"/> falsche Telefon-Nr.	<input type="checkbox"/> kein Interesse	<input type="checkbox"/> kein Mailing	<input type="checkbox"/> KD löschen
--	---------------------------------------	--	---	---------------------------------------	-------------------------------------

Abbildung 16 Kundenstamm - Auswahlfeld

Zusätzlich zu den Möglichkeiten „MEMOS“ anzulegen wie in 6.2 Memos beschrieben und „generellen Infos“ einzupflegen, gibt es verschiedene Auswahlfelder die gesetzt werden können und die im Berichtswesen selektiert werden können.

Folgende Kennzeichnungen gibt es:

falsche Adresse	wird aktiviert, wenn bei einem Mailing der Brief nicht zugestellt werden konnte
keine Anrufe	wenn der Kunde nicht angerufen werden möchte
falsche Tel. Nr.	Kunde wird unter der angegebenen Tel-Nr. nicht erreicht, wenn Adresse vorhanden dann Mailing
kein Interesse	wenn Kunde kein Interesse hat – alternativ wenn Adresse vorhanden ein Aktions-mailing
kein Mailing	Kennzeichnung für Kunden die keine Post haben möchten
KD löschen	nach Aktivierung ist der komplette Datensatz des Kunden nicht mehr sichtbar, das Terminkontingent ist gelöscht – bereits geleistete Zahlungen im Kassenbuch und bereits stattgefundene Termine im Kalender bleiben erhalten

Zusätzlich zu den automatisierten Löschrufen nach neuer Datenschutzverordnung siehe dazu Kapitel 11 automatisierte Löschrufen gibt es auch die Möglichkeit die Leads die nicht erreicht werden als „löschen“ zu markiert, um das System konform zu halten.

Das bedeutet, wurde der Lead bereits mehrfach ohne Ergebnis angerufen oder ist der Kontakt bisher bereits mehrmals terminiert worden und nicht erschienen zur BT, ist das ein Grund, um diesen Lead aus dem System manuell zu entfernen. Dazu geht man in den Kundenstamm und unterhalb wird das Feld „löschen“ gesetzt. Nach dem Sichern ist der Lead aus dem System entfernt und kann nicht mehr aufgerufen werden.

6.1.4 Mitschrift Telefonie

Alle Ergebnisse aus den Telefonaten mit den Interessenten werden in der Kundenverwaltung mitgeschrieben.

Telefonie:		Neuer Anruf
1. 10.07.2019	08:40 h	Erfolg Erka nicht erreicht
2. 10.07.2019	17:45 h	Fleisig Emilia terminiert



Abbildung 17 Telefonie

Diese Übersicht erhält man im Kundenstamm. Klickt man ins Feld „neuer Anruf“ öffnet sich die folgende Abbildung.

The screenshot shows the 'Telefonie' interface. At the top, there is a header 'Telefonie'. Below it, there are three dropdown menus: 'Erfolg Erka', '10.07.2019', and '10:40'. A dropdown menu is open on the right, showing a list of call results: 'nicht erreicht', 'auf AB gesprochen', 'kein Interesse', 'im Moment kein Interesse', 'meldet sich selber', 'gerade unpassend, später nochmal anrufen', 'terminiert', 'zieht weg', 'bestätigt', 'bei Vorstellung weggedrückt', 'direkt Mailbox "Teilnehmer nicht erreichbar"', 'Nr. falsch', 'Person nicht da', 'Urlaub', and 'SMS verschickt'. Below the dropdown, there is a section for 'Datenschutz Art. 5 DS-GVO' with fields for 'Anz. Zentrale' (set to 'Nein') and 'Status' (set to 'ungeklärte Rechtsgrundlage'). There are also checkboxes for 'keine Anrufe', 'falsche Telefon-Nr.', and 'kein...'. At the bottom, there are buttons for 'Bearbeiten', 'Speichern', and 'Abbrechen'. A copyright notice '© hairfree GmbH 20...' is visible at the bottom of the interface.

Abbildung 18 Ergebnisse der Telefonie

Im ersten Feld wird der Mitarbeiter angezeigt, der im System aktuell angemeldet ist. Außerdem erscheinen der aktuelle Tag und die aktuelle Uhrzeit. Jetzt kann man im Wahlfeld ein Ergebnis auswählen und dieses dann abspeichern.

Dieses Ergebnis wird nun sowohl im Kundenstamm des Kunden als auch in der Telefonie Liste im Register „Berichtswesen“ angezeigt. Weiterführende Erläuterungen findet man im Kapitel 9.1.2 Telefonieliste.

6.1.5 Datenschutz nach Art.5 DS-GVO

Hier gibt es verschiedene Möglichkeiten den aktuellen Stand nach neuer Datenschutzverordnung zu vermerken.

Die Grundeinstellung nach Anlage eines Leads/Kunden wird in der folgenden Abbildung dargestellt.

The screenshot shows the 'Datenschutz Art. 5 DS-GVO' settings. It consists of three dropdown menus: 'Anz. Zentrale' with the value 'Nein', and 'Status' with the value 'ungeklärte Rechtsgrundlage'. The 'Anz. Zentrale' dropdown is highlighted with a blue border.

Abbildung 19 Grundeinstellung Datenschutz

Bei der Auswahl unter „Anz. Zentrale“ wird eingegeben, ob der Kunde mit der Weiterverarbeitung seiner Daten zur Zentrale von hairfree einverstanden ist. Dazu wird vom Kunden das Formular

„Datenschutzrechtliche Einwilligung“ beantwortet. Ist auf Seite 2 vom Kunden bei der 1. Frage ein „Nein“ angekreuzt, bleibt die Grundeinstellung wie in Abbildung 19 gezeigt stehen. Hat der Kunde/Interessent die 1. Frage mit einem „Ja“ beantwortet, wird bei „Anz. Zentrale“ unter Datenschutz im Kundenstamm ein „JA“ eingestellt.

Die anderen Fragen auf dem Formular haben keine Auswirkungen auf diese Einstellung.

Außerdem kann der Kunde/Lead die folgenden Stati in Bezug auf den Datenschutz durchlaufen:

Ungeklärte Rechtsgrundlage	Grundeinstellung vom System nach Anlage eines Interessenten
Einwilligung Interessent auf DS-Homepage verwiesen	auf der Leadkarte ist die Einwilligung zur Datenspeicherung angekreuzt telefonischer Erstkontakt, Kunde möchte einen Termin zur Beratung, keine schriftliche Einwilligung zur Datenspeicherung notwendig, aber Hinweis an den Kunden muss erfolgen, dass wir die Daten in unserem System speichern siehe dazu Datenschutzbestimmungen auf den Homepages von hairfree
Widerruf Einwilligung Interessent	Interessent widerruft die Einwilligung zur Datenspeicherung, auch für Workin-Kunden die das Formular "Datenschutzrechtliche Einwilligung" unterschrieben haben
KV unterzeichnet	bei Kunden nach der Vertragsunterschrift wird dieser Stati automatisiert eingestellt
Datenverarbeitung eingeschränkt	Vertrag ist erfüllt von beiden Seiten, Kunde ist „passiv“, eine Datenverarbeitung ist eingeschränkt, Archivierung auf Grund gesetzlicher Bestimmungen 10 Jahre
Datensperrung KD Antrag	aktiver oder passiver Kunde der die Löschung der Daten beantragt hat, Vertrag ist noch nicht beiderseitig erfüllt
Datenschutzbeschwere liegt vor	in der Zentral hairfree oder bei der Behörde

Eine Liste der Leads/Kunden, bei denen eine Sperrung eingestellt wurde, erhält man unter „Verwaltung“ – „Datenschutz“. Weiterführende Erläuterungen kann man unter Kapitel 10.12 Datenschutz nachlesen.

6.1.6 Kundensuche in Stammdaten

Wenn man den Kunden nicht gerade neu angelegt hat, kann man einen beliebigen Kunden in der Kundendatei auch suchen.

Dazu aktiviert man das Register **Kundenkartei** und gelangt somit in die leere Maske der Kundenverwaltung.



Abbildung 20 Kundenverwaltung - Kundensuche

Durch die Eingabe der ersten zwei Buchstaben des gesuchten Kunden in das Fenster der Abbildung 20 werden alle Kunden angezeigt, die mit diesen beiden Buchstaben beginnen.

Dabei ist es egal, ob man die Anfangsbuchstaben von Vor- oder Zunamen eingibt.

Außerdem ist es möglich, nach Vor- und Zunamen zusammen zu suchen. Hierzu gibt man 1-3 Buchstaben vom Vornamen ein dann ein Leerzeichen und dann 1-3 Buchstaben vom Nachnamen.

Weiterhin ist auch eine Suche nach dem Geburtsdatum realisierbar. Hier muss dann im Format 00.00.0000 die Eingabe erfolgen.

Auch ist eine Suche nach der Kundennummer möglich. Diese muss allerdings komplett eingetragen werden.

Weiterführend ist eine Suche nach der Tel. Nr. möglich. Bei der Eingabe ist zu beachten, dass diese Nummer in der gleichen Schreibweise eingetragen wird, wie bei der Anlage (mit Leerzeichen oder Slash).

6.2 Memos



Abbildung 21 Kundenkartei - Memos

Über das Register „neue MEMO“ legt man wichtige Informationen zum jeweiligen Kunden an. Dieses können weiterführende Bemerkungen auf der Leadkarte sein, die der Promoter angegeben hat oder unter anderem wichtige Sachverhalte, die der Kunde am Telefon geäußert hat. Auch sollten hier die Infos aus dem Fragebogen und aus dem Beratungsgespräch zusammengefasst eingetragen werden.

Die Memos des Kunden sind zur besseren Übersicht in verschiedene Gruppen unterteilt.

Wir unterscheiden wie folgt:

Interessenten Memo	hier kann man Infos eintragen die z.B. sich aus der Telefonie ergeben, wenn man mit dem Interessenten eine BT terminiert
Telefonie Memo	alle wichtigen Infos zum Interessenten die sich aus der Telefonie ergeben
Beratungs Memos	nach der BT alle Infos z.B. aus der Kundenergründung und der Hot Button des Kunden
Nachbuchungs Memos	wichtige Infos aus der Kundenergründung für das Abschließen einer Nachbuchung
Bewertung/Weiterempf. Memos	hier sollte Infos aus der Bewertung des Kunden erscheinen und eventuelle Weiterempfehlungen
Finanz Memos	Infos aus der Buchhaltung z.B. bei RLS oder Aussetzung der Raten
Zufriedenheits Memos	hier sollte erfasst werden wie zufrieden der Kunde mit den BH ist, BH-Erfolge oder auch Misserfolge
Private Memos	verschiedene weiterführende Infos zum Kunden z.B. bevorstehende Scheidung oder Umzug
Termin Memos	wichtige Infos zur nächsten BH oder Gründe für die Absage eines BH-Termins
Interne Memos	hier kann man Infos notieren, die nur für die Kolleginnen wichtig sind. Das kann z.B. sein, dass Kundin sehr ängstlich ist bei der BH und viele Pausen benötigt
Gesundheits Memos	Hier werden z.B. Krankheiten/eventuelle Verbrennungen oder Befindlichkeiten während der BH erfasst. Dieses Memo kann nur durch Eingabe des Passwortes vom hera-Zugang ausgelesen werden.

Nachfolgend ein Beispiel für die Erfassung der Memos.

KUNDENSUCHE ▾		Muster Erika - Musterstadt	
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge
Termine	Konto	Artikel	Historie
Datenblatt	Datenschutz		
Neue Memo		Alle ▾	
Datum	Zeit	MA	Memo
10.07.2019	11:09	KKR	Sie ist sehr interessiert an der dauerhaften Haarentfernung, leidet sehr darunter, möchte erstmal mit OL starten
10.07.2019	11:10	KKR	Mann will ihr nächsten Monat zum Geburtstag Geld dazugeben.
10.07.2019	11:11	KKR	Gesundheitsmemo vorhanden (zur Ansicht, bitte in der Auswahlliste anklicken)

Abbildung 22 Memo - Bsp. Eintrag

Das Memo kann aus max. 250 Zeichen bestehen und kann vom Mitarbeiter, der es erfasst hat im nach herein mit einem Klick auf den Stift geändert/angepasst werden.

Im letzten Beispiel von Abbildung 22 wird ein erfasstes Gesundheits Memo dargestellt.

Außerdem kann man gezielt mit einem Klick auf „ALLE“ auf der rechten Seite der Abbildung 23 eine Selektion nach Memoart durchführen.

KUNDENSUCHE ▾		Muster Erika - Musterstadt	
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge
Termine	Konto	Artikel	Historie
Datenblatt	Datenschutz		
Neue Memo		Finanz Memos ▾	
Datum	Zeit	MA	Memo
10.07.2019	11:10	KKR	Mann will ihr nächsten Monat zum Geburtstag Geld dazugeben.

Abbildung 23 Finanz Memos

6.3 Angebote

KUNDENSUCHE ▾		Muster Erika - Musterstadt	
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge
Termine	Konto	Artikel	Historie
Datenblatt	Datenschutz		
Angebot (KV) anlegen		Angebot (NB) anlegen	

Abbildung 24 Kundenverwaltung - Angebote

Man unterscheidet zwischen KV-Angebot und NB-Angebot.

Nach einer Beratung, bei der man mit dem Kunden keine Kundenvereinbarung abgeschlossen hat, wird das KV-Angebot in das System eingepflegt. Dabei werden die Areale und die Anzahl der Behandlungen sowie der Preis eingegeben, um dieses zu einem späteren Zeitpunkt in eine KV-Bestätigung umzuwandeln.

Außerdem hat man auch die Möglichkeit ein NB-Angebot anzulegen, um dieses dann später in eine KV-Nachbuchung umzuwandeln. Ein NB-Angebot wird ausschließlich nur bei aktiven Kunden erfasst.

Dadurch hat man einen besseren Überblick, wenn sich der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt entscheidet, die Behandlung durchführen zu lassen.

6.3.1 Angebot anlegen

Nachdem man das Register **Angebot (KV) anlegen** aktiviert hat, gelangt man in folgende Erfassungsmaske:

Angebote / KV

Areal / Frau	TB*	Preis	Termine	Gesamt	
<input type="checkbox"/> Achseln	<input type="checkbox"/>	100.00	8		Mitarbeiter: <input type="text" value="Erfolg Erka"/>
<input type="checkbox"/> Augenbrauen	<input type="checkbox"/>	70.00	8		Vertragsart: <input type="text" value="Angebot"/>
<input type="checkbox"/> Bauch	<input type="checkbox"/>	150.00	8		Datum: <input type="text" value="09.07.2019"/>
<input type="checkbox"/> Bikinilinie	<input type="checkbox"/>	150.00	8		WIEDERVORLAGE <input type="text" value="per Telefon"/> am: <input type="text"/> Uhrzeit: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Bikinilinie u Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	180.00	8		Zentrale darf Kundendaten <input type="radio"/> nicht einsehen <input type="radio"/> einsehen
<input type="checkbox"/> Brust	<input type="checkbox"/>	80.00	8		<input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Verbuchen"/>
<input type="checkbox"/> Brustwarzen	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Dekollete	<input type="checkbox"/>	100.00	8		
<input type="checkbox"/> Füße	<input type="checkbox"/>	140.00	8		
<input type="checkbox"/> Gesäß	<input type="checkbox"/>	180.00	8		
<input type="checkbox"/> Gesicht komplett	<input type="checkbox"/>	180.00	8		
<input type="checkbox"/> Hals / Nacken	<input type="checkbox"/>	100.00	8		
<input type="checkbox"/> Hände	<input type="checkbox"/>	120.00	8		
<input type="checkbox"/> Intim mit Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	250.00	8		
<input type="checkbox"/> Intimbereich	<input type="checkbox"/>	200.00	8		
<input type="checkbox"/> Kinn	<input type="checkbox"/>	70.00	8		
<input type="checkbox"/> Knie	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Koteletten / Wangen	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Lendenbereich	<input type="checkbox"/>	150.00	8		
<input type="checkbox"/> Nabel- / Bauchlinie	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Nase	<input type="checkbox"/>	40.00	8		
<input type="checkbox"/> Oberarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8		
<input type="checkbox"/> Oberlippe	<input type="checkbox"/>	60.00	8		
<input type="checkbox"/> Oberschenkel	<input type="checkbox"/>	300.00	8		
<input type="checkbox"/> Oberschenkel innen / hinten	<input type="checkbox"/>	160.00	8		
<input type="checkbox"/> Ohren	<input type="checkbox"/>	40.00	8		
<input type="checkbox"/> Pofalte	<input type="checkbox"/>	120.00	8		
<input type="checkbox"/> Rücken	<input type="checkbox"/>	300.00	8		
<input type="checkbox"/> Schamlippen	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Steissbein	<input type="checkbox"/>	90.00	8		
<input type="checkbox"/> Unterarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8		
<input type="checkbox"/> Unterschenkel	<input type="checkbox"/>	250.00	8		
<input type="checkbox"/> Zehen	<input type="checkbox"/>	60.00	8		

Gesamtbetrag: % Rabatt

* TB = Teilbereich eines Areals

Abbildung 25 Angebot erstellen

Jetzt wird das Angebot in diese Maske eingetragen. Aktiviert wird das jeweilige Areal und unter dem Feld „Preis“ gibt man den Behandlungspreis für eine Behandlung ein. Durch die Auswahl der Anzahl der Behandlungen wird der Gesamtpreis automatisch berechnet. Einen eventuellen Rabatt trägt man in das untere Feld in % ein. Der sich daraus ergebene Gesamtpreis wird ebenfalls automatisch berechnet.

Zusätzlich dazu kann man z.B. bei mehreren Arealen auch einen Gesamtbetrag unterhalb manuell festlegen. Das System wird dann diesen auf die Areale aufteilen und den daraus resultierenden Rabatt automatisch berechnen.

Die untere Abbildung zeigt dazu ein Beispiel.

<input type="checkbox"/> Oberarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8 ▾	
<input type="checkbox"/> Oberlippe	<input type="checkbox"/>	60.00	8 ▾	
<input type="checkbox"/> Oberschenkel	<input type="checkbox"/>	300.00	8 ▾	
<input type="checkbox"/> Oberschenkel innen / hinten	<input type="checkbox"/>	160.00	8 ▾	
<input type="checkbox"/> Ohren	<input type="checkbox"/>	40.00	8 ▾	
<input type="checkbox"/> Pofalte	<input type="checkbox"/>	120.00	8 ▾	
<input checked="" type="checkbox"/> Rücken	<input type="checkbox"/>	286.35	8 ▾	2290.80
<input type="checkbox"/> Schamlippen	<input type="checkbox"/>	80.00	8 ▾	
<input type="checkbox"/> Steissbein	<input type="checkbox"/>	90.00	8 ▾	
<input type="checkbox"/> Unterarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8 ▾	
<input checked="" type="checkbox"/> Unterschenkel	<input type="checkbox"/>	238.63	8 ▾	1909.04
<input type="checkbox"/> Zehen	<input type="checkbox"/>	60.00	8 ▾	
Gesamtbetrag:		-	<input type="text" value="4.55"/> % Rabatt	<input type="text" value="4199.84"/>
* TB = Teilbereich eines Areals				<input type="button" value="RESET"/>

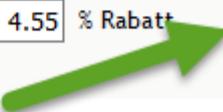


Abbildung 26 Änderung Gesamtpreis

Weiterhin ist es möglich, Teilbereiche des Areals festzulegen. Dazu setzt man unter „TB“ ein Häkchen und kann dann den Preis entsprechend anpassen.

Auf der rechten Seite wird nun der Mitarbeiter eingetragen, der die Beratung durchgeführt hat. Das Datum wird tagesaktuell automatisch gezeichnet. Durch das Aktivieren des Feldes „Datum“ gelangt man in den Kalender und man kann dort ein abweichendes Datum auswählen.

Angebote / KV

Areale / Frau	TB*	Preis	Termine	Gesamt
<input checked="" type="checkbox"/> Achseln	<input type="checkbox"/>	100,00	8	800,00
<input type="checkbox"/> Augenbrauen	<input type="checkbox"/>	70,00	8	
<input type="checkbox"/> Bauch	<input type="checkbox"/>	150,00	8	
<input type="checkbox"/> Bikinilinie	<input type="checkbox"/>	150,00	8	
<input type="checkbox"/> Bikinilinie u Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	180,00	8	
<input type="checkbox"/> Brust	<input type="checkbox"/>	80,00	8	
<input type="checkbox"/> Brustwarzen	<input type="checkbox"/>	80,00	8	
<input type="checkbox"/> Dekollete	<input type="checkbox"/>	100,00	8	
<input type="checkbox"/> Füße	<input type="checkbox"/>	140,00	8	
<input type="checkbox"/> Gesäß	<input type="checkbox"/>	180,00	8	
<input type="checkbox"/> Gesicht komplett	<input type="checkbox"/>	180,00	8	
<input type="checkbox"/> Hals / Nacken	<input type="checkbox"/>	100,00	8	
<input type="checkbox"/> Hände	<input type="checkbox"/>	120,00	8	
<input type="checkbox"/> Intim mit Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	250,00	8	
<input type="checkbox"/> Intimbereich	<input type="checkbox"/>	200,00	8	
<input type="checkbox"/> Kinn	<input type="checkbox"/>	70,00	8	
<input type="checkbox"/> Knie	<input type="checkbox"/>	80,00	8	
<input type="checkbox"/> Koteletten / Wangen	<input type="checkbox"/>	80,00	8	
<input type="checkbox"/> Lendenbereich	<input type="checkbox"/>	150,00	8	
<input type="checkbox"/> Nabel- / Bauchlinie	<input type="checkbox"/>	80,00	8	
<input type="checkbox"/> Nase	<input type="checkbox"/>	40,00	8	
<input type="checkbox"/> Oberarme	<input type="checkbox"/>	160,00	8	
<input checked="" type="checkbox"/> Oberlippe	<input type="checkbox"/>	60,00	8	480,00
<input type="checkbox"/> Oberschenkel	<input type="checkbox"/>	300,00	8	
<input type="checkbox"/> Oberschenkel innen / hinten	<input type="checkbox"/>	160,00	8	
<input type="checkbox"/> Ohren	<input type="checkbox"/>	40,00	8	
<input type="checkbox"/> Pofalte	<input type="checkbox"/>	120,00	8	
<input type="checkbox"/> Rücken	<input type="checkbox"/>	300,00	8	
<input type="checkbox"/> Schamlippen	<input type="checkbox"/>	80,00	8	
<input type="checkbox"/> Steissbein	<input type="checkbox"/>	90,00	8	
<input type="checkbox"/> Unterarme	<input type="checkbox"/>	160,00	8	
<input type="checkbox"/> Unterschenkel	<input type="checkbox"/>	250,00	8	
<input type="checkbox"/> Zehen	<input type="checkbox"/>	60,00	8	

Mitarbeiter: Fleisig Emilia
 Vertragsart: Angebot
 Datum: 15.07.2019

WIEDERVORLAGE per Telefon am: 19.07.2019 Uhrzeit: 14:00

Zentrale darf Kundendaten nicht einsehen einsehen

Abbrechen Verbuchen

Gesamtbetrag: - % Rabatt 1280,00
 * TB = Teilbereich eines Areals RESET

Abbildung 27 Kundenkartei - Angebote

In dieser Ansicht sieht man ein Beispiel für ein Angebot.

Nachdem alle Angebote eingetragen worden sind, ist die Eingabe eines Tele Date-Datums als Wiedervorlagendatum zwingend erforderlich, um mit einem Klick in den Button **Verbuchen** das Angebot zu sichern.

Mittwoch, 17. Juli 2019 **Kundenkartei**

KUNDENSUCHE *Muster Dieter - Düsseldorf*

Stammdaten Memo's **Angebote** Verträge Termine Konto Artikel Historie Datenblatt Datenschutz

Angebot (KV) anlegen Angebot (NB) anlegen

Vertragsart	Nr.	Datum	Mitarbeiter	Summe
Angebot	A1952982	17.07.2019	Konietzke Kathrin	2.400,00

KV-Bestätigung Drucken Löschen

Areale	KV-Nummer	Termine	Einzelpreis	Gesamtpreis
Achseln		8	120,00	960,00
Bart		8	180,00	1.440,00

Abbildung 28 Angebot drucken

Nun hat man die Möglichkeit das Angebot für den Interessenten auszudrucken.

Mit einem Klick auf „Drucken“ wird das folgende Formular angezeigt und steht zum Ausdrucken zur Verfügung.

hairfree

hairfree Institut Musterstadt - Hauptstraße - 12345 Musterstadt

Herr Dieter Muster
Musterstr. 23
40675 Düsseldorf

Kunden-Nr.: 1380263

Datum: 12.08.2019

Angebot

Sehr geehrter Herr Muster,

wir unterbreiten Ihnen ihr persönliches Angebot für streichelweiche Haut.
Jeden Tag!

Achseln (8 Behandlungen a 120,00 EUR) = 960,00 EUR
Bart (8 Behandlungen a 180,00 EUR) = 1.440,00 EUR

Das Angebot beinhaltet 16 Behandlungen zum Gesamtpreis von 2.400,00 EUR
inklusive der gesetzlichen MwSt.

hairfree bietet Ihnen verschiedene Zahlungsmodalitäten bis hin zu 24 Monaten Ratenzahlung.

Mit seidig glatten Grüßen
Herzlichst Ihr(e)

info@hairfree-musterstadt.de | www.hairfree-musterstadt.de

hairfree Institut Musterstadt
Hauptstraße
12345 Musterstadt
Tel. +49 (0) 12345678
Fax. +49 (0) 08765432

Bankverbindung:
Sparkasse Rhein-Nahe
hairfree Betriebs GmbH
IBAN: DE04 560501800017041880
BIC: MALADE51KRE

Inhaber:
hairfree Betriebs GmbH
St.Nr. 21654967

Abbildung 29 schriftliches Angebot

Zum gewählten Wiedervorlage-Datum wird der Kunde im Cockpit angezeigt und kann dann angerufen werden. Weiterführende Informationen in 5.2 Wiedervorlagen.

Der Status des Kunden wird nach der Eingabe des Angebotes automatisch geändert von „Termin“ auf „Angebot BT“. Diesen Status erhalten alle Kunden, die zur Beratung ein Angebot bekommen haben.



Abbildung 30 Kundenverwaltung – Stammdaten

Durch den Wechsel in das Register „Stammdaten“ gelangt man wieder in die Daten des Kunden.

Durch Aktivierung des Buttons **Bearbeiten** kann man nun Änderungen bzw. Ergänzungen in den Stammdaten des Kunden machen.

In der gleichen Weise geht man vor, wenn man ein NB-Angebot einpflegt.

Durch den Klick in den Button **Angebot (NB) anlegen** erhält man analog die gleiche Eingabemaske. Die Eingabe des Wiedervorlagedatums ist hier nicht zwingend.

6.3.2 Aus einem Angebot eine KV-Bestätigung machen

Das vorher eingepflegte Angebot für den Kunden nach einer Beratung ruft man über das Anklicken des Registers „Angebote“ auf, wie in Kapitel 6.3 Angebote dargestellt.

Angebote / KV

Areale / Frau	TB*	Preis	Termine	Gesamt	
<input checked="" type="checkbox"/> Achseln	<input type="checkbox"/>	100.00	8	800.00	Mitarbeiter: <input type="text" value="Fleisig Emilia"/>
<input type="checkbox"/> Augenbrauen	<input type="checkbox"/>	70.00	8		Vertragsart: <input type="text" value="KV (Bestätigung)"/>
<input type="checkbox"/> Bauch	<input type="checkbox"/>	150.00	8		Datum: <input type="text" value="15.07.2019"/>
<input type="checkbox"/> Bikinilinie	<input type="checkbox"/>	150.00	8		
<input type="checkbox"/> Bikinilinie u Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	180.00	8		Vertragsnummer: wird automatisch vergeben! KV-Nr. intern: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Brust	<input type="checkbox"/>	80.00	8		Zahlungsweise: <input type="text" value="Einmalzahlung"/>
<input type="checkbox"/> Brustwarzen	<input type="checkbox"/>	80.00	8		noch zu zahlen: 1280.00 EUR
<input type="checkbox"/> Dekollete	<input type="checkbox"/>	100.00	8		Zahlungsart: <input type="text" value="Bar"/>
<input type="checkbox"/> Füße	<input type="checkbox"/>	140.00	8		
<input type="checkbox"/> Gesäß	<input type="checkbox"/>	180.00	8		Zentrale darf Kundendaten <input type="radio"/> nicht einsehen <input type="radio"/> einsehen
<input type="checkbox"/> Gesicht komplett	<input type="checkbox"/>	180.00	8		
<input type="checkbox"/> Hals / Nacken	<input type="checkbox"/>	100.00	8		<input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Verbuchen"/>
<input type="checkbox"/> Hände	<input type="checkbox"/>	120.00	8		Bitte Kunden-Ansicht der Zentrale auswählen
<input type="checkbox"/> Intim mit Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	250.00	8		
<input type="checkbox"/> Intimbereich	<input type="checkbox"/>	200.00	8		
<input type="checkbox"/> Kinn	<input type="checkbox"/>	70.00	8		
<input type="checkbox"/> Knie	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Koteletten / Wangen	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Lendenbereich	<input type="checkbox"/>	150.00	8		
<input type="checkbox"/> Nabel- / Bauchlinie	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Nase	<input type="checkbox"/>	40.00	8		
<input type="checkbox"/> Oberarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8		
<input checked="" type="checkbox"/> Oberlippe	<input type="checkbox"/>	60.00	8	480.00	
<input type="checkbox"/> Oberschenkel	<input type="checkbox"/>	300.00	8		
<input type="checkbox"/> Oberschenkel innen / hinten	<input type="checkbox"/>	160.00	8		
<input type="checkbox"/> Ohren	<input type="checkbox"/>	40.00	8		
<input type="checkbox"/> Pofalte	<input type="checkbox"/>	120.00	8		
<input type="checkbox"/> Rücken	<input type="checkbox"/>	300.00	8		
<input type="checkbox"/> Schamlippen	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Steissbein	<input type="checkbox"/>	90.00	8		
<input type="checkbox"/> Unterarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8		
<input type="checkbox"/> Unterschenkel	<input type="checkbox"/>	250.00	8		
<input type="checkbox"/> Zehen	<input type="checkbox"/>	60.00	8		

Gesamtbetrag: - % Rabatt

* TB = Teilbereich eines Areals

Abbildung 31 Angebote - KV-Bestätigung

Durch das Anklicken des Registers „KV-Bestätigung“ springt man wieder in die Angebotsmaske. Jetzt werden alle Angaben zur Zahlungsart eingegeben.

Angebote / KV

Areale / Frau	TB*	Preis	Termine	Gesamt
<input checked="" type="checkbox"/> Achseln	<input type="checkbox"/>	100.00	8	800.00
<input type="checkbox"/> Augenbrauen	<input type="checkbox"/>	70.00	8	
<input type="checkbox"/> Bauch	<input type="checkbox"/>	150.00	8	
<input type="checkbox"/> Bikinilinie	<input type="checkbox"/>	150.00	8	
<input type="checkbox"/> Bikinilinie u Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	180.00	8	
<input type="checkbox"/> Brust	<input type="checkbox"/>	80.00	8	
<input type="checkbox"/> Brustwarzen	<input type="checkbox"/>	80.00	8	
<input type="checkbox"/> Dekollete	<input type="checkbox"/>	100.00	8	
<input type="checkbox"/> Füße	<input type="checkbox"/>	140.00	8	
<input type="checkbox"/> Gesäß	<input type="checkbox"/>	180.00	8	
<input type="checkbox"/> Gesicht komplett	<input type="checkbox"/>	180.00	8	
<input type="checkbox"/> Hals / Nacken	<input type="checkbox"/>	100.00	8	
<input type="checkbox"/> Hände	<input type="checkbox"/>	120.00	8	
<input type="checkbox"/> Intim mit Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	250.00	8	
<input type="checkbox"/> Intimbereich	<input type="checkbox"/>	200.00	8	
<input type="checkbox"/> Kinn	<input type="checkbox"/>	70.00	8	
<input type="checkbox"/> Knie	<input type="checkbox"/>	80.00	8	
<input type="checkbox"/> Koteletten / Wangen	<input type="checkbox"/>	80.00	8	
<input type="checkbox"/> Lendenbereich	<input type="checkbox"/>	150.00	8	
<input type="checkbox"/> Nabel- / Bauchlinie	<input type="checkbox"/>	80.00	8	
<input type="checkbox"/> Nase	<input type="checkbox"/>	40.00	8	
<input type="checkbox"/> Oberarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8	
<input checked="" type="checkbox"/> Oberlippe	<input type="checkbox"/>	60.00	8	480.00
<input type="checkbox"/> Oberschenkel	<input type="checkbox"/>	300.00	8	
<input type="checkbox"/> Oberschenkel innen / hinten	<input type="checkbox"/>	160.00	8	
<input type="checkbox"/> Ohren	<input type="checkbox"/>	40.00	8	
<input type="checkbox"/> Pofalte	<input type="checkbox"/>	120.00	8	
<input type="checkbox"/> Rücken	<input type="checkbox"/>	300.00	8	
<input type="checkbox"/> Schamlippen	<input type="checkbox"/>	80.00	8	
<input type="checkbox"/> Steissbein	<input type="checkbox"/>	90.00	8	
<input type="checkbox"/> Unterarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8	
<input type="checkbox"/> Unterschenkel	<input type="checkbox"/>	250.00	8	
<input type="checkbox"/> Zehen	<input type="checkbox"/>	60.00	8	

Mitarbeiter:
 Vertragsart:
 Datum:
 Vertragsnummer: KV-Nr. intern:
 Zahlungsweise: 
 noch zu zahlen: **1280.00 EUR**
 Zahlungsart:
 Zentrale darf Kundendaten nicht einsehen einsehen
 

Gesamtbetrag: - % Rabatt
 * TB = Teilbereich eines Areals

Abbildung 32 KV(Bestätigung) - Einmalzahlung

In dieser Abbildung sieht man ein Beispiel zur Einmalzahlung.

Jetzt hat man die Möglichkeit, den Namen der Mitarbeiterin einzutragen und die Vertragsart. Beachten Sie, dass die hier ausgewählte Mitarbeiterin in den Auswertungen herangezogen wird. D.h. die hier ausgewählte Mitarbeiterin hat die Kundenvereinbarung getätigt und dieser Mitarbeiterin wird der Umsatz zugeordnet.

Das Datum wird tagesaktuell automatisch verzeichnet. Natürlich kann man in dieses Feld auch ein individuelles Datum eingeben.

Die aufgedruckte KV-Nr. des Vertrages trägt man bei „KV-Nr. INTERN“ ein. Nachdem man auf den Button geklickt hat, erzeugt das System automatisch eine KV-Nr. Diese wird anschließend manuell auf die KV eingetragen. Durch diese Nr. kann man später ausschließen, dass nach einer eventuellen falschen Eingabe der KV-Nr. keine Zuordnung mehr möglich ist.

Im Feld „Zahlungsweise“ gibt es mehrere Auswahlmöglichkeiten.

- Einmalzahler: Kunde der in einem Betrag bezahlt
- Lastschriftzahlung: Kunde der per Lastschrifteinzug monatlich bezahlt
- X-Zahler: Zahlung des Gesamtbetrages der KV in 2 bis 4 Raten
- Behandlungszahler: Kunde der zu jeder Behandlung bezahlt (Ausnahme)

Nun wird im Feld " Zahlungsart" die Art der Zahlung festgelegt. Auch hier gibt es verschiedene Möglichkeiten.

- Bar: Kunde zahlt bar im Institut
- EC-Zahlung: Kunde zahlt per EC-Karte im Institut
- Lastschrift: Kunde hat eine Einzugsermächtigung erteilt zum Einzug
- Kreditkarte: Kunde zahlt per Kreditkarte im Institut
- Überweisung: Kunde überweist den Betrag ans Institut

The screenshot shows a software interface for creating a quote (KV) for hair removal services. On the left, there is a list of body parts with checkboxes and prices. The 'Gesamt' (Total) column shows a total of 1280.00 EUR. On the right, there are fields for employee, contract type, date, and payment details. The payment method is set to 'Lastschriftzahlung' (Direct Debit). The amount paid is 360 EUR, which is 20% of the total. The remaining amount to be paid is 920.00 EUR. The first payment is scheduled for August 2019. At the bottom, there are buttons for 'Abbrechen' (Cancel) and 'Verbuchen' (Book), and a 'RESET' button for the discount field.

Areale / Frau	TB*	Preis	Termine	Gesamt
<input checked="" type="checkbox"/> Achseln	<input type="checkbox"/>	100.00	8	800.00
<input type="checkbox"/> Augenbrauen	<input type="checkbox"/>	70.00	8	
<input type="checkbox"/> Bauch	<input type="checkbox"/>	150.00	8	
<input type="checkbox"/> Bikinilinie	<input type="checkbox"/>	150.00	8	
<input type="checkbox"/> Bikinilinie u Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	180.00	8	
<input type="checkbox"/> Brust	<input type="checkbox"/>	80.00	8	
<input type="checkbox"/> Brustwarzen	<input type="checkbox"/>	80.00	8	
<input type="checkbox"/> Dekollete	<input type="checkbox"/>	100.00	8	
<input type="checkbox"/> Füße	<input type="checkbox"/>	140.00	8	
<input type="checkbox"/> Gesäß	<input type="checkbox"/>	180.00	8	
<input type="checkbox"/> Gesicht komplett	<input type="checkbox"/>	180.00	8	
<input type="checkbox"/> Hals / Nacken	<input type="checkbox"/>	100.00	8	
<input type="checkbox"/> Hände	<input type="checkbox"/>	120.00	8	
<input type="checkbox"/> Intim mit Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	250.00	8	
<input type="checkbox"/> Intimbereich	<input type="checkbox"/>	200.00	8	
<input type="checkbox"/> Kinn	<input type="checkbox"/>	70.00	8	
<input type="checkbox"/> Knie	<input type="checkbox"/>	80.00	8	
<input type="checkbox"/> Koteletten / Wangen	<input type="checkbox"/>	80.00	8	
<input type="checkbox"/> Lendenbereich	<input type="checkbox"/>	150.00	8	
<input type="checkbox"/> Nabel- / Bauchlinie	<input type="checkbox"/>	80.00	8	
<input type="checkbox"/> Nase	<input type="checkbox"/>	40.00	8	
<input type="checkbox"/> Oberarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8	
<input checked="" type="checkbox"/> Oberlippe	<input type="checkbox"/>	60.00	8	480.00
<input type="checkbox"/> Oberschenkel	<input type="checkbox"/>	300.00	8	
<input type="checkbox"/> Oberschenkel innen / hinten	<input type="checkbox"/>	160.00	8	
<input type="checkbox"/> Ohren	<input type="checkbox"/>	40.00	8	
<input type="checkbox"/> Pofalte	<input type="checkbox"/>	120.00	8	
<input type="checkbox"/> Rücken	<input type="checkbox"/>	300.00	8	
<input type="checkbox"/> Schamlippen	<input type="checkbox"/>	80.00	8	
<input type="checkbox"/> Steissbein	<input type="checkbox"/>	90.00	8	
<input type="checkbox"/> Unterarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8	
<input type="checkbox"/> Unterschenkel	<input type="checkbox"/>	250.00	8	
<input type="checkbox"/> Zehen	<input type="checkbox"/>	60.00	8	

Mitarbeiter: Fleisig Emilia
 Vertragsart: KV (Bestätigung)
 Datum: 15.07.2019
 Vertragsnummer: wird automatisch vergeben! KV-Nr. intern: 12345
 Zahlungsweise: Lastschriftzahlung Anzahl Raten: 8
 - Anzahlung: 360 EUR << 20% Zahlart Anz.: Bar
 noch zu zahlen: 920.00 EUR
 erste Rate am: 1. August 2019
 1. Rate 115.00 EUR 2. Rate 115.00 EUR 3. Rate 115.00 EUR 4. Rate 115.00 EUR 5. Rate 115.00 EUR 6. Rate 115.00 EUR 7. Rate 115.00 EUR 8. Rate 115.00 EUR
 Zentrale darf Kundendaten nicht einsehen einsehen
 Der Kunde wurde über das 14-tägige Widerrufsrecht informiert
 Abbrechen Verbuchen
 Gesamtbetrag: 1280.00 % Rabatt
 * TB = Teilbereich eines Areals
 RESET

Abbildung 33 KV(Bestätigung) - Lastschriftzahlung

In dieser Abbildung sieht man ein Beispiel zur Lastschriftzahlung.

Bei dieser KV legt man die Höhe der Anzahlung fest. Durch das Anklicken des Feldes „20%“ wird automatisch vom Gesamtbetrag 20% berechnet.

Für diese gibt man die Zahlungsart im Feld „Zahlart Anz.“ an. Nun wird die Anzahl der Raten, die abgebucht werden sollen, eingetragen.

Die entsprechenden Ratenbeträge werden automatisch berechnet.

Danach gibt man den Beginn des Lastschrifteinzugs im Feld "erste Rate am:" an.

Im Feld „Zentrale darf Kundendaten“ wird vermerkt, ob der Kunde im Formular „Datenschutzrechtliche Einwilligung“ bei der 1. Frage ein „Ja“ oder „Nein“ markiert hat. Weiterführende Informationen zum Datenschutz werden im Kapitel 6.1.5 Datenschutz nach Art.5 DS-GVO beschrieben.

Außerdem muss bei allen Zahlungsweisen mit Zahlungsaufschub (außer Einmalzahlung) mit dem Kunden eine Widerrufsbelehrung gemacht werden und das entsprechende Formular dazu sollte uns unterschrieben vom Kunden vorliegen. Erst dann kann man in der Zeile: "Der Kunde wurde über das 14-tägige Widerrufsrecht informiert" ein Häkchen gesetzt. Ohne diese Angabe ist die Verbuchung der Kundenvereinbarung im System nicht möglich.

Wenn alle Angaben eingepflegt sind, betätigt man den Button **Verbuchen**

Die systemgenerierte KV-Nr. wird erzeugt und handschriftlich auf den Vertrag übertragen.

Jetzt ist das Angebot in eine KV(Bestätigung) umgewandelt und kann unter „Verträge“ abgerufen werden.

Ergänzungen im Kundenstamm können nur nach dem Anklicken des Buttons **Bearbeiten** oben in der Leiste eingegeben werden.



Abbildung 34 Stammdaten - Daten hinzufügen

Anschließend gibt man die Kontendaten laut Einzugsermächtigung des Kunden in die Stammdaten des Kunden ein.

Bank: Name der Bank des Kunden

Inhaber: Besitzer des Kontos

IBAN: IBAN-Nr.

BIC: BIC-Nr.

Nachdem man die Bankverbindung des Kunden eingetragen hat, kann man diese vom System durch einen Klick auf den Button „Bankverbindung prüfen“ prüfen lassen.

Mit dieser Eingabe wird die Struktur der IBAN, Tippfehler oder unsinnige Nummern mit einem mathematischen Verfahren gecheckt.

Nach der Aktivierung des Buttons **Speichern** sind alle Angaben ins System eingepflegt.

Mitarbeiter:	<input type="text" value="Fleisig Emilia"/>														
Vertragsart:	<input type="text" value="KV (Bestätigung)"/>														
Datum:	<input type="text" value="15.07.2019"/>														
<hr/>															
Vertragsnummer:	wird automatisch vergeben!	KV-Nr. intern:	<input type="text"/>												
<hr/>															
Zahlungsweise:	<input type="text" value="X-Zahler"/>	Anzahl Raten:	<input type="text" value="2"/>												
noch zu zahlen:	1280.00 EUR														
2 Raten zu je	640.00 EUR														
Zahlungsart:	<input type="text" value="Bar"/>														
<table border="1"><tr><td>1. Rate zum</td><td>1</td><td>BH-Termin</td></tr><tr><td>Höhe der Rate</td><td>640.00</td><td>EUR</td></tr></table>	1. Rate zum	1	BH-Termin	Höhe der Rate	640.00	EUR	<table border="1"><tr><td>2. Rate zum</td><td>2</td><td>BH-Termin</td></tr><tr><td>Höhe der Rate</td><td>640.00</td><td>EUR</td></tr></table>	2. Rate zum	2	BH-Termin	Höhe der Rate	640.00	EUR		
1. Rate zum	1	BH-Termin													
Höhe der Rate	640.00	EUR													
2. Rate zum	2	BH-Termin													
Höhe der Rate	640.00	EUR													
<hr/>															
Zentrale darf Kundendaten <input type="radio"/> nicht einsehen <input checked="" type="radio"/> einsehen															
<hr/>															
<input checked="" type="checkbox"/> Der Kunde wurde über das 14-tägige Widerrufsrecht informiert															
<hr/>															
		<input type="button" value="Abbrechen"/>	<input type="button" value="Verbuchen"/>												

Abbildung 35 KV(Bestätigung) - X-Zahler

Die Abbildung zeigt ein Beispiel eines X-Zahler.

Wenn der Kunde als X-Zahler abgeschlossen wird, legt man die Anzahl der Zahlungen unter dem Feld „Anzahl Raten“ fest.

Der daraus resultierende Betrag wird automatisch berechnet. Nach der Festlegung der Zahlart wird eingetragen zu welchen Behandlungen die jeweiligen Teilzahlungen fällig sind.

Wir empfehlen bei einem BH-Zahler z.B. zur 1. und 2. BH die beiden Behandlungstermine bereits auf der Kundenvereinbarung zu vermerken, damit wird eine konkrete Fälligkeit erzeugt, die bei eventueller gerichtlicher Nachverfolgung von Vorteil ist.

Die Höhe der Raten kann auch manuell verändert werden und unterschiedlich sein, siehe dazu ein Beispiel im Abbildung 36.

Areale / Frau	TB*	Preis	Termine	Gesamt	Mitarbeiter:
<input checked="" type="checkbox"/> Achseln	<input type="checkbox"/>	100.00	8	800.00	Fleisig Emilia
<input type="checkbox"/> Augenbrauen	<input type="checkbox"/>	70.00	8		Vertragsart: KV (Bestätigung)
<input type="checkbox"/> Bauch	<input type="checkbox"/>	150.00	8		Datum: 15.07.2019
<input type="checkbox"/> Bikinilinie	<input type="checkbox"/>	150.00	8		Vertragsnummer: wird automatisch vergeben! KV-Nr. intern: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Bikinilinie u Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	180.00	8		Zahlungsweise: X-Zahler Anzahl Raten: 2
<input type="checkbox"/> Brust	<input type="checkbox"/>	80.00	8		noch zu zahlen: 1280.00 EUR
<input type="checkbox"/> Brustwarzen	<input type="checkbox"/>	80.00	8		2 Raten zu je 640.00 EUR
<input type="checkbox"/> Dekollete	<input type="checkbox"/>	100.00	8		Zahlungsart: Bar
<input type="checkbox"/> Füße	<input type="checkbox"/>	140.00	8		1. Rate zum 1. BH-Termin Höhe der Rate 500 EUR
<input type="checkbox"/> Gesäß	<input type="checkbox"/>	180.00	8		2. Rate zum 2. BH-Termin Höhe der Rate 780 EUR
<input type="checkbox"/> Gesicht komplett	<input type="checkbox"/>	180.00	8		
<input type="checkbox"/> Hals / Nacken	<input type="checkbox"/>	100.00	8		
<input type="checkbox"/> Hände	<input type="checkbox"/>	120.00	8		
<input type="checkbox"/> Intim mit Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	250.00	8		
<input type="checkbox"/> Intimbereich	<input type="checkbox"/>	200.00	8		

Abbildung 36 X-Zahler mit variablen Raten

Durch das Aktivieren des Buttons **Verbuchen** sind alle Daten gesichert und können unter „Verträge“ jederzeit abgerufen werden.

Bis zum ersten Zahlungseingang oder Durchführung der ersten BH ist eine Änderung der KV jederzeit möglich.

Angebote / KV					Mitarbeiter:
Areale / Frau	TB*	Preis	Termine	Gesamt	Fleisig Emilia
<input checked="" type="checkbox"/> Achseln	<input type="checkbox"/>	100.00	8	800.00	Vertragsart: KV (Bestätigung)
<input type="checkbox"/> Augenbrauen	<input type="checkbox"/>	70.00	8		Datum: 15.07.2019
<input type="checkbox"/> Bauch	<input type="checkbox"/>	150.00	8		Vertragsnummer: wird automatisch vergeben! KV-Nr. intern: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Bikinilinie	<input type="checkbox"/>	150.00	8		Zahlungsweise: Behandlungszahler
<input type="checkbox"/> Bikinilinie u Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	180.00	8		- Anzahlung: 160 EUR << 1. Rate Zahlart Anz.: Bar
<input type="checkbox"/> Brust	<input type="checkbox"/>	80.00	8		noch zu zahlen: 1120.00 EUR
<input type="checkbox"/> Brustwarzen	<input type="checkbox"/>	80.00	8		Achseln 7 Raten je 100.00 EUR
<input type="checkbox"/> Dekollete	<input type="checkbox"/>	100.00	8		Oberlippe 7 Raten je 60.00 EUR
<input type="checkbox"/> Füße	<input type="checkbox"/>	140.00	8		Zentrale darf Kundendaten <input type="radio"/> nicht einsehen <input checked="" type="radio"/> einsehen
<input type="checkbox"/> Gesäß	<input type="checkbox"/>	180.00	8		<input checked="" type="checkbox"/> Der Kunde wurde über das 14-tägige Widerrufsrecht informiert
<input type="checkbox"/> Gesicht komplett	<input type="checkbox"/>	180.00	8		<input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Verbuchen"/>
<input type="checkbox"/> Hals / Nacken	<input type="checkbox"/>	100.00	8		
<input type="checkbox"/> Hände	<input type="checkbox"/>	120.00	8		
<input type="checkbox"/> Intim mit Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	250.00	8		
<input type="checkbox"/> Intimbereich	<input type="checkbox"/>	200.00	8		
<input type="checkbox"/> Kinn	<input type="checkbox"/>	70.00	8		
<input type="checkbox"/> Knie	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Koteletten / Wangen	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Lendenbereich	<input type="checkbox"/>	150.00	8		
<input type="checkbox"/> Nabel- / Bauchlinie	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Nase	<input type="checkbox"/>	40.00	8		
<input type="checkbox"/> Oberarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8		
<input checked="" type="checkbox"/> Oberlippe	<input type="checkbox"/>	60.00	8	480.00	
<input type="checkbox"/> Oberschenkel	<input type="checkbox"/>	300.00	8		
<input type="checkbox"/> Oberschenkel innen / hinten	<input type="checkbox"/>	160.00	8		
<input type="checkbox"/> Ohren	<input type="checkbox"/>	40.00	8		
<input type="checkbox"/> Pofalte	<input type="checkbox"/>	120.00	8		
<input type="checkbox"/> Rücken	<input type="checkbox"/>	300.00	8		
<input type="checkbox"/> Schamlippen	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Steissbein	<input type="checkbox"/>	90.00	8		
<input type="checkbox"/> Unterarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8		
<input type="checkbox"/> Unterschenkel	<input type="checkbox"/>	250.00	8		
<input type="checkbox"/> Zehen	<input type="checkbox"/>	60.00	8		

Gesamtbetrag: % Rabatt 1280.00
 * TB = Teilbereich eines Areals

Abbildung 37 KV(Bestätigung) - Behandlungszahler mit Anzahlung

Der Kunde hat sich für die behandlungsbegleitende Zahlung entschieden.

Sofern dieser eine Anzahlung leistet, wird diese eingetragen und festgelegt, in welcher Zahlart diese beglichen wird. Anzahlungen werden spätestens zur 1. BH fällig. Eine bessere

Verbindlichkeit kann man erreichen, wenn die Anzahlung gleich nach dem Vertragsabschluss abkassiert wird.

Es bleiben noch 7 Raten die jeweils an den Behandlungsterminen fällig werden.

Bei einer nicht vereinbarten Anzahlung wird der Gesamtbetrag durch die Anzahl der Behandlungen geteilt. Die erste Rate wird dann als Anzahlung eingetragen. Daraus ergeben sich gleichmäßige Zahlungsbeträge, die zu jeder Behandlung fällig sind.

Nach der Änderung des Angebotes in eine KV(Bestätigung) wird der Kundenstatus automatisch von „Angebot BT“ auf „aktiv“ gesetzt.

Dieser Status ist für alle Kunden, die eine Kundenvereinbarung abgeschlossen haben und sich aktuell in Behandlung befinden.

Nachdem man die KV(Bestätigung) eingeben hat, werden nun die Sicherungsdaten zum Kunden eingegeben. Dazu erhält jeder Kunde eine PIN-Karte mit einer 6-stelligen Zahl. Diese soll der Kunde zu jeder Behandlung mitführen, weil dieser PIN-Code beim Ausfüllen der Gesundheitsfragen vor jeder Behandlung benötigt wird.

Zur Eingabe der Daten geht man im Kundenstamm unter „Datenblatt“. Weiterführende Erläuterungen unter 6.10 Datenblatt.

Sollte man Teilbereiche eines Areals abgeschlossen haben und dazu bei der Eingabe des Vertrages unter „TB“ ein Häkchen gesetzt haben, kann man diese Einstellung unter „Verträge“ erkennen.

The screenshot shows a web interface for 'Kundenkartei' (Customer Card) for 'Muster Peter'. At the top, there are navigation tabs: Cockpit, Kundenkartei, Terminkalender, Buchungen, Berichtswesen, and Verwaltung. Below this is a user bar for 'User: Konietzke, Kathrin (Logout)' and 'Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)'. The main section is titled 'Kundenkartei' and contains a search bar 'KUNDENSUCHE' with the name 'Muster Peter'. Below the search bar are several tabs: Stammdaten, Memo's, Angebote, **Verträge** (highlighted), Termine, Konto, Artikel, Historie, Datenblatt, and Datenschutz. Under the 'Verträge' tab, there is a 'KV anlegen' button and a table of contracts. The table has columns: Vertragsart, KV-Nr, Datum, Mitarbeiter, KV-Summe, Zahlungsart, and KV-Nr INTERN. The first row shows a contract 'KV (Sofort)' with KV-Nr '1953017', dated '29.07.2019', by 'Konietzke Kathrin', with a sum of '1.040,00' and payment type 'Einmalzahlung'. Below this is a detailed view of the contract with columns: MA, Areale, Termine, behandelt, Behandlung, E-Preis, G-Preis, and aus Angebot. The 'Areale' column shows 'kk Oberarme (TB)'. At the bottom of the interface are buttons for 'Med.Fragebogen', 'Vertrag drucken', 'AGB/BH-Infos', 'KV-Storno', 'KV-Kündigung', and 'Kündigung Zahlungsver.'.

Abbildung 38 Kundendatei - Verträge - Teilbereiche

Analog dazu gibt es die gleiche Darstellung auch unter „Termine“ und im Kalender.

6.3.3 Aus einem Angebot eine KV-Nachbuchung machen

Das vorher eingegebene Angebot für den Kunden zur Nachbuchung ruft man durch einen Klick auf das Register „Angebote“ auf wie im Kapitel 6.3 Angebote dargestellt.

Danach aktiviert man den Button **KV-Nachbuchung** und gelangt damit in die Eingabemaske zur Umwandlung des Angebotes in eine NB-Kundenvereinbarung. Hier werden alle Angaben zur Zahlungsweise festgelegt.

6.4 Verträge

6.4.1 Kundenvereinbarung anlegen – KV-Sofort, KV-Nachbuchung



Abbildung 39 Kundenkartei -Verträge

Wird eine Beratung mit einer Kundenvereinbarung abgeschlossen, wird diese im System entsprechend angelegt.

Man unterscheidet zwischen einer KV-Sofort und einer KV-Nachbuchung.

Ein Kunde nach der Erstberatung schließt eine KV-Sofort ab. Bei einem Bestandskunden, der bereits eine KV abgeschlossen hat und sich entweder in Behandlung befindet oder diese erste Behandlung bereits abgeschlossen hat, wird für das neue Areal eine KV-Nachbuchung abgeschlossen.

Nachdem man das Register aktiviert hat, gelangt man in folgende KV-Maske.

Angebote / KV

Areal / Frau	TB*	Preis	Termine	Gesamt	
<input type="checkbox"/> Achseln	<input type="checkbox"/>	100,00	8		Mitarbeiter: <input type="text" value="Erfolg Erka"/> Vertragsart: <input type="text" value="KV (Sofort)"/> Datum: <input type="text" value="16.07.2019"/> Vertragsnummer: <input type="text" value="wird automatisch vergeben!"/> KV-Nr. intern: <input type="text"/> Zahlungsweise: <input type="text" value="Einmalzahlung"/> noch zu zahlen: 0.00 EUR Zahlungsart: <input type="text" value="Bar"/> Zentrale darf Kundendaten <input type="radio"/> nicht einsehen <input type="radio"/> einsehen <input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Verbuchen"/> Bitte mindestens ein Areal auswählen Bitte Kunden-Ansicht der Zentrale auswählen
<input type="checkbox"/> Augenbrauen	<input type="checkbox"/>	70,00	8		
<input type="checkbox"/> Bauch	<input type="checkbox"/>	150,00	8		
<input type="checkbox"/> Bikinilinie	<input type="checkbox"/>	150,00	8		
<input type="checkbox"/> Bikinilinie u Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	180,00	8		
<input type="checkbox"/> Brust	<input type="checkbox"/>	80,00	8		
<input type="checkbox"/> Brustwarzen	<input type="checkbox"/>	80,00	8		
<input type="checkbox"/> Dekollete	<input type="checkbox"/>	100,00	8		
<input type="checkbox"/> Füße	<input type="checkbox"/>	140,00	8		
<input type="checkbox"/> Gesäß	<input type="checkbox"/>	180,00	8		
<input type="checkbox"/> Gesicht komplett	<input type="checkbox"/>	180,00	8		
<input type="checkbox"/> Hals / Nacken	<input type="checkbox"/>	100,00	8		
<input type="checkbox"/> Hände	<input type="checkbox"/>	120,00	8		
<input type="checkbox"/> Intim mit Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	250,00	8		
<input type="checkbox"/> Intimbereich	<input type="checkbox"/>	200,00	8		
<input type="checkbox"/> Kinn	<input type="checkbox"/>	70,00	8		
<input type="checkbox"/> Knie	<input type="checkbox"/>	80,00	8		
<input type="checkbox"/> Koteletten / Wangen	<input type="checkbox"/>	80,00	8		
<input type="checkbox"/> Lendenbereich	<input type="checkbox"/>	150,00	8		
<input type="checkbox"/> Nabel- / Bauchlinie	<input type="checkbox"/>	80,00	8		
<input type="checkbox"/> Nase	<input type="checkbox"/>	40,00	8		
<input type="checkbox"/> Oberarme	<input type="checkbox"/>	160,00	8		
<input type="checkbox"/> Oberlippe	<input type="checkbox"/>	60,00	8		
<input type="checkbox"/> Oberschenkel	<input type="checkbox"/>	300,00	8		
<input type="checkbox"/> Oberschenkel innen / hinten	<input type="checkbox"/>	160,00	8		
<input type="checkbox"/> Ohren	<input type="checkbox"/>	40,00	8		
<input type="checkbox"/> Pofalte	<input type="checkbox"/>	120,00	8		
<input type="checkbox"/> Rücken	<input type="checkbox"/>	300,00	8		
<input type="checkbox"/> Schamlippen	<input type="checkbox"/>	80,00	8		
<input type="checkbox"/> Steissbein	<input type="checkbox"/>	90,00	8		
<input type="checkbox"/> Unterarme	<input type="checkbox"/>	160,00	8		
<input type="checkbox"/> Unterschenkel	<input type="checkbox"/>	250,00	8		
<input type="checkbox"/> Zehen	<input type="checkbox"/>	60,00	8		

Gesamtbetrag: - % Rabatt
* TB = Teilbereich eines Areals

Abbildung 40 KV - Maske

Jetzt wird die Kundenvereinbarung in die Maske eingepflegt. Gibt man das Areal, die Anzahl der Behandlungen und den Preis pro Behandlung an wird der Gesamtpreis automatisch berechnet. Weiterhin hat man die Möglichkeit, einen Rabatt in das Feld „% Rabatt“ in % einzutragen. Der daraus resultierende Gesamtpreis wird automatisch berechnet. Siehe dazu Abbildung 27 Kundenkartei - Angebote.

Sind diese Angaben gemacht, gibt man den Namen der Mitarbeiterin an, die diesen Vertrag abgeschlossen hat.

Dieser Mitarbeiterin wird dann die KV zugeordnet und wird in der Auswertung gelistet, aus der man dann die Provision berechnet.

Unter dem Feld „Vertragsart“ wählt man entweder KV-Sofort oder KV-Nachbuchung aus. Das Datum wird tagesaktuell bereits angezeigt, es besteht jedoch die Möglichkeit, ein abweichendes Datum anzugeben.

Durch einen Klick in das Feld „Datum“ gelangt man in den Kalender und kann dort ein entsprechendes Datum auswählen.

Angebote / KV

Areal / Frau	TB*	Preis	Termine	Gesamt	Mitarbeiter:
<input checked="" type="checkbox"/> Achseln	<input type="checkbox"/>	100.00	8	800.00	Erfolg Erka
<input type="checkbox"/> Augenbrauen	<input type="checkbox"/>	70.00	8		Vertragsart: KV (Sofort)
<input type="checkbox"/> Bauch	<input type="checkbox"/>	150.00	8		Datum: 16.07.2019
<input type="checkbox"/> Bikinilinie	<input type="checkbox"/>	150.00	8		Vertragsnummer: wird automatisch vergeben! KV-Nr. intern: 12345
<input type="checkbox"/> Bikinilinie u Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	180.00	8		Zahlungsweise: Einmalzahlung
<input type="checkbox"/> Brust	<input type="checkbox"/>	80.00	8		noch zu zahlen: 2800.00 EUR
<input type="checkbox"/> Brustwarzen	<input type="checkbox"/>	80.00	8		Zahlungsart: Bar
<input type="checkbox"/> Dekollete	<input type="checkbox"/>	100.00	8		Zentrale darf Kundendaten <input type="radio"/> nicht einsehen <input checked="" type="radio"/> einsehen
<input type="checkbox"/> Füße	<input type="checkbox"/>	140.00	8		Abbrechen Verbuchen
<input type="checkbox"/> Gesäß	<input type="checkbox"/>	180.00	8		
<input type="checkbox"/> Gesicht komplett	<input type="checkbox"/>	180.00	8		
<input type="checkbox"/> Hals / Nacken	<input type="checkbox"/>	100.00	8		
<input type="checkbox"/> Hände	<input type="checkbox"/>	120.00	8		
<input type="checkbox"/> Intim mit Gesäßansatz	<input type="checkbox"/>	250.00	8		
<input type="checkbox"/> Intimbereich	<input type="checkbox"/>	200.00	8		
<input type="checkbox"/> Kinn	<input type="checkbox"/>	70.00	8		
<input type="checkbox"/> Knie	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Koteletten / Wangen	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Lendenbereich	<input type="checkbox"/>	150.00	8		
<input type="checkbox"/> Nabel- / Bauchlinie	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Nase	<input type="checkbox"/>	40.00	8		
<input type="checkbox"/> Oberarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8		
<input type="checkbox"/> Oberlippe	<input type="checkbox"/>	60.00	8		
<input type="checkbox"/> Oberschenkel	<input type="checkbox"/>	300.00	8		
<input type="checkbox"/> Oberschenkel innen / hinten	<input type="checkbox"/>	160.00	8		
<input type="checkbox"/> Ohren	<input type="checkbox"/>	40.00	8		
<input type="checkbox"/> Pofalte	<input type="checkbox"/>	120.00	8		
<input type="checkbox"/> Rücken	<input type="checkbox"/>	300.00	8		
<input type="checkbox"/> Schamlippen	<input type="checkbox"/>	80.00	8		
<input type="checkbox"/> Steissbein	<input type="checkbox"/>	90.00	8		
<input type="checkbox"/> Unterarme	<input type="checkbox"/>	160.00	8		
<input checked="" type="checkbox"/> Unterschenkel	<input type="checkbox"/>	250.00	8	2000.00	
<input type="checkbox"/> Zehen	<input type="checkbox"/>	60.00	8		

Gesamtbetrag: - % Rabatt 2800.00

* TB = Teilbereich eines Areals

Abbildung 41 KV(Sofort)

Nun trägt man die Vertragsnummer der KV ein. Diese ist auf der Kundenvereinbarung unten aufgedruckt. Sollte man den KV-Vertrag aus hera drucken benötigt man diese Vertragsnummer nicht mehr.

Im Feld „Zahlungsweise“ gibt es mehrere Auswahlmöglichkeiten.

Einmalzahler:	Kunde der in einem Betrag bezahlt
Lastschriftzahlung:	Kunde der per Lastschrifteinzug monatlich bezahlt
X-Zahler:	Zahlung des Gesamtbetrages der KV in 2 bis 4 Raten
Behandlungszahler:	Kunde der zu jeder Behandlung bezahlt (Ausnahme)

Nun wird im Feld " Zahlungsart" die Art der Zahlung festgelegt. Auch hier gibt es verschiedene Möglichkeiten.

Bar:	Kunde zahlt bar im Institut
EC-Zahlung:	Kunde zahlt per EC-Karte im Institut
Lastschrift:	Kunde hat eine Einzugsermächtigung erteilt zum Einzug
Kreditkarte:	Kunde zahlt per Kreditkarte im Institut
Überweisung:	Kunde überweist den Betrag ans Institut

Die Zahlungsarten werden genauso eingetragen, wie bereits im Kapitel 6.3.2 Aus einem Angebot eine KV-Bestätigung machen, beschrieben wurde.

Zahlt der Kunde den Gesamtpreis in einem Betrag wird dies entsprechend dem Beispiel von Abbildung 32 KV(Bestätigung) - Einmalzahlung eingetragen.

Bevor man die KV (sofort) absichern kann, ist zwingend die Beantwortung der Frage nach der Einwilligung des Kunden zur Datenverarbeitung in der Zentrale notwendig. Auch wenn der Kunde nicht zustimmt, ist die Erfassung der KV möglich. Die Daten des Kunden sind bei „Nein“ in der Zentrale nicht sichtbar.

Angebote / KV	
Mitarbeiter:	<input type="text" value="Fleisig Emilia"/>
Vertragsart:	<input type="text" value="KV (Sofort)"/>
Datum:	<input type="text" value="16.07.2019"/>
<hr/>	
Vertragsnummer:	wird automatisch vergeben!
KV-Nr. intern:	<input type="text" value="12345"/>
<hr/>	
Zahlungsweise:	<input type="text" value="Lastschriftzahlung"/>
Anzahl Raten:	<input type="text" value="10"/>
- Anzahlung:	<input type="text" value="560"/> EUR << 20%
Zahlart Anz.:	<input type="text" value="EC-Zahlung"/>
noch zu zahlen:	1840.00 EUR
erste Rate am:	<input type="text" value="1."/> <input type="text" value="August"/> <input type="text" value="2019"/>
1. Rate	<input type="text" value="184.00"/> EUR
2. Rate	<input type="text" value="184.00"/> EUR
3. Rate	<input type="text" value="184.00"/> EUR
4. Rate	<input type="text" value="184.00"/> EUR
5. Rate	<input type="text" value="184.00"/> EUR
6. Rate	<input type="text" value="184.00"/> EUR
7. Rate	<input type="text" value="184.00"/> EUR
8. Rate	<input type="text" value="184.00"/> EUR
9. Rate	<input type="text" value="184.00"/> EUR
10. Rate	<input type="text" value="184.00"/> EUR
<hr/>	
Zentrale darf Kundendaten	<input type="radio"/> nicht einsehen <input checked="" type="radio"/> einsehen
<hr/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Der Kunde wurde über das 14-tägige Widerrufsrecht informiert	
<hr/>	
<input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Verbuchen"/>	

Abbildung 42 KV(Sofort) - Lastschriftinzug

In dieser Abbildung sieht man ein Beispiel zur Lastschriftzahlung.

Bei einer Anzahlung von 20% vom Gesamtpreis aktiviert man das Feld „20%“ und der Betrag wird automatisch berechnet. Natürlich hat man auch die Möglichkeit einen abweichenden Betrag einzugeben. Diesen gibt man im Feld „EUR“ an. Aus diesen Angaben wird der Restbetrag automatisch berechnet. Unter dem Feld „Zahlart Anz.“ wird angegeben, wann der Kunde bzw. wie der Kunde die Anzahlung bezahlt.

Im Feld „Anzahl Raten“ wählt man die entsprechende Zahl aus und man erhält die Höhe der Rate in den Feldern unterhalb angezeigt. Der Beginn des Lastschriftinzuges wird im Feld „erste Rate am.“ angegeben.

Nach dem Anklicken des Buttons , sind alle Angaben gesichert und man kann den Vertrag jederzeit abrufen, um eventuell KV-Weiterbehandlungen einzugeben. Nähere Erläuterungen unter Kapitel 6.4.3 KV-Weiterbehandlung anlegen.

Anschließend gibt man die Kontendaten laut der Einzugsermächtigung des Kunden in die Stammdaten ein. Dazu aktiviert man das Register und durch einen Klick in das Feld „Bearbeiten“ kann man nun Veränderungen oder Ergänzungen in der Maske des Kunden vornehmen.

Bankverbindung
Bank:
Inhaber:
IBAN:
BIC:



Abbildung 43 Stammdaten - Bankverbindung

Folgende Angaben werden in die Maske eingepflegt:

Bank:	Name der Bank des Kunden
Inhaber:	Besitzer des Kontos
IBAN:	IBAN-Nr.
BIC:	BIC-Nr.

Nachdem man die Bankverbindung des Kunden eingetragen hat, kann man diese vom System prüfen lassen. Dabei wird die IBAN nach ihrer Struktur oder eventuellen Tippfehlern automatisiert mit einem mathematischen Verfahren überprüft.

Dabei ist zu beachten, dass die erfolgreiche Überprüfung nichts über die Existenz dieses Kontos aussagt. Nach dem Anklicken des Buttons sind alle Angaben im System hinterlegt.

Eine Eingabe der BIC innerhalb von Deutschland ist nicht mehr zwingend erforderlich.

Mitarbeiter:	<input type="text" value="Erfolg Erka"/>								
Vertragsart:	<input type="text" value="KV (Sofort)"/>								
Datum:	<input type="text" value="16.07.2019"/>								
<hr/>									
Vertragsnummer:	wird automatisch vergeben!								
KV-Nr. intern:	<input type="text"/>								
<hr/>									
Zahlungsweise:	<input type="text" value="X-Zahler"/>								
Anzahl Raten:	<input type="text" value="2"/>								
noch zu zahlen:	2640.00 EUR								
2 Raten zu je	1320.00 EUR								
Zahlungsart:	<input type="text" value="Überweisung"/>								
<table border="1"><tr><td>1. Rate zum</td><td>2. Rate zum</td></tr><tr><td><input type="text" value="1"/> BH-Termin</td><td><input type="text" value="3"/> BH-Termin</td></tr><tr><td>Höhe der Rate</td><td>Höhe der Rate</td></tr><tr><td><input type="text" value="1320.00"/> EUR</td><td><input type="text" value="1320.00"/> EUR</td></tr></table>	1. Rate zum	2. Rate zum	<input type="text" value="1"/> BH-Termin	<input type="text" value="3"/> BH-Termin	Höhe der Rate	Höhe der Rate	<input type="text" value="1320.00"/> EUR	<input type="text" value="1320.00"/> EUR	
1. Rate zum	2. Rate zum								
<input type="text" value="1"/> BH-Termin	<input type="text" value="3"/> BH-Termin								
Höhe der Rate	Höhe der Rate								
<input type="text" value="1320.00"/> EUR	<input type="text" value="1320.00"/> EUR								
<hr/>									
Zentrale darf Kundendaten	<input type="radio"/> nicht einsehen <input type="radio"/> einsehen								
<hr/>									
<input type="checkbox"/>	Der Kunde wurde über das 14-tägige Widerrufsrecht informiert								
<hr/>									
<input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Verbuchen"/>									

Abbildung 44 KV(Sofort) - X-Zahler

Die Abbildung zeigt ein Beispiel eines X-Zahler.

Bei der Zahlungsweise X-Zahler hat man die Auswahl zwischen 2-4 Raten. Die daraus resultierenden Beträge werden automatisch berechnet. Außerdem ist es möglich abweichende unterschiedliche Zahlbeträge einzugeben.

Nach der Eingabe der Zahlungsart legt man fest zu welchen Behandlungsterminen der Kunde die Raten bezahlt.

Das ist die Voraussetzung dafür, dass im Cockpit die Fälligkeiten zum jeweiligen BH-Termin korrekt dargestellt werden.

Mitarbeiter:	<input type="text" value="Erfolg Erka"/>	
Vertragsart:	<input type="text" value="KV (Sofort)"/>	
Datum:	<input type="text" value="16.07.2019"/>	
Vertragsnummer: wird automatisch vergeben!		KV-Nr. intern: <input type="text" value="12345"/>
Zahlungsweise:	<input type="text" value="Behandlungszahler"/>	
- Anzahlung:	<input type="text" value="350"/> EUR << 1. Rate	Zahlart Anz.: <input type="text" value="Bar"/>
noch zu zahlen:	2290.00 EUR	
Achseln	7 Raten je	99.13 EUR
Bikinilinie	7 Raten je	148.70 EUR
Brustwarzen	7 Raten je	79.31 EUR
Zentrale darf Kundendaten <input type="radio"/> nicht einsehen <input type="radio"/> einsehen		
<input type="checkbox"/> Der Kunde wurde über das 14-tägige Widerrufsrecht informiert		
		<input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Verbuchen"/>

Bitte Kunden-Ansicht der Zentrale auswählen
Bitte Information zum Widerrufsrecht bestätigen

Abbildung 45 KV(Sofort) - Behandlungszahler

Die Abbildung zeigt ein Beispiel eines Behandlungszahler.

Hat man eine Kundenvereinbarung mit einer behandlungsbegleitenden Bezahlung abgeschlossen, wird dies wie im oberen Beispiel eingetragen.

Dabei wird der Gesamtbetrag geteilt durch die Anzahl der Behandlungen und ein Betrag als Anzahlung eingetragen. Dieser ist dann zum 1. Behandlungstermin fällig.

Die restlichen Raten dann jeweils zu den nächsten Terminen.

Wenn der Kunde die Anzahlung zur Kundenvereinbarung sofort bezahlt, wird dies im Feld „Zahlart Anz.“ ausgewählt und anschließend wird das Kundenkonto um den Betrag der Anzahlung ausgeglichen. Genaue Erläuterungen dazu unter Artikel 6.6.1 Zahlung verbuchen.

Ein Kunde, der sich aktuell in Behandlung befindet und ein neues Areal abschließt wird genauso eingepflegt wie die KV(Sofort).

Nach Betätigung des Registers , wählt man in der Maske unter dem Feld „Vertragsart“ die KV(Nachbuchung) aus. Die Angaben können analog zu der KV(Sofort) eingegeben werden.

Nach dem Einpflegen der Kundenvereinbarung ins System wird dem Kunden automatisch in den Stammdaten ein neuer Status vergeben.

Bei einer KV (sofort) wird der Kundenstatus von „Termin“ auf „aktiv“ gesetzt.

Nach der Eingabe der Kundenvereinbarung werden die Sicherungsdaten und das Arealblatt angelegt unter dem Register **Datenblatt** im Kundenstamm. Weiterführende Erläuterungen unter Kapitel 6.10 Datenblatt.

Bei KV-Nachbuchungen bei denen sich der Kunde noch in Behandlung befindet, bleibt der Status unverändert.

Wenn der Kunde seine Behandlungen bereits abgeschlossen hat und zu einem späteren Zeitpunkt eine Nachbuchung abschließt, wird dieser von dem Status „passiv“ auf „aktiv“ gesetzt. Der Kundenstatus „passiv“ beinhaltet alle Kunden, die ihre Behandlungen abgeschlossen haben.

6.4.2 Vertragsunterlagen drucken

Es besteht die Möglichkeit alle Vertragsunterlagen aus dem System auszudrucken.

Hier ist zu beachten, dass man vorher sowohl den medizinischen Fragebogen als auch das Arealblatt elektronisch erfasst.

Nach der Eingabe der KV werden im System die Sicherheitsinformationen zu dem Kunden hinterlegt.

Dabei klickt man auf die Lasche „Datenblatt“ und geht wie im Kapitel 6.10 Datenblatt beschrieben vor.

Danach wird gemeinsam mit dem Kunden der Fragebogen „Medizin“ beantwortet. Da dieser eine wesentliche Voraussetzung für die Durchführung der BH ist, sollte man die Antworten unbedingt elektronisch erfassen.

Nach den Eingaben kann man nun den Vertrag drucken.

Bestandteil des Vertrages sind die AGB's und die BH-Informationen. Diese sollen unbedingt ebenfalls gedruckt werden und gehören zu den Vertragsunterlagen.

6.4.3 KV-Weiterbehandlung anlegen

Wenn der Kunde ein Behandlungspaket abgeschlossen hat und noch einzelne Behandlungen nachbuchen möchte, schließt man eine KV-Weiterbehandlung ab.

Die KV-Weiterbehandlung umfasst nur die Behandlung der Areale, die vorher in einer Kundenvereinbarung abgeschlossen wurden.

Dienstag, 16. Juli 2019 **Kundenkartei**

KUNDENSUCHE ▾ *Muster Erika - Musterstadt*

Stammdaten Memo's Angebote **Verträge** Termine Konto Artikel Historie Datenblatt Datenschutz

KV anlegen

Vertragsart	KV-Nr	Datum	Mitarbeiter	KV-Summe	Zahlungsart		KV-Nr INTERN
KV (Sofort)	1952980	16.07.2019	Fleisig Emilia	2.400,00	Lastschrift	10 Raten je 184,00	12345
MA Areal		Termine	behandelt	Behandlung	E-Preis	G-Preis	aus Angebot
FLE Achseln		8	8	0,00	100,00	800,00	<input type="button" value="KV-Weiterbehandlung"/>
FLE Intimbereich		8	8	0,00	200,00	1.600,00	<input type="button" value="KV-Weiterbehandlung"/>

Med.Fragebogen Vertrag drucken AGB/BH-Infos **KV-Widerruf** **KV-Storno** **KV-Kündigung** **Kündigung Zahlungsver.**

Abbildung 46 Verträge - anlegen einer KV-Weiterbehandlung

Alle abgeschlossenen Verträge zum Kunden sind unter diesem Register gelistet. Durch einen Klick auf das Register „KV-Weiterbehandlung“ kann man Weiterbehandlungen des entsprechenden Areals eingeben.

KV-Weiterbehandlung

Vertragsnummer: 1952980

Mitarbeiter:

Buchung am:

Areal: **Achseln**

Preis: Termine: **Gesamtpreis:**

Zahlungsweise:

zu zahlen: **400.00 EUR**

Zahlungsart:

Abbildung 47 KV - Weiterbehandlung

Bei der Eingabe des Mitarbeiters ist zu beachten, dass dieser der KV-Weiterbehandlung zugeordnet wird und der Umsatz daraus berechnet wird.

Die Vertragsnummer wird automatisch vom System angezeigt und ist identisch mit der Ursprungs-KV. Diese kann man dann wieder auf den Papiervertrag notieren.

Im Feld „Nachbuchung am“ erscheint das tagesaktuelle Datum oder wenn gewünscht kann man auch hier ein abweichendes Datum eingeben. Dies hat zur Folge, dass die abgeschlossene KV-Summe nicht sofort fällig gestellt wird.

Dazu aktiviert man das Feld und es öffnet sich ein Kalender. Dort wählt man dann das entsprechende Datum aus.

Im Feld „Preis“ gibt man den Einzelpreis für eine Behandlung ein und daneben die Anzahl der weiterführenden Behandlungen. Der Gesamtpreis wird automatisch berechnet. Im Feld „Zahlungsweise“ wählt man die entsprechende Art aus.

Mit der Betätigung des Buttons **Verbuchen** werden alle Angaben gesichert.

KUNDENSUCHE ▾		Muster Erika - Musterstadt					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Stammdaten Memo's Angebote Verträge Termine Konto Artikel Historie Datenblatt Datenschutz </div>							
KV anlegen							
Vertragsart	KV-Nr	Datum	Mitarbeiter	KV-Summe	Zahlungsart	KV-Nr INTERN	
KV (Sofort)	1664217	12.06.2018	Storniert	1.680,00	Lastschrift	12 Raten je 127,50 167606	
MA	Areale	Termine	behandelt	Behandlung	E-Preis	G-Preis	aus Angebot
MST	Gesicht komplett (TB)	10	9	1.350,00	150,00	1.500,00	<input type="button" value="KV-Weiterbehand"/>
ERE	Gesicht komplett	1	0	0,00	180,00	180,00	<input type="button" value="Storno"/>
Med.Fragebogen				Vertrag drucken		AGB/BH-Infos	
				KV-Storno		KV-Kündigung	
				Kündigung Zahlungsver.			

Abbildung 48 KV-WB stornieren

Eine KV-WB kann auch storniert werden. Dafür stehen die gleichen Gründe zur Verfügung wie unter Kapitel 6.4.4 Kundenvereinbarung stornieren erläutert.

6.4.4 Kundenvereinbarung stornieren

Eine Kundenvereinbarung kann storniert werden, wenn der Kunde noch über einen Altvertrag verfügt. In diesem war es möglich, dass der Kunde mit einer Stornogebühr über 20 % von der Gesamtsumme aus dem Vertrag entlassen werden kann.

KUNDENSUCHE ▾		Muster Erika - Musterstadt					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Stammdaten Memo's Angebote Verträge Termine Konto Artikel Historie Datenblatt Datenschutz </div>							
KV anlegen							
Vertragsart	KV-Nr	Datum	Mitarbeiter	KV-Summe	Zahlungsart	KV-Nr INTERN	
KV (Sofort)	1952980	16.07.2019	Fleisig Emilia	2.400,00	Lastschrift	10 Raten je 184,00 12345	
MA	Areale	Termine	behandelt	Behandlung	E-Preis	G-Preis	aus Angebot
FLE	Achseln	8	0	0,00	100,00	800,00	<input type="button" value="KV-Weiterbehandlung"/>
FLE	Intimbereich	8	0	0,00	200,00	1.600,00	<input type="button" value="KV-Weiterbehandlung"/>
Med.Fragebogen				Vertrag drucken		AGB/BH-Infos	
				KV-Widerruf		KV-Storno	
				KV-Kündigung		Kündigung Zahlungsver.	

Abbildung 49 KV - Storno

In der Kundenverwaltung kann man unter dem Feld „Verträge“ die jeweilige KV die storniert werden soll aufrufen. Nach Aktivierung des Registers **KV-Storno** gelangt man in folgende Eingabemaske.

KV-Storno	
KV-Nummer:	1952980
Anzahlung:	0,00 EUR
+ Raten:	0,00 EUR
Gesamtzahlungen:	0,00 EUR
- Behandlungen:	0,00 EUR
= Differenz:	0,00 EUR
<hr/>	
KV-Summe:	2.400,00 EUR
- Behandlungen:	0,00 EUR
= Differenz:	2.400,00 EUR
20% Stornogebühr:	480,00 EUR
+ Gebühren:	0,00 EUR
<hr/>	
Noch zu zahlen	-480,00 EUR
<hr/>	
Stornogebühr entfällt	<input type="checkbox"/>
Grund:	<input type="text"/>
<hr/>	
<input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Verbuchen"/>	

Abbildung 50 KV - Storno Berechnung

Diese Abbildung zeigt eine Stornierung mit 20 % vom Gesamtbetrag.

Die jeweilige Stornogebühr wird automatisch berechnet. Bei eventuell bereits geleisteten Zahlungen werden auch diese automatisch zur Berechnung herangezogen.

Kündigt der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt und hat bereits Behandlungen durchführen lassen, werden auch diese bei der automatischen Stornoberechnung berücksichtigt.

Dabei werden auch offene Beträge aus Ausfallgebühren und die Rücklastschriftgebühren eingerechnet.

Es ist darauf zu achten, dass die eventuell bereits gesetzten BH-Termine auf „unterminiert“ im Kalender geändert werden. Mit dieser Änderung werden diese dann im Kalender und im Terminkontingent des Kunden nach der Stornierung gelöscht.

Nach dem Aktivieren des Buttons werden die Angaben im Kundenkonto als Fälligkeitsbetrag eingetragen.

Dienstag, 16. Juli 2019 Kundenkartei

KUNDENSUCHE

Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz	
Datum	Buchungstext				KV-Nr	Betrag		MA	bezahlt am	Vorgang
16.07.2019	Restzahlung Storno KV-Nr.: 1952980		KV (Sofort)		1952980	480,00	Bar	kk		-
TOTAL KV-Nummer: 1952980					offene Beträge:	480,00	gez. Beträge:	0,00		

Zahlungsart für KV ändern: Gutscheinverkauf

Abbildung 51 Kundenkonto - Stornogebühr

Diese Abbildung zeigt das Kundenkonto von Frau Erika Muster. Diese hat eine KV abgeschlossen über einen Betrag von 2.400 €. Nach der Stornierung Ihres Vertrages ergibt sich ein Stornobetrag von 480 € (20 % vom Gesamtpreis).

Anschließend wird die dazugehörige Rechnung gedruckt, an den Kunden versendet und im Kundenkonto verbucht.

Weiterführende Erläuterungen unter Kapitel 9.5 OP/Rechnung/Mahnen.

Außerdem gibt es 5 Stornierungsarten wie in Abbildung 52 dargestellt erfassen.

KV-Storno	
KV-Nummer:	1864893
Anzahlung:	300,00 EUR
+ Raten:	200,00 EUR
Gesamtzahlungen:	500,00 EUR
- Behandlungen:	0,00 EUR
= Differenz:	500,00 EUR
<hr/>	
KV-Summe:	3.000,00 EUR
- Behandlungen:	0,00 EUR
= Differenz:	3.000,00 EUR
20% Stornogebühr:	600,00 EUR
+ Gebühren:	0,00 EUR
<hr/>	
Noch zu zahlen	-100,00 EUR
<hr/>	
Stornogebühr entfällt	<input type="checkbox"/>
Grund:	<input type="text" value=""/>
<input type="button" value="Abbrechen"/>	<ul style="list-style-type: none"> Krankheit KV-Umwandlung Institutswechsel Altverträge löschen Fehleingabe
<p style="color: red; text-align: center;">A C H T U N G! Gelegte BH-Termine (Anzahl) werden gelöscht.</p> <p style="text-align: center;">Informationen aus dem Kundendatenblatt, die Posten aus dem Konto sowie die offenen BH-Termine sowie deren Behandlungsdaten werden unwiederbringlich gelöscht. Möchten Sie Daten ausdrucken, um Sie weiter zu geben oder zu archivieren, dann tun Sie das bitte vor dem Verbuchen!</p>	

Abbildung 52 KV-Stornierung - Gründe

- Krankheit** Kunde wird krank und kann die Behandlungen nicht mehr durchführen lassen – hier kann man das Feld "Stornogebühr entfällt" setzen, um der Kundin keine Gebühr in Rechnung zu stellen.
- KV-Umwandlung** Diese Stornierungsart nutzt man, wenn der Kunde eine bestehende KV in eine neue KV über ein anderes Areal umwandeln möchte – das kann der Fall sein, wenn ein Kunde mit dem BH-Ergebnis bereits zufrieden ist und nun die Behandlungen fortsetzen möchte mit einem neuen Areal – zu beachten ist dabei, dass die neue KV bereits angelegt werden muss, da die Eingabe der neuen Vertragsnummer erforderlich ist. Außerdem muss die KV-Summe der neuen KV, den theoretischen Stornobetrag überschreiten. Feld „Stornogebühr entfällt“ wird automatisch gesetzt.
- Institutswechsel** Kunde möchte die noch offenen Behandlungen in einem anderen hairfree-Institut durchführen lassen – Feld „Stornogebühr entfällt“ wird automatisch gesetzt.
- Altverträge löschen** diese Stornierungsart kann man einsetzen, wenn man Altkunden im System hat die bereits alles bezahlt haben und deren offene BH bereits verjährt sind. Mit der Auswahl werden die BH gelöscht. Im Konto bleibt das eventuelle Guthaben bestehen und kann dann dort storniert werden. Altverträge können storniert werden ohne Einfluss auf Provision und Monatsauswertung (nur Anzeige im der Einzelbericht)
- Fehleingabe** sollte man versehentlich eine KV unkorrekt erfasst haben, kann man durch diese Stornierung die KV im System löschen. Voraussetzung dafür ist, dass die Erfassung im aktuellen Monat erfolgt ist und noch keine BH oder Zahlungen verbucht worden sind.

Cockpit		Kundenkartei		Terminkalender		Buchungen		Berichtswesen		Verwaltung	
User: Konietzke, Kathrin (Logout)						Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)					
Mittwoch, 17. Juli 2019						Kundenkartei					
KUNDENSUCHE ▾ Müller Eva -											
Stammdaten		Memo's		Angebote		Verträge		Termine		Konto	
KV anlegen											
Vertragsart	KV-Nr	Datum	Mitarbeiter	KV-Summe	Zahlungsart		KV-Nr INTERN				
KV (Sofort)	1952986	20.06.2019	Konietzke Kathrin	1.040,00	X-Zahler		4 Raten (siehe Konto)				
MA	Areale	Termine	behandelt	Behandlung	E-Preis	G-Preis	aus Angebot				
kk	Kinn	8	2	140,00	70,00	560,00					
kk	Obertippe	8	2	120,00	60,00	480,00					
Med.Fragebogen		Vertrag drucken		AGB/BH-Infos		KV-Storno KV-Umwandlung 17.07.2019, MA:kk, neue KV: 1952984, Stornogebühr: 0,00					
Vertragsart	KV-Nr	Datum	Mitarbeiter	KV-Summe	Zahlungsart		KV-Nr INTERN				
KV (Sofort)	1952984	15.07.2019	Erfolg Erka	2.800,00	Einmalzahlung		1 Raten je 2.800,00				
MA	Areale	Termine	behandelt	Behandlung	E-Preis	G-Preis	aus Angebot				
ERE	Achseln	8	0	0,00	100,00	800,00	KV-Weiterbehandlung				
ERE	Unterschenkel	8	0	0,00	250,00	2.000,00	KV-Weiterbehandlung				
Med.Fragebogen		Vertrag drucken		AGB/BH-Infos		KV-Storno		KV-Kündigung		Kündigung Zahlungsver.	

Abbildung 53 Verträge - Stornierung einer KV wegen Umwandlung

Die Abbildung zeigt eine Stornierung einer KV über 8 BH Kinn und Oberlippe. Diese KV wurde in eine KV über 8 BH der Achseln und Unterschenkel umgewandelt. Unter der stornierten KV hat man eine Übersicht über das Datum, den Grund, die neue KV-Nr. und die entfallende Stornogebühr. Weiterhin erscheint auch der Mitarbeiter, der die Stornierung veranlasst hat.

Mittwoch, 17. Juli 2019									
Kundenkartei									
KUNDENSUCHE ▾ Müller Eva -									
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Datum	Buchungstext				KV-Nr	Betrag		MA bezahlt am	Vorgang
15.07.2019	Einmalzahlung KV-Nr.: 1952984		KV (Sofort)		1952984	2.800,00 Bar		kk	-
KV-Nummer: 1952984					offene Beträge:	2.800,00	gez. Beträge:	0,00	
17.07.2019	X-Zahler KV-Nr.: 1952986 (1. Termin)		KV (Sofort)		1952986	260,00 Bar		kk 17.07.2019	
KV-Nummer: 1952986					offene Beträge:	0,00	gez. Beträge:	260,00	
TOTAL					offene Beträge:	2.800,00	gez. Beträge:	260,00	
Zahlungsart für KV ändern: <input type="text" value="Bitte KV auswählen"/>									Gutscheinverkauf

Abbildung 54 Konto - Stornierung einer KV wegen Umwandlung

Diese Abbildung zeigt das Kundenkonto nach der Stornierung. Die vorherige KV ist als bezahlt markiert, da die 1. Rate x-Zahlung den Wert der durchgeführten Behandlungen entspricht. In der Zeile darüber ist die neue KV mit einer Fälligkeit eingetragen.

Sollte eine Kundenvereinbarung aus einem wichtigen Grund (schwere Krankheit, Falscheingabe) im gleichen Monat storniert werden, in dem sie abgeschlossen wurde, wird die KV-Summe nicht mehr in der Monatsauswertung angezeigt und automatisiert vom System entfernt. Dabei ist zu beachten, dass in der Stornomaske sowohl der Grund als auch das Feld „Stornogebühr entfällt“ angeklickt werden muss.

6.4.5 Kundenvereinbarung kündigen

Falls sich der Kunde nicht meldet oder er möchte gerne den Vertrag mit uns aktiv kündigen, kann man unter „Verträge“ diesen beenden. Hier gibt es jetzt auch die Möglichkeit einen individuellen Vergleichsbetrag einzugeben, wenn Sie sich mit dem Kunden auf eine Aufhebungsvereinbarung einigen. Dieser Betrag erscheint dann als offener Posten im Kundenkonto und muss dann durch eine Zahlung ausgeglichen werden.

KV-Kündigung

KV-Nummer: **1952984**

KV-Summe: **2.800,00 EUR**

Noch zu zahlen **-2.800,00 EUR**

Vergleichsbetrag: EUR

Grund: Kündigung

Abbrechen
Verbuchen

Informationen aus dem Kundendatenblatt, die Posten aus dem Konto sowie die offenen BH-Termine sowie deren Behandlungsdaten werden unwiederbringlich gelöscht. Möchten Sie Daten ausdrucken, um Sie weiter zu geben oder zu archivieren, dann tun Sie das bitte vor dem Verbuchen!

Abbildung 55 Kündigung einer KV

Wichtig bei dem letztendlichen Verbuchen der Kündigung ist, dass dadurch alle Angaben im Kundenkonto und auch die noch offenen Behandlungen gelöscht werden. Außerdem wird auch das Datenblatt gelöscht. Zur Erinnerung daran gibt es eine entsprechende Meldung in der Kündigungsmaske.

Dieser Button sollte ausschließlich nur noch betätigt werden, wenn der Kunde aktiv eine Kündigung anstrebt oder man den Sachverhalt zum Rechtsanwalt/Inkassobüro geben muss.

Einigt man sich zur Zahlung eines Vergleichsbetrages wird zuerst einmal die „Kündigung der Zahlungsverbarung“ unter „Verträge“ aufgehoben. Durch diese Buchung wird der Button „KV-Kündigung“ wieder aktiv und kann jetzt betätigt werden. Jetzt gibt man einen individuellen Betrag wie in Abbildung 53 dargestellt ein.

Nach dem Klick auf „verbuchen“ kann man im Register „OP/Rechn/Mahnen“ die Rechnung dazu ausdrucken.

Aufhebungsvertrag - Kündigung						
Kunde	Datum		KV-Nummer	Betrag	Re.-Datum	Vorgang
Muster Dieter	17.07.2019	Restzahlung Kündigung KV-Nr.: 1952988	1952988	300,00 EUR	<input type="button" value="Drucken"/> <input type="button" value="Verbuchen"/>	
GESAMT				300,00 EUR		

Abbildung 56 Druck Aufhebungsvertrag

In der unterhalb dargestellter Abbildung sieht man ein Beispiel für einen Aufhebungsvertrag.

hairfree

hairfree Institut Musterstadt - Hauptstraße - 12345 Musterstadt

Herr Dieter Muster
Musterstr. 23
40675 Düsseldorf

Vertrags-Nr.: 1952988
Kunden-Nr.: 1380263
Datum: 17.07.2019

Aufhebungsvertrag

Zwischen

hairfree Institut Musterstadt - Hauptstraße - 12345 Musterstadt (hairfree Institut)

und

Frau Dieter Muster - Musterstr. 23 - 12345 Düsseldorf (Kunde)

wird folgende Vereinbarung geschlossen:

1. Die Parteien heben einvernehmlich die Kundenvereinbarung vom 17.07.2019 auf.
2. Der Kunde verpflichtet sich, als Ausgleich hierfür an das hairfree Institut einen Betrag von 300,00 EUR zu bezahlen.
3. Mit Zahlung dieses Betrages sind alle wechselseitigen Ansprüche der Parteien abgegolten.

_____ (Ort, Datum)

_____ (Kunde) _____ (Institut)

info@hairfree-musterstadt.de | www.hairfree-musterstadt.de

hairfree Institut Musterstadt
Hauptstraße
12345 Musterstadt
Tel. +49 (0) 12345678
Fax. +49 (0) 08765432

Bankverbindung:
Sarkasse Rhein-Nahe
hairfree Betriebs GmbH
IBAN: DE04 560501800017041880
BIC: MALADE51KRE

Inhaber:
hairfree Betriebs GmbH
St.Nr. 21654967

Abbildung 57 Aufhebungsvertrag

Aktiviert man danach den Button „verbuchen“ erhält man die folgende Darstellung.

Aufhebungsvertrag - Kündigung						
Kunde	Datum		KV-Nummer	Betrag	Re.-Datum	Vorgang
Muster Dieter	17.07.2019	Restzahlung Kündigung KV-Nr.: 1952988	1952988	300,00 EUR	17.07.2019	Löschen
GESAMT				300,00 EUR		

Abbildung 58 Verbuchen des Aufhebungsvertrages

Jetzt wird das Rechnungsdatum automatisiert dargestellt und der Vorgang bleibt solange in der Liste bis man durch einen Klick auf den Button „löschen“ diesen manuell beseitigt.

Wichtig ist dabei, dass der Aufhebungsvertrag extern gesichert oder kopiert werden sollte, da nach der Verbuchung dieser nicht noch einmal gedruckt werden kann.

6.4.6 Zahlungsvereinbarung kündigen

Juristisch gesehen, sollte man nicht die Kundenvereinbarung kündigen, weil man sonst keine Rechtsgrundlage mehr hat, seinen Anspruch der ausstehenden Zahlungen einzufordern. Daraus resultiert, dass man nur die Zahlungsart kündigt.

Dazu gibt es in der „Kundenverwaltung“ unter „Verträge“ einen Button „Kündigung Zahlungsvereinbarung“.

Mittwoch, 17. Juli 2019									
Kundenkartei									
KUNDENSUCHE ▾					Müller Eva -				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Stammdaten Memo's Angebote Verträge Termine Konto Artikel Historie Datenblatt Datenschutz </div>									
KV anlegen									
Vertragsart	KV-Nr	Datum	Mitarbeiter	KV-Summe	Zahlungsart			KV-Nr INTERN	
KV (Sofort)	1952986	20.06.2019	Konietzke Kathrin	1.040,00	X-Zahler			4 Raten (siehe Konto)	
MA Areale		Termine	behandelt	Behandlung	E-Preis	G-Preis	aus Angebot		
kk Kinn		8	2	140,00	70,00	560,00			
kk Oberlippe		8	2	120,00	60,00	480,00			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Med.Fragebogen Vertrag drucken AGB/BH-Infos KV-Storno KV-Umwandlung 17.07.2019, MA:kk, neue KV: 1952984, Stornogebühr: 0,00 </div>									
Vertragsart	KV-Nr	Datum	Mitarbeiter	KV-Summe	Zahlungsart			KV-Nr INTERN	
KV (Sofort)	1952984	15.07.2019	Erfolg Erka	2.800,00	Einmalzahlung			1 Raten je 2.800,00	
MA Areale		Termine	behandelt	Behandlung	E-Preis	G-Preis	aus Angebot		
ERE Achseln		8	0	0,00	100,00	800,00	KV-Weiterbehandlung		
ERE Unterschenkel		8	0	0,00	250,00	2.000,00	KV-Weiterbehandlung		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Med.Fragebogen Vertrag drucken AGB/BH-Infos KV-Storno KV-Kündigung Kündigung Zahlungsver. </div>									

Abbildung 59 Kündigung Zahlungsvereinbarung

Nach dem Klick auf diesen Button wird der gesamte noch offene Betrag aus dem Kundenkonto fällig gestellt bzw. die Zahlungsart gekündigt.

Vertragsart	KV-Nr	Datum	Mitarbeiter	KV-Summe	Zahlungsart	KV-Nr INTERN	
KV (Sofort)	1952984	15.07.2019	Erfolg Erka	2.800,00	Einmalzahlung	1 Raten je 2.800,00	
MA	Areale	Termine	behandelt	Behandlung	E-Preis	G-Preis	aus Angebot
ERE	Achseln	8	0	0,00	100,00	800,00	
ERE	Unterschenkel	8	0	0,00	250,00	2.000,00	
Med.Fragebogen		Vertrag drucken		AGB/BH-Infos		Kündigung Zahlungsverbarung 17.07.2019, MA:kk, Betrag: 2.800,00	
							Kündigung ZV aufheben

Abbildung 60 Kündigung Zahlungsverbarung eingetragen

Nach dem „Verbuchen“ geht man unter „Berichtswesen“ – „OP/Rechn/Mahnen“ und kann dort die Rechnung dazu drucken. Es gibt hier die Möglichkeit zwischen 2 Varianten zu wählen.

Rechnungsdruck - Kündigung Zahlungsverbarung					
Kunde	Datum	Rechnungstext:	KV-Nummer	Betrag	Rechnung
Müller Eva	17.07.2019	Rechnungstext: bitte wählen !	1952984	2.800,00 EUR	<input type="button" value="Drucken"/> <input type="button" value="Verbuchen"/>
GESAMT				2.800,00 EUR	

Abbildung 61 Auswahl der Rechnungsart

Das richtet sich nach der jeweiligen aktuellen Sachlage. Wir unterscheiden hier, ob es Rücklastschriften auf dem Konto gab oder man den Kunden nicht mehr erreichen kann, um BH-Termine zu vereinbaren.

Nach dem Rechnungsdruck wird automatisch je nach Fälligkeit eine Zahlungserinnerung und dann eine Mahnung bereitgestellt.

Man kann zu jeder Zeit, wenn sich der Kunde meldet die „Kündigung der Zahlungsverbarungen“ aufheben. Dazu klickt man auf den Button „Kündigung ZV-aufheben“ unter „Verträge“.

Alle Buchungen im Konto, alle Termine und die Angaben im BH-Blatt sind noch vorhanden und müssen in dem Fall einer Aufnahme der Behandlung nicht neu angelegt werden.

Sollte der Kunde bei Ihnen einen laufenden Lastschrifteinzug haben, wird dieser nach der Kündigung der Zahlungsverbarungen automatisch gestoppt. Die Lastschrift des Kunden wird in der SEPA-LS wie in dem nachfolgend dargestellten Beispiel angezeigt. D.h. dieser Posten wird nicht an die Bank übergeben und somit auch nicht abgebucht.

15. Geplantes Datum Inhaber: Cülliweid, Sylvia IBAN: DE25300501101006582538 Mandats-Datum: 06.11.2018 Kündigung der Zahlungsverbarung	Lastschrift KV-Nr.: 1789799	01.08.2019	83,33 EUR	<input type="checkbox"/> Freigabe
--	-----------------------------	------------	-----------	-----------------------------------

Abbildung 62 Lastschrifteinzug nach Kündigung der Zahlungsverbarung

Wenn die Kündigung der Zahlungsverbarung aufgehoben wird, ist diese wieder automatisch freigegeben zur Abbuchung.

Einigt man sich zur Zahlung eines Vergleichsbetrages wird zuerst einmal die „Kündigung der Zahlungsverbarung“ unter „Verträge“ aufgehoben. Durch diese Buchung wird der Button „KV-Kündigung“ wieder aktiv und kann jetzt betätigt werden. Jetzt geht man genauso vor wie im Kapitel 6.4.5 Kundenvereinbarung kündigen beschrieben.

6.4.7 Kundenvereinbarung widerrufen

Im ersten Quartal des Jahres 2016 traten Gesetzesänderungen in Kraft. Daraus resultiert das 14-tägige Widerrufsrecht bei allen Kunden mit Zahlungsaufschub außer Einmalzahlung.

Der Widerspruch des Kunden muss fristgemäß in Schriftform erfolgen.

Unter „Verträge“ findet man den Button „Widerruf“ nach dem Anlegen einer KV mit Zahlungsaufschub (LS, x-Zahler und BH-Zahler). Dieser Button ist 14+3 Tage im System aktiv. Danach kann dieser nicht mehr betätigt werden.

Mittwoch, 17. Juli 2019 **Kundenkartei**

KUNDENSUCHE ▾ *Mustermann Fred -*

Stammdaten Memo's Angebote **Verträge** Termine Konto Artikel Historie Datenblatt Datenschutz

KV anlegen

Vertragsart	KV-Nr	Datum	Mitarbeiter	KV-Summe	Zahlungsart	KV-Nr INTERN	
KV (Sofort)	1952990	17.07.2019	Konietzke Kathrin	960,00	Behandlungszahler	7 Raten je 137,14	
MA Areale	Termine	behandelt	Behandlung	E-Preis	G-Preis	aus Angebot	
kk Achseln	8	0	0,00	120,00	960,00	KV-Weiterbehandlung	

Med.Fragebogen Vertrag drucken AGB/BH-Infos **KV-Widerruf** KV-Storno KV-Kündigung Kündigung Zahlungsver.

Abbildung 63 KV-Widerruf

Nach der Verbuchung des Widerrufs werden alle Informationen im Monatsbericht, Finanzreport und Provisionsübersicht berücksichtigt.

Mittwoch, 17. Juli 2019 **Kundenkartei**

KUNDENSUCHE ▾ *Mustermann Fred -*

Stammdaten Memo's Angebote **Verträge** Termine Konto Artikel Historie Datenblatt Datenschutz

KV anlegen

Vertragsart	KV-Nr	Datum	Mitarbeiter	KV-Summe	Zahlungsart	KV-Nr INTERN	
KV (Sofort)	1952990	17.07.2019	Konietzke Kathrin	960,00	Behandlungszahler	7 Raten je 137,14	
MA Areale	Termine	behandelt	Behandlung	E-Preis	G-Preis	aus Angebot	
kk Achseln	8	0	0,00	120,00	960,00		

Med.Fragebogen Vertrag drucken AGB/BH-Infos **KV-Storno Gesetzlicher Widerruf 17.07.2019, MA:kk, Stornoguthaben: 120,00**

Abbildung 64 Buchung KV-Widerruf

Sollte bei dem Kunden bereits eine Behandlung durchgeführt worden sein wird diese BH-Wert in Rechnung gestellt.

Wenn der Kunde bereits Zahlungen geleistet hat werden diese als Guthaben im Kundenkonto dargestellt und sollten dann zurückgezahlt werden.

Mittwoch, 17. Juli 2019 **Kundenkartei**

KUNDENSUCHE ▾ *Mustermann Fred -*

Stammdaten Memo's Angebote Verträge Termine **Konto** Artikel Historie Datenblatt Datenschutz

Datum	Buchungstext		KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang
17.07.2019	BHZ. KV:1952990 - Achseln	KV (Sofort)	1952990	120,00 Bar	kk	17.07.2019	
17.07.2019	Guthaben Widerruf KV-Nr.: 1952990	KV (Sofort)	1952990	-120,00 Bar	kk		-
TOTAL KV-Nummer: 1952990			offene Beträge:	120,00	gez. Beträge:	120,00	

Abbildung 65 Konto nach KV-Widerruf

6.4.8 Forderungsmanagement im hera

Nach der neuen Rechtsprechung bezüglich der Weiterverfolgung von säumigen Kunden und der Einräumung des Widerrufsrechtes haben wir das Formularwerk entsprechend in hera angepasst. Diese Änderung gilt nur für abgeschlossene Kundenvereinbarungen mit Zahlungsaufschub (Lastschrift, BH-Zahler und X-Zahler).

Zu diesen Zahlarten haben wir 2 verschiedene Verfahrensweisen:

1. Lastschriftzahlung

Wenn man die 1. RLS im Kundenkonto verbucht hat, empfehlen wir, zuerst Kontakt zum Kunden aufzunehmen, um eventuell eine Lösung zu erzielen.

Wenn das nicht möglich ist, sollte man dann erst das 1. Anschreiben nach 1. Rücklastschrift versenden.

Dazu kann man unter „offene Rech./Mahnen“ – „Lastschriften“ hinter dem entsprechenden Eintrag unter „Anschreiben“ auf den Button „1.RLS“ gehen. Damit öffnet sich das entsprechende Schreiben, dass an den Kunden versendet wird. Sollte zu diesem Zeitpunkt bereits ein BH-Termin zu der KV verpasst worden sein und es wurde dazu auch eine Ausfallgebühr gebucht, wird auch diese im Anschreiben fällig gestellt.

Rücklastschriften							
Kunde	Datum	Text	KV-Nr	Betrag	Gebühren	Status	Anschreiben
Muster Karin	29.07.2019	RLS Zahlung vom 01.08.2019	1953018	80,00 EUR			 Drucken
Muster Karin	29.07.2019	RLS-Gebühr vom 01.08.2019	1953018		13,50 EUR		
GESAMT				80,00 EUR	13,50 EUR	93,50 EUR	

Abbildung 66 Berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - 1. Anschreiben

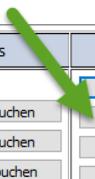
Rücklastschriften							
Kunde	Datum	Text	KV-Nr	Betrag	Gebühren	Status	Anschreiben
Muster Karin	29.07.2019	RLS Zahlung vom 01.08.2019	1953018	80,00 EUR			 <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> Drucken 1. RLS 2. RLS Kündigung </div>
Muster Karin	29.07.2019	RLS-Gebühr vom 01.08.2019	1953018		13,50 EUR		
GESAMT				80,00 EUR	13,50 EUR	93,50 EUR	

Abbildung 67 Berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - 1. Rücklastschrift

Nach dem Druck des Anschreibens „1. RLS“ ist es unbedingt erforderlich anschließend auf den Button „1. RLS verbuchen“ zu gehen, um die Daten im System zu übernehmen.

Rücklastschriften							
Kunde	Datum	Text	KV-Nr	Betrag	Gebühren	Status	Anschreiben
Muster Karin	29.07.2019	RLS Zahlung vom 01.08.2019	1953018	80,00 EUR		<input type="button" value="1. RLS verbuchen"/> <input type="button" value="2. RLS verbuchen"/> <input type="button" value="Kündig. verbuchen"/>	<input type="button" value="Drucken"/> <input type="button" value="1. RLS"/> <input type="button" value="2. RLS"/> <input type="button" value="Kündigung"/>
Muster Karin	29.07.2019	RLS-Gebühr vom 01.08.2019	1953018		13,50 EUR		
GESAMT				80,00 EUR	13,50 EUR	93,50 EUR	

Abbildung 68 Berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - 1. RLS verbuchen

Rücklastschriften							
Kunde	Datum	Text	KV-Nr	Betrag	Gebühren	Status	Anschreiben
Muster Karin	29.07.2019	RLS Zahlung vom 01.08.2019	1953018	80,00 EUR		1. RLS am 09.08.2019 <input type="button" value="1. RLS verbuchen"/> <input type="button" value="2. RLS verbuchen"/> <input type="button" value="Kündig. verbuchen"/>	<input type="button" value="Drucken"/> <input type="button" value="1. RLS"/> <input type="button" value="2. RLS"/> <input type="button" value="Kündigung"/>
Muster Karin	29.07.2019	RLS-Gebühr vom 01.08.2019	1953018		13,50 EUR		
GESAMT				80,00 EUR	13,50 EUR	93,50 EUR	

Abbildung 69 Berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - Ansicht 1. RLS verbucht

Falls der Kunde sich nicht meldet oder/und die fällige Lastschrift zuzüglich der Gebühr nicht bezahlt und es zu einer erneuten Rücklastschrift kommt, dann wird in der gleichen Verfahrensweise das nächste Schreiben (2. Rücklastschrift) an den Kunden versendet.

Rücklastschriften							
Kunde	Datum	Text	KV-Nr	Betrag	Gebühren	Status	Anschreiben
Muster Karin	29.07.2019	RLS Zahlung vom 01.08.2019	1953018	80,00 EUR		1.RLS	<input type="button" value="Drucken"/>
Muster Karin	29.07.2019	RLS-Gebühr vom 01.08.2019	1953018		13,50 EUR		
Muster Karin	02.09.2019	RLS Zahlung vom 02.09.2019 Rückbuchung	1953018	80,00 EUR			<input type="button" value="Drucken"/>
Muster Karin	02.09.2019	RLS-Gebühr vom 02.09.2019	1953018		13,50 EUR		
GESAMT				160,00 EUR	27,00 EUR	187,00 EUR	

Abbildung 70 Berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - 2. Anschreiben

Rücklastschriften							
Kunde	Datum	Text	KV-Nr	Betrag	Gebühren	Status	Anschreiben
Muster Karin	29.07.2019	RLS Zahlung vom 01.08.2019	1953018	80,00 EUR		1.RLS	<input type="button" value="Drucken"/>
Muster Karin	29.07.2019	RLS-Gebühr vom 01.08.2019	1953018		13,50 EUR		
Muster Karin	02.09.2019	RLS Zahlung vom 02.09.2019 Rückbuchung	1953018	80,00 EUR		<input type="button" value="1. RLS verbuchen"/> <input type="button" value="2. RLS verbuchen"/> <input type="button" value="Kündig. verbuchen"/>	<input type="button" value="Drucken"/> <input type="button" value="1. RLS"/> <input type="button" value="2. RLS"/> <input type="button" value="Kündigung"/>
Muster Karin	02.09.2019	RLS-Gebühr vom 02.09.2019	1953018		13,50 EUR		
GESAMT				160,00 EUR	27,00 EUR	187,00 EUR	

Abbildung 71 Berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - 2. Rücklastschrift

Auch hier muss zwingend der Button "2. RLS verbuchen" danach getätigt werden, damit man die folgende Ansicht erhält und erkennen kann, dass beide Anschreiben an die Kunden ausgedruckt worden sind.

Rücklastschriften							
Kunde	Datum	Text	KV-Nr	Betrag	Gebühren	Status	Anschreiben
Muster Karin	29.07.2019	RLS Zahlung vom 01.08.2019	1953018	80,00 EUR		1.RLS	<input type="button" value="Drucken"/>
Muster Karin	29.07.2019	RLS-Gebühr vom 01.08.2019	1953018		13,50 EUR		
Muster Karin	02.09.2019	RLS Zahlung vom 02.09.2019 Rückbuchung	1953018	80,00 EUR		2.RLS	<input type="button" value="Drucken"/>
Muster Karin	02.09.2019	RLS-Gebühr vom 02.09.2019	1953018		13,50 EUR		
GESAMT				160,00 EUR	27,00 EUR	187,00 EUR	

Abbildung 72 berichtswesen - OP/Rechn/Mahnen - 1. und 2. RLS verbucht

Nach Ablauf einer weiteren Frist von 14 Tagen und keiner Resonanz geht die Kündigung der Zahlungsvereinbarung an den Kunden raus.

Cockpit
Kundenkartei
Terminkalender
Buchungen
Berichtswesen
Verwaltung

User: Konietzke, Kathrin ([Logout](#))
Institut: Musterinstitut ([Institutwechsel](#))

Kundenkartei

KUNDENSUCHE ▾
Muster Karin -

Stammdaten
Memo's
Angebote
Verträge
Termine
Konto
Artikel
Historie
Datenblatt
Datenschutz

Vertragsart	KV-Nr	Datum	Mitarbeiter	KV-Summe	Zahlungsart		KV-Nr INTERN
KV (Sofort)	1953018	29.07.2019	Erfolg Erka	800,00	Lastschrift	10 Raten je 80,00	
MA Areale		Termine	behandelt	Behandlung	E-Preis	G-Preis	aus Angebot
ERE Achseln		8	0	0,00	100,00	800,00	

Med.Fragebogen
Vertrag drucken
AGB/BH-Infos
KV-Widerruf
KV-Storno
KV-Kündigung
Kündigung Zahlungsver.

Abbildung 73 Kundenkartei - Verträge - Kündigung Zahlungsvereinbarung

Falls es zu dem Vertrag noch weitere LS-Fälligkeiten im Kundenkonto gibt, wird der weitere Einzug gestoppt. Siehe dazu Abbildung unterhalb.

37. Muster Karin Inhaber: Karin Muster IBAN: DE06120300000016434250 Mandats-Datum: 29.07.2019 Kündigung der Zahlungsvereinbarung	Lastschrift KV-Nr.: 1953018	01.10.2019	80,00 EUR	<input type="checkbox"/> Freigabe
---	-----------------------------	------------	-----------	-----------------------------------

Abbildung 74 Buchungen - Lastschriften - Ansicht Kündigung der ZV

Jetzt wird nochmals eine Frist von 14 Tagen eingeräumt, um eine einvernehmliche Einigung zu erzielen. Falls das nicht in Anspruch genommen wird, kann man jetzt diese 3 Schreiben zusammen mit dem Vertrag an den Anwalt zur Weiterverfolgung geben. In diesem Fall hebt man die Kündigung der Zahlungsvereinbarung wie in Abbildung 75 gezeigt, mit Grund „keine Rückmeldung von Kunden“ auf.

Wenn sich der Kunde meldet und die Behandlungen fortsetzen will wird ebenfalls die Kündigung der Zahlungsvereinbarung im Kundenkonto aufgehoben. Damit werden wieder alle offenen Zahlungen fällig gestellt.

Eine 3. Möglichkeit ist der Abschluss eines Vergleiches. Hier ist es notwendig zuerst die Kündigung der Zahlungsvereinbarung mit Grund „KV-Kündigung“ aufzuheben. Anschließend

bucht man im Kundenkonto eine „Kündigung“ und gibt dort die Höhe des Vergleiches ein. Nach der Zahlung des vereinbarten Betrages ist die Kundenvereinbarung im beiderseitigen Einvernehmen beendet.

Abbildung 75 Kundenkartei - Verträge - Aufhebung Kündigung ZV mit Grundeingabe

2. BH-Zahler und X-Zahler

Folgende Empfehlungen dazu:

Um die Aussicht auf Erfolg vor Gericht zu erhöhen, empfehlen wir bei dem X-zahler (z.B. Bezahlung zur 1. Und 2. Behandlung) den 1. und 2. Behandlungstermin in der KV bereits zu vermerken, um damit eine korrekte Fälligkeit zu erzeugen.

Im Idealfall müsste man beim BH-Zahler bei Abschluss alle Termine bereits setzen im Kalender und diese dann auf den Vertrag notieren. Das ist in der Praxis schlecht umsetzbar. Das bedeutet, man kann lediglich Zug um Zug diesen Vertrag nachverfolgen und wir empfehlen aus diesem Grund, die Option für den Kunden bei Abschluss nicht anzubieten.

Falls es zu einem Vertrag keine aktuellen BH-Termin gibt, weil der Kunde nicht erreicht wird oder/und die BH absagt/verpasst wird, besteht die Möglichkeit, dass man im Registerblatt "Termine" Schreiben an den Kunden versenden kann. Hier gibt es 2 Schreiben, die man im Abstand von 14 Tagen versendet, falls der Kunde sich nicht aktiv im Institut meldet, um den Vertrag einzuhalten.

Sobald man ein BH-Termin auf „verpasst“ oder „abgesagt“ setzt im Kalender kann man im Registerblatt „Termine“ ein Anschreiben zur Weiterverfolgung drucken.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung					
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)							
Kundenkartei										
KUNDENSUCHE ▾ <i>Muster Karla - Düsseldorf</i>										
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz	
Terminverwaltung			Sonstiger Kundentermin			Beratungstermin				
KV-Nr	KV-Datum	Termin	Uhrzeit	Dauer	Imp.	Raum	MA	Areal	(rot = verpasst) (grün = abgesagt)	Anschreiben
1720511	15.08.2018	26.07.2019	08:15 h	00:30		BH-1	ERE	Oberschenkel	BH-(bestätigt)	Drucken
1720511	15.08.2018	22.07.2019	15:30 h	02:30	78	BH-2	kk	Oberschenkel	BH-(durchgeführt)	
1720511	15.08.2018	27.05.2019	17:00 h	02:30	760	BH-2	MST	Oberschenkel	BH-(durchgeführt)	

Abbildung 76 Kundenkartei - Termine - verpasster BH-Termin

Nach dem Klick auf „Drucken“ erhält man die folgende Auswahlmöglichkeit.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung					
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)							
Kundenkartei										
KUNDENSUCHE ▾ <i>Muster Karla - Düsseldorf</i>										
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz	
Terminverwaltung			Sonstiger Kundentermin			Beratungstermin				
KV-Nr	KV-Datum	Termin	Uhrzeit	Dauer	Imp.	Raum	MA	Areal	(rot = verpasst) (grün = abgesagt)	Anschreiben
									BH-(bestätigt)	Drucken
1720511	15.08.2018	26.07.2019	08:15 h	00:30		BH-1	ERE	Oberschenkel	1. Termin verb.	1. Termin verp.
									2. Termin verb.	2. Termin verp.
									Kündigung verb.	Kündigung ZV
1720511	15.08.2018	22.07.2019	15:30 h	02:30	78	BH-2	kk	Oberschenkel	BH-(durchgeführt)	

Abbildung 77 Kundenkartei - Termine - verpasster BH-Termin - Anschreiben

Hier kann man jetzt manuell festlegen, ob das der 1. verpasste BH-Termin ist oder bereits der 2. Termin. Auch hier ist es unbedingt notwendig, dass nach dem Druck des Anschreibens der Button "verbuchen" getätigt wird. Nur so kann das System aufeinander folgende korrekte Rechnungs- und Fälligkeitsdaten festlegen.

In unserem Beispiel wurde der 1. BH-Termin verpasst. Um das Schreiben dazu an den Kunden zu versenden geht man wie folgt vor.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung					
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)							
Kundenkartei										
KUNDENSUCHE ▾ Muster Karla - Düsseldorf										
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz	
Terminverwaltung			Sonstiger Kundentermin			Beratungstermin				
KV-Nr	KV-Datum	Termin	Uhrzeit	Dauer	Imp.	Raum	MA	Areal	(rot = verpasst) (grün = abgesagt)	Anschreiben
1720511	15.08.2018	26.07.2019	08:15 h	00:30		BH 1	ERE	Oberschenkel	BH (bestätigt)	Drucken
									1. Termin verb.	1. Termin verp.
									2. Termin verb.	2. Termin verp.
									Kündigung verb.	Kündigung ZV
1720511	15.08.2018	22.07.2019	15:30 h	02:30	78	BH 2	kk	Oberschenkel	BH (durchgeführt)	

Abbildung 78 Kundenkartei - Termine - 1.verpasster BH-Termin

Zuerst einmal geht man auf "1.Termin verp." und erzeugt damit das Anschreiben. Anschließend ist es notwendig, dass dieser Druck verbucht wird. Dazu klickt man wie im Screenshot angezeigt auf „1. Termin verb.". Damit hat man jederzeit den Überblick welche Anschreiben bereits an den Kunden gegangen sind. Da dieser BH-Termin verpasst wurde und dazu auch eine Ausfallgebühr fällig ist, wird diese ebenfalls im Anschreiben fällig gestellt.

In der gleichen Weise kann man nun einen 2. verpassten/abgesagten BH-Termin nachverfolgen und nach einer weiteren Frist von 14 Tagen dann das letzte Anschreiben (Kündigung ZV) an den Kunden versenden um dann nach erfolgloser Weiterverfolgung diesen Fall an den Anwalt zu geben.

Bei einem X-Zahler sind die Fälligkeiten an den vorher festgelegten BH-Termin gebunden. Das bedeutet, wir empfehlen hier die Zahlungen der x-Raten zur 1./2. BH oder zur 1./3. Behandlung anzulegen. Um auf der sicheren Seite zu sein, ist es empfehlenswert die konkreten BH - Termine, an denen die Zahlbeträge kassiert werden sollen, bereits auf der Kundenvereinbarung zu vermerken.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung				
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)						
Kundenkartei									
Montag, 12. August 2019									
KUNDENSUCHE ▾ Karin Musterfrau -									
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Datum	Buchungstext			KV-Nr	Betrag		MA	bezahlt am	Vorgang
12.08.2019	X-Zahler KV-Nr.: 1953019 (1. Termin)			KV (Sofort)	1953019	800,00 Bar	kk		-
15.10.2019	X-Zahler KV-Nr.: 1953019 (2. Termin)			KV (Sofort)	1953019	800,00 Bar	kk		-
TOTAL KV-Nummer: 1953019				offene Beträge:	1.600,00	gez. Beträge:	0,00		

Abbildung 79 Kundenkartei - Konto - X-Zahler

Sollte dann ein BH-Termin verpasst oder abgesagt (wenn Kunde danach nicht mehr erreichbar ist, um neue BH-Termine festzulegen) werden kann auch hier im Register "Termine" hinter dem jeweiligen BH-Termin die Anschreiben erzeugt und verbucht werden.

Cockpit Kundenkartei Terminkalender Buchungen Berichtswesen Verwaltung															
User: Konietzke, Kathrin (Logout)						Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)									
Kundenkartei															
KUNDENSUCHE ▾ Karin Musterfrau -															
Stammdaten			Memo's		Angebote		Verträge		Termine		Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Terminverwaltung				Sonstiger Kundentermin				Beratungstermin							
KV-Nr	KV-Datum	Termin	Uhrzeit	Dauer	Imp.	Raum	MA	Areal	(rot = verpasst) (grün = abgesagt)	Anschreiben					
1953019	12.08.2019	15.10.2019	11:15 h	00:45		BH 2	ERE	Intimbereich	BH (bestätigt)	Drucken					
1953019	12.08.2019	12.08.2019	12:00 h	00:45		BH 2	ERE	Intimbereich	BH (bestätigt) 1. Termin verb. 2. Termin verb. Kündigung verb.	1. Termin verp. 2. Termin verp. Kündigung ZV					
1953019	12.08.2019							Intimbereich	BH (unterminiert)						

Abbildung 80 Kundenkartei - Termine - 1. verpasster Termin - X-Zahlung

Mit dem verpassten 1. BH-Termin werden nun die ersten 800 € fällig gestellt. Sollte der Kunde dann auch den 2. BH-Termin verpassen/absagen werden dann die zweiten 800 € fällig gestellt in der gleichen Verfahrensweise.

Nachdem man beide Anschreiben erzeugt, versendet und verbucht hat, erhält man nach dem Klick auf „Drucken“ im Register „Termine“ die folgende Ansicht.

Cockpit Kundenkartei Terminkalender Buchungen Berichtswesen Verwaltung															
User: Konietzke, Kathrin (Logout)						Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)									
Kundenkartei															
KUNDENSUCHE ▾ Karin Musterfrau -															
Stammdaten			Memo's		Angebote		Verträge		Termine		Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Terminverwaltung				Sonstiger Kundentermin				Beratungstermin							
KV-Nr	KV-Datum	Termin	Uhrzeit	Dauer	Imp.	Raum	MA	Areal	(rot = verpasst) (grün = abgesagt)	Anschreiben					
1953019	12.08.2019	15.10.2019	11:15 h	00:45		BH 2	ERE	Intimbereich	BH (bestätigt) 2. Termin verpasst 1. Termin verb. 2. Termin verb. Kündigung verb.	Drucken 1. Termin verp. 2. Termin verp. Kündigung ZV					
1953019	12.08.2019	12.08.2019	12:00 h	00:45		BH 2	ERE	Intimbereich	BH (bestätigt) 1. Termin verpasst 1. Termin verb. 2. Termin verb. Kündigung verb.	Drucken 1. Termin verp. 2. Termin verp. Kündigung ZV					

Abbildung 81 Kundenkartei - Termine - Darstellung zwei verpasste BH-Termine

Hier kann man genau erkennen, dass der Kunde bereits 2. BH-Termine verpasst hat und dazu Schreiben an den Kunden gegangen sind. Nach Verstreichen einer weiteren Frist von 14 Tagen sollte dann das letzte Anschreiben „Kündigung ZV“ versendet werden.

Nach erfolgloser Weiterverfolgung kann man diesen Vorgang zusammen mit den 3 Schreiben an den Kunden zum Anwalt geben.

6.5 Termine

6.5.1 Absprung in die Terminverwaltung



The screenshot shows the 'Kundenkartei' interface for user 'Konietzke, Kathrin' at 'Institut: Wolfsburg'. The date is 'Donnerstag, 18. Juli 2019'. The search bar contains 'Müller Eva - Darmstadt'. The 'Termine' tab is highlighted in red. Below the tabs are three buttons: 'Terminverwaltung', 'Sonstiger Kundentermin', and 'Beratungstermin'.

Abbildung 82 Kundenverwaltung - Termine

Durch das Anklicken des Registers „Termine“ erhält man eine Übersicht über alle Termine, die der Kunde im Institut hat. Dabei unterscheidet man zwischen Beratungstermin, Behandlungstermin und sonstige KD-Termine.

6.5.2 Beratungstermin vergeben

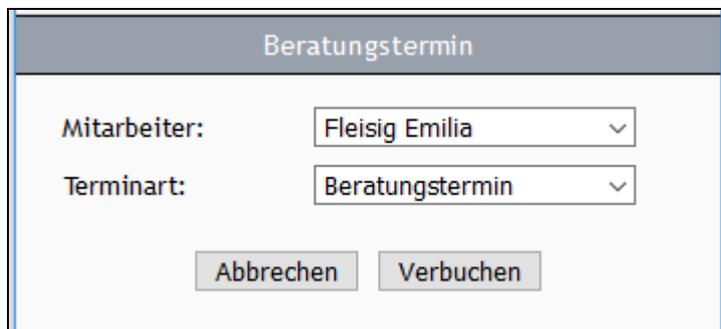
Nachdem man die Stammdaten wie in Kapitel 6.1.1 Kunde neu anlegen zum Kunden angelegt hat kann man einen Beratungstermin vergeben.



This screenshot is identical to the previous one, but a green arrow points to the 'Beratungstermin' button at the bottom right of the interface.

Abbildung 83 Kundenverwaltung - Beratungstermin setzen

Durch die Aktivierung des Registers **Termine** und das Anklicken des Buttons "Beratungstermin" erhält man folgendes Fenster.



The 'Beratungstermin' dialog box contains two dropdown menus: 'Mitarbeiter' with 'Fleisig Emilia' selected, and 'Terminart' with 'Beratungstermin' selected. At the bottom are two buttons: 'Abbrechen' and 'Verbuchen'.

Abbildung 84 Beratungstermin

Nach diesem Eintrag wird die Eingabe mit dem Anklicken des Buttons **Verbuchen** gesichert und man springt in den Terminkalender.

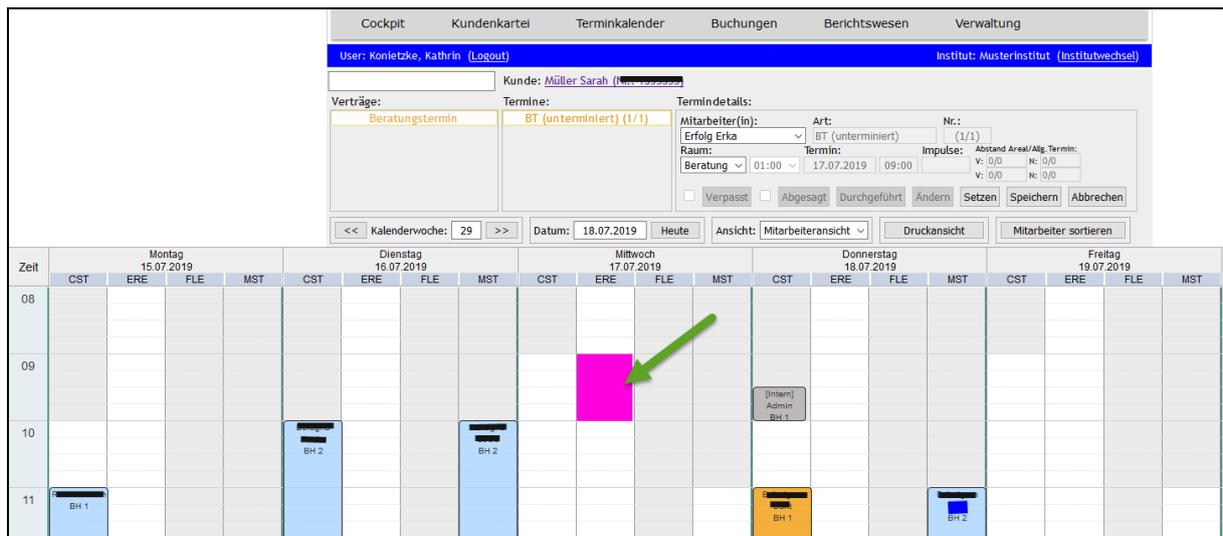


Abbildung 85 Terminkalender - Beratungstermin setzen

Termine können generell sowohl in der „Raumansicht“ als auch in der „Mitarbeiteransicht“ vergeben werden. Der Kalender ist auf die „Mitarbeiteransicht“ voreingestellt und kann unter „Verwaltung“ – Institut“ umgestellt werden.

Durch das Anklicken des Buttons **Setzen** kann man jetzt die Zeitdauer des Termins festlegen. Nach dieser Eingabe erscheint am Mauszeiger ein Fenster in der Größe der Zeitspanne, in der der Termin stattfindet. Dieses Fenster setzt man in den Kalender zum gewünschten Datum und der Uhrzeit ein und durch einen Klick darauf ist er fest verankert.

Über den Button **Speichern** öffnet sich ein Fenster, in das man die Terminart einträgt.

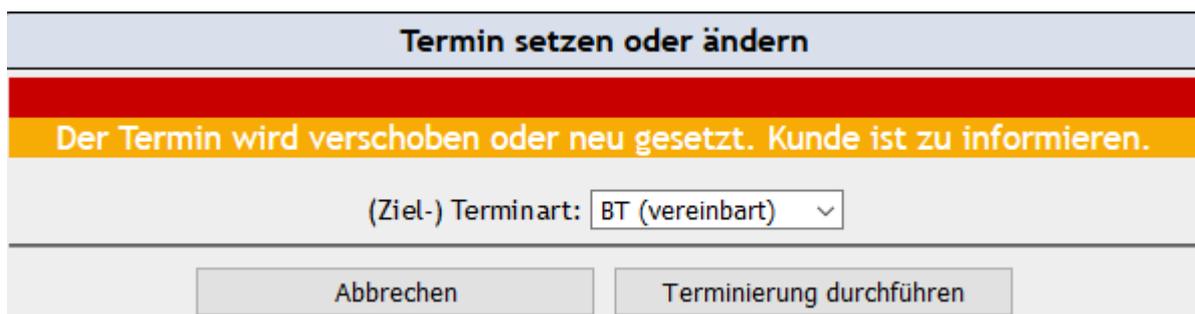


Abbildung 86 Art des Beratungstermins festlegen

Es gibt 3 verschiedene Auswahlmöglichkeiten:

BT (unterminiert)

diese Terminart verwendet man zum Verschieben des Termins – ein Termin mit dieser Terminart ist unsichtbar im Kalender und eine erneute Terminierung ist wieder möglich

BT (vereinbart)

diese Terminart ist für direkt vereinbarte Beratungstermine mit dem Kunden am Telefon die mehr als 2 Tage in der Zukunft liegen

BT (bestätigt)

der BT (vereinbart) wird nach erfolgreicher Bestätigung durch den Kunden 24 Stunden vorher am Telefon auf die Terminart „BT (bestätigt)“ gesetzt

Nach der Aktivierung des Feldes „Terminierung durchführen“ ist die Art der Beratung festgelegt und erscheint dann im Terminkalender.

Dabei ist zu beachten, dass der Beratungstermin in den Raum gesetzt wird den man als Beratungsraum vorher festgelegt hat. Jede Spalte im Terminkalender steht für einen Raum im Institut. Der Ablauf dazu ist in Kapitel 10.9 Institut beschrieben.

6.5.3 Behandlungstermine vergeben

Behandlungstermine kann man erst vergeben, wenn eine entsprechende Kundenvereinbarung angelegt wurde.

Sobald man eine KV(Sofort), KV(Bestätigung), Nachbuchung oder KV-Weiterbehandlung unter dem Register „Verträge“ eingegeben hat, werden automatisch unterminierte BH-Termine erzeugt. Die Anzahl richtet sich nach den abgeschlossenen Behandlungen. Durch diese Automatisierung wird sichergestellt, dass der Kunde nur die Behandlungen durchführen kann, die er laut seiner KV abgeschlossen hat.

Mit der Betätigung des Registers  erhält man eine Übersicht über alle zur Verfügung stehenden BH-Termine zur jeweiligen Kundenvereinbarung.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung					
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)							
Donnerstag, 18. Juli 2019										
Kundenkartei										
KUNDENSUCHE ▾ <i>Muster Erika - Musterstadt</i>										
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz	
Terminverwaltung			Sonstiger Kundentermin			Beratungstermin				
KV-Nr	KV-Datum	Termin	Uhrzeit	Dauer	Imp.	Raum	MA	Areal	(rot = verpasst) (grün = abgesagt)	Anschreiben
1696707	18.07.2018	12.07.2019	10:30 h	00:30		BH 1	CST	Oberlippe	BH (bestätigt)	
1696707	18.07.2018	31.05.2019	10:30 h	00:30		BH 1	CST	Oberlippe	BH (bestätigt)	
1696707	18.07.2018	23.04.2019	14:30 h	00:30	11	BH 1	MST	Oberlippe	BH (durchgeführt)	
1696707	18.07.2018	03.01.2019	10:00 h	00:30	10	BH 1	CST	Oberlippe	BH (durchgeführt)	
1696707	18.07.2018	26.11.2018	16:00 h	00:30	11	BH 1	MST	Oberlippe	BH (durchgeführt)	
1696707	18.07.2018	29.10.2018	14:15 h	00:45	11	BH 1	CST	Oberlippe	BH (durchgeführt)	
1696707	18.07.2018							Oberlippe	BH (unterminiert)	
1696707	18.07.2018							Oberlippe	BH (unterminiert)	
1696707	18.07.2018							Oberlippe	BH (unterminiert)	
1696707	18.07.2018							Oberlippe	BH (unterminiert)	
B1691901	12.07.2018	12.07.2018	15:00 h	01:00	3	Beratung	CST	Beratungstermin	BT (durchgeführt)	
H1696699	18.07.2018	18.07.2018	15:15 h	00:45	0	BH 1	CST	Terminvorschlag	KD (behandelt)	
I1696715	18.07.2018							Terminvorschlag	KD (unterminiert)	

Abbildung 87 Terminübersicht zur KV

In der Übersicht kann man nun erkennen, dass dem Kunden zu seiner Kundenvereinbarung 10 Behandlungstermine angelegt wurden. BH (unterminiert) sind virtuell erzeugte Termine, bei denen noch kein konkretes Datum hinterlegt ist.

Behandlungstermine kann man über das Anklicken des Registers **Terminverwaltung** in der Kundenverwaltung anlegen oder man klickt auf die jeweilige Zeile in das Feld „Oberlippe“ dadurch springt man in den Terminkalender.

Außerdem kann man auch direkt in den Terminkalender gehen. In das jeweilige Feld muss dann der Kunde eingegeben werden. Nähere Erläuterungen dazu unter Kapitel 7.2 Kunde suchen in der Terminverwaltung.

Durch das Anklicken des Buttons **Setzen** kann man jetzt die Zeitdauer des Termins festlegen.

Nach dieser Eingabe erscheint am Mauszeiger ein Fenster in der Größe der Zeitspanne, in der der Termin stattfindet. Dieses Fenster setzt man in den Kalender zum gewünschten Datum und der Uhrzeit ein und durch einen Klick darauf ist er fest verankert.

Die Anzeige über den Abstand zum BH-Termin des aktuellen Areals und der Abstand zu den allg. Terminen aller Areale wird im entsprechenden Feld angezeigt, um eine optimale Terminierung durchführen zu können. Nach dem Setzen des Termins ist diese Anzeige nicht mehr sichtbar. Siehe dazu auch unter Kapitel 7.1 Elemente in der Terminverwaltung.

Zu beachten ist, dass der BH-Termin in die jeweilige Spalte gesetzt wird die vorher als Behandlungsraum vordefiniert wurde. Über den Button **Speichern** gelangt man in folgende Eingabemaske.

Termin setzen oder ändern

(Ziel-) Terminart: BH (bestätigt) ▾

Abbrechen

Terminierung durchführen

Abbildung 88 Behandlungstermin - Terminart festlegen

Behandlungstermine werden immer als BH (bestätigt) eingetragen. Nach der Aktivierung des Feldes „Terminierung durchführen“ wird der Termin im Kalender unter dieser Terminart eingetragen.

In der Mitarbeiteransicht des Kalenders sieht man die Anwesenheitszeiten, die vorher im Dienstplan festgelegt wurden.

Abbildung 89 Kalender - Mitarbeiteransicht

Ist der Mitarbeiter an dem Tag verfügbar, wird das mit einem weißen Balken dargestellt. Ist er nicht anwesend, erscheint ein grauer Balken.

Außerdem zeigt die Mitarbeiteransicht Urlaub und Krankheit an.

Folgende Bedeutungen hat die Darstellung in Abbildung 89.

Grüner Balken Mitarbeiter hat Urlaub

Roter Balken Mitarbeiter ist krank

Zusätzlich dazu kann man die dargestellte Reihenfolge der Anzeige der Mitarbeiter ändern. Dazu klickt man in „Mitarbeiter sortieren“ und erhält folgende Ansicht:

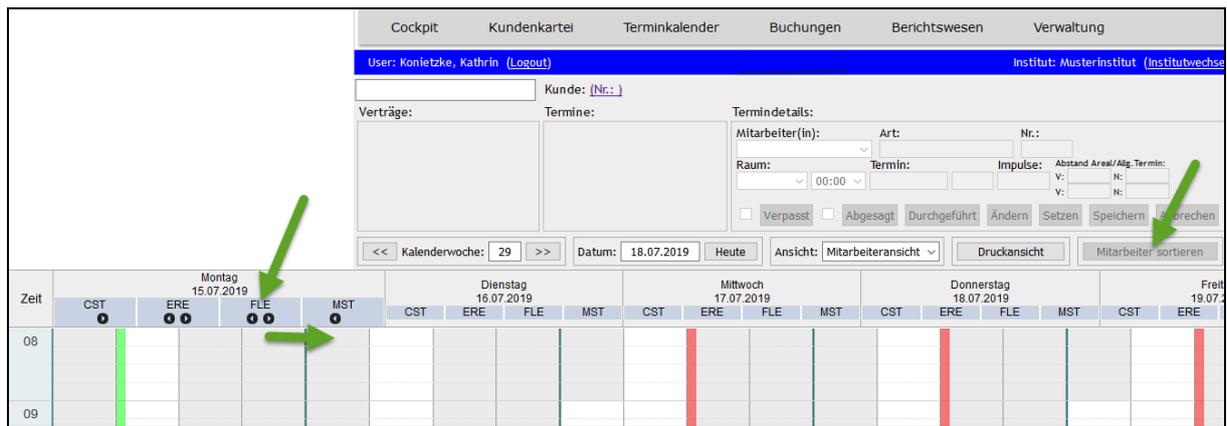


Abbildung 90 Mitarbeiter sortieren

Mit den Pfeiltasten kann man nun die Spalten der Mitarbeiter entsprechend verschieben.

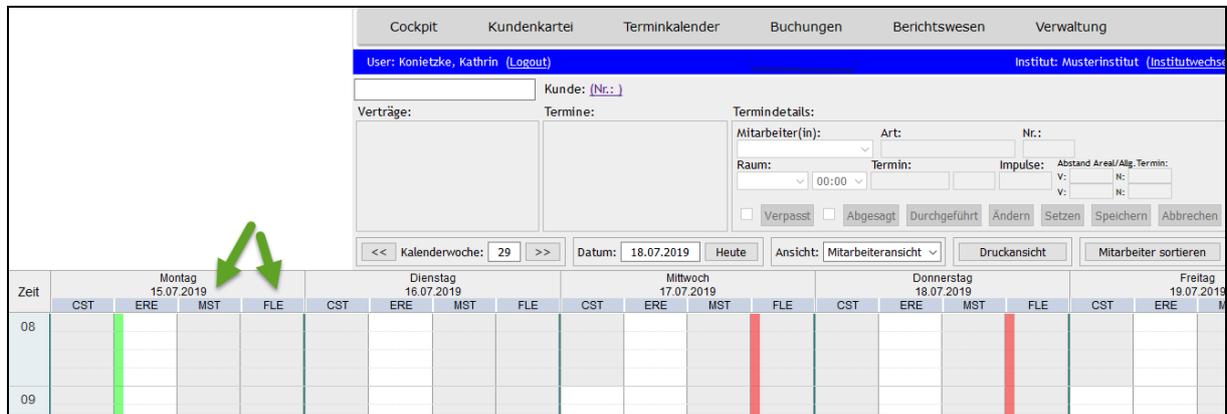


Abbildung 91 Reihenfolge geändert

In diesem Beispiel wurde die Mitarbeiterin mit dem Kürzel „FLE“ an die letzte Stelle verschoben.

Die Sortierung gilt nur auf dem jeweiligen Rechner. Ein Rechnerwechsel führt dazu, dass die Sortierung erneut erfolgen muss.

Sobald sich die Mitarbeiteranzahl ändert, muss die Sortierung erneut erfolgen.

Feiertage werden sowohl in der Mitarbeiteransicht als auch in der Raumansicht wie folgt dargestellt.

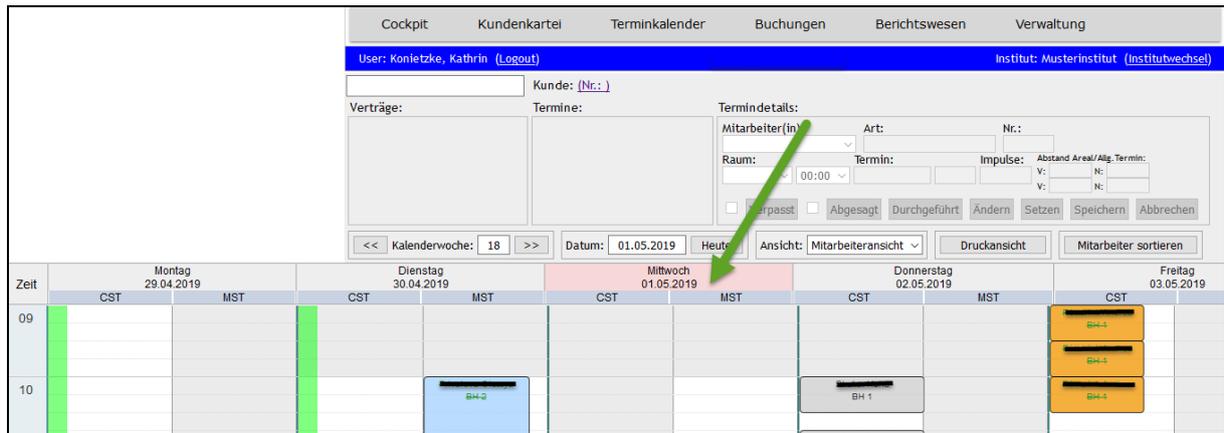


Abbildung g2 Kalender – Feiertagsdarstellung

Wird der Termin abgesagt vom Kunden setzt man das Feld "Abgesagt" im Kalender. Durch diese Einstellung verschmälert sich der Termin im Kalender und man hat die Möglichkeit in das gleiche Zeitfenster einen neuen Termin zu legen. Siehe dazu Abbildung g3 unterhalb.

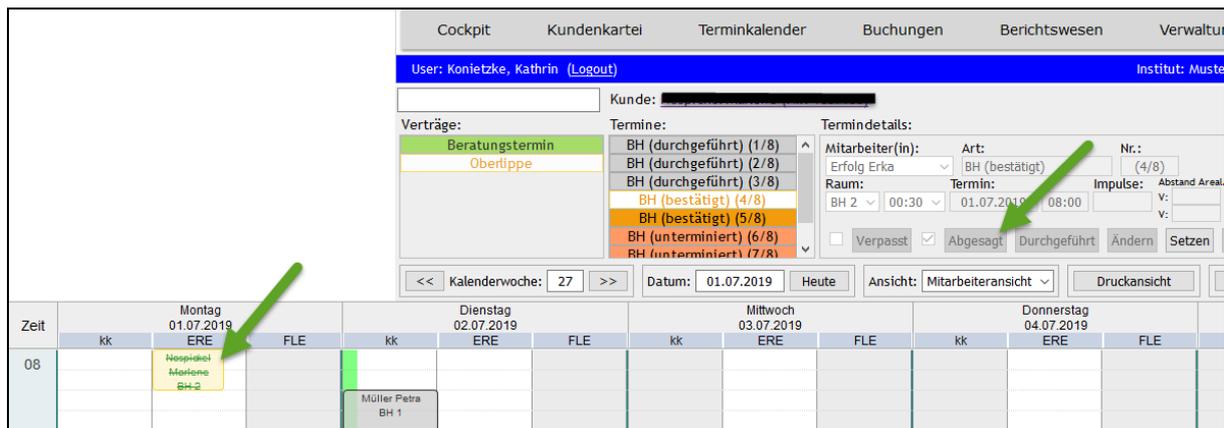


Abbildung g3 Kalender - BH abgesagt

6.5.4 Sonstige Kundentermine anlegen

Außer den Beratungs- und Behandlungsterminen hat man die Möglichkeit andere Terminarten für den Kunden festzulegen und diese im Kalender einzutragen. Man hat dazu 7 Auswahlmöglichkeiten.

Komfortg. und NB

diese Terminart ist für aktive Kunden zur 3. bzw. zur 7. BH, um die Komfortgarantie zu besprechen und Nachbuchungen abzuschließen

Kontrolltermin

Termin zwischen den BH eines aktiven Kunden, um sich die BH-Erfolge anzusehen und die weiteren BH abzusprechen

KV und 1.BH	Termin für Kunden, die zu diesem Termin die KV abschließen und gleich mit der Behandlung starten
Rasur	Kunden die an diesem Termin entsprechend unserem Service rasiert werden
Sensi-Test	bei Interessenten/Kunden, bei denen zur Sicherheit ein Test durchgeführt wird, ob die Behandlung durchgeführt werden kann
Streichelweichgarantie	Kunden nach erfolgreich abgeschlossener Behandlung zur Gratis-Kontrolle des Behandlungsareals kommen
Tele Date	Terminart für tel. Kontaktaufnahme mit Kunden
Terminvorschlag	diese Terminart verwendet man, wenn man dem Kunden per Brief oder Email 2 Termine zur Auswahl vorgeschlagen hat

Solche Termine werden in der Kundenverwaltung unter dem Register **Termine** angelegt. Durch das Aktivieren des Buttons „sonstige KD-Termine“ springt man in folgende Eingabemaske.

Sonstiger Kundentermin

Mitarbeiter:

Terminart:

Abbildung 94 sonstige KD - Termine verbuchen

Nach der Auswahl der Terminart springt man nach der Aktivierung des Buttons **Verbuchen** in den Terminkalender und kann dort diesen Termin setzen.

Dazu aktiviert man den Button **Setzen** und gibt die Zeitspanne an. Es erscheint ein Fenster am Mauszeiger, der die Größe der benötigten Zeit hat. Dieses Fenster wird in das gewünschte Datum eingesetzt. Danach wird der Raum und die Mitarbeiterin festgelegt und durch das Anklicken des Buttons **Speichern** erscheint das unten abgebildete Fenster.

Termin setzen oder ändern

Der Termin wird verschoben oder neu gesetzt. Kunde ist zu informieren.

(Ziel-) Terminart: KD (vereinbart) ▾

Abbrechen
Terminierung durchführen

Abbildung 95 sonstiger KD-Termin - Terminart festlegen

Nach der Eingabe der Terminart und dem Anklicken des Feldes „Terminierung durchführen“ ist diese KD-Termin im Kalender eingetragen. Diese Termine werden immer als KD (vereinbart) angelegt.

Kommt der Kunde zu diesem Termin, unterschreibt die KV und möchte gleich die 1. BH durchführen lassen, wandelt man zuerst das Angebot in eine KV um. Dazu geht man in das Register „Angebote“ und ändert das Angebot in eine KV-Bestätigung um. In die Maske werden dann die Angaben eingetragen, wie unter 6.3.2 Aus einem Angebot eine KV-Bestätigung machen, beschrieben.

Anschließend wird der Kundentermin von „KD (vereinbart)“ auf „KD (untermernt)“ gesetzt. Durch diese Änderung ist der Termin im Kalender verschwunden. Danach platziert man den 1. BH-Termin der abgeschlossenen KV direkt darüber im Kalender. Da der 1. BH-Termin bereits stattgefunden hat, aktiviert man das Feld „durchgeführt“ und gibt die verbrauchten Impulse ein.

6.5.5 Interne Termine Institut

Interne Termine für das Institut sind Termine, die mit den Mitarbeitern des Institutes gemacht werden. Diese Termine können sowohl in den Beratungsraum als auch in die Behandlungsräume gelegt werden. Durch den Klick in das Register **Terminkalender** kann man interne Termine auswählen und erhält folgende Eingabemaske.

Cockpit Kundenkartei **Terminkalender** Buchungen Berichtswesen Verwaltung

User: Konietzke, Kathrin (Logout)
Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)

Interne Termine:

- 11.07.2019 12:00 Admin
- 11.07.2019 12:00 Admin

Termin details:

Mitarbeiter(in):
Erfolg Erka
 Fleisig Emilia
 Konietzke Kathrin

Raum: 00:30

Termin: 08.07.2019 16:45

Anlass:
Admin
 Admin
 Beratung
 Coaching
 Coaching WebKo
 Management WebKo
 Meeting
 Messe/Promotion
 Pause
 Schulung Darmstadt
 Telefonie für BR-Termine
 Telefonkonferenz

Memo [a-z,0-9,Punkt,+,-]:

Neu Ändern Setzen Speichern Abbrechen

<< Kalenderwoche: 28 >> Datum: 11.07.2019 Heute Ansicht: Mitarbeiteransicht Druck

Zeit	Montag 08.07.2019		Dienstag 09.07.2019		Mittwoch 10.07.2019		Donnerstag 11.07.2019		Samstag 13.07.2019
	ERE	FLE	ERE	FLE	ERE	FLE	ERE	FLE	
08									
09									

Abbildung 96 Terminkalender - Interne Termine

Nach der Aktivierung des Buttons **Neu** wählt man den entsprechenden Mitarbeiter aus. Wenn bei einem internen Termin mehrere Mitarbeiter teilnehmen sollen, wählt man diese mit gedrückter Strg-Taste auf der Tastatur des Rechners aus.

Jetzt hat man die Möglichkeit, die benötigte Zeit anzugeben. Im Feld „Anlass“ gibt es 11 Auswahlmöglichkeiten.

Admin	Zeitfenster zur Erledigung von Admin-Aufgaben
Beratung	Zeitfenster für die Terminierung in denen BT hereingelegt werden können
Coaching	Termin für Coaching Verkauf und Behandlung im Institut
Coaching Webko	Zeitfenster für Webko
Management Webko	für Management Webko
Meeting	Besprechung im Institut
Messe/Promotion	Zeitfenster für Messe und/oder Promotion
Pause	für Pause
Schulung Darmstadt	Zeitfenster für die Weiterbildung in Darmstadt
Telefonie für BR-Termine	für die Terminierung der Leads/Interessenten
Telefonkonferenz	Zeitfenster für Konferenzen

Weiterhin besteht die Möglichkeit, eine kleinere Erläuterung in das Feld „Memo“ einzutragen.

Wenn alle Eingaben gemacht wurden, wird der Termin durch das Aktivieren des Buttons **Setzen** in den Kalender eingetragen.

Es entsteht am Mauszeiger ein Feld, das die Größe der vorher festgelegten Zeit hat. Dieses Feld setzt man in den Kalender in den jeweiligen Tag und die Uhrzeit. Durch einen Klick in das Feld wird der Termin an dieser Stelle des Kalenders verankert und mit der Aktivierung des Buttons **Speichern** und der Bestätigung im Feld „Terminierung durchführen“ ist dieser jetzt an der festgelegten Stelle gesetzt.

6.5.6 Serientermine anlegen

Für immer wiederkehrende Termin gibt es die Möglichkeit einen Serientermin anzulegen. Die Serientermine findet man unter dem Register „Terminkalender“.

Löscht man einen Serientermin mit dem Button „Löschen“ der nach dem Sichern erscheint werden nur zukünftige Termine entfernt. Die bereits stattgefundenen Termine bleiben im Terminkalender erhalten.

Zusätzlich dazu gibt es noch die Möglichkeit ein einzelnen Serientermin aus dem Kalender zu löschen. Das ist z.B. notwendig, wenn durch Krankheit oder Urlaub nur ein Termin ausfällt aber die anderen aus der Serienfunktion bestehen bleiben sollen.

6.6 Konto

Zu jedem angelegten Kunden, der eine Kundenvereinbarung abgeschlossen hat, gibt es eine Kontoübersicht. In dieser sind alle offenen und auch bereits gebuchten Beträge laut seiner abgeschlossenen Kundenvereinbarung aufgelistet.

Kundenkartei									
KUNDENSUCHE ▾ Muster Erika - Musterstadt									
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Datum	Buchungstext		KV-Nr	Betrag		MA	bezahlt am	Vorgang	
19.10.2018	Anzahlung KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	250,00	EC-Zahlung	CST	19.10.2018	
19.10.2018	(Differenz) Anzahlung KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	250,00	EC-Zahlung	SKE	19.12.2018	
01.12.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST	01.12.2018	- ▾
01.01.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST	02.01.2019	- ▾
01.02.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST	01.02.2019	- ▾
01.03.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST	01.03.2019	- ▾
01.04.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST	01.04.2019	- ▾
01.05.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST	01.05.2019	- ▾
01.06.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST	04.06.2019	- ▾
01.07.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST	12.07.2019	- ▾
01.08.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.09.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.10.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.11.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.12.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.01.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.02.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.03.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.04.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.05.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.06.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.07.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.08.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.09.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.10.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,33	Lastschrift	CST		- ▾
01.11.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1776329		KV (Sofort)	1776329	83,41	Lastschrift	CST		- ▾
TOTAL KV-Nummer: 1776329				offene Beträge:	1.333,36	gez. Beträge:	1.166,64		

Abbildung 99 Kundenverwaltung - Konto

Die Abbildung stellt ein Beispiel dar. Der Gesamtbetrag wurde hier aufgeteilt in eine Anzahlung und 24 Teilbeträgen, die per LSE eingezogen werden.

6.6.1 Zahlung verbuchen

Zahlungen des Kunden bar/EC oder Kredit werden direkt ins hera eingetragen. Dazu geht man in das Register „Konto“.

Kundenkartei									
KUNDENSUCHE ▾ Muster Erika - Musterstadt									
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Datum	Buchungstext			KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang	
18.07.2018	BHZ. KV:1696707 - Oberlippe		KV (Bestätigung)	1696707	20,00 Bar	CST	18.07.2018		
01.08.2018	BHZ. KV:1696707 - Oberlippe		KV (Bestätigung)	1696707	60,00 Bar	CST	01.08.2018		
01.08.2018	(Differenz) BHZ. KV:1696707 - Oberlippe		KV (Bestätigung)	1696707	40,00 Bar	CST	01.08.2018		
26.11.2018	BHZ. KV:1696707 - Oberlippe		KV (Bestätigung)	1696707	60,00 Bar	MST	26.11.2018		
03.01.2019	BHZ. KV:1696707 - Oberlippe		KV (Bestätigung)	1696707	60,00 Bar	CST	03.01.2019		
23.04.2019	BHZ. KV:1696707 - Oberlippe		KV (Bestätigung)	1696707	60,00 Bar	MST	23.04.2019		
23.04.2019	BHZ. KV:1696707 - Oberlippe		KV (Bestätigung)	1696707	60,00 Bar	CST		-	
	BHZ. KV:1696707 - Oberlippe		KV (Bestätigung)	1696707	60,00 Bar	CST		-	
	BHZ. KV:1696707 - Oberlippe		KV (Bestätigung)	1696707	60,00 Bar	CST		-	
	BHZ. KV:1696707 - Oberlippe		KV (Bestätigung)	1696707	60,00 Bar	CST		-	
	BHZ. KV:1696707 - Oberlippe		KV (Bestätigung)	1696707	60,00 Bar	CST		-	
TOTAL KV-Nummer: 1696707				offene Beträge:	300,00	gez. Beträge:	300,00		
Zahlungsart für KV ändern: <input type="text" value="Bitte KV auswählen"/> <input type="button" value="Gutscheinverkauf"/>									

Abbildung 100 Zahlung verbuchen

Diese Abbildung zeigt ein Beispiel einer BH-Zahlung.

Wenn der Kunde den offenen Betrag im Institut bezahlt, wird dies im rechten Feld der Abbildung oberhalb ausgewählt. Durch diese Eingabe springt man in die Maske „Einnahmen/Ausgaben buchen“.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung	
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)			
Einnahmen / Ausgaben						
von Datum: <input type="text" value="01.07.2019"/>		bis Datum: <input type="text" value="31.07.2019"/>		<input type="button" value="Anzeigen"/>		
<< zurück zum Kunden Kunde: <input type="text" value="Musterinstitut (Musterstadt)"/>						
Art.Nr.	Buchungstext	Menge	Einnahme	Ausgabe	Gesamt	Zahlungsart
3	BHZ. KV:1696707 - Oberlippe	1	60.00	0.00	60.00	Barzahlung
<input type="checkbox"/> Gutscheineinlösung						
<input type="button" value="Eingaben verbuchen"/>						

Abbildung 101 Einnahmen/Ausgaben buchen

Nach der Auswahl der Zahlungsweise aktiviert man den Button **EINGABEN VERBUCHEN**. Die Zahlung des Kunden ist im Kassenbuch eingetragen und das Kundenkonto wird um diesen Betrag ausgeglichen. Im Konto erscheint nun das jeweilige Datum der Zahlung.

Das Buchen der Lastschriften wird ausführlich in Kapitel 8.5.1 Lastschriften verbuchen erläutert.

6.6.2 Guthaben verbuchen

Hat der Kunde ein Guthaben wird dies im Kundenkonto wie folgt dargestellt.

The screenshot shows the 'Kundenkartei' interface. At the top, there are navigation tabs: Cockpit, Kundenkartei, Terminkalender, Buchungen, Berichtswesen, and Verwaltung. Below this, the user is identified as 'User: Konietzke, Kathrin (Logout)' and the institution as 'Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)'. The date is 'Donnerstag, 18. Juli 2019'. The main section is titled 'Kundenkartei' and shows a search for 'Muster Peter'. There are several sub-tabs: Stammdaten, Memo's, Angebote, Verträge, Termine, Konto, Artikel, Historie, Datenblatt, and Datenschutz. A 'KV anlegen' button is visible. Below this is a table with columns: Vertragsart, KV-Nr, Datum, Mitarbeiter, KV-Summe, Zahlungsart, and KV-Nr INTERN. The first row shows 'KV (Sofort)' with KV-Nr 1952994, Datum 18.07.2019, Mitarbeiter Konietzke Kathrin, KV-Summe 1.200,00, and Zahlungsart Einmalzahlung. Below this is another table with columns: MA, Areale, Termine, behandelt, Behandlung, E-Preis, G-Preis, and aus Angebot. The first row shows 'kk Bauch' with 8 terms, 0 treated, 0,00 treatment cost, 150,00 E-Preis, and 1.200,00 G-Preis. At the bottom, there is a summary line: 'KV-Storno 18.07.2019, MA:kk, Stornoguthaben: 960,00', with a green arrow pointing to the '960,00' value.

Abbildung 102 Konto - Guthaben

Diese Abbildung zeigt eine Stornierung einer KV über 1.200 €. Da bereits die komplette Einmalzahlung geleistet wurde, ergibt sich nach Abzug der Stornogebühr von 20 % ein Guthaben für den Kunden von 960 €.

Im Konto des Kunden wählt man die Zahlungsweise dieses Betrages aus.

Klickt man in der Spalte „Vorgang“ auf „Zahlart ändern“ am Ende der Position springt man automatisch in die Maske „Kontobuchung“.

The screenshot shows the 'Kontobuchung' dialog box. It has a title bar 'Kontobuchung'. Below the title bar, it says 'Guthaben Storno KV-Nr.: 1952994'. There are three main fields: 'Datum:' with the value '18.07.2019', 'Betrag:' with the value '-960,00 EUR', and 'Zahlungsart:' with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing three options: 'Bar', 'Bar', and 'Überweisung'. A green arrow points to the 'Bar' option. At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Abrechnen' and 'Verbuchen'.

Abbildung 103 Guthabenzahlart festlegen

Das Guthaben kann man entweder bar auszahlen oder dem Kunden überweisen.

Bei Barauszahlung gelangt man in das Kassenbuch und bucht das Guthaben entsprechend aus.

Wenn man dem Kunden das Guthaben überwiesen hat, wählt man wie die Abbildung 104 zeigt „Überweisungsausgang“ aus. Damit ist die Position im Konto des Kunden ausgeglichen.

User: Konietzke, Kathrin (Logout) TESTSYSTEM Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)

Donnerstag, 18. Juli 2019 **Kundenkartei**

KUNDENSUCHE ▾ Muster Peter -

Stammdaten Memo's Angebote Verträge Termine **Konto** Artikel Historie Datenblatt Datenschutz

Datum	Buchungstext		KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang
18.07.2019	Einmalzahlung KV-Nr.: 1952994	KV (Sofort)	1952994	1.200,00 Bar	kk	18.07.2019	
18.07.2019	Guthaben Storno KV-Nr.: 1952994	KV (Sofort)	1952994	-960,00 Bar	kk		Zahlungsweise ändern ▾
TOTAL KV-Nummer: 1952994			offene Beträge:	960,00	gez. Beträge:	1.200,00	-

Zahlungsart für KV ändern: Bitte KV auswählen ▾

HERA II © hairfree GmbH 2019

Überweisungsausgang

- Zahlung Bar/EC/Kredit
- Überweisungsausgang**
- Zahlungsweise ändern
- Buchung stornieren

Abbildung 104 Überweisungsausgang buchen

6.6.3 Änderung der Zahlungsmodalitäten

Zu jeder Zeit, unabhängig davon wie viele Behandlungen oder/und Zahlungen bereits geleistet wurden, kann man bei einer Kundenvereinbarung die Zahlungsmodalitäten verändern. Im Folgenden wird ein Bsp. einer Umwandlung von einem Einmalzahler in einen Lastschriftzahler demonstriert. Sie können in dieser Version von hera aber auch jede andere zuvor festgelegte Zahlungsart in eine jeweils andere Zahlungsart ändern. Also bspw. einen Lastschriftzahler auch in einen X-Zahler oder Einmalzahler. Das macht das stornieren einer KV und die Neuanlage mit neuen Zahlungsmodalitäten überflüssig und verfälscht somit auch nicht mehr die Monatsübersicht.

Diese Änderung wird im Kundenkonto vollzogen.

Dabei wird der aktuelle noch offene Betrag umgewandelt.

Cockpit Kundenkartei Terminkalender Buchungen Berichtswesen Verwaltung

User: Konietzke, Kathrin (Logout) Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)

Donnerstag, 18. Juli 2019 **Kundenkartei**

KUNDENSUCHE ▾ Muster Erika - Musterstadt

Stammdaten Memo's Angebote Verträge Termine **Konto** Artikel Historie Datenblatt Datenschutz

Datum	Buchungstext		KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang
18.07.2019	Einmalzahlung KV-Nr.: 1952995	KV (Sofort)	1952995	800,00 Bar	kk		- ▾
TOTAL KV-Nummer: 1952995			offene Beträge:	800,00	gez. Beträge:	0,00	

Zahlungsart für KV ändern: Bitte KV auswählen ▾

HERA II © hairfree GmbH 2019 Release 5.0

Bitte KV auswählen

KV-Nr.: 1952995

Gutscheinverkauf

Abbildung 105 Konto - Zahlart ändern

Nach der Auswahl der entsprechenden Kundenvereinbarung gelangt man in die folgende Eingabemaske.

Zahlungsart ändern	
KV-Nummer:	1952995
<hr/>	
KV-Summe:	800,00 EUR
bisher bezahlt:	0,00 EUR
noch zu zahlen:	800,00 EUR
<hr/>	
Zahlungsweise:	Einmalzahlung <input type="text"/>
<hr/>	
Zahlungsart:	Bar <input type="text"/>
<hr/>	
<input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Verbuchen"/>	

Abbildung 106 Kontoumbuchung

Die Darstellung zeigt, dass der Kunde noch nichts bezahlt hat.

Der verbleibende Betrag kann nun in jede beliebige Zahlungsweise geändert werden.

Zahlungsart ändern

KV-Nummer: **1952995**

KV-Summe: **800,00 EUR**
bisher bezahlt: **0,00 EUR**
noch zu zahlen: **800,00 EUR**

Zahlungsweise: Lastschriftzahlung ▾

Anzahl Raten: 8 ▾

- Anzahlung: 20% EUR

erste Rate am: 1. ▾ August ▾ 2019 ▾

1. Rate <input type="text" value="75.00"/> EUR	2. Rate <input type="text" value="75.00"/> EUR	3. Rate <input type="text" value="75.00"/> EUR	4. Rate <input type="text" value="75.00"/> EUR	5. Rate <input type="text" value="75.00"/> EUR	6. Rate <input type="text" value="75.00"/> EUR
7. Rate <input type="text" value="75.00"/> EUR	8. Rate <input type="text" value="75.00"/> EUR				

Abbrechen
Verbuchen

Abbildung 107 Änderung von EZ in LS-Zahlung

Diese Abbildung zeigt die Umwandlung des noch offenen Betrages in eine Lastschrift-Zahlung.

Nachdem man die Eingaben verbucht hat, ändert sich das Kundenkonto entsprechend der Eingaben.

Diesen Vorgang können Sie auch bei bereits durchgeführten Behandlungsterminen oder geleisteten Zahlungen ausführen.

Stammdaten		Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
KUNDENSUCHE ▾ <i>Muster Erika - Musterstadt</i>										
Datum	Buchungstext			KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang		
18.07.2019	Anzahlung KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)	1952995	200,00 Bar	kk		-		
01.08.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-		
01.09.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-		
01.10.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-		
01.11.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-		
01.12.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-		
01.01.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-		
01.02.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-		
01.03.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-		
TOTAL KV-Nummer: 1952995			offene Beträge:		800,00	gez. Beträge:	0,00			
Zahlungsart für KV ändern: <input type="text" value="Bitte KV auswählen"/>										Gutscheinverkauf

Abbildung 108 Darstellung im Konto

Im Kundenkonto wird die neue Zahlungsart Lastschriften dargestellt.

6.6.4 Korrektur des Kundenkontos

Es gibt immer mal wieder Situationen, bei denen man bestimmte offene Fälligkeiten ausbuchen muss. Das kann z.B. der Fall sein, wenn Kunden eine bereits gebuchte KV-Weiterbehandlung nicht in Anspruch nehmen will, wie im nachfolgenden Beispiel.

Diese Korrektur wird direkt im Kundenkonto durchgeführt.

Donnerstag, 18. Juli 2019 **Kundenkartei**

KUNDENSUCHE ▾ Muster Erika - Musterstadt

Stammdaten		Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Datum	Buchungstext			KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang		
15.06.2018	Anzahlung KV-Nr.: 1664217			KV (Sofort)	1664217	150,00	EC-Zahlung	SKE	04.07.2018	
15.07.2018	Lastschrift KV-Nr.: 1664217			KV (Sofort)	1664217	112,50	EC-Zahlung	SKE	04.07.2018	
15.08.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217			KV (Sofort)	1664217	112,50	Lastschrift	MST	16.08.2018	-
15.09.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217			KV (Sofort)	1664217	112,50	Lastschrift	MST	17.09.2018	-
15.10.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217			KV (Sofort)	1664217	112,50	Lastschrift	MST	16.10.2018	-
15.11.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217			KV (Sofort)	1664217	112,50	Lastschrift	MST	16.11.2018	-
15.12.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217			KV (Sofort)	1664217	112,50	Lastschrift	MST	18.12.2018	-
15.01.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217			KV (Sofort)	1664217	112,50	Lastschrift	MST	18.01.2019	-
15.02.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217			KV (Sofort)	1664217	112,50	Lastschrift	MST	15.02.2019	-
15.03.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217			KV (Sofort)	1664217	112,50	Lastschrift	MST	15.03.2019	-
15.04.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217			KV (Sofort)	1664217	112,50	Lastschrift	MST	15.04.2019	-
15.05.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217			KV (Sofort)	1664217	112,50	Lastschrift	MST	17.05.2019	-
15.06.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1664217			KV (Sofort)	1664217	112,50	EC-Zahlung	SKE	04.07.2018	
18.07.2019	Einmalzahlung KV-Nr.: 1664217			KV (Weiterbehandlung)	1664217	180,00	Bar	kk		-
TOTAL KV-Nummer: 1664217				offene Beträge:	180,00	gez. Beträge:	1.500,00			

Zahlungsart für KV ändern:

HERA II © hairfree GmbH 2019

- Zahlung Bar/EC/Kredit
- Überweisungseingang
- Zahlungsweise ändern
- Buchung stornieren

Abbildung 109 Stornierung einer offenen Zahlung

Nach der Auswahl „Buchung stornieren“ öffnet sich folgende Eingabemaske:

Kontobuchung

Einmalzahlung KV-Nr.: 1664217

Datum: 18.07.2019

Betrag: 180,00 EUR

Stornogrund:

Abbildung 110 Eingabe eines Storno-Grundes

Als Stornogrund kann man nun einen beliebigen Text eingeben, der dann im Buchungstext im Kundenkonto nach der Buchung erscheint. Nach dem Klick auf „Verbuchen“ wird diese Buchung wie im Screenshot unten im Konto dargestellt.

Kundenkartei									
KUNDENSUCHE ▾ Muster Erika - Musterstadt									
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Datum	Buchungstext				KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang
15.06.2018	Anzahlung KV-Nr.: 1664217		KV (Sofort)		1664217	150,00 EC-Zahlung	SKE	04.07.2018	
15.07.2018	Lastschrift KV-Nr.: 1664217		KV (Sofort)		1664217	112,50 EC-Zahlung	SKE	04.07.2018	
15.08.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217		KV (Sofort)		1664217	112,50 Lastschrift	MST	16.08.2018	- ▾
15.09.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217		KV (Sofort)		1664217	112,50 Lastschrift	MST	17.09.2018	- ▾
15.10.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217		KV (Sofort)		1664217	112,50 Lastschrift	MST	16.10.2018	- ▾
15.11.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217		KV (Sofort)		1664217	112,50 Lastschrift	MST	16.11.2018	- ▾
15.12.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217		KV (Sofort)		1664217	112,50 Lastschrift	MST	18.12.2018	- ▾
15.01.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217		KV (Sofort)		1664217	112,50 Lastschrift	MST	18.01.2019	- ▾
15.02.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217		KV (Sofort)		1664217	112,50 Lastschrift	MST	15.02.2019	- ▾
15.03.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217		KV (Sofort)		1664217	112,50 Lastschrift	MST	15.03.2019	- ▾
15.04.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217		KV (Sofort)		1664217	112,50 Lastschrift	MST	15.04.2019	- ▾
15.05.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1664217		KV (Sofort)		1664217	112,50 Lastschrift	MST	17.05.2019	- ▾
15.06.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1664217		KV (Sofort)		1664217	112,50 EC-Zahlung	SKE	04.07.2018	
18.07.2019	Einmalzahlung KV-Nr.: 1664217		KV (Weiterbehandlung)		1664217	180,00 Storno	kk	18.07.2019	
18.07.2019	Storno: Kulanz		KV (Weiterbehandlung)		1664217	-180,00 Storno	kk	18.07.2019	
TOTAL KV-Nummer: 1664217					offene Beträge:	0,00	gez. Beträge:	1.500,00	storniert: 180,00

Abbildung 111 Stornobuchung im Kundenkonto

Eine Stornobuchung kann nur von einem User mit Level 90 (Management) durchgeführt werden.

Zusätzlich dazu ist es möglich, einen versehentlich gebuchten „Überweisungseingang“ im Kundenkonto wieder zu stornieren.

Kundenkartei									
KUNDENSUCHE ▾ Müller Manuale -									
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Datum	Buchungstext				KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang
18.07.2019	X-Zahler KV-Nr.: 1952997 (1. Termin)		KV (Sofort)		1952997	1.080,00 Überweisung	kk	09.07.2019	- ▾
	X-Zahler KV-Nr.: 1952997 (1. Termin)		KV (Sofort)		1952997	1.080,00 Bar	kk		- ▾
TOTAL KV-Nummer: 1952997					offene Beträge:	1.080,00	gez. Beträge:	1.080,00	Stornieren
Zahlungsart für KV ändern: <input type="text" value="Bitte KV auswählen"/>									<input type="button" value="Gutscheinverkauf"/>

Abbildung 112 Stornierung Überweisungseingang

Durch diese Eingabe wird der entsprechende Betrag wieder als nicht bezahlt dargestellt.

6.7 Artikel

Ein wichtiger Bestandteil ist auch der Verkauf von Kosmetikartikeln und Gutscheinen. Diese können im hera zum jeweiligen Kunden zugeordnet werden und man erhält jederzeit eine Übersicht was man dem Kunden verkauft hat.



Abbildung 113 Kundenverwaltung - Artikel

6.7.1 Artikelverkauf buchen

Nach Aktivierung des Buttons „Artikel“ springt man mit einem Klick in das Register



und in die Maske „Einnahmen/Ausgaben“. Zunächst sehen Sie hier neben dem Feld Artikelnummer ein Fragezeichen. Wenn Sie dieses angeklickt haben, können Sie aus der Auswahlliste rechts daneben die Artikel auswählen.

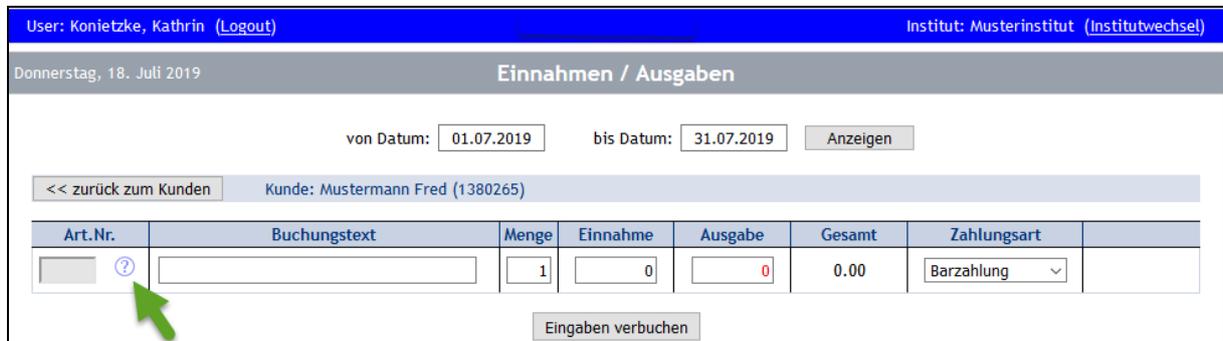


Abbildung 114 Einnahmen/Ausgaben - Artikel buchen

Nachdem man in das Feld "?" klickt, erscheint „bitte Konto auswählen!“. Jetzt kann man entweder ein Kosmetikprodukt oder ein Gutschein auswählen. Danach wird unter „Einnahme“ der Preis automatisiert angezeigt. Der Preis wird in Verwaltung – Artikel eingestellt.

Außerdem hat man auch die Möglichkeit sowohl den Buchungstext als auch den Preis manuell zu ändern vor der Buchung.

Anschließend gibt man die Zahlungsweise an und durch das Anklicken des Buttons



sind alle Angaben im Kassenbuch eingetragen.

Geht man jetzt in das Feld "zurück zum Kunden" und dann in das Register **Artikel** erhält man eine Übersicht was man dem Kunden verkauft hat.

User: Konietzke, Kathrin (Logout)				Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)					
Kundenkartei									
KUNDENSUCHE ▾ Muster Erika - Musterstadt									
Stammdaten	Memo´s	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Artikelverkauf									
Datum	Beleg	Konto	Bezeichnung	Betrag	Zahlung	Mitarbeiter			
19.07.2019	7	20830	Skincare N°2 150ml	29,90	Barzahlung	Konietzke Kathrin			
Gesamtsumme:				29,90					

Abbildung 115 Artikelübersicht zum Kunden

Diese Abbildung zeigt den Verkauf eines Skincare Nr. 2. Der Kunde hat dieses am 19.07.2019 im Institut gekauft und bar bezahlt.

Sollte man Kosmetik oder Gutscheine an nicht angelegte Kunden verkaufen, kann das nicht wie oberhalb beschrieben gemacht werden. Hier geht man direkt in das Register „Buchungen“ – „Einnahmen/Ausgaben“.

6.8 Gutschein-Verrechnung

Bei Gutscheinen hat man die Möglichkeit, diese mit den offenen Zahlungen des Kunden zu verrechnen über das „Konto“ oder mit einem Kosmetikartikel über die „Artikel“.

6.8.1 Gutscheinverrechnung mit Zahlungen des Kunden

Gutscheine lassen sich mit offenen Zahlungen des Kunden in bar/EC oder Kredit verrechnen. Dazu aktiviert man den Button „Konto“ und wählt den entsprechenden Zahlungsbetrag aus.

User: Konietzke, Kathrin (Logout)				Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)					
Donnerstag, 18. Juli 2019 Kundenkartei									
KUNDENSUCHE ▾ Muster Erika - Musterstadt									
Stammdaten	Memo´s	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Datum	Buchungstext		KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang		
18.07.2019	Anzahlung KV-Nr.: 1952995	KV (Sofort)	1952995	200,00 Bar	kk		-		
01.08.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995	KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-		
01.09.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995	KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		Zahlung Bar/EC/Kredit		
01.10.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995	KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		Überweisungseingang		
01.11.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995	KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		Zahlungsweise ändern		
01.12.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995	KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		Buchung stornieren		
01.01.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1952995	KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-		
01.02.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1952995	KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-		
01.03.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1952995	KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-		
TOTAL KV-Nummer: 1952995			offene Beträge:	800,00	gez. Beträge:	0,00			

Abbildung 116 Konto - Zahlart festlegen

In diesem Beispiel soll die Anzahlung über 200 € mit dem Gutschein verrechnet werden.

User: Konietzke, Kathrin (Logout) Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)

Donnerstag, 18. Juli 2019 **Einnahmen / Ausgaben**

von Datum: 01.07.2019 bis Datum: 31.07.2019 Anzeigen

<< zurück zum Kunden Kunde: Müller Petra (1380268)

Art.Nr.	Buchungstext	Menge	Einnahme	Ausgabe	Gesamt	Zahlungsart
2	Anzahlung KV-Nr.: 1952995	1	200.00	0.00	200.00	Barzahlung
...bitte Gutschein auswählen!			0.00			
<input checked="" type="checkbox"/> Gutscheineinlösung						

Eingaben verbuchen

Abbildung 117 Buchungen - Auswahl des Gutscheins

Durch das Setzen des Feldes „Gutscheineinlösung“ erhält man eine Auswahl verschiedener Gutscheine. Dabei wird unterschieden zwischen Gutscheinen mit festem Betrag z.B. Verrechnung Kundenempfehlung und Gutschein bei denen man einen individuellen Wert in hera eintragen kann.

Einnahmen / Ausgaben

von Datum: 01.07.2019 bis Datum: 31.07.2019 Anzeigen

<< zurück zum Kunden Kunde: Müller Petra (1380268)

Art.Nr.	Buchungstext	Menge	Einnahme	Ausgabe	Gesamt	Zahlungsart
2	Anzahlung KV-Nr.: 1952995	1	200.00	0.00	200.00	Barzahlung
...bitte Gutschein auswählen!			0.00			

- ...bitte Gutschein auswählen!
- Geschenkgutschein
- Gutschein 50 für 100€
- Verrechnung Kundenempfehlung
- Gewinnspiel

Eingaben verbuchen

Abbildung 118 Buchungen - Auswahl des Gutscheines

Dabei gibt es folgende Auswahlmöglichkeiten:

- | | |
|--------------------------------|--|
| Geschenkgutschein | Gutschein mit einem frei festzulegenden Betrag |
| Gutschein 50 für 100 €
100€ | Aktionsgutschein für 50 € mit einem Wert von
100€ |
| Verrechnung Kundenempfehlung | Gutschein im Wert von 50 € |
| Gewinnspiel | individueller Wert |

Außerdem lassen sich beliebige Gutscheine anlegen. Die Vorgehensweise wird in Kapitel 10.7 Gutscheine beschrieben.

Einnahmen / Ausgaben

von Datum: bis Datum:

<< zurück zum Kunden Kunde: Müller Petra (1380268)

Art.Nr.	Buchungstext	Menge	Einnahme	Ausgabe	Gesamt	Zahlungsart
2	Anzahlung KV-Nr.: 1952995	1	200.00	0.00	150.00	Barzahlung
	Verrechnung Kundenempfehlung		50.00			
<input checked="" type="checkbox"/> Gutscheineinlösung						

Abbildung 119 Wert des Gutscheines festlegen

In dieser Abbildung wurde die fällige KV-Zahlung von 200 € mit einer Kundenempfehlung im Wert von 50 € verrechnet. Bei dieser Art von Gutschein ist der Betrag voreingestellt. Der Restbetrag von 150 €, der noch vom Kunden zu zahlen ist, wird von System automatisch berechnet.

Nach der Aktivierung des Buttons „Eingaben verbuchen“ wird der entsprechende Betrag verbucht.

Sollen bei einer Buchung mehrere Gutscheine eingelöst werden, so wird die Summe der Gutscheine addiert und der Gesamtwert mit der Gutscheinart „Geschenkgutschein“ verrechnet.

Grundsätzlich empfehlen wir nur je KV die Einlösung eines Gutscheins.

Kundenkartei

KUNDENSUCHE ▾ Müller Petra -

Stammdaten Memo's Angebote Verträge Termine Konto **Artikel** Historie Datenblatt Datenschutz

Artikelverkauf

Datum	Beleg	Konto	Bezeichnung	Betrag	Zahlung	Mitarbeiter
18.07.2019	5	5	Verrechnung Kundenempfehlung	50,00	Barzahlung	Konietzke Kathrin
Gesamtsumme:				0,00		

Abbildung 120 Artikel – Gutschein Kundenempfehlung

In der Kundenverwaltung unter „Artikel“ kann man jederzeit nachvollziehen, wann der Kunde einen Gutschein eingelöst hat. Im Kundenkonto erscheint der Betrag über 200 € als bezahlt.

Kundenkartei

KUNDENSUCHE ▾ Müller Petra -

Stammdaten Memo's Angebote Verträge Termine **Konto** Artikel Historie Datenblatt Datenschutz

Datum	Buchungstext		KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang
18.07.2019	Anzahlung KV-Nr.: 1952995	KV (Sofort)	1952995	200,00 Bar	kk	18.07.2019	
01.08.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995	KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-
01.09.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995	KV (Sofort)	1952995	75,00 Lastschrift	kk		-

Abbildung 121 Konto - Gutschein Kundenempfehlung

Die nachfolgende Abbildung zeigt die Darstellung der Verrechnung unter Einnahmen/Ausgaben.

User: Konietzke, Kathrin (Logout) Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)

Donnerstag, 18. Juli 2019 **Einnahmen / Ausgaben**

von Datum: 01.07.2019 bis Datum: 31.07.2019 Anzeigen

Art.Nr.	Buchungstext	Menge	Einnahme	Ausgabe	Gesamt	Zahlungsart
<input type="text"/>	<input type="text"/>	1	<input type="text"/>	0	0.00	Barzahlung

Eingaben verbuchen

Barverkäufe

Beleg	Datum	Art.Nr	Buchungstext	Einnahmen	Ausgaben	Bestand	Kunde	MA	
6	18.07.2019	2	Anzahlung KV-Nr.: 1952995	150,00		5.860,82	Müller Petra	kk	Storno Quittung
5	18.07.2019	5	Verrechnung Kundenempfehlung	50,00		5.710,82	Müller Petra	kk	Storno Quittung

Abbildung 122 Einnahmen/Ausgaben – Gutscheinverrechnung

6.8.2 Verrechnung Gutschein mit Kosmetikverkauf

Hat der Kunde einen Gutschein und möchte diesen mit einem Kosmetikartikel verrechnen, wird dieser über den Artikelverkauf verbucht.

Außerdem besteht auch die Möglichkeit, die die Kundenempfehlung mit einem Kosmetikprodukt zu verrechnen.

Dazu geht man in der Kundenverwaltung auf den Button „Artikel“ und nach dem Klick in das Register **Artikelverkauf** springt man automatisch in die „Einnahmen/Ausgaben“.

User: Konietzke, Kathrin (Logout) Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)

Einnahmen / Ausgaben

von Datum: 01.07.2019 bis Datum: 31.07.2019 Anzeigen

<< zurück zum Kunden Kunde: Mustermann Fred (1380265)

Art.Nr.	Buchungstext	Menge	Einnahme	Ausgabe	Gesamt	Zahlungsart
20800	Skincare N°1 100ml	1	24.90	0.00	4.90	Barzahlung
Geschenkgutschein			20.00			
<input checked="" type="checkbox"/> Gutscheineinlösung						

Eingaben verbuchen

Abbildung 123 Eingaben/Ausgaben - Verrechnung Kosmetik

Das Beispiel zeigt den Verkauf eines Skin Care Nr.1 und dessen Verrechnung mit einem Gutschein im Wert von 20 €. Das System errechnet automatisch den Restbetrag. In diesem Beispiel entsteht ein Betrag über 4,90 €, der noch zu zahlen ist.

Im Feld „?“ wird das Kosmetikprodukt ausgewählt und nach der Aktivierung des Feldes „Gutscheineinlösung“ erhält man die entsprechende Auswahl der Gutscheine. Gutscheine können vordefiniert werden, die Anleitung dazu erhält man unter Kapitel 10.7 Gutscheine.

Im Feld daneben trägt man nun den Wert des Gutscheines ein sofern dieser nicht für die Gutscheinart fest definiert ist.

Nach Eingabe der Zahlungsart aktiviert man den Button **EINGABEN VERBUCHEN** und die Gutscheinverrechnung ist im Kassenbuch eingetragen.

6.8.3 Gutscheinzahlung Lastschrift/Überweisung

Zusätzlich zum Gutscheinverkauf in bar/EC/Kredit über den „Artikelverkauf“ hat man auch die Möglichkeit, den Gutscheinwert als Lastschrift einzuziehen oder vom Kunden per Überweisung zahlen zu lassen.

Diese Buchung macht man über das Kundenkonto.

User: Konietzke, Kathrin (Logout) Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)									
Kundenkartei									
KUNDENSUCHE ▾ Muster Erika - Musterstadt									
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Datum	Buchungstext				KV-Nr	Betrag		MA bezahlt am	Vorgang
18.07.2019	Anzahlung KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	200,00 Bar		kk 18.07.2019	
01.08.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	75,00 Lastschrift		kk	- ▾
01.09.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	75,00 Lastschrift		kk	- ▾
01.10.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	75,00 Lastschrift		kk	- ▾
01.11.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	75,00 Lastschrift		kk	- ▾
01.12.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	75,00 Lastschrift		kk	- ▾
01.01.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	75,00 Lastschrift		kk	- ▾
01.02.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	75,00 Lastschrift		kk	- ▾
01.03.2020	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	75,00 Lastschrift		kk	- ▾
TOTAL KV-Nummer: 1952995					offene Beträge:	600,00	gez. Beträge:	200,00	
Zahlungsart für KV ändern: <input type="text" value="Bitte KV auswählen"/>									<input type="button" value="Gutscheinverkauf"/>

Abbildung 124 Gutscheinverkauf

Jetzt kann man den Gutscheinwert und die Zahlungsart eingeben.

Kontobuchung

Buchungstext:

Datum:

Betrag: EUR

Zahlung:

Abbildung 125 Buchung Gutschein

Durch diese Buchung entsteht dann im Kundenkonto der entsprechende offene Betrag und es besteht die Möglichkeit, auch eine Quittung für den Kunden auszudrucken.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung				
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)						
Kundenkartei									
KUNDENSUCHE ▾ Müller Petra -									
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Datum	Buchungstext	KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang			
08.08.2019	Gutscheinverkauf:		150,00	Lastschrift	kk	Quittung	-		
KV-Nummer:		offene Beträge:		150,00	gez. Beträge:		0,00		

Abbildung 126 Konto Gutschein

6.9 Historie

Zu jedem Kunden gibt es eine Historie. Folgende Informationen kann man dort abfragen:

- wann der Kunde angelegt wurde
- verpasste und abgesagte Termine werden dort aufgelistet
- Gründe für KV-Stornos
- Gründe für die Nichtbuchung von weiteren Arealen als KV-Nachbuchung ab der 3. BH
- Gründe warum ein BH-Termin verpasst wurde und mit Ausfallgebühr 0 € verbucht wurde
- wann die Gesundheitsfragen und das Behandlungsblatt gespeichert wurden
- nachträgliche Änderungen im Memotext

Stammdaten			Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Datum	Zeit	MA									
19.07.2019	11:51	kk	Behandlungstermin abgesagt Behandlungstermin abgesagt. Termin lag am 11.09.2019 um 09:00 Uhr.								
19.07.2019	11:46	kk	Behandlungsblatt gespeichert, aktualisiert. Behandlungsblatt aktualisiert. Termin-ID: 6596478								
19.07.2019	11:46	kk	Gesundheitsfragen gespeichert, aktualisiert. Gesundheitsfragen gespeichert. Termin-ID: 6596478								
19.07.2019	11:45	kk	Arealblatt gespeichert/aktualisiert. Arealblatt gespeichert. Vertrag-ID: 1953000								
19.07.2019	11:44	kk	PIN, Sicherheitsfrage gespeichert. Sicherheitsfrage gespeichert.								
16.07.2019	14:21	kk	KV-Storno KV-Nr: 1952980 Stornobetrag: -480,00								
04.07.2019	15:26	kk	Kundenanlage Muster, Erika								

Abbildung 127 Kundenverwaltung - Historie

In dieser Abbildung sieht man ein Beispiel. Die Kundin ist am 04.07.2019 angelegt worden und hat die ersten KV storniert. Danach wieder eine KV abgeschlossen und hatte am 19.07.2019 ihre 1. Behandlung dazu. Der Behandlungstermin am 11.09.2019 um 9:00 Uhr wurde abgesagt.

6.10 Datenblatt

Im Datenblatt in der Kundenverwaltung sind folgende Angaben abgebildet:

- alle terminierten und durchgeführten Beratungen und Behandlungen
- zu diesen Terminen alle Angaben des Kundendatenblattes (BH-Parameter)
- zu den durchgeführten Terminen die Impulsanzahl
- Sicherheitsdaten (PIN-Nr. und Sicherheitsfrage)
- Arealbogen zur Kundenvereinbarung
- Abbildung der ausgefüllten Gesundheitsfragen des Cockpits, vor jeder Behandlung
- manuell erfasste Kommentare

Nachdem man einen Kunden zur Beratung terminiert hat, wird der BT-Termin im Datenblatt angezeigt. Nach der Kennzeichnung der Beratung im Kalender als „durchgeführt“, erscheint eine Eingabemaske zum Eintrag der Behandlungsparameter (Kundendatenblatt) Sofern man mit dem Kunden ein Liveerlebnis durchgeführt hat werden alle dort eingetragenen Parameter im Datenblatt angezeigt und können dann jederzeit im Datenblatt abrufen werden.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Kundenkartei					
KUNDENSUCHE ▾ <i>Muster Erika - Musterstadt</i>					
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto
Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz		
Sicherheitsdaten					
Es sind keine Sicherheitsinformationen zu diesem Kunden hinterlegt. Daher kann das Datenblatt nicht online verwaltet werden (Ausnahme: Behandlungsblatt für Beratungstermine).					
Beratungstermine		Kundenakte			
Behandlungsblatt editieren					
16.07.2019	Hauttyp	Haartyp	Joule	Kühlung	Barometer
	5	normal	19	2	2
Kommentar: War überrascht, dass es überhaupt nicht weh tat.					

Abbildung 128 Datenblatt – Behandlungsblatt

In dieser Abbildung sieht man, dass eine Beratung am 16.07.2019 stattgefunden hat mit dem Parameter aus dem Life-Erlebnis.

Wenn die Beratung erfolgreich war, wird die Kundenvereinbarung unter „Verträge“ eingepflegt.

User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Freitag, 19. Juli 2019					
Kundenkartei					
KUNDENSUCHE ▾ <i>Gobien Jennifer - Düsseldorf</i>					
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto
Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz		
KV anlegen					
Vertragsart	KV-Nr	Datum	Mitarbeiter	KV-Summe	Zahlungsart
KV (Sofort)	1953003	19.07.2019	Fleisig Emilia	800,00	Einmalzahlung
MA Areale	Termine	behandelt	Behandlung	E-Preis	G-Preis
FLE Achseln	8	0	0,00	100,00	800,00
Med.Fragebogen		Vertrag drucken		AGB/BH-Infos	
				KV-Storno	
				KV-Kündigung	
				Kündigung Zahlungsver.	

Abbildung 129 Kundenverwaltung - Datenblatt

Nach dem Anlegen der Kundenvereinbarung werden im Datenblatt die Sicherheitsdaten des Kunden angelegt.

Nach der Aktivierung des Buttons „Datenblatt“ wie in Abbildung 128 dargestellt und dem anschließenden Klick in **Sicherheitsdaten** erhält man folgende Eingabemaske:

Sicherheitsheitsfragen	
Es sind noch keine Sicherheitsinformation zu diesem Kunden hinterlegt.	
PIN:	<input type="text"/> [6 stellig, numerisch]
Kundenlegitimation Sicherheitsfrage	
Frage:	Wie lautet der Mädchenname Ihrer Mutter? ▾
Antwort:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Speichern"/>	

Abbildung 130 Datenblatt – Sicherheitsdaten

Jeder Kunde legt zu seinem KV-Vertrag eine PIN-Nummer fest. Diese sollte der Kunde immer zur Behandlung mitbringen. Diese PIN-Nr. ist dann auch für nachfolgende abgeschlossene Kundenvereinbarungen gültig.

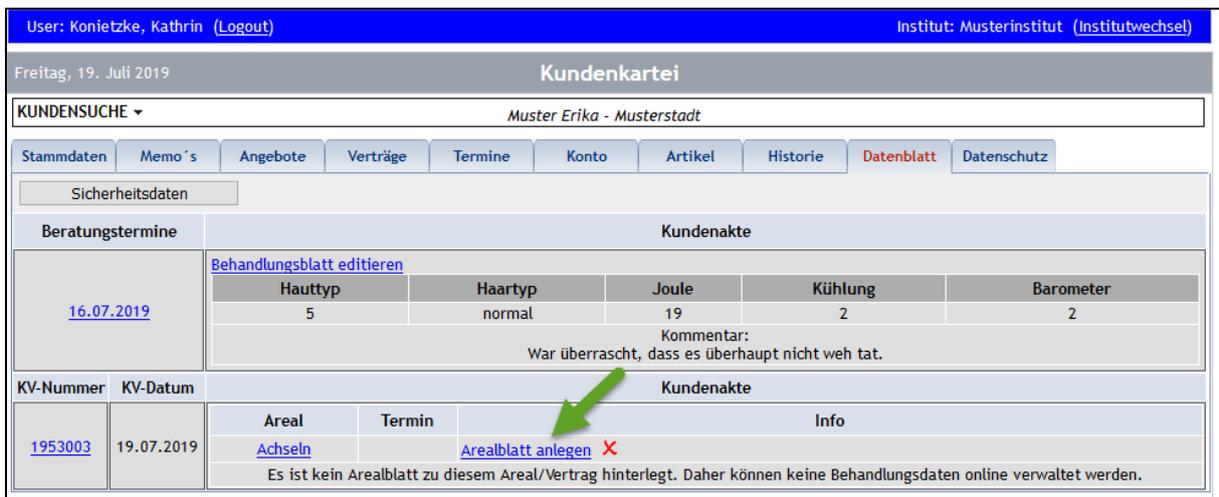
Ins Feld „PIN“ wird nun die 6-stellige PIN-Nr. eingetragen.

Außerdem gibt es noch eine Sicherheitsfrage, die vom Kunden beantwortet werden sollte. Falls der Kunde seine PIN vergessen hat, kann durch die Beantwortung dieser Frage die Gesundheitsfragen vor der Behandlung ebenfalls gespeichert werden.

Außerdem kann man mit Hilfe der Sicherheitsfrage die PIN zurücksetzen und neu festlegen.

Nach dem Klick auf „Speichern“ und „Fenster schließen“ sind alle Angaben gespeichert.

Danach wird das Arealblatt zur Kundenvereinbarung angelegt. Für jedes abgeschlossene Areal wird ein Blatt angelegt.



User: Konietzke, Kathrin (Logout) Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)

Freitag, 19. Juli 2019 Kundenkartei

KUNDENSUCHE ▾ Muster Erika - Musterstadt

Stammdaten Memo's Angebote Verträge Termine Konto Artikel Historie Datenblatt Datenschutz

Sicherheitsdaten

Beratungstermine Kundenakte

16.07.2019 [Behandlungsblatt editieren](#)

Hauttyp	Haartyp	Joule	Kühlung	Barometer
5	normal	19	2	2

Kommentar:
War überrascht, dass es überhaupt nicht weh tat.

KV-Nummer KV-Datum Kundenakte

Areal	Termin	Info
Achseln		Arealblatt anlegen X

Es ist kein Arealblatt zu diesem Areal/Vertrag hinterlegt. Daher können keine Behandlungsdaten online verwaltet werden.

Abbildung 131 Datenblatt - Arealblatt anlegen

Um die Behandlungstermine online verwalten zu können, muss jetzt das Arealblatt angelegt werden.

Arealblatt

Frau ▾Alle Markierungen löschenArealblatt speichernAbbrechen

KundenlegitimationPIN ▾Antwort:

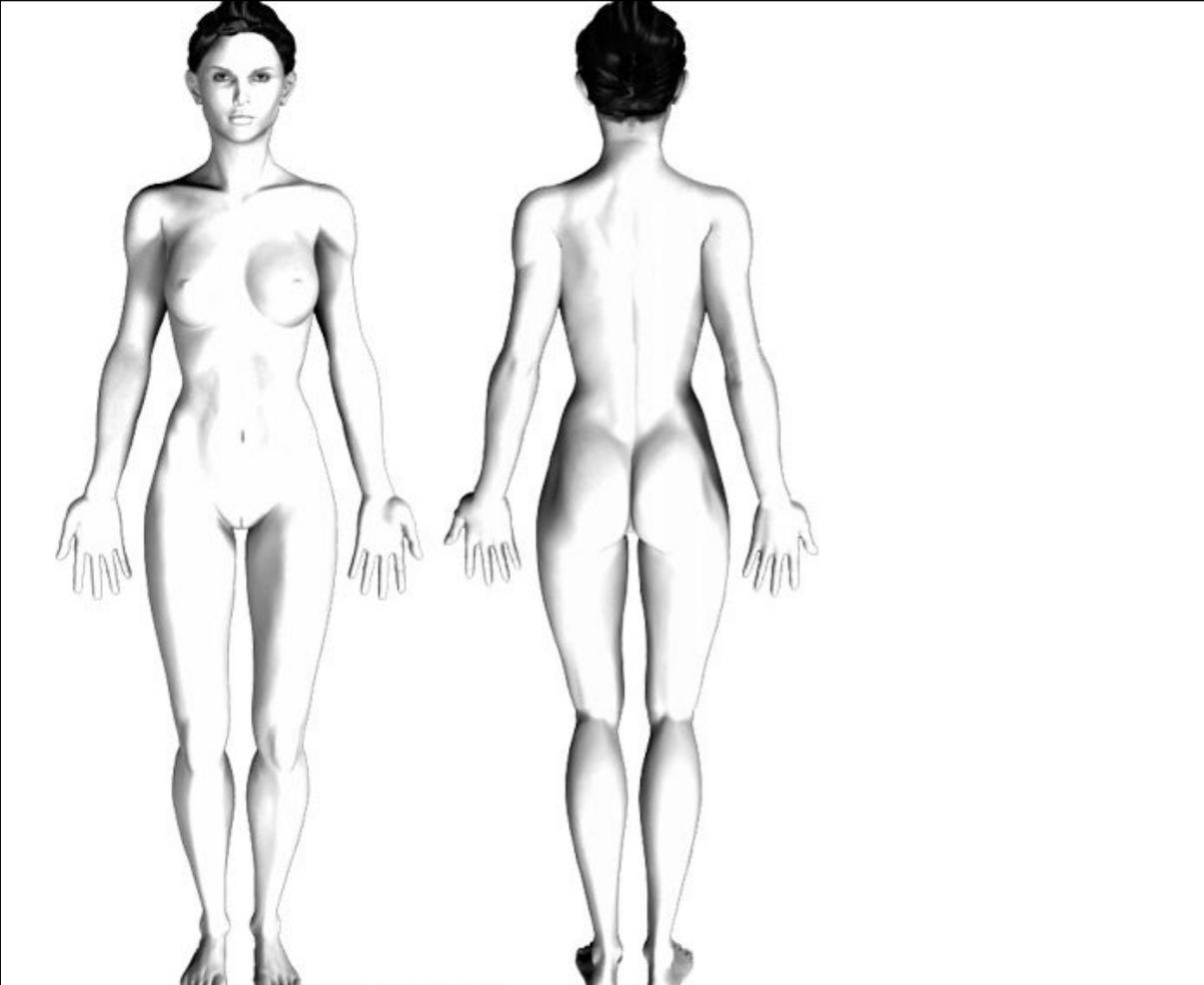


Abbildung 132 Datenblatt – Arealblatt

Zuerst einmal wird das Areal eingezeichnet.

Hier klickt man mit dem Cursor zuerst auf einen Anfangspunkt und zeichnet dann das komplette Areal ein. Wichtig ist dabei, dass der markierte Bereich immer ein geschlossener Bereich sein muss, d.h. Anfangs- und Endpunkt der Markierung müssen sich treffen.

Zur Absicherung benötigt man entweder die 6-stellige PIN oder die Sicherheitsfrage.

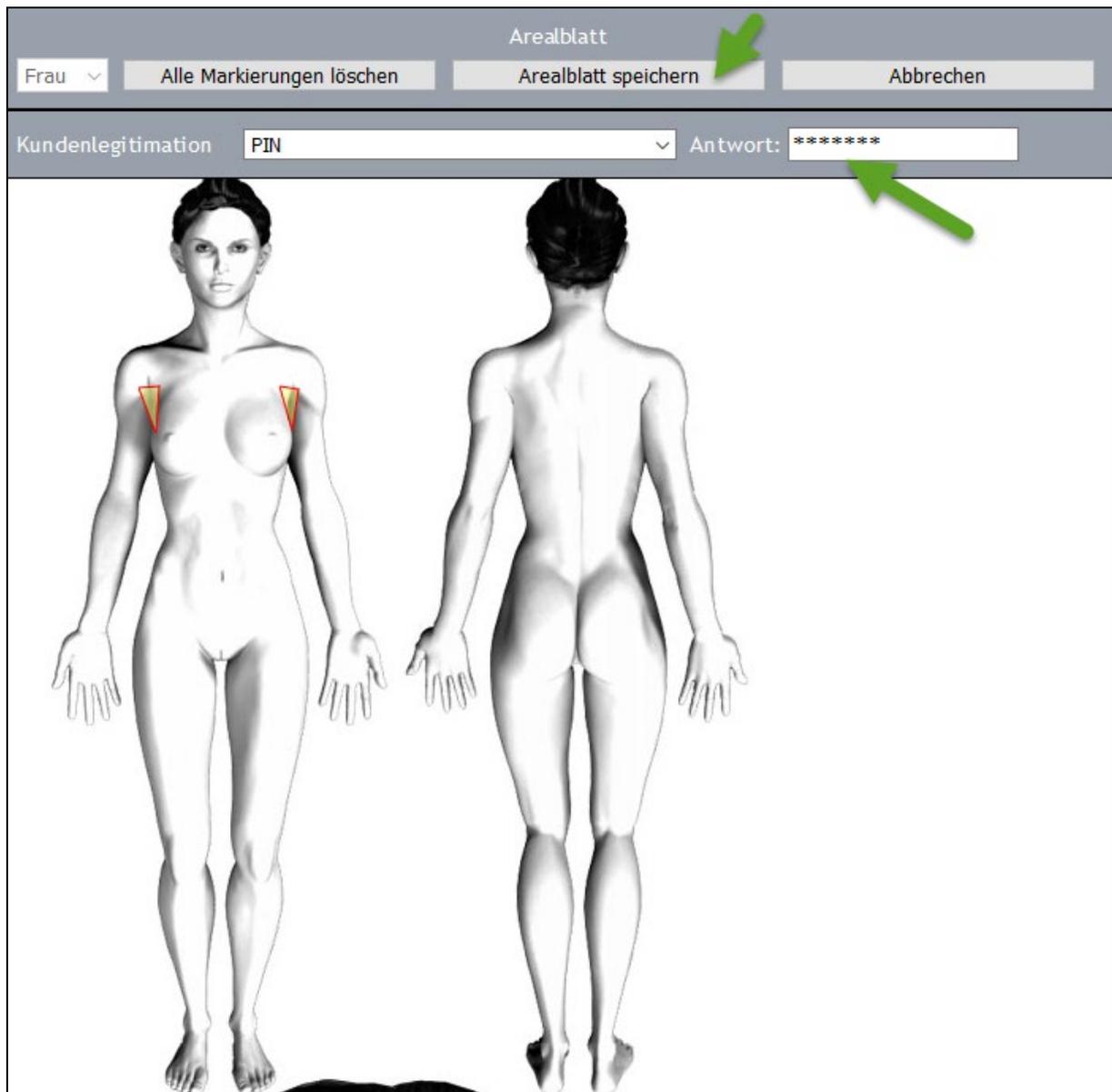


Abbildung 133 Arealbogen – Kennzeichnung der Behandlungsfläche

Nach dem Schließen der Fläche mit dem Cursor und dem Klick auf „Arealblatt speichern“ ist dieses im Datenblatt zum Kunden gespeichert und lässt sich zu jedem Zeitpunkt dort aufrufen.

User: Konietzke, Kathrin (Logout)		Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)	
Freitag, 19. Juli 2019		Kundenkartei	
KUNDENSUCHE ▾		Muster Erika - Musterstadt	
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge
Termine	Konto	Artikel	Historie
Datenblatt	Datenschutz		
Sicherheitsdaten			
Beratungstermine		Kundenakte	
16.07.2019		Behandlungsblatt editieren	
Hauttyp	Haartyp	Joule	Kühlung
5	normal	19	2
		Barometer	2
Kommentar: War überrascht, dass es überhaupt nicht weh tat.			
KV-Nummer	KV-Datum	Kundenakte	
1953003	19.07.2019	Areal	Termin
		Achseln	Info
		Arealblatt anzeigen ✓+	
		Gesundheitsfragen ●	
Da die Gesundheitsfragen nicht beantwortet sind, kann das Behandlungsblatt nicht angelegt werden.			

Abbildung 134 Datenblatt - Arealblatt anzeigen

Diese Abbildung zeigt nun die Kundendaten zu der stattgefundenen Beratung und das Arealblatt zur Kundenvereinbarung. Ein Behandlungstermin wurde für den 25.07.2019 bereits gelegt. Die Gesundheitsfragen wurden dafür noch nicht beantwortet.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung				
User: Konietzke, Kathrin (Logout)		Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)							
Freitag, 19. Juli 2019		Cockpit							
HEUTE	MORGEN	ÜBERMORGEN	<<	25.07.2019	>>				
Freitag, 19.07.2019	Samstag, 20.07.2019	Sonntag, 21.07.2019	gehe zu Datum		Termine: 6				
Zeit	Dauer	Raum	Kunde	Areal	Terminart	Mitarbeiter	Zahlungsart	bez.	NB
08:45	00:30	BH 2	Muster Erika	Achseln Gesundheitsfragen ?	BH (bestätigt) (1/8)	Erfolg Erka	Einmalzahlung	✗	
11:00	01:00	BH 2	Muster Erika	Intimbereich Gesundheitsfragen ?	BH (bestätigt) (5/8)	Steves Manuela	Lastschrift	✓	?
12:00	00:30	Büro		Meeting	IT (mit Zeitangabe)	Erfolg Erka Fleisig Emilia			👥

Abbildung 135 Cockpit – Behandlungstermin

Vor jeder Behandlung müssen die Gesundheitsfragen beantwortet werden. Die korrekte Beantwortung ist die Grundvoraussetzung zur Durchführung der Behandlung.

Gesundheitsfragen	
DE FR EN	
Kein Solarium oder intensives Sonnenbad in den letzten 14 Tagen?	
<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein
Keine Einnahme von Antibiotika in den letzten 14 Tagen?	
<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein
Keine Impfung in den letzten 14 Tagen?	
<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein
Keine Einnahme von Medikamenten oder Nichteinnahme von Medikamenten abweichend vom Anamnesebogen?	
<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein
Es besteht keine Schwangerschaft?	
<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein
Kein Verwenden von Peeling, Selbstbräuner, Enthaarungscremes in den letzten 14 Tagen vor der Behandlung?	
<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein
Kein Auftragen von Ölen oder Cremes mit Citrus-Inhaltsstoffen in den letzten 5 Tagen vor der Behandlung?	
<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein
Kundenlegitimation der Angaben	
Frage:	Antwort:
<input type="text" value="PIN"/>	<input type="text" value="123456"/>
<input type="button" value="Angaben speichern"/>	

Abbildung 136 Gesundheitsfragen zur Behandlung

Nachdem man im Cockpit auf „Gesundheitsfragen“ klickt, erhält man die oberhalb dargestellte Eingabemaske.

Die Gesundheitsfragen können auch in Französisch und Englisch angezeigt werden. Die Umstellung erfolgt in der Abbildung 136 oben links.

In diesem Beispiel gibt es keine Kontraindikationen und nach der Eingabe der PIN-Nummer und dem „Angaben speichern“ kann man die Behandlung durchführen. Die Freigabe der Gesundheitsfragen gibt der Kunde indem er uns seine PIN nennt zur Eingabe oder diese im System eintippt. Ersatzweise kann auch die Sicherheitsfrage beantwortet werden. In keinem Fall darf der Mitarbeiter diese PIN wissen, irgendwo abgespeichert haben oder ähnliches.

Je nachdem wie diese Fragen beantwortet wurden, erscheint im Cockpit und auch im Datenblatt des Kunden ein farbiger Punkt. Folgende Bedeutung gibt es:

- Grüner Punkt Behandlungen kann stattfinden - keine Kontraindikationen
- Gelber Punkt Die Frage nach den Medikamenten wurde mit „Nein“ beantwortet - Behandlung liegt im Ermessen der Mitarbeiterin - kann aber stattfinden.

Roter Punkt

Es liegen Kontraindikationen vor - Behandlung darf nicht durchgeführt werden.

Nachdem die Behandlung stattgefunden hat und man den Termin im Kalender als „durchgeführt“ gekennzeichnet hat, werden die Behandlungsparameter (Kundendatenblatt) eingegeben. Diese kann man nach der Eingabe dann jederzeit im Datenblatt einsehen.

Kundenkartei
Freitag, 19. Juli 2019

KUNDENSUCHE ▾ *Muster Erika - Musterstadt*

Stammdaten | Memo's | Angebote | Verträge | Termine | Konto | Artikel | Historie | **Datenblatt** | Datenschutz

Sicherheitsdaten

Beratungstermine

16.07.2019		Kundenakte				
		Behandlungsblatt editieren				
Hauttyp	Haartyp	Joule	Kühlung	Barometer		
5	normal	19	2	2		
Kommentar: War überrascht, dass es überhaupt nicht weh tat.						

KV-Nummer | KV-Datum

1953003		19.07.2019		Kundenakte		
Areal	Termin	Info				
Achseln		Arealblatt anzeigen ✓+				
		Gesundheitsfragen ● Behandlungsblatt editieren				
Hauttyp	Haartyp	Joule	Kühlung	Barometer	Impulse	
5	normal	21	2	1	61	
hat alles sehr gut vertragen, kaum etwas gespürt						

Abbildung 137 Datenblatt - nach der Behandlung

In dieser Abbildung sind alle Daten zur Behandlung sichtbar. Jeder BH-Termin wird hier einzeln angezeigt mit den dazugehörigen Angaben aus den Gesundheitsfragen und dem Behandlungsblatt.

6.11 Datenschutz

Im Register „Datenschutz“ werden die vorher manuell eingestellten Datenschutzstati aus dem Kunden-Stamm angezeigt bzw. mitgeschrieben außer „KV unterzeichnet“. Nähere Erläuterungen unter Kapitel 6.1.5 Datenschutz nach Art.5 DS-GVO.

Cockpit | Kundenkartei | Terminkalender | Buchungen | Berichtswesen | Verwaltung

User: Konietzke, Kathrin (Logout) | Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)

Freitag, 19. Juli 2019

Kundenkartei

KUNDENSUCHE ▾ *1380270*

Stammdaten | Memo's | Angebote | Verträge | Termine | Konto | Artikel | Historie | **Datenblatt** | **Datenschutz**

Neue Aktivität | Kundendaten drucken | Kundendaten exportieren

Datum	Zeit	MA	Historie	Datenschutzstatus
19.07.2019	13:02	kk	Einwilligung	Interessent
19.07.2019	13:06	kk	Datenverarbeitung	eingeschränkt

Abbildung 138 Datenschutz – Beispiel

Die Abbildung 138 zeigt als Beispiel einen passiven Kunden, bei dem der KV-Vertrag von beiden Seiten erfüllt ist. Die Datenverarbeitung ist eingeschränkt, es wird nur noch die Kundennummer angezeigt und die Daten zum Kunden werden auf Grund von gesetzlichen Bestimmungen 10 Jahre archiviert.

Außerdem hat man die Möglichkeit eine „neue Aktivitäten“ dem Kunden zuzuordnen.

Diese sind bereits fest im System hinterlegt und können mit einer manuell erfassten Notiz noch näher beschrieben werden.

Weiterhin kann man im Register „Datenblatt“ alle vorher erfassten Daten zum Kunden (mit Memoeinträgen) ausdrucken und dem Kunden auf Wunsch übergeben.

7 Terminverwaltung

7.1 Elemente in der Terminverwaltung

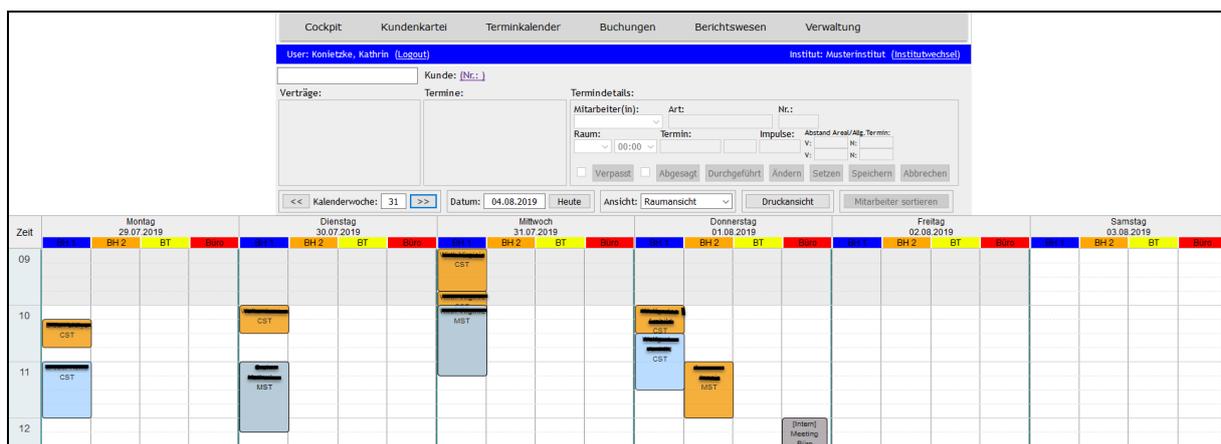


Abbildung 139 Terminverwaltung

Diese Abbildung zeigt die 31. Kalenderwoche in der Raumansicht.

Termine werden mit unterschiedlichen Farben im Kalender unterlegt, um eine bessere Übersicht zu erhalten.

- BT (vereinbart) Hellgrün
- BT (bestätigt) Mittelgrün
- BH (vereinbart) Gelb
- BH (bestätigt) Orange
- sonstige Kundentermine Hellblau
- interne Termine Mittelgrau
- durchgeführte Termine Hellgrau

Die jeweilige Woche kann in zwei verschiedenen Ansichten dargestellt werden.

Raumansicht Diese Ansicht stellt alle Termine nach Räumen dar. Man kann diese Räume anlegen und jedem Raum eine Farbe vergeben. Weitere Informationen zum Anlegen der Räume werden unter Kapitel 10.9 Institut erläutert.

Mitarbeiteransicht Jede Spalte steht hier für eine Mitarbeiterin des Institutes die vorher wie in Kapitel 10.3 Dienstpläne beschrieben, angelegt wurde.

Folgende Angaben erscheinen in der Maske:

Name: Nachname des Kunden
Vorname: Vorname des Kunden
Kd. Nr.: automatisch erzeugte Kundennummer
Verträge: alle abgeschlossenen KV-Verträge mit dem jeweiligen Areal
sowie Beratungstermin sowie sonstige Kundentermine nach Art
Termine: alle Termine
Abstand Areal Zeitabstand in Tage/Wochen zum letzten BH-Termin des aktuellen Areals und zu einem bereits nachfolgenden Termin dieses Areals (V=vor, N= nach)
Abstand allg. Termine Zeitabstand in Tage/Wochen zum letzten BH-Termin aller Areale und zu einem bereits nachfolgenden Termin aller Areale (V=vor, N= nach)

In den Termindetails macht man folgende Angaben:

Mit: Name der Mitarbeiterin die den Termin durchführt
Art: die Art des Termins
NR. zeigt an die wievielte Behandlung
Raum NR. Raumnummer in dem der Termin stattfindet
Zeit: benötigte Zeit für diesen Termin
Termin: Datum und Uhrzeit erscheint, wenn Termin gesetzt wurde
Impulse: Nach einer durchgeführten BT oder BH erscheinen dort die eingegebenen Impulse, die man verbraucht hat.

Durch einen Klick in das Feld „Name:“ gelangt man in die Kundenverwaltung des jeweiligen Kunden zurück.

7.1.1 Termininhalte anzeigen lassen

Durch einen Klick in das Feld des gesetzten Termins öffnet man folgendes Fenster.

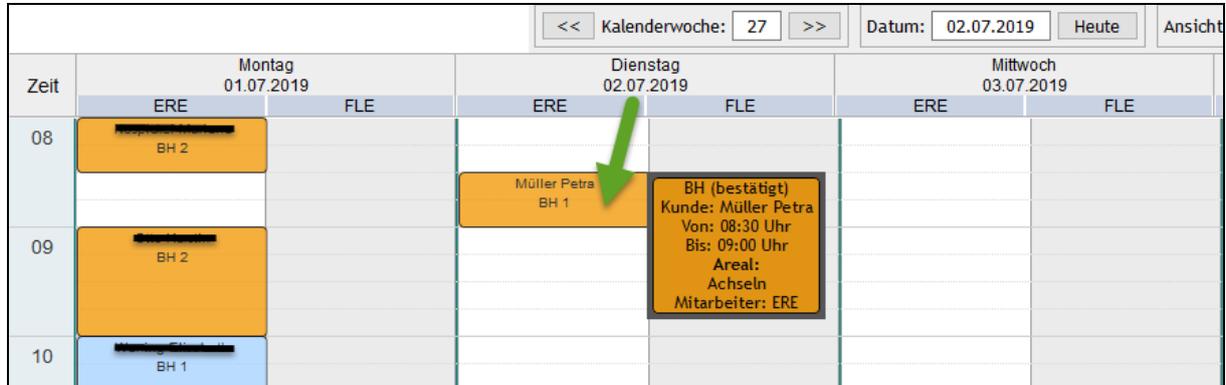


Abbildung 140 Terminverwaltung - Fenster Termininhalt

Das Fenster zum jeweiligen Termin stellt alle wichtigen Informationen zum Termin dar.

7.1.2 Sprung in andere Kalenderwoche

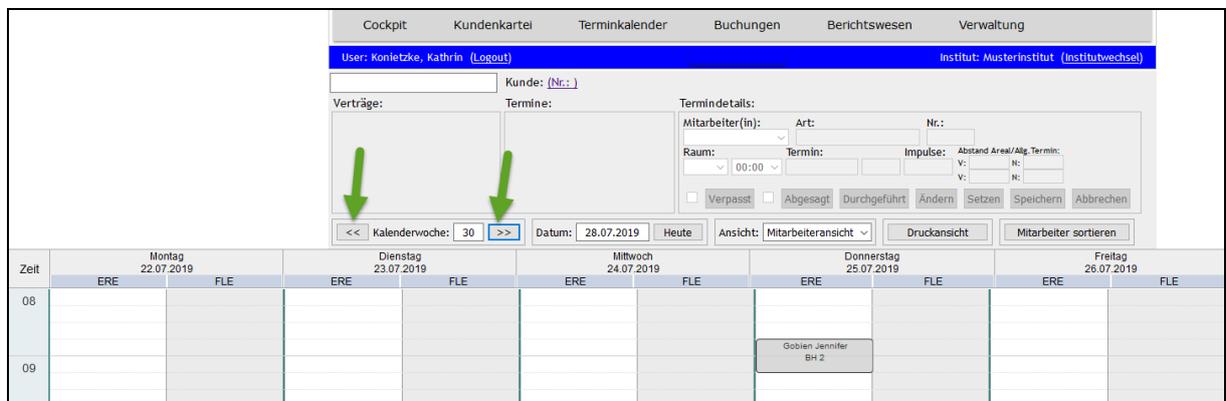


Abbildung 141 Terminverwaltung - weitere Kalenderwochen anwählen

Durch das Aktivieren des Buttons oder kann man entweder rückwärts oder vorwärts blättern und bekommt dann die entsprechende Woche angezeigt.

Wenn man im Feld „Kalenderwoche:“ eine Zahl angibt springt man automatisch in die jeweilige Kalenderwoche des Jahres.

7.1.3 Sprung zu anderem Datum

Zusätzlich zu der Möglichkeit in eine entsprechende Kalenderwoche zu springen kann man auch ein Datum eingeben. Dazu aktiviert man das Feld „Datum“ und es öffnet sich ein Kalender, in dem man das gewünschte Datum auswählen kann.

7.1.4 Aktuellen Tag anzeigen

Durch den Klick auf den Button **Heute** gelangt man in die an diesem Datum aktuelle Kalenderwochenübersicht.

7.2 Kunde suchen in der Terminverwaltung

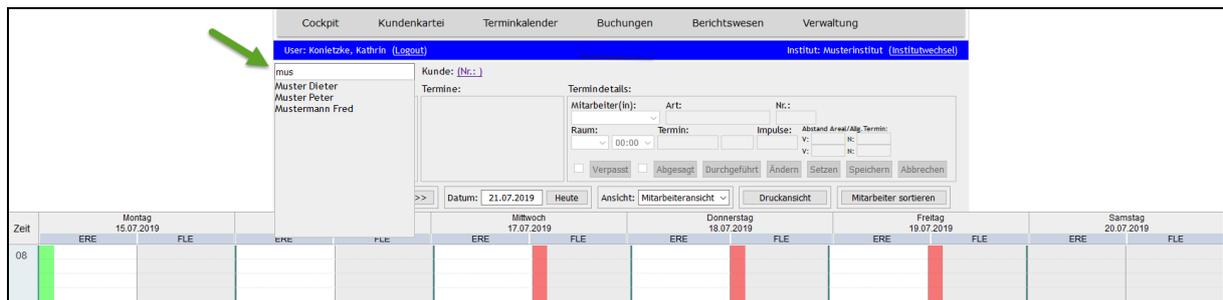


Abbildung 142 Terminverwaltung - Kundensuche

Im Terminkalender kann man auch gezielt Kunden suchen.

Durch die Eingabe der ersten drei Buchstaben des gesuchten Kunden in das Fenster der Abbildung 142 werden alle Kunden angezeigt, die mit diesen drei Buchstaben beginnen. Dabei ist es egal, ob man die Anfangsbuchstaben von Vor- oder Zunahmen eingibt.

Außerdem ist es möglich nach Vor- und Zunamen zusammen zu suchen. Hierzu gibt man 1-3 Buchstaben vom Vornamen ein dann ein Leerzeichen und dann 1-3 Buchstaben vom Nachnamen.

Nachdem man den entsprechenden Kunden ausgewählt hat sind Informationen in der Terminübersicht über die Termine des Kunden ersichtlich.

7.3 Eingabe der Gesundheitsfragen vor der Behandlung

Vor einer Behandlung ist es notwendig, dass der Kunde die entsprechenden Gesundheitsfragen beantwortet hat.

Bei mehreren Behandlungen an einem Tag werden diese Gesundheitsfragen einmal im System erfasst.

Im Cockpit befindet sich diese Abfrage unter jedem BH-Termin.

Cockpit											
Kundenkartei						Terminkalender		Buchungen		Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)						Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)					
Sonntag, 21. Juli 2019											
Cockpit											
HEUTE		MORGEN		ÜBERMORGEN		<< 01.08.2019 >>		gehe zu Datum		Termine: 5	
Sonntag, 21.07.2019		Montag, 22.07.2019		Dienstag, 23.07.2019							
Zeit	Dauer	Raum	Kunde	Areal	Terminart	Mitarbeiter	Zahlungsart	bez.	NB		
10:00	01:00	Büro	Müller Petra	Beratungstermin	BT (vereinbart)	Fleisig Emilia					
10:00	00:30	BH 1	Muster Hilde	Achseln Gesundheitsfragen ?	BH (bestätigt) (7/8)	Erfolg Erka	Einmalzahlung	✓	✓		
11:00	01:00	BH 2	Mustermann Hans	Bauch Gesundheitsfragen ?	BH (bestätigt) (3/8)	Fleisig Emilia	Behaltungszahler	✓	?		
12:00	00:30	Büro		Meeting	IT (mit Zeitangabe)	Erfolg Erka Fleisig Emilia					

Abbildung 143 Cockpit – Behandlungstermine

Durch einen Klick in „Gesundheitsfragen“ öffnet sich die Eingabemaske. Weiterführende Erläuterungen unter Kapitel 6.10 Datenblatt.

7.4 Termin als „durchgeführt“ kennzeichnen

Wenn Kundentermine stattgefunden haben werden diese entsprechend markiert im Kalender. Kundentermine sind BT, BH oder sonstige KD-Termine.

Cockpit											
Kundenkartei						Terminkalender		Buchungen		Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)						Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)					
Kunde: Muster Hilde (Nr.: 971197)											
Verträge:			Termine:			Termindetails:					
<ul style="list-style-type: none"> Achseln Komfortg. und NB Oberschenkel Unterschenkel Komfortg. und NB Terminvorschlag Streichelweichparantie 			<ul style="list-style-type: none"> BH (durchgeführt) (1/8) BH (durchgeführt) (2/8) BH (durchgeführt) (3/8) BH (durchgeführt) (4/8) BH (durchgeführt) (5/8) BH (durchgeführt) (6/8) BH (bestätigt) (7/8) 			Mitarbeiter(in): Erfolg Erka Art: BH (bestätigt) Nr.: (8/8) Raum: BH 1 Termin: 01.08.2019 00:30 Impulse: V: N: <input type="checkbox"/> Verpasst <input type="checkbox"/> Abgesagt <input checked="" type="checkbox"/> Durchgeführt <input type="button" value="Ändern"/> <input type="button" value="Setzen"/> <input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>					
<< Kalenderwoche: 31 >> Datum: 01.08.2019 Heute Ansicht: Mitarbeiteransicht Druckansicht Mitarbeiter sortieren											
Zeit	Montag 29.07.2019		Dienstag 30.07.2019		Mittwoch 31.07.2019		Donnerstag 01.08.2019		Freitag 02.08.2019		
	ERE	FLE	ERE	FLE	ERE	FLE	ERE	FLE	ERE	FLE	
08											
09											
10							Muster Hilde BH 1	Müller Petra Büro			

Abbildung 144 Terminkalender - Bsp. durchgeführter Behandlungstermine

Dazu aktiviert man den Button **Durchgeführt** und springt damit in folgende Maske zur Eingabe der Impulse, die für diesen Termin benötigt wurden.

Behandlung/Beratung durchgeführt

Wer hat die Behandlung/Beratung durchgeführt? Erfolg Erka

Wie viele Impulse wurden benötigt? 66

Abbrechen
Termin als durchgeführt markieren

Abbildung 145 Behandlung/Beratung - Eingabe der Impulse

In der Eingabemaske kann man die Mitarbeiterin angeben, die diesen Termin durchgeführt hat und dazu die verbrauchten Impulse.

Ab dem 3. Behandlungstermin öffnet sich ein Fenster mit der Abfrage, ob man ein Nachbuchungsangebot oder eine KV gemacht hat.

Beantwortet man die Frage mit „JA“ springt man automatisch in die Kundenverwaltung und kann dort unter dem Button **Angebote** und dem Register **Angebot (NB) anlegen** das NB-Angebot oder unter dem Button **Verträge** die Nachbucher-KV anlegen.

Wenn kein Angebot bzw. eine KV gemacht wurde, hat man die Möglichkeit die unter Abbildung 146 dargestellten Gründe anzugeben.

Nachbucher-Angebot / Nachbucher-KV

Es liegt kein Nachbucher-Angebot und keine Nachbucher-KV vor. **Jetzt anlegen?**

Ja (Angebot oder KV anlegen) Nein (Grund muss angegeben werden)

Grund:

- Kunde hat bereits alle Areale gebucht
- Kunde hat bereits ein NB-Angebot vorliegen und entscheidet sich zum nächsten Termin
- Kunde möchte es sich noch überlegen
- Kunde hat im Moment kein Geld
- Kunde möchte kein weiteres Areal behandeln lassen

Abbildung 146 Gründe für kein Nachbucher-Angebot / Nachbucher-KV

Nach Auswahl des zutreffenden Grundes aktiviert man das Feld „NEIN“ und alle Angaben sind gespeichert und auch in der Historie zum Kunden aufgelistet.

Zusätzlich dazu erhält man eine Übersicht von allen Kunden, bei denen kein NB-Angebot gemacht wurde im Register „Berichtswesen“ – „Statistiken“ – „Nachbuchungsbericht“.

Eine Beratung wird analog zur Behandlung als „durchgeführt“ gekennzeichnet und auch hier werden die Testimpulse in das entsprechende Feld eingetragen. Wenn bei einer Beratung keine Testimpulse gemacht wurden kann in dieses Feld auch „0“ eingetragen werden.

In diesem Fall wird das BH-Blatt zur Eingabe der Behandlungsparameter nicht angezeigt.

Kennzeichnet man einen stattgefundenen sonstigen KD-Termin wird ebenfalls eine „0“ eingetragen in das Feld „Impulse“.

Nachdem man den Button **Termin als durchgeführt markieren** angeklickt hat erscheint die Eingabemaske des Kundendatenblattes.

Abbildung 147 Kundendatenblatt

Die Eingaben im Kundendatenblatt sind jederzeit abrufbar in der Kundenverwaltung unter „Datenblatt“. Weiterführende Erläuterungen im Kapitel 6.10 Datenblatt.

Nach dem Klick auf „Speichern“ und „Fenster schließen“ wird der Termin in der Kalenderansicht in der Untergrundfarbe Grau dargestellt. Mit dieser Kennzeichnung hat man einen Überblick welcher Termine stattgefunden haben.

7.5 Termin als „abgesagt“ kennzeichnen

Man unterscheidet zwischen „abgesagte“ und „verpasste“ Termine.

Als „abgesagt“ werden die Termine gekennzeichnet, die aktiv vom Kunden abgesagt werden. Hierbei wird keine Ausfallgebühr in Rechnung gestellt.

Abbildung 148 Terminverwaltung BH-Termin abgesagt

Aktiviert man den Termin kann man anschließend das Fenster „Abgesagt“ auswählen.

Der Termin wird im Kalender und im Cockpit grün durchgestrichen. Diesen Termin kann man dann jederzeit neu setzen im Kalender.

Der abgesagte Termin wird in der Historie mitgeführt, so dass man jederzeit nachvollziehen kann wann der Kunde und wie oft dieser Termine absagt hat.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Sonntag, 21. Juli 2019					
Kundenkartei					
KUNDENSUCHE ▾ Muster Erika - Musterstadt					
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto
				Historie	Datenblatt
				Datenschutz	
Datum	Zeit	MA			
21.07.2019	18:42	kk	Behandlungstermin abgesagt Behandlungstermin abgesagt. Termin lag am 03.06.2019 um 08:00 Uhr.		
10.04.2019	14:42	SME	Nachbuchungsangebot		

Abbildung 149 Historie - abgesagter BH-Termin

Markiert man einen BH-Termin oder BT-Termin auf „abgesagt“, wird dieser im Kalender verschmälert. Damit ist es möglich, dass man für den Mitarbeiter einen neuen Termin ins gleiche Zeitfenster setzen kann.

<< Kalenderwoche: 23 >>		Datum: 09.06.2019 Heute		Ansicht: Mitarbeiteransicht		Druckansicht		Mitarbeiter	
Montag 03.06.2019		Dienstag 04.06.2019		Mittwoch 05.06.2019		Donnerstag 06.06.2019		Freitag 07.06.2019	
SGR	SME	SGR	SME	SGR	SME	SGR	SME	SGR	SME
	Neumann-Körbe Behandlung			[Intern] Pause Behandlung					[Intern] Pause Behandlung
	Behandlung			Behandlung					Behandlung

Abbildung 150 Darstellung Kalender abgesagter Termin

7.6 Termin als „verpasst“ kennzeichnen

7.6.1 Ausfallgebühr buchen

Wenn der Kunde nicht aktiv einen Behandlungstermin absagt hat und zu diesem nicht erscheint, wird der Termin als verpasst gekennzeichnet.

Dazu klickt man in das entsprechende Terminfeld im Kalender.

User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Kunde: Muster Karla (Nr.: 1254433)					
Verträge:		Termine:		Termin details:	
Beratungstermin		BH (durchgeführt) (1/8)		Mitarbeiter(in):	
Oberschenkel		BH (durchgeführt) (2/8)		Art: BH (bestätigt)	
		BH (durchgeführt) (3/8)		Nr.: (5/8)	
		BH (durchgeführt) (4/8)		Raum: Erfolg Erka	
		BH (bestätigt) (5/8)		Termin: 26.07.2019 08:15	
		BH (unterminiert) (6/8)		Impulse: Abstand Areal/Allg. Termin:	
		BH (unterminiert) (7/8)		V: N: V: N:	
				<input type="checkbox"/> Verpasst <input type="checkbox"/> Abgesagt <input type="checkbox"/> Durchgeführt <input type="checkbox"/> Ändern <input type="checkbox"/> Setzen <input type="checkbox"/> Speichern <input type="checkbox"/> Abbrechen	
<< Kalenderwoche: 30 >>		Datum: 26.07.2019 Heute		Ansicht: Mitarbeiteransicht	
Druckansicht		Mitarbeiter sortieren			
Dienstag 23.07.2019		Mittwoch 24.07.2019		Donnerstag 25.07.2019	
ERE	FLE	ERE	FLE	ERE	FLE
					Muster Karla BH 1

Abbildung 151 Terminkalender - verpasste BH-Termine

Durch einen Klick in den Button **Verpasst** gelangt man zu folgender Eingabemaske.

Behandlungstermin als verpasst markieren

Bitte geben Sie die Gebühr an, welche dem Kunden für den Vorgang in Rechnung gestellt werden soll.

Gebühr:

Grund (zwingend bei €-Buchung):

Abbildung 152 Ausfallgebühr setzen

Jeder Kunde der einen Behandlungstermin ohne Absage nicht wahrnimmt, hat eine entsprechende Ausfallsgebühr zu zahlen. Die Höhe dieser richtet sich nach der benötigten Zeit.

Hat der Kunde einen BH-Termin bis zu 1 Stunde werden 25 € Gebühr fällig.

Nicht abgesagte Termine die mehr Zeit als 1 Stunde beanspruchen werden mit 50 € Ausfallgebühr berechnet.

Diese Buchung erscheint im Kundenkonto und kann dort ausgeglichen werden, wenn der Kunde im Institut diese Gebühr bezahlt hat.

Außerdem kann man falls gewünscht auch den „verpassten“ BT-Termin ohne eine Ausfallgebühr buchen. Nach der Eingabe muss man dann zwingend einen Grund dafür angeben wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Behandlungstermin als verpasst markieren

Bitte geben Sie die Gebühr an, welche dem Kunden für den Vorgang in Rechnung gestellt werden soll.

Gebühr:

Grund (zwingend bei €-Buchung):

Abbildung 153 verpasster BH-Termin ohne Gebühr

Dieser Grund wird mitgeführt in der Historie zum Kunden siehe dazu Abbildung 154.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin Logout			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Sonntag, 21. Juli 2019 Kundenkartei					
KUNDENSUCHE ▾ Muster Karla - Musterstadt					
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto
Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz		
Datum	Zeit	MA			
21.07.2019	19:02	kk	Behandlungstermin verpasst		
			Behandlungstermin verpasst. Termin lag am 26.07.2019 um 08:15 Uhr. Gebühr:0€ Grund:Unfall		
21.07.2019	18:54	kk	Nachbuchungsangebot		

Abbildung 154 Historie - BT-verpasst

Wie man die Rechnung an den Kunden zur Ausfallsgebühr erstellt, wird in Kapitel 9.5.1 Ausfallgebührenrechnung und Mahnung genau beschrieben.

Nachdem man die jeweilige Höhe der Gebühr angeben hat wird diese gebucht und der Termin wird im Kalender markiert. Bei verpassten Terminen werden im jeweiligen Terminfester im Kalender die Schrift rot und der Termin rot durchgestrichen.

Diesen Termin kann man dann neu setzen indem man auf das verpasste Terminfester klickt und mit dem Button **Setzen** die Behandlung wie in Kapitel 6.5.3 Behandlungstermine vergeben beschrieben anlegt.

Somit hat man eine Übersicht im Kalender welche Termine in der jeweiligen Woche nicht stattgefunden haben.

Nicht stattgefundenen Beratungstermine werden analog zur Behandlung auch als „verpasst“ gekennzeichnet. Nach erfolgter Kennzeichnung ist der entsprechende Termin im Terminkalender ebenfalls in roter Schrift und rot durchgestrichen dargestellt.

7.6.2 Stornierung einer Ausfallgebühr

Wenn man im Kundenkonto bereits die Ausfallgebühr verbucht hat und dieser einen wichtigen Grund hatte, nicht zur Behandlung zu kommen hat man die Möglichkeit diese Gebühr zu stornieren.

Cockpit		Kundenkartei		Terminkalender		Buchungen		Berichtswesen		Verwaltung	
User: Konietzke, Kathrin (Logout)						Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)					
Sonntag, 21. Juli 2019											
Kundenkartei											
KUNDENSUCHE ▾ <i>Muster Karin - Musterstadt</i>											
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz		
Datum	Buchungstext			KV-Nr	Betrag		MA	bezahlt am	Vorgang 		
21.07.2019	Ausfallgebühr KV-Nr.: 1938933		KV (Sofort)	1938933	25,00 Bar				-		
01.08.2019	Anzahlung KV-Nr.: 1938933		KV (Sofort)	1938933	80,00 Überweisung	kk	14.08.2019	-			
01.09.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1938933		KV (Sofort)	1938933	48,00 Lastschrift	BBF		-			

Abbildung 155 Kundenkonto - Ausfallgebühr

Dazu ruft man das Konto des Kunden auf und wählt im rechten Teil „Stornierung“ aus. Durch diese Auswahl öffnet sich unten dargestelltes Fenster in den man den Grund, für den nicht eingehaltenen Termin eingibt.

Plötzliche eigene Krankheit
 Ausfallge: Krankheit des Kindes
 Datum: Unfall 21.07.2019
 Betrag: Kündigungsrücknahme 25,00 EUR
 Möchten: Zahlung bereits eingegangen
 Grund: Sonstiges
 Grund: Plötzliche eigene Krankheit

Abbrechen Verbuchen

Abbildung 156 Ausfallgebühr stornieren

Nachdem man einen Grund ausgewählt hat geht man auf „VERBUCHEN“. Der Betrag ist aus dem Kundenkonto ausgebucht.

7.7 Termin ändern

Bei bereits gesetzten Behandlungsterminen kann man die Termindetails ändern.

Dazu aktiviert man den entsprechenden Termin und durch einen Klick auf den Button **Andern** ist es möglich den Mitarbeiter, der den Termin durchführt und auch die Terminart zu verändern. Nach dem „Speichern“ ist dieser Termin entsprechend korrigiert.

Wenn man einen Termin neu vergeben möchte ändert man die Terminart in einen unterminierten Termin. Nach der Eingabe wird dieser unsichtbar und kann im Kalender neu gesetzt werden.

7.8 Druck des Kalenders

Zum Ausdrucken einer Kalenderwoche klickt man im Terminkalender den Button **Druckansicht** an.

Cockpit Kundenkartei Terminkalender Buchungen Berichtswesen Verwaltung
 User: Konietske, Kathrin (Logout) Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)
 Kunde: [Nr.:]
 Verträge: Termine:
 Termin details:
 Mitarbeiter(in): Art: Nr.:
 Raum: Termin: Impuls: Abstand Areal/Alg. Termin:
 00:00 V: N:
 V: N:
 Verpasst Abgesagt Durchgeführt **Andern**
 << Kalenderwoche: 30 >> Datum: 28.07.2019 Heute Ansicht: Raumsicht **Druckansicht** Mitarbeiter sortieren

Zeit	Montag 22.07.2019	Dienstag 23.07.2019	Mittwoch 24.07.2019	Donnerstag 25.07.2019	Freitag 26.07.2019	Samstag 27.07.2019
08	Beha, Beha, Beha, Bera, Büro, Beha, Beha, Beha, Bera, Büro	[Intern], Beratung, Büro				

Abbildung 157 Kalender - Druckansicht

hairfree

Danach wählt man im Browser „Drucken“ und „Druckvorschau“ aus. In diesem Menü stellt man jetzt das Format und die Skalierung ein.

Anschließend geht man auf „Seite einrichten“.

Dort ist es wichtig, dass „Hintergrund drucken (Farben und Bilder)“ aktiviert werden muss.

Jetzt kann die entsprechende Kalenderwoche ausgedruckt werden.

8 Buchungen

8.1 Einnahmen/Ausgaben buchen

In die Buchungsübersicht gelangt man durch einen Klick in das Register **Buchungen**.

In ihr sind sämtliche Einnahmen und Ausgaben des Institutes aufgelistet. Buchungen, die nicht einem Kunden zugeordnet werden, trägt man hier direkt ein.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung				
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)						
Sonntag, 21. Juli 2019									
Einnahmen / Ausgaben									
von Datum: <input type="text" value="01.07.2019"/>		bis Datum: <input type="text" value="31.07.2019"/>		<input type="button" value="Anzeigen"/>					
Art.Nr.	Buchungstext	Menge	Einnahme	Ausgabe	Gesamt	Zahlungsart			
<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="0"/>	0.00	<input type="text" value="Barzahlung"/>			
<input type="button" value="Eingaben verbuchen"/>									
Barverkäufe									
Beleg	Datum	Art.Nr	Buchungstext	Einnahmen	Ausgaben	Bestand	Kunde	MA	
7	19.07.2019	20830	Skincare N°2 150ml	29,90		5.890,72	Muster Karla	kk	<input type="button" value="Storno"/> <input type="button" value="Quittung"/>
6	18.07.2019	2	Anzahlung KV-Nr.: 1952995	150,00		5.860,82	Müller Petra	kk	<input type="button" value="Storno"/> <input type="button" value="Quittung"/>
5	18.07.2019	5	Verrechnung Kundenempfehlung	50,00		5.710,82	Müller Petra	kk	<input type="button" value="Storno"/> <input type="button" value="Quittung"/>
4	18.07.2019	20050	Aloe Vera-Gel 250 ml (VE 6)	19,90		5.710,82	Mustermann Fred	kk	<input type="button" value="Storno"/> <input type="button" value="Quittung"/>
3	18.07.2019	3	Einmalzahlung KV-Nr.: 1952994	1.200,00		5.690,92	Muster Peter	kk	<input type="button" value="Storno"/> <input type="button" value="Quittung"/>
2	17.07.2019	3	BHZ. KV:1952990 - Achseln	120,00		4.490,92	Mustermann Fred	kk	<input type="button" value="Storno"/> <input type="button" value="Quittung"/>
1	17.07.2019	3	X-Zahler KV-Nr.: 1952986 (1. Termin)	260,00		4.370,92	Müller Eva	kk	<input type="button" value="Storno"/> <input type="button" value="Quittung"/>
Summe:				1.779,80	0,00				
EC-/Kreditkartenzahlungen									
Beleg	Datum	Art.Nr	Buchungstext	Zahlung / Beleg-Nr	Einnahmen	Ausgaben	Kunde	MA	
Summe:					0,00	0,00			

Abbildung 158 Einnahmen/Ausgaben

Bei jeder Buchung regeneriert sich automatisch eine Beleg-Nummer.

Das Datum wird tagesaktuell automatisch vom System erstellt.

Cockpit		Kundenkartei		Terminkalender		Buchungen		Berichtswesen		Verwaltung	
User: Konietzke, Kathrin (Logout)						Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)					
Sonntag, 21. Juli 2019											
Einnahmen / Ausgaben											
von Datum: 01.07.2019			bis Datum: 31.07.2019			Anzeigen					
Art.Nr.	Buchungstext		Menge	Einnahme	Ausgabe	Gesamt	Zahlungsart				
X	..bitte Konto auswählen!		1		0	0.00	Barzahlung				
Eingaben verbuchen											
Barverkäufe											
Beleg	Datum	Buchungstext			Einnahmen	Ausgaben	Bestand	Kunde	MA		
7	19.07.20	Briefmarken			29,90		5.890,72	Muster Karla	kk	Storno Quittung	
6	18.07.20	Büroartikel/Schreibwarenartikel			150,00		5.860,82	Müller Petra	kk	Storno Quittung	
5	18.07.20	Gutschein			50,00		5.710,82	Müller Petra	kk	Storno Quittung	
4	18.07.20	Gutscheineinlösung			19,90		5.710,82	Mustermann Fred	kk	Storno Quittung	
3	18.07.20	Gutschriftauszahlung			1.200,00		5.690,92	Muster Peter	kk	Storno Quittung	
2	17.07.20	Kundenverpflegung			120,00		4.490,92	Mustermann Fred	kk	Storno Quittung	
1	17.07.20	Parkkosten			260,00		4.370,92	Müller Eva	kk	Storno Quittung	
Summe:		Reinigungsmaterial			1.779,80	0,00					
		Reisekosten									
		Zeitschriften									

Abbildung 159 Einnahmen/Ausgaben - Posten auswählen

Durch einen Klick in das Feld „?“ erhält man verschiedene Auswahlmöglichkeiten. Danach wird der Preis in das Feld „Betrag“ eingegeben und die Zahlungsweise festgelegt. Mit einem anschließenden Klick auf den Button „Eingaben verbuchen“ ist der Betrag gebucht.

8.2 Storno durchführen

Wenn man eine falsche Angabe in die Buchungsübersicht eingetragen hat kann man diese stornieren.

Cockpit		Kundenkartei		Terminkalender		Buchungen		Berichtswesen		Verwaltung	
User: Konietzke, Kathrin (Logout)						Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)					
Sonntag, 21. Juli 2019											
Einnahmen / Ausgaben											
von Datum: 01.07.2019			bis Datum: 31.07.2019			Anzeigen					
Art.Nr.	Buchungstext		Menge	Einnahme	Ausgabe	Gesamt	Zahlungsart				
X	..bitte Konto auswählen!		1		0	0.00	Barzahlung				
Eingaben verbuchen											
Barverkäufe											
Beleg	Datum	Art.Nr.	Buchungstext		Einnahmen	Ausgaben	Bestand	Kunde	MA		
7	19.07.2019	20830	Skincare N*2 150ml		29,90		5.890,72	Muster Karla	kk	Storno Quittung	
6	18.07.2019	2	Anzahlung KV-Nr.: 1952995		150,00		5.860,82	Müller Petra	kk	Storno Quittung	

Abbildung 160 Buchungsübersicht - Storno

Hinter dem jeweiligen Eintrag gibt es die Möglichkeit durch den Klick in das Feld „Storno“ diese auszubuchen.

Sonntag, 21. Juli 2019									
Einnahmen / Ausgaben									
von Datum:		01.07.2019		bis Datum:		31.07.2019		Anzeigen	
Art.Nr.	Buchungstext	Menge	Einnahme	Ausgabe	Gesamt	Zahlungsart			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	1	<input type="text"/>	0	0.00	Barzahlung			
Eingaben verbuchen									
Barverkäufe									
Beleg	Datum	Art.Nr	Buchungstext	Einnahmen	Ausgaben	Bestand	Kunde	MA	
8	21.07.2019	20830	Storno Beleg-Nr.: 7 vom 19.07.2019		29,90	5.860,82	Muster Karla	kk	
7	19.07.2019	20830	Skincare N°2 150ml	29,90		5.890,72	Muster Karla	kk	
6	18.07.2019	2	Anzahlung KV-Nr.: 1952995	150,00		5.860,82	Müller Petra	kk	Storno Quittung

Abbildung 161 Buchungsübersicht - Storno ausgebucht

In dieser Abbildung wurde der Skincare-Verkauf vom 19.07.2019 über 29,90 € storniert.

Automatisch erscheint der in Abbildung 161 dargestellte Eintrag ins Feld „Buchungstext“. Dieser beschreibt die Position bzw. die Beleg- Nr., die storniert wurde.

Das System unterscheidet automatisch zwischen Einnahmen und Ausgaben und bucht entsprechend der Umkehrung den Betrag aus.

Stornierungen sind auch für Buchungen aus dem vergangenen Monat möglich. Allerdings werden diese Korrekturbuchungen in den aktuellen Monat gebucht.

8.3 Quittung ausdrucken

Für alle Ein- und Auszahlungen die in bar/EC oder Kreditkarte gebucht werden kann man eine Quittung für den Kunden drucken.

Sonntag, 21. Juli 2019 Einnahmen / Ausgaben

von Datum: bis Datum:

Art.Nr.	Buchungstext	Menge	Einnahme	Ausgabe	Gesamt	Zahlungsart			
<input type="text" value=""/> ?	<input type="text"/>	1	<input type="text"/>	0	0.00	Barzahlung ▾			
<input type="button" value="Eingaben verbuchen"/>									
Barverkäufe									
Beleg	Datum	Art.Nr	Buchungstext	Einnahmen	Ausgaben	Bestand	Kunde	MA	
8	21.07.2019	20830	Storno Beleg-Nr.: 7 vom 19.07.2019		29,90	5.860,82	Muster Karla	kk	
7	19.07.2019	20830	Skincare N°2 150ml	29,90		5.890,72	Muster Karla	kk	
6	18.07.2019	2	Anzahlung KV-Nr.: 1952995	150,00		5.860,82	Müller Petra	kk	<input type="button" value="Storno"/> <input type="button" value="Quittung"/>

Abbildung 162 Quittung drucken

Dazu klickt man hinter den jeweiligen Eintrag wie in Abbildung 162 gezeigt wird und erhält die folgende Quittung.

hairfree

hairfree Institut Musterstadt - Hauptstraße - 12345 Musterstadt

Frau Petra Müller
Musterstraße 1
12345 Musterstadt

Kunden-Nr.: 1380268

Datum: 21.07.2019

QUITTUNG

Beleg-Nummer: 6

für: Anzahlung KV-Nr.: 1952995

hairfree Behandlung Achseln

Netto-Betrag: 126,05 EUR

19.0% MwSt: 23,95 EUR

Brutto-Betrag: 150,00 EUR

Musterstadt, 21.07.2019 _____

info@hairfree-musterstadt.de | www.hairfree-musterstadt.de

hairfree Institut Musterstadt
Hauptstraße
12345 Musterstadt
Tel. +49 (0) 12345678
Fax. +49 (0) 08765432

Bankverbindung:
Sarkasse Rhein-Nahe
hairfree Betriebs GmbH
IBAN: DE04 560501800017041880
BIC: MALADE51KRE

Inhaber:
hairfree Betriebs GmbH
St.Nr. 21654967

Abbildung 163 Quittung

Diese kann dann ausgedruckt werden.

8.4 Warenentnahmen buchen

Durch einen Klick in das Register **Buchungen** gelangt man in die Warenentnahmen. In dieser werden alle Artikel ausgebucht, die zur Behandlung im Institut benötigt werden.

The screenshot shows the 'Warenentnahme' interface. At the top, there are navigation tabs: Cockpit, Kundenkartei, Terminkalender, **Buchungen**, Berichtswesen, and Verwaltung. Below the tabs, the user is identified as 'User: Konietzke, Kathrin (Logout)' and the institution as 'Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)'. The date is 'Sonntag, 21. Juli 2019'. The main title is 'Warenentnahme'. There are date filters: 'von Datum: 01.07.2019' and 'bis Datum: 31.07.2019', with an 'Anzeigen' button. Below this is a table with columns: Datum, Kto, Kontobezeichnung, Bestand, Entnahme, Grund der Entnahme, and a 'BUCHEN' button. The first row shows '21.07.2019' in the 'Datum' column, an empty 'Kto' field, and a dropdown menu in 'Kontobezeichnung' with the text '.. bitte Artikel auswählen'. A green arrow points to this dropdown. Below the table is another table with columns: Datum, Kto, Kontobezeichnung, Menge, Grund der Entnahme, and Mitarbeiter.

Abbildung 164 Buchungen - Warenentnahme

Im Feld „bitte Artikel auswählen!“ trägt man den Artikel den man benötigt ein. Das Datum und die Kontonummer werden automatisch erzeugt.

The screenshot shows the 'Warenentnahme' interface with a completed entry. The user and institution information are the same as in the previous screenshot. The date is 'Sonntag, 21. Juli 2019'. The main title is 'Warenentnahme'. There are date filters: 'von Datum: 01.07.2019' and 'bis Datum: 31.07.2019', with an 'Anzeigen' button. Below this is a table with columns: Datum, Kto, Kontobezeichnung, Bestand, Entnahme, Grund der Entnahme, and a 'BUCHEN' button. The first row shows '21.07.2019' in the 'Datum' column, '20810' in the 'Kto' column, 'Skincare N°1 500ml' in the 'Kontobezeichnung' column, '2' in the 'Bestand' column, '1' in the 'Entnahme' column, and 'Verbrauch BH-Raum 2' in the 'Grund der Entnahme' column. Below the table is another table with columns: Datum, Kto, Kontobezeichnung, Menge, Grund der Entnahme, and Mitarbeiter.

Abbildung 165 Warenentnahme - Bsp. einer Eingabe

Die Abbildung zeigt eine Entnahme von Skincare. Das Lager hat einen Bestand von 2 Skincare was automatisch angezeigt wird. Den Grund für die Entnahme trägt man in das entsprechende Feld

ein und nach Bestätigung des Buttons **BUCHEN** verringert sich automatisch der Lagerbestand um ein Skincare.

Der Lagerbestand wird vorher wie in Kapitel 10.4.2 Artikelbestände verwalten beschrieben festgelegt.

8.5 Lastschriften

8.5.1 Lastschriften verbuchen

Die Basislastschrift kann zu Stückelungen von je 2.000 Lastschriften verarbeitet werden. Eine Eingabe der BIC innerhalb von Deutschland ist nicht mehr zwingend erforderlich. Außerdem können diese Basislastschriften nun ohne umfangreichen zeitlichen Vorlauf an die Bank einen Tag vor Fälligkeit oder am gleichen Bankarbeitstag, gesendet werden.

Zur Vorbereitung von hera auf das SEPA-Verfahren muss man folgende Schritte durchführen:

1. unter „Verwaltung“ – „Institut“ wird das Datum eingetragen ab wann man SEPA-Lastschriften erzeugen möchte
2. Eingabe der Gläubiger-Nr.
3. Eingabe der Bankverbindung mit IBAN und BIC

Bankverbindung	
Bank	<input type="text" value="Deutsche Bank"/>
Konto-Inhaber	<input type="text"/>
BIC	<input type="text"/>
IBAN	<input type="text"/>
BLZ	<input type="text"/>
Konto	<input type="text"/>
Gläubiger-ID	<input type="text"/>
Lastschrift ab	<input type="text"/>

Abbildung 166 Institute SEPA

Außerdem benötigen Sie von dem Kunden vor Einzug einer Lastschrift die Einwilligung zum SEPA-Lastschriftverfahren.

Das Dokument „SEPA – Lastschriftmandat“ findet man im hairfree-Shop und muss vom Kunden unterschrieben vorliegen.

Anschließend öffnet man unter „Berichtswesen“ den Bericht „SEPA-Lastschriften“.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
SEPA-Lastschriften					
Gläubiger-ID		Lastschrift ab			
DE19ZZ00000876507		01.06.2015			
Ausführungsdatum:	01.09.2019	Lastschriften bis einschl.:	01.09.2019	Anzeigen	
1. Abw. Devisen Inhaber: Penja M. Herwig IBAN: DE33720500000250951688 Mandats-Datum: 23.01.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1846711	15.07.2019	100,00 EUR	<input checked="" type="checkbox"/> Freigabe	
2. Abw. Devisen Inhaber: Penja M. Herwig IBAN: DE33720500000250951688 Mandats-Datum: 23.01.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1846711	15.08.2019	100,00 EUR	<input checked="" type="checkbox"/> Freigabe	
3. Beibehaltung Inhaber: Beibeh. Herwig IBAN: DE78300501101007640921 Mandats-Datum: 19.10.2018	Lastschrift KV-Nr.: 1776329	01.08.2019	83,33 EUR	<input checked="" type="checkbox"/> Freigabe	

Abbildung 167 SEPA-Lastschrift einrichten

Die grünen Pfeile im oben dargestellten Screenshot kennzeichnen alle benötigten Angaben, die Sie einstellen müssen.

Ausführungsdatum:

Hier wird das Fälligkeitsdatum eingetragen zu dem der Betrag beim Kunden abgebucht werden soll. Das ist notwendig, weil bei den SEPA-Lastschriften die Datei etwas eher eingereicht werden sollte

Lastschriften bis einschl.:

Hier stellen Sie ein, welche Lastschriften Sie erzeugen wollen.

Einzelne Posten können auch entfernt werden, wenn das notwendig ist. Dazu entfernt man das Häkchen im Feld „Freigabe“ hinter den jeweiligen Eintrag.

Jetzt können Sie die SEPA-Datei speichern und in Ihr Bankprogramm importieren.

Das Verbuchen der Umsätze in hera empfehlen wir Ihnen erst, wenn Sie die Positionen auf Ihrem Kontoauszug sehen. Man geht dann wieder in den Bericht und stellt die Einstellungen wieder ein um die SEPA-datei noch mal zu erzeugen. Anschließend verbuchen Sie die Umsätze in hera.

Es ist möglich, nachdem man die SEPA-Datei erzeugt hat, das Buchungsdatum in die Zukunft zu legen. Das bedeutet, dass man die Lastschriften mit dem entsprechenden Vorlauf an die Bank versenden kann.

Alle Markierungen entfernen	Gesamtsumme: (125 Stück)	13.054,88 EUR	Buchungsdatum	21.07.2019
Daten in hera-Konten verbuchen				

Abbildung 168 SEPA-Buchungsdatum

8.5.2 Rücklastschrift verbuchen

Wenn aus dem Bankprogramm eine Rücklastschrift von der Bank gemeldet wird, dann kann diese Rücklastschrift im hera verbucht werden. Damit wird der ursprünglich ausgeglichene Posten wieder offen gestellt und die kommende Behandlung als nicht bezahlt markiert. Das gilt auch für alle weiteren Behandlungen solange noch diese Rücklastschrift offen steht.

Im Cockpit sieht man auf den ersten Blick an dem roten Kreuz, dass eine Zahlung offen ist. Genaue Erläuterung dazu in Kapitel 5.1 Termine des aktuellen Tages.

Im Kundenstamm des Kunden sehen Sie folgende Ansicht im Register „Konto“:

Cockpit		Kundenkartei		Terminkalender		Buchungen		Berichtswesen		Verwaltung	
User: Konietzke, Kathrin (Logout)								Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)			
Kundenkartei											
KUNDENSUCHE ▾ Muster Karla - Düsseldorf											
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz		
Datum	Buchungstext				KV-Nr	Betrag		MA	bezahlt am	Vorgang	
15.08.2018	Anzahlung KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	160,00	EC-Zahlung	MST	03.12.2018		
01.09.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	80,00	Lastschrift	SKE	01.09.2018	-	
01.10.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	80,00	Lastschrift	SKE	01.10.2018	-	
01.11.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	80,00	Lastschrift	SKE	01.11.2018	-	
01.12.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	80,00	Lastschrift	SKE	01.12.2018	-	
03.12.2018	(Differenz) Anzahlung KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	160,00	EC-Zahlung	MST	29.03.2019		
01.01.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	80,00	Lastschrift	SKE	02.01.2019	-	
01.02.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	80,00	Lastschrift	SKE	01.02.2019	-	
01.03.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	80,00	Lastschrift	SKE	01.03.2019	-	
01.04.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	80,00	Lastschrift	SKE	01.04.2019	-	
01.05.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	80,00	Lastschrift	SKE	01.05.2019	-	
01.06.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	80,00	Lastschrift	SKE	04.06.2019	-	
01.07.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	80,00	Lastschrift	SKE	12.07.2019	-	
01.08.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	80,00	Lastschrift	SKE		-	
01.09.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1720511		KV (Sofort)		1720511	80,00	Lastschrift	SKE		-	

Abbildung 169 Kundenverwaltung - Konto - Rücklastschrift buchen

Im rechten Bereich hat man die Möglichkeit, über die Auswahl den Punkt „RLS buchen“ anzuklicken.

Anschließend erscheint ein Pop-up zur Abfrage der Buchung der Rücklastschrift.

Kontobuchung

Lastschrift KV-Nr.: 1720511

Datum: 15.08.2019

Betrag: 80,00 EUR

+ Stornogebühr: -13,50 EUR

Grund der RLS: nicht bekannt

Möchten Sie die Rücklastschrift buchen ?

nicht bekannt
Konto nicht gedeckt
Rückbuchung

Abbrechen
Verbuchen

Abbildung 170 Kundenverwaltung - Konto - Rücklastschrift buchen, Freigabe

Automatisiert wird bei einer Rücklastschrift eine Gebühr dazu angezeigt und im Konto als weiterer offener Posten ausgewiesen. Der Höhe des Betrages wird in der „Institutsverwaltung“ festgelegt. Als hairfree UGS verwenden Sie 13,50 € als Betrag.

Außerdem ist es möglich, einen Grund für die Rücklastschrift anzugeben. Dieser Grund wird bei der Rückbuchung auf dem Firmenkonto dargestellt.

Danach sieht man im Konto den offenen Posten der Rücklastschrift sowie die offene Gebühr:

Cockpit		Kundenkartei		Terminkalender		Buchungen		Berichtswesen		Verwaltung	
User: Konietzke, Kathrin (Logout)						Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)					
Kundenkartei											
KUNDENSUCHE ▾ Muster Karla - Düsseldorf											
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz		
Datum	Buchungstext				KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang		
15.08.2018	Anzahlung KV-Nr.: 1720511				1720511	160,00 EC-Zahlung	MST	03.12.2018			
01.09.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511				1720511	80,00 Lastschrift	SKE	01.09.2018	-		
01.10.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511				1720511	80,00 Lastschrift	SKE	01.10.2018	-		
01.11.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511				1720511	80,00 Lastschrift	SKE	01.11.2018	-		
01.12.2018	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511				1720511	80,00 Lastschrift	SKE	01.12.2018	-		
03.12.2018	(Differenz) Anzahlung KV-Nr.: 1720511				1720511	160,00 EC-Zahlung	MST	29.03.2019			
01.01.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511				1720511	80,00 Lastschrift	SKE	02.01.2019	-		
01.02.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511				1720511	80,00 Lastschrift	SKE	01.02.2019	-		
01.03.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511				1720511	80,00 Lastschrift	SKE	01.03.2019	-		
01.04.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511				1720511	80,00 Lastschrift	SKE	01.04.2019	-		
01.05.2019	SEPA-Lastschrift KV-Nr.: 1720511				1720511	80,00 Lastschrift	SKE	01.05.2019	-		
01.06.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1720511				1720511	80,00 Lastschrift	SKE	04.06.2019	-		
01.07.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1720511				1720511	80,00 Lastschrift	SKE	12.07.2019	Rücklastschrift		
22.07.2019	RLS Zahlung vom 12.07.2019 Kto nicht gedeckt				1720511	-80,00 Lastschrift	kk	15.08.2019	-		
22.07.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1720511				1720511	80,00 Überweisung	kk		-		
22.07.2019	RLS-Gebühr vom 12.07.2019				1720511	13,50 Überweisung	kk		-		

Abbildung 171 Kundenverwaltung - Konto - Anzeige nach Rücklastschrift

Beide Positionen können dann über alle Zahlungsarten ausgeglichen werden – bar, EC, Kreditkarte oder Überweisung. Beschrieben findet man das in Kapitel 6.6.1 Zahlung verbuchen. Außerdem kann man nach Rücksprache mit dem Kunden diese offene Zahlung erneut per Lastschrift einziehen.

Im System gibt es dazu noch eine Statistik unter Berichtswesen – Statistiken. Erläuterungen dazu findet man im Kapitel 9.9.2 Lastschriften/Rücklastschriften.

9 Berichtswesen

9.1 Telefonie

9.1.1 Wiedervorlagen

Cockpit Kundenkartei Terminkalender Buchungen Berichtswesen Verwaltung									
User: Konietske, Kathrin (Logout)					Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)				
Wiedervorlagen									
HEUTE Montag, 22.07.2019		MORGEN Dienstag, 23.07.2019		ÜBERMORGEN Mittwoch, 24.07.2019		<< 22.07.2019 >>		gehe zu Datum	
Anzahl WV: 109		Sortieren nach: -		dann nach: -		A-Z		Anzeigen	
Kunde	KD-Art	Erreichbarkeit	geworben	WV	Datum	Zeit	MA		
Reinholdhausen, Karin (0633299)	KD parken		Email-Anfrage	Telefon	18.05.2019				
Müller, Sarah (+0559955)	Aktiv	ab 18 Uhr	Metro Neuss 29./30.03.201	Telefon	18.05.2019	18:00			
Reinholdhausen, Karin (+0559955)	Neuterminieren	tagsüber	Real D`dorf 19 - 20.03.20	Telefon	20.05.2019				
Ochsen, Andrea (+0559955)	Neuterminieren	AB 09.00 Uhr	Metro Neuss 29./30.03.201	Telefon	20.05.2019				
Müller, Sarah (+0559955)	Aktiv	ab 18 Uhr	Real D`dorf 19 -	Telefon	20.05.2019				

Abbildung 172 Wiedervorlagen Institut

In dieser Ansicht sieht man die Wiedervorlagen des aktuellen Tages.

Außerdem sieht man alle nicht abgearbeiteten alten Wiedervorlagen, egal ob von gestern, aus der letzten Woche oder dem letzten Monat.

Über einen Klick auf den Kundennamen springt man automatisch in die Kundenkartei und kann bequem weitere Informationen abrufen.

9.1.2 Telefonieliste

Der Bericht Telefonie zeigt automatisiert die Leads an, die zum Zeitpunkt 0.00 Uhr mit der Wiedervorlage des nächsten Tages und Leads aus der Vergangenheit die noch nicht abgearbeitet worden sind an. In dieser Liste werden alle Leads auf den Kundenstatus „Interessent“, „Neuterminierung“ und „Angebot/BT“ sowie Wiedervorlage „Telefon“ abgebildet.

Werden am gleichen Tag Leads erfasst und abtelefoniert werden auch diese dann mit dem Ergebnis der Telefonie in dieser Liste angezeigt unabhängig davon welches Wiedervorlagdatum eingestellt wurde.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Montag, 22. Juli 2019 Telefonieliste					
Auswertung für den: <input type="text" value="22.07.2019"/> <input type="button" value="Anzeigen"/>					
▼ Kundename	angerufen von	▼ Uhrzeit	Ergebnis		
Andreas Gussmann	Konietzke Kathrin	09:50	nicht erreicht		
Andreas Gussmann	Konietzke Kathrin	10:55	terminiert		
Andreas Gussmann					
Andreas Gussmann	Konietzke Kathrin	10:40	auf AB gesprochen		
Andreas Gussmann	Konietzke Kathrin	10:30	nicht erreicht		

Abbildung 173 Stand der Leads mit Ergebnis eines Anrufs

Diese Liste kann als Abarbeitungsliste genutzt werden da man direkt in den Kundenstamm springen kann. Außerdem kann man zu jedem Zeitpunkt des Tages die aktuellen Ergebnisse der Telefonie sehen.

Damit die Ergebnisse in dieser Liste angezeigt werden, muss im Kundenstamm nach einem Anruf immer der Button „Telefonie“ gedrückt und das erscheinende Pop-up ausgefüllt werden.

Siehe dazu auch Kapitel 6.1.4 Mitschrift Telefonie.

9.1.3 MA-Auswertung – Telefonie

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
MA-Auswertung Telefonie					
Mitarbeiter(in)	<input type="text" value="Alle Mitarbeiter"/>				
Zeitraum	von	<input type="text" value="01.08.2019"/>	bis	<input type="text" value="31.08.2019"/>	<input type="button" value="Anzeigen"/>

Abbildung 174 MA-Auswertung - Telefonie

In dieser Auswertung erhält man einen detaillierten Überblick über die Telefonie und eine Auflistung der Anrufergebnisse, sowie Auswertung von Uhrzeiten, wenn die Erreichbarkeit am höchsten ist, damit wird eine individuelle Planung der Telefonie ermöglicht.

Diese Auswertung ist als Teamergebnis und auch für jeden Mitarbeiter abrufbar.

Nachfolgend ein Beispiel:

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung		
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)				
Montag, 22. Juli 2019							
MA-Auswertung Telefonie							
Mitarbeiter (in)		Konietzke Kathrin (kk) <input type="text"/>					
Zeitraum		von 22.07.2019	bis 22.07.2019	<input type="button" value="Anzeigen"/>			
Telefonie Ergebnis					Anzahl		
nicht erreicht					2		
auf AB gesprochen					1		
terminiert					2		
Gesamt					5		
Telefonie Uhrzeit			Termine	Anzahl			
07-10 Uhr			0	1			
10-12 Uhr			2	4			
12-14 Uhr			0	0			
14-16 Uhr			0	0			
16-18 Uhr			0	0			
18-20 Uhr			0	0			
20-23 Uhr			0	0			
<i>Ergebnis der Telefonate im ausgewählten Zeitraum bei Telefoniestatus: terminiert(7)</i>							
Mitarbeiter	Angebot/Vertrag			Beratungstermine			
	Angebot	KV-Sofort	KV-Best.	Kontra	Durchgef.	Abgesagt	Verpasst
Konietzke Kathrin (10)		1			1		
<small>Hinweis: Die Tabelle basiert auf der Telefonie. D.h. Mitarbeiter A hat eine Anzahl n Kunden im Zeitraum terminiert. Dies bedeutet nicht, dass der Mitarbeiter diesen Termin auch durchführt. Die Zahlen sind nicht mit der Terminliste vergleichbar, da unterschiedliche Mitarbeiter den Termin terminieren, bestätigen bzw. durchführen können</small>							

Abbildung 175 MA-Auswertung Telefonie Beispiel

In der Abbildung 175 kann man erkennen, dass zwischen 7 Uhr und 12 Uhr telefoniert wurde und zwischen 10-12 Uhr sind 2 Beratungen terminiert.

Die untere Tabelle der Abbildung 175 zeigt auf, was aus den terminierten Beratungen geworden ist. Im Beispiel hat Frau Konietzke eine BT am 22.07.2019 terminiert für den Abend. Diese Beratung wurde erfolgreich abgeschlossen. Dabei ist egal, welcher Mitarbeiter diesen Termin durchgeführt hat.

9.2 Terminliste

Diese Übersicht zeigt eine Statistik der Gesamtanzahl der Beratungen und Behandlungen. Diese Anzahl setzt sich aus den unbestätigten, bestätigten und bereits stattgefundenen Terminen zusammen. Außerdem erhält man hier noch einen Überblick über die BT/BH die verpasst oder abgesagt wurden sind.

Auch hier kann ein Zeitraum ausgewählt werden, für den der Bericht angezeigt werden soll.

An Hand der Statistik kann man schnell erkennen, wie viele Behandlungen im Monat stattfinden und daran kann Nachbuchungspotenzial, Kosmetikverkauf und Geräteauslastung sowie Mitarbeiterplanung entwickelt werden.

Außerdem können schnell die Show-Quoten der Beratungen ermittelt werden und wie viele Termine neu gesetzt wurden.

Terminliste						
von Datum:		01.07.2019	bis Datum:		31.07.2019	Anzeigen
Behandlungen im Zeitraum: 01.07.2019 bis 31.07.2019						
Mitarbeiter	Gesamt-Termine	BH (unbestätigt)	BH (bestätigt)	BH (durchgeführt)	verpasste (Behandlungen)	abgesagte (Behandlungen)
Stavros-Mannstein	99	2	30	67	2	4
Stehlik-Christiane	97	0	36	61	1	4
TOTAL	196	2	66	128	3	8
Beratungen im Zeitraum: 01.07.2019 bis 31.07.2019						
Mitarbeiter	Gesamt-Termine	BR (vereinbart)	BR (bestätigt)	BR (durchgeführt)	verpasste (Beratungen)	abgesagte (Beratungen)
Stavros-Mannstein	8	2	3	3	1	1
Stehlik-Christiane	16	7	0	9	2	0
TOTAL	24	9	3	12	3	1

Abbildung 176 Berichtswesen – Terminliste oberer Bereich

Zusätzlich dazu erscheinen alle Kunden die momentan auf dem Kundenstati „Termin“ stehen, also einen Beratungstermin in der Zukunft haben. Dabei ist zu beachten, dass sich diese Liste nicht auf den oben ausgewählten Zeitraum bezieht, sondern alle Kunden anzeigt, die diese Kundenart haben. Da die Selektion auch das Datum anzeigt, an dem die BT stattfinden soll, kann man Kunden auswählen die noch auf „Termin“ stehen aber keinen BT-Termin mehr haben, weil dieser in der Vergangenheit lag. Hiermit kann man „Karteileichen“ vermeiden.

Kunden mit Status "Beratungstermin"						
Kunde	geworben durch	Telefon	BT-Art	Mitarbeiter	Datum	
Adrian-Lorenz	Email-Anfrage	mo.: 01735459000	BT (vereinbart)	Stavros-Mannstein	15.08.2019 14:00 h	
Brosch-Anna	Empfehlung	pr.: 0231461170	BT (vereinbart)	Stehlik-Christiane	29.07.2019 12:00 h	
Dallwitz-Karin	Email-Anfrage	pr.: 0211286862	BT (vereinbart)	Stavros-Mannstein	14.08.2019 17:00 h	
Hajner-Christina	Email-Anfrage	mo.: 01728576366	BT (vereinbart)	Stehlik-Christiane	31.07.2019 17:00 h	
Jarmeschen-Annika	Email-Anfrage	mo.: 017676612645	BT (vereinbart)	Stavros-Mannstein	24.07.2019 14:00 h	

Abbildung 177 Berichtswesen - Terminliste mittlerer Bereich

Mit einem Klick in den Kundennamen springt man in den Kundenstamm des Kunden und kann dort entsprechende Korrekturen vornehmen.

Zusätzlich dazu wird im unteren Teil der Gesamtliste (Abbildung 178) alle terminierten Beratungen im eingestellten Berichtszeitraum abgebildet. An der Farbe in Spalte „Termin-Art“ sieht man ob diese stattgefunden haben. Ist die Schrift der Terminart rot dann ist der Termin verpasst oder abgesagt. Ist die Schrift grün dann hat die BT stattgefunden.

Im unteren Bereich kann man alle BT-Termine im Berichtszeitraum exportieren und auszudrucken.

Beratungstermine (vereinbart oder bestätigt) im Zeitraum: 10.07.2019 bis 20.07.2019				
Kunde	Telefon	Termin-Art	Mitarbeiter	Datum
Magenstoma	mo.: 017656592818	BT (bestätigt)	Stevan-Harbeck	17.07.2019 14:00 h
Magenstoma	mo.: 017656592818	BT (bestätigt)	Stevan-Harbeck	19.07.2019 10:00 h
Magenstoma	mo.: 015730264141	BT (vereinbart)	Steffen-Christine	18.07.2019 12:00 h
Vierundzwanzig	mo.: 017622326603	BT (vereinbart)	Steffen-Christine	15.07.2019 10:00 h

Zeitraum: 10.07.2019 bis 20.07.2019

Alle Termine pro Mitarbeiter (vereinbart, bestätigt oder durchgeführt)

Mitarbeiter:

Abbildung 178 Berichtswesen - Terminliste unterer Bereich

Außerdem ist es möglich je Mitarbeiter alle Termine (BT, BH, sonstige KD-Termine) zu exportieren.

9.3 Kundenselektion

In diesem Bericht hat man verschiedene Möglichkeiten der Selektion und der Anzeige von Listen:

Wird der Bericht aufgerufen, erscheint zunächst folgende Maske:

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Kundenselektion					
Anrede <input type="text" value="-"/>	Kunden-Status <input type="text" value="-"/>	geworben durch <input type="text" value="-"/>	Zielgruppe <input type="text" value="-"/>	Schnellauswahl	
Prüfungen <input type="text" value="-"/>	Promotor <input type="text" value="-"/>	Sonstige <input type="text" value="-"/>	Verknüpfung <input type="text" value="und"/>	freie Suche <input type="text" value="suchen in ..."/>	
Geburtstage von <input type="text" value="-"/>	bis <input type="text" value="-"/>	Kundenerfassungen von / bis <input type="text" value=""/> / <input type="text" value=""/>	Wiedervorlage (Brief) <input type="text" value="-"/> = <input type="text" value="-"/>	Wiedervorlage (Tel./E-Mail) <input type="text" value="-"/> <= <input type="text" value=""/>	
<input type="checkbox"/> Kunden die kein Mailing wünschen ausschließen ?				<input type="button" value="Selektieren"/>	<input type="button" value="Export CC"/>
<input type="button" value="Export Inst."/>					

Abbildung 179 Berichtswesen - Kundenselektion - Startbildschirm

Anschließend hat man verschiedene Möglichkeiten der Selektion mit folgenden Kriterien:

- Anrede, suche nach Mann oder Frau/Dr. Frau oder Mann/Magister Frau oder Mann
- Kunden-Status, suche nach Interessenten, Termin, Angebot BT, aktiv, usw.
- Geworben durch, suche nach Flyer, Promotion, Empfehlung usw. auch als Schnellauswahl
- Zielgruppe, suche nach leidendem Kunden, Lifestyle-Kunde usw.
- Prüfungen: suche nach " Adresse nicht korrekt", „kein Interesse“, „Tel. Nr. falsch“, usw.

- Promotor: Suche nach allen angelegten Promotoren (aktiv und inaktiv)
- Sonstige: KVs ohne Behandlungen – das bedeutet, dass bei dieser Selektion Ihnen alle KVs angezeigt werden, die bisher noch nicht behandelt wurden

Interessenten, außer die die kein Interesse haben – das bedeutet alle Interessenten bei denen der Flag „kein Interesse“ gesetzt ist werden nicht angezeigt

Offene Termine – das bedeutet alle Kunden mit bereits gesetzten Terminen, die aber noch nicht durchgeführt wurden

Angebot NB – das bedeutet, Liste mit allen Kunden mit einem Nachbucher-Angebot

- Verknüpfung – dies bedeutet, dass man mehrere Selektionskriterien entweder mit einer „und“ oder einer „oder“ Verknüpfung suchen kann
Bsp. Man sucht alle Kunden mit Kundenstatus „aktiv“ geworben durch „Promotion“
- freie Suche – im oberen Feld kann man bspw. einen Teil einer Rufnummer eingeben und dann im unteren Teil sagen, dass man im Feld Telefonnummer nach diesem Fragment suchen möchte und es ist möglich nach einer bestimmten Location auszuwerten – z.B. Eingabe „Real“ zeigt alle Kontakte und Ergebnisse, egal zu welchem Datum die Promotion durchgeführt worden ist usw. Außerdem gibt es eine Suche nach dem „verantwortlichen MA“ um z.B. VIP-Interessenten oder NB-Kunden besser im Überblick zu behalten
- Geburtstage – für die Erstellung von Geburtstagspost kann hier jeweils ein Zeitraum ausgewählt werden und es werden alle Datensätze mit Geburtstagen innerhalb dieses Zeitraumes angezeigt
- Kundenerfassungen vom / bis – hier kann ein Zeitraum ausgewählt werden in dem Kunden angelegt wurden
Bsp.: man selektiert den Zeitraum des aktuellen Monats und das Kriterium geworben durch „Empfehlung“ – dann erhält man alle Datensätze, die in diesem Zeitraum über Weiterempfehlung geworben wurden
- Wiedervorlage – hier wird ebenfalls ein Zeitraum ausgewählt. Und zwar wenn man wissen möchte wie viele Kontakte auf Wiedervorlage in diesem ausgewählten Zeitraum liegen – selektiert wird das Wiedervorlagedatum aus dem Kundenstamm

Wenn die Selektionskriterien ausgewählt wurden, wird durch Aktivierung des Button

Selektieren

das Ergebnis als Liste angezeigt.

Von hier aus gelangt man durch einen Klick auf den entsprechenden Kundennamen jederzeit in den Kundenstamm.

Nun hat man neben dem Verlassen des Berichtes zwei Möglichkeiten fortzufahren:

- 1.) Man kann zwei verschiedene Excel-Listen exportieren. Zum einen die **Export CC**. Diese Excel-Liste enthält alle Daten aus dem Stammsatz des Kunden und die Informationen aus der Leadkarte. Diese Liste kann man zur Terminierung von Beratungen der Interessenten

verwenden. Die Liste **Export Inst.** enthält alle Stammsätze des Kunden, die Wiedervorlagendaten und KV bzw.. Angebotssummen.

Den Export der Liste erreicht man durch Betätigen des jeweiligen Export Buttons. Es öffnet sich anschließend ein neues Fenster, in dem man gefragt wird, ob man die Liste öffnen oder speichern möchte. Wenn man die Liste angezeigt bekommen möchte, genügt die Option „öffnen“. Wenn man die Liste für einen Serienbrief weiterbearbeiten möchte, ist „speichern“ sinnvoll. Die Liste wird dann auf der Festplatte des Rechners gespeichert.

2.) Man kann die angezeigten Ergebnisse in einer Sammelbearbeitung im hera bearbeiten.

Diese Option findet man unterhalb der angezeigten Ergebnisse:

The screenshot shows two sections of a software interface. The top section is titled 'STATIÄNDERUNGEN' and contains a dropdown menu for 'Kundenstatus ändern auf..' with a '-' symbol, an 'Ausführen' button, and a 'Memoeintrag:' text box with an 'Ausführen' button. The bottom section is titled 'WIEDERVORLAGE' and contains fields for 'WV per:' (with a 'Telefon' dropdown), 'Datum:' (with an empty text box), 'Zeit:' (with a dropdown), and an 'Ausführen' button.

Abbildung 180 Berichtswesen - Kundenselektion - Sammelbearbeitung

Unter dem Menüpunkt Statiänderungen können folgende Kriterien für alle oben angezeigten Ergebnisse mit einem Mausklick auf einen neuen Wert geändert werden:

- Kundenstatus ändern – man kann für alle angezeigten Ergebnisse den Kundenstatus auf einen neuen Wert ändern
- Memoeintrag – Man kann für alle oben selektierten Datensätze ein Memo anlegen
Bsp.: Sommermailing 08/2019 mit Gutschein versandt
- Wiedervorlage – für alle ausgewählten Datensätze kann das Wiedervorlagendatum geändert werden
Bsp.: wenn im September 2019 alle auf diesem Datum in der Wiedervorlage liegenden Datensätze ein Mailing erhalten haben, kann das Datum der Wiedervorlage für alle diese Datensätze auf Dezember 2019 für das Weihnachtsmailing gesetzt werden

Die Sammeländerungen nimmt man vor, in dem man unter dem jeweiligen Kriterium, welches geändert werden soll auf den Button **Ausführen** klickt.

Zur Sicherheit erscheint nochmals ein Pop-up mit der Abfrage, ob man tatsächlich alle Datensätze ändern möchte:

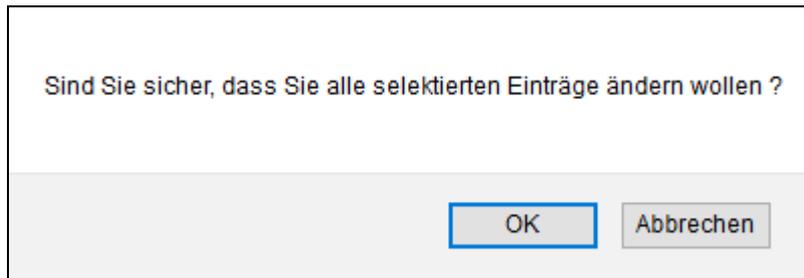


Abbildung 181 Berichtswesen - Kundenselektion - Sammelbearbeitung Bestätigung

Nach der Bestätigung dieser Abfrage sind die Daten geändert.

Eine weitere Selektionsmöglichkeit besteht, wenn man vorher unter „Marketingverwaltung“ Ordner für einzelne Aktionen angelegt hat. Nähere Erläuterungen zur Anlage in Kapitel 10.6 Marketing.

Damit diese Gliederung in Selektionen angezeigt wird, klickt man wie in der Abbildung unterhalb dargestellt in „Schnellauswahl“



Abbildung 182 Selektionen - Schnellauswahl

In dem Beispiel wurden mehrere Promotionen zu einem Ordner „Mai 2019“ zusammengefasst.

HERA II

Action	Date	Status
Messe	10.-12.05.19	Real NS
Tattoo Messe Leipzig	17.-18.05.19	Real Heinenkamp
Tattoo Messe Leipzig	08/09.05. 2019	

Abbildung 183 Darstellung Ordner

Nun ist es möglich, sich alle Aktionen aus „Mai 2019“ anzeigen zu lassen oder auch jede Aktion einzeln.

9.4 Kassenbuch

Im Kassenbuch werden alle getätigten Zahlungen – Einnahmen und Ausgaben – aufgeführt, die im Institut geleistet werden. Dazu gehören folgende Zahlungsarten:

- bar,
- EC-Karte,
- Kreditkarte

Folgende Zahlungen werden nicht dort dargestellt:

- Lastschriftinzug
- Überweisungen

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung			
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)					
Kassenbuch								
von Datum: <input type="text" value="01.07.2019"/>		bis Datum: <input type="text" value="31.07.2019"/>		<input type="button" value="Anzeigen"/>	<input type="button" value="Drucken"/>	<input type="button" value="CSV-Export"/>		
Kassenbestand vor dem: 01.07.2019				4.110,92				
+ Einnahmen:				1.779,80				
- Stornierte Einnahmen:				29,90				
- Ausgaben:				0,00				
+ Stornierte Ausgaben:				0,00				
* Bankeinzahlung:				0,00				
* Bank an Kasse:				0,00				
Kassenbestand am: 21.07.2019				5.860,82				
Einnahmen EC-Zahlungen:				80,00				
Einnahmen Kreditkarten:				0,00				
Empfehlungen / Verrechnungen				0,00				
Barzahlungen								
Beleg	Datum	ArtNr	Text	Betrag	Bestand	Zahlung	Kunde	Mitarbeiter
1	17.07.2019	3	X-Zahler KV-Nr.: 1952986 (1. Termin)	260,00	4.370,92	Barzahlung	Müller Eva	Konietzke Kathrin
2	17.07.2019	3	BHZ. KV:1952990 - Achseln	120,00	4.490,92	Barzahlung	Mustermann Fred	Konietzke Kathrin
3	18.07.2019	3	Einmalzahlung KV-Nr.: 1952994	1.200,00	5.690,92	Barzahlung	Muster Peter	Konietzke Kathrin
4	18.07.2019	20050	Aloe Vera-Gel 250 ml (VE 6)	19,90	5.710,82	Barzahlung	Mustermann Fred	Konietzke Kathrin
5	18.07.2019	5	Verrechnung Kundenempfehlung	50,00	5.710,82	Barzahlung	Müller Petra	Konietzke Kathrin
6	18.07.2019	2	Anzahlung KV-Nr.: 1952995	150,00	5.860,82	Barzahlung	Müller Petra	Konietzke Kathrin
7	19.07.2019	20830	Skincare N°2 150ml	29,90	5.890,72	Barzahlung	Mustermann Hans	Konietzke Kathrin
8	21.07.2019	20830	Storno Beleg-Nr.: 7 vom 19.07.2019	29,90	5.860,82	Barzahlung	Mustermann Hans	Konietzke Kathrin
EC-/Kreditkartenzahlungen								
Beleg	Datum	ArtNr	Text	Betrag	Beleg	Zahlung	Kunde	Mitarbeiter
1	22.07.2019	3	Lastschrift KV-Nr.: 1720511	80,00	0078	EC-Zahlung	Muster Karla	Konietzke Kathrin

Abbildung 184 Berichtswesen - Kassenbuch

Das Kassenbuch kann für verschiedene Zeiträume angezeigt werden. Hierfür wählt man im oberen Bereich das Anfangsdatum und das Enddatum aus. Dafür klickt man in das Datumsfeld und wählt aus dem angezeigten Kalender das gewünschte Datum aus. Anschließend klickt man „Anzeigen“.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung	
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)			
Montag, 22. Juli 2019						
Kassenbuch						
von Datum: <input type="text" value="01.07.2019"/>		bis Datum: <input type="text" value="31.07.2019"/>		<input type="button" value="Anzeigen"/>	<input type="button" value="Drucken"/>	<input type="button" value="CSV-Export"/>

Abbildung 185 Berichtswesen - Kassenbuch - Datumsauswahl

Für das Finanzamt benötigt man ein Kassenbuch, welches alle Bareinzahlungen und Barauszahlungen unveränderbar dokumentiert. Mit der Funktion „Druck“ kann das Kassenbuch mit allen Zahlungen für einen Monatszeitraum drucken. Dies wird unterzeichnet und kann dann zum Steuerberater gegeben werden.

9.5 OP/Rechnung/Mahnen

Dieser Bericht ist nicht nur ein Bericht, sondern über diesen Report wird auch eine Funktion der Rechnungserstellung und des Rechnungsdrucks mit hinterlegten Vorlagen ermöglicht. Außerdem kann man das komplette Mahnwesen in hera abbilden.

Alle dargestellten Listen sind ein wichtiges Steuerungsinstrument für den Inhaber, um Rücklastschriften, offene Gebührenzahlungen und deren Zahlungseingang zu überwachen.

9.5.1 Ausfallgebührenrechnung und Mahnung

Wenn eine Ausfallgebühr auf Grund eines verpassten Behandlungstermins gebucht wurde, erscheint diese Gebühr als offener Posten im Konto und hier in diesem Report.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)				Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)	
Montag, 22. Juli 2019			Offene-Posten/Rechnung/Mahnen		
Rechnungsdruck - Ausfallgebühr					
Kunde	Datum		Termin	Betrag	Rechnung
Müller Andrea	22.07.2019	Ausfallgebühr KV-Nr.: 1873295	23.07.2019 - 17:00 h	25,00 EUR	<input type="button" value="Drucken"/> <input type="button" value="Verbuchen"/>
GESAMT				25,00 EUR	

Abbildung 186 Berichtswesen – offene Posten - Ausfallgebühr

Im oberen Drittel des Reports sieht man alle Positionen, zu denen noch keine Rechnung gedruckt wurde. Durch Betätigung des Buttons kann man ein PDF-Dokument generieren was aus den hinterlegten Institutsdaten und den Kundendaten gespeist wird.

hairfree

hairfree Institut Musterstadt - Hauptstraße - 12345 Musterstadt

Frau Andrea Müller
Musterstr. 12
40215 Düsseldorf

Kostenstelle:	8402-hairfree-DÜ
Rechnung-Nr.:	2019-3528128
Vertrags-Nr.:	1873295
Kunden-Nr.:	1335919
Datum:	22.07.2019

Betreff: Verpasster Behandlungstermin

Sehr geehrte Frau Müller,

gemäß unserer Vereinbarung bezüglich verspätet abgesagtem und verpasstem Behandlungstermin erlauben wir uns folgende Gebühren zu berechnen:

Kundenvereinbarung Nr. 1873295 vom 21.02.2019
Behandlungstermin am: 23.07.2019 um 17:00 Uhr
Gebühr: 25,00 EUR

Bitte überweisen Sie den fälligen Betrag in Höhe von 25,00 EUR innerhalb von 14 Tagen bis spätestens 05.08.2019 auf unser angegebenes Konto.

Bei Rückfragen erreichen Sie uns unter der angegebenen Telefonnummer.

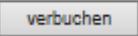
Mit seidig glatten Grüßen
Herzlichst Ihr(e)

info@hairfree-musterstadt.de | www.hairfree-musterstadt.de

hairfree Institut Musterstadt
Hauptstraße
12345 Musterstadt
Tel. +49 (0) 12345678
Fax. +49 (0) 08765432

Bankverbindung:
Sparkasse Rhein-Nahe
hairfree Betriebs GmbH
IBAN: DE04 560501800017041880
BIC: MALADE51KRE

Inhaber:
hairfree Betriebs GmbH
St.Nr. 21654967

Nachdem diese Rechnung gedruckt wurde, ist in dieser Position ein weiterer Button aktiviert – das ist der Button 

Sobald der Button „Verbuchen“ in Abbildung 188 gedrückt wurde, wird im Konto des Kunden die Information hinterlegt, dass die Rechnung zu diesem Tagesdatum erstellt wurde.

Außerdem rutscht diese Position in den nächsten Bereich des Berichtes:

offene Rechnungen - Zahlungserinnerung drucken			Zahlungserinnerung 14 Tage nach Rechnungsdatum, zzgl. 2,50 EUR Mahngebühr			
Kunde	Re.Datum		Re.Nr	fällig seit	Betrag	Zahlungserinnerung
Müller Andrea	22.07.2019	Ausfallgebühr KV-Nr.: 1873295	2019-3528128	0 Tage	25,00 EUR	<input type="button" value="Drucken"/> <input type="button" value="Verbuchen"/>
GESAMT					25,00 EUR	

Abbildung 188 Berichtswesen – offene Posten – Zahlungserinnerung drucken

Erst wenn die Gebühr bezahlt wurde und im Kundenkonto ausgeglichen ist, dann verschwindet die Position aus dem Bericht.

Wenn der Kunde nicht innerhalb der Fälligkeit von 14 Tagen gezahlt hat, kann man aus hera die Zahlungserinnerung drucken. Diese Zahlungserinnerung beinhaltet auch eine Gebühr. Die Festlegung der Fälligkeit und die Höhe der Gebühr werden in Kapitel 10.9.1 Stammdaten genau erläutert. Für die Zahlungserinnerung wird eine Gebühr von 2,50 € empfohlen.

Nach dem Druck der Zahlungserinnerung aktiviert man den Button „verbuchen“. Im Kundenkonto wird die Information hinterlegt, dass eine ZE gedruckt wurde und die entsprechende Gebühr dazu erscheint als offener Posten im Konto.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung				
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)						
Dienstag, 23. Juli 2019									
Kundenkartei									
KUNDENSUCHE ▾ Müller Andrea - Düsseldorf									
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Datum	Buchungstext				KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang
21.02.2019	BHZ. KV:1873295 - Intim mit Gesäßansatz		KV (Sofort)		1873295	100,00 EC-Zahlung	CST	21.02.2019	
25.02.2019	(Differenz) BHZ. KV:1873295 - Intim mit Gesäßansatz		KV (Sofort)		1873295	150,00 EC-Zahlung	CST	25.02.2019	
08.04.2019	BHZ. KV:1873295 - Intim mit Gesäßansatz		KV (Sofort)		1873295	250,00 EC-Zahlung	CST	08.04.2019	
27.05.2019	BHZ. KV:1873295 - Intim mit Gesäßansatz		KV (Sofort)		1873295	250,00 EC-Zahlung	CST	27.05.2019	
22.07.2019	Ausfallgebühr KV-Nr.: 1873295		KV (Sofort)		1873295	25,00 Bar		RE / ZE erst.	- <input type="text"/>
05.08.2019	ZE-Gebühr RE: 2019-3528128				1873295	2,50 Bar	kk		- <input type="text"/>

Abbildung 189 Konto - Zahlungserinnerung - Gebühr gebucht

Nach dem „verbuchen“ rutscht der Kunde automatisch in den Bericht „offene Zahlungserinnerung – Mahnung drucken“. Zahlt der Kunde nicht innerhalb der Fälligkeit kann man anschließend die letzte Mahnung drucken. Auch hier gibt es dazu eine Gebühr die zusammen mit der noch offenen Gebühr aus der Zahlungserinnerung als offener Posten im Konto verbucht wird. Hier wird eine Gebühr von 2,50 € empfohlen.

offene Zahlungserinnerung - Mahnungen drucken			Mahnung 14 Tage nach Zahlungserinnerung, zzgl. 2,50 EUR Mahngebühr			
Kunde	ZE.Datum		Re.Nr	fällig seit	Betrag	Mahnung
Müller Andrea	05.08.2019	Ausfallgebühr KV-Nr.: 1873295	2019-3528128	1 Tage	25,00 EUR	Drucken Verbuchen
GESAMT					25,00 EUR	

Abbildung 190 offene Mahnung

Wichtig ist, dass nach dem Ausdrucken der Rechnung immer der Button „verbuchen“ aktiviert werden muss, um die entsprechenden offenen Gebühren im Konto des Kunden entstehen zu lassen und das Verschieben des Kunden in einen anderen Bericht zu veranlassen.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung				
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)						
Kundenkartei									
KUNDENSUCHE ▾ Müller Andrea - Düsseldorf									
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz
Datum	Buchungstext			KV-Nr	Betrag	MA	bezahlt am	Vorgang	
21.02.2019	BHZ. KV:1873295 - Intim mit Gesäßansatz		KV (Sofort)	1873295	100,00	EC-Zahlung	CST	21.02.2019	
25.02.2019	(Differenz) BHZ. KV:1873295 - Intim mit Gesäßansatz		KV (Sofort)	1873295	150,00	EC-Zahlung	CST	25.02.2019	
08.04.2019	BHZ. KV:1873295 - Intim mit Gesäßansatz		KV (Sofort)	1873295	250,00	EC-Zahlung	CST	08.04.2019	
27.05.2019	BHZ. KV:1873295 - Intim mit Gesäßansatz		KV (Sofort)	1873295	250,00	EC-Zahlung	CST	27.05.2019	
22.07.2019	Ausfallgebühr KV-Nr.: 1873295		KV (Sofort)	1873295	25,00	Bar	RE /ZE /MA erst.		-
05.08.2019	ZE-Gebühr RE: 2019-3528128				2,50	Bar	kk		-
15.08.2019	Mahngebühr RE: 2019-3528128				2,50	Bar	kk		-
	BHZ. KV:1873295 - Intim mit								

Abbildung 191 Konto - Mahnung verbucht

Nach der Versendung der Mahnung und dem „verbuchen“ rutscht der Kunde in den Bericht „offene Mahnung“ und bleibt in diesem Bericht bis der Kunde gezahlt hat.

offene Mahnungen							
Kunde	Re.Datum	Ma.Datum		Re.Nr	Re.Betrag	Ma.Gebühr	Total-OP
Müller Andrea	22.07.2019	15-08.2019	Ausfallgebühr KV-Nr.: 1873295	2019-3528128	25,00 EUR	2,50 EUR	27,50 EUR
GESAMT					25,00 EUR	2,50 EUR	27,50 EUR

offene Gebühren						
Kunde	Datum		KV-Nummer	Re.-Betrag	ZE-Gebühr	Mahn-Gebühr
Müller Andrea	05.08.2019	ZE-Gebühr RE: 2019-3528128	1873295	25,00 EUR	2,50 EUR	
Müller Andrea	15.08.2019	Mahngebühr RE: 2019-3528128	1873295	25,00 EUR		2,50 EUR
GESAMT					2,50 EUR	2,50 EUR
TOTAL						5,00 EUR

Abbildung 192 offene Mahnungen

Zahlt der Kunde die Ausfallgebühr oder die Stornogebühr und wird diese im Konto verbucht, verschwindet dieser aus der offenen Postenliste Erinnerung oder Mahnung.

Zahlt der Kunde nur diese Rechnungen ohne die dazugehörige Gebühr, bleibt diese im Konto als offener Posten stehen.

In der offenen Postenliste werden diese Gebühren in Abbildung 192 im unteren Bereich abgebildet.

Ausfallgebühren können, wenn ein Grund vorliegt im nachhinein storniert werden. Diese Stornierung ist auch noch nach der Zahlungserinnerung und Mahnung möglich. Dazu geht man in das Konto des Kunden und storniert die offene Zahlung wie in Abbildung 193 dargestellt.

User: Konietzke, Kathrin (Logout) Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)										
Kundenkartei										
KUNDENSUCHE ▾ Müller Petra - Musterstadt										
Stammdaten	Memo's	Angebote	Verträge	Termine	Konto	Artikel	Historie	Datenblatt	Datenschutz	
Datum	Buchungstext				KV-Nr	Betrag		MA bezahlt am	Vorgang	
08.08.2019	Gutscheinverkauf:					150,00	Lastschrift	kk	Quittung	-
KV-Nummer:					offene Beträge:		150,00	gez. Beträge:		0,00
18.07.2019	Anzahlung KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	200,00	Bar	kk	18.07.2019	
24.07.2019	Ausfallgebühr KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	25,00	Bar		RE / ZE erst.	-
05.08.2019	ZE-Gebühr RE: 2019-3528178				1952995	2,50	Bar	kk		Zahlung Bar/EC/Kredit
01.08.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	75,00	Lastschrift	kk		Überweisungseingang
01.09.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	75,00	Lastschrift	kk		Zahlungsweise ändern
01.10.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	75,00	Lastschrift	kk		Gebühr stornieren
01.11.2019	Lastschrift KV-Nr.: 1952995		KV (Sofort)		1952995	75,00	Lastschrift	kk		

Abbildung 193 Konto - Ausfallgebühr stornieren

Diese Abbildung zeigt eine Stornierung der Ausfallgebühr, weil der Kunde längere Zeit im Krankenhaus war. Hier wurde diese nach der bereits erstellten Zahlungserinnerung an den Kunden storniert.

Wichtig ist, dass auch die dazu entstandene Gebühr für die Zahlungserinnerung in gleicher Weise ausgebucht werden muss. Mit diesen Eingaben wird der Kunde nicht mehr in der offenen Postenliste geführt.

9.5.2 Stornierungsgebührenrechnung und Mahnung

Die Reihenfolge der Schritte bei einer Stornierung ist analog wie in Kapitel 9.5.1 Ausfallgebührenrechnung und Mahnung beschrieben wird.

Rechnungsdruck - Stornogebühr					
Kunde	Datum		KV-Nummer	Betrag	Rechnung
Muster Karla	22.07.2019	Restzahlung Storno KV-Nr.: 1953008	1953008	160,00 EUR	Drucken Verbuchen
GESAMT				160,00 EUR	

Abbildung 194 offene Rechnung - Stornogebühr

Nach dem Druck der Rechnung rutscht der Kunde automatisch in die Liste „offenen Rechnungen – Zahlungserinnerung drucken“. Wird in der Fälligkeit keine Zahlung geleistet, kann man dort den Button aktivieren, um die Zahlungserinnerung zu versenden.

Danach wird durch die Aktivierung des Buttons die Gebühr im Konto der Kunden verbucht.

Der Kunde rutscht damit in die Liste „offenen Zahlungserinnerung – Mahnung drucken“.

Wenn dann innerhalb der Frist keine Zahlung erfolgt, kann man durch einen Klick in den Button „Drucken“ die letzte Mahnung generieren und durch die Aktivierung des Buttons „verbuchen“ wird die Gebühr dazu im Konto des Kunden als offener Posten gebucht.

Mit dieser Eingabe rutscht der Kunde dann in „offene Mahnungen“ und bleibt dort bis zur Zahlung der offenen Posten.

Achtung: Jede Rechnung kann beliebig oft gedruckt werden.

Aber: wurde der offene Posten über „verbuchen“ im Kundenkonto verbucht, ist ein RE-Druck nicht nochmal möglich.

9.5.3 Aufhebungsvertrag und Kündigung Zahlungsvereinbarung

Aufhebungsvertrag - Kündigung						
Kunde	Datum		KV-Nummer	Betrag	Re.-Datum	Vorgang
Muster Dieter	17.07.2019	Restzahlung Kündigung KV-Nr.: 1952988	1952988	300,00 EUR	17.07.2019	<input type="button" value="Löschen"/>
GESAMT				300,00 EUR		

Abbildung 195 offene Posten - Aufhebung und Kündigung

Wenn man sich mit den Kunden auf die Zahlung eines Ausgleichbetrages geeinigt hat, wird nach der Buchung des Betrages der Vertrag dazu wie in Abbildung 195 dargestellt, angezeigt.

Ist der Betrag dann im Kundenkonto ausgebucht ist der Eintrag automatisch gelöscht. Außerdem ist es möglich auch den Aufhebungsvertrag in dieser Übersicht manuell zu löschen.

Weiterführende Erläuterungen dazu im Kapitel 6.4.5 Kundenvereinbarung kündigen.

9.5.4 Rücklastschriften

Rücklastschriften							
Kunde	Datum	Text	KV-Nr	Betrag	Gebühren	Status	Anschreiben
Müller Nicolava	17.07.2019	RLS Zahlung vom 01.02.2019	1673513	56,00 EUR			<input type="button" value="Drucken"/>
Müller Nicolava	17.07.2019	RLS Zahlung vom 01.03.2019	1673513	56,00 EUR			<input type="button" value="Drucken"/>
Müller Nicolava	17.07.2019	RLS-Gebühr vom 01.02.2019	1673513		13,50 EUR		
Müller Nicolava	17.07.2019	RLS-Gebühr vom 01.03.2019	1673513		13,50 EUR		
Muster Karla	22.07.2019	RLS Zahlung vom 12.07.2019 Kto nicht gedeckt	1720511	80,00 EUR			<input type="button" value="Drucken"/>
Muster Karla	22.07.2019	RLS-Gebühr vom 12.07.2019	1720511		13,50 EUR		

Abbildung 196 Berichtswesen - offene Posten - Rücklastschriften

In dieser Liste werden unbezahlte Lastschriften – sprich Rücklastschriften und die dazugehörigen Gebühren aufgeführt. Wenn diese im Kundenkonto ausgeglichen sind, fällt diese Position aus dem Bericht heraus.

9.6 Artikel-Bestellliste

Dieser Bericht zeigt, wenn Mindestbestände von Verkaufs- oder Verbrauchsartikeln unterschritten werden.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Artikel-Bestellliste					
Art.-Nr.	Artikelbezeichnung	Preis	Bestand	min. Bestand	Differenz
20060	Desinfektionsmittel	0,00	0	2	2
20100	Einweg-Rasierer Wilkinson Zschneidig (VE 100 Stk.)	0,00	4	4	0
20430	hairfree Kreppband	0,00	0	1	1

Abbildung 197 Artikelbestellliste

An Hand dieses Berichtes sieht man, dass eine Bestellung auszulösen ist und man kann Bestellungen genauer planen und Bestände überwachen.

Die Mindestbestände werden gepflegt im Register „Verwaltung“ Menü „Artikel“ – genauer beschrieben im Kapitel 10.4.2 Artikelbestände verwalten.

9.7 KV-Analyse

9.7.1 Aktive Kunden-KV's

Dieser Bericht stellt alle gebuchten Kundenvereinbarungen dar. Dieser Bericht wird kumuliert für den gesamten Existenzzeitraum des Institutes dargestellt. D.h. man erkennt hieran den gesamten bisherigen Umsatz seit Start mit hera sowie den zu erwartenden Umsatz – sprich den Umsatzvorlauf.

Folgende Kennziffern werden hiermit ausgewertet:

- Anzahl der aktiven Kunden
- Bisheriger Umsatz aufgeteilt auf die 4 Zahlungsarten, Anzahlungen und Gebühren
- Noch zu erwartender Umsatz aufgeteilt auf die 4 Zahlungsarten, Anzahlungen, Gebühren
- Anzahl der KV's aufgeteilt auf die vier Zahlungsarten

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin K. (Logout)				Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)	
Aktive Kunden					
Anzahl aktiver Kunden: 483					
		bisheriger Umsatz	zu erwartender Umsatz		
Einmalzahler		643.609,92 EUR	26.876,43 EUR		
Lastschriftzahler		2.188.819,33 EUR	205.331,91 EUR		
X-Zahler		44.830,09 EUR	3.000,00 EUR		
Behandlungszahler		254.514,80 EUR	81.203,28 EUR		
Anzahlungen		558.635,26 EUR	18.052,63 EUR		
sonstiges (Stornogebühr, RLS-Gebühr, Ausfall-Gebühr, RLS)		22.950,19 EUR	328,63 EUR		
SUMMEN		3.713.359,59 EUR	334.792,88 EUR		

Abbildung 198 Berichtswesen - aktive Kunden nach Umsatz

Anzahl aktiver KV's: 740					
Zahlungsart	aktive KV's				
Einmalzahler	166				
Lastschriftzahler	384				
X-Zahler	100				
Behandlungszahler	90				
SUMMEN	740				
Anzahl abgeschlossener KV's: 29 von Datum: <input type="text" value="01.07.2019"/> bis Datum: <input type="text" value="31.07.2019"/> <input type="button" value="Anzeigen"/>					
Zahlungsart	aktive KV's	Anzahlung	OFFEN	BEZAHLT	
Einmalzahler	14	64	510,00 EUR	12.707,98 EUR	?
Lastschriftzahler	8	6	1.168,00 EUR	1.286,00 EUR	?
X-Zahler	4	4	250,00 EUR	782,50 EUR	?
Behandlungszahler	3	0	0,00 EUR	0,00 EUR	?
SUMMEN	29		1.928,00 EUR	14.776,48 EUR	
abgeschlossene KV's - 1. Termin (ohne KV-Weiterbehandlungen)	19				?

Abbildung 199 Berichtswesen - aktive KV nach Zahlungsart

In diesem Bericht erscheinen alle abgeschlossenen KV (sofort), KV (Bestätigungen) und KV (Nachbuchungen) im ausgewählten Berichtszeitraum.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin K. (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Anzahlungen Details					
Lastschrift					
Kunde	KV	KV-Datum	Buchungstext	Betrag	Mitarbeiter
XXXXXXXXXX	1981991	01.08.2019	Anzahlung KV-Nr.: 1981991	71,11 EUR	XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	1982975	01.09.2019	Anzahlung KV-Nr.: 1982975	97,78 EUR	XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	1983129	05.07.2019	Anzahlung KV-Nr.: 1983129	150,00 EUR	XXXXXXXXXX

Abbildung 200 Detailansicht Lastschriftzahler

Hier erkennen Sie, wie konsequent sofort bei Abschluss der KV eine Anzahlung bzw. der Gesamtbetrag kassiert wird. Nach dem Klick auf „?“ erhält man jetzt einen weiteren Detailbericht.

In diesem Beispiel in Abbildung 184 kann man erkennen, dass eine Anzahlung über 150 € bereits bezahlt ist und zwei Anzahlungen bisher noch offen sind.

9.7.2 Marketingbericht

Im Marketingbericht kann man einzelne Aktionen z.B. Printwerbung oder Empfehlungen selektieren und sehen welche Verträge abgeschlossen worden sind in welchen Wert.

Stornierte Verträge werden von der Gesamtsumme wieder abgezogen.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin K. (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Marketingbericht					
Geworben durch : >> WAZ 					
Kunde	Vertrag	Promotor	Storno	Betrag	
XXXXXXXXXX	17830			396,05 EUR	
XXXXXXXXXX	17902		storniert	480,00 EUR	
XXXXXXXXXX	65470			342,00 EUR	
XXXXXXXXXX	17789		storniert	795,00 EUR	
XXXXXXXXXX	1102			1.932,00 EUR	
Summe (ohne stornierte Verträge)				2.670,05 EUR	
<small>Es werden alle Kunden angezeigt, die einen Vertrag bei der ausgewählten Marketingaktion abgeschlossen haben. Die Liste aller Leads einer Marketingaktion kann unter Berichtswesen >> Kundenselektion angezeigt werden.</small>					

Abbildung 201 Berichtswesen - Marketingbericht

9.7.3 Ratenzahlerbericht

Der Ratenzahlerbericht zeigt alle abgeschlossenen Verträge aller Mitarbeiter im ausgewählten Berichtszeitraum bei denen eine Ratenzahlung vereinbart wurde.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung	
User: Konietzke, Kathrin K. (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)			
Ratenzahlerbericht						
von Datum:	<input type="text" value="01.04.2019"/>	bis Datum:	<input type="text" value="30.04.2019"/>	<input type="button" value="Anzeigen"/>		
Lastschriften						
Mitarbeiter	Anz. KV's	Anzahl Raten	Ø Anz. Raten	Ø Sum. Rate	Summe Raten	Gesamtbetrag KV
Beispielname	11	166	15,1	728,78	10.997,25	13.830,00
Beispielname	11	156	14,2	846,97	12.009,98	16.719,98
X-Zahler						
Mitarbeiter	Anz. KV's	Anzahl Raten	Ø Anz. Raten	Ø Sum. Rate	Summe Raten	Gesamtbetrag KV
Beispielname	4	29	7,3	591,38	4.287,50	4.600,00
Beispielname	1	7	7,0	114,29	800,00	800,00
Behandlungszahler						
Mitarbeiter	Anz. KV's	Anzahl Raten	Ø Anz. Raten	Ø Sum. Rate	Summe Raten	Gesamtbetrag KV
Beispielname	4	29	7,3	591,38	4.287,50	4.600,00
Beispielname	1	7	7,0	114,29	800,00	800,00

Abbildung 202 Ratenzahlerbericht

Hier kann man auf einen Blick erkennen, wie viele Raten durchschnittlich mit welcher Höhe abgeschlossen wurden. Dies ist ein wichtiger Bericht für Ihre Mitarbeiterführung.

9.7.4 Beendete KV

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin K. (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Beendete KV					
von Datum:	<input type="text" value="01.06.2019"/>	bis Datum:	<input type="text" value="30.06.2019"/>	<input type="button" value="Anzeigen"/>	
Beendete Behandlungen im Zeitraum: 01.06.2019 bis 30.06.2019					
Kunde	Vertrag	Areal	Mitarbeiter	Letzter Termin	
Beispielname	1120819	Nabel- / Bauchlinie	Konietzke Kathrin	04.06.2019	
Beispielname	1257681	Rücken	Fleisig Emilia	04.06.2019	
Beispielname	1530197	Oberlippe	Konietzke Kathrin	05.06.2019	
Beispielname	1847813	Rücken	Konietzke Kathrin	05.06.2019	
Beispielname	1310003	Achseln	Fleisig Emilia	06.06.2019	
Beispielname	1316025	Achseln	Fleisig Emilia	06.06.2019	

Abbildung 203 Berichtswesen - Beendete KV

Dieser Bericht zeigt im ausgewählten Zeitraum alle Kunden auf bei denen die letzte Behandlung durchgeführt wurde.

Mit diesem Bericht kann man überprüfen, ob Streichelweich-Termine für eventuelle Weiterbehandlungen gesetzt wurden oder es noch offene Zahlungen gibt. Außerdem kann man durch einen Klick auf den Kundennamen schauen, ob bereits eine Nachbuchung angelegt wurde.

9.8 Mitarbeiteranalysen

9.8.1 Behandlungen/Umsatz

Cockpit
Kundenkartei
Terminkalender
Buchungen
Berichtswesen
Verwaltung

User: Konietzke, Kathrin ([Logout](#))
Institut: Musterinstitut ([Institutwechsel](#))

Behandlungen / Umsatz

von Datum:
 bis Datum:

Behandlungen im Zeitraum: 01.08.2019 bis 02.08.2019

Mitarbeiter	Datum	Kunde	Vertrag	Areal	Umsatz
Erfolg Erka	01.08.2019	Müller Sarah	1953007	Achseln	100,00
					100,00
Konietzke Kathrin	01.08.2019	Muster Hilde	1733875	Achseln	96,25
Konietzke Kathrin	01.08.2019	Mustermann Hans	1888119	Bauch	120,00
Konietzke Kathrin					216,25
Gesamt					316,25

Alle durchgeführten Behandlungen (inkl. Wert der Behandlung) im angegebenen Zeitraum.

Abbildung 204 Berichtswesen - Behandlung/Umsatz

Dieser Bericht zeigt im vorher eingestellten Berichtstermin die durchgeführten Behandlungen je Mitarbeiter nach dem BH-Wert. Dabei ist zu beachten, dass hier lediglich der Wert der BH angezeigt wird unabhängig davon, ob diese bezahlt wurde.

9.8.2 Stundenzettelauswertung

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung													
User: Konietzke, Kathrin (Logout)					Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)													
Stundenzettelauswertung																		
vom: 01.07.2019		bis: 19.07.2019		Anzeigen														
Mitarbeiter	Beratung		Behandlung		Admin		Promo/Tel.		Coaching		Sonst. KD-T.		Kundenbetr.		Pause		Leerlauf	
	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.
Konietzke Kathrin IST-Std.: 113.75	10.50	9.23 %	29.00	25.49 %	49.25	43.3 %	4.00	3.52 %	10.50	9.23 %	6.00	5.27 %	5.25	4.62 %	1.50	1.32 %	.	
Fleisig Emilia IST-Std.: 120.25	5.50	4.57 %	72.50	60.29 %	30.25	25.16 %	2.25	1.87 %	3.50	2.91 %	3.75	3.12 %	3.75	3.12 %	2.25	1.87 %	.	
Erfolg Erka IST-Std.: 78.50	.	.	45.50	57.96 %	25.00	31.85 %	2.00	2.55 %	2.00	2.55 %	5.25	6.69 %	0.25	0.32 %	1.75	2.23 %	.	
TOTAL IST-Std.: 312.50	16.00	5.12 %	147.00	47.04 %	104.50	33.44 %	8.25	2.64 %	16.00	5.12 %	15.00	4.8 %	9.25	2.96 %	5.50	1.76 %	.	
Diese Auswertung wird erst mit Daten gefüllt, wenn der Stundenzettel unter Verwaltung >> Stundenzettel einmal für diesen Berichtszeitraum angezeigt wurde.																		
Kategorie: Admin																		
Mitarbeiter	Datum		Aktivität		Bemerkung													
Konietzke Kathrin	2019-07-01 10:00-12:30		Ablage		Post, Mails, Beantwortung Cockpitcontrolling, TV per Mail, Kassenbuch-Monatsabschluss und alles abgearbeitet, wa liegen geliebt istß													
Konietzke Kathrin	2019-07-01 12:30-13:00		Ablage		Sentürk für EW fertig gemacht													
Konietzke Kathrin	2019-07-01 13:30-14:00		Ablage		Dummys ausgebucht													
Konietzke Kathrin	2019-07-01 17:00-17:30		Institut säubern		während des Warens auf BT allesaufgeräumt und fertig gemacht, noch 2RR und eine Terminierung gehabt													

Abbildung 205 Stundenzettelauswertung

In diesem Bericht wird die Auslastung und Verteilung der Gesamtarbeitszeit auf die jeweiligen Rubriken dargestellt. Grundvoraussetzung für diesen Bericht ist die korrekte Führung des Stundenzettels. Weiterführende Informationen zum Führen des Stundenzettels unter Kapitel 10.2 Stundenzettel.

Rubriken in der Stundenzettelauswertung:

- 1 - BERATUNG
- 2 - BEHANDLUNG
- 3 - ADMIN
- 4 - COACHING
- 5 - SONSTIGE KD-T.
- 6 - KUNDENBETREUUNG
- 7 - PAUSE
- 8 - PROMO/TEL.

Manuelle Tätigkeiten aus dem Stundenzettel

- 'Beratung', 1
- 'Behandlung', 2
- 'Ablage', 3
- 'Arbeitszeitplanung', 3
- 'Einkaufen', 3
- 'Institut säubern', 3

'Karteikarten vorbereiten', 3

'Kasse zählen / Kasse abrechnen', 3

'Mitarbeitergespräch', 3

'Rechnungswesen', 3

'Telefonkonferenz Administration', 3

'Ware auspacken', 3

'Wäsche machen', 3

'Coaching / Beratungstraining', 4

'Teammeeting', 4

'Telefonkonferenz Verkauf', 4

'sonstiger Kundentermin', 5

'Angebote geschrieben', 6

'Beschwerdemanagement', 6

'Sonstige WV abarbeiten', 6

'Wiedervorlagen Telefon', 6

'TB/TE (Terminbestätigung/Terminreminder) erstellen', 6

'PAUSE', 7

'Bestätigungsanrufe', 8

'Leadeingabe', 8

'Promotion', 8

'Promotionleads terminieren', 8

Im unteren Bereich werden zu allen Kategorien die Aktivitäten und die manuell eingetragenen Bemerkungen dazu aus dem Stundenzettel noch einmal abgebildet.

9.8.3 Provisionsübersicht

In der Provisionsübersicht sind die Abschlüsse der Mitarbeiter dargestellt.

Jeder Mitarbeiter kann entweder nach KV-Abschluss oder nach Zahlungseingang verprovisioniert werden. Grundlage für diese Abrechnung ist die richtige Zuordnung des Mitarbeiters bei dem Anlegen der Kundenvereinbarung im System.

Die Zahlen bilden die Basis für die entsprechende Gehaltsabrechnung Ihres Mitarbeiters. Diese Zahlen können Sie dann entsprechend an Ihren Steuerberater oder die Lohnabrechnung weiterleiten, indem Sie die Druckfunktion nutzen.

Provisionsabrechnung												
von Datum: 01.04.2019						bis Datum: 30.04.2019			Anzeigen		Einstellungen	
Provision auf KV-Abschluss												
Name	Prov. WG	Prov. KV	WG	KV SO	KV BE	KV NB	KV WB	Summe Brutto	Prov. Brutto	Summe Netto	Prov. Netto	
Konietzke Kathrin	5 %	5 %	139,60	15.420,00 3.480,00	700,00 0,00	11.199,98 0,00	1.050,00 0,00	25.029,58	1.251,48	21.033,26	1.051,66	
Erfolg Erka	5 %	5 %	291,00	10.260,00 2.000,00	0,00 0,00	7.170,00 0,00	1.090,00 0,00	16.811,00	840,55	14.126,89	706,34	
Fleisig Emilia	5 %	5 %	24,90	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	911,25 0,00	936,15	46,81	786,68	39,34	
Total			455,50	20.200,00	700,00	18.369,98	3.051,25	42.776,73	2.138,84	35.946,83	1.797,34	

Abbildung 206 Provisionsübersicht

Die roten Zahlen stellen Kündigungen, Stornos und Widersprüche dar. Diese werden von der Gesamtsumme abgezogen.

Bei der Provisionierung auf KV-Eingang wie im Beispiel Abbildung 190 gezeigt, fließt auch der Zahlungseingang auf Kosmetik in die Gesamtsumme mit ein.

Erläuterungen zu der Eingabe der Parameter wird in Kapitel 10.8.9 Eingabe der Parameter zur Provisionsabrechnung für KV-Verträge genau beschrieben.

Inaktive Mitarbeiter werden mit grauer Schrift angezeigt.

Wichtig für die korrekte Darstellung ist immer das Einstellungsdatum.

Nachfolgend einige Beispiele zum besseren Verständnis:

Provisionsabrechnung

Provision auf KV-Summen
 Provision auf Zahlungseingänge

Umstellung ab:

Abbildung 207 Provisionsabrechnung auf alle Zahlungseingänge

In diesem Beispiel wird die Einstellung gezeigt, wenn man alle Zahlungseingänge von allen abgeschlossenen Kundenvereinbarungen in der Vergangenheit erfassen möchte.

Diese Einstellung wählen Sie, wenn Sie schon immer nach Zahlungseingang verprovisionieren und die genauen Zahlen nun mittels hera errechnen lassen möchten.

Sobald man dann im aktuellen Monat zu diesen KV's offene Fälligkeiten verbucht, werden diese Beträge in der Provisionsübersicht nach Zahlungseingang dem jeweiligen Mitarbeiter zugeordnet.

The screenshot shows a form titled 'Provisionsabrechnung'. It has two radio button options: 'Provision auf KV-Summen' (which is selected) and 'Provision auf Zahlungseingänge'. Below the first option, there are two date input fields: 'Umstellung ab:' with the value '01.01.2019' and 'Verträge rückwirkend berücksichtigen seit:' with the value '01.01.2019'. A green arrow points to the second date field. At the bottom, there are two buttons: 'Abbruch' and 'Speichern'.

Abbildung 208 Umstellung einer Provisionsabrechnung von Zahlungseingänge auf KV-Summe

Die Abbildung oben zeigt ein Beispiel, wenn man vorher nach Zahlungseingang provisioniert hat und ab 01.01.2019 auf KV- Abschluss umstellen möchte.

Da der Mitarbeiter in diesem Szenario faktisch auf Geld (nämlich Zahlungseingänge aus bereits abgeschlossenen Kundenvereinbarungen) verzichten würde, haben Sie hier die Möglichkeit mit Ihrem Mitarbeiter einen Kompromiss zu finden, in dem Sie noch ältere Kundenvereinbarungen im ersten Monat voll mit abrechnen. Dafür setzen Sie in das Feld „Verträge rückwirkend berücksichtigen seit“ ein Datum aus der Vergangenheit bspw. den 01.11.2018 ein.

Generell ist zu beachten, dass dann Zahlungseingänge ab dem 01.01.2019 von KVs nicht mehr berücksichtigt werden.

Die Abbildung unterhalb zeigt die Einstellung, wenn man vorher auf KV-Summe provisioniert hat und jetzt zum 01.08.2019 eine Umstellung auf Zahlungseingänge vornehmen möchte.

The screenshot shows a form titled 'Provisionsabrechnung'. It has two radio button options: 'Provision auf KV-Summen' (which is unselected) and 'Provision auf Zahlungseingänge' (which is selected). Below the second option, there is one date input field: 'Umstellung ab:' with the value '01.08.2019'. A green arrow points to this date field. At the bottom, there are two buttons: 'Abbruch' and 'Speichern'.

Abbildung 209 Umstellung einer Provisionsabrechnung von KV-Summe auf ZE

Jetzt werden alle Zahlungseingänge, die gebucht werden, von KV's die nach diesem Datum abgeschlossen werden, erfasst und abgerechnet.

9.9 Statistiken

9.9.1 Nachbuchungsbericht

Setzt man einen BH-Termin im Kalender auf „durchgeführt“ wird ab der 3. Behandlung an ein NB-Angebot erinnert. Dabei werden die Gründe erfasst, warum es kein NB-Angebot gibt. Weiterführende Erläuterungen unter Kapitel 7.4 Termin als „durchgeführt“ kennzeichnen.

Alle angegebenen Gründe werden im Nachbuchungsbericht erfasst.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Nachbuchungsbericht					
Datum von:	<input type="text" value="01.07.2019"/>	Datum bis:	<input type="text" value="05.07.2019"/>	<input type="button" value="Anzeigen"/>	<input type="button" value="Potential (7 Tage)"/> <input type="button" value="Potentialliste"/>
Gründe des Nichtabschlusses einer Nachbuchung					Anzahl
Kunde hat bereits alle Areale gebucht					3
Kunde hat bereits ein NB-Angebot vorliegen und entscheidet sich zum nächsten Termin					1
Kunde möchte es sich noch überlegen					1
Kunde hat im Moment kein Geld					7
Kunde möchte kein weiteres Areal behandeln lassen					15
Detailübersicht					
Datum	Grund	Mitarbeiter	Kunde		
05.07.2019	Kunde möchte kein weiteres Areal behandeln lassen	Konietzke Kathrin	Schmerschneider Anne		
05.07.2019	Kunde hat im Moment kein Geld	Erfolg Erka	Schmerschneider Anne		
05.07.2019	Kunde möchte kein weiteres Areal behandeln lassen	Erfolg Erka	Pommer Shailyn		
05.07.2019	Kunde hat im Moment kein Geld	Konietzke Kathrin	Kazuch Anika		

Abbildung 210 Nachbuchungsbericht

Dieser stellt alle eingegebenen Gründe nach der Gesamtanzahl im Berichtszeitraum dar. Außerdem werden in der Detailübersicht dazu noch das Datum, der MA und auch der Kunde angezeigt.

Zusätzlich dazu kann man im oberen Teil der Abbildung 210 mit einem Klick auf „Potential (7 Tage)“ eine Liste der Kunden mit NB-Potential für die nächste Woche. Mit dem Button „Potentialliste“ erhält man das gesamte NB-Potential im eingestellten Berichtszeitraum.

Diese Potential-Listen stellt ein vereinfachtes Tool für die Vorbereitung der Nachbuchung, mit der Möglichkeit, dass noch vorhandenes Potential schnell und kompliziert zu ermitteln.

9.9.2 Lastschriften/Rücklastschriften

In dieser Auswertung werden alle gebuchten Lastschriften ins Verhältnis zu den Rücklastschriften im ausgewählten Zeitraum gesetzt. Außerdem kann man hier sehen, ob die Beträge von den Rücklastschriften erneut bezahlt wurden.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Lastschriften / Rücklastschriften					
von Datum: <input type="text" value="08.07.2019"/>		bis Datum: <input type="text" value="15.07.2019"/>		<input type="button" value="Anzeigen"/>	
		Anzahl	Summe		
Lastschriften		48	3.769,28 EUR		
Rücklastschriften		1	225,00 EUR		
davon erneut bezahlt		0	0,00 EUR		
Quote der RLS		2,08 %	5,97 %		
Text	RLS	Vertrag-Nr	Verbucht am	Bezahlt am	Betrag
RLS Zahlung vom 01.07.2019	RLS	1810195		09.07.2019	-225,00
Lastschrift KV-Nr.: 1395333		1395333	09.07.2019	10.07.2019	35,00
Lastschrift KV-Nr.: 1530779		1530779	09.07.2019	10.07.2019	200,00
Lastschrift KV-Nr.: 1597037		1597037	09.07.2019	10.07.2019	55,00
Lastschrift KV-Nr.: 1603257		1603257	09.07.2019	10.07.2019	42,00
Lastschrift KV-Nr.: 1628042		1628042	09.07.2019	10.07.2019	61,11

Abbildung 211 Lastschriften/RLS

Außerdem erhält man in der unteren Übersicht eine Ansicht aller gebuchten Lastschriften und der Rücklastschriften im eingestellten Berichtszeitraum.

9.9.3 Behandlungen

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Behandlungen					
Ausstehende Behandlungen aus 521 aktiven KV's					
Areal	Termine	Betrag			
Achseln (f)	467	43.379,82 EUR			
Achseln (m)	45	4.942,50 EUR			
Augenbrauen (m)	7	420,00 EUR			
Augenbrauen (f)	17	1.092,50 EUR			
Bart (m)	16	2.668,05 EUR			
Bauch (m)	54	9.352,00 EUR			
Bikinilinie (f)	127	17.729,51 EUR			
Bikinilinie u Gesäßansatz (f)	32	5.335,67 EUR			
Brust (f)	5	656,25 EUR			
Brust (m)	48	7.602,00 EUR			
Dekollete (f)	3	240,00 EUR			

Abbildung 212 Behandlungen - aktiv Kunden

Wie viele Behandlungen sind noch offen und welchen Wert haben die offenen Behandlungen – welche Einnahmen sind aus den bisher abgeschlossenen Kundenvereinbarungen noch zu erwarten.

Im unteren Bereich erscheinen alle Kunden, die alles bezahlt haben und daraus noch offene, nicht in Anspruch genommene Behandlungen zu diesen Verträgen haben.

Rein rechtlich haben alle Kunden nach der Vertragsunterzeichnung 3 Jahre Zeit, die abgeschlossene Behandlung bei uns durchführen zu lassen. Um herauszufiltern, welche Kunden Sie nicht mehr behandeln müssen, können Sie untenstehende Übersicht nutzen.

Ausstehende Behandlungen - Vertrag älter als 3 Jahre (alles bezahlt) aus 111 aktiven KV's		
Areal	Termine	Betrag
Achseln (f)	36	2.991,99 EUR
Augenbrauen (f)	9	486,00 EUR
Bart (m)	1	166,67 EUR
Bikinilinie (f)	3	387,50 EUR
Bikinilinie u Gesäßansatz (f)	19	3.155,54 EUR
Brust (f)	7	840,00 EUR
Brust (m)	1	150,00 EUR
Brustwarzen (f)	7	490,00 EUR
Gesäß (f)	1	100,00 EUR
Gesicht komplett (f)	24	3.961,00 EUR
Hals (m)	11	1.164,00 EUR
Hals / Nacken (f)	3	137,16 EUR
Intimbereich (f)	22	3.873,00 EUR
Kinn (f)	35	2.235,09 EUR

Abbildung 213 Behandlungen - ausstehende BH älter als 3 Jahre

9.10 Tagesanalyse

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Tagesanalyse					
Auswertung für den: <input type="text" value="02.05.2019"/> <input type="button" value="Anzeigen"/>					
Terminierung					
Kundenname	angerufen von	Uhrzeit	Ergebnis		
██████████	Konietzke Kathrin	11:20	direkt Mailbox "Teilnehmer nicht erreichbar"		
██████████	Konietzke Kathrin	15:30	nicht erreicht		
██████████	Konietzke Kathrin	18:55	nicht erreicht		
██████████	Erfolg Erka	19:05	nicht erreicht		
██████████	Konietzke Kathrin	19:00	terminiert		
██████████	Erfolg Erka	10:10	terminiert		

zu bearbeitende Leads am 02.05.2019	19
nicht erreicht	12
auf AB gesprochen	1
kein Interesse	0
im Moment kein Interesse	0
meldet sich selber	0
gerade unpassend, später nochmal anrufen	0
terminiert	2
zieht weg	0
bestätigt	0
bei Vorstellung weggedrückt	0
direkt Mailbox "Teilnehmer nicht erreichbar"	2
Nr. falsch	0
Person nicht da	0
Urlaub	0
SMS verschickt	0
nicht bearbeitet	2

Stundenzettel																			
Mitarbeiter	Beratung		Behandlung		Admin		Promo/Tel.		Coaching		Sonst. KD-T.		Kundenbetr.		Pause		Leerlauf		
	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.	Std.	Proz.	
Konietzke Kathrin			2.00	50 %	1.50	37.5 %					0.50	12.5 %							
IST-Std.: 4.00																			
Erfolg Erka	2.25	19.57 %	3.50	30.43 %	4.00	34.78 %							1.75	15.22 %	0.25	2.17 %			
IST-Std.: 11.50																			
Fleisig Emilia			5.25	72.41 %	2.00	27.59 %									0.25	3.45 %			
IST-Std.: 7.25																			
TOTAL	2.25	9.89 %	10.75	47.25 %	7.50	32.97 %					0.50	2.2 %	1.75	7.69 %	0.50	2.2 %			
IST-Std.: 22.75																			
Aktivität																			
Mitarbeiter	Beratungen		abgeschl. KV		Angebote		Angebote NB		KV Nachbuchung										
Erfolg Erka		-		2		-		-		1									
Konietzke Kathrin		2		-		-		-		1									
		-		-		-		-		-									
TEAM-TOTAL		2		2		0		0		2									

Abbildung 214 Berichtswesen – Tagesanalyse

Dieser Bericht enthält eine Zusammenfassung von verschiedenen Auswertungen für den ausgewählten Tag.

9.11 Monatsauswertung

In diesem Bericht werden die wichtigsten Kennziffern des operativen Geschäftes ausgewertet.

Zunächst kann der Berichtszeitraum immer individuell ausgewählt werden. Vorgeschlagen wird immer der aktuelle Monat.

- Neukundengewinnung – wie viele Leads über welche Marketingaktivität
- Stattgefundene Beratungen – welches Geschlecht, Alterskategorie, Zielgruppen

- Anzahl und Wert der erstellten KV-Angebote, Kundenvereinbarungen, KV-Bestätigungen, KV-Weiterbehandlungen sowie Stornos und Anzahl und Wert der NB-Angebote und KV-Nachbuchungen
- Alle Einnahmen des Institutes im Institut
- Statistik über die verkauften Areale
- Statistik über die behandelten Areale, Anzahl der Impulse und Durchschnittsverbräuche
- Einzelstatistiken je Mitarbeiter

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)				Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)	
Monatsauswertung					
von Datum: <input type="text" value="01.03.2019"/>		bis Datum: <input type="text" value="31.03.2019"/>		<input type="button" value="Anzeigen"/>	
Marketingaktion	Kontakteingang	Beratungstermine vereinbart	Nicht gekommen / abgesagt	Neu vereinbart	KV abgeschlossen (KV-Sofort / KV-Best.)
Email-Anfrage	8	8	3	6	1
Empfehlung	1	1	0	0	2
Laufkunde	1	1	0	0	1
Real Düsseldorf 20.03.2019	23	3	0	0	0
Real D`dorf 19 - 20.03.2019	26	3	0	0	0
Real Neuss, 12.+13.03.2019	22	9	1	1	2
Telefon	3	3	1	1	3
Walk-In-Kunde	3	1	0	0	2
Gesamt	87	29	5	8	11

Abbildung 215 Berichtswesen - Monatsauswertung - Leadverwaltung

In diesem Bereich werden alle eingehenden, sprich alle neu angelegten Leads des Berichtszeitraums angezeigt in der linken Spalte „Kontakteingang“.

In der Spalte „Beratungstermine vereinbart“ sehen Sie wie viele Beratungstermine mit der Terminart „BT vereinbart“ angelegt wurden.

Wenn ein Beratungstermin als „verpasst“ markiert wird oder wieder auf die Terminart „BT unterminiert“ gesetzt wird, erscheint er in der Spalte „Nicht gekommen / abgesagt“

In die Spalte „neu terminiert“ werden alle Beratungen geschrieben, die terminiert wurden, wo der Kontakt aber bereits schon im Monat zuvor bestanden hat.

Alle abgeschlossenen BT im Berichtszeitraum sortiert nach der jeweiligen Aktion erscheint unter „KV abgeschlossen“ in der letzten Spalte

Beratungen						
Gesamt:	20	davon weiblich:	18	davon männlich:	2	
Alter:	ohne Angabe: 4	<18: 1	18-25: 4	26-35: 5	36-45: 1	46-55: 3
Zielgruppe:	ohne Zuordnung: 6	ZG 1: 9	ZG 2: 2	ZG 3: 0	Student: 0	Kontraindikation: 3

Abbildung 216 Berichtswesen - Monatsauswertung - Beratungen, statistische Kennzahlen

Hier werden die statistischen Kennzahlen angezeigt aus den stattgefundenen Beratungsgesprächen.

KV-Summen / Einnahmen		
Angebote / KV (Team) ?		
Angebote	4	6.600,00 EUR
Angebote (NB)	0	0,00 EUR
Summe Angebote	4	6.600,00 EUR
KV (Sofort)		
KV (Sofort)	12	22.620,00 EUR
KV (Bestätigung)	0	0,00 EUR
KV (Nachbuchung)	6	3.550,00 EUR
KV (Weiterbehandlung)	23	3.257,50 EUR
KV (Storno/Kündigung/Widerruf)	1	490,00 EUR
Summe KV	40	28.937,50 EUR
davon MwSt:		4.620,27 EUR
Summe KV netto:		24.317,23 EUR
Ø KV-Summe (Sofort/Bestätigung)		1.885,00 EUR
Abschlussquote (KV-Summe)		77,41 %
Abschlussquote (KV-Anzahl)		75,00 %
Quoten: 100 * KV-Sofort (abzgl. Stornos) / (KV-Sofort (abzgl. Stornos) + Angebote)		
Einnahmen / Zahlungsarten (Team) ?		
Bar		4.585,35 EUR
EC		6.417,93 EUR
Kreditkarte		0,00 EUR
Lastschriften		21.521,86 EUR
Überweisungen		2.006,59 EUR
Zahlungseingang:		34.531,73 EUR
davon MwSt:		5.513,47 EUR
Zahlungseingang netto:		29.018,26 EUR
Einnahmen Kassenbuch / Warengruppen (Team) ?		
Finanztransaktionen		-50,00 EUR
Gebühren		25,00 EUR
Gutscheinverkauf		100,00 EUR
Kosmetik		141,40 EUR
KV-Zahlungen		10.786,88 EUR
Gesamt:		11.003,28 EUR

Abbildung 217 Berichtswesen - Monatsauswertung - Beratungen, qualitative Auswertung

In dieser Übersicht erkennt man auf einen Blick in dem linken Bereich:

- Anzahl und Wert der erstellten KV-Angebote
- Anzahl und Wert der sofort in der Beratung abgeschlossenen Kundenvereinbarungen
- Anzahl und Wert der aus bereits stattgefundenen Beratungen noch abgeschlossenen Kundenvereinbarungen
- Anzahl und Wert der abgeschlossenen KV-Weiterbehandlungen
- Anzahl und Wert der durchgeführten Stornierungen (hier der Wert der stornierten Kundenvereinbarung)
- Summe aus den Werten mit einem Sternchen*
- Durchschnittliche KV-Summe
- Abschlussquote im Verhältnis zu den nicht abgeschlossenen Beratungen bezogen auf den Geldwert der Beratungen
- Abschlussquote im Verhältnis zu den nicht abgeschlossenen Beratungen bezogen auf die Anzahl der Beratungen
- Anzahl und Wert der erstellten NB-Angebote
- Anzahl und Wert der abgeschlossenen KV-Nachbuchungen über weitere Areale
- Summe Total aus allen Werten der KV (sofort), KV-Bestätigung und KV-Nachbuchung abzüglich der Stornierungen

In dieser Übersicht erkennt man auf einen Blick in dem rechten Bereich:

- Einnahmen im Institut je Zahlungsart: Bar, EC, Kreditkarte sowie Lastschriften und Überweisungen
- Einnahmen aufgeteilt auf die Warengruppen (Allgemein, Kosmetik, sonstiges)

Klickt man auf das Fragezeichen erscheinen die Einzelpositionen der Angebote/KV(Team).

Verkaufte Areal						MANN ?					
FRAU ?						MANN ?					
Areal	KV	Term	Ø-Wert BH	Ø-Wert KV	Gesamt	Areal	KV	Term	Ø-Wert BH	Ø-Wert KV	Gesamt
Achseln	12	47	83,78 EUR	328,13 EUR	3.937,50 EUR	Brust	1	5	50,00 EUR	250,00 EUR	250,00 EUR
Augenbrauen	1	10	80,00 EUR	800,00 EUR	800,00 EUR	Ohren	1	1	75,00 EUR	75,00 EUR	75,00 EUR
Bikinilinie	5	28	143,93 EUR	806,00 EUR	4.030,00 EUR	Rücken	1	1	200,00 EUR	200,00 EUR	200,00 EUR
Gesicht komplett	4	20	130,00 EUR	650,00 EUR	2.600,00 EUR	Wangenkorrektur	1	1	65,00 EUR	65,00 EUR	65,00 EUR
Intimbereich	4	22	183,64 EUR	1.010,00 EUR	4.040,00 EUR	Gesamt	4	8			590,00 EUR
Kinn	5	21	72,86 EUR	306,00 EUR	1.530,00 EUR						
Koteletten / Wangen	1	10	80,00 EUR	800,00 EUR	800,00 EUR	Summe	KV	Term			Gesamt
Oberlippe	3	19	50,53 EUR	320,00 EUR	960,00 EUR	Mann	4	8			590,00 EUR
Oberschenkel	1	1	150,00 EUR	150,00 EUR	150,00 EUR	Frau	47	240			28.837,50 EUR
Oberschenkel innen / hinten	3	21	188,10 EUR	1.316,67 EUR	3.950,00 EUR	Gesamt	51	248			29.427,50 EUR
Pofalte	1	10	90,00 EUR	900,00 EUR	900,00 EUR						
Unterarme	1	10	60,00 EUR	600,00 EUR	600,00 EUR						
Unterschenkel	6	21	216,19 EUR	756,67 EUR	4.540,00 EUR						
Gesamt	47	240			28.837,50 EUR						

Behandelte Areal						MANN ?					
FRAU ?						MANN ?					
Areal	Term	Ø	Gesamt	Ø-Imp	Ges.-Imp	Areal	Term	Ø	Gesamt	Ø-Imp	Ges.-Imp
Achseln	45	84,69 EUR	3.810,97 EUR	55	2468	Achseln	1	120,00 EUR	120,00 EUR	90	90
Bikinilinie	5	124,25 EUR	621,25 EUR	91	453	Bauch	5	175,00 EUR	875,00 EUR	319	1594
Bikinilinie u Gesäßansatz	3	166,50 EUR	499,50 EUR	110	330	Brust	3	133,33 EUR	400,00 EUR	244	732
Gesäß	2	90,00 EUR	180,00 EUR	94	187	Hals	2	97,50 EUR	195,00 EUR	49	98
Gesicht komplett	13	122,23 EUR	1.589,00 EUR	71	917	Oberarme	3	160,00 EUR	480,00 EUR	304	913
Hals / Nacken	3	130,00 EUR	390,00 EUR	78	233	Ohren	1	75,00 EUR	75,00 EUR	36	36
Hände	2	120,00 EUR	240,00 EUR	101	202	Rücken	6	291,67 EUR	1.750,00 EUR	618	3705
Intim mit Gesäßansatz	1	220,00 EUR	220,00 EUR	160	160	Schultern	3	201,67 EUR	605,00 EUR	412	1236
Intimbereich	29	180,69 EUR	5.240,00 EUR	144	4169	Unterarme	1	130,00 EUR	130,00 EUR	100	100
Kinn	20	70,18 EUR	1.403,50 EUR	31	615	Wangenkorrektur	3	81,67 EUR	245,00 EUR	46	138
Knie	1	70,00 EUR	70,00 EUR	31	31	Gesamt	28	174,11 EUR	4.875,00 EUR	309	8642
Koteletten / Wangen	2	71,00 EUR	142,00 EUR	29	58	SONSTIGE ?					
Nabel- / Bauchlinie	3	74,33 EUR	223,00 EUR	62	187	Areal	Term	Ø	Gesamt	Ø-Imp	Ges.-Imp
Oberarme	4	155,00 EUR	620,00 EUR	371	1484	Beratungstermin	16	0,00 EUR	0,00 EUR	1	21
Oberlippe	26	56,87 EUR	1.478,50 EUR	14	362	Gesamt	16	0,00 EUR	0,00 EUR	1	21
Oberschenkel	8	235,47 EUR	1.883,75 EUR	744	5955						
Oberschenkel innen / hinten	8	158,44 EUR	1.267,50 EUR	239	1909	Summe	Term	Ø	Gesamt	Ø-Imp	Ges.-Imp
Pofalte	4	97,00 EUR	388,00 EUR	76	303	Mann	28	174,11 EUR	4.875,00 EUR	309	8642
Unterarme	9	137,06 EUR	1.233,50 EUR	266	2398	Frau	212	126,26 EUR	26.766,18 EUR	184	38924
Unterschenkel	24	219,40 EUR	5.265,71 EUR	688	16503	Sonstige	16	0,00 EUR	0,00 EUR	1	21
Gesamt	212	126,00 EUR	26.766,18 EUR	184	38924	Gesamt	256	123,60 EUR	31.641,18 EUR	186	47587

Abbildung 218 Berichtswesen - Monatsauswertung - Arealstatistiken

Diese Übersicht zeigt für jeweils Mann und Frau an welche Areal verkauft wurden

- zu welchem Durchschnittswert je Behandlung
- zu welchem Durchschnittswert je Kundenvereinbarung
- mit welchem Gesamtwert

Außerdem wird angezeigt wie viele Behandlungen jeweils bei Mann und Frau stattgefunden haben:

- wie viele Termine
- Durchschnittswert je Behandlung
- mit welchem Gesamtwert in EUR
- mit welchem durchschnittlichen Impulsverbrauch
- mit welchem Gesamtimpulsverbrauch

Weiterhin werden auch die Impulse, die zur Beratung verbraucht werden unter „Arealstatistik sonstige“ aufgeführt.

Eine entsprechende Zusammenfassung über alle Impulse ist in der Tabelle unten dargestellt.

Verbrauchte Impulse	
Raum	Impulse
Behandlung	24863
Behandlung	16093
Behandlung	5272
Beratung	1238
Büro	121
Gesamt	47587

Abbildung 219 Berichtswesen – Monatsauswertung – Arealstatistiken je Raum

Hier werden die verbrauchten Impulse je Raum angezeigt.

Angebote / KV [?]			Einnahmen / Zahlungsarten [?]	
Angebote	3	5.600,00 EUR	BAR	2.045,65 EUR
Angebote (NB)	0	0,00 EUR	EC	2.631,40 EUR
Summe Angebote	3	5.600,00 EUR	Gesamt:	4.677,05 EUR
KV (Sofort)	8	15.670,00 EUR	Einnahmen / Warengruppen [?]	
KV (Bestätigung)	0	0,00 EUR	Gutscheinverkauf	100,00 EUR
KV (Nachbuchung)	4	1.950,00 EUR	Kosmetik	41,80 EUR
KV (Weiterbehandlung)	7	990,00 EUR	KV-Zahlungen	4.535,25 EUR
KV (Storno/Kündigung/Widerruf)	0	0,00 EUR	Gesamt:	4.677,05 EUR
Summe KV	19	18.610,00 EUR		
Ø KV-Summe (Sofort/Bestätigung)		1.958,75 EUR		
Abschl.Quote (KV-Summe)		73,67 %		
Abschl.Quote (KV-Anzahl)		72,73 %		

Abbildung 220 Berichtswesen - Monatsauswertung - Auswertung je Mitarbeiter

Im unteren Bereich des Berichtes findet man die Auswertungen aus Abbildung 220 nochmals auf jeden einzelnen Mitarbeiter aufgeschlüsselt.

So kann man einzelne Abschlussquoten, Zahlungseingänge je Mitarbeiter erkennen und entsprechend führen und abrechnen.

Der Zahlungseingang je Mitarbeiter bezieht sich auf die Buchungen im Kassenbuch und verfügt über keine direkte Zuordnung zur abgeschlossenen Kundenvereinbarung.

Echte Zahlungseingänge der Mitarbeiter zur KV werden im Berichtswesen „Provisionsübersicht“ dargestellt.

9.12 Institutskenzzahlen

Monat	Leadeingang	durchgef. BT	Angebote	KV-Sofort	KV-Nachbuchung	Zahlungseingang	Offene Posten
05/2019	39	16	6.600,00 EUR	22.620,00 EUR	3.550,00 EUR	34.581,73 EUR	10.520,71 EUR
TOTAL	39	16	6.600,00 EUR	22.620,00 EUR	3.550,00 EUR	34.581,73 EUR	10.520,71 EUR

Abbildung 221 Berichtswesen – Institutskenzzahlen

In dieser Auswertung bekommt man einen Überblick über wichtige Kennziffern nach dem eingestellten Berichtszeitraum.

In den Institutskenzzahlen werden alle wichtigen Eckdaten eines Institutes im ausgewählten Berichtszeitraum dargestellt. Das ist sowohl für den laufenden Institutsbetrieb ein wichtiges Controlling - Instrument als auch im Fall eines Verkaufs für die Einschätzung des Wertes.

Voraussetzung für die Darstellung dieses Berichtes ist die Eingabe des Eröffnungsdatums in der „Institutsverwaltung“.

9.13 Finanzreport

Dieser Bericht zeigt übersichtlich folgende Angaben:

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Mittwoch, 24. Juli 2019					
Finanzreport					
Datum: 24.07.2019 Anzeigen					
<u>ÜBERFÄLLIGE ZAHLUNGEN zum 24.07.2019</u>			<u>GESAMT AUSSTEHENDE ZAHLUNGEN / RATEN</u>		
Barzahlungen	13.277,50 EUR	?	Barzahlungen	80.810,96 EUR	?
Überweisungen	412,88 EUR	?	Überweisungen	2.339,88 EUR	?
Lastschriften	0,00 EUR	?	Lastschriften	109.539,15 EUR	?
EC-Karte	2.929,96 EUR	?	EC-Karte	3.217,46 EUR	?
Kreditkarte	0,00 EUR	?	Kreditkarte	0,00 EUR	?
TOTAL	16.620,34 EUR		TOTAL	195.907,45 EUR	
<u>davon:</u>			<u>davon:</u>		
• Anzahlungen	12.014,96 EUR	?	• Anzahlungen	15.624,96 EUR	?
• Einmalzahlungen	570,00 EUR	?	• Einmalzahlungen	15.592,45 EUR	?
• Lastschriften	1.164,38 EUR	?	• Lastschriften	114.573,29 EUR	?
• X-Zahler	0,00 EUR	?	• X-Zahler	1.237,50 EUR	?
• Behandlungszahler	2.782,50 EUR	?	• Behandlungszahler	45.355,25 EUR	?
• Stornogebühren	0,00 EUR	?	• Stornogebühren	0,00 EUR	?
• Gesetzlicher Widerruf	0,00 EUR	?	• Gesetzlicher Widerruf	0,00 EUR	?
• Ausst. Forderung aus Kündigung	0,00 EUR	?	• Ausst. Forderung aus Kündigung	3.200,00 EUR	?
• Ausfallgebühren	75,00 EUR	?	• Ausfallgebühren	125,00 EUR	?
• Rücklastschriften	0,00 EUR	?	• Rücklastschriften	145,00 EUR	?
• Gebühr Rücklastschriften	13,50 EUR	?	• Gebühr Rücklastschriften	54,00 EUR	?
• Gebühr Zahlungserinnerung	0,00 EUR	?	• Gebühr Zahlungserinnerung	0,00 EUR	?
• Gebühr Mahnung	0,00 EUR	?	• Gebühr Mahnung	0,00 EUR	?
TOTAL	16.620,34 EUR		TOTAL	195.907,45 EUR	

Abbildung 222 Kundenverwaltung - Finanzreport - Überfällige Zahlungen

In diesem Bericht hat man die Möglichkeit diesen Bericht auch rückwirkend anzuzeigen. Das ist z.B. notwendig, wenn der letzte Tag des Monats auf ein Wochenende/Feiertag fällt und man dann am nächsten Tag diese Auswertung erstellen möchte für z.B. das Steuerbüro.

Im oberen Bereich auf der linken Seite:

Überfällige Zahlungen des aktuellen Monats per heute:

- Welche Zahlungen in welcher Höhe aktuell ausstehen, das heißt diese Zahlungen hätten geleistet werden müssen, sind aber im Konto des Kunden noch nicht ausgeglichen
- Dabei ist zu beachten, dass Einmalzahler-KVs immer mit Abschluss der KV als fällig gestellt werden
- Rücklastschriften, die dazugehörigen Gebühren, sowie Ausfallgebühren und Stornokosten sind ebenfalls sofort mit der Buchung fällig
- Über das Fragezeichen hinter der jeweiligen Position kann man die Einzelpositionen mit dem Kundennamen aufrufen – damit hat man sofort die Möglichkeit zu handeln

Ausstehende Zahlungen insgesamt per heute:

- Welche Zahlungen in welcher Höhe aktuell ausstehen, das heißt diese Zahlungen hätten geleistet werden müssen, sind aber im Konto des Kunden noch nicht ausgeglichen
- Dabei ist zu beachten, dass Einmalzahler-KVs immer mit Abschluss der KV als fällig gestellt werden

- Rücklastschriften, die dazugehörigen Gebühren, sowie Ausfallgebühren und Stornokosten sind ebenfalls sofort mit der Buchung fällig
- Über das Fragezeichen hinter der jeweiligen Position kann man die Einzelpositionen mit dem Kundennamen aufrufen – damit hat man sofort die Möglichkeit zu handeln

In dem darunter liegenden Bereich sind die Posten der insgesamt ausstehenden Zahlungen je Monat für das aktuelle Kalenderjahr aufgeschlüsselt.

Klickt man auf das Fragezeichen erscheinen die Einzelpositionen:

Mittwoch, 24. Juli 2019		Finanzreport Details		
Einmalzahlung 				
Datum	Kunde	Buchungstext	Art	Betrag
12.06.2018	Christine Eberle	Einmalzahlung KV-Nr.: 1090067	Einmalzahlung	150,00 EUR
05.04.2019	Robert Imhof	(Differenz) Einmalzahlung KV-Nr.: 1697889	Einmalzahlung	240,00 EUR
19.07.2019	Alwin Gaudin	Einmalzahlung KV-Nr.: 1220689	Einmalzahlung	20,00 EUR
19.07.2019	Leon Toppa	Einmalzahlung KV-Nr.: 1780939	Einmalzahlung	160,00 EUR
Gesamt:				570,00 EUR

Abbildung 223 Finanzreport Detailansicht

Durch einen weiteren Klick auf den Kundennamen springt man direkt in den Kundenstamm des Kunden.

Weiterhin beinhaltet der Finanzreport eine Liste über alle überfälligen Zahlungen nach Monaten sortiert.

ÜBERFÄLLIGE ZAHLUNGEN	
05.2018	125,00 EUR
06.2018	150,00 EUR
08.2018	470,00 EUR
2018	745,00 EUR
03.2019	150,00 EUR
04.2019	6.919,96 EUR
05.2019	580,00 EUR
06.2019	2.300,00 EUR
07.2019	5.925,38 EUR
2019	15.875,34 EUR
GESAMT:	16.620,34 EUR

Abbildung 224 Liste überfälliger Zahlungen

Außerdem findet man weitergehende Statistiken zu den anstehenden Lastschriften/Überweisungen pro Monat:

Offene LASTSCHRIFTEN		Offene ÜBERWEISUNGEN	
08.2019	7.742,03 EUR	06.2019	225,00 EUR
09.2019	7.576,26 EUR	07.2019	187,88 EUR
10.2019	7.429,61 EUR	2019	412,88 EUR
11.2019	7.270,19 EUR	GESAMT:	412,88 EUR
12.2019	6.813,14 EUR		
2019	36.831,23 EUR		
01.2020	6.333,22 EUR		
02.2020	6.076,42 EUR		

Abbildung 225 Berichtswesen - Finanzreport - ausstehende Lastschriften und Überweisungen

Damit erkennt man welche Zahlungen in welchem Monat definitiv auf dem Konto durch Lastschriften und Überweisungen gebucht werden können und damit als fester Zahlungseingang zu erwarten sind.

Außerdem werden hier auch alle noch offenen Überweisungen pro Monat angezeigt:

Offene ÜBERWEISUNGEN	
07.2014	225,50 EUR
08.2014	225,50 EUR
09.2014	1.945,70 EUR
10.2014	1.225,20 EUR
11.2014	440,45 EUR
12.2014	467,50 EUR
2014	4.529,85 EUR
01.2015	467,50 EUR
02.2015	237,00 EUR
03.2015	241,25 EUR
04.2015	1.559,92 EUR
05.2015	6.146,00 EUR
06.2015	3.148,75 EUR
07.2015	-1.967,75 EUR
2015	9.832,67 EUR
GESAMT:	14.362,52 EUR

Abbildung 226 Finanzreport - offene Überweisungen

Ein weiterer Bericht zeigt alle offenen Zahlungen sortiert nach der jeweiligen Zahlart an.

Offene ANZAHLUNGEN		Offene EINMALZÄHLER		Offene X-ZÄHLER		Offene BEHANDLUNGSZÄHLER	
08.2018	470,00 EUR	06.2018	150,00 EUR	GESAMT:	0,00 EUR	05.2018	125,00 EUR
2018	470,00 EUR	2018	150,00 EUR			2018	125,00 EUR
04.2019	6.309,96 EUR	04.2019	240,00 EUR			04.2019	370,00 EUR
05.2019	250,00 EUR	07.2019	180,00 EUR			05.2019	50,00 EUR
06.2019	1.865,00 EUR	08.2019	75,00 EUR			06.2019	80,00 EUR
07.2019	3.120,00 EUR	2019	495,00 EUR			07.2019	3.077,50 EUR
2019	11.544,96 EUR	01.2020	1.300,00 EUR			08.2019	905,00 EUR
02.2021	2.770,00 EUR	2020	1.300,00 EUR			09.2019	535,00 EUR
2021	2.770,00 EUR	GESAMT:	1.945,00 EUR			10.2019	550,00 EUR
GESAMT:	14.784,96 EUR					2019	5.567,50 EUR
						GESAMT:	5.692,50 EUR

Abbildung 227 Finanzreport - offene Zahlungen nach Zahlart

9.14 Finanzwerte

User: Konietzke, Kathrin K. (Logout)		Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)			
Mittwoch, 24. Juli 2019		Finanzwerte			
Werte zum	noch zu behandeln	zu erwartender Umsatz	Differenz	Veränderung/Vormonat	
.....					
31.10.2018 - 23:30	550.283,79 EUR	339.162,45 EUR	-211.121,34 EUR	9.505,03 EUR	
30.11.2018 - 23:30	543.489,32 EUR	333.603,72 EUR	-209.885,60 EUR	1.235,74 EUR	
31.12.2018 - 23:30	565.945,35 EUR	352.826,69 EUR	-213.118,66 EUR	-3.233,06 EUR	
31.01.2019 - 23:30	548.789,68 EUR	346.378,10 EUR	-202.411,58 EUR	10.707,08 EUR	
28.02.2019 - 23:30	575.767,79 EUR	366.488,73 EUR	-209.279,06 EUR	-6.867,48 EUR	
31.03.2019 - 23:30	611.256,10 EUR	401.111,56 EUR	-210.144,54 EUR	-865,48 EUR	
30.04.2019 - 23:30	616.163,30 EUR	397.575,38 EUR	-218.587,92 EUR	-8.443,38 EUR	
31.05.2019 - 23:30	590.211,23 EUR	379.830,98 EUR	-210.380,25 EUR	8.207,67 EUR	
30.06.2019 - 23:30	612.972,51 EUR	408.354,75 EUR	-204.617,76 EUR	5.762,49 EUR	

Abbildung 228 Finanzwerte

Dieser Bericht zeigt folgende Angaben:

- BH-Wert der noch offenen Behandlungen im jeweiligen Monat
- den zu erwartenden Umsatz in dem Monat
- Das Verhältnis zwischen offenen BH-Wert und Umsatz monatlich in EUR
- Die Veränderung gegenüber dem Vormonat

9.15 Cockpit-Archiv

Sobald man sich am Tag das erste Mal ins Institut eingewählt hat, wird dieser Bericht erstellt. Er zeigt das Abbild des Cockpits zum aktuellen Zeitpunkt. Ziel dieses Berichtes ist es, Veränderungen, z.B. Herausnahme von Kundenterminen im Laufe des Tages zu erkennen.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung		
User: Konietzke, Kathrin K. (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)				
Mittwoch, 24. Juli 2019 Cockpit-Archiv							
Auswertung für den: <input type="text" value="24.07.2019"/> <input type="button" value="Anzeigen"/>							
Zeit	Dauer	Raum	Kunde	Areal	Terminart	Mitarbeiter	Zahlungsart
11:15	00:45	BH 2	Bianchenin Romate	Bikinilinie	BH (bestätigt)	Konietzke Kathrin	Behandlungszahler
12:00	01:45	BH 2	Bianchenin Romate	Unterschenkel	BH (bestätigt)	Konietzke Kathrin	Behandlungszahler
14:00	01:00	Beratung	Jannesson Annika	Beratungstermin	BT (vereinbart)	Konietzke Kathrin	
15:00	01:00	Beratung	Allianna Anna	Beratungstermin	BT (bestätigt)	Konietzke Kathrin	
16:00	02:15	BH 2	Schneider Heidi Gerhard	Rücken	BH (bestätigt)	Konietzke Kathrin	Lastschrift
18:15	00:45	BH 2	Schneider Heidi Gerhard	Schultern	BH (bestätigt)	Konietzke Kathrin	Lastschrift
19:00	01:00	BH 2	Niedel Nicole	Terminvorschlag	KD (vereinbart)	Konietzke Kathrin	

Abbildung 229 Cockpit-Archiv

10 Verwaltung

10.1 IST-Arbeitszeiten

In den Ist-Arbeitszeiten werden die Soll- und Ist-Stundenabweichungen dokumentiert. Damit kann man Differenzen zwischen geplanter und tatsächlicher Arbeitszeit automatisiert anzeigen.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung						
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)								
IST-Arbeitszeiten											
Mitarbeiter: <input type="text" value="Erfolg Erka (12434)"/> von: <input type="text" value="01.07.2019"/> bis: <input type="text" value="31.07.2019"/> <input type="button" value="Anzeigen"/>											
Tag	Datum	geplante Anwesenheit	geplante Pause	SOLL Arbeitszeit	Anwesenheit von / bis	genommene Pause	IST Arbeitszeit	Überstunden	Feiertag	Krank	Urlaub
Übertrag im lfd. Jahr:						AKTIV			0.00	0	0
Montag	01.07.2019	08:00 - 16:00	0.50	7.50	<input type="text" value="08:00"/> <input type="text" value="16:00"/>	0.50	7.50			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstag	02.07.2019	08:00 - 16:00	0.50	7.50	<input type="text" value="08:00"/> <input type="text" value="16:00"/>	0.50	7.50			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mittwoch	03.07.2019	08:00 - 16:00	0.50	7.50	<input type="text" value="08:00"/> <input type="text" value="17:30"/>	0.50	9.00	1.50		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Donnerstag	04.07.2019	08:00 - 16:00	0.50	7.50	<input type="text" value="08:00"/> <input type="text" value="16:00"/>	0.50	7.50			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freitag	05.07.2019	08:00 - 15:00	0.50	6.50	<input type="text" value="08:00"/> <input type="text" value="15:00"/>	0.50	6.50			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samstag	06.07.2019				<input type="text"/> <input type="text"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonntag	07.07.2019				<input type="text"/> <input type="text"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Montag	08.07.2019	08:00 - 16:00	0.50	7.50	<input type="text" value="08:30"/> <input type="text" value="16:30"/>	0.50	7.50			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstag	09.07.2019	08:00 - 16:00	0.50	7.50	<input type="text" value="08:00"/> <input type="text" value="17:00"/>	0.50	8.50	1.00		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gesamt im lfd. Monat:				168.50		54.00	2.50	0.00		1	
Gesamt:								0.00	0	1	
<input type="button" value="Einträge speichern"/>											

Abbildung 230 IST-Arbeitszeiten

Die Darstellung in den IST-Arbeitszeiten ist nach Anlage des Dienstplanes identisch.

Hier hat man die Möglichkeit, Überstunden des Mitarbeiters, Krankheit und Urlaub einzugeben.

Die Feiertage sind im Rahmen einer Feiertagstabelle in hera automatisch hinterlegt.

Durch Setzen des entsprechenden Flag und der Aktivierung der Button „Einträge speichern“ werden die Angaben im System abgelegt.

Die Feiertage, Krankheit und Urlaub werden in der Mitarbeiteransicht des Kalenders unterschiedlich dargestellt. Weiterführende Erläuterungen unter Kapitel 6.5.3 Behandlungstermine vergeben .

Die Überstunden werden nicht in der Mitarbeiteransicht des Kalenders dargestellt.

Arbeitet ein Mitarbeiter an einem Tag, den er laut Dienstplan anwesend sein müsste, nicht, wird das wie folgt in die Tabelle „Ist-Arbeitszeiten“ eingetragen:

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung						
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)								
IST-Arbeitszeiten											
Mitarbeiter: Konietzke Kathrin (10) ▾		von: 01.07.2019		bis: 31.07.2019							
				Anzeigen							
Tag	Datum	geplante Anwesenheit	geplante Pause	SOLL Arbeitszeit	Anwesenheit von / bis	genommene Pause	IST Arbeitszeit	Überstunden	Feiertag	Krank	Urlaub
Übertrag im lfd. Jahr:						AKTIV			4.00	0	0
Montag	01.07.2019	08:00 - 14:30	0.50	6.00	08:00 ▾			-6.00		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 231 Ist-Arbeitszeit - Überstunden abfeiern

Trägt man nur eine beliebige Anfangszeit unter „Anwesenheit“ ein, werden automatisch alle Sollarbeitsstunden als abgefeierte Überstunden abgebildet und vom Überstundenkonto abgerechnet.

10.2 Stundenzettel

Der Stundenzettel zeigt automatisch die BT-Termine, BH-Termine und sonstige Kundentermine sobald man diese auf „durchgeführt“ gesetzt hat an. Zusätzlich dazu hat man die Möglichkeit manuell Tätigkeiten zu hinterlegen. Diese lassen sich zu jeder Zeit auch rückwirkend eintragen.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung		
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)				
Stundenzettel							
Mitarbeiter:	Fleisig Emilia (12435)	von:	01.07.2019	bis:	31.07.2019		
				Anzeigen	Daten aktualisieren		
Tag	Datum	von	bis	Std.	Aktivität	Bemerkung	
	01.07.2019	09:45	10:00	0.25	Ablage	AB Rückrufe, Kundenabsagen	Löschen
	01.07.2019	10:00	11:30	1.50	Behandlung	Wassing-Elisabeth (Unterschenkel)	Löschen
	01.07.2019	11:30	12:00	0.50	Mitarbeitergespräch	mit MST nach Urlaub	Löschen
	01.07.2019	12:00	12:30	0.50	Ablage	div. Telefonate, Mails, Leads über Kontaktformular	Löschen
	01.07.2019	12:45	13:45	1.00	Beratung	Bankel-Warshel (Beratungstermin)	Löschen
	01.07.2019	13:45	14:00	0.25	Institut säubern	Küche Geschirr	Löschen
	01.07.2019	14:00	14:30	0.50	Behandlung	Vasio-Metallina (Achseln)	Löschen
	01.07.2019	14:30	15:30	1.00	Behandlung	Vasio-Metallina (Unterschenkel)	Löschen
	01.07.2019	15:30	16:30	1.00	Behandlung	Vasio-Metallina (Intimbereich)	Löschen
	01.07.2019	16:30	16:45	0.25	Institut säubern	BH Raum 1 , Küche	Löschen
	01.07.2019	16:45	17:30	0.75	Ablage	Telefonat mit EW wegen Interessentin FP , Mails, Memos, KV Eingabe	Löschen
	01.07.2019	17:30	18:00	0.50	Behandlung	Timmann-Doris (Oberlippe)	Löschen
Montag	01.07.2019	IST-Stunden: 8.00		SOLL-Stunden: 8.00		Differenz (+/-): 0.00	

GESAMT	IST-Stunden: 136.75	SOLL-Stunden: 176.00	Differenz (+/-): -39.25
NEU	01.07.2019		X
	.. bitte wählen		
Eintrag speichern			

Abbildung 232 Ansicht eines Stundenzettels

Voreingestellt ist das aktuelle Datum, das aber händisch auch verändert werden kann.

	22.07.2019	14:30	15:30	1.00	.. bitte wählen	Bestellung ausgepackt, geprüft, eingeräumt, in Hera erfasst, div. telef. Whats App	Löschen
	22.07.2019	15:30	17:00	1.50	Ablage	Fleck-Stephie (Terminvorschlag)	Löschen
	22.07.2019	17:00	17:15	0.25	Angebote geschrieben	Küche geschirr, BH Raum	Löschen
	22.07.2019	17:15	18:00	0.75	Arbeitszeitplanung	div. Telefonate, Mails / Pr-Bullerweg / Whats App an Kunden	Löschen
Montag	22.07.2019	IST-Stunden: 9.00				Differenz (+/-): 0.00	
	23.07.2019	09:00	11:00	2.00	Bestätigungsanrufe	mit Frau Heller Beratung	Löschen
	23.07.2019	11:00	12:00	1.00	Coaching / Beratungstraining	Rapaport-Dorina (Gesicht komplett)	Löschen
	23.07.2019	12:00	12:45	0.75	Einkaufen	Memos, Mails, div Telefonate, Lead Aufnahme Gespräch am Telefon Herrn-M-Herrn	Löschen
	23.07.2019	13:00	13:30	0.50	Institut säubern		Löschen
	23.07.2019	13:30	14:00	0.50	Karteikarten vorbereiten	diverse Rückrufe	Löschen
	23.07.2019	13:30	14:00	0.50	Kasse zählen / Kasse abrechnen	Hantahis-Gemalin (Bikinilinie)	Löschen
	23.07.2019	14:00	14:45	0.75	Leadeingabe	Hantahis-Gemalin (Streichelweichgarantie)	Löschen
	23.07.2019	14:45	15:15	0.50	Mitarbeitergespräch	BH Raum 1 / Küche	Löschen
	23.07.2019	15:15	15:30	0.25	PAUSE	Spönermann-Gemalin (Achseln)	Löschen
	23.07.2019	15:30	16:15	0.75	Promotion		Löschen
	23.07.2019	16:15	16:30	0.25	Promotionleads terminieren	Obert-Katzen (Intimbereich)	Löschen
	23.07.2019	16:30	17:30	1.00	Rechnungswesen	Memos, Tagsabschluß, BH Raum 1	Löschen
	23.07.2019	17:30	18:00	0.50	Sonstige WV abarbeiten		Löschen
Dienstag	23.07.2019	IST-Stunden: 8.75				Differenz (+/-): 0.25	
GESAMT	IST-Stunden: 136.75						Differenz (+/-): -39.25
NEU	23.07.2019	18:00	18:30	0.5	.. bitte wählen		
				Eintrag speichern			

Abbildung 233 Erstellen einer neuen Aktivität

Nach der Eingabe des Datums und der Zeit wählt man nun wie in der Abbildung dargestellt, die Tätigkeit aus. Anschließend hat man noch die Möglichkeit, eine Bemerkung dazu einzutragen. Nach dem Klick auf „Einträge speichern“ sind die Angaben dort eingetragen.

Nach der Eingabe ist es wichtig, auf den Button „Daten aktualisieren“ zu klicken, damit die Angaben aus dem Stundenzettel in anderen Berichten weiter ausgewertet werden können.

Die Zuordnung der eingegeben manuellen Tätigkeiten in die Rubriken der Stundenzettelauswertung findet man unter Kapitel 9.8.2 Stundenzettelauswertung.

10.3 Dienstpläne

Hier werden die Dienstpläne für jeden Mitarbeiter angelegt. Für die Mitarbeiteransicht im Terminkalender ist es entscheidend, welche Zeiten hier eingetragen sind.

Diese Zeiten werden als geplante Anwesenheitszeiten verstanden. In diese Zeiten können Termine gelegt werden.

Die Soll- und Ist-Stundenabweichungen zwischen der geplanten und tatsächlichen Arbeitszeit werden in den IST-Arbeitszeiten dokumentiert. Weiterführende Erläuterungen dazu unter Kapitel 10.1 IST-Arbeitszeiten.

Abbildung 234 Verwaltung - Dienstplan

Für die Erfassung der geplanten Arbeitszeit wählt man zunächst den Mitarbeiter aus für den man einen neuen Dienstplan anlegen möchte.

Anschließend klickt man auf den Button **neuer Dienstplan**

Es öffnet sich in der Maske ein rotes Eingabefeld, in das man das Datum einträgt ab wann der Dienstplan gelten soll.

Dienstpläne

Mitarbeiter:

Dienstplan ab:

Dienstplan gültig ab	1. Schicht von	1. Schicht bis	2. Schicht von	2. Schicht bis	3. Schicht von	3. Schicht bis
Montag 02.09.2019	10:00	18:00				
Dienstag 03.09.2019	10:00	18:00				
Mittwoch 04.09.2019	09:00	17:00				
Donnerstag 05.09.2019	10:00	18:00				
Freitag 06.09.2019	09:00	15:00				
Samstag 07.09.2019						

Abbildung 237 Dienstplan duplizieren

Jetzt kann genau festgelegt werden in welchen Wochen dieser Dienstplan übernommen werden soll durch die Aktivierung des Kästchens direkt vor der Kalenderwoche.

Mit dem Klick auf den Button „Duplizierung Speichern“ sind die Einstellungen entsprechend im System abgelegt.

In der Abbildung 237 ist der Dienstplan bis zur 1. Woche 2020 bereits eingestellt. Durch Auswahl des bestimmten Dienstplanes, den man danach duplizieren möchte, in diesem Fall der Dienstplan 36. KW 2019 und dem anschließenden Klick auf „Duplizieren“ öffnet sich diese Abbildung. Jetzt hat man die Möglichkeit, eine Woche zu markieren, in der die gleichen Dienstzeiten gelten sollen.

Im Terminkalender in der Mitarbeiteransicht kann man dann die verfügbaren Zeiten des Mitarbeiters erkennen in denen Termine gelegt werden können.

Anwesenheitszeiten sind weiß hinterlegt.

Außerdem gibt es noch die Möglichkeit, Mitarbeiter für einen längeren Zeitraum aus der Mitarbeiteransicht zu entfernen.

Dazu wählt man die 1. Woche ab wann dies gelten soll im Dienstplan aus.

Danach wird die Uhrzeit für alle Felder frei gelassen und abgesichert. Dies hat zur Folge, dass der Mitarbeiter so lange nicht mehr in der Mitarbeiteransicht des Kalenders beim Terminieren angezeigt wird, bis man wieder einen neuen Dienstplan mit Dienstzeiten angelegt hat.

10.4 Artikel

Hier werden alle in einem hairfree-Institut benötigten Artikel verwaltet.
Es werden sowohl Verbrauchsartikel als auch Verkaufsartikel geführt.

Es werden in der Standardauslieferung von hairfree bereits alle bestellbaren Artikel aus dem hairfree Shop angeboten. Außerdem werden die von der Zentrale empfohlenen Verkaufspreise für Verkaufsartikel hinterlegt.

Es wird hier definiert, ob ein Artikel ein Verkaufsartikel ist
– gesteuert über die Spalte „Verkauf“ – ja / nein

Weiterhin wird definiert, ob der Wert des Artikels bei einer Abgabe werterhöhend oder wertvermindernd in der Kasse bzw. dem Bestand wirkt
– gesteuert über die Spalte „Wert“ - + / -

Cockpit Kundenkartei Terminkalender Buchungen Berichtswesen Verwaltung													
User: Konietzke, Kathrin (Logout)										Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)			
Artikelverwaltung (171)													
Nr	Artikelbezeichnung	für Verkauf	Vorgang	Preis	Bestand	mind. Best.	Konto	Warengruppe	Bestandsveränder.		Ändern	Löschen	
									Datum	Menge			
70920	A4 Ausdruck 'MediPay' laminiert (VE 3 Stük	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	0	4930	Allgemein			Save	Delete	
70910	A4 Ausdruck 'UGS Wiedervorlage' laminiert	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	0	4930	Allgemein			Save	Delete	
.....													
20800	Skincare N°1 100ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	24.90	22	5	3401	Kosmetik	16.05.2018	4->36=32	Save	Delete	
20810	Skincare N°1 500ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	59.80	2	2	3401	Kosmetik	09.05.2019	1->2=1	Save	Delete	
20820	Skincare N°2 50ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	16.90	27	5	3401	Kosmetik	25.05.2018	7->37=30	Save	Delete	
20830	Skincare N°2 150ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	29.90	33	5	3401	Kosmetik	14.02.2019	33->34=1	Save	Delete	
20840	Skincare N°2 500ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	79.80	2	2	3401	Kosmetik	09.05.2019	1->2=1	Save	Delete	
20790	Skincare Präsentationsaufsteller	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	2	0	4600	Allgemein	22.11.2016	0->2=2	Save	Delete	
20190	Sonnenschutz SPF50 50ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	22.90	5	2	3401	Kosmetik	25.07.2019	0->5=5	Save	Delete	
20040	Spender für Behandlungsgel (5 l Kanister)	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	0	480	Sonstiges			Save	Delete	
70070	Terminkarten-Block á 50 Blatt (VE 10)	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	2	1	4930	Bürobedarf	25.07.2019	0->2=2	Save	Delete	
20140	Thermopapierrolle für hairfree-Gerät (VE1	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	0	3401	Bürobedarf			Save	Delete	
60	Tippex wasserröslich 100ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	1	4980	Sonstiges			Save	Delete	
20740	Ultraschallgel für Allergiker	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	1	3401	Allgemein	16.05.2018	0->3=3	Save	Delete	
20150	Vinyl OP-Handschuhe ungepudert (VE 100	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	0	3401	Sonstiges	03.07.2018	3->0=-3	Save	Delete	

Abbildung 238 Verwaltung – Auszug aus Artikelverwaltung

Über die Spalte „Preis“ wird der Verkaufspreis definiert, der bei jeder Artikelbuchung herangezogen wird.

Die Spalte Bestand wird automatisch mitgeführt und verändert sich durch Entnahmen – entweder durch Artikelverkauf (Kapitel 6.7.1 Artikelverkauf buchen) und Warenentnahme (Kapitel 8.4 Warenentnahmen buchen).

Wenn eine Warenlieferung gekommen ist, muss der Bestand hier manuell nachgepflegt werden.

Über die Spalte „mind. Bestand“ wird definiert ab welcher Stückzahl dieser Artikel in der Artikelbestellliste zur Bestellung erscheinen soll – siehe Kapitel 9.6 Artikel-Bestellliste.

Sobald Änderungen vorgenommen wurden, sind diese durch das Betätigen des Buttons  entsprechend gesichert.

Da jeder Anwender Artikel manuell angelegt hat und es mit Auslieferung der Gesamtartikel aus dem hairfree Shop zu Doppelungen kommen kann, sollte man diese manuell aus der Artikelliste entfernen.

Die Funktion „DELETE“ steht jedem Anwender ab Level 90 zur Verfügung. Siehe dazu auch das nachfolgend dargestellte Beispiel.

70240	Promotiontüte (VE 250)	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	1	1	4602	Allgemein	22.11.2016 0->1-1		
20570	Rasiererentsorgung	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	0	3401	Sonstiges			
63	Regenschirm hairfree	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	0	4980	Sonstiges			
41	Reinigungsmaterial	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	<input type="radio"/> + <input checked="" type="radio"/> -				4250	Allgemein			

Abbildung 239 Löschung von Artikeln

Klare Empfehlung von hairfree ist, Änderungen der Verkaufspreise nur in Abstimmung mit der Franchisepartnerbetreuung vorzunehmen.

10.4.1 Artikel neu anlegen

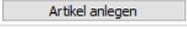
NEUEN ARTIKEL ANLEGEN									
Nr	Artikelbezeichnung	für Verkauf	Vorgang	Preis	Bestand	mind.Best.	Konto	Warengruppe	
NEU	<input type="text"/>	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Allgemein	

Abbildung 240 Verwaltung - Artikel neu anlegen

Einen neuen Artikel gibt man im unteren Bereich der Artikelliste ein.

Dazu trägt man in das Feld „NEU“ die Bezeichnung ein und legt fest, ob der Artikel für den Verkauf bestimmt ist und ob sich dieser wertmindernd oder werterhöhend in der Kasse oder im Bestand auswirken soll. Außerdem werden der Preis, Bestand und mind. Bestand eingetragen.

Sind alle Angaben gemacht, klickt man auf „Artikel anlegen“ und die Gesamtartikelliste ist um diesen Artikel ergänzt.

10.4.2 Artikelbestände verwalten

Jede Änderung im Artikelbestand wird in der Artikelliste mitgeschrieben.

Das bedeutet, man kann genau erkennen wann dieser Artikel das letzte Mal bestellt wurde.

In den unterhalb beigefügten Abbildungen sieht man ein Beispiel dazu.

20360	Serviertablett weiß	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	0	480	Allgemein		Save	Delete
20800	Skincare N°1 100ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	24.90	22	5	3401	Kosmetik	16.05.2018 4->36=32	Save	Delete
20810	Skincare N°1 500ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	59.80	2	2	3401	Kosmetik	09.05.2019 1->2=1	Save	Delete

Abbildung 241 Artikelliste Skincare Nr. 1 Bestand

In dieser Abbildung ist der Warenbestand von Skincare Nr. 1 (100ml) dargestellt. Aktuell befinden sich 22 Stück im Bestand.

Nach einer Warenlieferung sind 5 Skincare Nr. 1 geliefert worden und werden jetzt wie folgt im System gebucht:

20350	Serviertablett silber	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	0	480	Allgemein		Save	Delete
20360	Serviertablett weiß	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	0	480	Allgemein		Save	Delete
20800	Skincare N°1 100ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	24.90	27	5	3401	Kosmetik	16.05.2018 4->36=32	Save	Delete
20810	Skincare N°1 500ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	59.80	2	2	3401	Kosmetik	09.05.2019 1->2=1	Save	Delete
20820	Skincare N°2 500ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	16.00	27	5	3401	Kosmetik	25.05.2018 7->37=30	Save	Delete

Abbildung 242 Artikelverwaltung Erhöhung Warenbestand

Damit erhöht sich der Warenbestand auf 27 Stück und nach dem Klick auf „Save“ wird die Änderung wie in Abbildung 225 dargestellt mitgeschrieben.

20350	Serviertablett silber	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	0	480	Allgemein		Save	Delete
20360	Serviertablett weiß	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	0.00	0	0	480	Allgemein		Save	Delete
20800	Skincare N°1 100ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	24.90	27	5	3401	Kosmetik	25.07.2019 22->27=5	Save	Delete
20810	Skincare N°1 500ml	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> + <input type="radio"/> -	59.80	2	2	3401	Kosmetik	09.05.2019 1->2=1	Save	Delete

Abbildung 243 Artikelverwaltung Bestandsänderung

In der Spalte „Bestandsänderungen“ werden das Datum und die Anzahl der letzten Bestandsänderung dargestellt.

10.5 Promotor

In diesem Menüpunkt werden die Promotoren angelegt.

Die Promotoren, welche hier gepflegt werden und auf „aktiv“ gesetzt sind, werden im Kundenstamm im Menüpunkt „Promotor“ angezeigt. Das heißt es können Leads erfasst werden, die von diesem Promotor geschrieben wurden. Das ermöglicht Ihnen eine umfassende Auswertung zur Qualität der Leads eines Promotors.

Außerdem verhindert es fehlerhafte Eingaben, als wenn der Promotor immer manuell je Lead eingegeben werden müsste.

Cockpit Kundenkartei Terminkalender Buchungen Berichtswesen Verwaltung

User: Konietzke, Kathrin (Logout) Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)

Promotorverwaltung

Inaktive Einträge sind ausgeblendet. Einträge einblenden mit "Status (inaktive ein-/ausblenden)"

Nr	Promotorname	Status (inaktive ein-/ausblenden)
13627	Karin Muster	<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv
13211	Sandy Müller	<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv
13628	Kathrin Konietzke	<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv

Änderungen speichern

NEUEN PROMOTOR ANLEGEN

NEU

Abbildung 244 Verwaltung - Promotoren

Da man unter Umständen eine gewisse Fluktuation in der Zusammenarbeit mit den Promotoren hat, kann es sein, dass man nach zwei oder drei Jahren mit vielen verschiedenen Promotoren zusammengearbeitet hat. Damit die Auswahlliste im Kundenstamm nicht zu lang und damit zu unübersichtlich wird, kann in diesem Menüpunkt hier ein Promotor auch auf „inaktiv“ gesetzt werden. Dies bedeutet, dass zu diesem Promotor keine neuen Leads erfasst werden können aber in der Kundenselektion noch Auswertungen zu diesem Promotor möglich sind. Außerdem wird er mit dem Klick auf „Inaktiv“ in dieser Abbildung 226 nicht mehr angezeigt.

Wichtig ist, dass ein einmal angelegter Promotor nicht mehr gelöscht werden kann. Er kann nur auf inaktiv gesetzt werden.

10.6 Marketing

Hier werden Ihre Marketingaktionen verwaltet.

Anlegen kann man die einzelnen Unteraktionen, oder auch Sekundäraktionen, im Bereich der Kundenverwaltung, näher erläutert im Kapitel 6.1.1 Kunde neu anlegen.

Hier werden die angelegten Aktionen auf „aktiv“(einblenden) oder „inaktiv“ (ausblenden) gesetzt.

Der Status „aktiv“ bedeutet, dass diese Aktion in der Kundenstammverwaltung ausgewählt werden kann und dazu Leads angelegt werden können. Außerdem kann diese Aktion ausgewertet werden im Bericht Kundenselektion.

Durch einen Klick auf „?“ erhält man eine Einzelübersicht über alle Leads, die zu der Aktion erfasst wurden.

Der Status „inaktiv“ bedeutet, dass diese Aktion in der Kundenstammdatenverwaltung nicht mehr auswählbar ist. Lediglich im Bereich der Auswertungen in der Kundenselektion kann diese Aktion selektiert und ausgewertet werden.

Man kann also bspw. nach einer Promotion oder Messe, zu der alle Leads eingetragen wurden, diese Aktion auf inaktiv setzen, damit nicht fälschlicherweise dazu noch Leads eingegeben werden können.

Weiterhin ist es möglich eine Aktion zu löschen.

Bezeichnung	Ordner	Status (inaktive ein-/ausblenden)	
Email-Anfrage ?			
» Kundenübernahme aus Dresden ?		<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv	Speichern Löschen
» Gewinnspiel ?		<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv	Speichern Löschen
Empfehlung ?			
» Frau ... ?		<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv	Speichern Löschen
» ... ?		<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv	Speichern Löschen
» Schwester Angela Ramms-Gesler ?		<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv	Speichern Löschen

Abbildung 245 Verwaltung – Marketing

Zusätzlich dazu kann man einzelne Aktionen in einem Ordner zusammenfassen, um im Berichtswesen – Selektionen einen besseren Überblick zu erhalten.

Dazu trägt man wie im Beispiel unterhalb in der Spalte „Ordner“ die gewünschte Bezeichnung ein und sichert diese Einstellung ab.

Bezeichnung	Ordner	Status (inaktive ein-/ausblenden)	
» 10.-12.05.19 Real NS ?	Mai 2019	<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv	Speichern Löschen
» Tattoo Messe Leipzig 08/09.05. 2019 ?	Mai 2019	<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv	Speichern Löschen
» 17.-18.05.19 Real Heinenkamp ?	Mai 2019	<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv	Speichern Löschen

Abbildung 246 Marketing - Ordner legen

Mit diesen Eingaben werden in den Selektionen die angelegten Ordner angezeigt. Siehe dazu weiterführende Erläuterungen im Kapitel 9.3 Kundenselektion.

10.7 Gutscheine

In diesem Menü kann man Gutscheine anlegen, die dann im Kassenbuch zur Bezahlung, Verrechnung oder zum Verkauf zur Auswahl angeboten werden.

Standardmäßig werden vier Gutscheine bereits vorgefertigt angeboten:

- Geschenkgutschein
- Gutschein 50 für 100€
- Verrechnung Kundenempfehlung
- Gewinnspiel

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Gutscheinverwaltung					
Nr	Bezeichnung	Status	Geldwert	Wert	
170	<input type="text" value="Geschenkgutschein"/>	<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input type="text" value="0.00"/>	
10116	<input type="text" value="Gewinnspiel"/>	<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input type="text" value="0.00"/>	
171	<input type="text" value="Gutschein 50 für 100€"/>	<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input type="text" value="100.00"/>	
169	<input type="text" value="Pünktlichkeitsgarantie"/>	<input type="radio"/> Aktiv <input checked="" type="radio"/> Inaktiv	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	<input type="text" value="20.00"/>	
172	<input type="text" value="Verrechnung Kundenempfehlung"/>	<input checked="" type="radio"/> Aktiv <input type="radio"/> Inaktiv	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input type="text" value="50.00"/>	
<input type="button" value="Änderungen speichern"/>					
NEUEN GUTSCHEIN ANLEGEN					
NEU	<input type="text"/>		<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input type="text"/>	
<input type="button" value="Gutschein anlegen"/>					

Abbildung 247 Verwaltung - Gutscheinverwaltung

Der Geschenkgutschein und der Gutschein „Gewinnspiel“ hat einen individuellen Wert – je nachdem mit welchem Wert er ausgestellt wurde. Dieser Wert wird bei der individuellen Verrechnung mit dem Gutschein bei den „Einnahmen und Ausgaben“ eingegeben. Die Buchung mit einem Geschenkgutschein wird in Kapitel 6.8.1 Gutscheinverrechnung mit Zahlungen des Kunden erläutert.

Der „Gutschein 50 für 100 €“ hat einen Wert von 100 €, wenn man diesem mit den Zahlungen zu einer KV verrechnet.

Die Kundenempfehlung hat immer einen festen Wert von 50 € und ist daher in diesem Menü hinterlegt.

Außerdem ist es möglich individuelle Gutscheine anzulegen.

10.8 Personal

In diesem Menüpunkt kann man neue Mitarbeiter anlegen, Login-Daten verwalten, alle Daten zum Mitarbeiter ergänzen oder verändern und Einstellungen für die Provisionsabrechnung vornehmen.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Personalverwaltung					
Wählen Sie einen Mitarbeiter: <input type="text"/> 					
Personal-Nr.	<input type="text"/>	Bankverbindung			
Anrede	Frau	Bank:	<input type="text"/>		
Vorname	<input type="text"/>	Inhaber:	<input type="text"/>		
Name	<input type="text"/>	IBAN:	<input type="text"/>		
Strasse / Nr	<input type="text"/>	BIC:	<input type="text"/>		
Land/PLZ/Ort	<input type="text"/>				
Geburtsdatum	<input type="text"/>				
Telefon priv.	<input type="text"/>				
Telefon gesch.	<input type="text"/>				
Mobil	<input type="text"/>				
E-Mail-Adresse	<input type="text"/>				
Generelle Info:		Login-Informationen		Sonstige Parameter	
<input type="text"/>		Username:	<input type="text"/>	Überstunden:	0,00 ab <input type="text"/> <input type="button" value="Ändern"/>
		Kürzel:	<input type="text"/>	Urlaubstage:	0 ab <input type="text"/> <input type="button" value="Ändern"/>
		Passwort:	<input type="text"/>	Pausenregelung:	N ab <input type="text"/> <input type="button" value="Ändern"/>
		Level:	Callcenter	individ. Pause:	N ab <input type="text"/> <input type="button" value="Ändern"/>
		Datenschutz (§ 5 BDSG)		Provision:	KV: %, WG: % <input type="button" value="Ändern"/>
		Status:	Inaktiv	Beratungen:	<input type="radio"/> JA <input type="radio"/> Nein
		Status geändert:		Header-Farbe:	Sonnenstrahl
		<input type="checkbox"/>	Belehrung erfolgt am		
		<input type="checkbox"/>	Belehrung über den Datenschutz nach Ausscheiden am		
<input type="button" value="Neuanlage"/> <input type="button" value="Bearbeiten"/> <input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Drucken"/> <input type="button" value="Institute"/>					

Abbildung 248 Verwaltung – Personalverwaltung

10.8.1 Anlegen eines neuen Mitarbeiters

Durch die Aktivierung des Buttons legt man einen neuen Mitarbeiter an. Wenn dieser dann gespeichert ist, kann man die Daten unter „Wählen Sie einen Mitarbeiter:“ auswählen und durch das Anklicken des Buttons Änderungen bzw. Ergänzungen vornehmen.

Zusätzlich zu den Angaben der Adresse, Tel., E-Mail-Adresse und der Bankverbindung werden hier die Login-Informationen zum Mitarbeiter festgelegt.

Login-Informationen

Username:

Kürzel:

Passwort:

Level:

Datenschutz (§)

Status:

Status geändert:

Abbildung 249 Personalverwaltung - Login-Informationen

Folgende Angaben werden hier festgelegt:

Username: Name mit dem sich der Mitarbeiter in hera einwählt

Kürzel: erscheint bei Terminierungen und Buchungen

Passwort: zur Anmeldung zusammen mit dem Usernamen

Level: Festlegung der Berechtigung des Mitarbeiters

Empfohlen wird ein Kürzel aus drei Buchstaben – erster Buchstabe des Vornamens und die ersten beiden Buchstaben des Nachnamens.

Beispiel:

Marion Mustermann - MMU

Bei der Eingabe des Passwortes sind bestimmte Richtlinien unbedingt einzuhalten. Das Passwort sollte mindestens 6 Zeichen und maximal 15 Zeichen lang sein. Außerdem ist 1 Großbuchstabe, 1 Kleinbuchstabe und eine Zahl dringend erforderlich.

Außerdem wird automatisiert ein Wechsel des Passwortes aller 90 Tage verlangt.

Nachdem alle Daten eingetragen wurden, klickt man auf den Button „Anlegen“.

Der Mitarbeiter ist gespeichert.

10.8.2 Ändern der Zugangsdaten oder des Berechtigungslevel eines Mitarbeiters

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)		
Personalverwaltung					
Wählen Sie einen Mitarbeiter: <input type="text" value="Muster Sandy (Behandlung)"/>					
Personal-Nr.	<input type="text" value="12436"/>			Bankverbindung	
Anrede	<input type="text" value="Frau"/>	Telefon priv.	<input type="text"/>	Bank:	<input type="text"/>
Vorname	<input type="text" value="Sandy"/>	Telefon gesch.	<input type="text"/>	Inhaber:	<input type="text"/>
Name	<input type="text" value="Muster"/>	Mobil	<input type="text"/>	IBAN:	<input type="text"/>
Strasse / Nr	<input type="text"/>	E-Mail-Adresse	<input type="text"/>	BIC:	<input type="text"/>
Land/PLZ/Ort	<input type="text"/>				
Geburtsdatum	<input type="text"/>				
Generelle Info:	Login-Informationen		Sonstige Parameter		
<input type="text"/>	Username:	<input type="text" value="SMuster"/>	Überstunden:	<input type="text" value="0,00"/>	<input type="text" value="ab"/>
	Kürzel:	<input type="text" value="SMU"/>	Urlaubstage:	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="ab"/>
	Passwort:	<input type="text"/>	Pausenregelung:	<input type="text" value="N"/>	<input type="text" value="ab"/>
	Level:	<input type="text" value="Behandlung"/>	individ. Pause:	<input type="text" value="N"/>	<input type="text" value="ab"/>
				<input type="text" value="Ändern"/>	<input type="text" value="Ändern"/>

Abbildung 250 Personalverwaltung - Änderung der Login-Informationen

Zuerst wählt man oberhalb der Abbildung 232 den Namen der Mitarbeiterin aus. Nach einem Klick auf den Button „Bearbeiten“ kann man die Login-Informationen ändern und durch die Aktivierung des Buttons „Speichern“ sind alle Angaben im System neu hinterlegt.

10.8.3 Eingabe Datenschutz (§ 5 BDSG)

Legt man einen neuen Mitarbeiter im System an steht dieser in der Grundeinstellung auf „inaktiv“. Hier ist es notwendig, dass das Formular „Verpflichtung auf die Vertraulichkeit“ vom neuen Mitarbeiter unterschrieben wird. Nach der Markierung des Feldes „Belehrung erfolgt am“ wird das aktuelle Tagesdatum im System vermerkt. Nach diesen Einstellungen wird der Mitarbeiter auf „aktiv“ gesetzt.

Wenn man sich von einem Mitarbeiter trennt wird der Status auf „Inaktiv“ gesetzt und nach erneuter Belehrung wird unterhalb der Abbildung 251 das Datum dazu eingetragen. Mit dieser Einstellung wird der Mitarbeiter nur noch unter Berichtswesen – Institute – Mitarbeiter angezeigt.

Dienstpläne und Stundenzettel sind nicht mehr sichtbar.

Personalverwaltung

Wählen Sie einen Mitarbeiter: Muster Sandy (Behandlung)

Personal-Nr. 12436	Anrede Frau	Telefon priv. <input style="width: 90%;" type="text"/>
Vorname Sandy	Telefon gesch. <input style="width: 90%;" type="text"/>	Bankverbindung
Name Muster	Mobil <input style="width: 90%;" type="text"/>	Bank: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Strasse / Nr <input style="width: 90%;" type="text"/>	E-Mail-Adresse <input style="width: 90%;" type="text"/>	Inhaber: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Land/PLZ/Ort <input style="width: 30%;" type="text"/> <input style="width: 30%;" type="text"/> <input style="width: 30%;" type="text"/>	Geburtsdatum <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/>	IBAN: <input style="width: 90%;" type="text"/>
		BIC: <input style="width: 90%;" type="text"/>

Generelle Info: <div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px; width: 100%;"></div>	Login-Informationen Username: <input style="width: 90%;" type="text" value="SMuster"/> Kürzel: <input style="width: 90%;" type="text" value="SMU"/> Passwort: <input style="width: 90%;" type="password"/> Level: Behandlung	Sonstige Parameter Überstunden: <input style="width: 40%;" type="text" value="0,00"/> ab <input type="button" value="Ändern"/> Urlaubstage: <input style="width: 40%;" type="text" value="0"/> ab <input type="button" value="Ändern"/> Pausenregelung: N ab <input type="button" value="Ändern"/> individ. Pause: N ab <input type="button" value="Ändern"/> Provision: KV: %; WG: % <input type="button" value="Ändern"/> Beratungen: <input type="radio"/> JA <input type="radio"/> Nein Header-Farbe: Sonnenstrahl
	Datenschutz (§ 5 BDSG) Status: Inaktiv Status geändert: <input type="checkbox"/> Belehrung erfolgt am <input type="checkbox"/> Belehrung über den Datenschutz nach Ausscheiden am	

Abbildung 251 Personalverwaltung – Datenschutz

10.8.4 Eingabe Inklusivüberstunden laut Arbeitsvertrag

Möchte man die vertraglich festlegten incl. Überstunden im System eingeben klickt man in der Rubrik „Überstunden“ auf „Ändern“. Damit öffnet sich folgende Eingabemaske:

Überstunden lt. Arbeitsvertrag

ab Monat	enthaltene Überstunden	
NEU ab > <input style="width: 80%;" type="text" value="07/2019"/>	<input style="width: 80%;" type="text" value="5"/>	
<input type="checkbox"/> Überstunden in Arbeitszeiten ausblenden		
<input type="button" value="Abbrechen"/>		<input type="button" value="Speichern"/>

Abbildung 252 Eingabemaske Überstunden

Im Feld „Monat“ wird nun der Monat eingetragen ab wann diese Eingabe gelten soll und anschließend die Anzahl der Stunden. Nach „Speichern“ sind alle Angaben gesichert und werden in der IST-Arbeitszeitberechnung berücksichtigt und im Überstundenkonto in diesem Bericht dargestellt.

Zusätzlich dazu kann man auch die Anzeige der Inklusivüberstunden in den Arbeitszeiten ausblenden lassen.

10.8.5 Eingabe der Urlaubstage laut Arbeitsvertrag

Der jährliche Urlaubsanspruch wird in der Personalverwaltung festgelegt.

Dazu klickt man auf „Ändern“ in der Rubrik „Urlaubstage“ und erhält folgende Eingabemaske:

Urlaubstage	
ab Jahr	Urlaubstage
NEU ab > 2019	25

Abbrechen Speichern

Abbildung 253 Eingabemaske Urlaubstage

Hier wird der Urlaubsanspruch des Mitarbeiters eingetragen und gilt dann ab dem 01.01. des jeweiligen Jahres.

Nach dem „Speichern“ der Eingaben wird die Anzahl in der Ist-Arbeitszeit mitgeführt. Sollte man dort mehr Urlaubstage eintragen wollen wie vorher festgelegt wird dies vom System automatisch verhindert.

10.8.6 Arbeitszeiterfassung ohne Pausenregelung

Zuerst einmal werden die geplanten Arbeitszeiten im Dienstplan eingetragen.

Mitarbeiter	Dienstplan gültig ab	1. Schicht		2. Schicht		3. Schicht	
Muster Sandy (12436)	19.08.2019 - KW 34	von	bis	von	bis	von	bis
Dienstplan ab	19.08.2019 - KW 34						
		Neuer Dienstplan					
Montag	19.08.2019	08:00	16:00				
Dienstag	20.08.2019	08:00	16:00				
Mittwoch	21.08.2019	08:00	16:00				
Donnerstag	22.08.2019	08:00	16:00				
Freitag	23.08.2019	08:00	16:00				
Samstag	24.08.2019						

Speichern Löschen Duplizieren

Abbildung 254 Dienstplan – ohne Pausenregelung

Hier sieht man ein Beispiel für einen Dienstplan, wenn der Mitarbeiter 8 Stunden vertraglich arbeitet und keine Pausenregelung vorgesehen ist.

Nach der Sicherung geht man in die „Verwaltung“ – „Personalverwaltung“ um die Pausenregelung herauszunehmen da diese vom System voreingestellt ist.

Login-Informationen	Sonstige Parameter
Username: <input type="text" value="SMuster"/>	Überstunden: <input type="text" value="0,00"/> ab <input type="text"/> <input type="button" value="Ändern"/>
Kürzel: <input type="text" value="SMU"/>	Urlaubstage: <input type="text" value="0"/> ab <input type="text"/> <input type="button" value="Ändern"/>
Passwort: <input type="password"/>	Pausenregelung: <input type="text" value="N"/> ab <input type="text"/> <input type="button" value="Ändern"/>
Level: <input type="text" value="Behandlung"/>	individ. Pause: <input type="text" value="N"/> ab <input type="text"/> <input type="button" value="Ändern"/>
Datenschutz (§ 5 BDSG)	Provision: KV: %, WG:% <input type="button" value="Ändern"/>
Status: <input type="text" value="Aktiv"/>	Beratungen: <input type="radio"/> JA <input type="radio"/> Nein
Status geändert: 25.07.2019 von kk	Header-Farbe: <input type="text" value="Sonnenstrahl"/>

Abbildung 255 Parameter Pausenregelung

In der Personalverwaltung wählt man nun den entsprechenden Mitarbeiter aus und klickt anschließend auf „Ändern“ in der Zeile „Pausenregelung“ wie oberhalb dargestellt.

Jetzt öffnet sich nachfolgendes Fenster und man gibt „NEIN“ ein.

Gesetzliche Pausenregelung

ab Datum	Aktiv	
NEU ab > <input type="text" value="01.08.2019"/>	<input type="text" value="NEIN"/>	

Abbildung 256 Aufhebung gesetzlicher Pausenregelung

Nach dem Abspeichern sieht man diese Einstellung in den „IST-Arbeitszeiten“ unter „Verwaltung“.

IST-Arbeitszeiten												
Mitarbeiter: <input type="text" value="Muster Sandy (12436)"/>		von: <input type="text" value="01.08.2019"/>		bis: <input type="text" value="31.08.2019"/>		<input type="button" value="Anzeigen"/>						
Tag	Datum	geplante Anwesenheit	geplante Pause	SOLL Arbeitszeit	Anwesenheit von / bis	genommene Pause	IST Arbeitszeit	Überstunden	Feiertag	Krank	Urlaub	
Übertrag im lfd. Jahr:						INAKTIV			0.00	0	0	
Donnerstag	01.08.2019				<input type="text"/>	<input type="text"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Freitag	02.08.2019				<input type="text"/>	<input type="text"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Abbildung 257 Dienstplan – Pause inaktiv

Dies ist die Darstellung danach ohne die Eingaben der tatsächlichen Arbeitszeit.

Hier wird nun diese jeden Tag eingetragen. Dazu in der unteren Abbildung ein Beispiel.

IST-Arbeitszeiten											
Mitarbeiter: <input type="text" value="Muster Sandy (12436)"/>		von: <input type="text" value="01.08.2019"/>			bis: <input type="text" value="31.08.2019"/>			<input type="button" value="Anzeigen"/>			
Tag	Datum	geplante Anwesenheit	geplante Pause	SOLL Arbeitszeit	Anwesenheit von / bis	genommene Pause	IST Arbeitszeit	Überstunden	Feiertag	Krank	Urlaub
Übertrag im lfd. Jahr:						INAKTIV			0.00	0	0
Donnerstag	01.08.2019	08:00 - 16:00		8.00	<input type="text" value="08:00"/> <input type="text" value="16:00"/>	<input type="text"/>	8.00			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freitag	02.08.2019	08:00 - 16:00		8.00	<input type="text" value="08:00"/> <input type="text" value="17:00"/>	<input type="text"/>	9.00	1.00		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samstag	03.08.2019				<input type="text"/>	<input type="text"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonntag	04.08.2019				<input type="text"/>	<input type="text"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 258 Dienstplan Beispiel

Hier wurde am Donnerstag, 01.08.2019 die vertraglich festgelegte Arbeitszeit gearbeitet.

Am Freitag machte der Mitarbeiter am Nachmittag 1 Überstunde.

Wichtig ist, dass nach der Eingabe der tatsächlichen Anwesenheit diese auch immer abgespeichert werden muss.

Eine Pause wird manuell in der Spalte "genommene Pause" eingetragen.

10.8.7 Arbeitszeiterfassung mit gesetzlicher Pausenregelung

Wenn der Mitarbeiter mit Pausenregelung arbeitet, wird zuerst einmal der Dienstplan entsprechend ausgefüllt. Zu beachten ist, dass hier bereits die Pause zu der vertraglich festgelegten Arbeitszeit dazu addiert werden muss.

User: Konietzke, Kathrin Logout		Institut: Musterinstitut Institutwechsel					
Dienstpläne							
Mitarbeiter	Dienstplan gültig ab	1. Schicht		2. Schicht		3. Schicht	
<input type="text" value="Erfolg Erka (12434)"/>	01.09.2019 - KW 35	von	bis	von	bis	von	bis
Dienstplan ab	<input type="text" value="01.09.2019 - KW 35"/>						
<input type="button" value="Neuer Dienstplan"/>							
Montag 01.09.2019	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="18:30"/>	<input type="text"/>				
Dienstag 02.09.2019	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="18:30"/>	<input type="text"/>				
Mittwoch 03.09.2019	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="18:30"/>	<input type="text"/>				
Donnerstag 04.09.2019	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="18:30"/>	<input type="text"/>				
Freitag 05.09.2019	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="18:30"/>	<input type="text"/>				
Samstag 06.09.2019	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Abbildung 259 Verwaltung – Dienstplan mit gesetzlicher Pause

Hier an diesem Beispiel hat der Mitarbeiter eine Arbeitszeit von täglich 8 Stunden plus einer Pause von 0,5 Stunden. Die Pausendauer ist vom Gesetz her klar geregelt.

Folgende Pausenzeiten sind im System fest eingestellt:

Unter 6 Stunden Arbeitszeit – keine Pause

Ab 6 Stunden bis 9 Stunden Arbeitszeit – 0,5 Stunden Pause

Ab 9 Stunden Arbeitszeit – 0,75 Stunden Pause

Wir haben uns in den 2 Grenzbeispielen bei 6,0 Arbeitszeit und 9,0 Arbeitszeit dafür entschieden, hier nach der Anwesenheitszeit zu gehen – das bedeutet ist diese größer als 9, 5 wird 0,75 Std als Pause abgerechnet – kleiner dann 0,5 Pause.

Anschließend geht man unter „Verwaltung“ – „Personalverwaltung“ um dort die Pausenregelung zu aktivieren.

Gesetzliche Pausenregelung

ab Datum	Aktiv	
NEU ab > 01.09.2019	JA <input type="button" value="v"/>	

Abbildung 260 gesetzliche Pausenregelung aktivieren

Hier gibt man „JA“ ein.

Zu beachten ist, dass Veränderungen in der Pausenregelung immer zum 1. des angegebenen Monats aktiv werden.

Nach dieser Eingabe wird die Tabelle „Ist-Arbeitszeiten“ in der „Verwaltung“ aufgerufen, um dort die täglichen tatsächlichen Arbeitszeiten einzutragen. Nachfolgend ein Beispiel dafür.

IST-Arbeitszeiten												
Mitarbeiter: Erfolg Erka (12434) <input type="button" value="v"/>		von: 01.09.2019			bis: 30.09.2019			<input type="button" value="Anzeigen"/>				
Tag	Datum	geplante Anwesenheit	geplante Pause	SOLL Arbeitszeit	Anwesenheit von / bis	genommene Pause	IST Arbeitszeit	Überstunden	Feiertag	Krank	Urlaub	
Übertrag im lfd. Jahr:							AKTIV			0.00	0	1
Sonntag	01.09.2019				<input type="button" value="v"/> <input type="button" value="v"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Montag	02.09.2019	10:00 - 18:30	0.50	8.00	<input type="button" value="v"/> 10:00 <input type="button" value="v"/> 18:30 <input type="button" value="v"/>	0.50	8.00			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dienstag	03.09.2019	10:00 - 18:30	0.50	8.00	<input type="button" value="v"/> 10:00 <input type="button" value="v"/> 19:00 <input type="button" value="v"/>	0.50	8.50	0.50		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mittwoch	04.09.2019	10:00 - 18:30	0.50	8.00	<input type="button" value="v"/> <input type="button" value="v"/> +					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Abbildung 261 Anwesenheit in den Dienstplänen

Hier sieht man, dass der Mitarbeiter am Montag, 02.09.2019 die vertraglich festgesetzte Arbeitszeit von 8 Stunden plus die Pause anwesend war.

Am Dienstag, 03.09.2019 war der Mitarbeiter eine halbe Stunde länger da. Demzufolge hat er aus diesem Tag 0,5 Überstunden.

Der Mittwoch ist ein Beispiel, wenn nichts ausgefüllt wurde. Wir empfehlen hier konsequent die Anwesenheit einzupflegen, da es ansonsten wie im Beispiel zu Fehlern in der Berechnung kommt.

10.8.8 Arbeitszeiten mit individueller Pause

Eine weitere Möglichkeit der Pausenerfassung ist, wenn der Mitarbeiter für einen längere Zeit innerhalb seiner Arbeitszeit täglich nicht anwesend ist. Diese Anforderung kann man mit den individuellen Pausen abbilden.

Die Parameter dazu werden unter „Verwaltung“ – „Personalverwaltung“ festgelegt.

Individuelle Pausenregelung

ab Datum	von	bis	Stunden	
01.09.2019	12:00 ▾	14:00 ▾	2.00 Std.	

Abbildung 262 Eingabe individueller Pausen

Dabei ist zu beachten, dass diese nur funktioniert, wenn die gesetzliche Pausenregelung in Abbildung 260 auf „NEIN“ eingestellt ist.

Nach dieser Einstellung geht man unter „Verwaltung“ und legt den Dienstplan an. Bitte nutzen Sie dann nur die 1. Schicht. Andernfalls wird die IST-Arbeitszeitberechnung nicht korrekt erfolgen.

Dienstpläne

<p>Mitarbeiter <input type="text" value="Fleisig Emilia (12435)"/></p> <p>Dienstplan ab <input type="text" value="02.09.2019 - KW 36"/></p> <p style="text-align: center;"><input type="button" value="Neuer Dienstplan"/></p>	<p>Dienstplan gültig ab 02.09.2019 - KW 36</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="border-bottom: 1px solid black;"> <th style="width: 15%;"></th> <th colspan="2" style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">1. Schicht</th> <th colspan="2" style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">2. Schicht</th> <th colspan="2" style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">3. Schicht</th> </tr> <tr style="border-bottom: 1px solid black;"> <th style="border-bottom: 1px solid black;"></th> <th style="border-bottom: 1px solid black;">von</th> <th style="border-bottom: 1px solid black;">bis</th> <th style="border-bottom: 1px solid black;">von</th> <th style="border-bottom: 1px solid black;">bis</th> <th style="border-bottom: 1px solid black;">von</th> <th style="border-bottom: 1px solid black;">bis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Montag 02.09.2019</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">10:00 ▾</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">19:00 ▾</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">▾</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Dienstag 03.09.2019</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">10:00 ▾</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">19:00 ▾</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">▾</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Mittwoch 04.09.2019</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">10:00 ▾</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">19:00 ▾</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">▾</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Donnerstag 05.09.2019</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">10:00 ▾</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">19:00 ▾</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">▾</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Freitag 06.09.2019</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">10:00 ▾</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">19:00 ▾</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">▾</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Samstag 07.09.2019</td> <td style="border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">▾</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Löschen"/> <input type="button" value="Duplizieren"/> </p>		1. Schicht		2. Schicht		3. Schicht			von	bis	von	bis	von	bis	Montag 02.09.2019	10:00 ▾	19:00 ▾	▾	▾	▾	▾	Dienstag 03.09.2019	10:00 ▾	19:00 ▾	▾	▾	▾	▾	Mittwoch 04.09.2019	10:00 ▾	19:00 ▾	▾	▾	▾	▾	Donnerstag 05.09.2019	10:00 ▾	19:00 ▾	▾	▾	▾	▾	Freitag 06.09.2019	10:00 ▾	19:00 ▾	▾	▾	▾	▾	Samstag 07.09.2019	▾	▾	▾	▾	▾	▾
	1. Schicht		2. Schicht		3. Schicht																																																				
	von	bis	von	bis	von	bis																																																			
Montag 02.09.2019	10:00 ▾	19:00 ▾	▾	▾	▾	▾																																																			
Dienstag 03.09.2019	10:00 ▾	19:00 ▾	▾	▾	▾	▾																																																			
Mittwoch 04.09.2019	10:00 ▾	19:00 ▾	▾	▾	▾	▾																																																			
Donnerstag 05.09.2019	10:00 ▾	19:00 ▾	▾	▾	▾	▾																																																			
Freitag 06.09.2019	10:00 ▾	19:00 ▾	▾	▾	▾	▾																																																			
Samstag 07.09.2019	▾	▾	▾	▾	▾	▾																																																			

Abbildung 263 Dienstplan mit einbezogenen Pausen erstellen

Hier wird die komplette Zeit eingegeben wann der Mitarbeiter den Dienst beginnen soll und wann er dann an diesem Tag abschließend den Dienst beenden soll. In dieser Zeit muss die Pause rechnerisch enthalten sein.

IST-Arbeitszeiten											
Mitarbeiter: <input type="text" value="Fleisig Emilia (12435)"/>		von: <input type="text" value="02.09.2019"/>		bis: <input type="text" value="30.09.2019"/>		<input type="button" value="Anzeigen"/>					
Tag	Datum	geplante Anwesenheit	geplante Pause	SOLL Arbeitszeit	Anwesenheit von / bis	genommene Pause	IST Arbeitszeit	Überstunden	Feiertag	Krank	Urlaub
Übertrag im lfd. Jahr:						INAKTIV			0.00	3	0
Montag	02.09.2019	10:00 - 19:00	2.00	7.00	<input type="text" value="10:00"/> <input type="text" value="19:00"/>	<input type="text" value="2.00"/>	7.00			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstag	03.09.2019	10:00 - 19:00	2.00	7.00	<input type="text" value="08:30"/> <input type="text" value="19:30"/>	<input type="text" value="2.00"/>	9.00	2.00		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mittwoch	04.09.2019	10:00 - 19:00	2.00	7.00	<input type="text" value="+"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 264 individuelle Pausen im Dienstplan

Wenn man nun in der „Verwaltung“ – „Ist-Arbeitszeiten“ die Anwesenheit eingegeben hat (siehe Abbildung oben), wird automatisch die individuelle Pause von der IST-Arbeitszeit abgerechnet.

Sollte der Mitarbeiter an einem Tag keine Pause machen, kann man wie unterhalb dargestellt, im Beispiel vom 02.09.2019 diese Pause händisch entfernen. Das System errechnet dann die entsprechende Ist-Arbeitszeit und aus der Differenz zur Soll-Arbeitszeit auch ggf. Überstunden oder Minusstunden.

IST-Arbeitszeiten											
Mitarbeiter: <input type="text" value="Fleisig Emilia (12435)"/>		von: <input type="text" value="02.09.2019"/>		bis: <input type="text" value="30.09.2019"/>		<input type="button" value="Anzeigen"/>					
Tag	Datum	geplante Anwesenheit	geplante Pause	SOLL Arbeitszeit	Anwesenheit von / bis	genommene Pause	IST Arbeitszeit	Überstunden	Feiertag	Krank	Urlaub
Übertrag im lfd. Jahr:						INAKTIV			0.00	3	0
Montag	02.09.2019	10:00 - 19:00	2.00	7.00	<input type="text" value="10:00"/> <input type="text" value="19:00"/>	<input type="text" value=""/>	9.00	2.00		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstag	03.09.2019	10:00 - 19:00	2.00	7.00	<input type="text" value="08:30"/> <input type="text" value="19:30"/>	<input type="text" value="2.00"/>	9.00	2.00		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mittwoch	04.09.2019	10:00 - 19:00	2.00	7.00	<input type="text" value="+"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 265 Möglichkeit, keine Pause einzutragen

10.8.9 Eingabe der Parameter zur Provisionsabrechnung für KV-Verträge

Provision				
ab Datum	Prov. KV	Prov. WG	Provision auf	
01.07.2019	5%	5%	KV SO, KV BE, KV NB, KV WB, Kosmetik	Löschen
NEU ab				
<input type="text" value="01.07.2019"/>	<input type="text" value=""/> %	<input type="text" value=""/> %	<input type="checkbox"/> KV Sofort <input type="checkbox"/> KV Best. <input type="checkbox"/> KV Nachb <input type="checkbox"/> KV WB <input type="checkbox"/> Kosmetik	
				<input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Speichern"/>

Abbildung 266 Personalverwaltung - Parameter zur Provision

In dieser Eingabemaske wird die Höhe der Provision und auf welche Arten der Kundenvereinbarungen diese gezahlt wird festgelegt. Diese Eingaben erscheinen im Berichtswesen – Provisionsübersicht und werden dann entsprechend abgerechnet.

Außerdem besteht hier die Möglichkeit, einen Mitarbeiter für die Beratungen zu sperren. Klickt man auf „Beratungen – Nein“ hat das zur Folge, dass bei der Terminierung einer Beratung im Kalender eine entsprechende Mitteilung angezeigt wird.

Außerdem kann man auch wie in Abbildung 267 die Header-Farbe festlegen. Diese erleichtert die Arbeit mit mehreren Mitarbeitern an einem Rechner. Durch die Farbe kann man besser erkennen welcher Mitarbeiter gerade aktuell im System angemeldet ist. Das ist z.B. sehr wichtig bei Buchungen von Zahlungseingängen, damit diese in der Provisionsabrechnung auch dem richtigen MA zugeordnet werden.

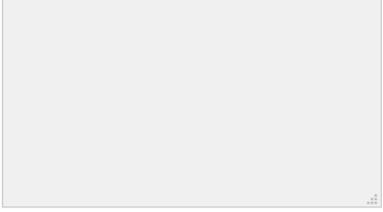
Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)				Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)	
Personalverwaltung					
Wählen Sie einen Mitarbeiter: <input type="text" value="Konietzke Kathrin (Management)"/>					
Personal-Nr.	<input type="text" value="10"/>	Bankverbindung			
Anrede	<input type="text" value="Frau"/>	Telefon priv.	<input type="text"/>	Bank:	<input type="text"/>
Vorname	<input type="text" value="Kathrin"/>	Telefon gesch.	<input type="text"/>	Inhaber:	<input type="text"/>
Name	<input type="text" value="Konietzke"/>	Mobil	<input type="text"/>	IBAN:	<input type="text"/>
Strasse / Nr	<input type="text"/>	E-Mail-Adresse	<input type="text"/>	BIC:	<input type="text"/>
Land/PLZ/Ort	<input type="text"/>				
Geburtsdatum	<input type="text"/>				
Generelle Info:	Login-Informationen		Sonstige Parameter		
	Username:	<input type="text" value="Konietzke"/>	Überstunden:	<input type="text" value="5,00"/> ab <input type="text" value="06/2019"/> <input type="button" value="Ändern"/>	
	Kürzel:	<input type="text" value="kk"/>	Urlaubstage:	<input type="text" value="23"/> ab <input type="text" value="2019"/> <input type="button" value="Ändern"/>	
	Passwort:	<input type="text"/>	Pausenregelung:	<input type="text" value="J"/> ab <input type="text" value="01.07.2019"/> <input type="button" value="Ändern"/>	
	Level:	<input type="text" value="Management"/>	individ. Pause:	<input type="text" value="N"/> ab <input type="text"/>	
	Datenschutz (§ 5 BDSG)		Provision:	<input type="text" value="KV: 5%, WG: 5%"/> <input type="button" value="Ändern"/>	
	Status:	<input type="text" value="Aktiv"/>	KV So, KV Be, KV Nb, KV Wb, Kosmetik (WG)		
	Status geändert:	<input type="text" value="20.06.2018 von KKR"/>	Beratungen:	<input checked="" type="radio"/> JA <input type="radio"/> Nein	
			Header-Farbe:	<input type="text" value="Blau"/>	

Abbildung 267 Personalverwaltung - Header-Farbe

10.9 Institut

10.9.1 Stammdaten

Im Register Stammdaten sind die Institutsdaten zu pflegen. Diese sind bereits angelegt und sind immer durch den Inhaber zu prüfen und zu ergänzen.

Dafür geht man zunächst auf den Button . Dann sind die Felder eingabebereit.

Wichtig sind die Adressdaten und Kontodaten. Außerdem sollte man die Felder für die Gläubiger-ID, Amtsgericht, HR-Nummer, Steuernummer und UST-ID eintragen.

Diese Daten werden für die Rechnungserstellung und den Rechnungsdruck herangezogen.

Außerdem legt man hier die Höhe der RLS-Gebühr, die Gebühren für die Zahlungserinnerung und der Mahnung und die Fälligkeit fest.

Die Einstellungen zu den Mahnungen werden dann im Berichtswesen „OP/Rech/Mahnen“ dargestellt.

Weiterhin kann man hier die Kalenderansicht von „Raumansicht“ auf „Mitarbeiteransicht“ ändern.

10.9.2 Öffnungszeiten

Hier wird die Anzahl der Arbeitstage definiert und die Öffnungszeiten eines jeden Arbeitstages.

Am Ende werden die Eingaben gespeichert.

Die hier eingegebenen Zeiten werden dann im Kalender entsprechend angezeigt. Das heißt die Stunden innerhalb dieses Zeitraumes werden als weiß und eingabebereit angezeigt, die übrigen Stunden grau. Wenn in den grauen Zeitraum eine Beratung oder Behandlung gelegt wird, erscheint eine Fehlermeldung, dass dieser Termin außerhalb der Öffnungszeiten liegt. Gebucht werden kann der Termin trotzdem.

10.9.3 Räume

Wie viele Räume hat das Institut und für welchen Zweck werden diese genutzt. Mit welcher Farbe werden diese im Kalender angezeigt. Die Farbe im Terminkalender wird immer in der Spalte ganz oben dargestellt.

Donnerstag, 25. Juli 2019 Institut

Stammdaten **Räume** Öffnungszeiten Mitarbeiter

Raumliste:

BH 1	Bezeichnung	BH 1
BH 2	Typ	Behandlung
BT	Farbe	Blau
Büro		

Neu Löschen Bearbeiten Speichern Abbrechen

Abbildung 268 Verwaltung - Institut - Räume

Klickt man auf „Neu“ kann man einen neuen Raum anlegen und mit „Löschen“ einen Raum entfernen.

Klickt man auf den Eintrag unter „Raumliste“ kann man durch „Bearbeiten“ auf der rechten Seite die Bezeichnung, den Typ und die Farbe des Raumes bestimmen/ändern.

Es gibt vier Raumtypen:

- Beratung
- Behandlung
- Beratung und Behandlung
- Sonstiger (für Teeküche, Büro)

Entsprechend des Raumtyps können dann in diesem Raum entsprechende Termine gelegt werden, ohne dass eine Fehlermeldung erscheint.

- Beratung – für Beratungstermine
- Behandlung - für Behandlungstermine
- Beratung und Behandlung – für Beratungs- und Behandlungstermine
- Sonstiger – interne Termine

Nachdem die Einstellungen vorgenommen wurden, sind diese zu speichern.

Achtung! Bei Lösung eines Raumes werden die bereits gelegten Termine nicht gelöscht aber im Kalender sind sie nicht mehr sichtbar.

10.9.4 Mitarbeiter

Hier wird definiert, welcher User mit welcher Berechtigung im Institut arbeitet. In dieser Übersicht werden auch inaktive Mitarbeiter dargestellt.

Änderungen in der Zuordnung zum Institut oder der Berechtigung werden unter Verwaltung – Personal durchgeführt.

10.10 HPI-Auswertung

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung							
User: Konietzke, Kathrin (Logout)				Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)								
Freitag, 26. Juli 2019												
HPI-Auswertung-Punkte												
Auswertung von: <input type="text" value="04/2018"/> bis: <input type="text" value="04/2018"/> <input type="button" value="Anzeigen"/>												
April 2018												
Rang	Institut	Gebietsgröße	Anzahl Geräte	Lead eingang	vereinb. BT	durchgef. BT	Zahlungseingang	KV-Abschl.	KV-Nachb.	Newcomer-Bonus	OP-Malus	Gesamt
11.	██████████	M	2	16	13	6	14	6	16	0.00	0.00	71.00
25.	██████████	XL	2	8	5	4	10	6	8	0.00	0.00	41.00

Abbildung 269 HPI-Auswertung

Die HPI-Auswertung ist eine Auswertung deren Berechnung durch Knopfdruck in der Zentrale gestartet wird. Nachdem auch einige Institute manuell eingepflegt wurden, die noch nicht mit hera arbeiten, wird die Gesamtliste für alle freigegeben. Ab diesem Zeitpunkt erhalten Sie in diesem Menüpunkt unter dem entsprechenden Monat die aktuelle Berechnung des HPI ihrer angemeldeten Institute. Die Gesamtübersicht der ersten 16 Plätze wird monatlich im Newsletter an alle kommuniziert.

10.11 KV/KD-Suche

Im Arbeitsalltag kommt es immer wieder vor, dass man nach Kunden/KV-Nr. im System suchen muss. Das kann z.B der Fall sein, wenn bei Zahlungseingängen auf dem Konto der Kontoinhaber nicht identisch mit dem Kunden im System ist. Hat man dazu eine KV-Nr. lässt sich der ZE korrekt zuordnen.

Zusätzlich dazu kann man auch wie in Abbildung 270 dargestellt nach anderen Kriterien suchen.

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung
User: Konietzke, Kathrin (Logout)				Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)	
KV/KD-Suche					
KV-/Angebots-Nummer:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Suchen"/>			
Kunden-Nr.:	<input type="text"/>				
Nachname:	<input type="text"/>				
Vorname:	<input type="text"/>				
Ort:	<input type="text"/>				

Abbildung 270 Verwaltung - KV/KD-Suche

10.12 Datenschutz

Cockpit	Kundenkartei	Terminkalender	Buchungen	Berichtswesen	Verwaltung	
User: Konietzke, Kathrin (Logout)			Institut: Musterinstitut (Institutwechsel)			
Datenschutz						
<i>Datenschutz-Sperren Art. 5 DS-GVO Status aus Stammdaten.</i>						
Kunde	Datum	Zeit	Vorgang			
Meyer Martin (+492020)	10.07.2019	14:07	Datenverarbeitung eingeschränkt			
Fischer Hans (+492020)	10.07.2019	14:08	Widerruf Einwilligung Interessent			
Guttmann Hans (+492020)	10.07.2019	14:07	Datenschutzbeschwerde liegt vor			
Müller Hans (+492020)	10.07.2019	14:06	Datensperrung KD Antrag			
<i>Alle nach der Löschfrist automatisch gelöschten Kunden.</i>						
Kunde	Ort	Geburtsdatum	Anlage am	Datum	Zeit	Kundenstatus
Bayr. Meier (+492020)	Düsseldorf		31.07.2009	24.05.2019	10:09	Angebot BT
Blumrich Hans (+492020)			11.08.2009	24.05.2019	10:09	Angebot BT
Herrmann Hans (+492020)	Oberhausen		11.08.2009	24.05.2019	10:09	Angebot BT
Engel Hans (+492020)	Monheim		11.08.2009	24.05.2019	10:09	Angebot BT
.....						
Meyer Hans (+492020)			13.08.2018	24.05.2019	10:09	Interessant
Meier Hans (+492020)			16.08.2018	24.05.2019	10:09	-
Beckmann Hans (+492020)	Dormagen		17.08.2018	24.05.2019	10:09	Neutermindern
Guttmann Hans (+492020)	Dornhagen		17.08.2018	24.05.2019	10:09	-
Herrmann Hans (+492020)	Neuss		17.08.2018	24.05.2019	10:09	-

Abbildung 271 Verwaltung - Datenschutz

Hier erhält man eine Übersicht über alle Leads/Kunden die man vorher in der Kundenkartei in der Rubrik „Datenschutz Art. 5 DS-GVO“ auf eine Datenschutz-Sperre gestellt hat.

In Abbildung 271 sieht man einen Überblick als Beispiel aller Status, die dort erscheinen können.

Weiterführende Erläuterungen zu den Status findet man unter Kapitel 6.1.5 Datenschutz nach Art.5 DS-GVO.

Im Bericht unterhalb, werden alle Leads/Kunden angezeigt, die durch die automatisierte Löschung aus dem System entfernt worden sind. In der Spalte „Datum“ ist das Löschdatum vermerkt.

Diese Liste dient dem Nachweis und kann exportiert werden. Auf der Liste werden alle Einträge älter als 10 Jahre ab Eintrag gelöscht.

Nähere Erläuterungen zu den Löschfristen kann man im nächsten Kapitel nachlesen.

11 automatisierte Löschfristen

Im Rahmen des Datenschutzes gemäß der DS-GVO sind Löschfristen für personenbezogene Daten einzuhalten. Die Löschungen werden in hera automatisiert vorgenommen.

Hier eine Übersicht über die gängigsten Löschfristen:

A. Interessenten

- a. Leadkarten ausgefüllt, kein Kontakt zum Kunden → spätestens 6 Monate nach Erhebung;
- b. Leadkarten ausgefüllt, Kontakt zum Kunden hergestellt, aber (noch) kein BT → spätestens 3 Monate nach letztem Kontakt;
- c. Leadkarten ausgefüllt, Kontakt zum Kunden hergestellt, Ablehnung → spätestens 1 Monat nach Ablehnung;
- d. Interessent kommt zum BT, Fragebogen 1 ausgefüllt, kein Angebot, aber Einwilligung erteilt → 12 Monate nach BT. Bei Kontakt verlängert sich die Frist auf weitere 3 Monate.
- e. Interessent hat Angebot mitgenommen, danach kein Kontakt mehr → spätestens 12 Monate nach Angebotserstellung;
- f. Interessent hat Angebot mitgenommen, danach Kontakt, aber keine Entscheidung → spätestens 12 Monate nach letztem Kontakt;
- g. Interessent wird geparkt wegen Schwangerschaft, Auslandsaufenthalt o.ä. → Einwilligung erforderlich, dann spätestens 12 Monate nach Ablauf des Park-Grundes;
- h. Interessent verlangt Löschung seiner Daten wegen DS-GVO → spätestens 1 Monat nach Löschantrag; (vorher bereits Einschränkung der Verarbeitung aktivieren);

B. Kunden

- a. Kunde unterzeichnet KV, es gibt keine Zahlung, keine Behandlung, Kunde widerruft innerhalb der gesetzlichen Frist → spätestens 1 Monat nach Widerruf;
- b. Kunde unterzeichnet KV, es gibt eine (An-)Zahlung, keine Behandlung, Kunde widerruft innerhalb der gesetzlichen Frist → 10 Jahre nach Widerruf;
- c. Kunde unterzeichnet KV, es gibt eine (An-)Zahlung, eine Behandlung, Kunde widerruft innerhalb der gesetzlichen Frist → 10 Jahre nach Widerruf;
- d. Kunde unterzeichnet KV, alle Behandlungen durchgeführt, es sind noch Zahlungen offen → 10 Jahre letztem Zahlungseingang;
- e. Kunde unterzeichnet KV, alle Behandlungen durchgeführt, es sind keine Zahlungen mehr offen → 10 Jahre nach letzter Behandlung / letztem Zahlungseingang, je nachdem, was später ist;
- f. Kunde verlangt während oder nach der Vertragslaufzeit Löschung seiner Daten wegen DS-GVO → 10 Jahre nach letzter Behandlung / letztem Zahlungseingang, je nachdem, was später ist; (vorher bereits Einschränkung der Verarbeitung aktivieren);

C. Mitarbeiter

- a. Bewerbungsmappen oder Mails ohne weitere Bearbeitung → 3 Monate nach Eingang Bewerbung
- b. Bewerbungsmappen oder Mails von Bewerbern nach Ablehnung → 3 Monate nach Ablehnungsschreiben
- c. Bewerbungsmappen oder Mails von Bewerbern, die geparkt werden sollen → nur mit Einwilligung kann Löschung vermieden werden, sonst 3 Monate nach Entscheidung;

d. Bewerbungsmappen oder Mails von Mitarbeitern mit Anstellungsvertrag, allgemeine Unterlagen und (Schul-, Ausbildungs-)Zeugnisse → spätestens 3 Jahre nach Beendigung Anstellungsverhältnis

e. Mitarbeiterverträge und Personalakten-Inhalt → 10 Jahre nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses

f. Mitarbeiter verlangt nach der Vertragslaufzeit Löschung seiner Daten wegen DS-GVO → 10 Jahre nach Beendigung des Anstellungsvertrages; (vorher bereits Einschränkung der Verarbeitung aktivieren);

12 Überblick über die Rechtevergabe

Dieses Kapitel dient der Information welcher Nutzer welche Rechte erhält.

Verändert werden können diese Rechte nicht durch den Anwender.

Der Level „Management“ kann die Rollen seiner Mitarbeiter zuordnen.

Element	definiertes Recht	Call-center	Mitarbeiter	Leitung	Management
Cockpit	alle Informationen aus dem Cockpit einsehen können	x	x	x	x
Kundenkartei	Kunden selektieren können	x	x	x	x
	Stammdaten anzeigen	x	x	x	x
	Stammdaten bearbeiten	x	x	x	x
	Kunden löschen				x
	Leadkarte bearbeiten	x	x	x	x
	Memo anlegen	x	x	x	x
	Memos ändern	x	x	x	x
	Angebote anlegen und drucken		x	x	x
	Angebote löschen				x
	Vertrag anlegen (KV-sofort/KV-Best./KV-NB)		x	x	x
	Vertrag stornieren/kündigen/widerrufen			x	x
	Verträge stornieren – Altverträge/Fehleingabe				x
	KV-Weiterbehandlung anlegen		x	x	x
	KV-Weiterbehandlung stornieren				x
	in Terminverwaltung springen	x	x	x	x
	Beratungstermin vergeben	x	x	x	x
	interner Termin anlegen			x	x
	Behandlung terminieren, wenn KV mit offenen Behandlungen besteht		x	x	x
	Konto verwalten		x	x	x
	Zahlungsmodalitäten ändern			x	x
	Artikelverkauf buchen		x	x	x
	Historie ansehen	x	x	x	x
	Datenschutz Zentrale JA/Nein		x	x	x
	Datenschutz – Stati:				
	- Einwilligung Interessent/DS-Homepage		x	x	x

	- KV unterzeichnet		x	x	x
	- Widerruf Einwilligung Interessent			x	x
	- Einschränkungen und Sperrungen				x
Terminkalender	Kundentermine anzeigen	x	x	x	x
	Interne Termine anzeigen	x	x	x	x
	Serientermine anzeigen	x	x	x	x
	Beratung ändern (Termin oder Terminart ändern)		x	x	x
	Beratung verpasst markieren		x	x	x
	Beratung abgesagt markieren		x	x	x
	Beratung durchgeführt		x	x	x
	Behandlung ändern (Termin oder Terminart ändern)		x	x	x
	Behandlung verpasst markieren		x	x	x
	Behandlung abgesagt markieren		x	x	x
	Behandlung durchgeführt		x	x	x
	Mitarbeitersortierung		x	x	x
	Serientermine legen			x	x
Buchungen	Einnahmen und Ausgaben buchen		x	x	x
	Posten stornieren			x	x
	Warenentnahme buchen		x	x	x
	Lastschriften anzeigen			x	x
	Lastschriften - DTAUS erstellen und verbuchen				x
Berichtswesen	Kassenbuch anzeigen		x	x	x
	Monatsauswertung anzeigen		x	x	x
	Monatsbericht Anzeige Brutto/Netto			x	x
	Monatsbericht exportieren			x	x
	Kundenselektion durchführen	x	x	x	x
	Kundenselektion Export Institut		x	x	x
	Kundenselektion Export Callcenter	x			
	Statiänderungen/ Sammelbearbeitung			x	x
	Telefonie anzeigen	x	x	x	x
	Terminliste anzeigen	x	x	x	x
	Aktive Kunden KVs anzeigen		x	x	x
	Finanzreport aufrufen			x	x
	OP / Rechn. / Mahnung			x	x
	Artikel-Bestellliste			x	x
	Stundenzettelauswertung		x	x	x
	Provisionsübersicht - Anzeige		x	x	x
	Provisionsübersicht - Änderung				x
	Provisionsübersicht - Export		x	x	x
	Nachbuchungsbericht		x	x	x
	Institutskenzahlen		x	x	x
	Cockpitarchiv		x	x	x
Verwaltung	Ist-Arbeitszeiten	x	x	x	x
	Stundenzettel		x	x	x
	Dienstpläne anlegen			x	x

	Promotoren - Promotor anlegen und aktiv und inaktiv setzen			x	X
	Marketing - Aktionen auf aktiv und inaktiv setzen			x	X
	Gutschein - anlegen und aktiv und inaktiv setzen			x	X
	Artikelverwaltung - Bestände buchen			x	x
	Artikelverwaltung - Artikel neu anlegen				x
	Artikelverwaltung - Verkauf ja / nein setzen				x
	Artikelverwaltung - Artikel löschen				x
	Artikelverwaltung - Vorgang + / - setzen				x
	Artikelverwaltung - Preis definieren				x
	Personalverwaltung - MA anlegen				X
	Personalverwaltung - MA Level ändern				X
	Personalverwaltung - Parameter Provision festlegen				x
	Institut - Stammdaten ändern				x
	Institut - Öffnungszeiten definieren				x
	Institut - Räume				x
	HPI - Auswertung				x
	KV/KD - Suche				x
	Datenschutz				x

13 Überblick über die Neuerungen und Erweiterungen

Die folgenden wichtigsten Ergänzungen und Weiterentwicklungen zum Handbuch Version 3.5 → Release 2.3 vom Stand 31.12.2015 wurden umgesetzt:

Neue Berichte:

- Berichtswesen → Mitarbeiteranalyse → **Behandlung/Umsatz MA**; weiterführende Informationen unter Kapitel 9.8.1 Behandlungen/Umsatz
- Berichtswesen → KV-Analyse → **Beendete KV**; weiterführende Erläuterungen unter Kapitel 9.7.4 Beendete KV
- Kundendatei - **Datenschutz** → Kapitel 6.11 Datenschutz
- Verwaltung - **KV/KD-Suche** → siehe dazu Kapitel 10.11 KV/KD-Suche
- Berichtswesen → Telefonie → **MA-Auswertung Telefonie** → Kapitel 9.1.3 MA-Auswertung – Telefonie

Erweiterungen der bestehenden Funktionen

- **Berichtswesen - Stundenzettelauswertung:** neue Spalte „Kundenbetreuung“ – hier werden die Tätigkeiten: Angebote geschrieben, Beschwerdemanagement, sonstige VW und WV Telefon zusammengefasst → siehe dazu Kapitel 9.8.2 Stundenzettelauswertung
- **Kundendatei - Memos:** verschiedene Arten der Memos, Korrekturmöglichkeit, Medizienmemo mit Passwort-Abfrage, Löschmöglichkeit → weiterführende Infos in Kapitel 6.2 Memos
- **Kundendatei - KV-Verträge:** Widerrufsmöglichkeit und neue Stornogründe „Altvertrag“ und „Fehleingabe“ → weiterführende Erläuterungen in Kapitel 6.4.7 Kundenvereinbarung widerrufen und Kapitel 6.4.4 Kundenvereinbarung stornieren.
- **Berichtswesen - Provisionsübersicht:** Zuordnung von Widerrufen, Stornos und Kündigungen zur KV-Art; bei Provision auf KV-Eingang wird Kosmetikverkauf ausgewiesen und Druckfunktion je MA → siehe dazu Kapitel 9.8.3 Provisionsübersicht
- **Kundendatei:** neue Kundenart „Interessent parken“ → siehe weiterführende Infos in Kapitel 6.1.1 Kunde neu anlegen
- **Kundendatei:** Datenschutz → Kapitel 6.1.5 Datenschutz nach Art.5 DS-GVO
- **Verwaltung - Institute:** Möglichkeit die Kalenderansicht zu ändern, Grundeinstellung ist die Mitarbeiteransicht
- **Terminkalender:** Möglichkeit der Anlage von Serienterminen → Kapitel 6.5.6 Serientermine anlegen
- **Kundendatei:** neues Suchkriterium „Telefonnummer“
- **Kundendatei – Verträge:** KV-Weiterbehandlung kann storniert werden
- **Berichtswesen – Monatsauswertung:** komplette Überarbeitung, Ausweisung von Netto-Beträgen
- **Verwaltung – Kundenselektion:** neues Suchkriterium „verantwortlicher MA“
- **Verwaltung – Kundenselektion:** Suchkriterium „Sonstiges“ wurde ergänzt mit „offenen Termine“ und Sachkriterium „Wiedervorlagen“ mit „Telefonie“
- **Berichtswesen – Statistiken – NB-Bericht:** Erweiterung um Liste KV-Nachbuchungen
- **Verwaltung – Promotor:** „inaktive“ Promotoren werden ausgeblendet

- **Verwaltung – Marketing:** „inaktive“ Aktionen werden ausgeblendet
- **Verwaltung – Personal:** Rubrik „Datenschutz (§ 5 BDSG) → Kapitel 10.8.3 Eingabe Datenschutz (§ 5 BDSG)
- **Cockpit:** Erweiterung um Anzeige „KV-Nachbuchungen“ und „Beratungsterminen“
- **Berichtswesen → Statistiken → Nachbuchungsbericht:** Erweiterung um Liste KV-Nachbuchungen
- **Kalender:** ein abgesagter Termin wird im Kalender verschmälert, damit man die Möglichkeit hat im gleichen Zeitfenster einen neuen Termin zu legen
- **Kundendatei → Verträge/Angebote:** neues Areal „Intim mit Gesäßansatz“
- **Kundendatei → Konto:** Rücklastschrift kann mit Grundeingabe erfasst werden
- **Berichtswesen → Terminliste:** komplette Überarbeitung, Anzeige nach MA, neuer Bericht aller BT-Termine
- **Buchungen → Lastschriften:** Wegfall der Unterscheidung zwischen Erst- und Folgelastschrift
- **Kundendatei → Angebote:** Druckfunktion und Löschfunktion eingebaut
- **Kundendatei → Verträge:** Druckfunktion, Ergänzung mit medizinischen Fragebogen und AGB's/BH-Infos
- **Kundendatei → Verträge → KV-Weiterbehandlung:** Stornomöglichkeit
- **Kundendatei → Angebote/Verträge:** die Eingabe von Teilbereichen eines Areals werden im Terminkalender angezeigt
- **Berichtswesen → Terminliste:** Exportfunktion aller Termine pro MA
- **Kundendatei → Datenblatt:** Ergänzung um Anzeige Impulsanzahl
- **Verwaltung → Personal:** Ergänzung um Datenschutz (§ 5 BDSG), Button „aktiv“ und „inaktiv“ → Kapitel 10.8.3 Eingabe Datenschutz (§ 5 BDSG)
- **Berichtswesen → Finanzreport:** um Datumsfeld ergänzt und Sprung in den Kundenstamm möglich