belbo

KALENDER-HANDBUCH

Version 01

INHALT

Admin-Handbuch 3

1. Google Chrome ist der Standardbrowser 3
2. Belbo ist die Startseite 3
3. Logins 4
4. Mitarbeiter-PIN 5
5. Hilfe-Chat: 5
6. Dienstplan 6
7. Dienstleistungen 7
8. Onlinebuchung verlinken 10

Mitarbeiter-Handbuch 11

1. Termine erstellen 11
2. Terminassistent 13
3. Termindialog beim Anlegen eines Termins 15
4. Termindetail beim Öffnen eines Termins 16
5. Termin verschieben 17
6. Termine löschen 18
7. Warteliste 19
8. Interne Termine 20

ADMIN-HANDBUCH

Wichtige Informationen für Inhaber und leitende Mitarbeiter.

1. Google Chrome ist der Standardbrowser

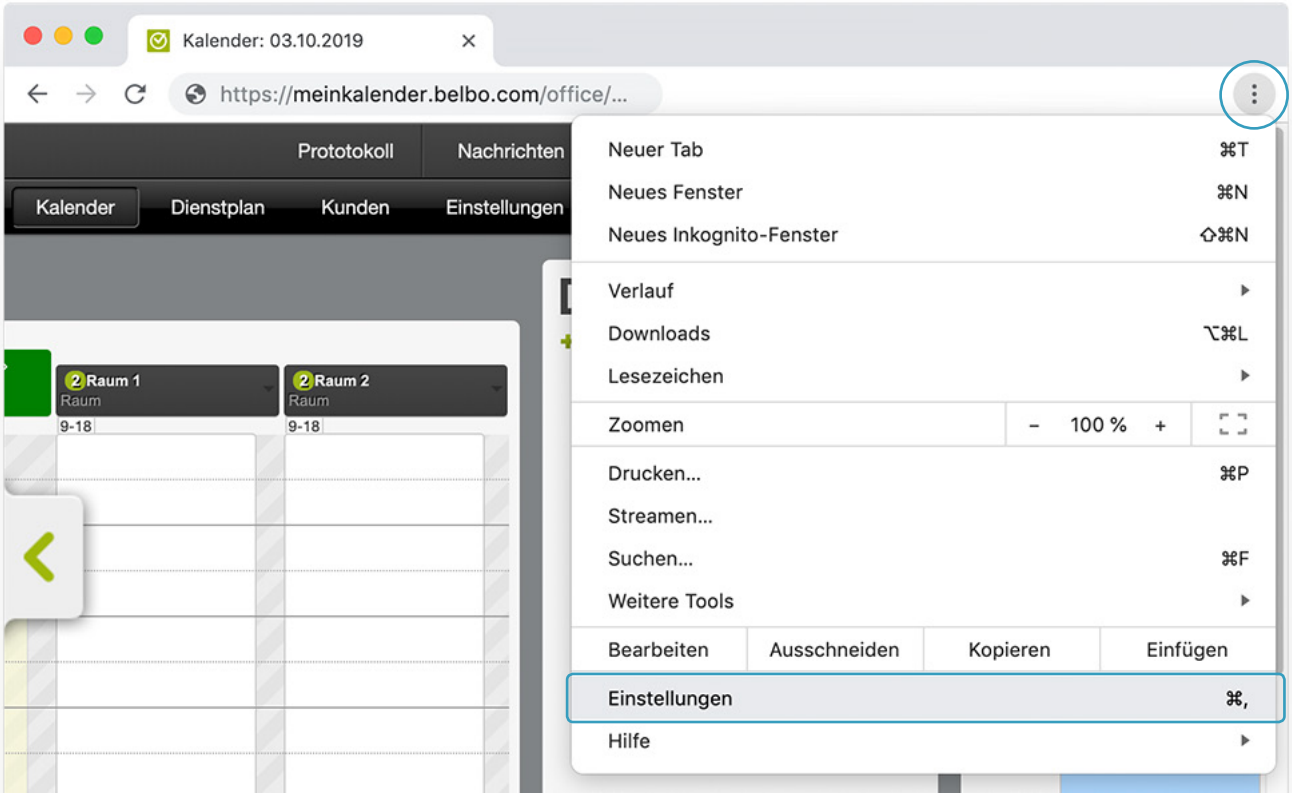
Bitte nutzen Sie den Webbrowser Google Chrome im Geschäftsalltag. So stellen Sie sicher, dass alle Funktionen in Belbo wie gewünscht arbeiten. Chrome sollte als Standardbrowser festgelegt werden.

Hier herunterladen:
https://www.google.com/chrome

2. Belbo ist die Startseite

Um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter morgens den Kalender öffnen können, sollte Belbo als Startseite festgelegt werden.

- Im Browser: *Einstellungen » Beim Start » Neue Seite*
- Neue Seite: (Salonname).belbo.com/office

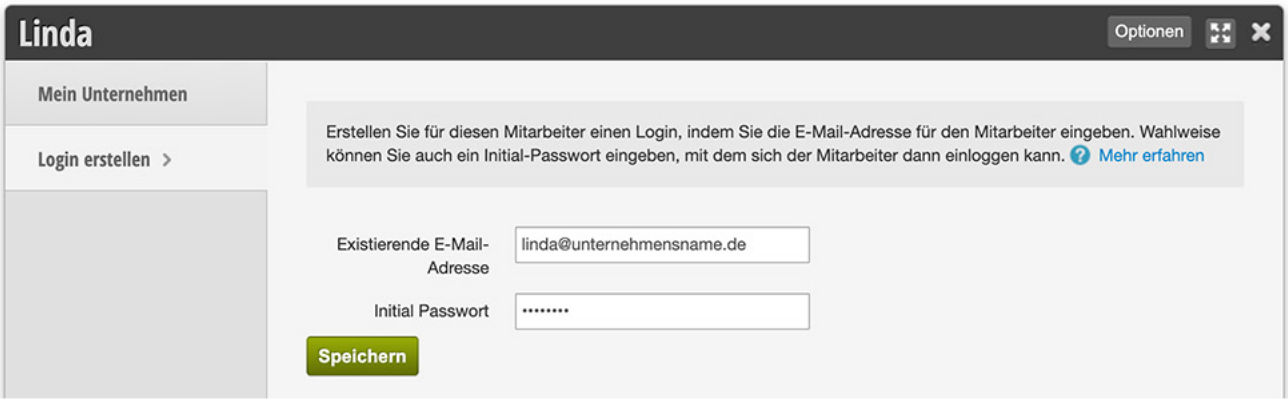


3. Logins

1. Admin-Login

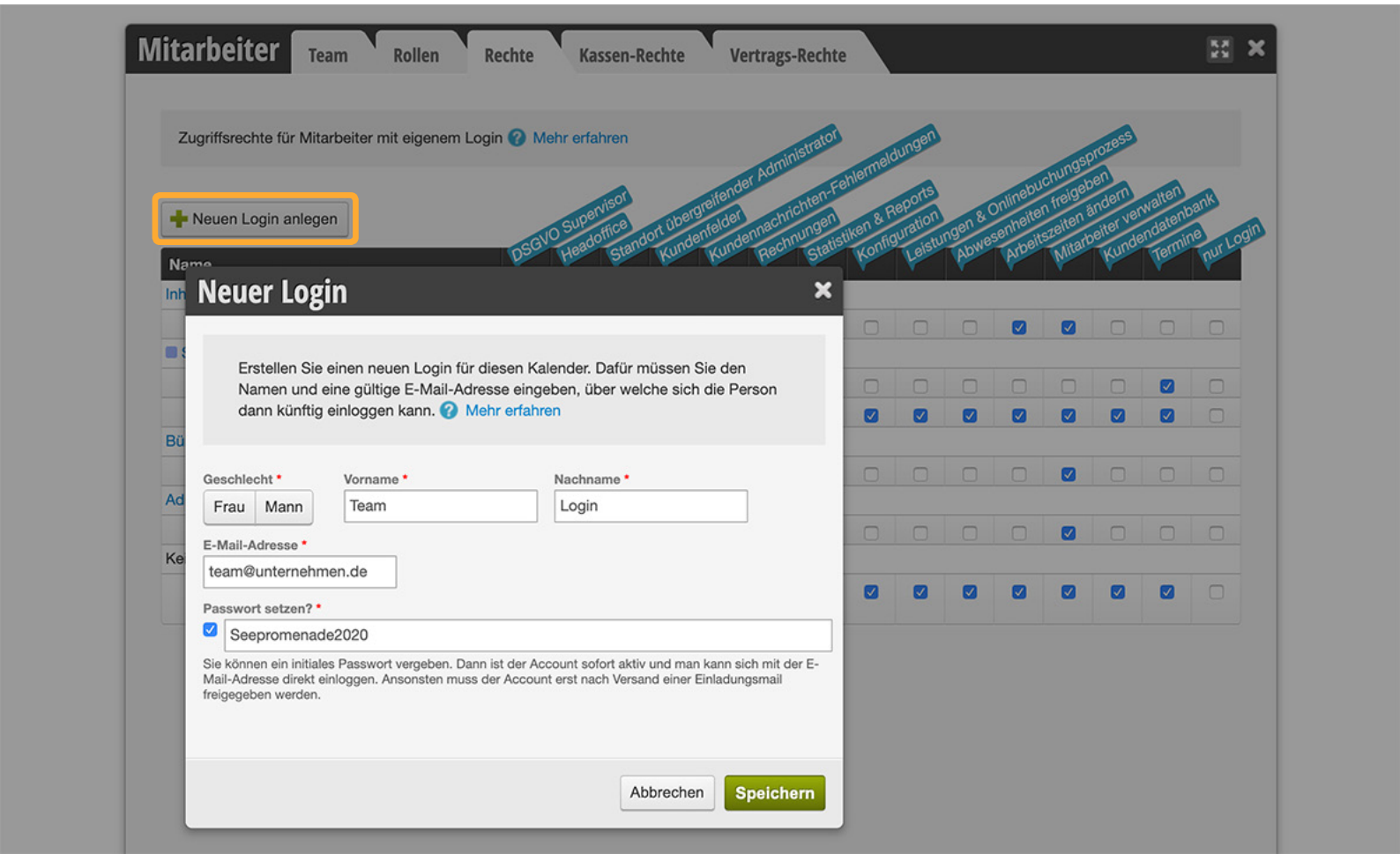
Für Inhaber und leitende Angestellte:
Einstellungen » Mitarbeiter » Mitarbeiter auswählen » Login erstellen

Für jedes Login wird eine eigene E-Mail-Adresse benötigt!



2. Salon-Login

Für das Team im Alltagsgeschäft:
Einstellungen » Rechte » Neuen Login anlegen
Anschließend für alle neuen Logins die gewünschten Rechte vergeben.

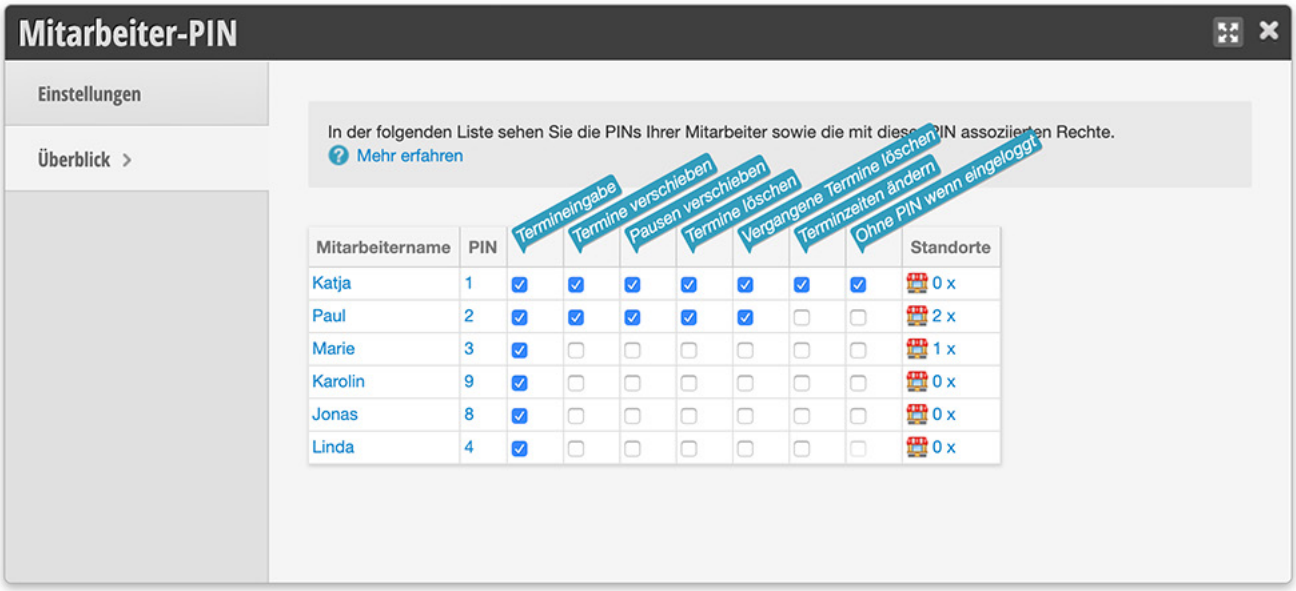


4. Mitarbeiter-PIN

Mit individuellen Mitarbeiter-PINs können Sie nachvollziehen, welcher Mitarbeiter Veränderungen im System vorgenommen hat. Wenn sich mehrere Kollegen einen Computer teilen und einen Team-Login benutzen, kann mit Hilfe der Mitarbeiter-PIN nachvollzogen werden, welcher Mitarbeiter Änderungen durchgeführt hat, auch wenn alle denselben Login benutzen.

Wer kennt das nicht: „Wer hat diesen Termin wohl gemacht, oder warum ist er verschoben worden?“

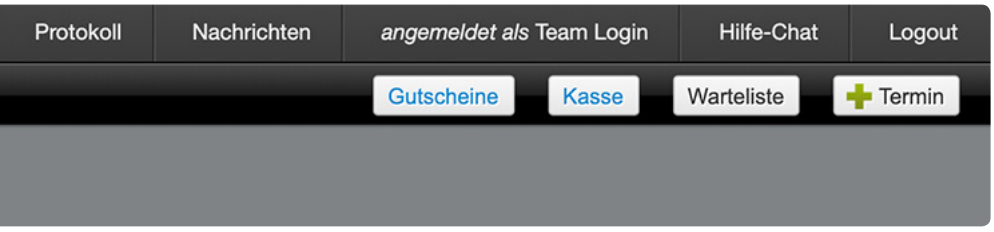
Einstellungen » Suchfeld » Mitarbeiter-PIN



5. Hilfe-Chat:

Im Testmonat kommen bestimmt noch ein paar Fragen auf. Das Beste ist, alle Fragen zu sammeln und einen Termin mit Belbo auszumachen, um sie gesammelt zu klären. Auch der Hilfe-Chat wird Ihnen helfen, wenn Sie mal nicht weiter wissen.

Fragen Sie auch im eigenen Team, manchmal ist die Lösung näher als man denkt ;-)



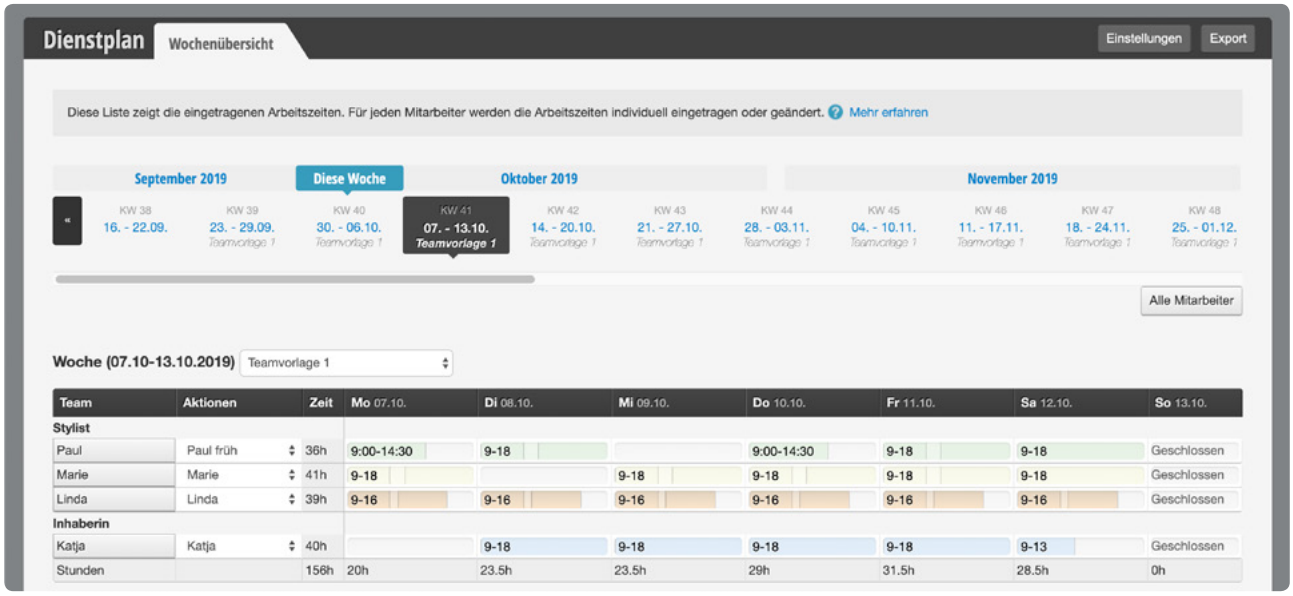
6. Dienstplan

Im Dienstplan werden die Arbeitszeiten der Mitarbeiter eingetragen. Diese dienen als Grundlage für die Buchung von Terminen im Kalender und online durch den Kunden.

Mit Belbo erfüllen Sie die gesetzlichen Pflichten zur Erfassung der Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter

1. Arbeitszeit

Zunächst werden die Arbeitszeiten für eine Woche angelegt. Anschließend kann diese in die Zukunft übertragen werden.

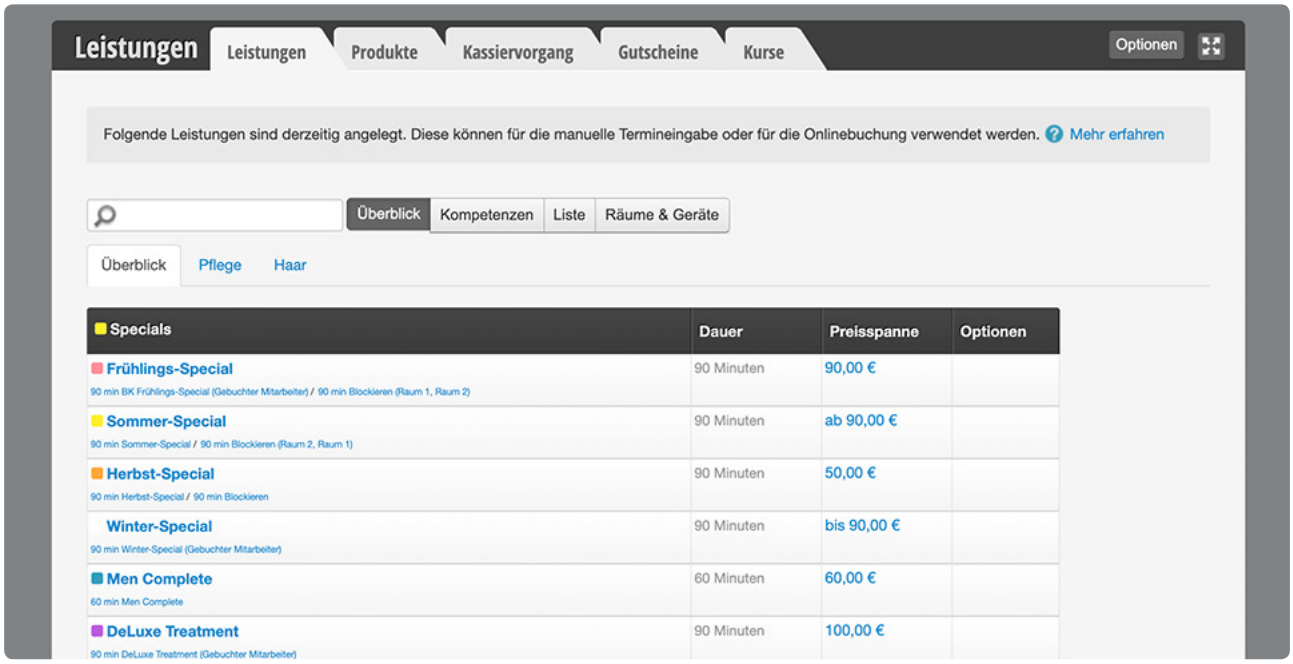


2. Urlaub planen

Bereits geplante Abwesenheiten wie Urlaub sollten ebenfalls schon eingetragen werden, sodass Kunden an diesen Tagen keine Termine buchen können und die Urlaubsstatistiken stimmen.

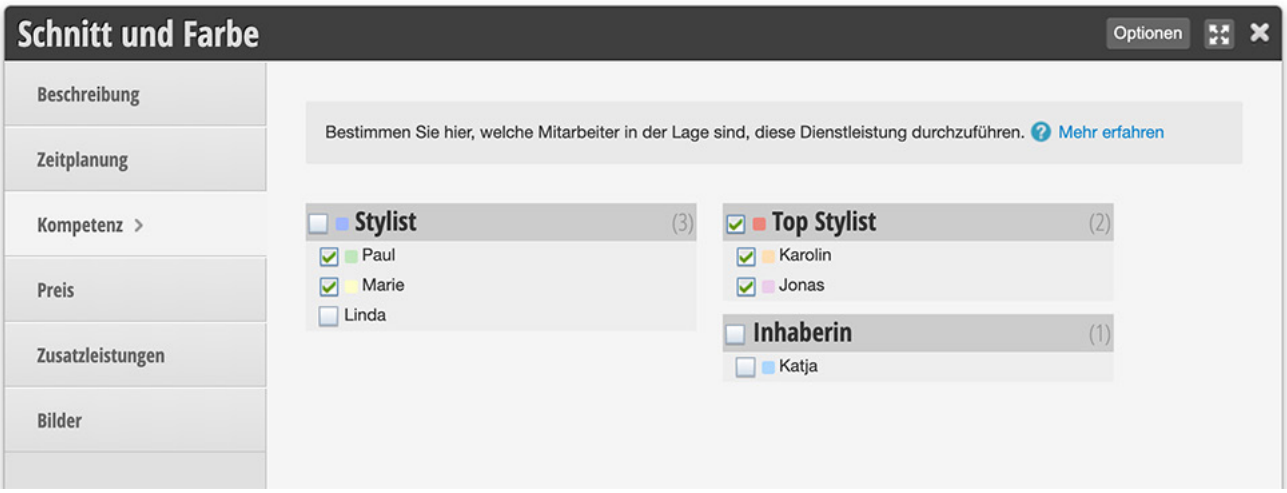
7. Dienstleistungen

Im Bereich *Einstellungen* > *Preise & Kompetenzen* können Sie Ihre Dienstleistungen angeben. Diese stehen Ihnen dann beim Eintragen von Terminen sowie für die Gestaltung Ihrer Onlinebuchung zur Verfügung.

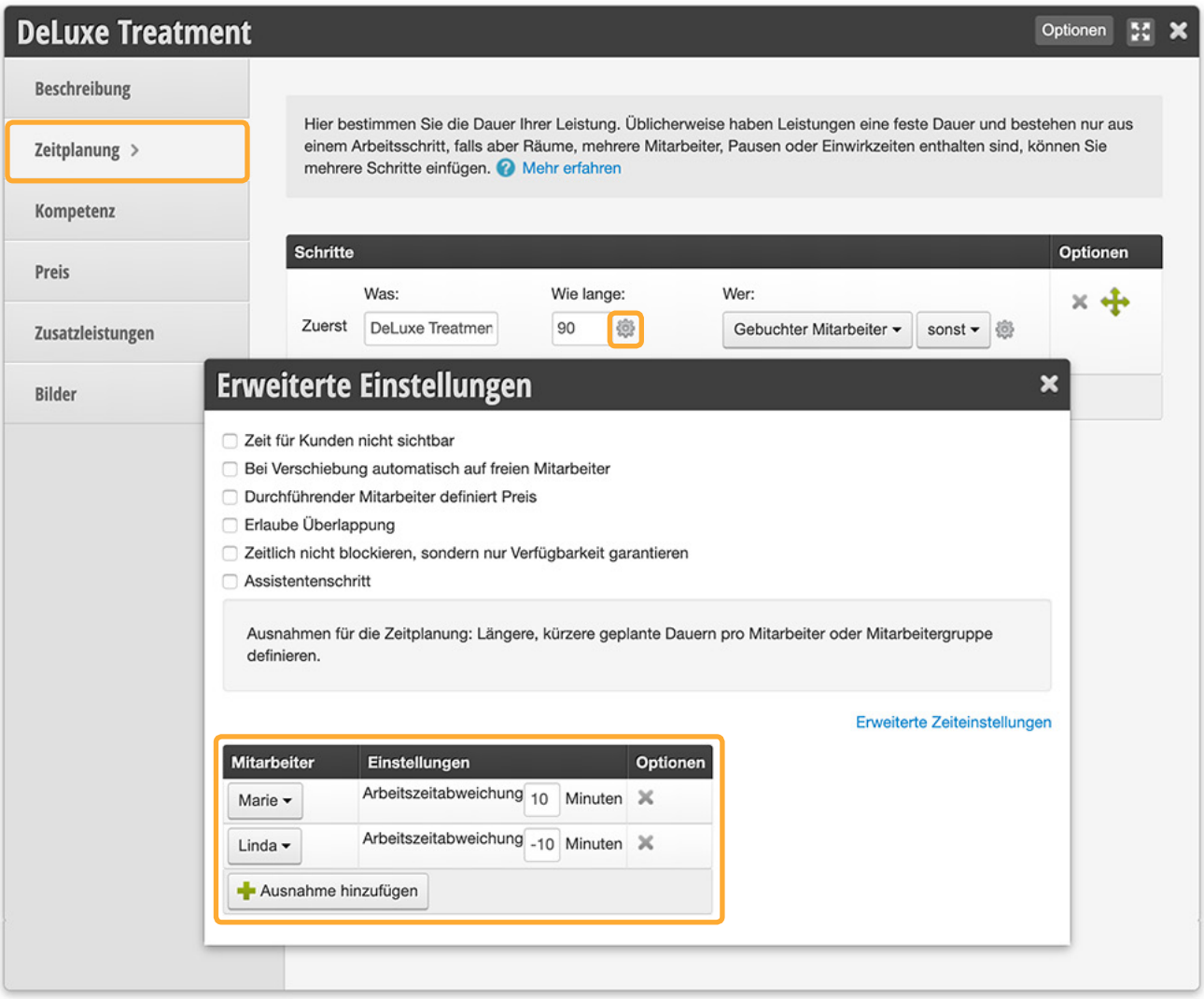


1. Kompetenzen

Legen Sie fest, welcher Mitarbeiter eine Leistung ausführen kann. So können Kunden und Kollegen Leistungen nur bei Team-Mitgliedern buchen, welche die Leistung auch beherrschen. Für jede zugewiesene Person oder Rolle kann anschließend ein eigener Preis festgelegt werden.



2. Mitarbeiterspezifische Zeiten festlegen

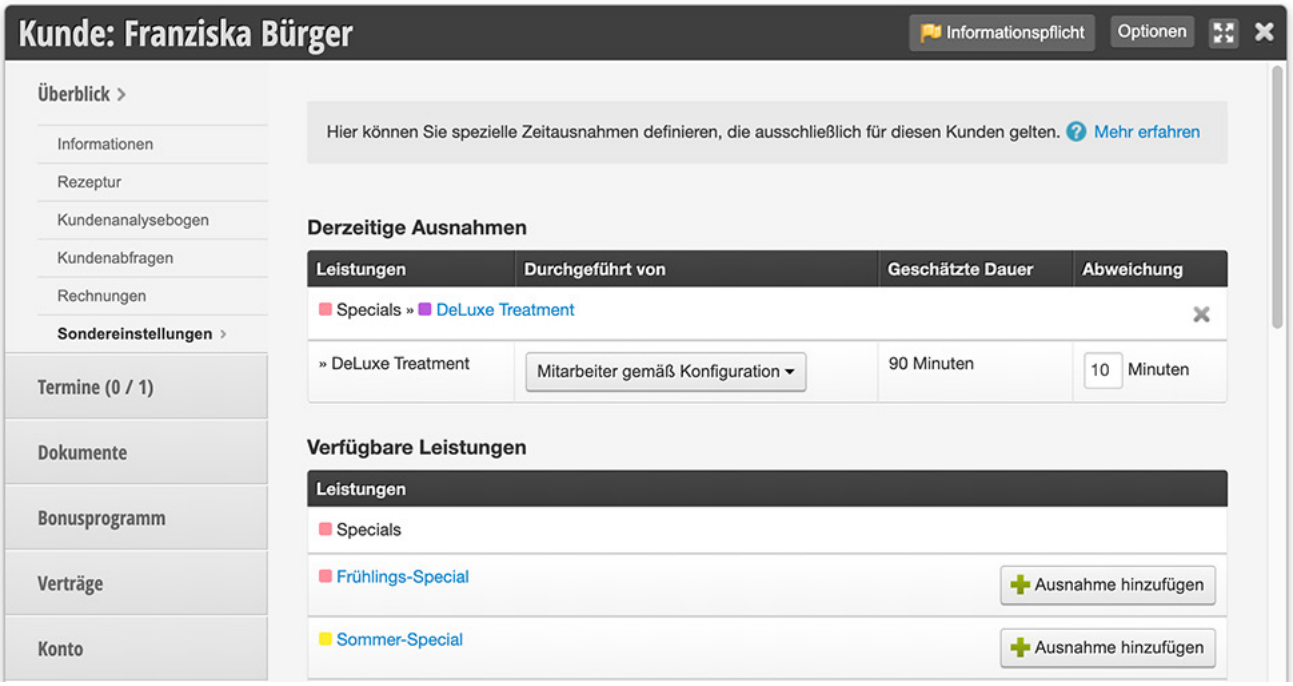


1. Klick auf die gewünschte Leistung, welcher eine Ausnahme hinzugefügt werden soll
2. Klick auf „Zeitplanung“
3. Klick auf das Rädchensymbol neben der Zeit
4. Hinzufügen von Ausnahmen für die gewünschten Mitarbeiter oder Rollen

» *Im obigen Beispiel benötigt Marie 10 Minuten länger für die gewünschte Leistung (also insgesamt 100 Minuten) und Linda 10 Minuten weniger (insgesamt 80 Minuten).*

3. Kundenspezifische Zeiten

Auch für einzelne Kunden können Sonderzeiten hinterlegt werden, wenn Sie wissen, dass eine Kundin für eine bestimmte Leistung immer etwas mehr oder weniger Zeit benötigt, als in der Leistung voreingestellt ist.



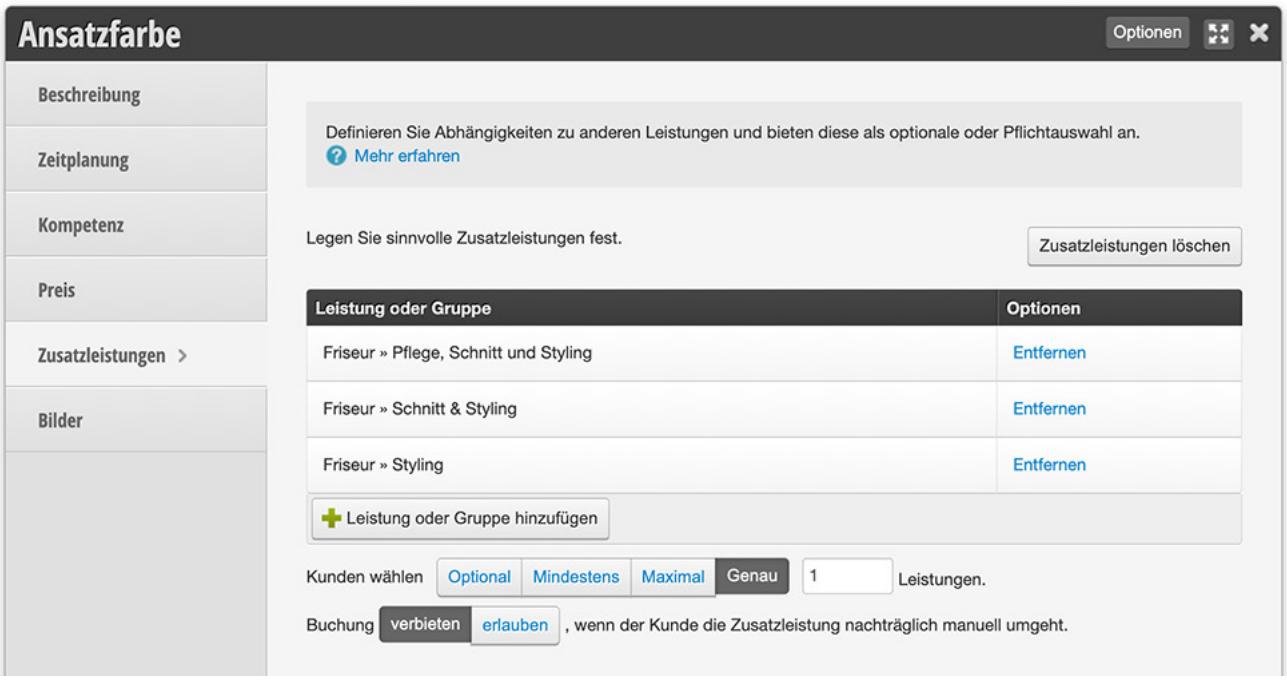
1. Unter „Kunden“ den gewünschten Kunden auswählen
2. In der Kundenakte auf „Sondereinstellungen“ gehen
3. Bei der gewünschten Leistung auf „Ausnahme hinzufügen“ klicken
4. Die gewünschte Abweichung hinzufügen

» *Im obigen Beispiel verlängert sich bei dieser Kundin die Leistung „Deluxe Treatment“ um 10 Minuten. Auch ein negativer Wert (z.B. -10) kann genutzt werden, um die Dauer zu verkürzen.*

» *Übrigens: Wenn diese Leistung bei einer Mitarbeiterin gebucht wird, für die ebenfalls eine Ausnahme gilt, werden diese Ausnahmen korrekt kombiniert.*

4. Zusatzleistungen festlegen

Wenn Sie zu Ihrer Leistung bestimmte Zusatzleistungen anbieten, können Sie diese verknüpfen. Zusatzleistungen können während der Onlinebuchung oder beim Eintragen von Terminen in Ihren Kalender automatisch angeboten werden. So werden regelmäßig wirtschaftlich wichtige Zuverkäufe getätigt, ohne dass Sie selbst jedes Mal daran denken müssen.



Beispiel: Farbleistungen, bei welchen sich der Kunde für einen anschließenden Schnitt oder nur ein Styling entscheiden kann. Ob diese optional sind, oder der Kunde sich für eine Leistung entscheiden ***muss***, kann eingestellt werden.

» **Optional:** *wählbar für z.B. Beautyleistungen wie Wimpern färben, was darf aber nicht muss.*

» **Genau:** *Bei der Leistung Färben **muss** eine der Leistungen gewählten werden, sonst wird nicht gebucht.*

8. Onlinebuchung verlinken

Verlinken Sie Ihre Onlinebuchung auf Ihrer Webseite und auf Facebook, um Ihre Kunden auf die Buchung aufmerksam zu machen. Kunden, welche online buchen, rufen nicht an!

Unter ***Einstellungen > Onlinebuchung*** können Sie festlegen, ob Kunden nur mit oder auch ohne Registrierung Termine buchen können.

Ihr Link:
https://mein-unternehmen.belbo.com/termin

Dieser Teil wird durch Ihre individuelle URL ersetzt!

MITARBEITER-HANDBUCH

Wichtige Informationen für Angestellte und Auszubildende.

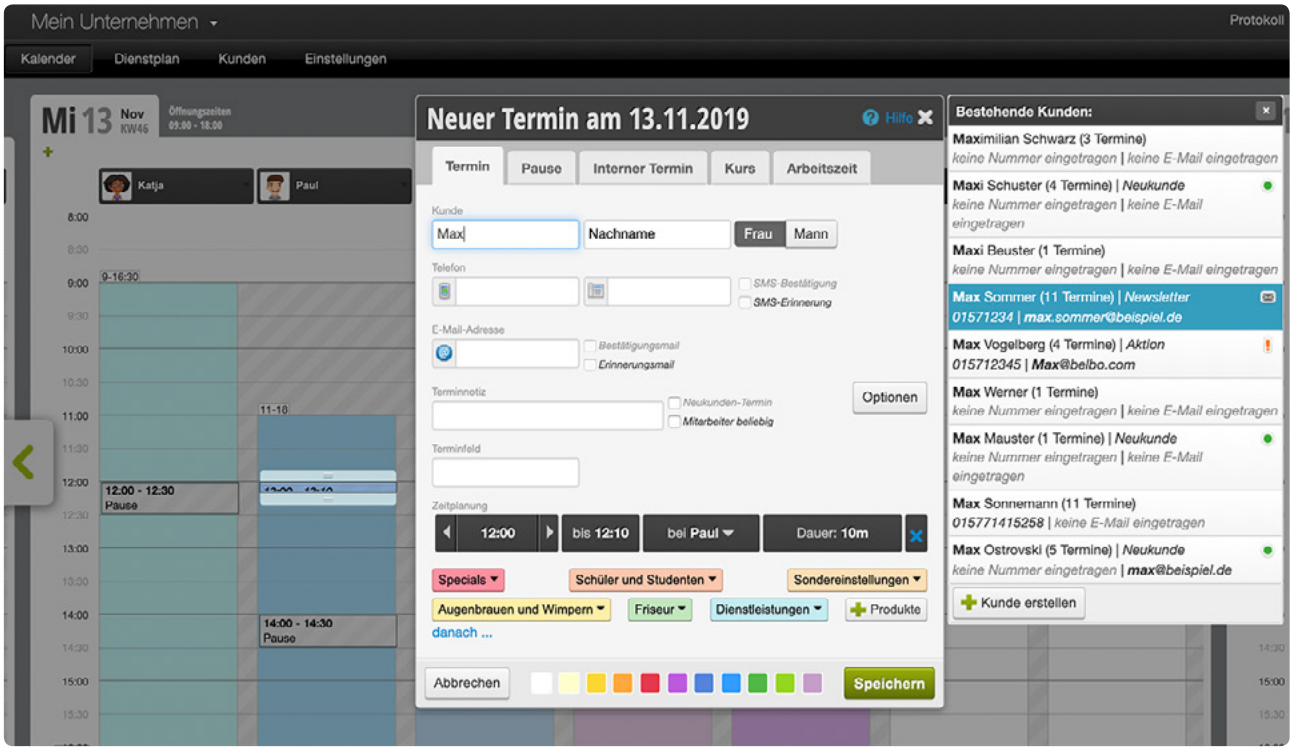
1. Termine erstellen

1. Termin direkt in den Kalender eintragen

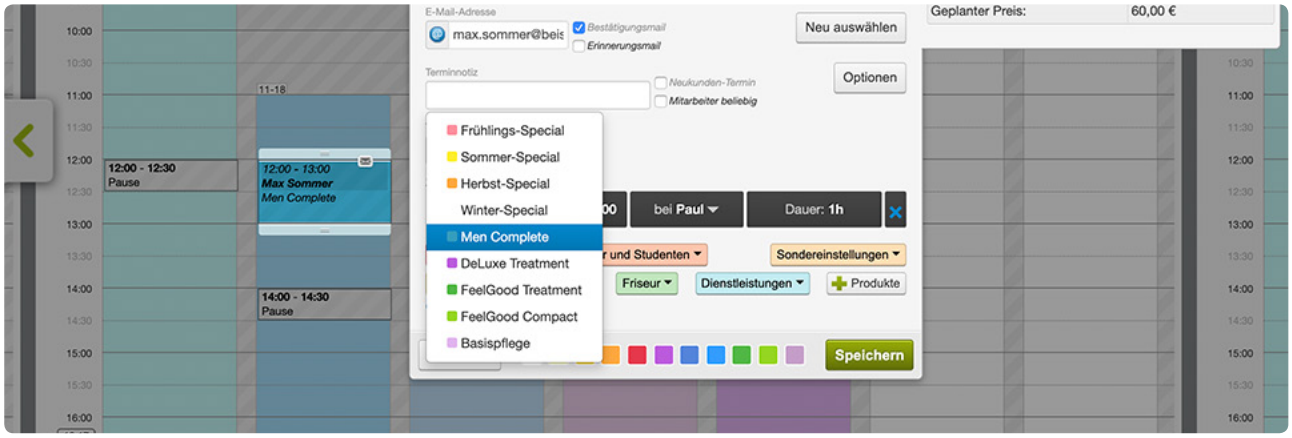
Um einen Termin direkt in den Kalender einzutragen, wird am gewünschten Tag zur Startzeit des Termins in die Spalte des Mitarbeiters geklickt, welcher die Leistung ausführen soll. Anschließend öffnet sich der Termindialog. Hier werden die Kundendaten und die gewünschte Leistung eingegeben.

1. Zum Eintragen eines ***Neukunden*** die Kundendatenfelder wie Name und Mobilnummer ausfüllen.
2. Zum Eintragen eines ***Bestandskunden*** nach der Eingabe von mindestens 3 Buchstaben aus der Vorschlagsliste den Kunden auswählen (rechts im Bild). Anschließend werden allen alle Daten des ausgewählten Kunden automatisch ausgefüllt.

Bestandskunden müssen immer in der Liste gewählt werden, um Duplikate zu vermeiden!



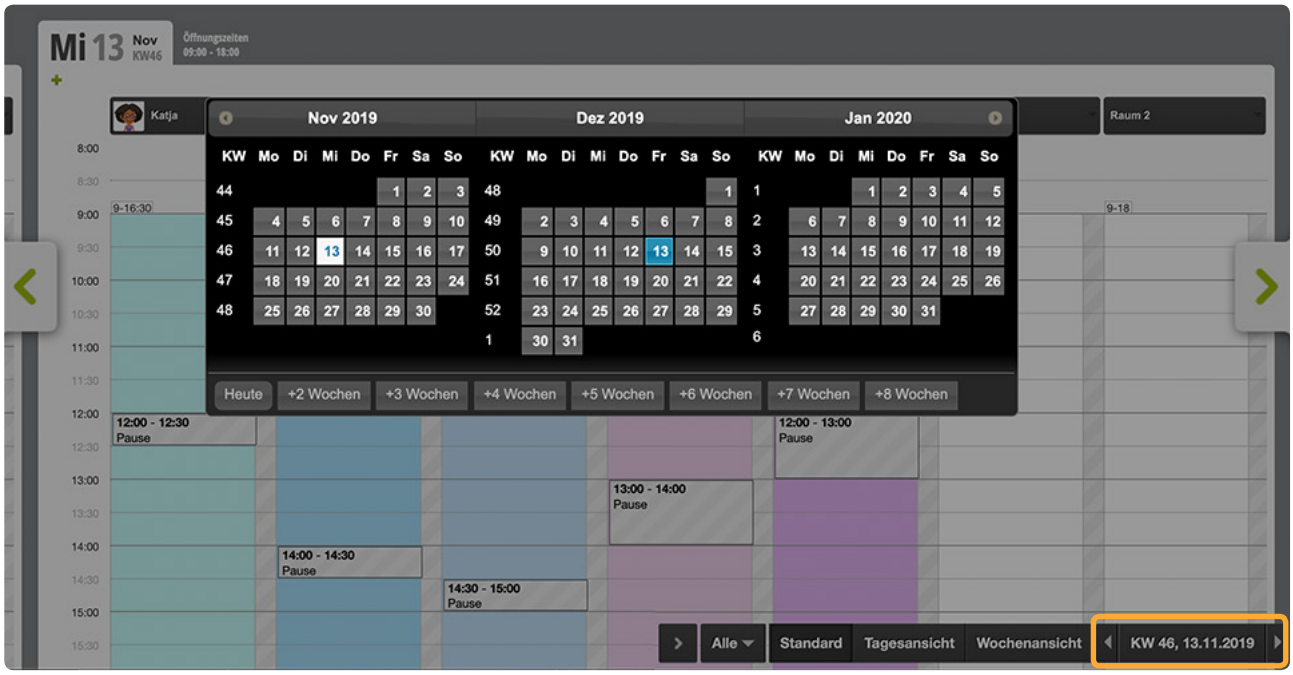
Anschließend werden die gewünschten Dienstleistungen ausgewählt unnd der Termin wird gespeichert. Danach mit der eigenen PIN bestätigen.



» *Wichtig! Pro Kunde nur einen Termin vergeben (egal wie viele Leistungen) damit auch nur eine SMS raus geht*

2. Einen Termin in der Zukunft eintragen

Um einen Termin einzutragen, welcher weiter als ein bis zwei Tage in der Zukunft liegt, kann direkt zum gewünschten Datum gewechselt werden, anstatt im Kalender zu blättern. Dazu wird rechts unten im Kalender auf die KW geklickt und anschließend der gewünschte Tag ausgewählt:

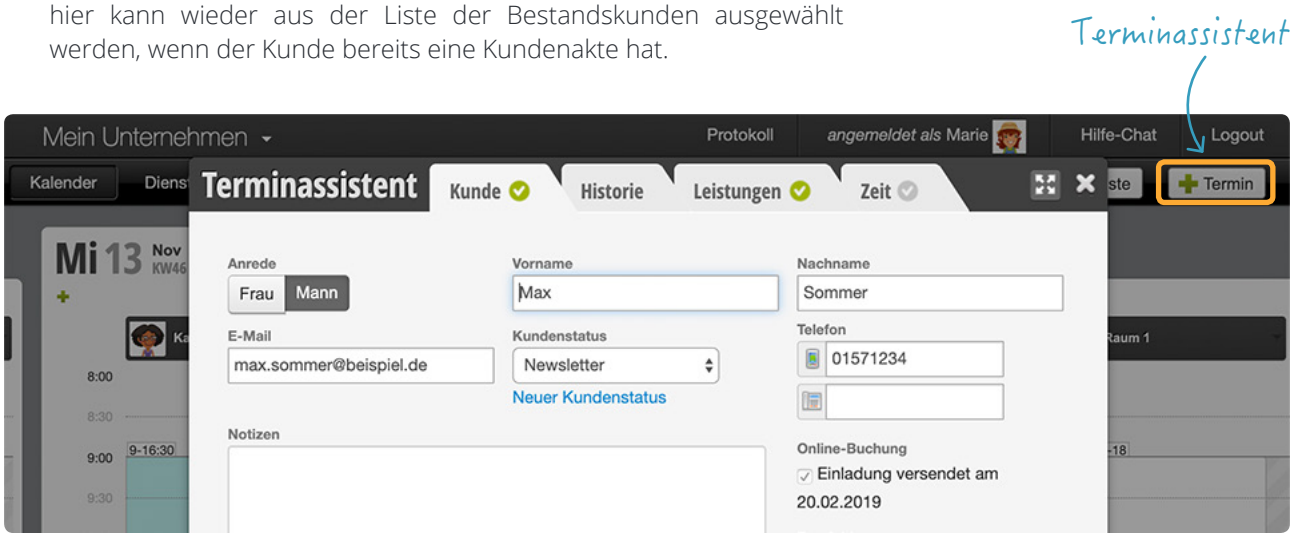


2. Terminassistent

Mit dem Terminassistent kann stets der nächste freie Termin gefunden werden. Dies eignet sich besonders bei sehr vollen Terminkalendern oder Unternehmen mit vielen Mitarbeitern und meist aufgeteilten Terminen.

Der Assistent erspart das Suchen nach freien Zeiten bei komplexen Terminen oder vollen Kalendern.

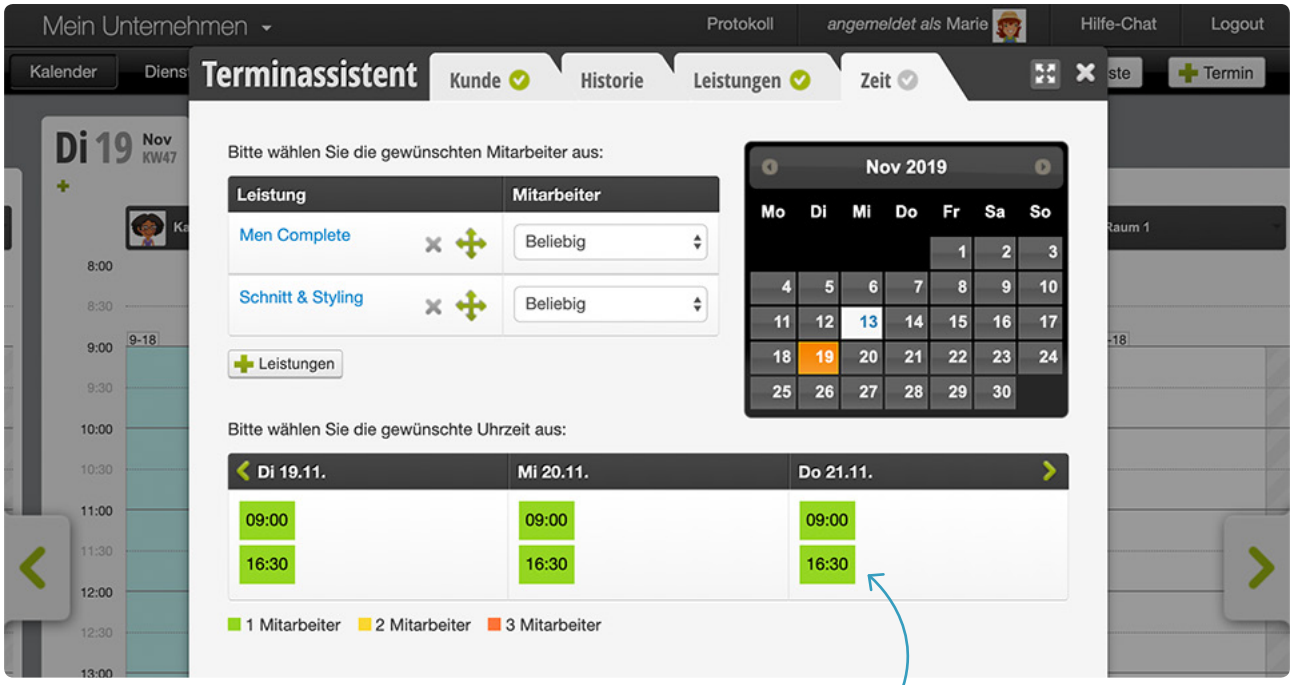
1. Klick oben rechts auf „Termin“ und Eingabe des Kundennamen. Auch hier kann wieder aus der Liste der Bestandskunden ausgewählt werden, wenn der Kunde bereits eine Kundenakte hat.



2. Die bisherigen Termine des Kunden werden gezeigt. Sollte er dieselben Leistungen noch einmal buchen, können diese ganz einfach ausgewählt werden.

3. Entweder Auswahl der Dienstleistungen (falls noch nicht im Schritt vorher geschehen) oder Ergänzung der aktuell ausgewählten Leistungen.

4. Gegebenenfalls: Auswahl der gewünschten Mitarbeiter für jede Leistung
5. Auswahl des Datums und der Uhrzeit. Es werden lediglich Uhrzeiten angeboten, zu welchen der Termin auch gebucht werden kann.



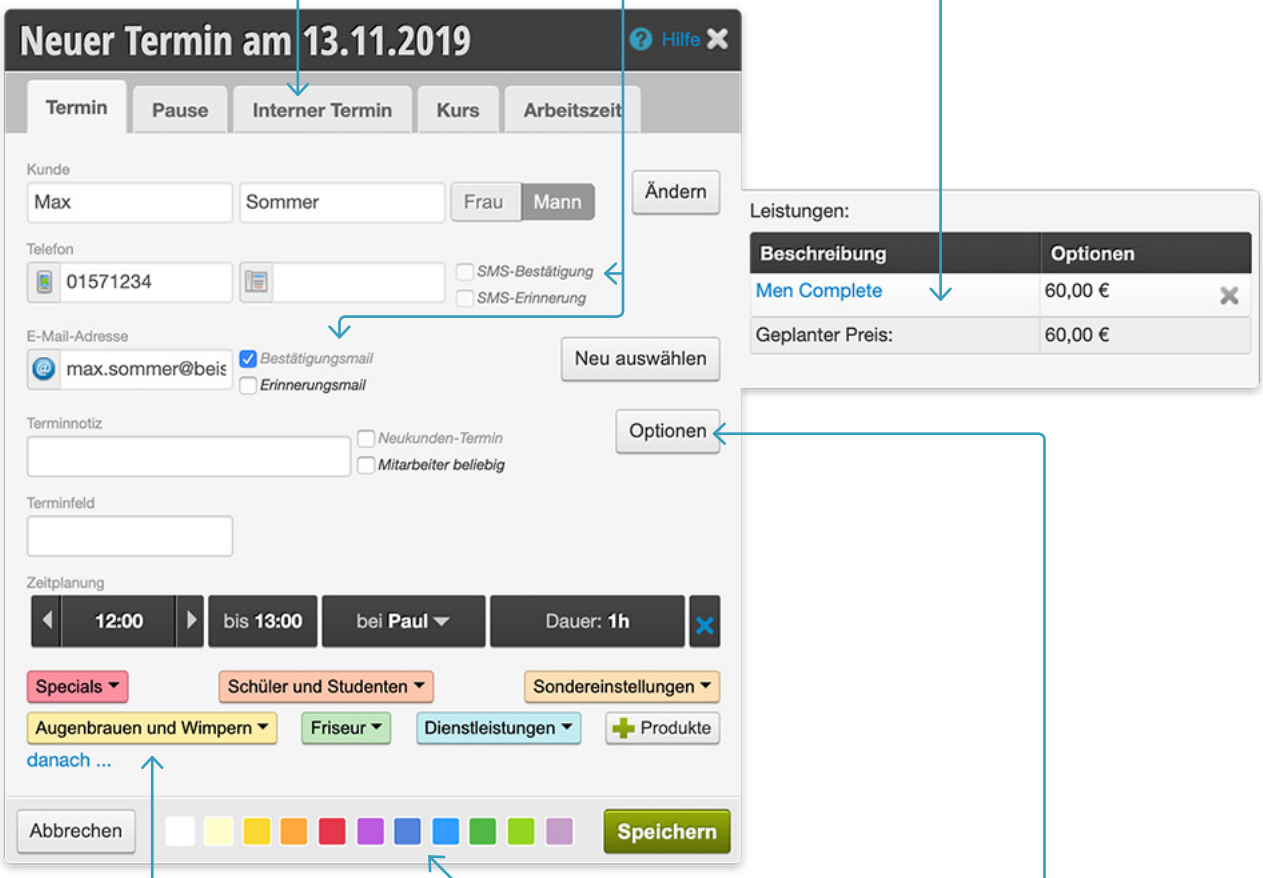
Eine Uhrzeit anklicken, um den Termin zu buchen

3. Termindialog beim Anlegen eines Termins

» *Interne Termine eintragen (Blockierung eines Mitarbeiters ohne Kundentermin)*

» *Bestätigung und Erinnerung per E-Mail / SMS aktivieren oder deaktivieren*

» *Bereits im Termin ausgewählte Produkte und Leistungen sowie der erwartete Preis*



» *Dienstleistungen hinzufügen, beliebig viele für einen Termin*

» *Farbe des Termins ändern, falls er besonders markiert werden soll*

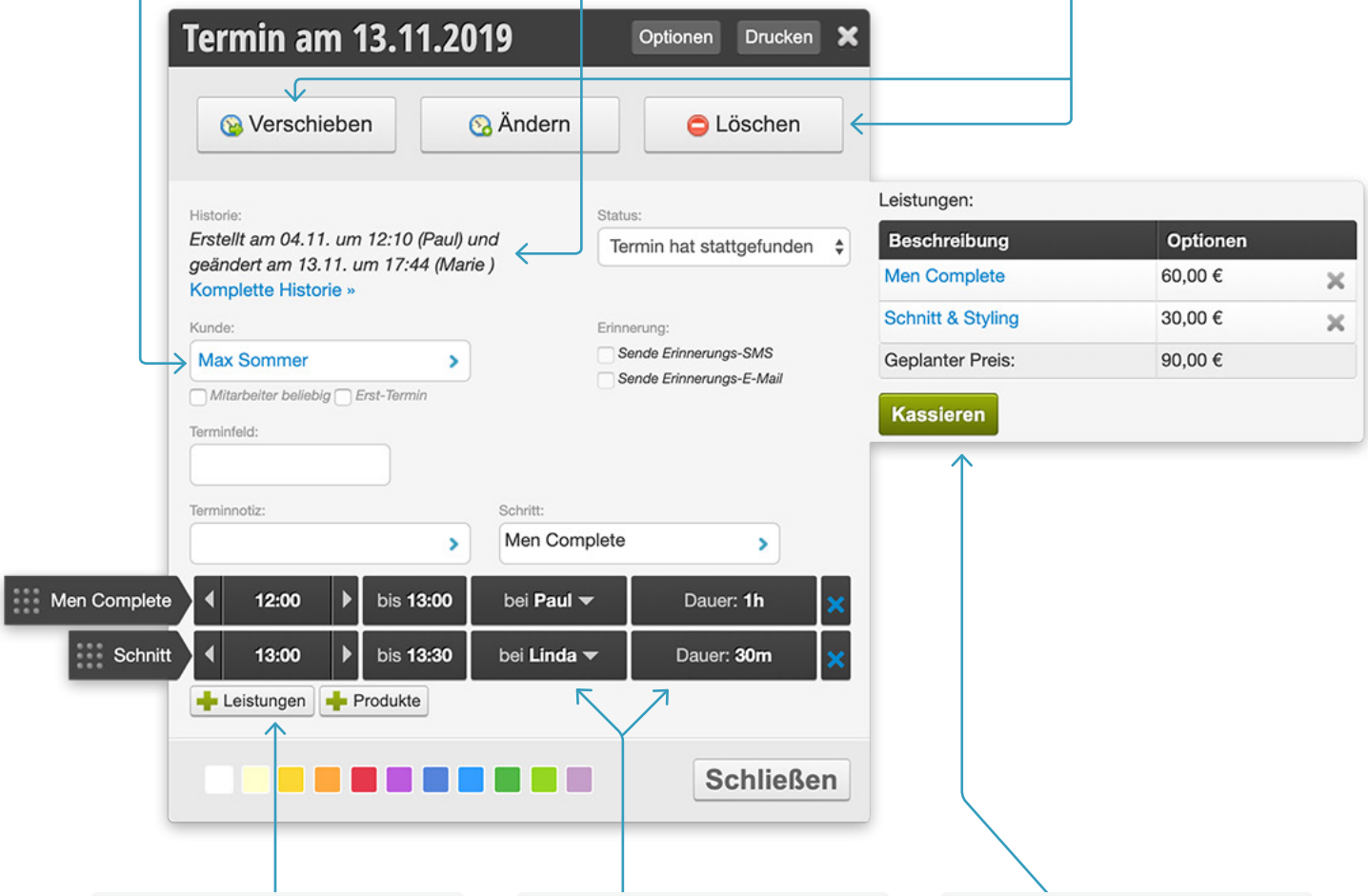
» *Optionen für Serientermine, die sich regelmäßig wiederholen:*

4. Termindetail beim Öffnen eines Termins

» *Öffnen der Kundenakte um die Details des Kunden zu sehen oder zu ergänzen*

» *Genaue Historie mit allen Änderungen und wer diese vorgenommen hat*

» *Verschieben oder löschen eines Termins*



» *Weitere Dienstleistungen oder Produkte hinzufügen*

» *Mitarbeiter oder Dauer eines Schrittes ändern*

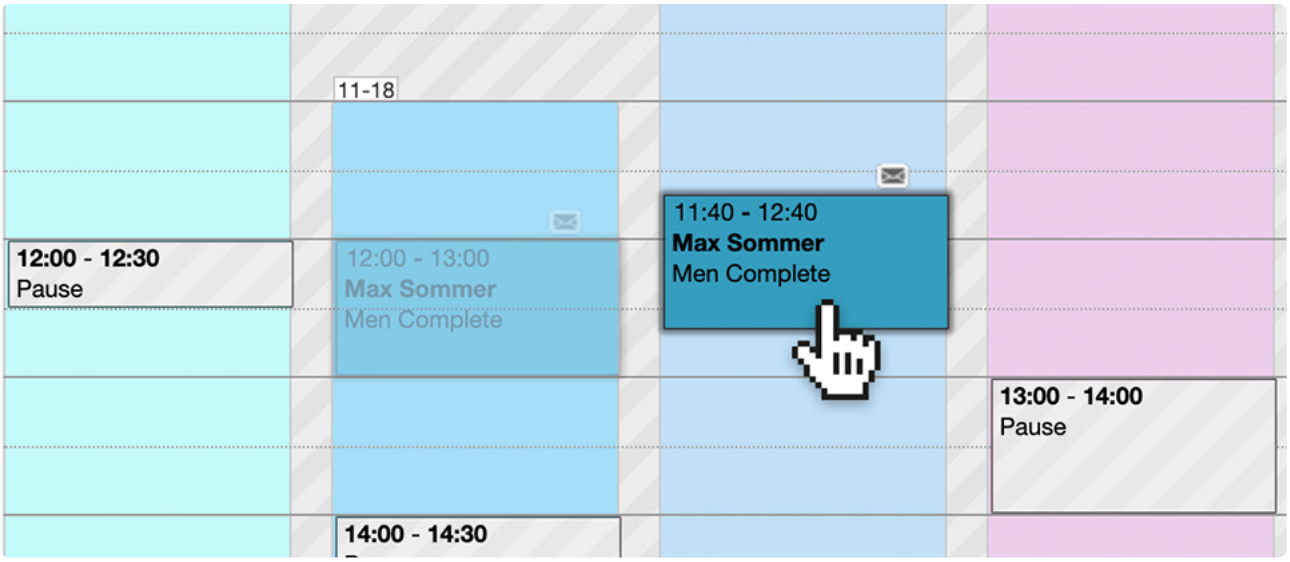
» *Bestehenden Termin direkt im Kalender Termin kassieren*

5. Termin verschieben

1. Gesamten Termin am selben Tag verschieben

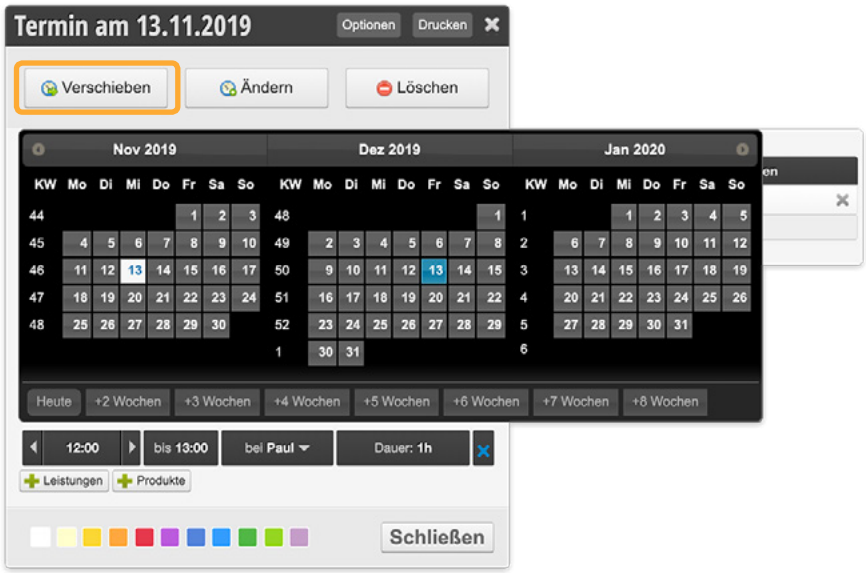
Alle Änderungen eines Termins werden gespeichert, sodass stets nachvollzogen werden kann, wer eine Änderung vorgenommen hat!

1. Den Termin mit der Maus auf die gewünschte Uhrzeit bzw. den gewünschten Mitarbeiter ziehen und mit PIN bestätigen:



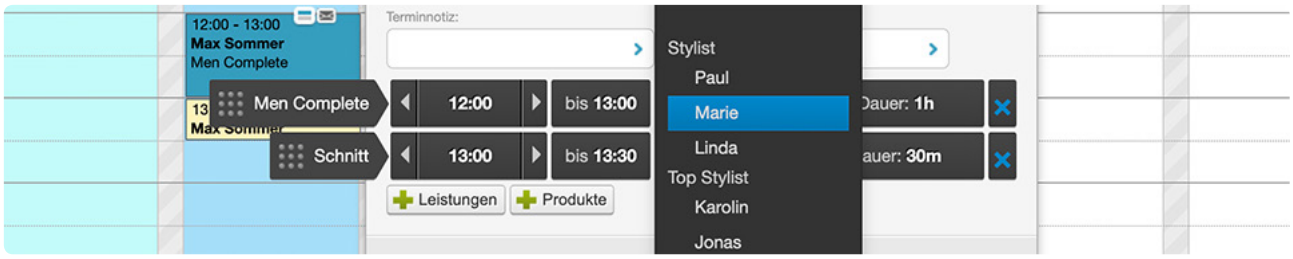
2. Gesamten Termin auf einen anderen Tag verschieben

1. Im Termindialog auf „Verschieben“ klicken
2. Im Kalender den gewünschten



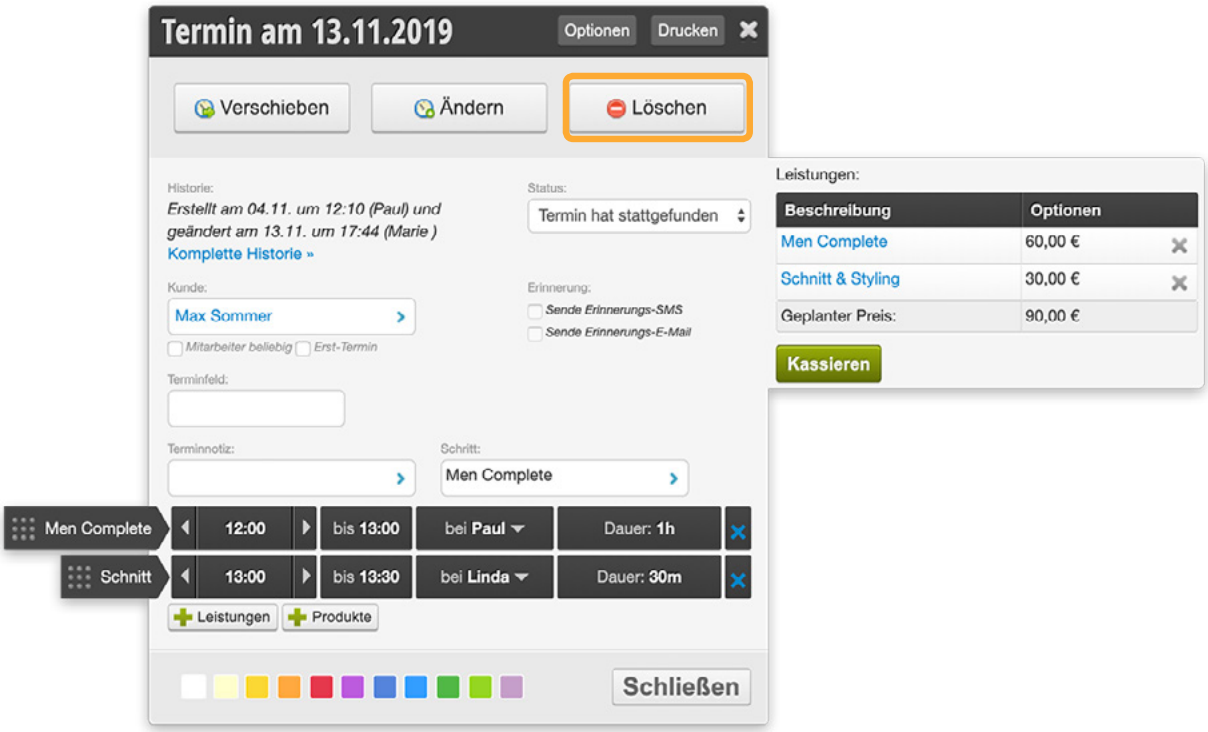
3. Einen einzelnen Terminschritt auf einen anderen Mitarbeiter schieben

1. Termin anklicken
2. Im gewünschten Schritt den Mitarbeiter ändern:



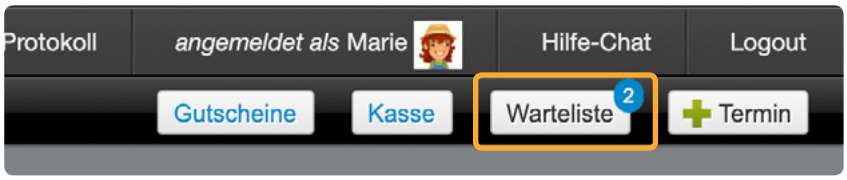
6. Termine löschen

Auf „Löschen“ klicken und mit der eigenen PIN bestätigen. Auch gelöschte Termine sind jederzeit in der Kundenakte und im Protokoll ersichtlich.

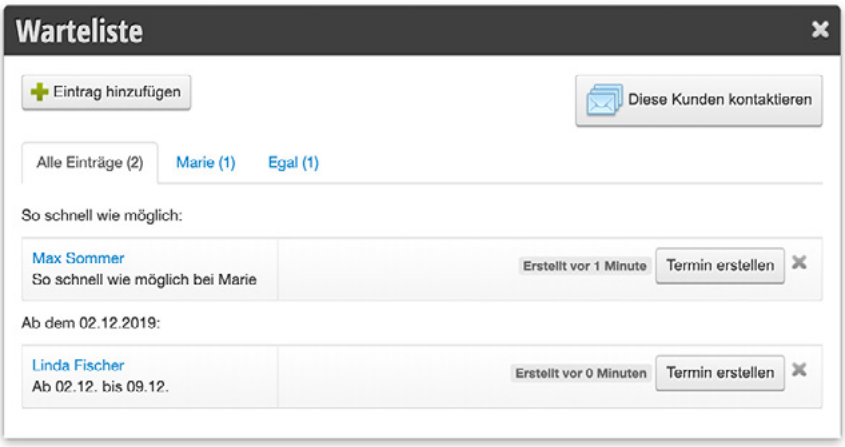


7. Warteliste

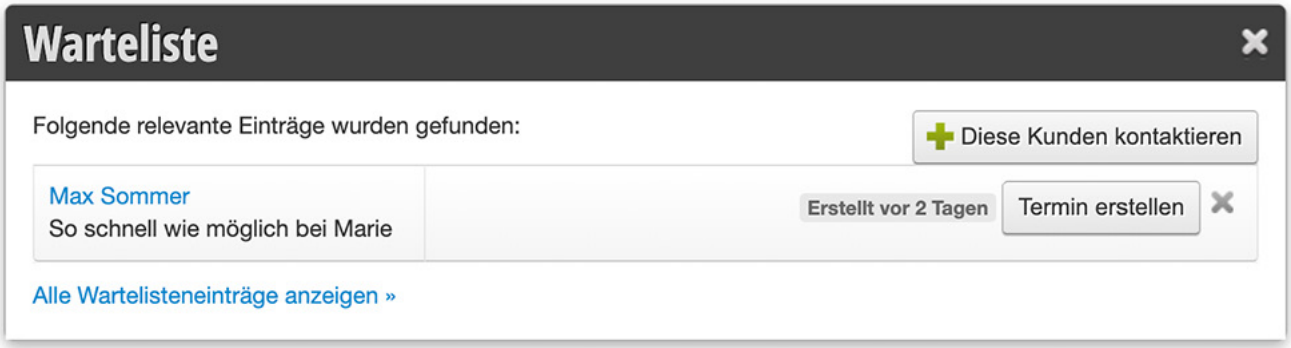
Oben rechts im Kalender befindet sich die Warteliste. Wenn sich Einträge darin befinden, ist die Schaltfläche mit einer blauen Zahl versehen.



Die Warteliste kann geöffnet und die darin befindlichen Kunden angesehen werden.



Wird ein Termin im Kalender gelöscht, meldet sich die Warteliste von allein, wenn es einen Kunden gibt, der innerhalb dieses Zeitraumes bzw. bei diesem Mitarbeiter einen Termin wünscht.

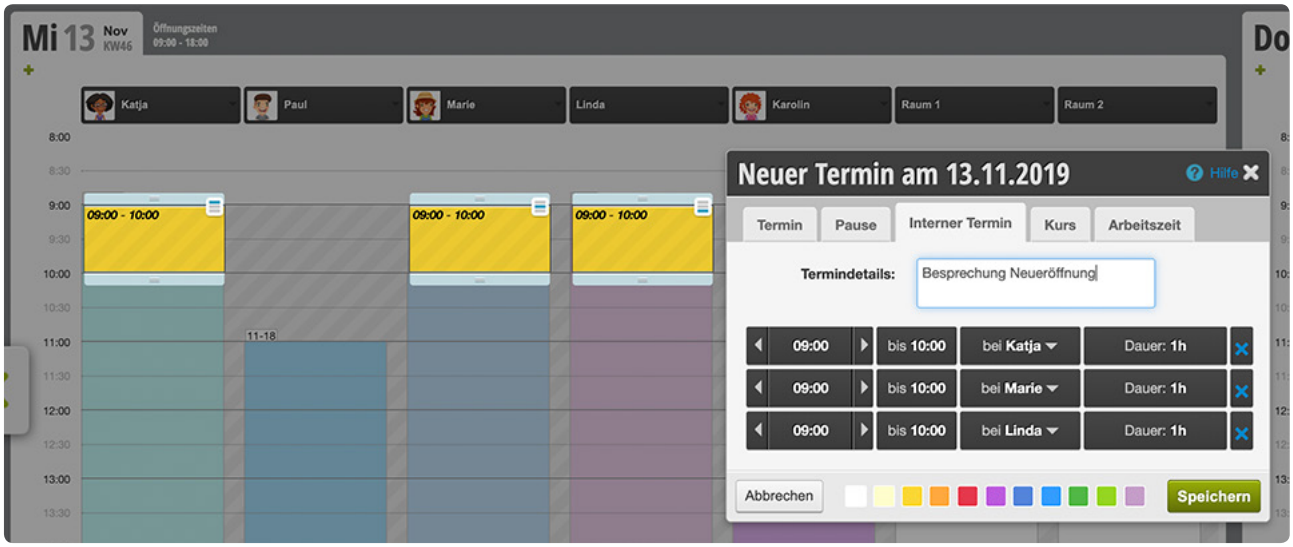


» *Dieser Kunde kann kontaktiert werden, ob er den Termin nach wie vor wünscht. So hat man einen Stammkunden glücklich gemacht!*

8. Interne Termine

Manchmal finden während der Arbeitszeit Team-Besprechungen statt oder einzelne Mitarbeiter müssen für das Ausführen einer internen Tätigkeit blockiert werden.

Um eine oder mehrere Mitarbeiter zu blockieren, ohne dabei einen Kundentermin oder eine Pause anzulegen, kann der gewünschte Zeitraum mit der Maus im Kalender markiert werden. Anschließend wird im Termindialog der Reiter „Interner Termin“ ausgewählt und eine Beschreibung hinzugefügt.



» *Sobald ein interner Termin angelegt wurde, ist dieser Zeitraum für online buchende Kunden nicht mehr auswählbar.*

» *Im Gegensatz zu Pausen werden interne Termine nicht von der Arbeitszeit abgezogen.*