

Ein Kunde kann sich nicht einloggen:

Dafür kann es mehrere Gründe geben:

- 1) Der Kunde hat für den Termin gar nicht gebucht
- 2) Der Kunde hat zwar für den Tag, aber nicht für die entsprechende Schicht gebucht
- 3) Der Kunde ist im System nicht vorhanden, weil z.B. die comp.ASS-Buchung auf die Aktivierungswerkstatt fehlt.

Wie finde ich heraus, welcher der Gründe jetzt zutrifft:

Nachdem Sie sich eingeloggt haben, gibt es mehrere Möglichkeiten. Sie gehen auf Ressourcenübersicht und klicken auf die Zahl, die hinter dem Termin steht.

Dann gelangen Sie auf eine Übersichtsseite, auf der alle Kunden gelistet sind, die für den Termin gebucht haben. Ist der Kunde dabei? Wenn ja sollten Sie das Login mit dem Kunden noch mal durchgehen und festhalten an welcher Stelle es hakt. Wenn es der erste Termin ist, prüfen Sie noch mal das generierte Login, ob das mit dem übereinstimmt, was Sie dem Kunden mitgeteilt haben. Damit sollte das Problem eigentlich gelöst sein.

Finden Sie den Kunden nicht unter den gebuchten Kunden, suchen Sie sich bitte in der Teilnehmerübersicht den Kunden heraus und gehen auf Anwesenheit. Taucht der Termin dort auf?

Wenn nicht gehen Sie auf Termine buchen und buchen dort für den Kunden den Termin ein, sofern der noch verfügbar/buchbar ist. Danach kann der Kunde sich einloggen.

Es ist wichtig, den Kunden mitzuteilen, dass diese sich natürlich nur zur gebuchten Zeit und Termin einbuchen können.

Passt die Tageszeit (morgens/mittags) zum Eintrag? Wenn nicht können Sie versuchen den Tag umzubuchen. Dazu klicken Sie auf die entsprechende Zeit und markieren ein Modul. Wenn Sie dann auf Termin buchen gehen (Button ganz unten rechts) sollte der Termin umgebucht worden sein und der Kunde kann sich einloggen.

Um sich eine Gesamtübersicht über alle gebuchten Termine anzeigen zu lassen, können Sie die Monatsübersicht nehmen. Dort erscheinen alle Kunden, die zur Zeit aktiviert sind inkl. Ihrer gebuchten Termine.

Wenn für zukünftige Tage dort UE steht, dann hat der Kunde für die Tage gebucht. Wenn die Felder leer sind, hat der Kunde für diese Tage keinen Termin gebucht. Ich habe mir das eben angeschaut und festgestellt, dass dort etliche Kunden sind, die für diese Woche einen bis maximal 2 Termine gebucht haben. Das ist schlecht, denn Sie können, wie ja schon gestern erläutert keine Termine nachträglich buchen. Wenn für heute Termine nicht gebucht sind, müssen die in den Schichten nachgebucht werden und entsprechend dokumentiert werden. Vielleicht wäre es eine gute Idee für die Kunden nicht nur den ersten Tag sondern gleich die erste Woche zu buchen. Umbuchen können die ja dann selber, aber zumindest sind die Termine angelegt.

Wenn der Kunde im System nicht vorhanden ist, dann lassen Sie bitte durch einen der Jobcoaches prüfen, ob für den Kunden das Hilfeprodukt „Aktivierungswerkstatt“ gebucht ist. Wenn nicht muss das dann gebucht werden und der Kunde ist ab dem nächsten Tag verfügbar.

Hier möchte ich noch darauf hinweisen, dass es in der Vergangenheit immer mal wieder Problem gab, weil der Servicepunkt das Buchen des Hilfeprodukts vergessen hat. Vielleicht sollten Sie den Servicepoint noch mal darauf hinweisen, dass es wichtig ist, dass das Hilfeprodukt gebucht wird. Hat zumindest in der Vergangenheit was genutzt.

Wenn das alles nicht zum Erfolg führt, müssten Sie mich kontaktieren.