Verbindliche Nutzung für alle Mitarbeiter*innen[1] im aktiven Bereich des Landkreises Göttingen - Fachbereich Jobcenter und der Stadt Göttingen - Fachbereich Jobcenter

Lfd. Nr.: 2

Bearbeitung: FD 56.3 Stralucke

- Anleitung -
Comp.ASS - Termindokumentation

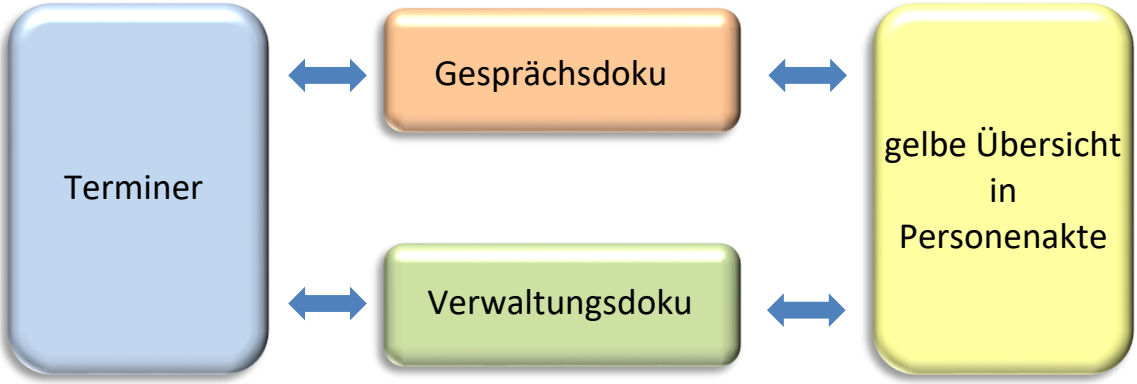
Inhaltsverzeichnis

1. Dokumentation von Terminen 2
2. Geplante (vereinbarte) Kundentermine anlegen 3
3. Ausgefallene geplante Kundentermine 4
4. Stattgefundene geplante Kundentermine 4
5. Stattgefundene (nicht vereinbarte) Kundentermine 5
6. Stattgefundene Kundentermine vervollständigen 5
7. Termine mit Dritten 6
8. Rahmendaten 7
9. Verwaltungstätigkeiten 9
10. Terminübersicht im Terminer 10
11. Terminübersicht beim Kunden 11

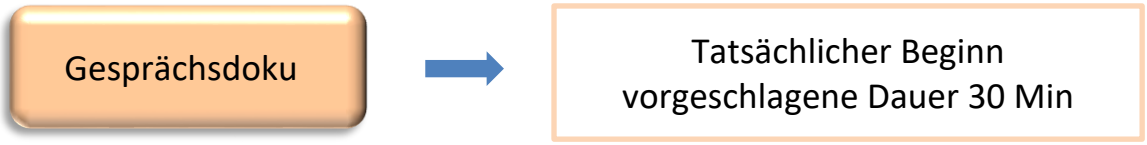
[1] Die in der Anleitung gemachten Angaben beziehen sich sowohl auf die männliche, weibliche als auch auf die unbestimmte Form. Zur besseren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.

1. Dokumentation von Terminen

Grundfunktion von Terminen:
Termine werden in comp.ASS einerseits zur inhaltlichen Dokumentation von Gesprächskontakten verwendet (z.B. Beratungsgespräche) und dienen andererseits zur Dokumentation von Verwaltungstätigkeiten (z.B. Prüfungsschemata). In der „gelben Übersicht“ der Personenakte werden alle Termindokumentationen zum Kunden und zu Beteiligten angezeigt.
Die einem Mitarbeiter zugeordneten Termine werden darüber hinaus auf dem eigenen Arbeitsplatz dem „Terminer“ angezeigt.



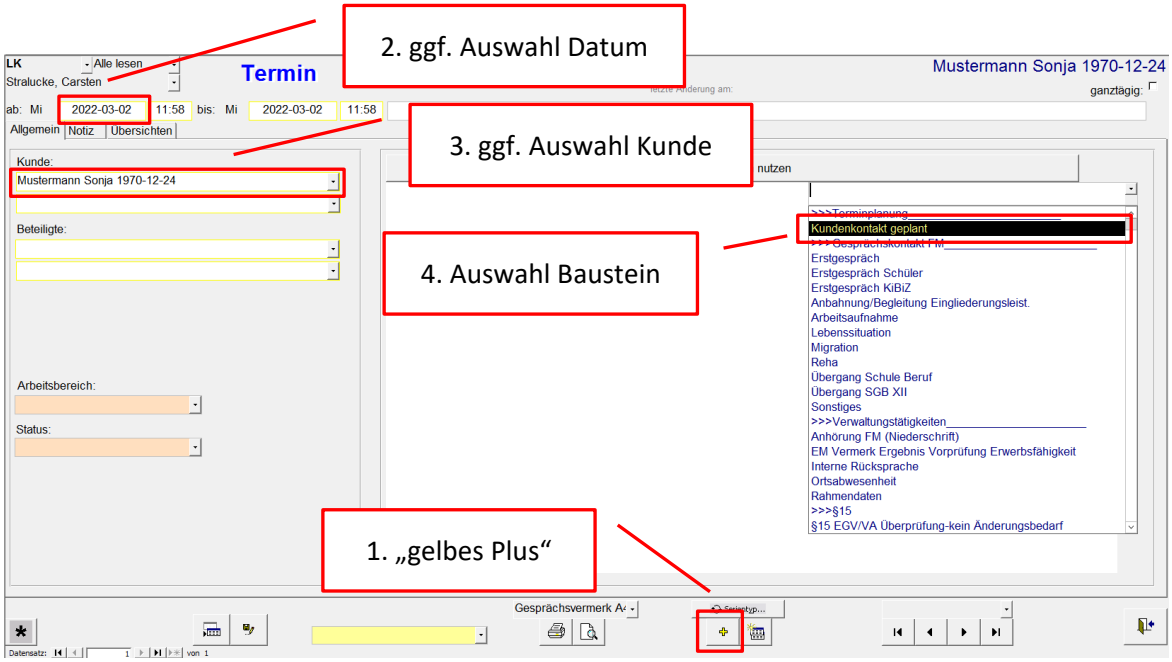
Zeitliche Trennung von Gesprächs- und Verwaltungsdokumentation:
Für eine übersichtliche Planung und Dokumentation von **Gesprächskontakten** im Terminer werden diese zum tatsächlichen Beginn mit einer Zeitspanne von 30 Minuten vorgeschlagen. Die Dauer kann für die **Terminplanung** angepasst werden.

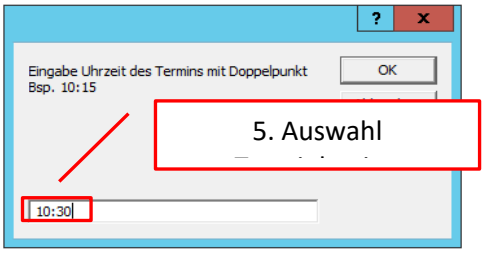


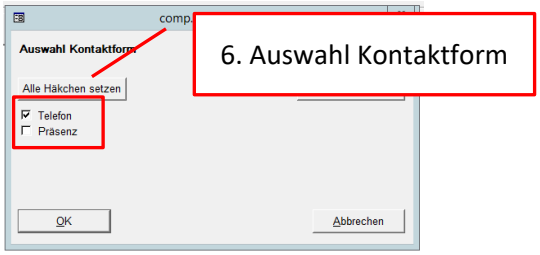
Die Verwaltungsdokumentation erfolgt zur besseren Übersichtlichkeit des Terminers immer zum Zeitpunkt 20:00 Uhr. Damit stören die **Verwaltungsdokumentationen** nicht die Gesprächsdokumentationen im Arbeitszeitbereich des Mitarbeiters.

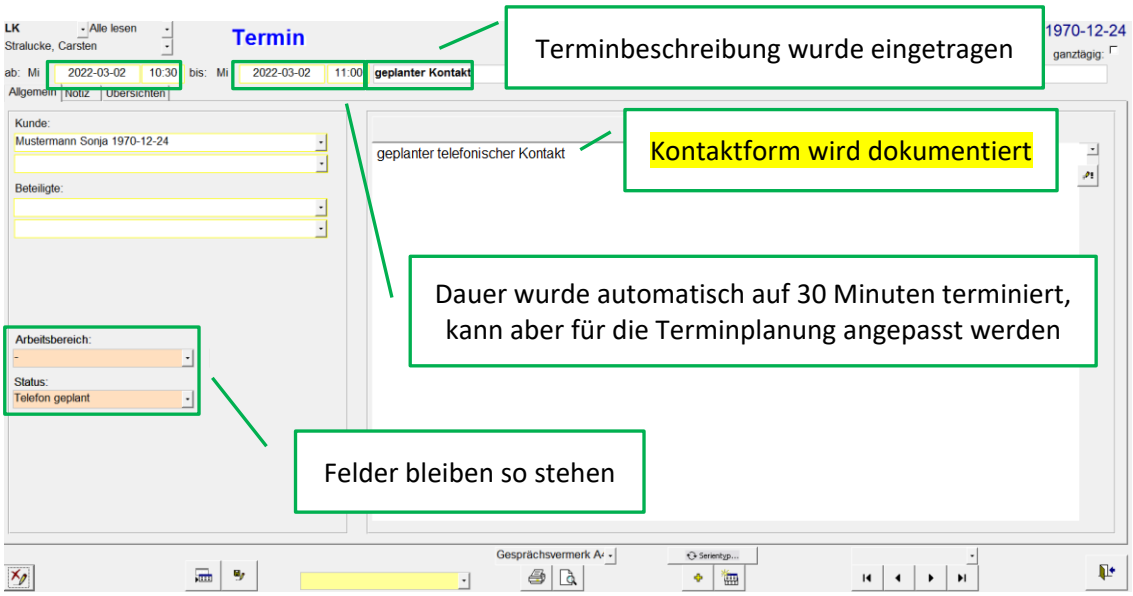
2. **Geplante (vereinbarte) Kundentermine anlegen**

Zur Terminierung von Kundenterminen wird ein neuer Termin (gelbes Plus!) aufgerufen. Je nachdem, von welchem Programmort der neue Termin aufgerufen wurde, sind ggf. das Feld „Kunde“ und das Datum zu aktualisieren. Mit dem Termin-Textbaustein „Kundenkontakt geplant“ erfolgt dann die weitere Nutzerführung. Der geplante Termin ist für den eigenen Standort nicht gesperrt und kann auch in Vertretung bearbeitet werden.



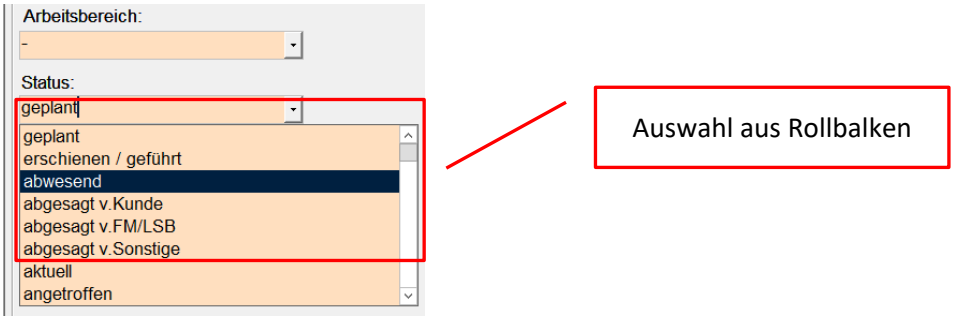






3. Ausgefallene geplante Kundentermine

Fallen geplante Kundentermine aus (abwesend, abgesagt v. Kunde etc.) wird der ausgefallene Kundentermin im **Statusfeld** umgestellt. Dies kann auch in Vertretung erfolgen.

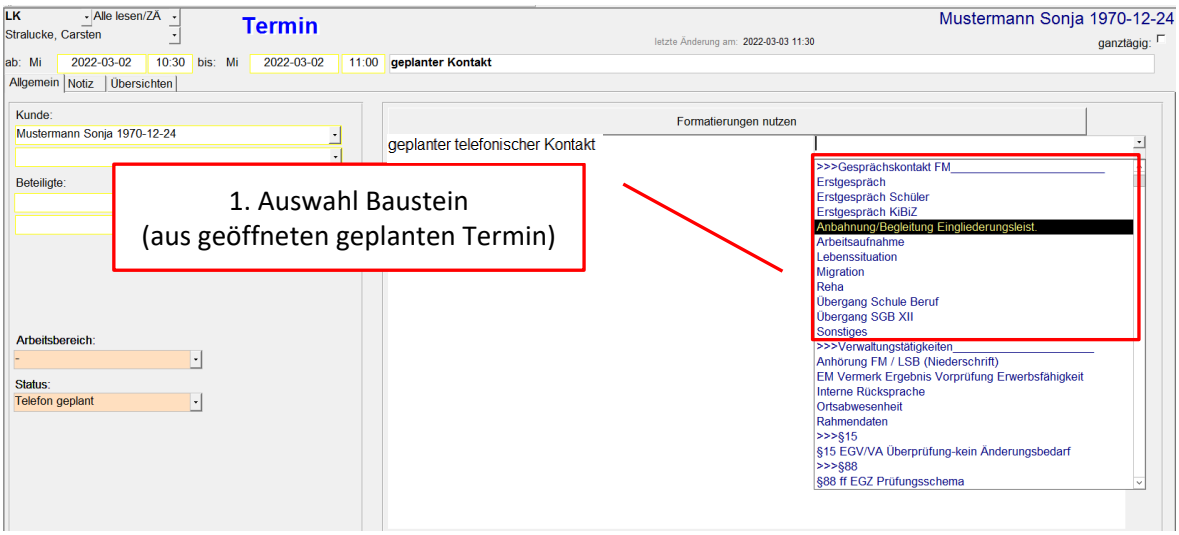


4. Stattgefundene geplante Kundentermine

Hat der geplante Kundentermin stattgefunden, wird der bereits angelegte Termineintrag aufgerufen. Dies kann auch in Vertretung erfolgen.

! Wichtig! Es wird <u>kein</u> weiterer neuer Termin angelegt.

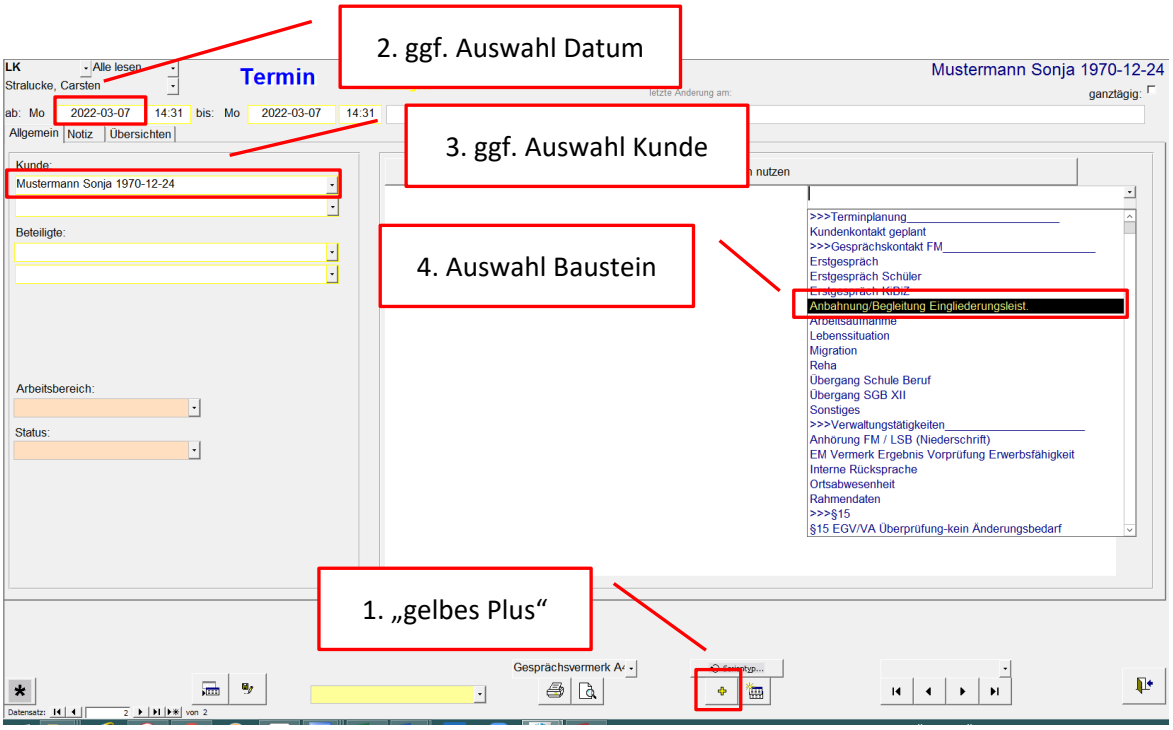
In dem geöffneten „geplanten“ Termin wird der entsprechende Termin-Textbaustein aufgerufen. Die weitere Nutzerführung erfolgt dann über den Termin-Textbaustein (siehe Punkt 6).



In Vertretungssituationen wird der geplante Termin nach Auswahl des Termin-Textbausteins automatisch auf den eigenen Namen umgestellt und zur Sicherung der Dokumentation für andere Nutzer gesperrt („Alle lesen“).

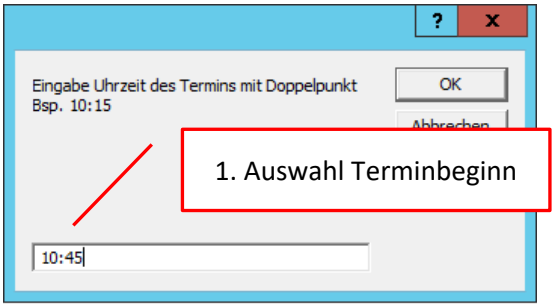
5. Stattgefundene (nicht vereinbarte) Kundentermine

Nicht vereinbarte Kundentermine werden direkt als neuer Termin („gelbes Plus“) angelegt. Je nachdem, von welchem Programmort der neue Termin aufgerufen wurde, sind ggf. das Feld „Kunde“ und das Datum zu aktualisieren. Es wird der entsprechende Termin-Textbaustein aufgerufen. Die weitere Nutzerführung erfolgt dann über den Termin-Textbaustein (siehe Punkt 6).

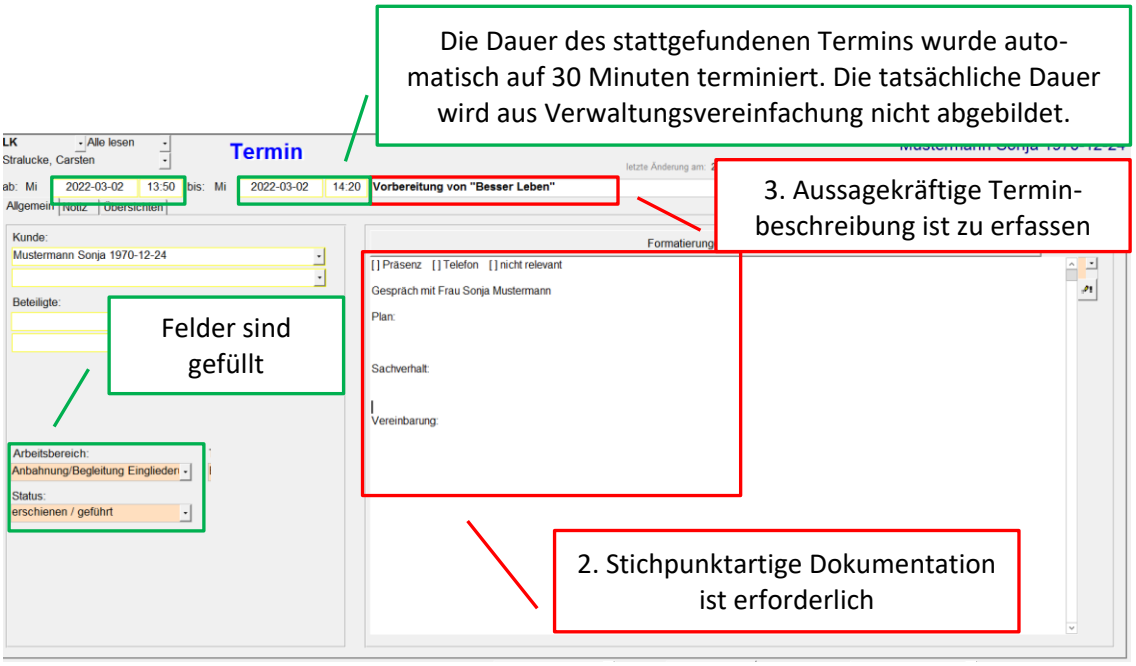


6. Stattgefundene Kundentermine vervollständigen

Über die Auswahlbox ist der tatsächliche Gesprächsbeginn zu erfassen.

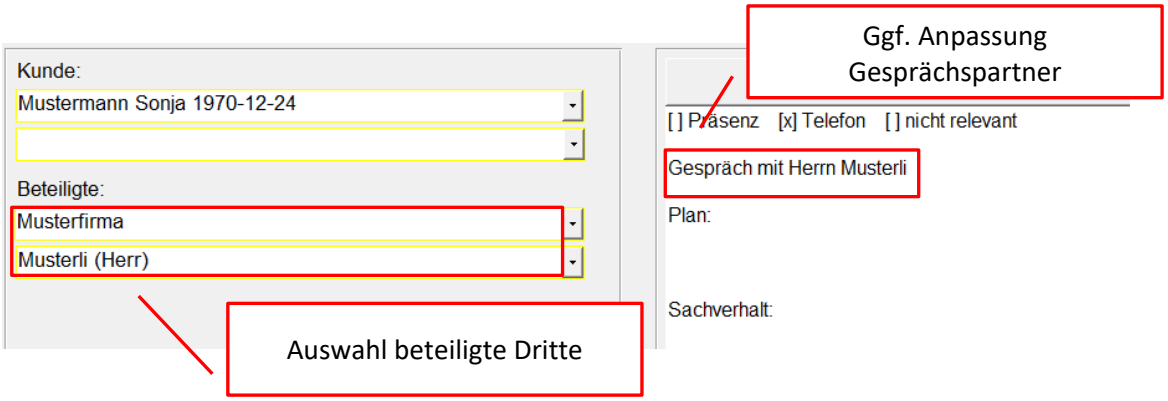


Im Termin erfolgt im Textfeld die stichpunktartige Dokumentation zum Kundenkontakt. Abschließend ist eine aussagekräftige Terminbeschreibung (Betreffzeile) zu erfassen.



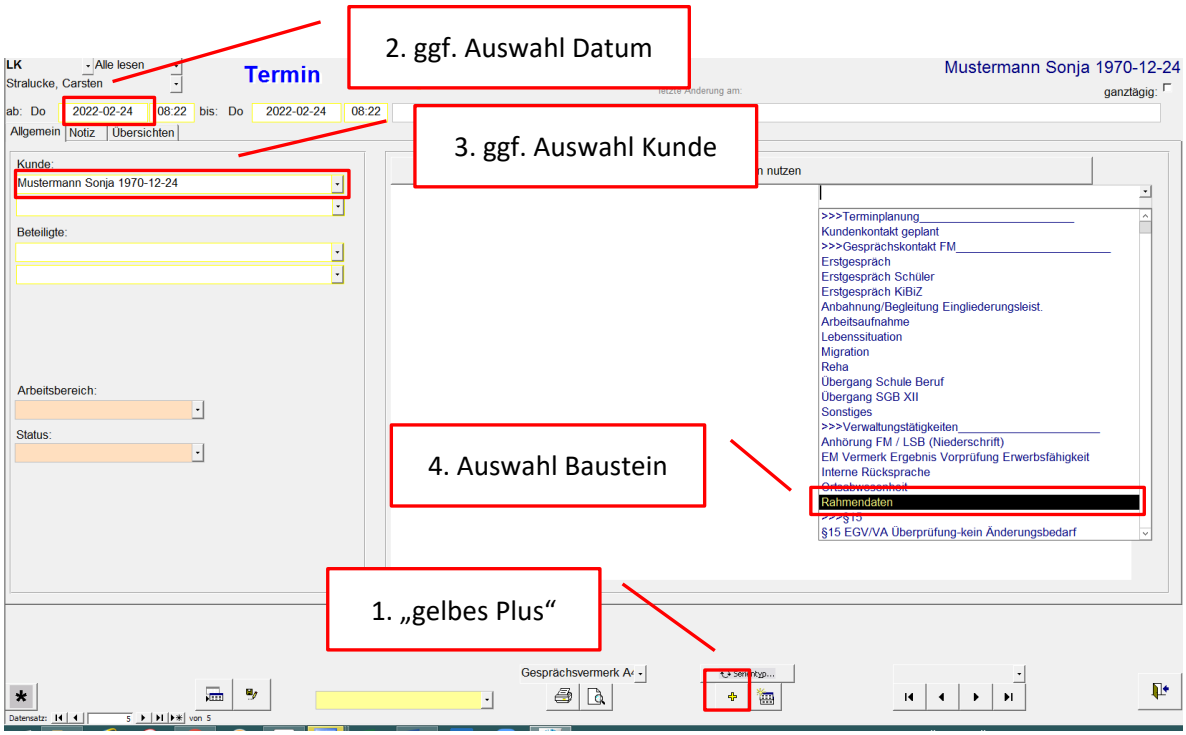
7. Termine mit Dritten

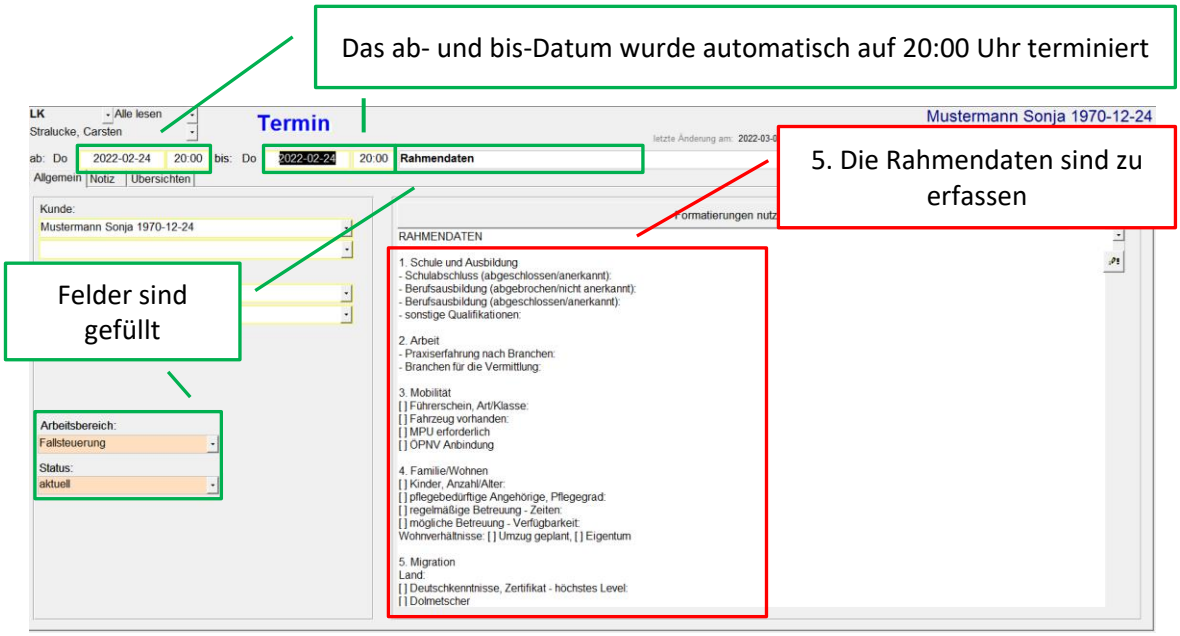
Abweichend zu der in den Punkten 2 - 6 aufgeführten Beschreibung ist bei Terminen mit Dritten oder unter Beteiligung Dritter das Feld „Beteiligte“ zu füllen. Das Feld „Kunde“ ist ausschließlich dem Kunden vorbehalten.
In der Dokumentation ist ggf. der Gesprächspartner anzupassen.



8. Rahmendaten

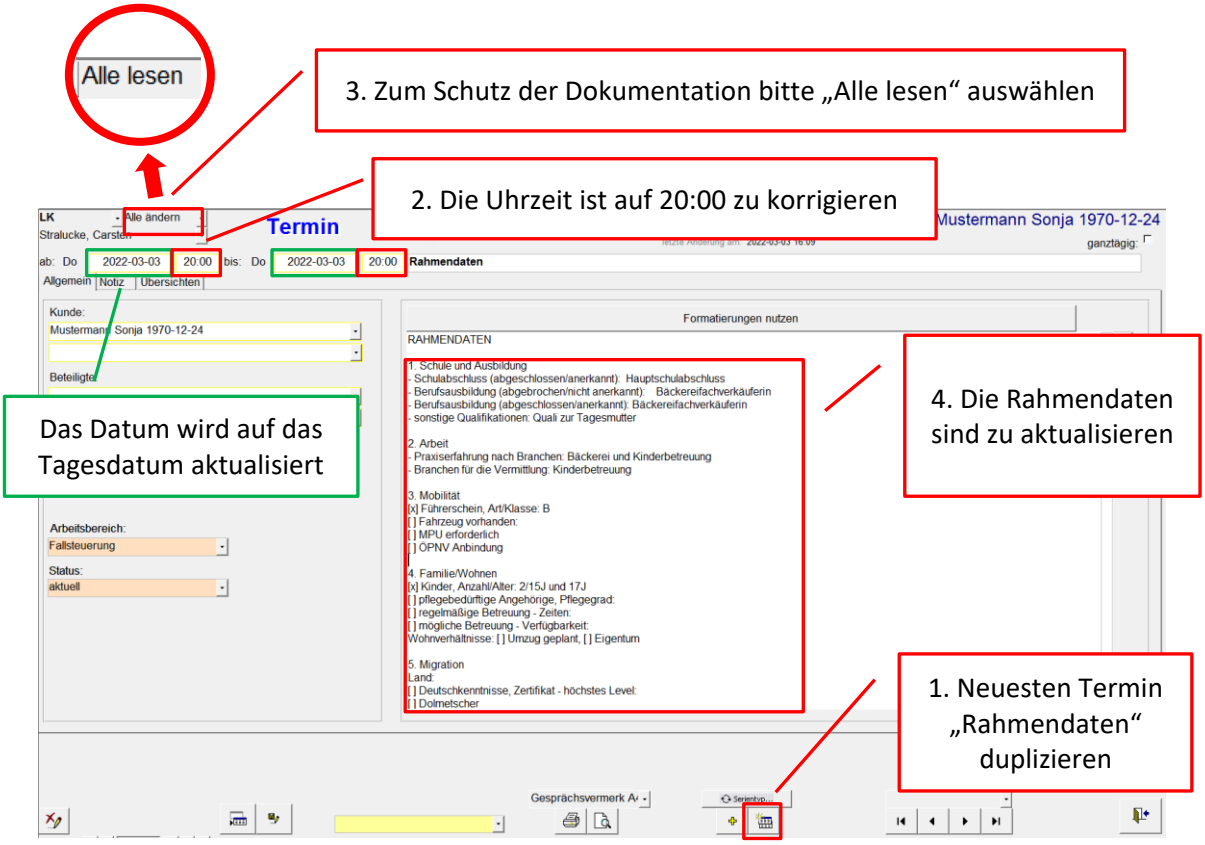
<u>Erstmaliges Anlegen:</u>
Der Baustein Rahmendaten wird erstmalig direkt als neuer Termin („gelbes Plus“) angelegt.
Je nachdem, von welchem Programmort der neue Termin aufgerufen wurde, sind ggf. das Feld „Kunde“ und das Datum zu aktualisieren. Es wird dann der entsprechende Termin-Textbaustein aufgerufen.





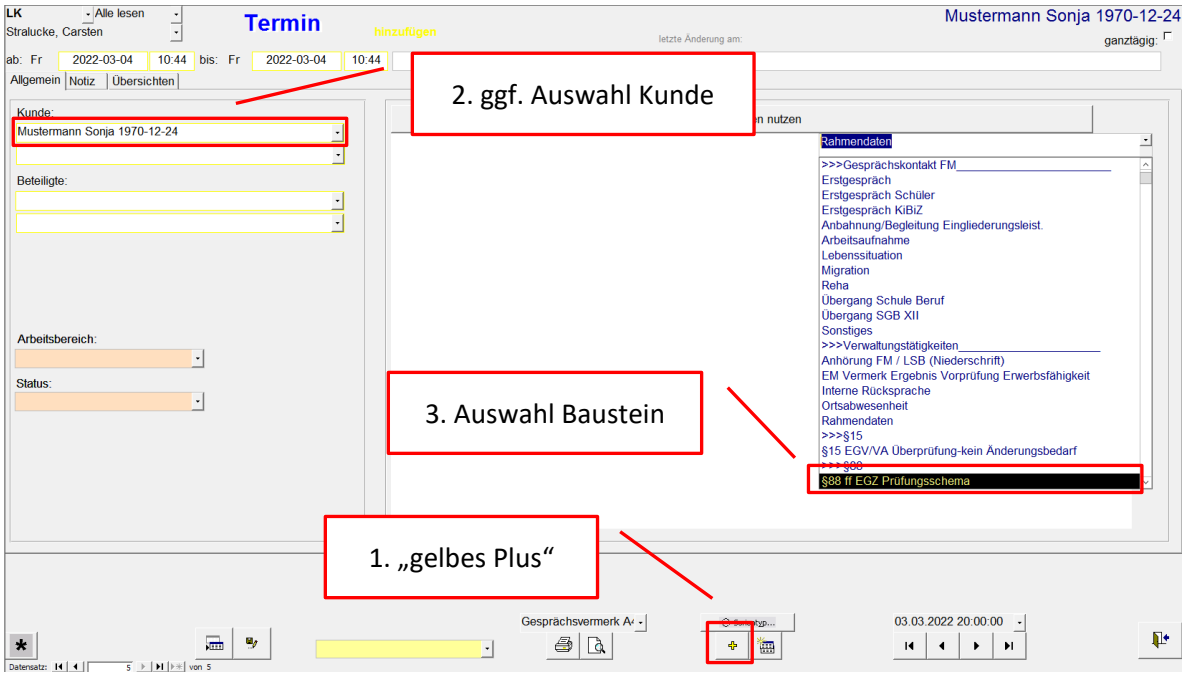
<u>Aktualisierung der Rahmendaten:</u>

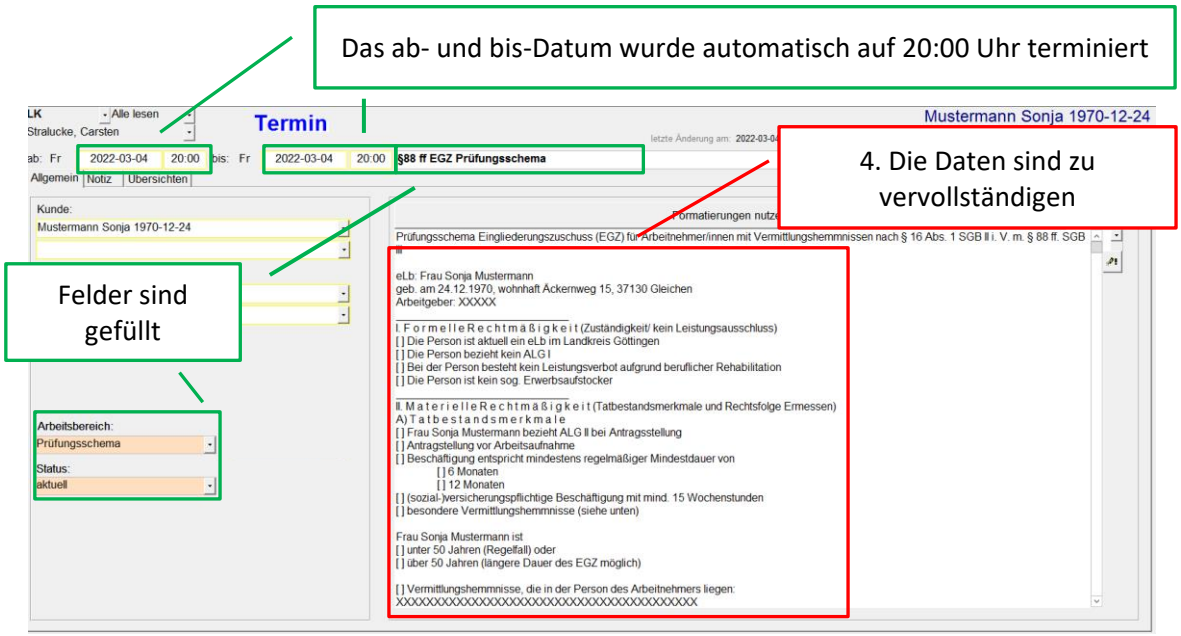
Der Termin „Rahmendaten“ mit dem neuesten Datum wird aufgerufen und über den Duplizierbutton dupliziert. Die Uhrzeit ist auf 20:00 anzupassen und zum Schutz der eigenen Dokumentation ist der Termin auf „Alle lesen“ zu stellen (comp.ASS stellt duplizierte Termine leider automatisch auf „Alle ändern“). Abschließend sind die Rahmendaten zu aktualisieren.



9. Verwaltungstätigkeiten

Für Verwaltungstätigkeiten stehen eine Vielzahl von Termin-Textbausteinen zur Verfügung (z.B. Prüfungsschemata, Ortsabwesenheit etc.).
Die Verwaltungstätigkeiten werden direkt als neuer Termin („gelbes Plus“) angelegt.
Je nachdem, von welchem Programmort der neue Termin aufgerufen wurde, ist ggf. das Feld „Kunde“ zu aktualisieren. Es wird dann der entsprechende Termin-Textbaustein aufgerufen.

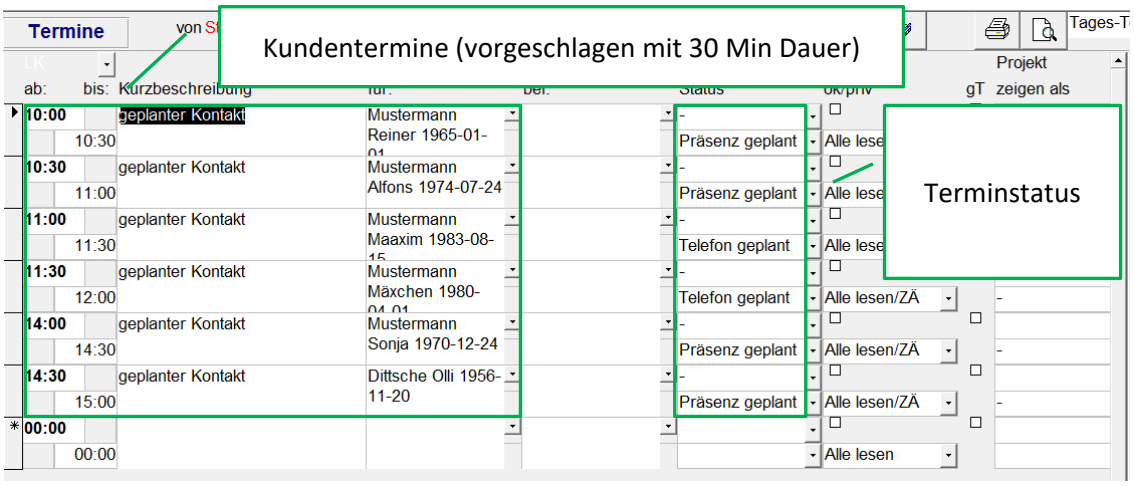




10. Terminübersicht im Terminer

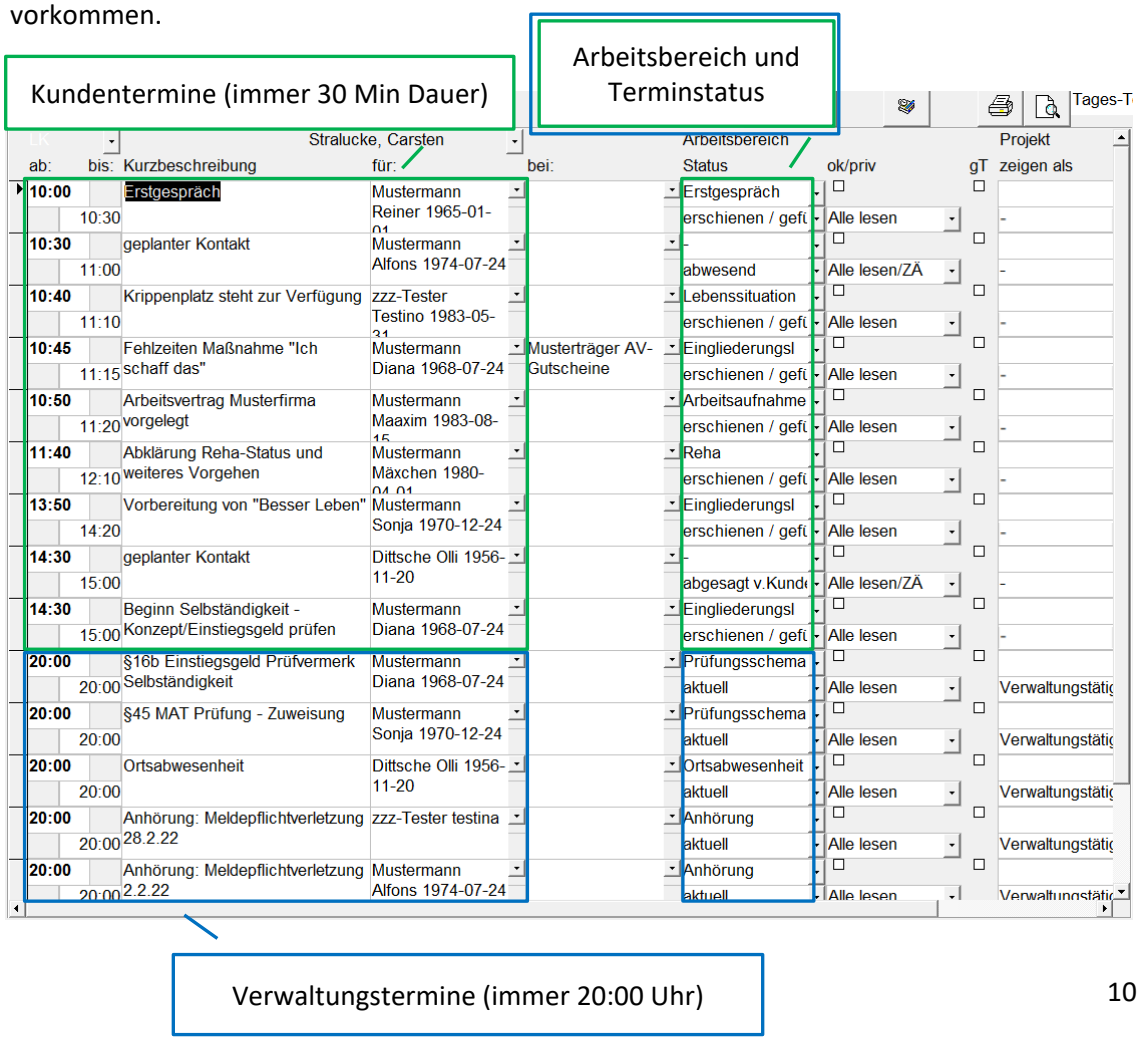
Übersicht zu Beginn des Arbeitstages:

Der Terminer bietet als „Arbeitsplatz“ des Mitarbeiters eine Übersicht über die eigenen Termine. Bei der Planung werden die Termine entsprechend der möglichen Arbeitszeitfenster immer angelegt. Die vorgeschlagene Dauer von 30 Minuten kann angepasst werden.



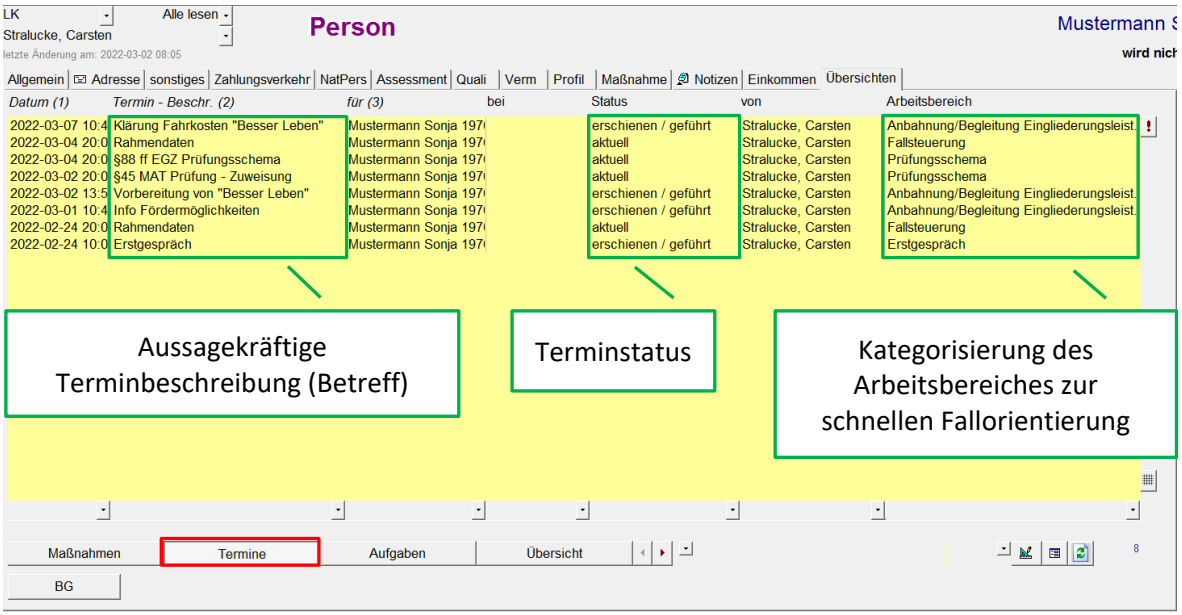
Übersicht zum Ende des Arbeitstages:

Zur Verwaltungsvereinfachung werden stattgefundene Kundentermine im tatsächlichen Verlauf des Arbeitstages grundsätzlich mit 30 Minuten Dauer angelegt und nicht an die tatsächliche Gesprächsdauer angepasst. Eine Überschneidung von Terminen kann dabei vorkommen.

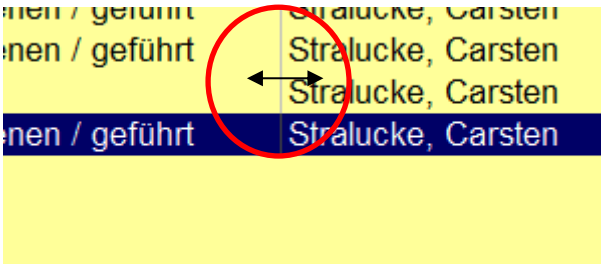


11. Terminübersicht beim Kunden

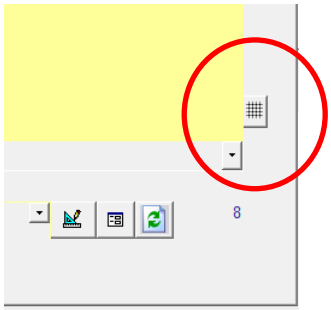
Mit dem Unterregister Termine (gelbe Übersicht) ist kundenbezogen eine schnelle Orientierung über den Fallverlauf möglich



Tipp:



Die Spaltenbreite der gelben Übersichten kann sich jeder Nutzer selbst einstellen. Dazu eine Zeile markieren und mit dem Cursor direkt auf die Spaltenlinie gehen bis der Doppelpfeil erscheint. Dann mit gedrückter Maustaste die Spaltenbreite wie gewünscht verschieben.



Mit dem Button „Spaltenbreiten auf Werkseinstellungen zurücksetzen“ kann die Verschiebung rückgängig gemacht werden.

Freigegeben am/durch:
09.05.2022

gez. Schneemann