

# **META-GUIDE®**

## **Das Kundenleitsystem**

**für kundenorientierte Dienstleister  
und zufriedene Kunden**

## **Funktionsübersicht**

*Version:* 3.8.2

*Stand:* 18.02.2011



## Inhaltsverzeichnis

<b>1 ÜBERBLICK ÜBER DIESE BROSCHÜRE.....</b>	<b>7</b>
<b>2 DIE MOTIVATION.....</b>	<b>8</b>
<b>3 SYSTEMÜBERBLICK.....</b>	<b>9</b>
3.1 ÜBERSICHT.....	9
3.2 EINSATZORTE DER SOFTWARE INNERHALB EINES UNTERNEHMENS.....	9
3.3 ÜBERSICHT DER KOMPONENTEN VON META-GUIDE®.....	10
3.4 ÜBERSICHT DER VON META-GUIDE® VERWALTETEN DATEN.....	11
3.5 SYSTEMPFLEGE.....	11
<b>4 GRUNDSÄTZLICHE KONZEPTE.....</b>	<b>12</b>
4.1 DIE META-GUIDE® ADMINISTRATION.....	12
4.2 DIE RECHTEVERWALTUNG.....	13
4.3 DAS HAUPTARBEITSFENSTER.....	13
4.4 DIE ONLINE-HILFE.....	14
<b>5 DIE STAMMDATEN.....</b>	<b>15</b>
5.1 ALLGEMEINE ÜBERSICHT.....	15
5.2 DIE FUNKTIONEN.....	15
5.2.1 <i>Allgemeines Stammdaten-Layout anhand des Beispiels Kunden.....</i>	<i>15</i>
5.2.2 <i>Kundengruppen.....</i>	<i>16</i>
5.2.3 <i>Beraterstamm.....</i>	<i>17</i>
5.2.4 <i>Beratergruppen.....</i>	<i>17</i>
5.2.5 <i>Terminarten.....</i>	<i>18</i>
5.2.6 <i>Räume (optional).....</i>	<i>18</i>
5.2.7 <i>Raumstatus (optional).....</i>	<i>21</i>
5.2.8 <i>Sperrtage.....</i>	<i>22</i>
<b>6 TERMINVERWALTUNG.....</b>	<b>22</b>
6.1 ALLGEMEINE ÜBERSICHT.....	22
DIE FUNKTIONEN.....	23
6.1.1 <i>Kundenempfang.....</i>	<i>23</i>
6.1.2 <i>Termin erfassung.....</i>	<i>24</i>
6.1.3 <i>Telefonische Terminvereinbarung (optional).....</i>	<i>27</i>
6.1.4 <i>Erfassen von Gesprächsnotizen.....</i>	<i>28</i>
6.1.5 <i>Regelmäßige Termine.....</i>	<i>30</i>
6.1.6 <i>Beraterplatz.....</i>	<i>30</i>
6.1.7 <i>Der persönliche Terminkalender.....</i>	<i>31</i>
<b>7 ÜBERSICHT.....</b>	<b>34</b>
7.1 ALLGEMEINE ÜBERSICHT.....	34
7.2 DIE FUNKTIONEN.....	34
7.2.1 <i>Das Kalenderblatt.....</i>	<i>34</i>
7.2.2 <i>Verfügbare Berater.....</i>	<i>34</i>
7.2.3 <i>Freie Räume (optional).....</i>	<i>35</i>
7.2.4 <i>Zeittafel.....</i>	<i>35</i>
7.2.5 <i>Raumplanung (optional).....</i>	<i>36</i>
7.2.6 <i>Raumzustände (optional).....</i>	<i>36</i>
<b>8 SYSTEM.....</b>	<b>37</b>
8.1 ALLGEMEINE ÜBERSICHT.....	37
8.2 DIE FUNKTIONEN.....	37

8.2.1 Kundenanalyse.....	37
8.2.2 Gesprächs-Statistik.....	38
8.2.3 Raum-Statistiken (optional).....	39
8.2.4 Auswertungen (optional).....	39
8.2.4.1 Terminanzahl nach Terminarten.....	39
8.2.4.2 Terminanzahl nach Tagen.....	40
8.2.4.3 Terminanzahl nach Uhrzeit.....	41
8.2.5 Versenden von Nachrichten.....	42
8.2.6 Aktive Benutzer.....	43
8.2.7 Konvertieren Kunden.....	43
<b>9 OPTIONEN.....</b>	<b>43</b>
9.1 ALLGEMEINE ÜBERSICHT.....	43
9.2 BEISPIEL.....	44
<b>10 SYSTEMVORAUSSETZUNGEN.....</b>	<b>45</b>
10.1 ARBEITSSTATION.....	45
10.2 SERVER.....	45
10.3 DRUCKER.....	45
10.4 DATENBANKEN.....	45
<b>11 SCHNITTSTELLEN (OPTIONAL).....</b>	<b>45</b>
<b>12 DIE META-LEVEL SOFTWARE AG STELLT SICH VOR.....</b>	<b>46</b>

## Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1: ÜBERSICHT DER EINSATZMÖGLICHKEITEN VON META-GUIDE®.....	9
ABBILDUNG 2: ZUSAMMENSPIEL DER KOMPONENTEN VON META-GUIDE®.....	10
ABBILDUNG 3: META-GUIDE®-ADMINISTRATION MIT INFO-DIALOG.....	12
ABBILDUNG 4: DEFINITION DER ZUGRIFFSRECHTE.....	13
ABBILDUNG 5: BENUTZERANMELDUNG.....	13
ABBILDUNG 6: HAUPTARBEITSFENSTER META-GUIDE® MIT INFO-DIALOG.....	14
ABBILDUNG 7: DIE MASKE STAMMDATEN KUNDEN.....	15
ABBILDUNG 8: DIE MASKE STAMMDATEN KUNDENGRUPPEN.....	16
ABBILDUNG 9: DIE MASKE STAMMDATEN BERATER.....	17
ABBILDUNG 10: DIE MASKE STAMMDATEN BERATERGRUPPEN.....	17
ABBILDUNG 11: DIE MASKE STAMMDATEN TERMINARTEN.....	18
ABBILDUNG 12: DIE MASKE STAMMDATEN RÄUME.....	18
ABBILDUNG 13: ZULASSUNG DER MITARBEITER ZU RÄUMEN.....	19
ABBILDUNG 14: ZULASSUNG DER MITARBEITER ZUR RESERVIERUNG VON RÄUMEN .....	19
ABBILDUNG 15: NOTIZEN ZU RÄUMEN.....	20
ABBILDUNG 16: RÄUME - EIB-ANBINDUNG.....	20
ABBILDUNG 17: RÄUME - DATENBANKINFORMATION.....	20
ABBILDUNG 18: DIE MASKE RAUMSTATUS-BEZEICHNUNGEN.....	21
ABBILDUNG 19: DIE MASKE MOMENTANE RAUMZUSTÄNDE.....	21
ABBILDUNG 20: DIE MASKE SPERRTAGE.....	22
ABBILDUNG 21: KUNDENEMPFANG.....	23
ABBILDUNG 22: WARTEZEITÜBERSCHREITUNG.....	24
ABBILDUNG 23: TERMINVEREINBARUNG: ERFASSEN EINES KUNDENTERMINS.....	24
ABBILDUNG 24: KUNDENSCHNELLERFASSUNG.....	25
ABBILDUNG 25: ZUSÄTZLICHE TERMINDATEN.....	26
ABBILDUNG 26: TERMINVEREINBARUNG: SONSTIGE TERMINE.....	27
ABBILDUNG 27: TELEFONISCHE TERMINVEREINBARUNG.....	27

<b>ABBILDUNG 28: EINFACHE GESPRÄCHSNOTIZ.....</b>	<b>28</b>
<b>ABBILDUNG 29: GESPRÄCHSNOTIZ - KUNDENCHARAKTERISIERUNG.....</b>	<b>29</b>
<b>ABBILDUNG 30: GESPRÄCHSNOTIZ – GESCHÄFTSABSCHLÜSSE.....</b>	<b>29</b>
<b>ABBILDUNG 31: REGELMÄSSIGE TERMINE.....</b>	<b>30</b>
<b>ABBILDUNG 32: BERATERPLATZ.....</b>	<b>30</b>
<b>ABBILDUNG 33: PERSÖNLICHER TERMINKALENDER – WOCHENÜBERBLICK.....</b>	<b>32</b>
<b>ABBILDUNG 34: PERSÖNLICHER TERMINKALENDER - WOCHENBEARBEITUNG.....</b>	<b>33</b>
<b>ABBILDUNG 35: PERSÖNLICHER TERMINKALENDER - TAGESBEARBEITUNG.....</b>	<b>33</b>
<b>ABBILDUNG 36: KALENDERBLATT.....</b>	<b>34</b>
<b>ABBILDUNG 37: FREIE RÄUME.....</b>	<b>35</b>
<b>ABBILDUNG 38: ZEITTAFEL.....</b>	<b>35</b>
<b>ABBILDUNG 39: RAUMPLANUNG.....</b>	<b>36</b>
<b>ABBILDUNG 40: RAUMZUSTÄNDE.....</b>	<b>37</b>
<b>ABBILDUNG 41: KUNDENANALYSE.....</b>	<b>38</b>
<b>ABBILDUNG 42: GESPRÄCHS-STATISTIK.....</b>	<b>38</b>
<b>ABBILDUNG 43: STATISTIK RAUM-AUSLASTUNG.....</b>	<b>39</b>
<b>ABBILDUNG 44: AUSWAHLMASKE FÜR STATISTIK: TERMINANZAHL NACH TERMINARTEN..</b>	<b>39</b>
<b>ABBILDUNG 45: STATISTIK: TERMINANZAHL NACH TERMINARTEN.....</b>	<b>40</b>
<b>ABBILDUNG 46: AUSWAHLMASKE FÜR STATISTIK: TERMINANZAHL NACH TAGEN.....</b>	<b>40</b>
<b>ABBILDUNG 47: STATISTIK: TERMINANZAHL NACH TAGEN.....</b>	<b>41</b>
<b>ABBILDUNG 48: AUSWAHLMASKE FÜR STATISTIK: TERMINANZAHL NACH UHRZEIT.....</b>	<b>41</b>
<b>ABBILDUNG 49: STATISTIK: TERMINANZAHL NACH UHRZEIT.....</b>	<b>42</b>
<b>ABBILDUNG 50: NACHRICHT VERSENDEN.....</b>	<b>42</b>
<b>ABBILDUNG 51: KONVERTIEREN KUNDEN.....</b>	<b>43</b>
<b>ABBILDUNG 52: BENUTZEREINSTELLUNGEN - TIMER.....</b>	<b>44</b>

## 1 Überblick über diese Broschüre

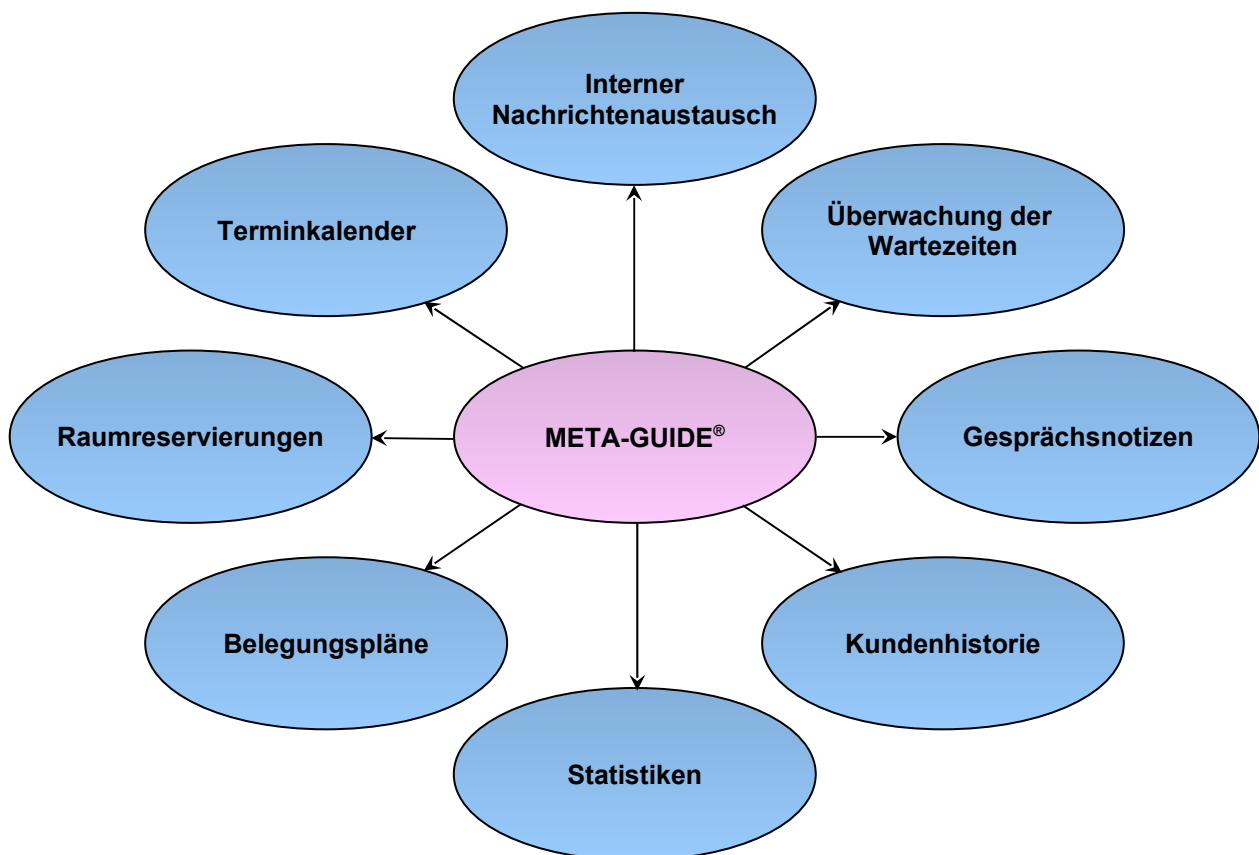
Diese Broschüre stellt die wichtigsten Funktionen von META-GUIDE®, dem Kundenleitsystem für kundenorientierte Dienstleister und zufriedene Kunden, in 13 Kapiteln vor. Damit erhalten Sie in Kürze einen guten Überblick über die Leistungsfähigkeit des Systems, seine Flexibilität und seinen Anwenderkomfort.

Nach diesem Kapitel, das die Inhalte des Dokuments aufzählt, beschäftigt sich Kapitel 2 mit der **Motivation**, d.h. der **Idee zur Entwicklung** von META-GUIDE®. Der 3. Teil gibt einen **allgemeinen Systemüberblick** und Kapitel 4 stellt **grundsätzliche Konzepte** des Kundenleitsystems vor. Abschnitt 5 veranschaulicht die vorhandenen **Stammdaten-Masken**. Kapitel 6 be-

schäftigt sich mit der **Terminverwaltung** und in Teil 7 werden **Übersichtsfunktionen** des Systems beschrieben. Kapitel 8 gewährt einen kurzen Einblick in zusätzliche Funktionen zur Systemkonfiguration und skizziert einige Beispiele für **Auswertungen und Statistiken**, die von META-LEVEL individuell bereit gestellt werden können. Der 9. Teil schließlich veranschaulicht weitere mögliche Optionen zur benutzerspezifischen Definition.

Anschließend wird in den Kapiteln 10 bis 12 noch auf folgende Bereiche eingegangen:

- Systemvoraussetzungen
- Schnittstellen
- Kurzprofil der META-LEVEL Software AG.



## 2 Die Motivation

Das Problem ist nicht neu:

- volle Wartebereiche
- unklare interne Ressourcenauslastung
- lange und unkalkulierbare Wartezeiten

**Zeit ist kostbar.** Kaum etwas ist daher ärgerlicher für den Kunden, als das Gefühl, unnötig lange auf seine Beratung warten zu müssen. Daraus wurde die Idee für **META-GUIDE®** geboren.

**Kurze Wartezeiten**, verbunden mit **qualitativ hochwertiger Beratung**, sind nur durch **effiziente Terminplanung** möglich. META-GUIDE® wurde entwickelt, um den Kunden vom Empfang bis hin zum Kundenberater zu begleiten. META-GUIDE® gewährleistet den optimalen Einsatz der Mitarbeiter und die bestmögliche Nutzung der Arbeitszeit.

META-GUIDE® ist einfach im Einsatz. Per Computer werden Kundentermine erfasst, bestätigt und ausgetragen. Das garantiert einen **ständigen Überblick** über alle vereinbarten, freien und abgeschlossenen Termine.

**Statistiken**, **Terminübersichten** und **Reports** machen es jedem Kundenberater leicht, seine Termine im Überblick zu behalten. Die Integration spezieller, auf den Kunden zugeschnittener Funktionen zur Verwaltung von Adressdaten und Zusatzinformationen ist ebenso möglich, wie die individuelle Erfassung von Notizen über das jeweilige Kundengespräch.

**META-GUIDE® ist flexibel, konfigurierbar und individuell anzupassen.** Zu den unterstützten Funktionen gehören u.a.:

- die Verwaltung des Mitarbeiterstamms und der entsprechenden Beratergruppen
- die Steuerung der Kundenbetreuung durch telefonische oder persönliche Terminvereinbarung
- die Schnellerfassung von Neukunden
- die Unterteilung der Kunden in verschiedene Kundengruppen
- die automatische Zuweisung des nächsten freien Beraters bei Kunden ohne Termin
- die einfache Zuteilung mehrerer Mitarbeiter zu einem Termin
- die umfangreiche Raumplanung mit Warnungen vor Doppelbelegungen (optional)
- die Verwaltung von Raumzuständen (optional)
- die automatische Verwaltung regelmäßiger Termine
- die mehrsprachige Benutzeroberfläche (optional)
- der Informationsaustausch zwischen den verschiedenen Arbeitsstationen
- der persönliche Terminplaner mit Drag&Drop-Mechanismen
- die Anbindung an Microsoft Outlook™ und Lotus Notes® mit automatischer Aktualisierung der Termine (individuelle Anpassung)
- und die flexible Zugangskontrolle mit frei definierbaren Berechtigungen für alle Benutzer.

**META-GUIDE® ist ein System für alle kundenorientierten Dienstleister, denen Ihre Kunden am Herzen liegen und denen die optimale Abwicklung ihres Dienstleistungsgeschäfts wichtig ist.**

## 3 Systemüberblick

In diesem Kapitel werden die Komponenten des Kundenleitsystems META-GUIDE® beschrieben und deren Zusammenspiel erklärt. Details zu den einzelnen Komponenten folgen in den nächsten Kapiteln. Die untenstehende Graphik (siehe Abbildung 1) soll Ihnen vorab das mögliche Einsatzgebiet der Software META-GUIDE® bildlich veranschaulichen.

### 3.1 Übersicht

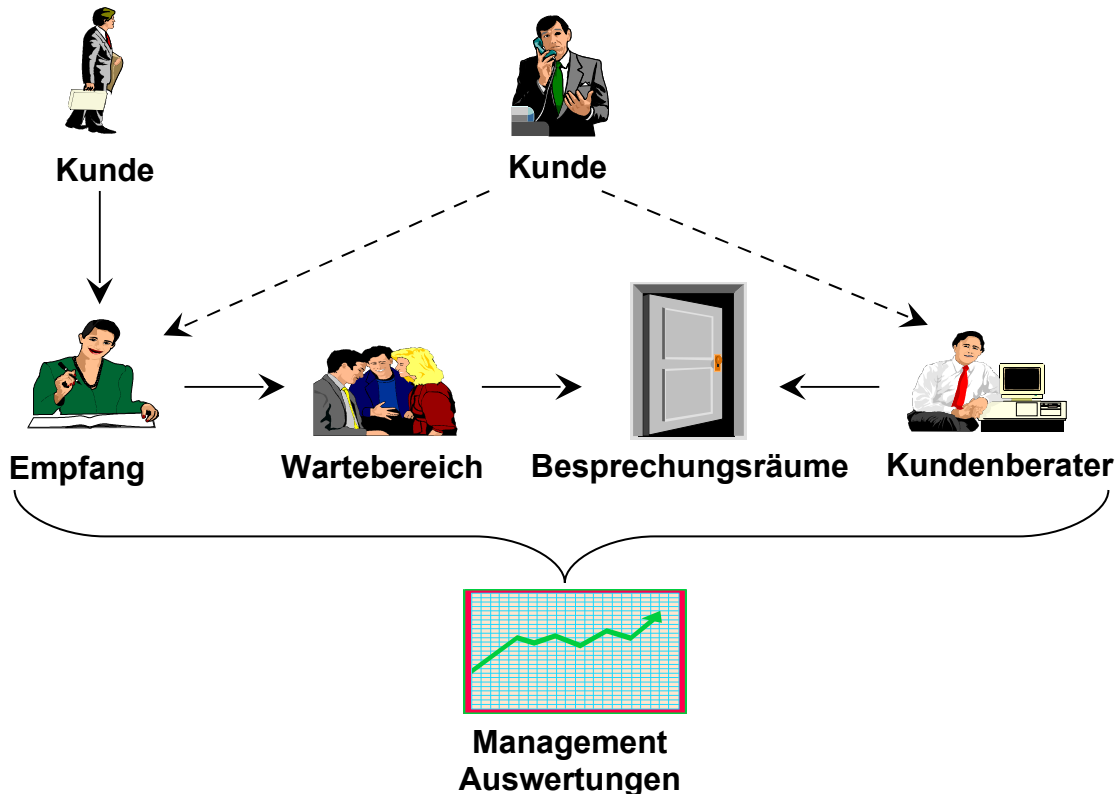


Abbildung 1: Übersicht der Einsatzmöglichkeiten von META-GUIDE®

### 3.2 Einsatzorte der Software innerhalb eines Unternehmens

Das Programm kann in folgenden Arbeitsbereichen (Organisationseinheiten) einer Bank, Versicherung, usw. zum Einsatz kommen:

- bei der **telefonischen** und der **persönlichen Terminvereinbarung**,
- am Kundenempfang (auch zur Einplanung von Beratungen **ohne vorherige Terminabsprache**),
- in den **Wartebereichen** der Kunden,
- in den **Besprechungsräumen**,
- bei den **Kundenberatern** und
- an **sonstigen Stellen**, wie z.B. Kassen.

META-GUIDE® ist als **mehrbenutzerfähiges** Programm realisiert, welches unter dem Betriebssystem **Windows XP** lauffähig ist (siehe dazu Kapitel 10: Systemvoraussetzungen).

## 3.3 Übersicht der Komponenten von META-GUIDE®

Für jeden der oben genannten Einsatzorte steht eine eigene **Arbeitsmaske** zur Verfügung. Über diese kann der Mitarbeiter in einem für ihn vorgegebenen Rahmen auf die Daten des Leitsystems zugreifen, diese verändern und damit den Kundenfluss steuern.

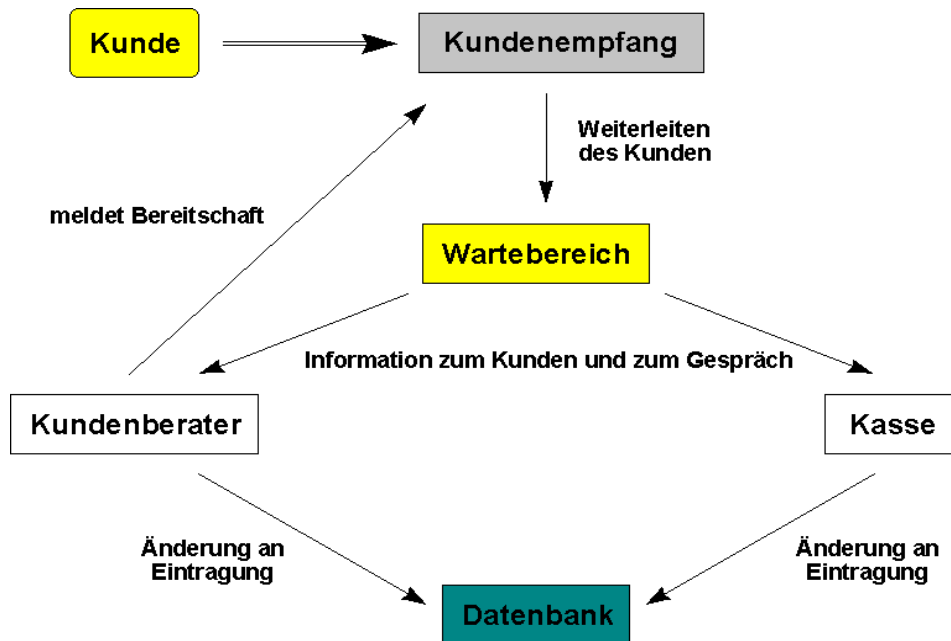


Abbildung 2: Zusammenspiel der Komponenten von META-GUIDE®

Die zentrale Datenerfassung ist dem **Kundenempfang** zugewiesen, der den Ablauf des Kundenverkehrs überwacht und Daten zwischen den weiteren beteiligten Stellen übermittelt. Die Daten von Kunden, die vorstellig werden, erfasst der dortige Mitarbeiter. Dabei werden Kunden mit und ohne Termin (OT-Kunden) durch einen speziellen Vermerk unterschieden.

Außerdem können an dieser Stelle Beratungstermine zentral vereinbart und einem Berater zugewiesen werden. Der Mitarbeiter am Kundenempfang hat ständig auf alle Kundentermine im Leitsystem Zugriff. Die beim Kundenempfang erfassten Daten werden den Wartebereichen, dem Berater des Kunden und den anderen Stellen (z.B. Kasse) zur Verfügung gestellt.

Die **telefonische Terminvereinbarung** übernimmt den fernmündlichen Kundenkontakt bei der Vereinbarung von Gesprächsterminen. In ihrer Funktionalität ist sie dem Kundenempfang untergeordnet, da dieser Stelle lediglich die Vereinbarung von in der Zukunft liegenden Terminen obliegt.

Die Systemkomponente **Wartebereich** dient im wesentlichen der Weiterleitung wartender Kunden zu ihren Beratern. Gleichzeitig liefert sie einen Überblick über bereits anwesende Kunden und prüft automatisch deren Wartezeiten.

Der **Berater** bzw. die **Kasse** haben wie der Kundenempfang die Möglichkeit, persönliche Vorsprachetermine zu vereinbaren und vereinbarte Termine online zu verwalten, d.h. gegebenenfalls Termine zu löschen sowie die Termine betreffenden Daten zu verändern, verschiedene Ansichtslisten der Termine zu erzeugen usw.. Weiterhin können die Besprechungsergebnisse und die Geschäftsabschlüsse schriftlich festgehalten und der zeitliche Verlauf eines Beratungsgesprächs dem Kundenempfang mitgeteilt werden, um einen abgewickelten Gesprächstermin zu signalisieren.

### 3.4 Übersicht der von META-GUIDE® verwalteten Daten

Die Daten des Kundenleitsystems werden in einer Datenbank abgelegt und in folgende Datenarten unterteilt:

- **Stammdaten**, die Informationen zu Beratern, Beratergruppen, Kunden, Terminarten, Besprechungsräumen usw. enthalten
- **Bewegungsdaten**, die verschiedenste Informationen zu erledigten und zukünftigen Gesprächsterminen enthalten

### 3.5 Systempflege

Verschiedene Informationen müssen dem Kundenleitsystem als **Konfigurationsparameter** „von außen“ zur Verfügung gestellt werden. Dies kann durch jeden für das Programm zugelassenen Mitarbeiter geschehen.

- Jeder **Kundenberater** kann seine Urlaubstage, Freistunden, „gesperrte“ Termine (z.B. wegen ange-setzter Besprechungen, Arztbesuche) usw. selbst eintragen.
- Krankmeldungen von Kundenberatern werden *zentral* durch **ausgewählte Mitarbeiter** erfasst.
- Kommt es aufgrund der Nichtanwesenheit eines Kundenberaters dazu, dass ein Termin einem anderen Mitarbeiter zugewiesen werden muss, setzt das System eine diesbezügliche **Warnmeldung** ab.
- Des weiteren können **Optionen**, wie maximale Wartezeiten von Kunden bevor eine Warnung erscheint, oder die Aktualisierungsintervalle der Informationen auf den einzelnen Bearbeiterbildschirmen eingestellt werden.

## 4 Grundsätzliche Konzepte

### 4.1 Die META-GUIDE® Administration

Die META-GUIDE® Administration ist ein vom Kundenleitsystem unabhängiges Programm, in dem unter anderem die **Login-Berechtigungen** definiert werden. zeigt das Hauptarbeitsfenster des Programms. Unter Punkt 4.2 wird die Maske „Login-Berechtigungen“ vorgestellt.

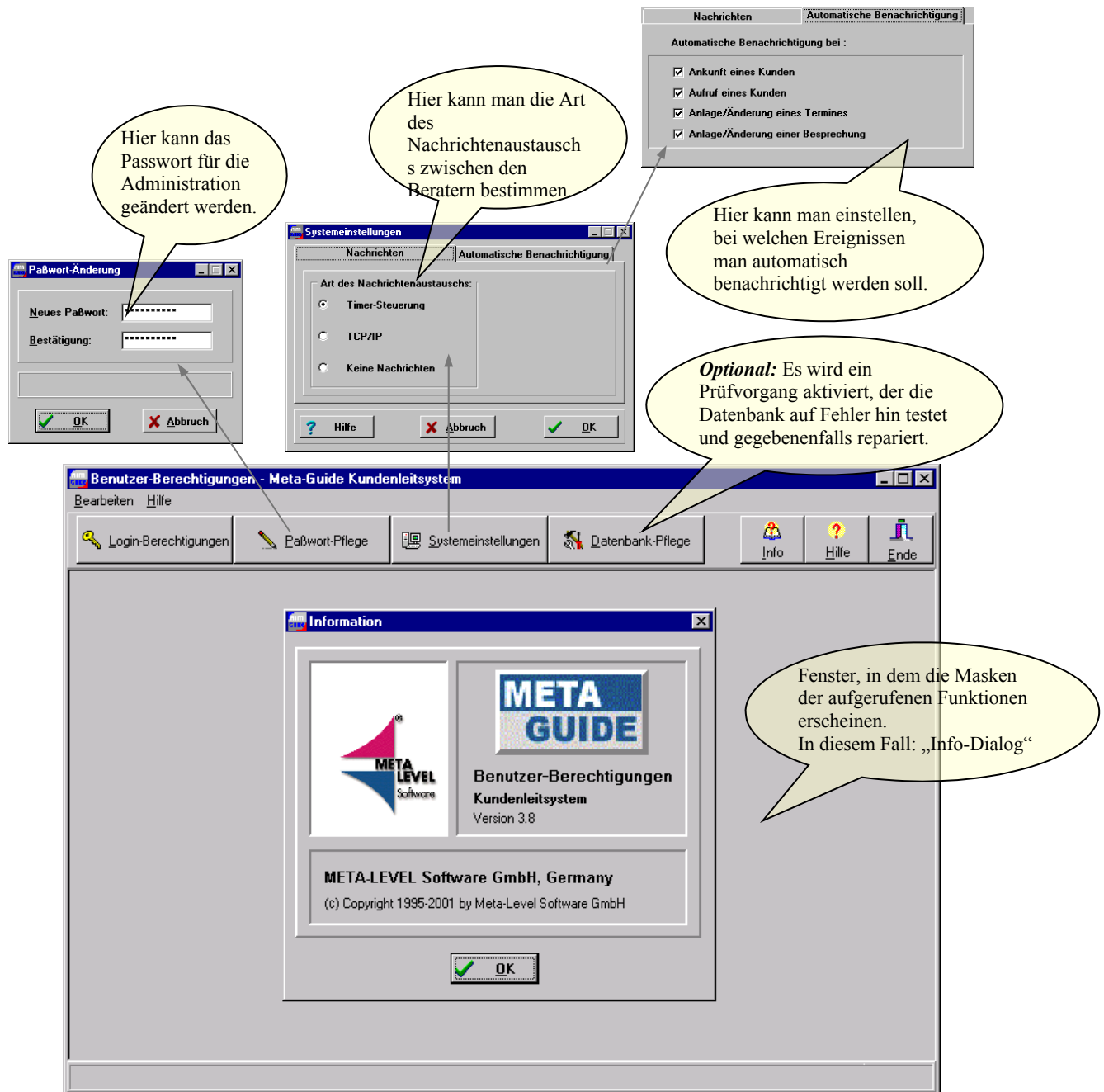


Abbildung 3: META-GUIDE®-Administration mit Info-Dialog

## 4.2 Die Rechteverwaltung

### Login-Berechtigungen

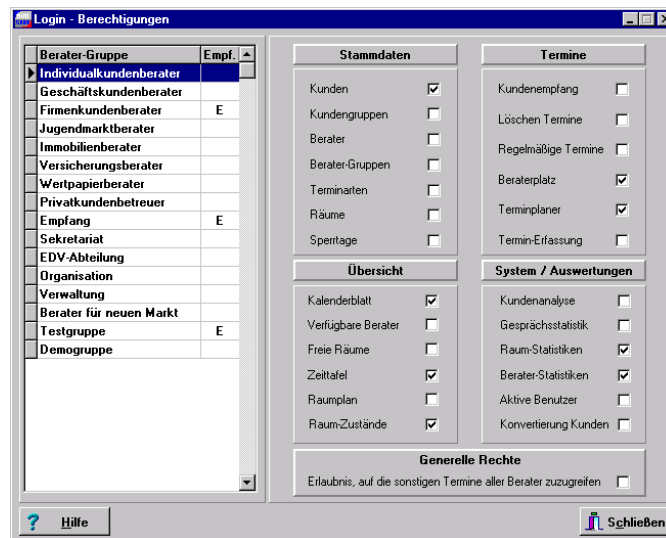


Abbildung 4: Definition der Zugriffsrechte

Aufgrund der Aufgabenverteilung der Mitarbeiter und zum Schutz bestimmter Daten ist die Vergabe von **Zugriffsrechten** auf Masken bzw. Funktionen von META-GUIDE® notwendig. Dies geschieht durch das vom Kundenleitsystem unabhängige Programm **META-GUIDE® Administration**. Dort wird in der Maske **Login-Berechtigungen**, für jede in META-GUIDE® angelegte Beratergruppe angegeben, auf welche Masken die der Gruppe zugeordneten Mitarbeiter zugreifen dürfen. Ist ein Zugriffsrecht auf eine Maske nicht gesetzt, wird die Maske dem Mitarbeiter nicht angezeigt. Im Beispiel (siehe Abbildung 4) werden die Rechte der Gruppe Individualkundenberater definiert. Diese haben z.B. Zugriff auf die Stammdaten *Kunden*, die Übersichten *Kalenderblatt*, *Zeittafel* und *Raum-Zustände* sowie auf die übrigen Masken, die mit Häkchen versehen sind. Beratergruppen, die gleichzeitig eine **Empfangsgruppe** darstellen, sind in der Spalte „Empf.“ durch ein **großes „E“** gekennzeichnet. Die „**Erlaubnis auf die sonstigen Termine aller Berater zuzugreifen**“ gewährt den zugelassenen Beratern das Recht, sich in den Masken **Zeittafel** und **Raumplanung** auch die privaten Termine der anderen Berater anzusehen.

## 4.3 Das Hauptarbeitsfenster

Nach dem **Start** des Kundenleitsystems muss der jeweilige Benutzer sich dem Programm gegenüber mit **Benutzer-Kennung** und **-Passwort** identifizieren (vgl. Abbildung 5). Falls die Kennung, die der Benutzer unter Windows XP hat, META-GUIDE® bekannt ist, entfällt diese Eingabe.

### Login-Dialog



Abbildung 5: Benutzeranmeldung

# META-GUIDE® - das Kundenleitsystem

Nach erfolgreicher Anmeldung an META-GUIDE® erscheint das **Hauptarbeitsfenster**. Das Fenster bietet im wesentlichen die Möglichkeit zur Verzweigung in die einzelnen Masken des Systems. Es können beliebig viele verschiedene Masken gleichzeitig angewählt werden, zwischen denen mit Hilfe der üblichen Möglichkeiten von Windows jederzeit gewechselt werden kann. Der Zugang zu den Masken ist entweder über eine **Menüauswahl**, über **Funktionsknöpfe** oder über spezielle **Tastenkombinationen** möglich.

In META-GUIDE® können generell alle Arbeitsvorgänge über die **Menüleiste** getätigt werden. Da jedoch nicht unbedingt jeder Benutzer Zugriff auf alle Masken hat und auch nur bestimmte Masken benötigt werden, wurde die **Toolbar** eingerichtet. Diese ermöglicht es jedem Benutzer, **die für seine Rechte zugeschnittenen Masken** direkt aufrufen zu können (vgl. Abbildung 6). Die Toolbar kann über das **Menü „Optionen“** aktiviert werden. Falls man mehr Masken auswählen möchte, als im Bereich der Toolbar angezeigt werden können, besteht die Möglichkeit nach rechts oder links zu blättern.

Das Kundenleitsystem META-GUIDE®

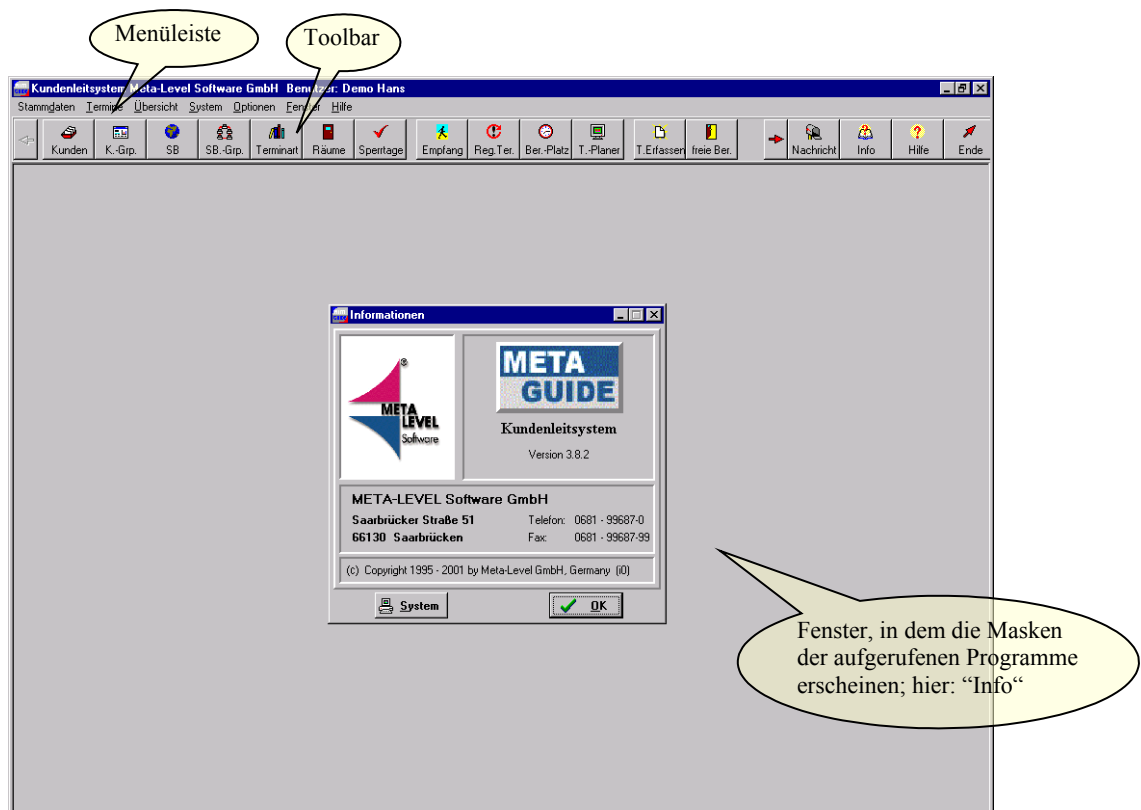


Abbildung 6: Hauptarbeitsfenster META-GUIDE® mit Info-Dialog

## 4.4 Die Online-Hilfe

META-GUIDE® ist selbstverständlich mit einer komfortablen **Online-Hilfe** ausgestattet. Über die **Taste F1** oder die Betätigung des *Hilfe*-Knopfes verzweigen Sie jederzeit zu den Hilfeinformationen der Maske, mit der Sie gerade arbeiten. Daneben haben Sie jederzeit die Möglichkeit über *Index* Ihr gewünschtes *Hilfe*-Thema auszuwählen und anzeigen zu lassen.

## 5 Die Stammdaten

Alle **Stammdaten-Masken** sind nach dem gleichen Schema realisiert, um eine einfache, unproblematische Bedienung zu ermöglichen. Sie können jederzeit über das **Stammdaten-Menü** aufgerufen werden.

### 5.1 Allgemeine Übersicht

Insgesamt existieren folgende **Stammdaten-Masken**:

- Kunden
- Kundengruppen
- Berater
- Beratergruppen
- Terminart
- Räume
- Sperrtage

### 5.2 Die Funktionen

#### 5.2.1 Allgemeines Stammdaten-Layout anhand des Beispiels Kunden

The screenshot shows a software window titled 'Stammdaten - Kunden'. At the top, there is a menu bar with icons for 'Erfassen', 'Ändern', 'Löschen', 'Drucken', and 'Suchen'. Below this is a sorting section with radio buttons for 'Suchbegriff' (selected) and 'Konto-Nr.'. The main area contains a table with the following data:

Suchbegriff	Konto-Nr.	Kundenname	Vorname	PLZ	Wohnort	Telefon
LICHTENBURGER	20	Lichtenburger	Tina	89073	Ulm	0731/737373
LÖNN	5	Lönn & Söhne		45470	Mühlheim a. d. Ruhr	0208/282828
MEISEN	36	Meisen	Hildegard	14471	Potsdam	07809/634532
MILDE	39	Milde	Ines	60313	Frankfurt	069/822882
MÜLLER	14	Müller	Antje	24103	KIEL	05068/8536354

Below the table are input fields for 'Konto-Nr.' (value: 20) and 'Kundengruppe' (value: Junge Erwachsene). The main data entry area is divided into two sections: 'Kundendaten' and 'Notiz'. The 'Kundendaten' section contains fields for 'Anrede' (Frau), 'Name' (Lichtenburger), 'Vorname' (Tina), 'Suchbegriff' (LICHTENBURGER), 'Straße / Postf.' (Olgaplatz 10), 'PLZ / Wohnort' (89073 Ulm), 'Telefon' (0731/737373), 'Fax-Nr.', 'Betriebsstelle', and 'Sachbearbeiter' (Münch Anne). At the bottom, there are buttons for 'Hilfe', 'OK', 'Abbruch', and 'Schließen'.

Callouts provide the following explanations:

- Leiste mit Standardfunktionen zur Bearbeitung eines Datensatzes:** Points to the top toolbar.
- Definition der Sortierreihenfolge der Anzeigtabelle:** Points to the sorting radio buttons.
- Anzeigtabelle mit einem Ausschnitt der Daten, die bereits erfasst wurden:** Points to the data table.
- Eindeutiges Kennzeichen des gerade ausgewählten Satzes:** Points to the selected row in the table.
- Registerblätter mit Detailinformationen zum ausgewählten Datensatz. Die Anzahl und Bezeichnung der einzelnen Register hängt vom jeweiligen Programm ab:** Points to the 'Kundendaten' and 'Notiz' sections.
- Leiste mit allgemeinen Funktionen:** Points to the bottom toolbar.

Abbildung 7: Die Maske Stammdaten Kunden

In der Maske **Stammdaten Kunden** (siehe Abbildung 7) werden alle Kunden des Unternehmens verwaltet, d.h. die Daten können **erfasst, geändert, gedruckt und gelöscht** werden. Außerdem steht eine **Suchfunktion** zur Verfügung.

Es existieren 2 Registerblätter zur Aufnahme der Detailinformationen:

- **Kundendaten** und
- **Notiz**

In dem Registerblatt **Kundendaten** werden **Konto-Nr., Name** und **Adresse** des Kunden hinterlegt. Außerdem wird ein zuständiger Sachbearbeiter bzw. ein **Berater zugeteilt** und ggf. eine Betriebsstelle. Neu erfasste Kunden können einer Kundengruppe zugeordnet werden. Diese werden zuvor in der Maske **Stammdaten Kundengruppen** (siehe Kapitel 5.2.2) definiert. Im Registerblatt **Notiz** kann ein beliebiger Text festgehalten werden.

Aus Gründen der **Diskretion** ist es auch denkbar ohne Kundennamen, Adressen oder Konto-Nummern zu arbeiten. Man könnte z.B. nur mit Pseudonymen oder speziellen Nummern arbeiten. Individuelle Anpassungen werden auf Wunsch gerne vorgenommen.

## 5.2.2 Kundengruppen

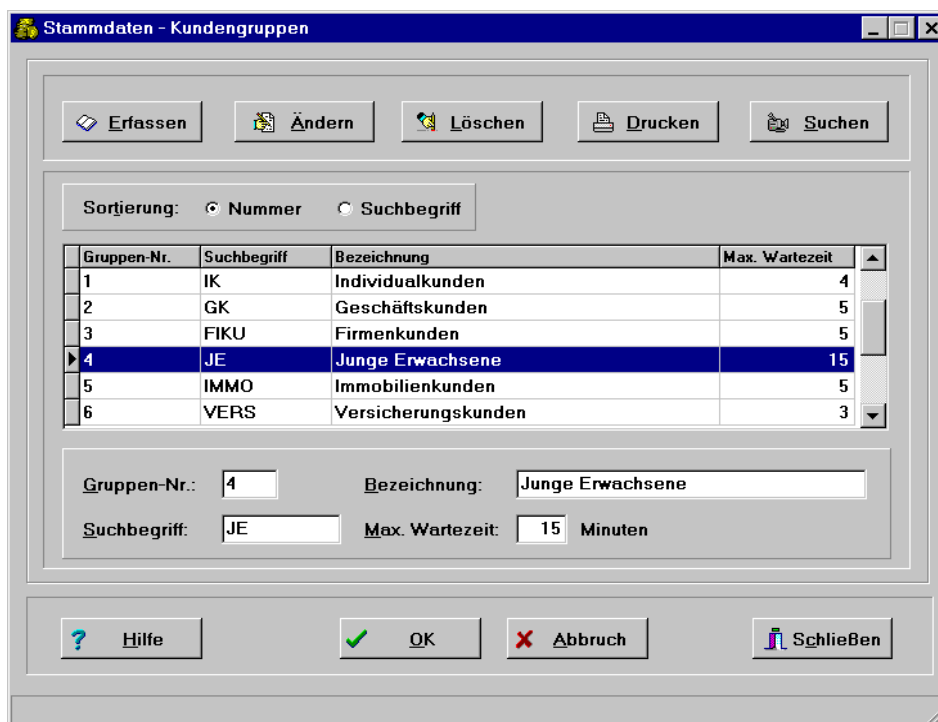


Abbildung 8: Die Maske Stammdaten Kundengruppen

In der Maske **Stammdaten Kundengruppen** wird die Möglichkeit bereit gestellt, die Kunden in individuell definierbare Gruppen einzuteilen. Jeder Kundengruppe kann eine maximale Wartezeit zugeordnet werden. Das System sendet bei einem wartenden Kunden, dessen maximale Wartezeit überschritten wird, eine Warnmeldung an den entsprechenden Wartebereich und den zuständigen Berater. Zur besseren Identifizierung der Gruppen werden ihnen eindeutige Nummern und Suchbegriffe zugeteilt.

5.2.3 Beraterstamm

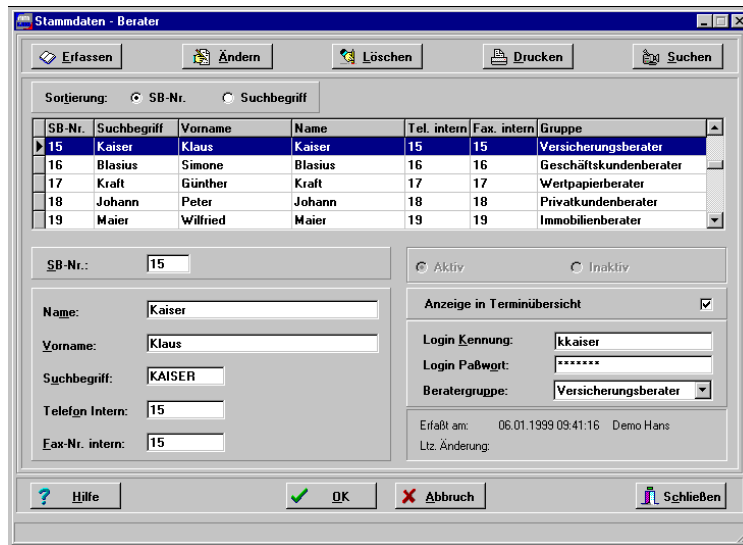


Abbildung 9: Die Maske Stammdaten Berater

Alle im System zugelassenen **Berater** werden mit Hilfe dieser Maske erfasst und einer Beratergruppe zugeteilt. Jeder Mitarbeiter erhält eine **eindeutige Login-Kennung** und ein **eindeutiges Passwort**, wobei das Passwort nach jedem erfolgreichen Login selbst geändert werden kann.

5.2.4 Beratergruppen

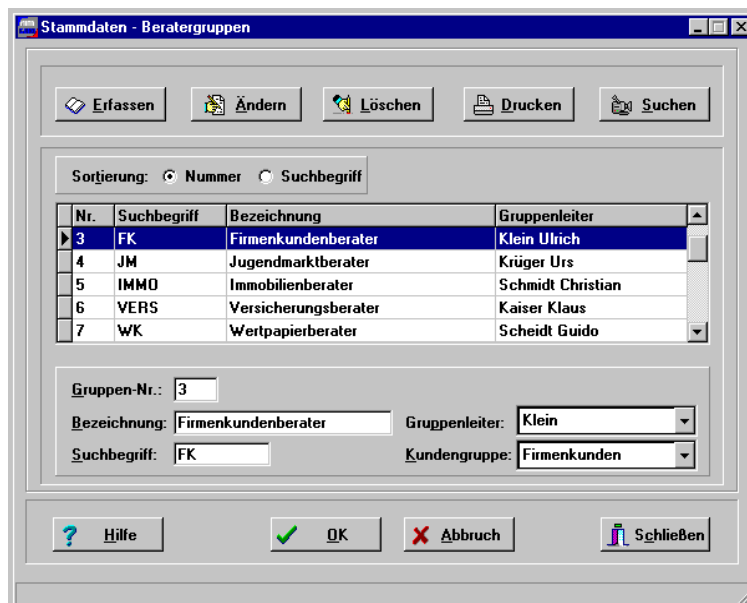


Abbildung 10: Die Maske Stammdaten Beratergruppen

In dieser Maske erfolgt die Definition der **Beratergruppen**. Zusätzlich wird für jede Gruppe ein Gruppenleiter bestimmt. Durch die Zuordnung einer Beratergruppe erhält jeder Mitarbeiter automatisch die Berechtigungen, die der Gruppe zugeteilt wurden (vgl. Kapitel 4.2).

5.2.5 Terminarten

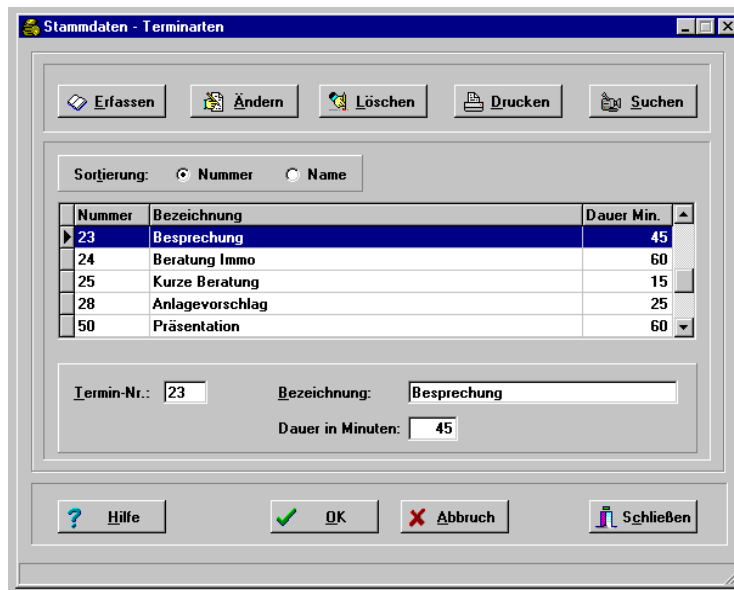


Abbildung 11: Die Maske Stammdaten Terminarten

Die **Terminarten** dienen der groben Klassifizierung von Terminen bei der Erfassung. Den Terminarten wird die übliche Dauer in Minuten zugeteilt, um bei der täglichen Terminplanung Überschneidungen oder lange Wartezeiten zu vermeiden.

5.2.6 Räume (optional)

Durch die Raumplanung in META-GUIDE® wird eine optimale Auslastung der im System erfassten **Räume** ermöglicht. Dabei werden Überschneidungen bei der Raumreservierung vom System verhindert und in einer separaten Ansicht die Raumbelegungen angezeigt.

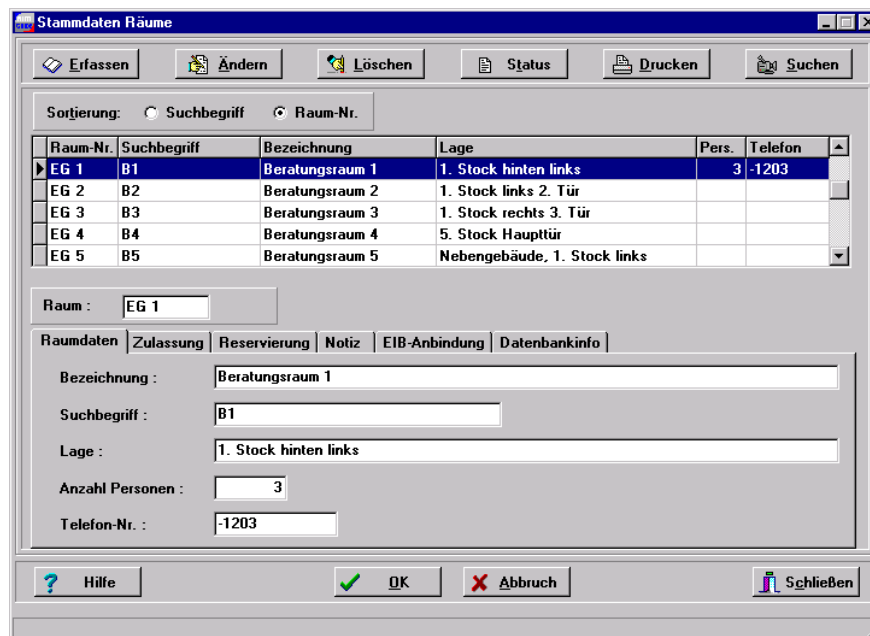


Abbildung 12: Die Maske Stammdaten Räume

- **Raumdaten**

Im Register **Raumdaten** werden die zur Verfügung stehenden **Räume** mit **Raumnummer**, **Bezeichnung** und **Suchbegriff** erfasst (siehe Abbildung 12). Für jeden Raum können die Lage, die maximale Anzahl an Personen, für die der Raum geeignet ist, und eine Telefon-Nr. festgehalten werden.

- **Zulassung**

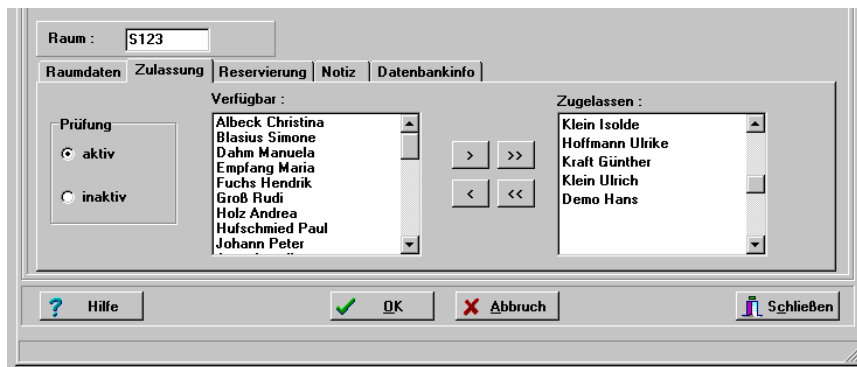


Abbildung 13: Zulassung der Mitarbeiter zu Räumen

In dem Register **Zulassung** können die Mitarbeiter hinterlegt werden, die diesen Raum zu Beratungsgesprächen nutzen dürfen. Deaktiviert man die Mitarbeiter-Prüfung, wird das Programm bei der späteren Raumbuchung keine Überprüfungen hinsichtlich der Mitarbeiter vornehmen, d.h. alle Mitarbeiter sind dann für diesen Raum zugelassen.

- **Reservierungen**



Abbildung 14: Zulassung der Mitarbeiter zur Reservierung von Räumen

In dem Register **Reservierungen** können die Mitarbeiter hinterlegt werden, die diesen Raum für ein Beratungsgespräch für die zugelassenen Berater reservieren dürfen. Deaktiviert man diese Prüfung, überprüft das Programm bei der späteren Raumreservierung nicht, ob der Mitarbeiter zur Reservierung des Raumes berechtigt ist.

- **Notizen**

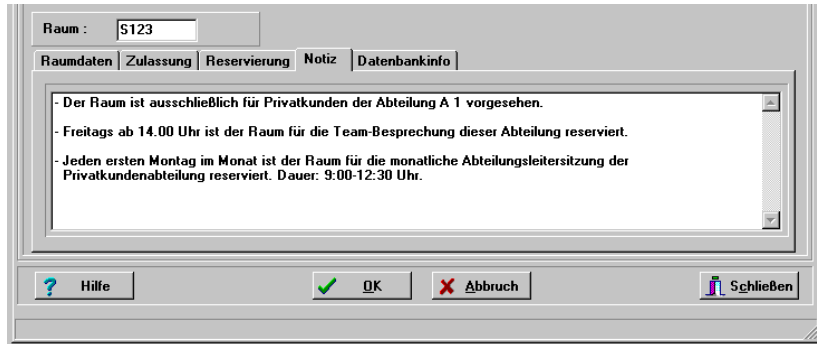


Abbildung 15: Notizen zu Räumen

In dem Registerblatt **Notiz** kann eine beliebig lange Beschreibung des Raumes oder eine sonstige Notiz erfasst werden.

- **EIB-Anbindung (optional)**

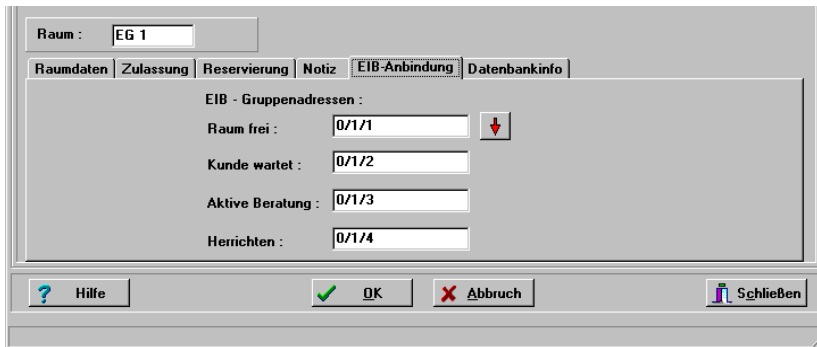


Abbildung 16: Räume - EIB-Anbindung

Im Registerblatt EIB-Anbindung werden pro Raum die verschiedenen EIB-Gruppenadressen pro Raumzustand erfasst.

- **Datenbankinfo**



Abbildung 17: Räume - Datenbankinformation

In dem Register **Datenbankinfo** werden der Zeitpunkt der Erfassung und der letzten Änderung des selektierten Datensatzes angezeigt sowie der Benutzer, der die Datenbankänderung vorgenommen hat. Die Daten werden automatisch vom System aktualisiert und können nicht manuell geändert werden.

## 5.2.7 Raumstatus (optional)

Optional besteht die Möglichkeit neben der einfachen Raumbelugung auch die Verwaltung von Raumzuständen in META-GUIDE® zu integrieren. Dazu werden in der **Maske Raumstatus-Bezeichnungen** (siehe Abbildung 18) die verschiedenen Raumzustände definiert.



Abbildung 18: Die Maske Raumstatus-Bezeichnungen

Die Status der Räume wechseln mit der Bearbeitung der Termine durch das System automatisch und können zusätzlich in der **Maske Momentane Raumzustände** auch manuell geändert werden (siehe Abbildung 19).

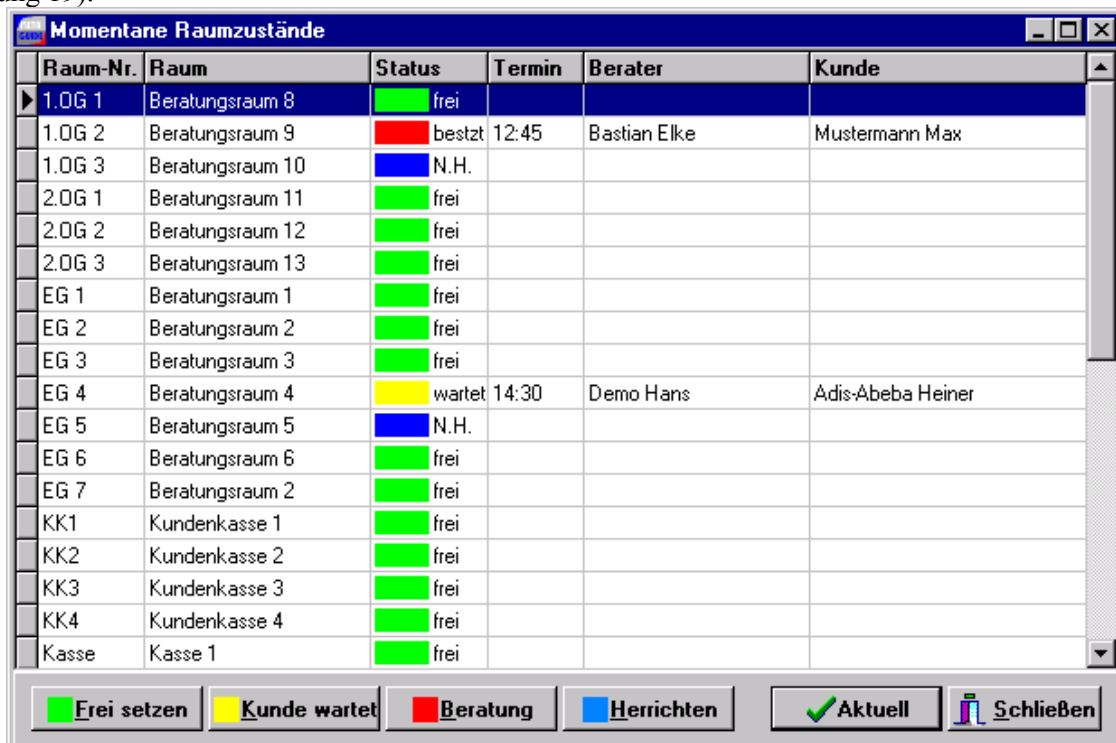


Abbildung 19: Die Maske Momentane Raumzustände

### 5.2.8 Sperrtage

Die Maske **Sperrtage** kann an zentraler Stelle genutzt werden, um die Tage zu sperren, an denen keine Termine wahrgenommen werden sollen. Die gesperrten Tage können durch Eingabe eines Textes, z.B. Feiertag, näher beschrieben werden. Zudem können alle Sonntage und/oder Samstage per Mausklick gesperrt werden (siehe Abbildung 20).

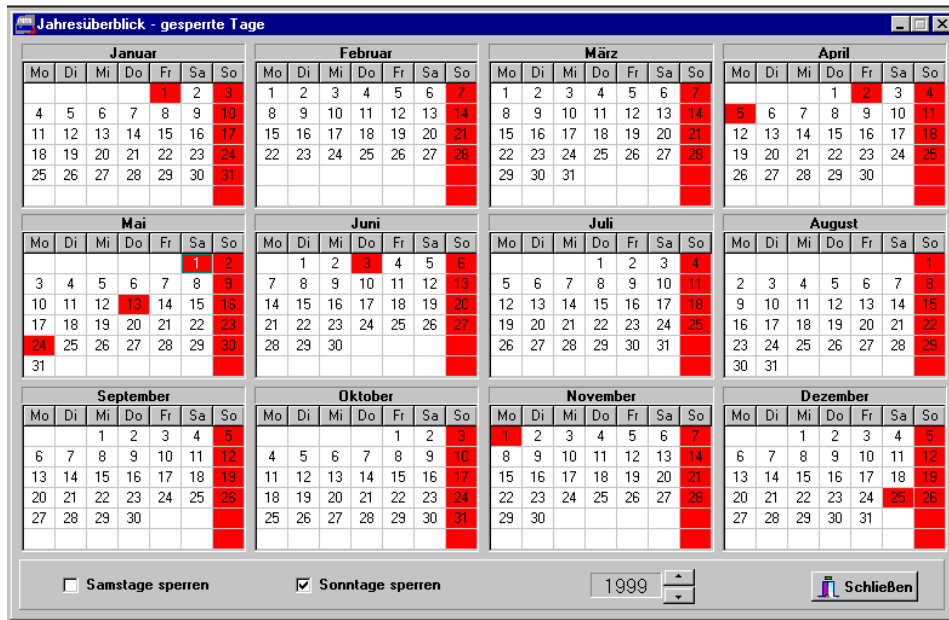


Abbildung 20: Die Maske Sperrtage

## 6 Terminverwaltung

Das System kann, wie bereits erwähnt, an verschiedenen Stellen im Unternehmen eingesetzt werden. In Kapitel werden die einzelnen Funktionen detailliert beschrieben. Weitere Einsatzmöglichkeiten in Warzonen, an Kassen, etc. sind möglich und vorgesehen.

### 6.1 Allgemeine Übersicht

Der Bereich **Termine** umfasst die Funktionen:

- Kundenempfang
- Regelmäßige Termine
- Beraterplatz
- Terminplaner
- Telefonische Terminerfassung (optional)
- Termin erfassen

Die Funktionen

6.1.1 Kundenempfang

Auswahl des bearbeiteten Datums

Verschiedene Auswahlmöglichkeiten, um die angezeigten Kundentermine eingrenzen zu können (→ Tabellenspalte *Kundengruppe*)

Statusinformation der angezeigten Termine (→ Tabellenspalte *Status-Art*)

Möglichkeit zur Selektion aller oder einzelner Berater und Kunden

Anzeige der Kundentermine mit Uhrzeit, Name, Kundengruppe, Ankunftszeit, Statusart, Berater etc.. Durch Doppelklick in eine Zeile kann ein Termin bearbeitet werden.

Leiste mit Knöpfen zum Aufruf der notwendigen Bearbeitungsfunktionen

Zeit	bis	Kunde	Grp.	OT	Ank.	Berater	Statusart	Raum	Terminart
14:30									
14:50	15:10	Baltes Jörg	WP		14:50	Klein Isolde	Beendet	EG 5	Allgemeine Beratung
15:00									
15:00	15:20	Disterweg Dirk	JE		14:55	Krüger Urs	im Gespräch	1.0G 3	Allgemeine Beratung
15:00	15:30	Carlaming Gisela	WP		14:56	Scheidt Guido	Im B.-Raum	EG 4	Folgegespräch
15:00	16:00	Christioph Heinz	GK	(OT)	15:00	Muster Manfred	im Warteraum	B.R.Z.!	Depoteröffnung
15:10	15:40	Christioph Heinz	GK		15:00	Richter Paul	im Warteraum	EG 2	Depotschließung
15:30									
15:30	15:45	Christioph Heinz	GK			Demo Hans		1.0G 4	Einzahlung
16:00									
16:00	16:15	Franz Sebastian	WP			Scheidt Guido		EG 4	Info-Gespräch
16:30									
17:00									
17:00	17:15	Becker Irmgard	IMMO			Schmidt Christiar		EG 5	Auszahlung

Abbildung 21: Kundenempfang

Die Maske **Kundenempfang** bietet dem Anwender einen umfassenden Überblick über die aktuelle Termin- und Beratersituation. Außerdem hat der Empfang weitgehende Möglichkeiten zur Einflussnahme auf die erfassten Daten. Abbildung 21 zeigt die wichtigsten Elemente des Kundenempfangs.

Die Knöpfe im unteren Bereich der Maske stellen die unten beschriebenen Funktionen zur Verfügung. Je nach Konfiguration des Systems stehen allerdings nicht immer alle Knöpfe zur Verfügung.

1. **Erfassen** eines Kundentermins, d.h. Neuanlage eines Termins.
2. **Ankunft** des Kunden vermerken, d.h. das System trägt die Uhrzeit der Ankunft des Kunden ein und setzt den Kundenstatus auf „im Warteraum“.
3. **Zum Raum (optional)**: Wechseln des Status des Kunden von „im Warteraum“ auf „im Beratungsraum“. Der zugeordnete Berater erhält eine entsprechende Notiz.
4. **Raum zuteilen (optional)**: Bei Terminen mit dem Kennzeichen „B.R.Z. (Bitte Raum zuteilen)“ kann über diesen Button ein geeigneter Raum zugeordnet werden.
5. **Beratung**: Aufruf des Kunden zur Beratung und wechseln des Kundenstatus auf „im Gespräch“.
6. **Beenden** der Beratung und wechseln des Kundenstatus auf „beendet“.

7. **Abschluss** des Termins und löschen aus dem Kalender. Die Daten werden in die Kundenstatistik eingetragen.
8. **Prüfen** der Wartezeiten der Kunden und evtl. Ausgabe eines Warnhinweises an den zuständigen Berater oder den Wartebereich.
9. **Aktualisieren** der Anzeige um den automatischen Turnus der Aktualisierung der Statusänderungen, die von anderen Stellen erfasst wurden, manuell verkürzen zu können.

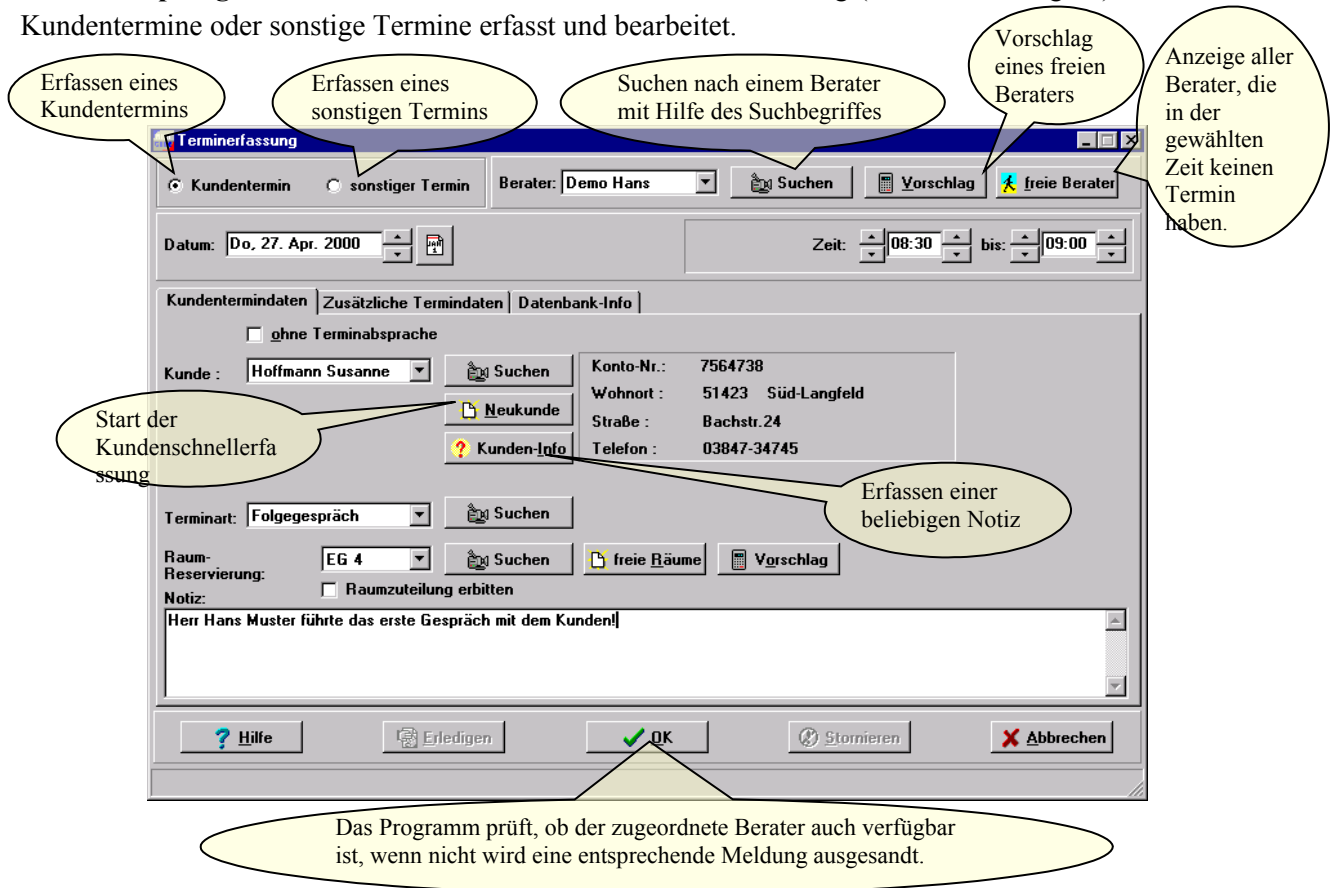
Falls die maximale Wartezeit eines Kunden überschritten wird erscheint eine entsprechende Meldung:



**Abbildung 22: Wartezeitüberschreitung**

### 6.1.2 Terminerfassung

Durch Aufruf des **Menüpunktes „Termin erfassen“** oder durch Aktivieren des **Buttons „Erfassen“** im **Kundenempfang** erscheint eine neue Maske zur Terminvereinbarung (siehe Abbildung 23). Hier werden Kundentermine oder sonstige Termine erfasst und bearbeitet.



**Abbildung 23: Terminvereinbarung: Erfassen eines Kundentermins**

Bei der Erfassung eines Kundentermins wird zunächst der betreffende Kunde ausgewählt. Ist dieser noch nicht im Kundenstamm hinterlegt, besteht die Möglichkeit über den **Button „Neukunde“** eine Art Kundenschnellerfassung der wichtigsten Daten durchzuführen (siehe Abbildung 24).

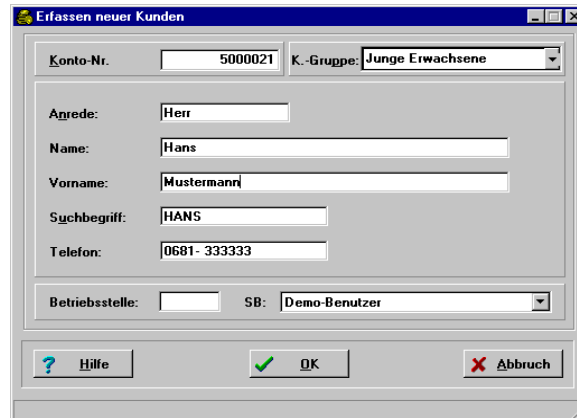


Abbildung 24: Kundenschnellerfassung

Wenn ein Kunde ohne vorherige Terminvereinbarung eine Beratung wünscht, besteht die Möglichkeit die Kundenberatung als Termin **„ohne Terminabsprache“** zu kennzeichnen. Dies wird dann auch im Kundempfang entsprechend mit (OT) gekennzeichnet.

Nach Auswahl des Kunden wird der Berater zugeordnet. Bei Kundenterminen besteht für den eingeloggen Mitarbeiter die Möglichkeit auch einen anderen Berater als sich selbst einzutragen. Über den **Button „Freie Berater“** kann man eine Übersicht aller zur Zeit verfügbaren Berater aufrufen oder mit Hilfe der Suchfunktion nach dem gewünschten Mitarbeiter suchen. Mit dem **Button „Vorschlag“** prüft das System automatisch welcher Berater dem Termin zugeordnet werden kann. Dabei wird die Verfügbarkeit der Berater nach folgender Priorität geprüft:

1. der dem Kunden zugeordnete Berater
2. der zuletzt zuständige Berater
3. ein anderer Berater aus der gleichen Gruppe
4. sonstige freie Berater

Nach Eingabe des Datums und der geplanten Zeit für das Gespräch, muss noch eine Terminart angegeben werden. Dazu wird eine Suchfunktion zur Verfügung gestellt. Nach Auswahl der Terminart erfolgt eine automatische Berechnung der Dauer des Termins, d.h. das System errechnet ausgehend vom eingetragenen Beginn des Gesprächs das voraussichtliche Ende. Der Endzeitpunkt kann allerdings überschrieben werden.

Bei der Raumreservierung bietet das System ebenfalls eine Suchfunktion an und eine Übersicht über die freien Räume. Abschließend besteht die Möglichkeit im Feld **„Notiz“** eine Bemerkung zu dem Termin einzutragen.

Im **Registerblatt „Zusätzliche Termindaten“** können weitere Mitarbeiter zu einem Termin eingeladen werden. Es besteht die Möglichkeit, aus der Menge der verfügbaren Berater beliebig viele auszuwählen. Das System bietet hier wiederum eine Auswahl aller freien Berater (siehe Abbildung 25).

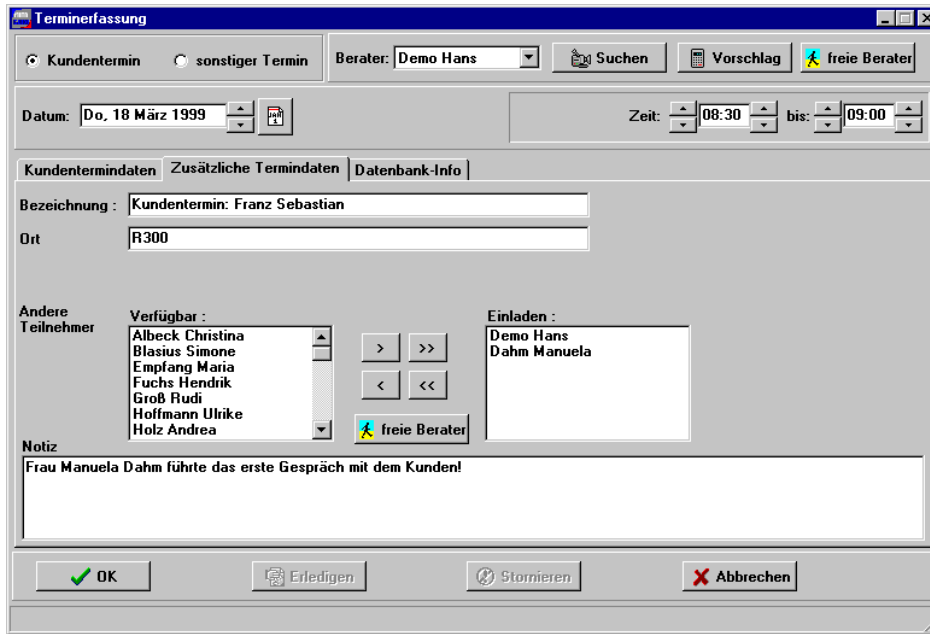


Abbildung 25: Zusätzliche Termindaten

Über den **Button „Erledigen“** kennzeichnet der Mitarbeiter, dass der Termin vom Kunden wahrgenommen wurde und die Beratung nun beendet ist. Um einen Termin zu erledigen, muss zuvor der Status des Kunden auf „**im Gespräch**“ gesetzt gewesen sein, d.h. im Kundenempfang oder am Beraterplatz muss der **Button „Beratung“** aktiviert worden sein. Bei Aktivieren des **Buttons „Erledigen“** erscheint eine Abfrage, ob der Berater eine Notiz erfassen möchte. Wünscht der Berater die Erfassung einer Gesprächsnotiz, ruft das Programm ein weiteres Formular auf, in dem das Gespräch detaillierter beschrieben werden kann. Hierbei sind verschiedene Möglichkeiten denkbar, die im Gliederungspunkt **6.1.3 „Die Erfassung der Gesprächsnotiz“** beschrieben werden. Mit dem **Button „Termin stornieren“**, kann der Termin unter Angabe eines Grundes storniert werden, falls der Kunde zu dem entsprechenden Zeitpunkt verhindert ist.

**Sonstige Termine** werden im allgemeinen eingetragen, um festzuhalten, wann ein Mitarbeiter nicht zur Kundenberatung zur Verfügung steht. Dabei kann es sich z.B. um Mitarbeiterbesprechungen oder private Termine handeln. Bei der **Erfassung sonstiger Termine** verändert sich die Arbeitsmaske gegenüber der Erfassung von Kundenterminen. Es besteht hier die Möglichkeit einen Termin über mehrere Tage oder einen ganztägigen Termin zu erfassen (siehe Abbildung 26).

Die **Buttons „Vorschlag“** und „**freie Berater**“ sind hier inaktiv, da man bei der Erfassung von sonstigen Terminen nur sich selbst als Berater eintragen kann. Man kann aber andere Berater zu dem Termin einladen und wie bei der Kundentermin erfassung einen Raum reservieren. Es existieren ebenfalls die Eingabefelder „**Bezeichnung**“, „**Ort**“ und „**Notiz**“. Das zweite **Registerblatt „Zusätzliche Termindaten“** fällt hier weg.

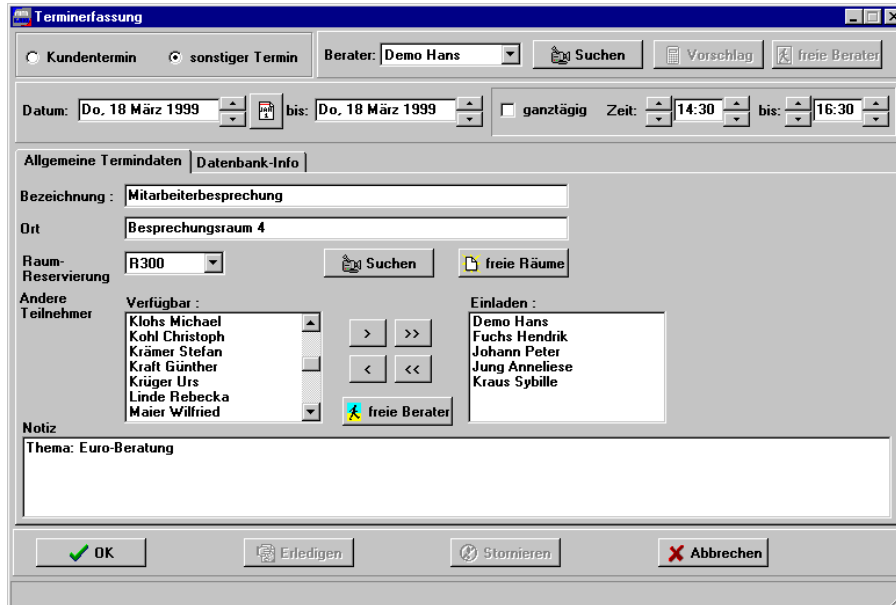


Abbildung 26: Terminvereinbarung: sonstige Termine

### 6.1.3 Telefonische Terminvereinbarung (optional)

In dieser Maske werden dem Anwender alle relevanten Kundeninformationen zur raschen telefonischen Terminvereinbarung auf einen Blick angezeigt. Dazu gehören die Tel.-Nr., die Konto-Nr., die Kunden-gruppe und der zugeordnete Berater. Darüber hinaus kann man den kompletten Terminplan eines Beraters einsehen und bearbeiten, so dass auf einfache Weise der nächst mögliche Termin bei einem bevorzugten Berater eingetragen werden kann (siehe Abbildung 27).

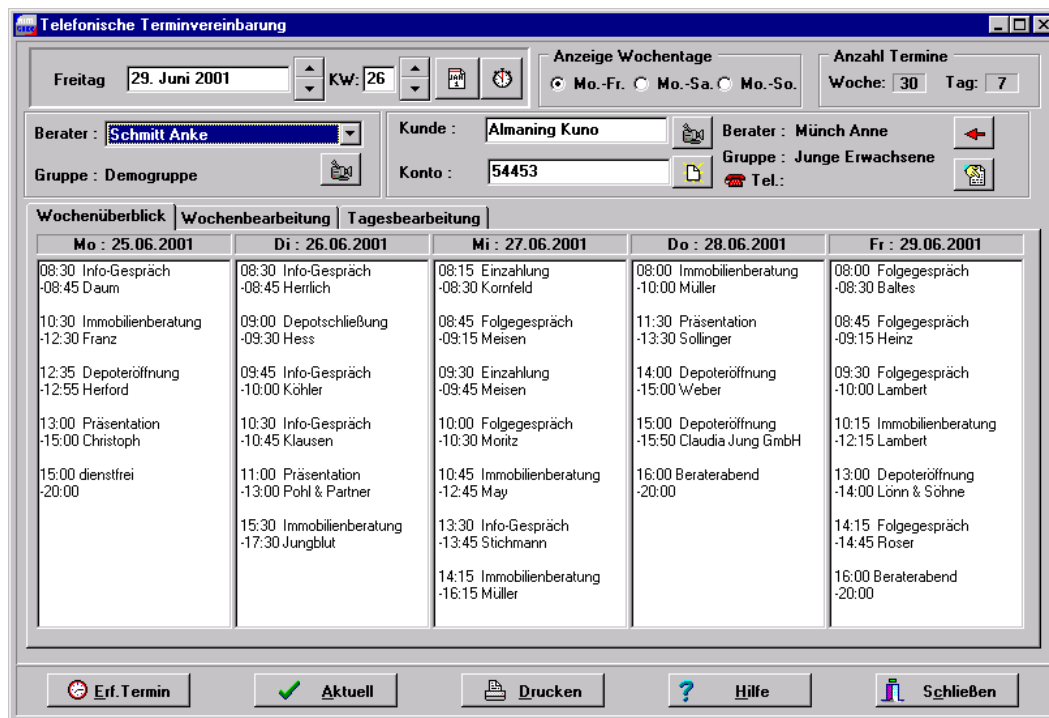


Abbildung 27: Telefonische Terminvereinbarung

## 6.1.4 Erfassen von Gesprächsnotizen

Die folgenden Dialoge sind Beispiele für die Nutzung von META-GUIDE® zur Verwaltung von Kundengesprächen und können individuell von META-LEVEL ins System integriert werden.

### Beispiel 1: Einfache Gesprächsnotiz

Datum: 5. März 1998    Beratungsdauer (Min.): 15    Wartezeit: 36    Berater: Mustermann Hans

Kunde: 2000002    GK    Sabine Huber    66679 Losheim am See

**Notiz:**  
Frau Huber möchte 300.000 DM zum Erwerb einer Eigentumswohnung finanzieren.  
Wir schicken ihr in den nächsten Tagen ein entsprechendes Angebot zu.  
Avisierter Käufertermin: 01.05.98]

Hilfe    Weiterleiten    Notiz OK    Notiz OK (mit Druck)    Abbruch

Abbildung 28: Einfache Gesprächsnotiz

Der Dialog „Einfache Gesprächsnotiz“ enthält das Eingabefeld „Notiz“, in dem die wichtigsten Inhalte des Gespräches zusammengefasst werden können. Beratungsdauer und Wartezeit des Kunden werden anhand der Ankunftszeit und des Gesprächsbeginns vom System automatisch ermittelt, können aber überschrieben werden. Anschließend kann die Gesprächsnotiz auf dem Drucker ausgegeben werden. Der Termin ist somit im System als erledigt gekennzeichnet und steht der **Kundenhistorie** zur Verfügung.

### Beispiel 2: Gesprächsnotiz zur Erfassung eines Geschäftsvorfalles (optional)

In dieser Maske sind neben dem Feld „Notiz“ wesentlich komplexere Informationen den Kunden betreffend enthalten (siehe Abbildung 29). Unter anderem besteht die Möglichkeit im **Registerblatt Kundencharakterisierung** die Anlageziele des Kunden und die Fristigkeit einer Anlage zu klassifizieren.

Im **Registerblatt Geschäftsabschlüsse** werden detaillierte Angaben über die vom Kunden getätigten Geschäftsabschlüsse erfasst, wie z.B. Geschäfts-Kennziffer oder Geschäfts-Volumen (siehe Abbildung 30). Das Geschäftsvolumen des Abschlusses wird auf die einzelnen Anlageformen verteilt, wobei das System entsprechende Prüfungen (Geschäfts-Volumen, Summe der Anlagevolumen) vornimmt und ggf. einen Warnhinweis ausgibt. Zu jeder Anlageform kann für spätere Auswertungen ein Kennzeichen gesetzt werden, ob durch die vorgenommene Anlage eine Depotneueröffnung nötig ist.

**Gesprächsnotiz**

Datum:  Beratungsdauer (Min.):  Wartezeit:  Berater:

Kunde:

Geschäftskennziffer	Anlage	Anlagevolumen	Neueröffn
▶ <b>Einzahlung Depot</b>	▶ S LUX	30.000,00 DM	Ja
▶ Tausch im Depot	SDD E1	20.000,00 DM	Ja
	SDD W1	40.000,00 DM	Ja
	SDD C1	10.000,00 DM	Ja

**Kundencharakterisierung** | **Geschäftsabschlüsse**

**Anlageziel des Kunden:**

**Sicherheit**  % (Erwirtschaften stetiger Erträge)

**Konservativ**  % (kurzfristige Risiken aus Kursschwankungen werden in Kauf genommen, mittelfristig aber kein Vermögensverlust)

**Risikobewußt**  % (attraktive Rendite bei mittlerer Risikobereitschaft, Anlage u.a. in Auslandsanleihen und Aktienwerten)

**Chancenorientiert**  % (Erzielung einer attraktiven Wertsteigerung bei ausgeprägter Risikobereitschaft, Anlage hauptsächlich in Aktienfonds)

**Eristigkeit der Anlage:**

kurzfristig  mittelfristig  langfristig  Liquiditätsvorsorge  Altersvorsorge

**Notiz:**

Kunde benötigt unbedingt Informationen über unser Angebot S Dynamik Depot.  
Unterlagen werden bis Ende des Monats erwartet.

Abbildung 29: Gesprächsnotiz - Kundencharakterisierung

**Kundencharakterisierung** | **Geschäftsabschlüsse**

Geschäfts-Kennziffer:

Geschäfts-Volumen:

Anlage-Formen:	Anlage-Volumen:	Depotneueröffnung:
1 ? S LUX	30.000,00 DM	<input checked="" type="checkbox"/>
2 ? SDD E1	20.000,00 DM	<input checked="" type="checkbox"/>
3 ? SDD W1	40.000,00 DM	<input checked="" type="checkbox"/>
4 ? SDD C1	10.000,00 DM	<input checked="" type="checkbox"/>
? ?		<input type="checkbox"/>

Abbildung 30: Gesprächsnotiz – Geschäftsabschlüsse

6.1.5 Regelmäßige Termine



Abbildung 31: Regelmäßige Termine

In der Maske „Regelmäßige Termine“ kann jeder Mitarbeiter seine regelmäßigen Termine hinterlegen und andere Mitarbeiter dazu einladen. Außerdem kann eine Raumreservierung vorgenommen werden. Man kann wöchentliche, vierzehntägige und monatliche Termine speichern (siehe Abbildung 31).

6.1.6 Beraterplatz

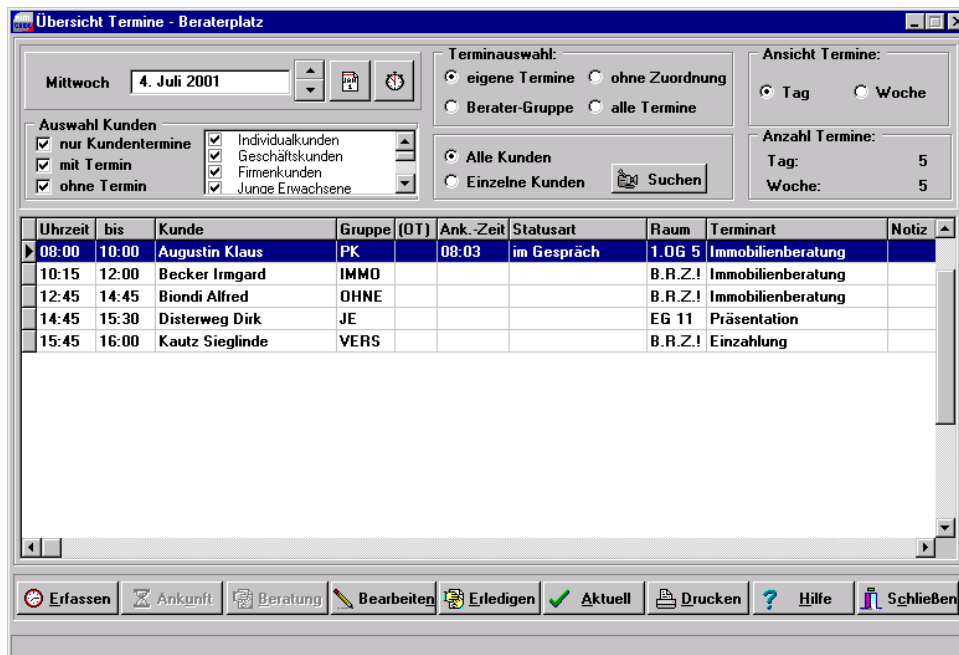


Abbildung 32: Beraterplatz

Der **Beraterdialog** ist lediglich eine Abwandlung des Dialogs am Kundenempfang. Die sich davon unterscheidenden Funktionalitäten werden nachfolgend beschrieben. Zur Anzeige der Termine bestehen verschiedene Auswahlmöglichkeiten:

- eigene Termine
- Termine der Beratergruppe
- Termine, denen noch kein Berater zugeordnet wurde
- alle Termine

Im Beispiel werden nur die eigenen Termine angezeigt (siehe Abbildung 32). Weiterhin kann man wählen, ob man nur die Termine des gewählten Tages sehen möchte oder die der ganzen Woche. Die Anzahl der Termine des Tages und der Woche werden ständig aktualisiert und angezeigt. Zur Auswahl der Kunden kann man entweder die Termine aller oder eines einzelnen Kunden anzeigen lassen.

Über den **Button „Beratung“** wird gekennzeichnet, dass das Gespräch mit dem Kunden begonnen hat und der Kundenstatus wird auf „**im Gespräch**“ umgestellt.

Über den **Button „Bearbeiten“** bzw. über Doppelklick auf den entsprechenden Termin, kann der Berater den Dialog zur Terminvereinbarung (siehe Abbildung 23) aufrufen, wo er die Möglichkeit hat Änderungen durchzuführen, den Termin zu stornieren, den Termin als erledigt zu kennzeichnen oder eine Gesprächsnotiz zu erfassen.

Über den **Button „Erledigen“** wird der Termin abgeschlossen, aus dem Kalender entfernt und die Daten werden der Kundenstatistik zugeführt. Anders als vom Kundenempfang aus, muss der Termin nicht zuerst beendet werden.

Die **Buttons „zum Raum“**, „**Raum zuteilen**“ und „**Prüfen**“ werden am Beraterplatz nicht benötigt. META-GUIDE® bietet auch hier die Möglichkeit zum Ausdruck der jeweiligen Ansicht.

### 6.1.7 Der persönliche Terminkalender

Zusätzlich zu der in Abbildung 32: „Beraterplatz“ beschriebenen Terminübersicht, hat jeder Kundenberater seinen **persönlichen Terminkalender**. Dort kann er jederzeit eine Übersicht seiner Termine unter den **Registerblättern**:

- **Wochenüberblick**
- **Wochenbearbeitung und**
- **Tagesbearbeitung**

anzeigen lassen.

#### **Wochenüberblick:**

Die Übersicht „**Wochenüberblick**“ zeigt eine aktuelle Übersicht über alle Termine der ausgewählten Kalenderwoche, wobei die Anzeige zwischen Montag bis Freitag, Montag bis Samstag oder Montag bis Sonntag variieren kann (siehe Abbildung 33). Außerdem wird die Anzahl der Termine pro Tag und Woche angegeben.

Der **Wochenüberblick** dient nur zur Auflistung der Termine in zeitlicher Reihenfolge. Mit der rechten Maustaste kann eine verkürzte Tagesbearbeitung aufgerufen werden, die der Übersicht „**Tagesbearbeitung**“ im wesentlichen entspricht.

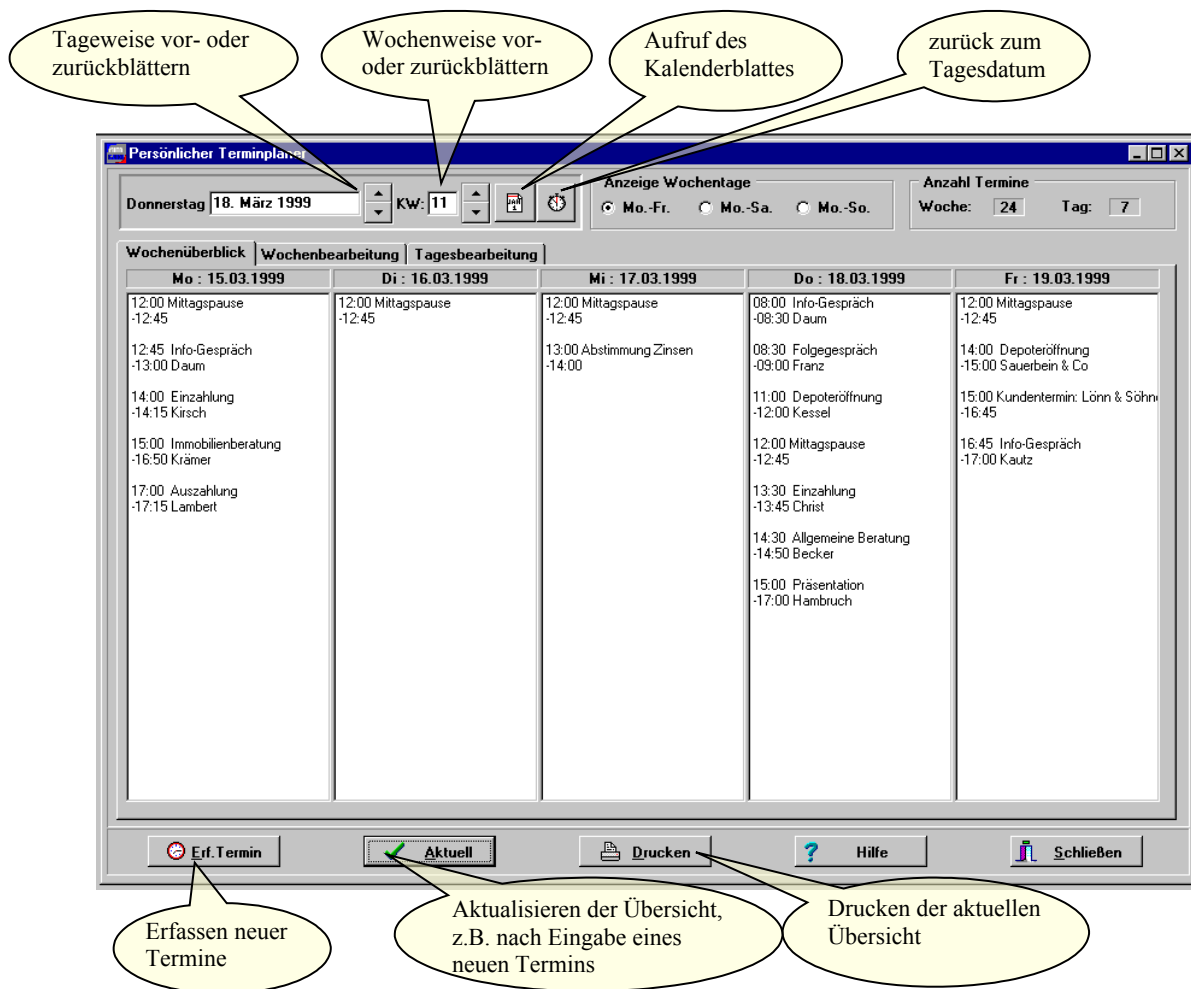


Abbildung 33: Persönlicher Terminkalender – Wochenüberblick

**Wochenbearbeitung:**

Die **Wochenbearbeitung** stellt dem Benutzer eine Tabelle mit den Tagen der Woche in den Spalten und den Uhrzeiten in den Zeilen zur Verfügung. Mit den Pfeilen in der linken oberen Ecke können die Zeitintervalle verkleinert bzw. vergrößert werden (5 min, 10 min, 15 min, 30 min, 1 h). Die Termine werden hier zweifarbig dargestellt. Kundentermine sind blau gefärbt und sonstige Termine sind grün gefärbt. Sollten irgendwelche Überschneidungen auftreten, werden diese rot markiert.

Zur Bearbeitung kann durch einen Doppelklick die Maske zur Terminvereinbarung aufgerufen werden. Außerdem können Termine mit Hilfe einer Drag&Drop-Funktion verschoben werden, wobei das System die üblichen Plausibilitätsprüfungen vornimmt. Mit der rechten Maustaste kann ein Pulldown-Menü aufgerufen werden, in dem die Funktionen **Kopieren**, **Ziehen**, **Löschen** und **Bearbeiten** zur Verfügung gestellt werden. Die Funktion **Kopieren** kopiert die Termindaten. Drückt man die rechte Maustaste auf einem leeren Feld, kann über den Menüpunkt **Einfügen** der Termin auf diesen Zeitpunkt kopiert werden. Die gleichen Funktionen sind auch in der **Tagesbearbeitung** möglich.

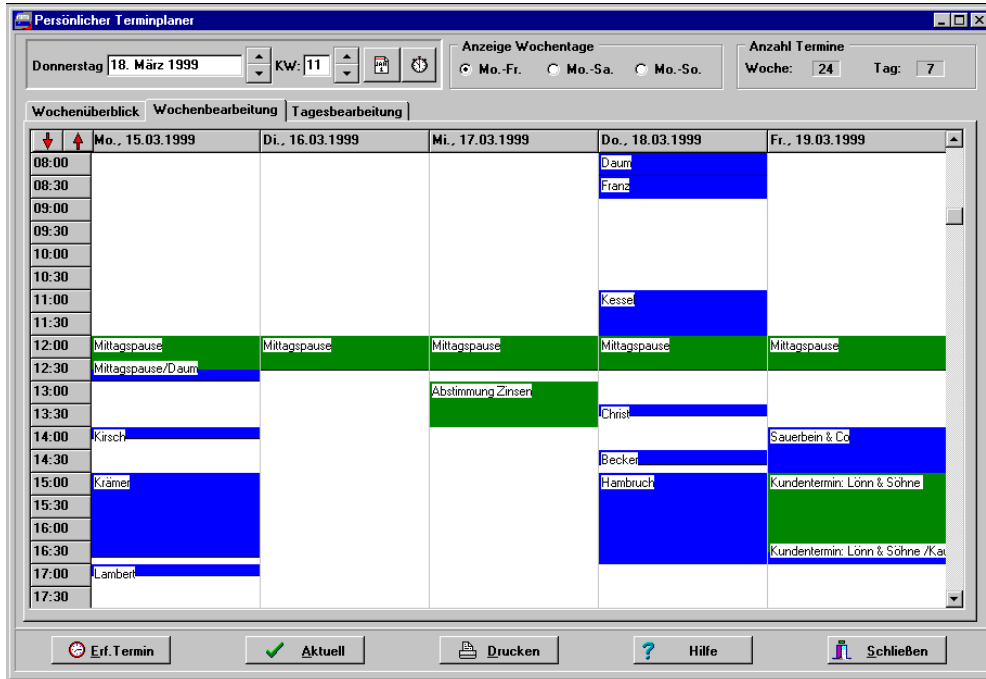


Abbildung 34: Persönlicher Terminkalender - Wochenbearbeitung

## Tagesbearbeitung:

Die Bedienung der **Tagesbearbeitung** ist, wie die der Wochenbearbeitung, sehr komfortabel über kontextsensitive Mausmenüs (rechte Maustaste) und Drag&Drop-Mechanismen möglich (siehe Abbildung 35). Entgegen der **Wochenbearbeitung** werden hier die Termine eines Tages in den Zeilen dargestellt. Zu dem Namen des Kunden werden noch weitere Informationen des Termins wie **Terminart** und **Notiz** angezeigt. Wie die übrigen Ansichten kann auch die **Tagesbearbeitung** ausgedruckt werden.

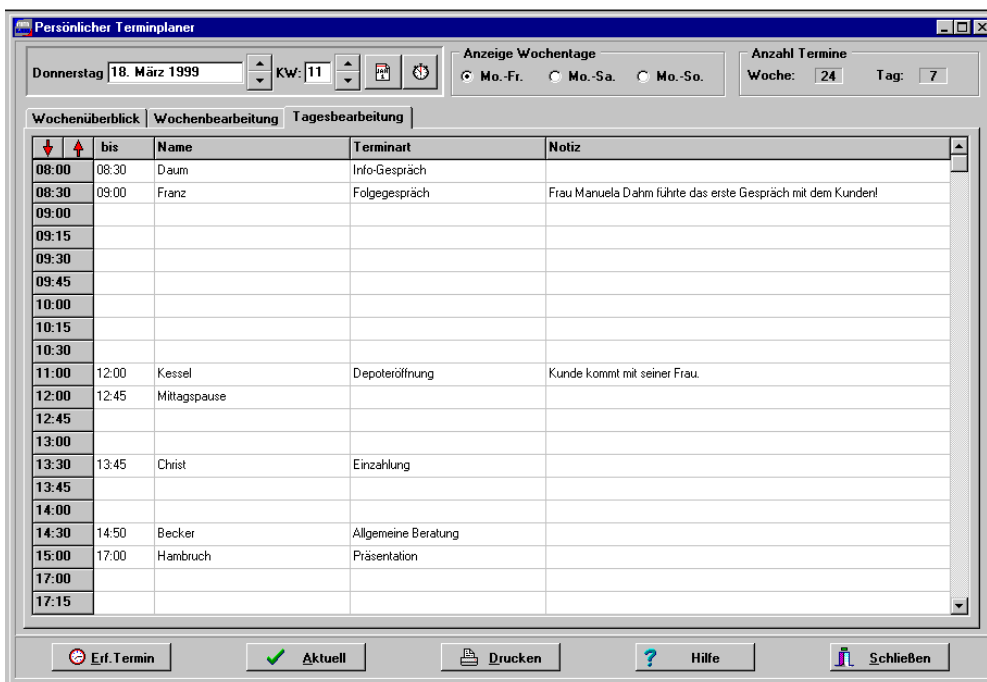


Abbildung 35: Persönlicher Terminkalender - Tagesbearbeitung

## 7 Übersicht


### 7.1 Allgemeine Übersicht

Der Bereich **Übersicht** beinhaltet die Unterprogramme:

- **Kalenderblatt**
- **Verfügbare Berater**
- **Freie Räume (optional)**
- **Zeittafel**
- **Raumplanung (optional)**
- **Raumzustände (optional)**

### 7.2 Die Funktionen

#### 7.2.1 Das Kalenderblatt

Im **Kalenderblatt** kann durch einen Doppelklick auf einen bestimmten Termin oder den **Button „OK“** der Termin für den Kontext gesetzt werden, aus dem heraus das Kalenderblatt über diesen **Button**  aufgerufen wurde, also z.B. als Termin für das Gespräch, wenn das Kalenderblatt aus der Maske für die Terminerfassung heraus angewählt wurde.

Das **Kalenderblatt** ist eine alternative Auswahlmöglichkeit eines Datums zu den Pfeiltasten neben einem Datumfenster oder der direkten Eingabe über die Tastatur (vgl. Abbildung 36: Kalenderblatt).



Abbildung 36: Kalenderblatt

#### 7.2.2 Verfügbare Berater

Die Übersicht **Verfügbare Berater** zeigt im wesentlichen alle Berater an und die zugehörige Beratergruppe. Darüber hinaus wird angezeigt ob ein Berater angemeldet ist, d.h. zur Verfügung steht und wann der nächste Termin des jeweiligen Beraters stattfindet.

## 7.2.3 Freie Räume (optional)

Die Übersicht **Freie Räume** zeigt für den ausgewählten Berater alle Räume an, die zu dem angegebenen Zeitpunkt zur Verfügung stehen. Es werden das Tagesdatum und die aktuelle Uhrzeit vorgeblendet. Möchte man eine Übersicht der freien Räume eines anderen Tages, kann man eine neue Suche starten.

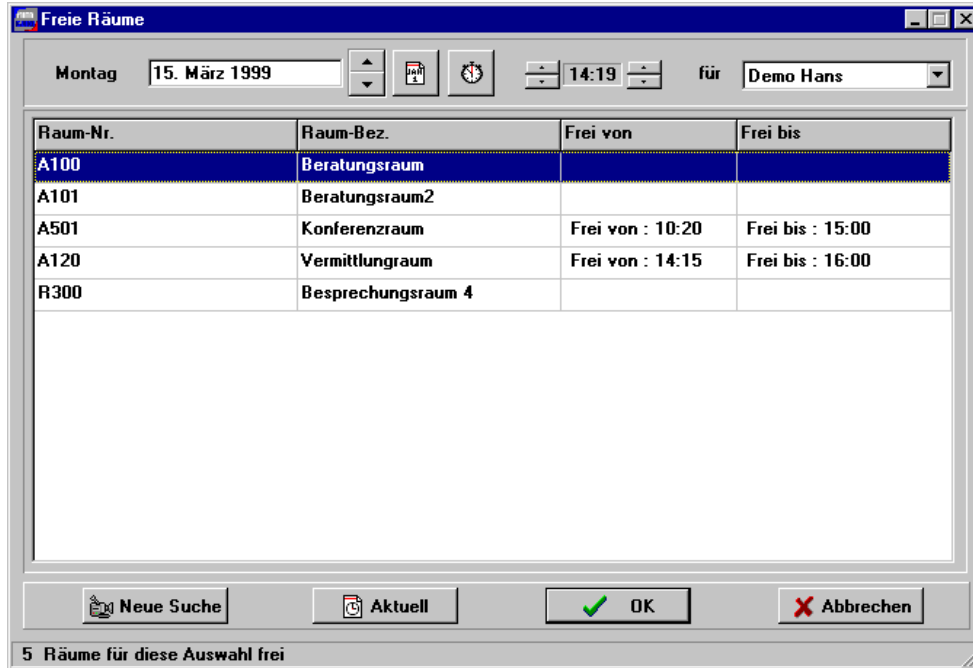


Abbildung 37: Freie Räume

## 7.2.4 Zeittafel

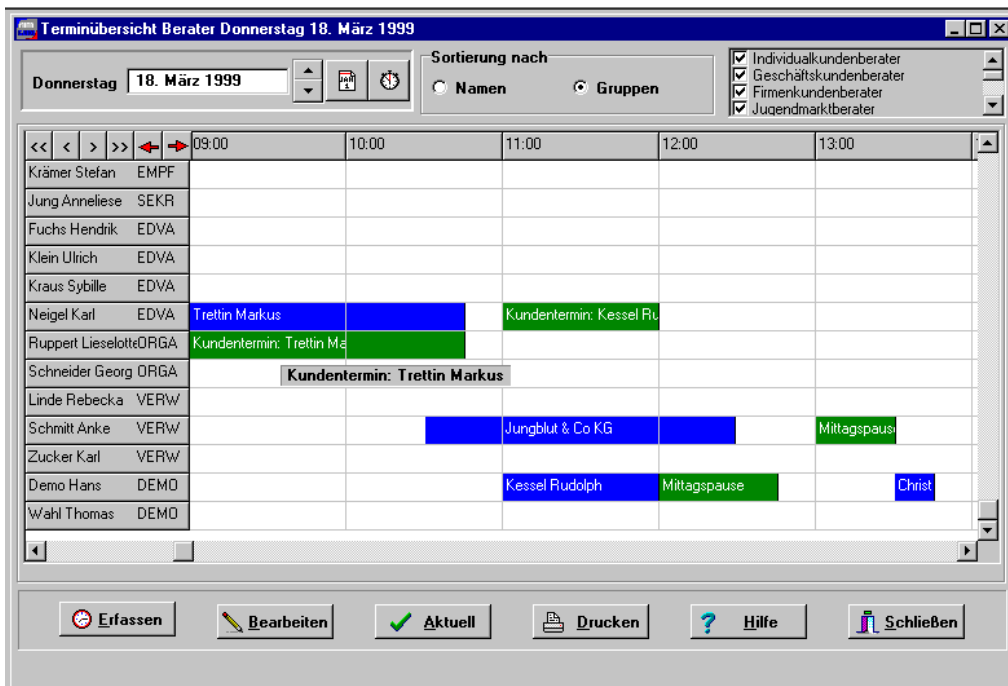


Abbildung 38: Zeittafel

Die **Zeittafel** bzw. **Terminübersicht** ist eine tabellarische Auflistung aller Termine der Mitarbeiter, so dass der Auslastungsgrad des jeweiligen Mitarbeiters ablesbar ist (siehe Abbildung 38). Durch Doppelklick auf einen Eintrag wird eine Maske mit genauen Daten des Termins geöffnet. Ein weiterer Doppelklick oder ein Doppelklick auf ein leeres Feld öffnen die Maske zur Terminvereinbarung, wo eine weitere Bearbeitung des Termins durchgeführt oder ein neuer Termin erfasst werden kann. Alle Kundentermine werden blau und alle sonstigen Termine grün angezeigt. Die Überschneidungen sind rot markiert.

## 7.2.5 Raumplanung (optional)

Die **Raumplanung** gibt eine Übersicht über alle Raumbelegungen eines ausgewählten Tages. Die Termine können in unterschiedlichen Zeitintervallen, von 5 Minuten bis 1 Stunde, angezeigt werden. Auch hier sind die Termine unterschiedlich eingefärbt und Überschneidungen rot markiert. In den Feldern stehen jeweils die Namen der Berater, die den Raum reserviert haben. Per Doppelklick auf einen Termin oder durch Betätigen des Buttons „**Bearbeiten**“ ist eine detaillierte Bearbeitung der Termine möglich.

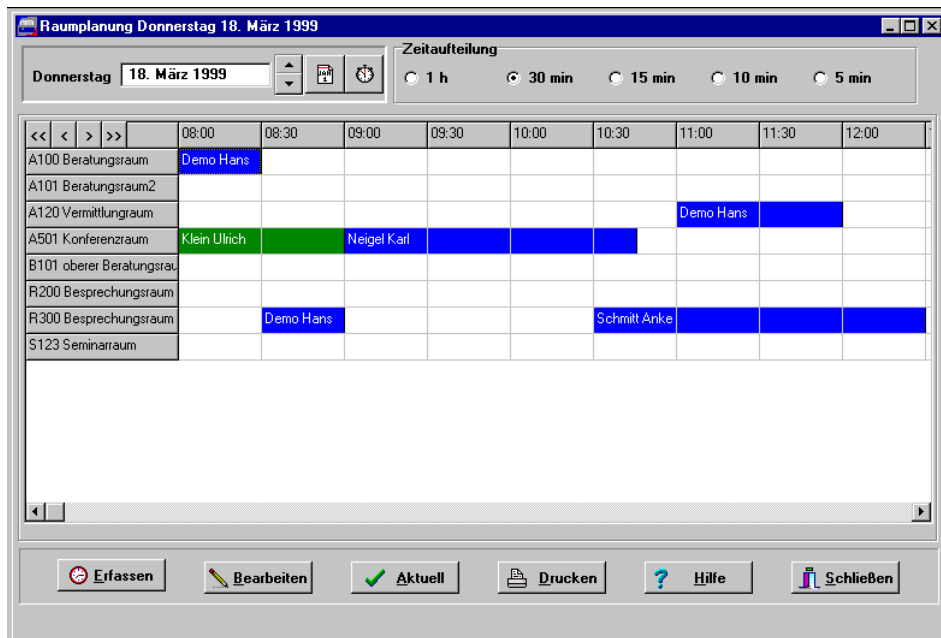


Abbildung 39: Raumplanung

## 7.2.6 Raumzustände (optional)

Hier werden alle Räume mit ihren aktuellen Status angezeigt. Durch die Anbindung an einen Hausinstallationsbus verändern sich die Status der Räume automatisch durch die Eingaben am Kundenempfang und am Beraterplatz. Sie können aber auch über die Buttons im Fußbereich der Maske von Hand gesetzt werden.

Raum-N	Raum	Status	Termin	Berater	Kunde
1.OG 1	Beratungsraum 8	frei			
1.OG 2	Beratungsraum 9	frei			
1.OG 3	Beratungsraum 10	N.H.			
1.OG 4	Konferenzraum 3	frei			
1.OG 5	Konferenzraum 4	bestzt	11:00	Berg Peter	Martina Christ
EG 1	Beratungsraum 1	frei			
EG 10	Kundenkasse 1	frei			
EG 11	Kundenkasse 2	frei			
EG 12	Kundenkasse 3	bestzt	09:30	Kaiser Klaus	Lambert Simone
EG 13	Kundenkasse 4	frei			
EG 2	Beratungsraum 2	frei			
EG 3	Beratungsraum 3	N.H.			
EG 4	Beratungsraum 4	frei			
EG 5	Beratungsraum 5	frei			
EG 6	Beratungsraum 6	frei			
EG 7	Beratungsraum 7	frei			
EG 8	Konferenzraum 1	N.H.			
EG 9	Konferenzraum 2	bestzt	08:00	Schmitt Anke	Baltes Jörg

Abbildung 40: Raumzustände

## 8 System

### 8.1 Allgemeine Übersicht

Über das Menü **System** können folgende Unterprogramme aufgerufen werden:

- **Kundenanalyse**
- **Gesprächs-Statistik**
- **Raum-Statistiken (optional)**
- **Auswertungen (optional): Terminanzahl nach Terminarten, Tagen oder Uhrzeiten**
- **Nachricht senden**
- **Aktive Benutzer**
- **Konvertieren Kunden**

Grundsätzlich können in META-GUIDE je nach Kundenbedarf verschiedene Statistiken integriert werden. Die hier aufgeführten Statistiken sind demnach nur als Beispiel anzusehen und können auch angepasst oder um weitere Statistiken ergänzt werden.

### 8.2 Die Funktionen

#### 8.2.1 Kundenanalyse

Die **Kundenanalyse** bietet eine Anzeige erledigter Termine (Kundenhistorie), noch offener, zukünftiger Termine, der Termine des angemeldeten Beraters oder der Termine eines bestimmten Kunden. Mit dem **Button „Termininfo“** (oder Doppelklick in der Auswahlliste) wird zu den erledigten Terminen eine etwaige Gesprächsnotiz aufgeblendet. Diese kann auch nachträglich verändert werden. In unten stehender Übersicht (siehe Abbildung 41) werden die noch offenen Termine angezeigt.

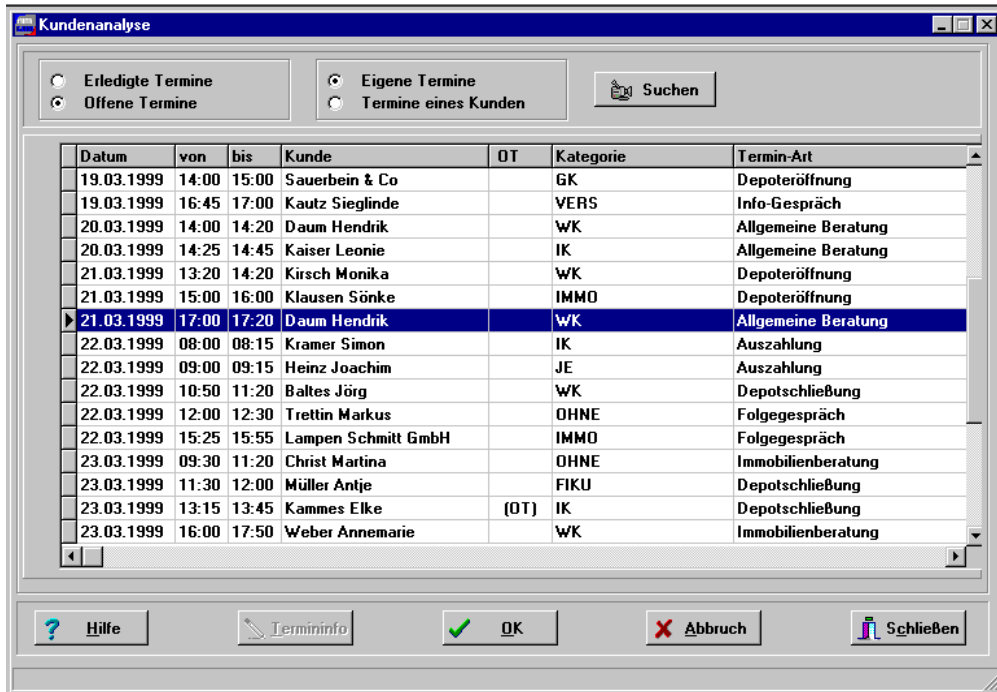


Abbildung 41: Kundenanalyse

### 8.2.2 Gesprächs-Statistik

In der Maske **Gesprächs-Statistik** kann man eine Auswertung von Daten vornehmen, die nach folgenden Optionen selektiert werden können (vgl. Abbildung 42):

- **Termindatum:** Es kann ein Zeitraum für die Auswertung ausgewählt werden.
- **Berater:** Man kann einen Berater, eine Beratergruppe oder alle Berater auswählen.
- **Kunden:** Man hat die gleiche Auswahlmöglichkeit wie bei den Beratern.
- **Art der Statistik:** Es kann die Anzahl der Termine mit summierten und durchschnittlichen Wartezeiten und Gesprächsdauern berechnet werden. Bei Wahl „mit Liste“ können zusätzlich die einzelnen Termine mit aufgeführt werden.

Die Daten werden als Druckvorschau aufbereitet und können bei Bedarf gedruckt werden.



Abbildung 42: Gesprächs-Statistik

### 8.2.3 Raum-Statistiken (optional)

Auf Wunsch kann eine Maske zur Auswertung der **Raum-Auslastung** ins System integriert werden. Die Auslastung eines bestimmten Raums bezieht sich auf einen frei wählbaren Zeitraum. Die Daten werden als Grafik und als Tabelle aufbereitet und können ausgedruckt werden (vgl. Abbildung 43). Die Auslastung aller Räume bezieht sich auf einen bestimmten Tag. Die Daten werden als Graphik aufbereitet.

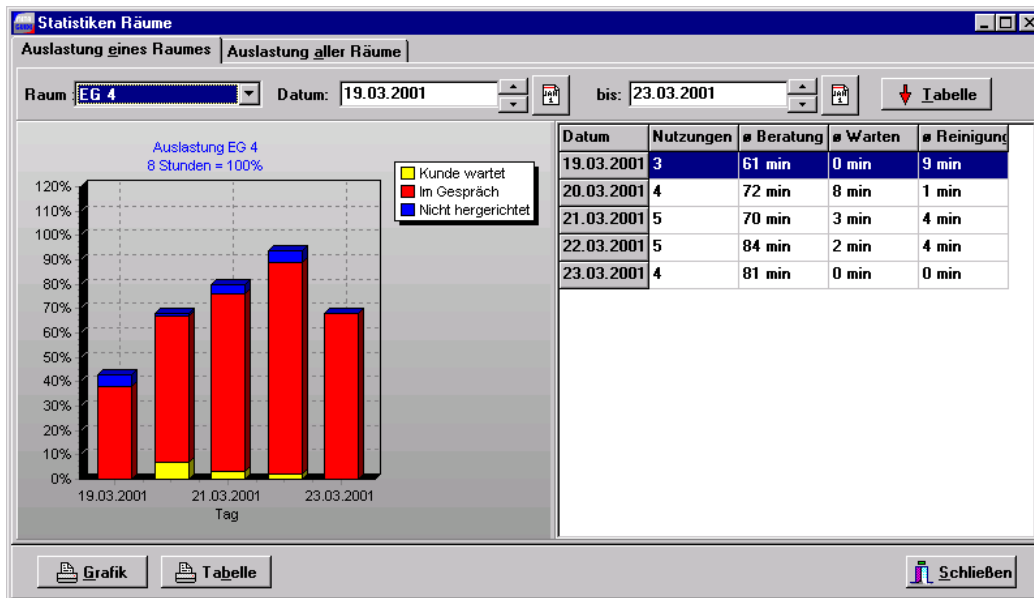


Abbildung 43: Statistik Raum-Auslastung

### 8.2.4 Auswertungen (optional)

#### 8.2.4.1 Terminanzahl nach Terminarten


Diese Statistik zeigt eine Übersicht über alle Kundentermine nach Terminarten in einem bestimmten Zeitraum.

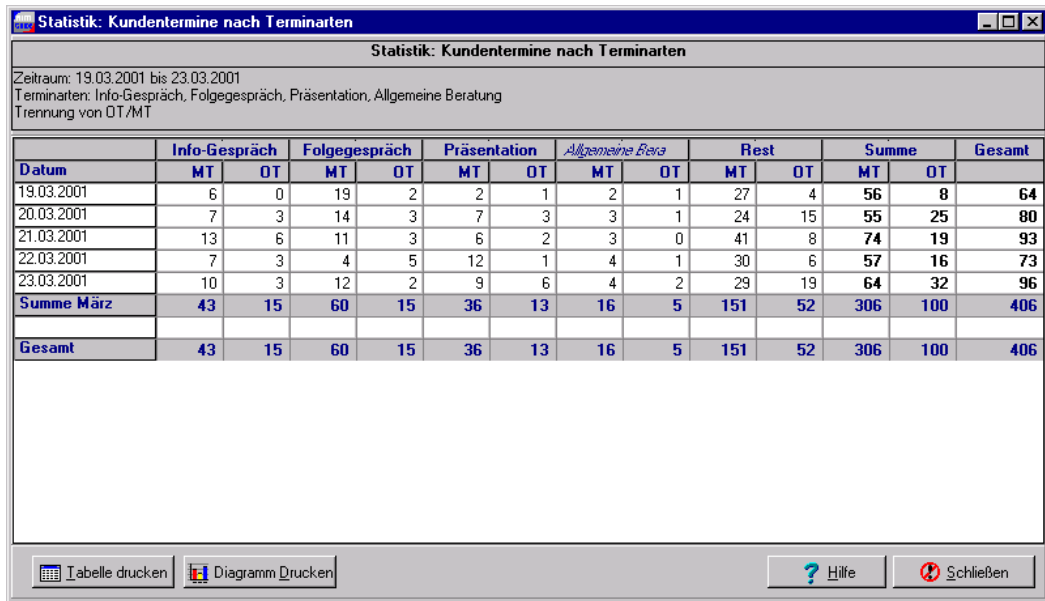
The screenshot shows the 'Statistik' window with the following configuration:

- Statistik: Kundenanzahl pro Terminart**
- Auswahl Zeitraum:**
  - von Datum: 19.03.2001
  - bis Datum: 23.03.2001
- Terminarten:**
  - Info-Gespräch
  - Folgegespräch
  - Auszahlung
  - Einzahlung
  - Depoteröffnung
  - Depotschließung
  - Immobilienberatung
  - Präsentation
  - Allgemeine Beratung
- Trennung von "mit/ohne Terminvereinbarung"
- Buttons: Abbruch, Hilfe, Start Berechnung

Abbildung 44: Auswahlmaske für Statistik: Terminanzahl nach Terminarten

In dieser Maske können der Zeitraum und die Terminarten ausgewählt werden, für die die statistische Berechnung vorgenommen werden soll (siehe Abbildung 44). Die Terminarten, die mit einem Häkchen versehen sind, werden separat aufgelistet. Die anderen Terminarten werden unter „Rest“ zusammengefasst. Im unteren Teil der Maske kann entschieden werden, ob die Terminarten mit vorheriger Terminvereinbarung und jene ohne vorherige Terminvereinbarung getrennt aufgeführt werden sollen.

Der Button  startet den Berechnungsvorgang für die Statistik. Das Ergebnis der Auswertung wird in der Statistik **Terminanzahl nach Terminarten** angezeigt (siehe Abbildung 45).



Datum	Info-Gespräch		Folgegespräch		Präsentation		Allgemeine Beratung		Rest		Summe		Gesamt
	MT	OT	MT	OT	MT	OT	MT	OT	MT	OT	MT	OT	
19.03.2001	6	0	19	2	2	1	2	1	27	4	56	8	64
20.03.2001	7	3	14	3	7	3	3	1	24	15	55	25	80
21.03.2001	13	6	11	3	6	2	3	0	41	8	74	19	93
22.03.2001	7	3	4	5	12	1	4	1	30	6	57	16	73
23.03.2001	10	3	12	2	9	6	4	2	29	19	64	32	96
<b>Summe März</b>	<b>43</b>	<b>15</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>36</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>151</b>	<b>52</b>	<b>306</b>	<b>100</b>	<b>406</b>
<b>Gesamt</b>	<b>43</b>	<b>15</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>36</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>151</b>	<b>52</b>	<b>306</b>	<b>100</b>	<b>406</b>

Abbildung 45: Statistik: Terminanzahl nach Terminarten


Die Statistik kann auch als Diagramm dargestellt werden. Beide Ansichten können ausgedruckt werden.

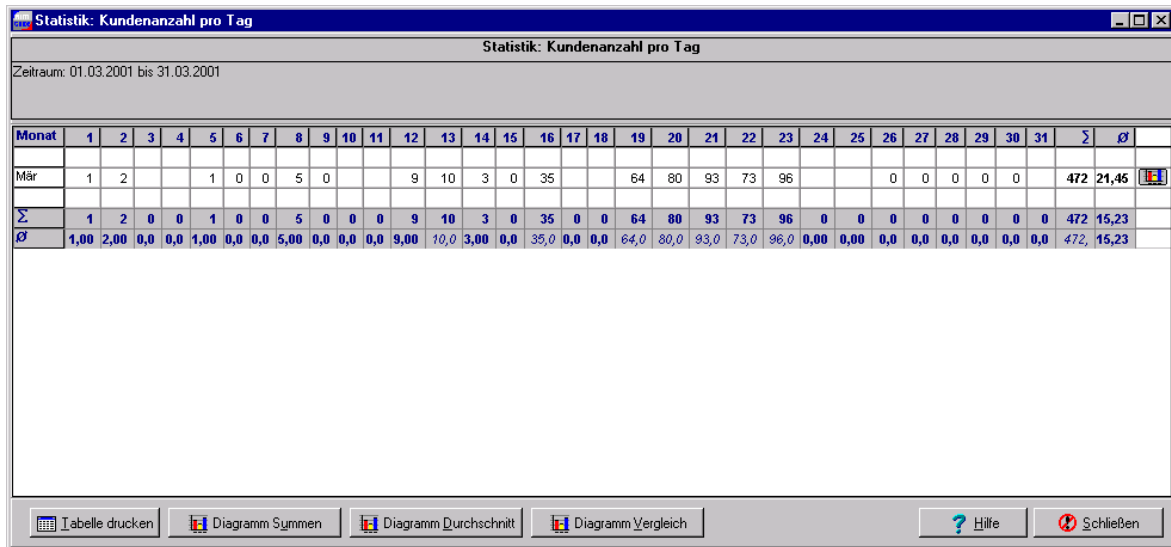
### 8.2.4.2 Terminanzahl nach Tagen

Hier wird die Anzahl der Kundentermine pro Tag im Monat mit Summen und Durchschnittswerten in einer Kalenderübersicht angezeigt.



Abbildung 46: Auswahlmaske für Statistik: Terminanzahl nach Tagen

In dieser Maske kann der Zeitraum für die statistische Berechnung ausgewählt werden (siehe Abbildung 46). Der Button  startet den Berechnungsvorgang für die Statistik. Das Ergebnis der Auswertung wird in der Statistik **Terminanzahl nach Tagen** angezeigt (siehe Abbildung 47).



Monat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Σ	Ø
Mär	1	2			1	0	0	5	0			9	10	3	0	35			64	80	93	73	96			0	0	0	0	0	472	21,45	
Σ	1	2	0	0	1	0	0	5	0	0	0	9	10	3	0	35	0	0	64	80	93	73	96	0	0	0	0	0	0	0	472	15,23	
Ø	1,00	2,00	0,0	0,0	1,00	0,0	0,0	5,00	0,0	0,0	0,0	9,00	10,0	3,00	0,0	35,0	0,0	0,0	64,0	80,0	93,0	73,0	96,0	0,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	472,0	15,23	

Abbildung 47: Statistik: Terminanzahl nach Tagen

Zu dieser Auswertung sind auch verschiedene Diagramm-Ansichten aufrufbar. Alle Ansichten können ausgedruckt werden.

### 8.2.4.3 Terminanzahl nach Uhrzeit

In dieser Statistik wird die Anzahl der Kundentermine pro Stunde aufgeführt.

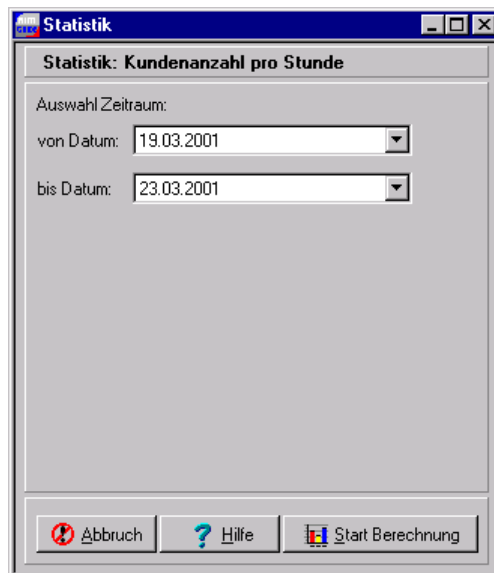



Abbildung 48: Auswahlmaske für Statistik: Terminanzahl nach Uhrzeit

In dieser Maske kann der Zeitraum für die statistische Berechnung ausgewählt werden (siehe Abbildung 48). Der Button  startet den Berechnungsvorgang für die Statistik. Das Ergebnis der Auswertung wird in der **Tabelle Terminanzahl nach Uhrzeit** angezeigt (siehe Abbildung 49). In dieser Übersicht können sowohl geplante Termine, als auch vergangene Termine angezeigt werden.

# META-GUIDE® - das Kundenleitsystem

Statistik: Kundenanzahl pro Stunde

Statistik: Kundenanzahl pro Stunde

Zeitraum: 19.03.2001 bis 23.03.2001

Datum	vor 8	8 - 9	9 - 10	10 - 11	11 - 12	12 - 13	13 - 14	14 - 15	15 - 16	16 - 17	17 - 18	18 - 19	nach 19	Σ	Ø
19.03.2001	0	0	0	6	2	2	29	9	16	0	0	0	0	64	4,92
20.03.2001	0	5	13	3	1	6	12	11	8	18	3	0	0	80	6,15
21.03.2001	0	1	23	15	13	10	14	9	3	5	0	0	0	93	7,15
22.03.2001	0	21	6	3	5	5	12	4	13	4	0	0	0	73	5,62
23.03.2001	10	27	8	11	18	10	5	4	3	0	0	0	0	96	7,38
Σ	10	54	50	38	39	33	72	37	43	27	3	0	0	406	31,23
Ø	2,00	10,80	10,00	7,60	7,80	6,60	14,40	7,40	8,60	5,40	0,60	0,00	0,00	81,20	6,25

Tabelle drucken    Diagramm Drucken    Hilfe    Schließen

Abbildung 49: Statistik: Terminanzahl nach Uhrzeit

Zu dieser Auswertung sind auch Diagramm-Ansichten aufrufbar. Alle Ansichten können ausgedruckt werden.

## 8.2.5 Versenden von Nachrichten

Neben den automatisch vom System generierten Meldungen (z.B. bei Wartezeit-Überschreitung) können jederzeit beliebige Nachrichten an andere mit META-GUIDE® arbeitende Mitarbeiter versendet werden. Der Nachrichtentext wird als Kurzmitteilung eingegeben und der Empfänger wird aus einer Liste ausgewählt.

Nachricht senden

Nachricht:

senden an:       Suchbegriff:

Suchbegriff	Berater-Nr.	Beratername	Tel. intern
Blasius	16	Simone Blasius	16
Dahm	31	Manuela Dahm	31
Demo	999	Hans Demo	
Fuchs	28	Hendrik Fuchs	28
Groß	25	Rudi Groß	25
Hoffmann	7	Ulrike Hoffmann	7
Holz	34	Andrea Holz	34
Hufschmi	23	Paul Hufschmied	23
Johann	18	Peter Johann	18
Jung	21	Anneliese Jung	21
Kaiser	15	Klaus Kaiser	15
Klein	4	Isolde Klein	4

Hilfe    Nachricht senden    Abbruch

Abbildung 50: Nachricht versenden

## 8.2.6 Aktive Benutzer

Dieses Formular zeigt die **Anzahl aktiver Benutzer** an und listet alle zur Zeit in META-GUIDE® angemeldeten Benutzer mit deren Login-Zeit auf.

## 8.2.7 Konvertieren Kunden

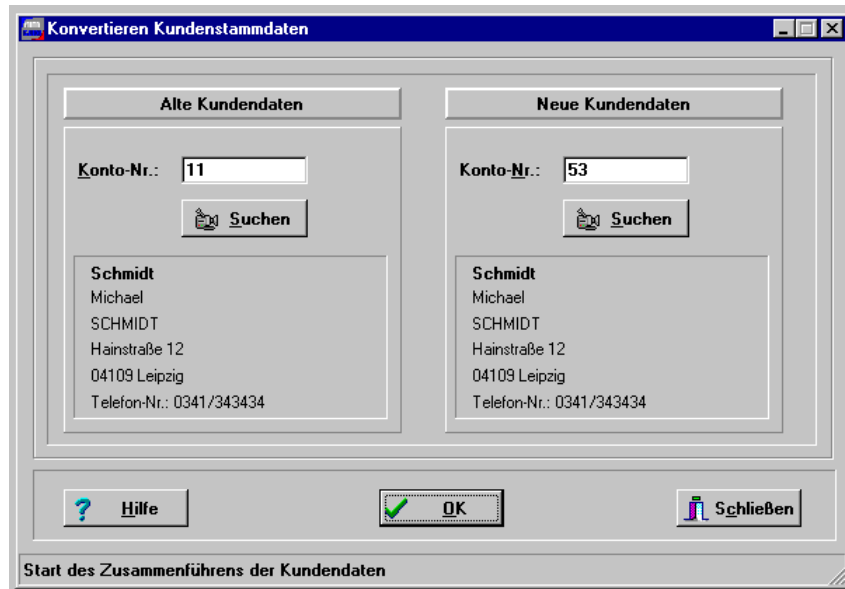


Abbildung 51: Konvertieren Kunden

In der Maske **Konvertieren Kunden** können zwei Datensätze des Kundenstamm zusammengeführt werden. Die Bewegungsdaten des Kunden des alten Datensatzes werden dem Kunden des neuen Datensatzes zugeordnet und der alte Datensatz wird gelöscht. Falls ein Kunde unbeabsichtigt zweimal im Kundenstamm erfasst wurde, kann mit dieser Funktion einer der Datensätze gelöscht werden, ohne dass die zugehörigen Bewegungsdaten (Termine, Erledigte Termine, Notizen etc.) verloren gehen.

## 9 Optionen

### 9.1 Allgemeine Übersicht

Folgende Einstellungen können unter den **Optionen** vorgenommen werden:

- **Toolbar** (kann ein- und ausgeschaltet werden)
- **Benutzereinstellungen**
- **Abwesend bzw. Anwesend setzen** (z.B. Gang in Pause und zurück)  
Das Setzen eines Status ist generell in allen Programmteilen möglich über die **Taste F3**. D.h. wenn ein Berater z.B. in die Pause geht und die **Taste F3** betätigt, ist dies für alle anderen sichtbar.
- **Neue Nachrichten** (prüft, ob neue Nachrichten eingetroffen sind und zeigt sie dann auch an)
- **Sprachen (optional)**: Umschaltmöglichkeit zwischen Französisch, Englisch und Deutsch

## 9.2 Beispiel

### Benutzereinstellungen



Abbildung 52: Benutzereinstellungen - *Timer*

Im **Registerblatt Timer** kann jeder Benutzer einstellen, wie oft seine Daten in den Bildschirmmasken aktualisiert, d.h. mit den Daten der übrigen im System arbeitenden Kolleginnen und Kollegen abgeglichen werden sollen. Er kann angeben, wie oft auf anstehende **Nachrichten** geprüft werden soll, wie oft eine Aktualisierung der **Terminübersicht** durchgeführt werden soll und wie oft die **Kunden-Wartezeiten** geprüft werden sollen. Über das **Kästchen Aktiv** kann die automatische Aktualisierung ein- bzw. ausgeschaltet werden. Wenn das **Kästchen Aktiv** nicht angekreuzt ist, findet keine automatische Aktualisierung statt.

Im **Registerblatt Status** kann der Benutzer einstellen, welcher Abwesenheit-Status bei Drücken der **F3-Taste** gesetzt wird und für welchen Zeitraum. Ist die Quittierung aktiviert, erscheint nach dem Setzen des Status eine Meldung, die der Benutzer mit OK quittieren muss.

## 10 Systemvoraussetzungen

Zum Einsatz von META-GUIDE® haben sich die folgenden **minimalen** Systemanforderungen bewährt:

### 10.1 Arbeitsstation

1GB Hauptspeicher

Windows XP

Grafikauflösung 1024x768 auf 17“ Monitoren

### 10.2 Server

2 GB Hauptspeicher

Windows Windows 2000, Windows 2003

Festplattengröße je nach Datenvolumen

### 10.3 Drucker

alle mit Windows kompatiblen Drucker

### 10.4 Datenbanken

Paradox

## 11 Schnittstellen (optional)

Das Kundenleitsystem META-GUIDE® verfügt über die Möglichkeit der Anbindung an einen Hausinstallationsbus (EIB). Dieses System bietet alle Möglichkeiten der Steuerung und Kontrolle von Einbauten in Gebäuden. So können z.B. die in META-GUIDE® verwalteten Raumzustände auch über Schalter in den Räumen selbst verändert werden. Die aktuellen Zustände werden dann in Übersichten im System und über verschiedenfarbige LEDs außerhalb der Räume angezeigt.

## 12 Die META-LEVEL Software AG stellt sich vor

Unser Unternehmen wurde 1983 als Spin-Off der Universität des Saarlandes in Saarbrücken gegründet. Seit 1991 leiten die beiden Diplom-Informatiker Peter Badt und Peter Raber die Geschäfte des Beratungsunternehmens.

Wir sehen uns als Anbieter von Lösungen im Bereich der Informationstechnologie, speziell bei Client/Server-Anwendungen, bei Vernetzungen und bei der Systemintegration.

Wir sind ein Unternehmen, das seinen Kunden neben den verschiedenartigsten Softwareprodukten

Komplettservice anbietet, von der Analyse über die DV- und Organisationsberatung, die Implementierung und Integration bis hin zur Schulung und Wartung über den Zeitpunkt der Inbetriebnahme hinaus. Unser Team besteht zur Zeit aus 32 hochqualifizierten und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit mehrjähriger Berufserfahrung in unterschiedlichen Branchen. Das interdisziplinäre Team aus Informatikern, Ingenieuren und Wirtschaftswissenschaftlern ist die ideale Basis für einen ganzheitlichen Beratungsansatz.

### Copyrights

META-GUIDE® ist ein eingetragenes Warenzeichen der META-LEVEL Software AG, Saarbrücken.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen zeigen die Software META-GUIDE® zum Erscheinungstag dieses Dokuments. Die Angaben in dieser Broschüre geben keine zugesicherten Eigenschaften wieder und können ohne Vorankündigung geändert werden. Dieses Dokument dient ausschließlich Ihrer Information.

Die in dieser Broschüre angegebenen Produktnamen sind in der Regel eingetragene Warenzeichen ihrer Hersteller.

---

---