

## BENUTZERHANDBUCH FÜR EMPFANGSMITARBEITER

Online-Termine werden auf **ZWEI** verschiedene Arten angezeigt

### ÜBEREINSTIMMENDER TERMIN (Erkannter bestehender Kunde/Patient)

- E-Mail-Adresse und/oder Handynummer
- Name des Haustiers

**STIMMEN** in Animana **ÜBEREIN**

→ Der Termin wird gebucht und als **ÜBEREINSTIMMENDER** Termin in Animana angezeigt

**C** Paul Smith/Hund **vetstoria**  
Toby  
Husten [Clinicus: Online-  
Buchung 3] 071 589 0405

Keine weiteren  
Maßnahmen  
erforderlich!



### NICHT ÜBEREINSTIMMENDER TERMIN (Nicht erkannter oder neuer Kunde/Patient)

- E-Mail-Adresse und/oder Handynummer
- Name des Haustiers

**NICHT** in Animana auffindbar

→ Der Termin wird gebucht und als **NICHT ÜBEREINSTIMMENDER** Termin in Animana angezeigt

**O C** neuer Kontakt **vetstoria**  
Husten [Clinicus: Online-  
Buchen 3] Paul Smith 071 522  
0513 paulsm@vetstoria.com

Feststellen, ob es sich um einen **BESTEHENDEN** oder **NEUEN** Kunden handelt

Zu prüfende Kriterien:

- Handelt es sich um einen **BESTEHENDEN** Kunden, der andere persönliche Angaben benutzt? (z. B. Ehemann anstatt Ehefrau)
- Ist der Name des Haustiers anders bei Ihnen im System hinterlegt? (z. B. *Maisie* anstatt *Maisy*, *Hufflepuff* anstatt *Huffle Puff*)

#### BESTEHENDER KUNDE

Zu ergreifende Maßnahmen:

- **Name des Haustiers:** Schreibweise in Animana ändern.
- **E-Mail-Adresse:** Die neue E-Mail-Adresse zu Animana hinzufügen
- **Handynummer:** Die neue Handynummer zu Animana hinzufügen.

#### NEUER KUNDE

Zu ergreifende Maßnahmen:

- Kunden e-mailen/ anrufen, um Termindetails zu bestätigen
- Die für die Registrierung des Kunden benötigten zusätzlichen Angaben einholen.

**BEI WEITEREN FRAGEN  
ERREICHEN SIE UNS UNTER:**

**support@vetstoria.com**

