
Das Versicherungsamt des Wetterauskreises hat es

Das Versicherungsamt München hat es

Das Versicherungsamt der Stadt
Frankfurt am Main hat es...

...NICHT

ABER BALD!


Online-Terminvergabe im Versicherungsamt


am Beispiel des Versicherungsamtes Frankfurt am Main

Kontakt: ahv.versicherungsamt@stadt-frankfurt.de


Warum online-Terminvereinbarung?


Was erhoffen wir uns durch das System?

 heutiger Standard
immer mehr Kunden sind mit Online-Terminvereinbarungen vertraut und bevorzugen diese Möglichkeit

 höhere Kundenzufriedenheit
durch Erreichbarkeit rund um die Uhr, d.h. 24/7, wenn es um Terminplanungen geht. Warteschleifen und wiederholte Anrufe sind nicht mehr nötig

Warum online-Terminvereinbarung?

-  hohe Servicequalität
durch automatisierte Terminbestätigung und
-erinnerung. Mitbringlisten stehen der Kundschaft
sofort zur Verfügung. Kundschaft sieht sofort,
welche Termine frei sind

-  mehr Arbeitskapazitäten für eigentliche
Aufgabenerledigung
durch Automatisierung werden Arbeitskapazitäten
frei, weniger Unterbrechungen durch telefonische
Terminanfragen

Allgemeines

 Anbieter:

ekom21

 Programm:

TeVIS - Termin-Verwaltungs- und Informations-System

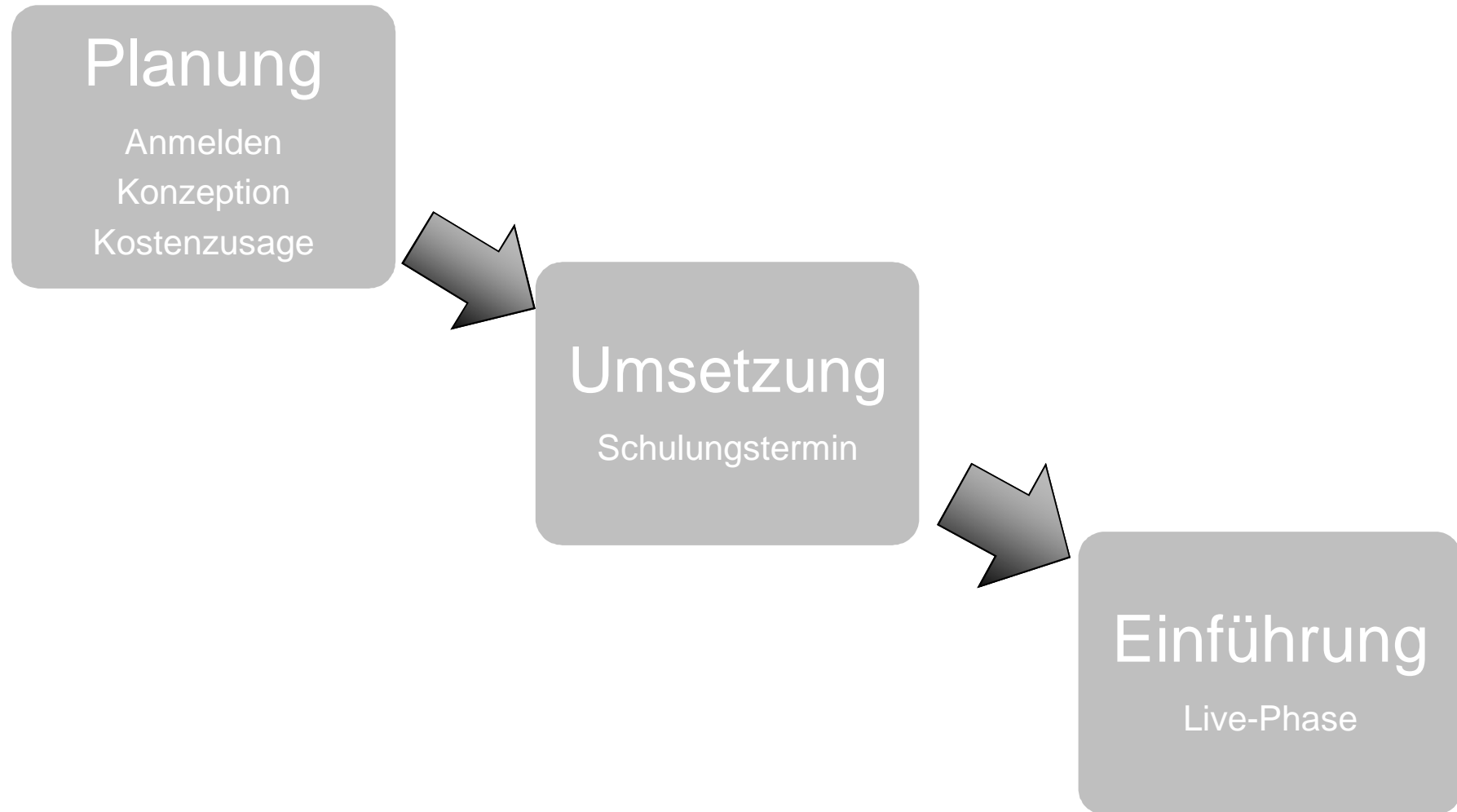
 Testphase:

durch Testlink vor Livephase

 Erreichbarkeit:

Links auf Startseite [frankfurt.de](https://www.frankfurt.de) und
[frankfurt.de/Versicherungsamt](https://www.frankfurt.de/Versicherungsamt)

Allgemeines



Kosten

221013_Kostens...

Kostenschätzung Tevis Implementierung und laufende Kosten (Stand 10/2022)	
--	--

		Einzelpreis (netto)	Anzahl	Summe
Einmalkosten				
	Schulung/Einführung (3 Tage)	3.600,00 €	1	3.600,00 €
Summe Einmalkosten				3.600,00 €
		MwSt.	19%	684,00 €
		Summe		4.284,00 €
Laufende Kosten p.a. Preis / User		390,53 €		
Summe laufende Kosten				

Anforderungen unseres Versicherungsamtes an TeVIS

- tagesaktuelle Steuerungsmöglichkeit des Terminkontingentes sowie der Hinweistexte
- manuelle Terminvergabe auch außerhalb der Servicezeiten/Zeitpläne möglich
- zusätzlich Telefonnummer und/oder Mobilnummer als Pflichtfeld
- Möglichkeit zur automatischen Terminbestätigung aber auch der Terminbestätigung nach Freigabe durch Mitarbeitende des Versicherungsamtes
- Verteilung der Termine auf zwei Dienststellen nach Kundenwahl:
Online-Darstellung bei vorübergehender Schließung unserer Außenstelle Ffm-Höchst soll im Rahmen der Softwareschulung durch Anbieter vorgestellt werden:
 - Bei Sperrung der Terminvergabe für die Außenstelle Höchst gleichzeitige Umleitung der Termine in die Hauptstelle Sandgasse 6, 60311 Frankfurt a. M. und Anzeige eines Hinweistextes
 - alternativ Abschaltung der Terminvergabe in der Außenstelle und Anzeige eines Hinweistextes

Schritt 1 - Auswahl der Funktionseinheit: **Versicherungsamt**

*Schritt 2 - Auswahl des Anliegens beim **Versicherungsamt**:*

Hinweistext zur vorherigen telefonischen Kontaktaufnahme:

„Neben der Möglichkeit mit uns zunächst telefonisch unter der Servicenummer 069 – 212 44077 Kontakt aufzunehmen, bieten wir Ihnen auch die Online-Terminbuchung an. Sollten Sie in der Folge kein für Sie passendes Anliegen vorfinden, empfehlen wir in jedem Fall die telefonische Nachfrage alternativ auch über *versicherungsamt@stadt-frankfurt.de*.

Wir sind für alle Menschen die in Frankfurt am Main leben oder arbeiten, zuständig. Unsere Leistungen sind kostenfrei.“

*Schritt 2 - Auswahl des Anliegens beim *Versicherungsamt*.*

Auswahl des Anliegens:

„Bitte wählen Sie den Grund für Ihren Termin, Sie können maximal 1 Anliegen auswählen:“

AUSKUNFT

RENTENANTRAG und KONTENKLÄRUNG

Online-Darstellung

AUSKUNFT




Prüfung der Rentenansprüche	-	0	+
Prüfung der Rentenansprüche mit Bescheinigung z.B. für Jobcenter	-	0	+
Lebensbescheinigung	-	0	+
Widerspruch gegen Bescheid der Deutschen Rentenversicherung	-	0	+
Beglaubigung von Unterlagen für Rentenzwecke	-	1	+

Online-Darstellung

RENTENANTRAG und / oder KONTENKLÄRUNG



Kontenklärung (z.B. Kindererziehungs-, Schul-, Hochschul- und Ausbildungszeiten etc.) 


Antrag auf Altersrente 

Antrag auf Erwerbsminderungsrente, erstmalig 

oder

rente 

(e Weise) 

Waisenrente für 

Antrag auf Erziehungsrente 

-	0	+
-	0	+
-	0	+
-	0	+
-	0	+
-	0	+
-	0	+
-	0	+
-	0	+

Informationen wie beispielsweise besondere Hinweise, Merkblätter und Mitbringlisten können an dieser Stelle hinterlegt und durch die Kundschaft frühzeitig im Terminbuchungsprozess abgerufen werden

Schritt 3 - Unser Terminvorschlag für Sie

 Hinweistext:
„Bitte wählen Sie die Dienststelle Ihrer Wahl.“

 Auswahl der Dienststelle:
Anzeigen der Dienststellen des Versicherungsamtes Stadt Frankfurt am Main

 Versicherungsamt - Innenstadt, **Sandgasse 6, 60311 Frankfurt am Main**

 Versicherungsamt - Höchst, **Palleskestr. 14, 65929 Frankfurt am Main**


Barrierefrei, mit öffentlichen Verkehrsmitteln sehr gut erreichbar

 Terminauswahl

Online-Darstellung


Schritt 4 - Eingabe der persönlichen Daten für Ihren Termin beim Versicherungsamt

Pflichtfelder: Anrede, Name, Vorname, Adresse, E-Mail, Geburtsdatum, Telefonnummer und/oder Mobilnummer

Anrede *
Bitte auswählen... 

Vorname *

Nachname *

E-Mail * 

E-Mail - Wiederholung *

Telefonnummer



Mobilnummer

Geburtsdatum
Tag (tt)*: Monat (mm)*: Jahr (jjjj)*:

Straße*

PLZ*

Wohnort *

Sicherheitsfrage *:
 **5 - 3**  **Ergebnis der Rechenaufgabe:**

Online-Darstellung

*Schritt 5 - Terminbestätigung per E-Mail,
inklusive Mitbringlisten, Hinweise zur
Stornierung, ggfs. weitere Hinweise*

Tevis21-Fragenkatalog



Fragenkatalog für die Einrichtung von tevis21

Hinweis:

Bitte bedenken Sie, dass im Voraus einer Einführung von tevis21 einige Vorbereitungen getroffen werden sollten.

Mit Hilfe dieses Fragenkataloges können Sie im Voraus der Einführung die gewünschten Strukturen durchgehen. Ein Ausfüllen ist nicht zwingend erforderlich.

Der Fragenkatalog dient nur zu Ihrer eigenen Vorbereitung, eine Erfassung vor oder nach dem Termin durch ekom21 erfolgt nicht.

Die Einrichtung erfolgt gemeinsam mit Ihnen im Rahmen der Administratorenschulung.

Ggf. müssen im Nachgang einer Schulung weitere Konfigurationen ihrerseits vorgenommen werden.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!