



studiointern

Die clevere Kompletsoftware
für Ballett-, Tanz- und Musikschulen

– Benutzer-Handbuch –

Version 1.42

Letzte Änderung: 4. Juni 2025

© 2020-2025 Andreas Vent-Schmidt (info@studiointern.de)

Inhaltsverzeichnis

Einsatzgebiet und Aufbau.....	9
Bedienkonzept und Benutzer-Verwaltung.....	13
Login.....	13
Benutzer-Rollen.....	14
Die wichtigsten Daten anlegen.....	17
Einstellungen.....	17
Ressourcen → Räume.....	17
Ressourcen → Lehrkräfte.....	17
Tarife/Kurse/Infos.....	18
Tarife.....	18
Kurse.....	18
Das Planungstool.....	19
Der Standardplan und weitere Pläne (SI Standard).....	22
Der Modus »Konkreter Kalender« (oder auch: »Echter Kalender«).....	23
Die beiden Kalendermodi im Vergleich.....	23
Kunden/Schüler.....	24
Neuer Kunde.....	24
Neuer Schüler.....	25
Details zur inneren Struktur.....	27
1. Bereich Kunden und Schüler.....	27
Schüler in Kunden umwandeln.....	27
Schüler zu einem anderen Kunden übertragen.....	28
Kunde oder Interessent?.....	30
2. Bereich Tarife, Kurse und Kursplan.....	30
Tarif.....	30
Kurs.....	32
Kursplan.....	34
Achtung: »ein gleicher Kurs« ist nicht dasselbe wie »derselbe Kurs«.....	34
Einen Tarif ändern und dabei bestehende Verträge anpassen.....	35
3. Vertrags- und Abrechnungszeitraum.....	36
Abrechnungszeitraum = Kalendermonat (Modus A).....	36
Abrechnungszeitraum »von Monat zu Monat« (Modus B).....	37
4. Die verschiedenen Kalender in StudioIntern.....	38
Der Planungskalender.....	38
Abstrakte Woche.....	38
Konkreter Kalender (auch als Echter Kalender bezeichnet).....	38
Wo wird der Planungskalender verwendet bzw. angezeigt?.....	38
Ferienkalender.....	39
Wo wird der Ferienkalender angezeigt bzw. verwendet?.....	40
Anwesenheit.....	40
Wo wird der Kalender »Anwesenheit« verwendet oder angezeigt?.....	40
Lehrerkalender.....	41
Wo wird der Lehrerkalender verwendet?.....	41
Raumkalender.....	41
Wo wird der Raumkalender angezeigt?.....	41
5. Die Kurslisten.....	41
Kurslisten drucken.....	42
Namensliste verwenden.....	42

Komplett-Beispiel aus der Praxis.....	43
Den Interessenten (»Kunden«) erfassen.....	43
Einen Schüler anlegen.....	44
Probestunden-Termin anlegen.....	45
Die Kurs-Ampel.....	47
Ampelfarbe ändern.....	47
Mit Wartelisten arbeiten.....	47
Einen Schüler auf der Warteliste einladen.....	48
Wartelisten in der Ansicht Kursbelegung/Anwesenheit nutzen.....	48
Passive Schüler automatisch von der Warteliste entfernen.....	50
Einen Vertrag anlegen (klassisch).....	51
Feste anfängliche Laufzeit.....	53
Befristete Verträge.....	54
Teilbetrag für angefangenen Monat.....	54
Teilbetrag für letzten Teil-Monat.....	55
Rabatte.....	56
Einen neuen Vertrag anlegen (Online-Vertrag).....	56
Die Kursbelegung wählen.....	58
Kurshistorie.....	59
Automatischer Vorgang: Kursbelegung entfernen.....	59
Den Vertrag drucken.....	59
Alle Verträge eines Kunden anzeigen.....	60
Zahlungsweise und SEPA-Daten erfassen.....	60
SEPA-Daten eintragen.....	60
Adresse des Zahlers.....	63
BIC.....	63
Die Mandatsreferenz.....	64
Mandatsdatum.....	64
Mandats-Sequenz.....	64
Sequenz ändern.....	65
Bankdaten speichern.....	65
Anwesenheit erfassen.....	65
SI Check-In.....	66
Anwesenheitsliste / Kursbelegungsliste.....	67
Anwesenheit erfassen.....	68
Den ersten Lastschrift-Einzug erzeugen.....	69
Das Kundenkonto.....	69
Einen Zahlungsvorgang (Lastschrift) manuell einbuchen.....	71
Mahnungen bei Rücklastschriften versenden.....	73
Den Vertrag pausieren (Freeze).....	74
Den Tarif wechseln.....	75
Den Tarif korrigieren.....	76
Den Tarif ändern (Preisanpassung).....	76
Die Kursbelegung ändern.....	76
Den Vertrag beenden / Kündigung erfassen.....	77
Kunden- und Schülerlisten.....	81
Kunden: Listenansicht.....	81
Kunden: Suche.....	81

Kundenliste drucken und exportieren.....	82
Keine Angst vor Karteileichen!.....	83
Schülerlisten.....	83
Lehrkräfte verwalten.....	85
Neue Lehrkraft erfassen.....	85
Abwesenheiten und Vertretungen der Tanzpädagogen erfassen.....	86
Abrechnung für Tanzpädagogen erstellen.....	87
Voraussetzungen für die Nutzung des Abrechnungsmoduls (nachfolgend AM).....	88
Kurszeiten aufrunden.....	91
Pauschalvergütung für bestimmte Kurse.....	91
Honorar-Einstellung pro Stunde / pro Kurs.....	92
Einschränkungen.....	92
Sonderzahlungen.....	93
Wie StudioIntern Sonderzahlungen verarbeitet.....	94
Wiederholende Sonderzahlungen.....	94
Einmalige Sonderzahlungen.....	95
Bindung der Sonderzahlungen an Kunden-Status.....	96
Entfernen der Zuweisung einer Sonderzahlung.....	96
Sonderzahlungen per SEPA-Lastschrift einziehen.....	97
Abschalten der Sonderzahlungen.....	97
Das Kundenportal.....	99
Login in das Kundenportal.....	99
Passwort zurücksetzen.....	100
Funktionen des Kundenportals.....	100
Kündigungs-Button mit dem Kundenportal realisieren.....	102
Beispiele für Kündigungsbuttons in HTML-Code.....	103
Beispiel 1: Echter Button.....	103
Beispiel 2: Falls Sie das Bootstrap-Framework verwenden.....	103
Beispiel 3: Falls Sie Wordpress verwenden.....	103
Auswertungen und Statistik.....	105
Allgemeine Statistik.....	105
Umsätze.....	105
Wie die Umsatz-Auswertung erzeugt wird.....	106
Umsatz-Prognose.....	107
Auswertungen für die Buchhaltung.....	108
Neuverträge mit Teilbetrag.....	108
Buchungen der Kundenkonten exportieren.....	109
Einstellungen.....	111
Allgemeine Hinweise zu den Einstellungen.....	111
Erklärungen zu ausgewählten Einstellungen.....	111
Bereich »Allgemeine Einstellungen«.....	111
Einstellungen nach dem Schema »Ist das Modul XY gebucht?«.....	111
Bereich »Kunden und Schüler«.....	112
Option »Vollständige Kundenadresse erforderlich?«.....	112
Maximaler Zahlungsverzug in Monaten / Erwünschter Zahlungsverlauf.....	112
Nummernkreis für Kundennummern.....	112
Erlaubte Frist (in Wochen) zum Nachholen.....	112
Abwesenheitsgründe, die zum Nachholen berechtigen.....	113
Ja-Vorgabe für Fotoerlaubnis.....	113
Bereich Vertragseinstellungen.....	113

Online-Verträge nur mit SEPA-Mandat?.....	113
Kündigungsfrist für Verträge (in Wochen) – veraltet!.....	113
Normale Kündigungsfrist für neue Verträge.....	114
Sind Verträge nur zum Ende eines Monats kündbar?.....	114
Stundenzahl, ab der Flatrate beginnt.....	114
Tarife mit fester Laufzeit für neue Verträge nach neuer Gesetzeslage behandeln?.....	114
X Tage vor Ablauf den Kunden an die Verlängerung des Vertrages erinnern.....	115
Wie oft sollen Kunden an die Bestätigung des Online-Vertrages erinnert werden, bevor dieser gelöscht wird?.....	115
Freeze-Zeiten für die Berechnung des Kündigungsdatums berücksichtigen?.....	115
Tarif auch nach Vertragsbeginn änderbar?.....	116
Einmalige Aufnahmegebühr für Neukunden.....	116
Bereich Kursleiter.....	116
Kurszeiten für Lehrer-Abrechnung aufrunden?.....	116
Bereich Darstellungsoptionen.....	116
Auch Kunden ohne Vertrag in der Listenansicht zeigen?.....	116
Zeitraster für Planungstool (in Minuten).....	116
Früheste / späteste Stunde im Planungstool.....	117
Beschreibungsfeld der Kurse im Kursplan anzeigen?.....	117
Bereich E-Mail und Kommunikation.....	118
Dienstleister für den Versand von Rundmails.....	118
Versandmethode bei Ihrem Mail-Dienstleister.....	118
API-Key.....	118
Servername des SMTP-Relays, Portnummer des SMTP-Servers, Benutzername zur Verbindung mit dem SMTP-Server, Passwort für den SMTP-Server.....	118
SMS-Versand: Absenderkennung, SMS-Versand: Dienstleister und Methode, SMS-Versand: API-Key.....	119
Mail-Templates.....	119
Mail-Anhänge.....	119
E-Mail-Optionen.....	120
Wie sollen Mailanhänge behandelt werden?.....	120
SEPA-Lastschrift.....	121
Saldo von 0 als Guthaben betrachten?.....	121
Automatische Vorgänge.....	122
Verschiedenes.....	122
Umsatzsteuer-Sätze.....	122
Standard-Umsatzsteuersatz für Kurs.....	122
Mailing.....	123
Crashkurs E-Mail.....	123
Spam oder Rundmail?.....	124
Massenmails versenden.....	124
Fazit und Lösung.....	125
Was ist bei diesen Dienstleistern anders als bei normalen Providern?.....	125
Wie StudioIntern mit Mailings umgeht.....	125
Rundmails mit StudioIntern versenden.....	126
Schritt 1: Empfänger wählen.....	126
Schritt 2: Mail-Inhalt eingeben.....	127
Template des Mailing-Dienstleisters verwenden.....	128

Eine Datei als Anhang versenden.....	129
Schritt 3: Mail versenden.....	130
Mail und Datei im Kundenportal bereitstellen.....	131
Die Bereitstellung im Kundenportal später vornehmen oder ändern.....	131
Wie lange sind die Mails im Kundenportal sichtbar?.....	131
Warum gibt es Verzögerungen beim Mailversand?.....	131
Wenn Sie keinen externen Dienstleister haben.....	132
Der StudioIntern MailService.....	132
Aufbewahrung alter Mailings.....	132
Eigene Mailinglisten erstellen und speichern.....	133
Verteilerlisten beim Versand speichern.....	133
Verteilerlisten aus An- / Abwesenheitstabelle erstellen.....	133
Brevo-Templates (Vorlagen) verwenden.....	135
Überblick.....	135
Voraussetzungen für die Verwendung von Templates.....	135
Vorgehensweise.....	136
Template bei Brevo erstellen.....	136
Rundmail mit StudioIntern und Template erstellen.....	136
Templates für automatische Einzelmails.....	137
Vertragsrelevante Dokumente.....	138
Besonderheit Call-to-Action.....	139
Hinweis zum Login ins Kundenportal.....	140
Universelle Platzhalter, die von Brevo bereitgestellt werden.....	141
Warum gibt es keine Personalisierung für Rundmails?.....	142
Automatische Vorgänge.....	143
Kursbelegungen bei abgelaufenen Verträgen entfernen.....	144
Kunden ohne Vertrag zu Ex-Kunden machen.....	144
Tage des Monats für automatische Buchungen.....	144
Anwesenheitslisten vorbereiten, dabei Ferien und Feiertage berücksichtigen.....	145
Automatisch »unentschuldig« für unklare Abwesenheiten setzen.....	145
Schüler nach einer gewissen Zeit ohne Vertragsabschluss von Wartelisten entfernen.....	145
Ex-Kunden nach X Monaten löschen.....	145
Interessenten nach X Tagen aus der Datenbank löschen.....	146
Beim Löschen von Interessenten diejenigen behalten, deren Schüler auf einer Warteliste stehen?.....	146
X Tage vor Ablauf den Kunden an die Verlängerung des Vertrages erinnern.....	147
Wie oft sollen Kunden an die Bestätigung des Online-Vertrages erinnert werden, bevor dieser gelöscht wird?.....	147
Intelligente Wartelisten.....	147
Oft gestellte Fragen (FAQ).....	149
Datenmigration von einem anderen System.....	151
SEPA-Lastschriften (ab Standard-Version).....	153
Wie funktioniert der LS-Einzug in StudioIntern?.....	153
Grundsätzlicher Ablauf.....	153
1. Auswahl einiger Parameter.....	154
2. Wie StudioIntern diese Parameter verwendet.....	157
3. Das Protokoll.....	158
Sammel-Lastschrift erstellen – So gehen Sie vor (Abrechnungsmodus A).....	160
Sammel-Lastschrift erstellen – So gehen Sie vor (Abrechnungsmodus B).....	161
Vorgang unterbrechen und später beenden.....	162

Lastschriften im Voraus anlegen.....	163
Einzel-Lastschriften.....	163
Offene Lastschriften einsehen und bestätigen.....	163
Voraussetzungen für SEPA-Lastschriften.....	164
Technische Angaben zur SEPA-XML-Datei.....	165
Vertragsbindung rechtssicher gestalten.....	167
Details und Beispiele zu den Angaben für Verträge.....	168
Kurz-Rezepte für die tägliche Praxis.....	175
Einen neuen Interessenten erfassen und zur Probestunde eintragen.....	175
Schüler ruft an und möchte ausnahmsweise in einen anderen Kurs gehen, weil er zu seinem Termin nicht kann.....	175
Aus einem Interessenten einen Kunden machen und einen Vertrag anlegen.....	176
Aus einem Interessenten einen Kunden machen.....	176
Einen neuen Vertrag anlegen.....	177

Einsatzgebiet und Aufbau

StudioIntern digitalisiert die typischen, täglich anfallenden Geschäftsprozesse von Ballett-, Tanz-, Musik- und Kunstschulen, Yoga- oder Sportstudios, Hundeschulen und ähnlichen Einrichtungen. In diesem Dokument wird in der Folge immer stellvertretend für alle anderen von Ballettschulen die Rede sein.

Mit StudioIntern (nachfolgend oft mit SI abgekürzt) verwalten Sie Kunden, Schüler, Verträge und Zahlungen ebenso einfach wie Kursangebote und Ressourcen (Tanzpädagogen, Räume).

StudioIntern wird auf einem Server bereitgestellt, der über das Internet erreichbar ist (»Software as a Service« – SaaS) und erfordert somit keinerlei Installation auf einem lokalen Computer. Ein üblicher, einigermaßen moderner Webbrowser reicht aus. Dadurch stehen Ihnen auch wichtige Sicherheits-Updates sowie neue oder verbesserte Funktionen immer automatisch zur Verfügung, ohne dass Sie als Benutzer dafür tätig werden müssen. Das SaaS-Konzept bietet mehr Sicherheit als eine Installation auf Ihrem Computer, weil Ihre Daten nicht betroffen sein werden, falls Ihr Computer durch ein Virus unbrauchbar wird (z.B. durch einen sog. Verschlüsselungs-Trojaner).

SI ist in verschiedene Funktions-Gruppen aufgeteilt, die interagieren und selbst wiederum aus verschiedenen Modulen bestehen. Die Funktions-Gruppen entsprechen den typischerweise für eine Ballettschule anfallenden Verwaltungsbereichen und sind im wesentlichen:

Kunden

Module: Kunden, Schüler, Verträge, Zahlungen (Kundenkonto)

Ressourcen

Module: Lehrer (Tanzpädagogen), Räume

Kurse

Module: Angebote, Tarife, Kurse, Kurspläne (Planungs-Tool), Kalender, Anwesenheit

Tools

Rundmail, Dashboard, Automatische Vorgänge, Benutzerverwaltung, Einstellungen, SEPA-Lastschrift.

Der modulare Aufbau ermöglicht die Bereitstellung individuell modifizierter oder sogar individuell programmierter Funktionsgruppen. Dieses Handbuch ist aber nicht nach diesen Gruppen gegliedert, sondern nach der Reihenfolge der in der Praxis tatsächlich anfallenden Aufgaben.

StudioIntern wird optional durch folgende Komponenten ergänzt:

SI Web

Einbinden des Kursplans auf Ihrer Website als individuelle Programmierung.

SI CheckIn

Einfaches Erfassen der tatsächlichen Anwesenheit der Kursteilnehmer im Saal mit einem Tablet-PC.

SI Register

Fertiges Web-Formular zum Einbinden auf Ihrer Website, mit dem sich Ihre Kunden selbst in der Datenbank erfassen.

SI Schedule+Register

Eine Kombination von »SI Web« und »SI Register« als fertiges PlugIn für Wordpress.

SI App

Hochwertige App für Smartphones, die sich *Ihre Kunden* installieren können, um ihre Verträge und Abrechnungen einzusehen, sich online von der Kursteilnahme abmelden können und vieles mehr.

SI API

Eine API (Application Programming Interface) ermöglicht den Zugriff auf bestimmte Daten von StudioIntern durch eine andere Software, beispielsweise von Ihrer eigenen Website aus. So könnten Sie etwa Anmeldedaten von Interessenten, die sich auf Ihrer Website mit einem Kontaktformular an Sie wenden, direkt zu StudioIntern übertragen. Die Benutzung der API erfordert Programmierkenntnisse und wird in diesem Handbuch deshalb nicht behandelt. Eine technische Dokumentation finden Sie unter <https://api.studiointern.de>.

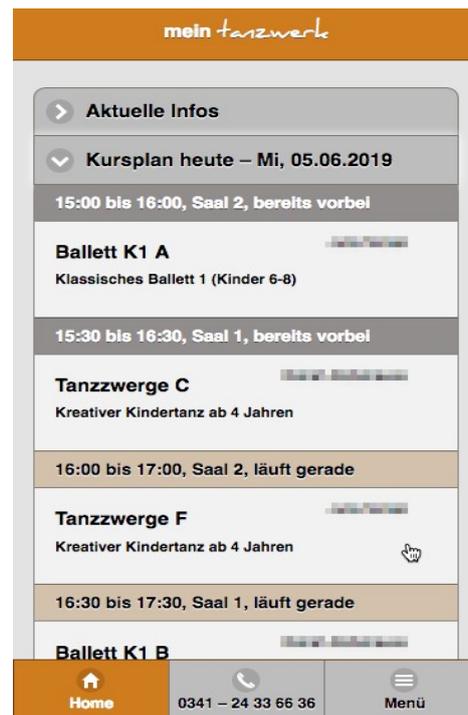


Abbildung 1: Die SI App (Startseite)

SI Contract (Kundenportal)

Mit diesem Online-Kundenportal können Ihre Kunden die eigenen Verträge online abschließen, erneuern oder kündigen und die eigenen Stammdaten bearbeiten. Durch SI Contract haben Sie gleichzeitig die Möglichkeit, den gesetzlich geforderten¹ »Kündigungs-Button« auf Ihrer Website bereitzustellen. SI Contract ist immer automatisch in jeder StudioIntern-Instanz enthalten.

Vertrags-Assistent für SI Contract

Erweiterung für das Kundenportal, welche Ihre Kunden sicher durch den Prozess der Vertragsbestätigung und ggf. Erteilung des SEPA-Mandats leitet. Der Vertragsassistent senkt die Abbruchquote erheblich und erspart Ihnen Rückfragen und Support-Aufwand.

¹ Sobald nur die *Möglichkeit* für den Kunden besteht, einen Vertrag online abzuschließen, muss seit Juli 2022 ein sog. Kündigungsbutton vorhanden sein. Dies gilt unabhängig davon, ob der Kunde *tatsächlich* den Vertrag online abgeschlossen hat.

SI Summer

PlugIn zur Erstellung von Kursplänen für Angebote in den Sommerferien, für Workshops u.ä. Der Sommer-Plan ist komplett unabhängig vom normalen Plan und verwendet immer einen echten Kalender. Die Kursangebote können auch über eine öffentlich erreichbare Webseite von »externen« Kunden gebucht und sogar gleich online bezahlt werden². Bestandskunden können Kurse im Kundenportal buchen.

SI DokuThek

PlugIn, mit dem Sie Ihren Kunden nahezu beliebige Informationen bereitstellen können, z.B. PDF-Dateien, Links zu anderen Websites, Video-Einbettungen, Download-Dateien. Dies eignet sich z.B. im Vorfeld von Aufführungen, um z.B. Kostümlisten, Pläne für Sonderproben, Infos über den Auftrittsort, Musiken, Trainings-Videos uvm. Für Ihre Kunden bereitzustellen. Die Kunden können auf die Dokumente über die App und über das Kundenportal zugreifen.

Diese Zusatzmodule sind für den Betrieb von StudioIntern nicht zwingend erforderlich, verbessern aber den Nutzwert der Software erheblich. SI Contract ist automatisch immer vorhanden und im Preis enthalten.

² Das erfordert die Anbindung eines Zahlungs-Dienstleisters wie z.B. Mollie (www.mollie.com)

Bedienkonzept und Benutzer-Verwaltung

SI wird grundsätzlich wie jede andere Webanwendung bedient, also zum Beispiel wie ein Online-Shop. Die einzelnen Bereiche der Software sind über eine Menüleiste anwählbar, die sich ganz oben auf jeder Seite befindet. Eingaben wie etwa Namen oder Zahlen erfolgen über dafür bereitgestellte Formulare mit passenden Eingabefeldern.

In der Regel müssen alle Eingabeformulare mit Klick auf den Button »Speichern« (oder ähnlich beschriftet) abgeschlossen werden, um die Angaben tatsächlich zu übernehmen. Falls kein solcher Button vorhanden ist, werden Eingaben sofort und automatisch gespeichert. Das ist z.B. bei der Auswahl der belegten Kurse eines Schülers der Fall, ebenso bei der Erfassung der (Nicht-)Anwesenheit der Schüler eines Kurses oder dem Eintragen eines Schülers oder Interessenten in eine Warteliste.

Login

Weil SI über das Internet für jede Person erreichbar ist, die die Webadresse kennt, muss der Zugang durch einen Login abgesichert werden. Nach dem Aufruf einer beliebigen Seite wird jeder nicht eingeloggte Benutzer auf die Login-Seite umgeleitet. Dort müssen ein Benutzername und ein Passwort eingegeben werden. Die Datenübertragung zwischen PC und SI-Server ist SSL-verschlüsselt. Dadurch können die Login-Daten nicht über das Internet abgefangen bzw. mitgelesen werden.

Es gibt von dieser Regel 2 Ausnahmen. Die erste Seite, die ohne Login erreichbar und somit öffentlich sichtbar sein kann, ist die Startseite. Sie enthält den aktuellen Tagesplan, also eine Liste aller Kurse, die am gerade aktuellen Tag stattfinden, sowie einen Kasten mit den nächsten Terminen (letzteres aber nur, wenn das Kalendermodul aktiviert wurde). Ob die Startseite tatsächlich öffentlich sichtbar sein soll, können Sie in den Einstellungen selbst festlegen.

Zum anderen gibt es in StudioIntern einen öffentlichen Bereich, der ohne Passwort nutzbar ist. Dieser wird für einige der Zusatzmodule (z.B. SI Register) benötigt und ist komplett vom restlichen System getrennt.

Bei der Installation von SI muss eine Login-Kombination (also Benutzername und Passwort) für den Hauptbenutzer (»Administrator«) festgelegt werden. Der Administrator kann dann weitere Benutzer anlegen und verwalten (also ändern oder löschen).

Die Benutzerverwaltung erreichen Sie über das Zahnrad-Symbol (das steht für »Einstellungen«) ganz rechts oben in der Menüleiste.

Aus Sicherheitsgründen bleibt ein Login für nur 20 Minuten nach der letzten Aktion erhalten. Wenn Sie also länger als 20 Minuten nicht an StudioIntern arbeiten, müssen Sie sich erneut einloggen.

Bei zeitintensiven Arbeiten ohne echte Aktionen (Mausklicks) in StudioIntern ist sehr zu empfehlen, Dinge so weit wie möglich vorzubereiten. Das klassische Beispiel ist das Mailing. Wenn Sie erst in StudioIntern

beginnen, den Inhalt Ihrer Mail zu formulieren, kann es passieren, dass das System einen neuen Login verlangt, wenn Sie damit fertig sind. Dann fangen Sie ganz von vorn an, was besonders bei längeren Texten sehr ärgerlich ist.

Benutzer-Rollen

Die Benutzerverwaltung von SI ist rollenbasiert. Das bedeutet, dass jedem Benutzer genau eine »Rolle« zugewiesen wird. Eine Rolle können Sie sich als eine Art festen Satz von Berechtigungen vorstellen. SI hat 5 eingebaute Rollen: Geschäftsleitung, Verwaltung, Mitarbeiter, Lehrer und Gast. Die Rolle »**Geschäftsleitung**« ist mit dem Administrator-Status identisch und **darf schlichtweg alles**. Deswegen ist diese Rolle in der nachfolgenden Tabelle der Berechtigungen **nicht aufgeführt**.

Bereich / Rolle	Verwaltung	Mitarbeiter	Lehrer	Gast
Dashboard	✓	✓	✓	✓
Auswertungen (Statistik, Umsätze)	✓	✗	✗	✗
Vertrags-Protokoll, bald endende Verträge	✓	✓	✗	✗
Kundenkonten exportieren	✓	✗	✗	✗
Kunden (Liste, Suchen, Kundenkartei sehen) * ohne Preise, ohne Sonderzahlungen	✓	✓	✓*	✗
Kundendaten bearbeiten, Kunden neu anlegen	✓	✓	✗	✗
Kundendaten exportieren (CSV) und drucken	✓	✗	✗	✗
Schüler (Liste, Suchen, Schülerkarte sehen)	✓	✓	✓	✗
Schülerdaten bearbeiten, Schüler neu anlegen	✓	✓	✗	✗
Verträge einsehen	✓	✓	✗	✗
Verträge anlegen oder ändern	✓	✓	✗	✗
Kursbelegung sehen	✓	✓	✓	✗
Kursbelegung bearbeiten	✓	✓	✗	✗
Anwesenheit (lesen und bearbeiten)	✓	✓	✓	✓
Tarife und Sonderzahlungen sehen und bearbeiten	✓	✗	✗	✗
Kurse sehen / Kostümliste drucken	✓	✓	✗	✗
Kurse neu anlegen / bearbeiten	✓	✗	✗	✗
Kursplan sehen	✓	✓	✓	✓
Kursplan erstellen/verändern	✓	✗	✗	✗
Alternativplan in Standardplan umwandeln	✗	✗	✗	✗
App-Infos eintragen / Automatischen Kalender	✓	✓	✗	✗

aktivieren				
Kursleiter / Mitarbeiter anzeigen	✓	✓	✗	✗
Kursleiter / Mitarbeiter anlegen / bearbeiten	✓	✗	✗	✗
Kursleiter-Abwesenheiten anzeigen / bearbeiten	✓	✓	✗	✗
Kursleiter-Honorarabrechnung	✗	✗	✗	✗
Räume (anzeigen und bearbeiten)	✓	✓	✗	✗
Raumvermietungen sehen und eintragen	✓	✓	✗	✗
Rundmails / Rund-SMS / Mailinglisten erstellen	✓	✓	✗	✗
SEPA-Lastschriften	✗	✗	✗	✗
Programm-Einstellungen	✗	✗	✗	✗
Profil / Kontoinformationen sehen * ohne SEPA-Mandat, ohne API-Key	✓*	✓*	✗	✗
Benutzer-Verwaltung	✗	✗	✗	✗

Darüber hinaus gibt es einige bestimmte Funktionen von SI, die nur der Rolle »Geschäftsleitung« zur Verfügung stehen, wie etwa das Löschen von Verträgen oder Buchungsvorgängen im Kundenkonto.

Beim Anlegen eines Benutzers müssen Sie diesem eine Rolle zuweisen. In der Praxis werden Sie als Inhaber die Rolle »Geschäftsleitung« haben, fast alle Ihre festen Mitarbeiter die Rolle »Verwaltung«, die freiberuflichen Mitarbeiter (z.B. Tanzpädagogen) die Rolle »Mitarbeiter« oder »Lehrer« und eine Aushilfe, die vielleicht nur an das Telefon geht, um allgemeine Anfragen zu beantworten, die Rolle »Gast«.

➔ Es ist zu empfehlen, für die Nutzung des Moduls »SI Check-In« einen oder mehrere separate Benutzer mit der Rolle »Gast« anzulegen.

Unabhängig von der Berechtigung zur Benutzerverwaltung kann jeder Benutzer seine eigenen Daten (Name, E-Mail, Passwort) ändern.

Die wichtigsten Daten anlegen

Damit Sie sofort mit StudioIntern beginnen können und auch gleich einen Eindruck von der Arbeit mit StudioIntern bekommen, sollten Sie zuerst die nachfolgend beschriebenen Schritte in der angegebenen Reihenfolge ausführen. Damit legen Sie wichtige Basis-Daten an, ohne die Sie nicht sinnvoll arbeiten können.

Einstellungen

Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol oben ganz rechts in der Menüleiste, um zu den Einstellungen zu gelangen. Gehen Sie alle Einstellungs-Gruppen in Ruhe durch und versuchen Sie, möglichst viele der Parameter für Ihre Bedürfnisse anzupassen. Einstellungen, deren Bedeutung Ihnen nicht klar ist, lassen Sie zunächst unberührt. Sie können später noch alles ändern. Einige Einstellungen, deren Bedeutung oder Auswirkungen sich nicht von selbst erklärt, werden im Kapitel Fehler: Verweis nicht gefunden behandelt.

Ressourcen → Räume

Tragen Sie alle Räume (Ihre Tanzsäle) in StudioIntern ein. Klicken Sie auf das große Plus-Zeichen oben rechts, um einen neuen Datensatz zu erzeugen. Sie benötigen dafür einen kurzen, griffigen Namen (z.B. »Saal 1«) und optional eine Beschreibung. Ebenfalls optional ist die Kapazität, also die maximale Anzahl der Personen für diesen Raum. Der Wert hierfür ist aber nur eine Vorgabe (eine Art »Standard«-Kapazität). Die tatsächliche Kapazität hängt auch davon ab, was in dem Raum veranstaltet wird. Deshalb kann sie später bei der Einrichtung des Kursplans mit einem anderen Wert überschrieben werden.

→ Die Kapazität eines Raumes hat bisher nur informativen Charakter. StudioIntern wird es klaglos gestatten, die Kapazität eines Raumes zu überschreiten. In diesem Fall wird im Kursplan lediglich ein Hinweis auf die Überschreitung in Form eines roten Hintergrundes bei der Belegungs-Zahl gegeben. Dieses Verhalten kann sich in einer späteren Version von StudioIntern ändern.

Ressourcen → Lehrkräfte

Tragen Sie alle Personen ein, die in Ihrem Studio Kurse leiten bzw. Unterrichte geben. Eine neue Lehrkraft legen Sie an, indem Sie auf das große Plus-Zeichen oben rechts klicken.

Sie benötigen mindestens Vor- und Nachnamen, um einen neuen Datensatz zu erzeugen. Es empfiehlt sich jedoch, auch mindestens noch E-Mail-Adresse und Mobiltelefonnummer zu erfassen. Damit können Sie später auf einfache Weise Rundsendungen (Rundmails, Massen-SMS) an alle Lehrkräfte senden.

-
- ➔ Beachten Sie, dass Mitarbeiter, die Sie im Bereich »Ressource« eintragen, dadurch **keinen Zugang zu StudioIntern** bekommen. Vielmehr dient dieser Bereich für Sie als Überblick über alle (freiberuflichen) Kräfte, auf die Sie zurückgreifen können.
 - ➔ Wenn eine Lehrkraft Zugang zu StudioIntern bekommen soll, müssen Sie sie zusätzlich in der Benutzerverwaltung eintragen und eine passende Rolle zuweisen (meist sicherlich »Mitarbeiter«).
-

Tarife/Kurse/Infos

Tarife

Tarife sind nicht zu verwechseln mit Kursangeboten oder Verträgen. Es handelt sich lediglich um verschiedene Preise, die Sie in Ihrem Studio anbieten, etwa für verschiedene Kursarten, für verschiedene Zielgruppen, Sonderaktionen usw. Jeder Preis ist fest mit einer bestimmten Leistung verbunden, also z.B. der Kursdauer und der Anzahl der Stunden, die mit diesem Tarif besucht werden können.

Um später Verträge erstellen zu können, brauchen Sie mindestens einen Tarif. Weitere Infos zur Bedeutung der einzelnen Felder finden Sie weiter unten in diesem Handbuch.

Wiederum führt Sie ein Klick auf das Plus-Symbol oben rechts in die Eingabemaske für einen neuen Tarif.

Zum schnellen Einstieg und Test können Sie irgendwelche Daten für den neuen Tarif verwenden. Sobald Sie aber ernsthaft mit SI arbeiten, sollten Sie unbedingt gelesen und verstanden haben, was die einzelnen Datenfelder bei den Tarifen bedeuten. Sie werden im Kapitel »Details zur inneren Struktur« erklärt.

Kurse

Geben Sie hier die Kurse ein, die Sie anbieten (Klick auf Plus-Symbol oben rechts). Für jeden Kurs benötigen Sie mindestens ein Kurzwort, eine Bezeichnung und die Dauer einer einzelnen Einheit (in Stunden). Alle anderen Angaben sind optional.

Das Kurzwort darf maximal 24 Zeichen umfassen (Leerzeichen zählen mit). Es sollte tatsächlich **so kurz wie möglich** sein, damit in der Darstellung des Kursplans keine unerwünschten Zeilenumbrüche auftreten. Beispiele für gut Kurzworte sind: »Kinder A«, »Ballett E1« oder »Salsa Anf.«. Die eigentliche Bezeichnung darf 64 Zeichen umfassen und sollte den Kurs etwas genauer angeben, zum Beispiel »Ballett für erwachsene Anfänger ohne Vorkenntnisse«. Die optionale Beschreibung kann (theoretisch) unbegrenzt lang sein und erlaubt eine genaue Darstellung der Kursinhalte. Vermeiden Sie einfache und doppelte Anführungszeichen in diesen Feldern.

-
- ➔ Schreiben Sie möglichst **nicht** den Wochentag in die Kursbezeichnung. Dann müssen Sie den Kurs umbenennen, wenn Sie ihn auf einen anderen Tag verlegen (oder mit großer Verwirrung klarkommen, falls Sie das Umbenennen vergessen).
-

Die Verwendung dieser 3 Felder hängt davon ab, ob Sie in den Einstellungen, Rubrik »Darstellungsoptionen«, Punkt »Beschreibungs-Feld der Kurse im Standardplan anzeigen« ein Häkchen gesetzt haben oder nicht (Vorgabe: nein). Wenn ja, wird im Kursplan der Inhalt des Feldes »Beschreibung« eines jeden Kurses angezeigt. Anderenfalls wird das Feld »Bezeichnung« verwendet. Im öffentlichen Plan (nur bei vorhandenem Zusatzmodul SI Web) werden bei aktivierter Option folgende Felder angezeigt: Bezeichnung, Beschreibung. Bei nicht aktivierter Option dagegen: Kurzwort, Bezeichnung.

Auch bei nicht gesetzter Anzeigeoption (wie eben beschrieben) ist zu empfehlen, das Beschreibungsfeld auszufüllen, denn der Inhalt dieses Feldes ist für Suchmaschinen sichtbar und verbessert daher Ihr Ranking bei den Suchergebnissen (gilt nur bei vorhandenem Modul SI Web).

Das Feld »Stunden« meint die Dauer einer einzelnen Kurseinheit. Wenn also z.B. ein Ballettkurs jede Woche immer mittwochs stattfindet und 90 Minuten dauert, sollten Sie hier 1,5 eintragen. Die Kursdauer kann mit einer Genauigkeit von 15 Minuten, also einer Viertelstunde (0,25 h) angegeben werden. Auch wenn in Ihrem Studio die Kursdauer für den Tarif keine Rolle spielen sollte, ist es von Vorteil, hier den tatsächlichen Wert anzugeben. Dadurch wird nämlich später bei der Kursplanung automatisch das benötigte Zeitfenster im Planungstool reserviert.

Wenn Sie die Checkbox »Kurs ist nicht nachholbar« aktivieren, werden versäumte Stunden dieses Kurses bei der Ermittlung der möglichen Nachholestunden nicht berücksichtigt.

Das Planungstool

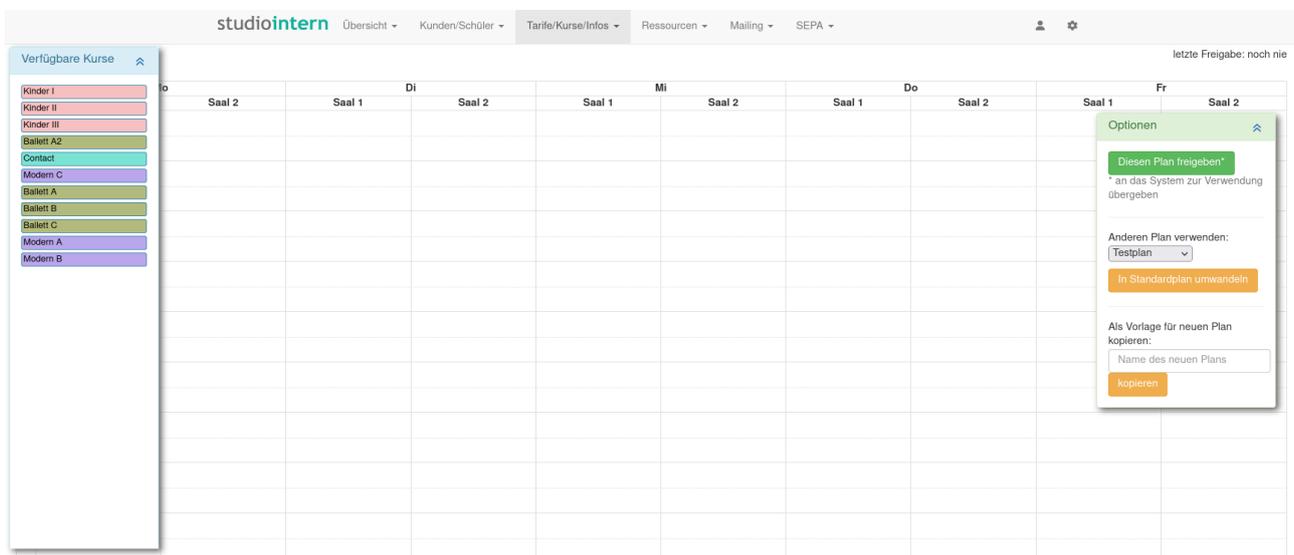


Abbildung 2: Anfängliche Ansicht des leeren Planungstools

Mit diesem grafischen Werkzeug legen Sie Ihren Stundenplan fest. Im vorherigen Abschnitt haben Sie erfahren, wie Sie Ihr Angebot an Kursen definieren. Diese Kurse sind sozusagen Ihr »Warenlager«. Mit dem Planungstool holen Sie die einzelnen Kurse aus dem Lager und platzieren Sie auf einem Zeit-Slot. Außerdem

legen Sie hier fest, welche Lehrkraft ihn leiten wird. Falls Sie beim Anlegen des Kurses einen »Standard-Kursleiter« angegeben haben, wird dieser als Vorgabe verwendet.

Im »Planungstool« sehen Sie einen Kalender mit zwei schwebenden kleinen Fenstern links und rechts (diese Fenster können Sie mit der Maus verschieben, falls sie den Kalender verdecken, oder minimieren). Das linke Fenster enthält alle Kurse, die Sie angelegt haben (Ihr »Warenlager«, wie im vorherigen Abschnitt beschrieben). Das rechte Fenster ist ein Werkzeugkasten – dazu später mehr (Abbildung 2).

Falls Sie bei der Installation von SI die Option »Konkreter Kalender« gewählt haben, sehen Sie eine Ansicht wie in Abbildung 3.

Mo 12.10.		Di 13.10.		Mi 14.10.		Do 15.10.		Fr 16.10.	
Saal 1	Saal 2	Saal 1	Saal						
15									
16									
17									
18									
19									

Abbildung 3: Ansicht des Planungstool im Modus »Konkreter Kalender«. Beachten Sie die Datumsangaben bei den einzelnen Tagen. Die Kurse und der Werkzeugkasten wurden in dieser Abbildung weggelassen, sind aber vorhanden.

Sie legen nun die Wochentage und Zeiten Ihrer Kurse fest, indem Sie diese einfach aus dem linken Fenster auf den Kalender ziehen. Während des Ziehens wird der Kurs als hellblaue Fläche dargestellt. Diese Fläche hat erst einmal immer die Größe von einer Stunde, aber sobald Sie den Kurs über dem Kalender loslassen, nimmt er automatisch die richtige Größe (als Repräsentation der Dauer) an – nämlich die, die Sie selbst bei den Kurseigenschaften angegeben haben. Außerdem erhält der Kasten die gewählte Kursfarbe als Hintergrund sowie folgende Informationen: Zeitangabe (von-bis), Kurzwort des Kurses, Name des Kursleiters. Das alles sind aber nur Vorgabewerte. Sie können Kursleiter, Dauer und Kapazität noch verändern und eine kurze Bemerkung hinzufügen. Die Dauer des Kurses verändern Sie, indem Sie einfach an der unteren Linie des Rechtecks mit der Maus ziehen oder schieben.

Wenn Sie mit der Maus über das Rechteck fahren, erscheinen am unteren Ende zwei kleine waagerechte Striche. Dort müssen Sie mit der Maus »anfassen«, um die Kurslänge zu verändern. Wenn Sie den richtigen Punkt getroffen haben, verändert sich das Symbol zu einem Pfeil, der nach unten zeigt, und einem waagerechten Strich darüber (Abbildung 4). Dieses Symbol zeigt an, dass Sie nun ziehen können.

➔ *Beachten Sie den Unterschied zwischen der konkret geplanten Dauer eines Kurses im Planungstool und der Kursdauer, die als Vorgabewert hinterlegt ist: Durch Verändern der Kursdauer im Planungstool wird der Vorgabewert **nicht** verändert!*

Diese Kursdauer wie auch die Position des Kurs-Kästchens rasten in der Kalenderansicht *immer* mit einer Genauigkeit von 5 Minuten ein. In der Abbildung 2 ist ein Raster von 15 Minuten für die Darstellung des Kalenders eingestellt (dies können Sie in den Einstellungen ändern). Das *Darstellungsraster* ist aber **unabhängig** vom soeben beschriebenen *Genauigkeits-Raster* von 5 Minuten, mit welchem Sie die Startzeiten und Länge der Kurse festlegen.

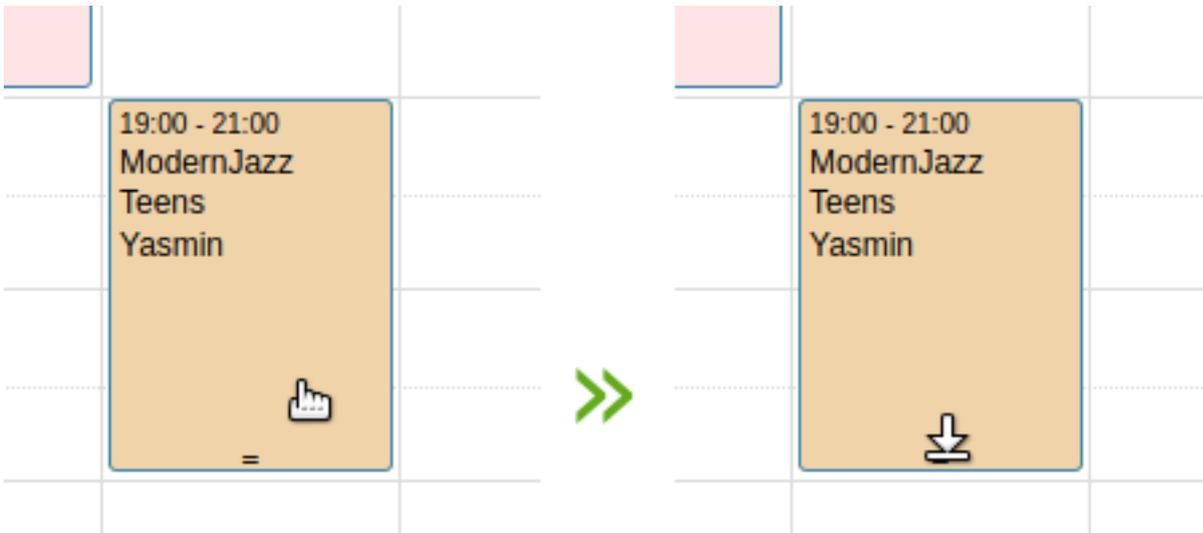


Abbildung 4: Links: Details bearbeiten (Klick) oder Kurs verschieben – Rechts: Kursdauer verändern

Wenn Sie irgendwo auf das Kurs-Rechteck klicken, können Sie weitere Details verändern, nämlich: Kursleitung, Kapazität und eine Bemerkung. Klicken Sie auf das Kurs-Rechteck, wenn der Mauszeiger so aussieht, wie in Abbildung 4 links. Es öffnet sich ein Fenster zum Bearbeiten dieser Details (Abbildung 5).

Sie können nun z.B. einen anderen Kursleiter wählen. Der bereits eingetragene Name ist die Vorgabe, die Sie beim Erstellen des Kurses eingegeben haben (der »Standard«-Kursleiter). Die Kapazität ist ebenfalls noch veränderbar; hier wird der Vorgabewert des Raumes verwendet.

Kurs bearbeiten ×

Kursleiter:

Chris Schmidt ▼

Kapazität:

10 ⬇

Bemerkung:

Löschen
Abbrechen
Speichern

Abbildung 5: Details zu einem Kurs bearbeiten

Wenn Sie im Feld »Bemerkung« etwas eingeben, erscheint dieser Text im Standardplan und auch in der öffentlichen Ansicht, wenn Sie das Modul »SI Web« installiert haben. Es eignet sich für kurze Hervorhebungen, wie z.B. »NEU! Ab November« oder Ähnliches.

Wie Sie aus Abbildung 5 entnehmen können, ist es mit dem Bearbeiten-Fenster auch möglich, den Kurs wieder aus dem Kalender zu

entfernen (»Löschen«). Selbstverständlich löschen Sie den Kurs lediglich aus Ihrer aktuellen Planung; nicht aber aus dem »Warenlager«. Wenn Sie mit der Planung fertig sind, klicken Sie auf »Diesen Plan freigeben«, und der Plan wird an das System zur Verwendung übergeben.

→ Das Wort »freigeben« bedeutet in diesem Kontext, dass der Plan an das System als Ganzes übergeben wird. Er ist damit nur dann auch öffentlich sichtbar, wenn Sie den Kursplan über eines der Zusatzmodule oder mit Hilfe der API in Ihre Website eingebunden haben. Zum Freigeben des Plans ist die Benutzerrolle »Geschäftsleitung« nötig.

Der Standardplan und weitere Pläne (SI Standard)

Vielleicht haben Sie sich gewundert, warum als Überschrift über dem Kalender im Planungstool das Wort »Standardplan« steht. Gibt es noch andere Pläne?

Ja, und zwar beliebig viele. Mit dem Planungstool können Sie eine unbegrenzte Anzahl (jedenfalls theoretisch – irgendwann wird es unübersichtlich...) an Plänen erstellen und auf diese Weise zum Beispiel verschiedene Szenarien durchspielen oder auch spezielle Pläne für Ferien erstellen³. Außerdem können Sie bereits im Voraus einen neuen Plan erstellen, falls sich Ihr Stundenplan in absehbarer Zeit ändert (zum Beispiel mit Beginn eines neuen Schuljahres). Und das Beste daran ist, dass Sie auf Basis dieses Plans bereits Teilnehmerlisten, Wartelisten oder Termine (Probestunden) erstellen können – sogar für Kurse, die im aktuellen Plan noch gar nicht stattfinden.

Anwendungsbeispiel für einen alternativen Plan

Nehmen wir an, es ist jetzt Oktober, und Sie haben vor, ab November einige neue Kurse anzubieten, während andere wegfallen. Dann könnten Sie folgende Schritte ausführen, um schnell und einfach zum Ziel zu kommen:

1. Sie kopieren den aktuellen Standardplan in einen neuen. Dabei vergeben Sie einen frei wählbaren Namen (der darf maximal 24 Zeichen haben), z.B. »ab November«. Geben Sie diesen Namen in das rechte Fenster unten ein und klicken Sie dann auf »Kopieren«. Das war's schon. Der gesamte Standardplan wird kopiert, und diese Kopie erhält den Namen »ab November«.
2. Wählen Sie nun den soeben erstellten Plan »ab November« zur weiteren Bearbeitung aus, indem Sie im Werkzeugkasten rechts den Namen aus der Auswahl-Box anklicken. Der Name »ab November« erscheint nun als Überschrift oben links über dem Kalender. Ansonsten hat sich anscheinend nichts verändert – das liegt daran, dass »ab November« eine exakte Kopie des Standardplans ist.
3. Ändern Sie nun den Kursplan nach Ihren Vorstellungen. Sie können zum Beispiel einige Kurse entfernen und neue hinzufügen – diese müssen natürlich vorher angelegt worden sein. Wenn Sie das versäumt haben, können Sie jetzt gefahrlos das Planungstool verlassen und erst mal die neuen Kurse eingeben. Der Arbeitsstand bleibt automatisch erhalten!

³ Für Ferien und ähnliche »Sonderereignisse« gibt es aber auch ein PlugIn, mit dem Sie andere Angebote als normalerweise einstellen können. Außerdem arbeitet das PlugIn mit dem Modus »Echter Kalender« und eignet sich auch aus anderen Gründen besser für einen Ferienplan als ein Alternativplan.

Wenn Sie mit den Änderungen zufrieden sind, geben Sie den Plan »ab November« frei.

→ Wenn Sie einen Alternativplan freigeben, hat das keinen Einfluss auf den Standardplan – und umgekehrt!

Wenn Sie dann im November auf den neuen Plan umstellen wollen, klicken Sie einfach auf den orangefarbenen Button »In Standardplan umwandeln«. Nach einer Sicherheitsabfrage, Sie sich durchlesen sollten und bestätigen müssen, ist dann der Plan »ab November« der neue Standardplan. Gleichzeitig wird der bisherige Alternativplan »ab November« gelöscht.

→ Zum Umwandeln eines Alternativplans in den Standardplan ist die Benutzerrolle »Geschäftsleitung« erforderlich.

Der Modus »Konkreter Kalender« (oder auch: »Echter Kalender«)

Bei der Installation von StudioIntern wurden Sie gefragt, welchen Kalendermodus Sie benutzen möchten: Abstrakte Woche oder Konkreter Kalender. Die bisherigen Ausführungen bezogen sich auf die abstrakte Woche, weil das der Standard in StudioIntern ist.

Wenn Sie aber im Modus »Konkreter Kalender« (KK) arbeiten, weichen einige Dinge von den bisherigen Aussagen ab. Der wichtigste Unterschied ist, dass Sie Planungen für ganz bestimmte Tage mit konkreter Datumsangabe erstellen. Das bedeutet, dass Sie theoretisch jede einzelne Woche immer wieder neu planen müssten. Zum Glück nur theoretisch, denn in der Praxis können Sie den Plan einer ganzen Woche mit einem Mausklick in die Zukunft kopieren, und zwar bei jedem Durchgang für bis zu 4 Wochen im Voraus. Da Sie aber diesen Kopiervorgang mit den neuen, soeben kopierten Daten gleich wiederholen können, ist auch ein Übertragen des Plans für beliebig weit im Voraus möglich – wenn Sie wollen, für ein ganzes Jahr oder länger.

Im Modus KK müssen Sie außerdem jede Woche einzeln freigeben, nachdem Sie sie bearbeitet oder kopiert haben. Das ist logisch, weil ja gerade der Mehrwert dieses Modus' darin besteht, dass jede Woche einen anderen Plan haben kann und sich oft kurzfristige Änderungen ergeben. Allerdings können Sie gleich beim Kopieren die Option »automatisch freigeben« aktivieren, dann sparen Sie sich den separaten Arbeitsschritt der Freigabe.

Im Modus KK können Sie keine Alternativpläne erstellen. Außerdem werden Pläne, die älter als 24 Monate sind, automatisch gelöscht (das ist nicht abschaltbar). Für Pläne des Vormonats wird die Freigabe entfernt.

Die beiden Kalendermodi im Vergleich

Vielleicht sind Sie unsicher, welchen Modus Sie verwenden sollten.

Der Modus »abstrakte Woche« eignet sich besser...

- wenn sich Ihr Kursplan nur selten ändert,
- Sie überwiegend Kurse ohne festgelegtes End-Datum anbieten (oft in Ballettschulen der Fall),
- Sie eher strategisch-langfristig Ihr Angebot planen.

Der Modus »konkreter Kalender« dagegen kann günstiger sein...

- für Einrichtungen mit häufiger wechselndem Plan,
- bei überwiegend Angeboten von festgelegter Dauer (oft in Tanzschulen anzutreffen),
- eher kurzfristiger, bedarfsorientierte Planung.

Kunden/Schüler

Neuer Kunde

Geben Sie nun einige (oder alle) Ihre Kunden in die Datenbank ein. Bitte beachten Sie, dass StudioIntern zwischen Kunden und Schülern unterscheidet. Um Fehler und unnötige Mehrarbeit zu vermeiden, sollten Sie vor der Anlage von Kunden und Schülern den nachfolgenden Abschnitt Details zur inneren Struktur lesen und verstanden haben.

➔ *Auch Interessenten werden in StudioIntern als »Kunden« bezeichnet. Es sind ja immerhin potentielle Kunden...*

Kunden haben immer genau einen von drei möglichen Stati: »Interessant«, »Kunde« oder »Ex-Kunde«. Eine Person, die bei Ihnen im Studio anruft und einen Termin für eine Probestunde vereinbart, sollte den Status »Interessant« erhalten. Eine Person mit einem gültigen und aktiven Vertrag besitzt selbstverständlich den Status »Kunde«. Bei Kunden, deren sämtliche Verträge abgelaufen sind, wird von SI automatisch der Status auf »Ex-Kunde« geändert.

➔ *Der Kunden-Status wird von StudioIntern unter bestimmten Umständen automatisch geändert.*

Welche Eingabefelder für die Neuanlage eines Kunden notwendig sind, hängt unter anderem vom Status ab. Bei »Interessenten« genügt eine Nachname. Beim Status »Kunde« brauchen Sie: Anrede, Vorname, Nachname, Adresse (Straße + Nummer), Postleitzahl und Ort – es sei denn, Sie haben in den Einstellungen die Option »Vollständige Kundenadresse erforderlich« abgewählt (kein Häkchen gesetzt). In diesem Fall reichen Anrede, Vorname und Nachname zum Speichern eines neuen Kunden.

➔ *Es ist dringend zu empfehlen, von allen Kunden und Interessenten mindestens eine Kontaktmöglichkeit (E-Mail-Adresse und/oder Mobilfunknummer) zu erfassen. Dann können Sie später Rundmails und Massen-SMS an alle Kunden oder bestimmte Kundengruppen senden.*

Für die Anrede steht eine Auswahlbox mit den beiden Standard-Anreden »Frau« und »Herr« zur Verfügung. Es kann aber auch eine alternative Bezeichnung frei gewählt werden. Jede neu eingegebene Alternativ-Anrede steht danach auch in der Auswahlliste zur Verfügung.

Im Unterschied zu den Standard-Anreden »Herr« und »Frau« kann die Software aus Alternativ-Anreden die gewünschte bzw. passende Formulierung (z.B. bei automatischen E-Mails) nicht automatisch ermitteln. Aus diesem Grund wird immer dann, wenn die Anrede weder »Frau« noch »Herr« lautet, die Formulierung »Hallo [Titel] [Vorname] [Nachname]« verwendet.

Neuer Schüler

Analog zum Anlegen neuer Kunden sollten Sie im nächsten Schritt auch neue Schüler anlegen. Falls Kunde und Schüler ein und dieselbe Person sind, können Sie beim Anlegen eines Kunden automatisch dieselbe Person auch gleich als Schüler speichern, wenn Sie in der Eingabemaske die Option »diese Person auch als Schüler anlegen« anwählen.

Falls Sie über die Menüleiste den Punkt »Neuer Schüler« wählen, werden Sie aufgefordert, zunächst den zugehörigen Kunden auszuwählen. Das liegt daran, dass in SI ein Schüler immer nur in Verbindung mit einem Kunden existieren kann. Zum Beispiel ist ein achtjähriges Kind, welches zum Ballettunterricht kommen möchte, ein Schüler – aber der Kunde ist ein Elternteil des Kindes. Erwachsene, die selbst Kurse besuchen möchten, werden in SI als Kunde **und** als Schüler (in 2 getrennten Datensätzen) gespeichert und miteinander verknüpft.

➔ *Achtung, Stolperstein: Wenn Kunde und Schüler ein- und dieselbe Person ist, könnten Sie denken: »Ich habe die Person ja bereits erfasst (als Kunden), das reicht«. Das ist ein Irrtum! Jede Person, die an einem Kurs teilnehmen möchte, muss als Schüler gespeichert werden – auch dann, wenn sie bereits als Kunde gespeichert wurde. Zum Glück können Sie das in SI mit nur 2 Mausklicks erledigen.*

Sie können einen neuen Schüler aber auch gleich über die Karteikarte eines Kunden anlegen. Klicken Sie dazu in der Kartei-Ansicht (gemeint ist die Detailansicht) eines Kunden auf das Plus-Symbol rechts im blauen Kasten »Schüler« (ganz unten).

Für Schüler reicht immer die Angabe des Vor- und Nachnamens. Wenn Sie in Ihrem Studio auch Kurse für Kinder anbieten, ist es zu empfehlen, auch den Geburtstag mit zu erfassen. In diesem Fall kann SI das Alter des Schülers errechnen und Ihnen anzeigen.

In der Schüler-Erfassung gibt es noch zwei Checkboxen, die kurz erklärt werden sollen:

Checkbox: diese Person ist mit dem Kunden identisch

Klicken Sie die Checkbox an, wenn der Schüler, den Sie gerade bearbeiten, genau dieselbe Person wie der Kunde ist. Beispiel: Frau Hanna Hopp meldet sich an und will selbst einen Kurs teilnehmen.

Wenn Hanna Hopp noch eine Tochter hat, die zum Kindertanz gehen will, legen Sie diese als weiteren Schüler für die Kundin Hanna Hopp an, aktivieren die Checkbox aber natürlich nicht.

In vielen Fällen werden Sie sich um diese Checkbox keine Gedanken machen müssen, weil StudioIntern die richtige Zuordnung meist automatisch erkennt.

Checkbox: Fotoerlaubnis erteilt

Der Sinn dieser Option sollte klar sein. Es geht um die Erlaubnis, bei Auftritten oder anderen Gelegenheiten die Akteure auf Fotos oder Videos abzubilden. Wenn die Checkbox aktiviert ist, sehen Sie ein Foto-Symbol neben jedem Schülernamen in den Kurslisten (nicht: Anwesenheitslisten).

In den Einstellungen können Sie festlegen, ob diese Checkbox standardmäßig aktiviert sein soll. Das spart Ihnen nicht nur einen Klick bei der Erfassung des Schülers, sondern wirkt sich auch dann stillschweigend im Hintergrund aus, wenn Sie einen neuen Kunden anlegen und dort die Option »diese Person auch als Schüler anlegen« anwählen. In diesem Fall wird der Schüler aus den Kundendaten erzeugt, ohne dass Sie die Schüler-Eingabemaske präsentiert bekommen. Für die Schüler-Eigenschaft »Fotoerlaubnis« wird dann eben die Vorgabe aus den Einstellungen verwendet.

Geschafft! Sie können StudioIntern nun sinnvoll nutzen. Aber bevor es weitergeht, sehen wir uns die Software erst mal »unter der Haube« an.

Details zur inneren Struktur

Die nachfolgenden Informationen sind wichtig für das Verständnis dafür, wie StudioIntern arbeitet. Mit diesem Verständnis können Sie alle Möglichkeiten der Software ausreizen.

1. Bereich Kunden und Schüler

SI unterscheidet zwischen Kunden und Schülern, selbst dann, wenn es sich in der Realität um ein und dieselbe Person handelt.

Ein Kunde ist eine Person, die einen oder mehrere Verträge abschließen kann und für die ein Kundenkonto für die gebuchten Leistungen sowie getätigten Zahlungen geführt wird. Einem Kunden sind keine, ein oder mehrere Schüler zugeordnet.

Ein Schüler ist eine Person, die einen oder mehrere Kurse belegen kann. Jeder Schüler muss immer genau einem Kunden zugeordnet sein. Für Schüler führt SI eine Tabelle mit Informationen zur An- oder Abwesenheit – für Kunden dagegen nicht.

→ Kunden können keine Kurse belegen; Schüler können keine Verträge abschließen.

Um eine Person also in einen Kurs aufzunehmen, muss sie folglich zuerst als Schüler in der Datenbank erzeugt werden. Dafür wiederum muss zuerst ein Kunde erzeugt werden, denn Schüler-Datensätze können nur existieren, wenn sie an genau einen Kundendatensatz gekoppelt sind.

Personen, die für sich selbst einen Vertrag abschließen möchten, bekommen also in StudioIntern einen Datensatz als Kunde und zusätzlich einen weiteren als Schüler.

Schüler in Kunden umwandeln

Obwohl es seltsam klingt, kommt es vor, dass ein Schüler in einen Kunden umgewandelt werden soll. Der typische Anwendungsfall tritt ein, wenn ein Teenager das Erwachsenenalter erreicht und künftig selbst Vertragspartner sein will.

In der Schülerkartei finden Sie rechts bei den Aktionen einen gelben Button »In Kunden umwandeln« (der Button ist nur für die Benutzerrolle »Geschäftsleitung« sichtbar). Bei Klick auf den Button wird geprüft, ob eine Umwandlung überhaupt möglich ist. Zum Beispiel ist es nicht möglich für Kinder unter 14 Jahren oder für Schüler ohne eigene E-Mail-Adresse. Es ist selbstverständlich auch nicht möglich, wenn Schüler und Kunde bereits ein und dieselbe Person sind.

Falls die Prüfung ergibt, dass die Umwandlung gemacht werden kann, passiert bei Klick auf den Umwandeln-Button Folgendes:

1. Es wird aus diesem Schüler ein neuer Kunde im System erzeugt. Dabei werden alle verfügbaren Schülerdaten (Name, E-Mail-Adresse, Mobilnummer) übernommen. Alle anderen Daten (Adresse) werden vom Kunden übernommen, zu dem dieser Schüler gehört.
2. Die jetzt bestehende Verknüpfung zwischen Schüler und Kunde wird gelöscht.
3. Es wird eine neue Verknüpfung zwischen dem neuen Kunden und diesem Schüler erzeugt.
4. Bereits angelegte Verträge, die heute oder später als heute beginnen, werden automatisch in das neue Kundenkonto übernommen.

Es ist außerdem möglich, aus bereits bestehenden Verträgen neue Verträge mit denselben Konditionen und Kursbelegungen zu erzeugen (nur für noch nicht beendete Verträge).

Die Abbildung 7 zeigt beispielhaft den Vorgang.

Schüler zu einem anderen Kunden übertragen

Es kommt in der Praxis gar nicht so selten vor, dass Eltern nicht nur ihre eigenen Kinder, sondern auch deren Freunde oder Kinder aus der Verwandtschaft mit anmelden. Manchmal stellt sich erst nach Vertragsabschluss heraus, dass es sich um ein »Fremdkind« handelt.

Was auch vorkommt, ist die Trennung von Elternteilen. In diesen Fällen wünscht der Kunde mitunter, dass der Vertrag vom anderen Elternteil übernommen wird.

Für diese Fälle ist die Funktion »Kunden-Zuordnung ändern« gedacht. In der Schülerkartei findet sich neben der Beschriftung des Feldes mit dem aktuell zugehörigen Kunden ein »Bearbeiten«-Symbol (nur für Rolle »Geschäftsleitung« sichtbar). Bei Klick darauf öffnet sich eine Seite wie in Abbildung 6.

Kunden-Zuordnung für Schüler ändern

Bisherige Zuordnung		Neue Zuordnung	
Der Schüler Emma Sorglos gehört zum Kunden:			
Kundennummer	50205	Du möchtest diese Zuordnung lösen und den Schüler stattdessen folgendem Kunden zuweisen:	
Name	Frau Susi Sorglos	<input type="text" value="Kunden suchen (mind. 4 Zeichen)"/>	
E-Mail	susi@vent.net		
Schüler und Kunde sind dieselbe Person?	Nein		
Der Schüler soll künftig selbst Kunde sein (z.B. bei Teenagern, die erwachsen werden)? Dann benutze die Funktion in Kunden umwandeln .			

Abbildung 6: Kunden-Zuordnung eines Schülers ändern

Wenn Sie beginnen, im rechten gelben Kasten den Namen des neuen Kunden eintippen, erscheint eine Liste aller passenden Kunden-Namen. Klicken Sie auf den gewünschten Kunden. Auf der nächsten Seite, auf der Ihnen die Daten des neuen Kunden noch mal angezeigt werden, klicken Sie dann auf »Ja, Zuordnung ändern« und sind dann schon fertig.

Schüler:	Emma Sorglos
gehört zu Kunde:	Susi Sorglos
Geburtsdatum:	04.05.2000
E-Mail:	emma@vent.net
Mobil:	

Folgende Kunden-Stammdaten werden für den neuen Kunden verwendet:

Anrede:	<input type="text" value="Frau"/>
Vorname, Name:	Emma Sorglos
Adresse (Straße + Nummer):	<input type="text" value="Strassengasse 1"/>
Adresszusatz (z.B. »Seitenflügel«):	<input type="text"/>
PLZ:	<input type="text" value="12345"/>
Ort:	<input type="text" value="Orthausen"/>
Widerspruch Werbung:	<input type="text" value="nein (Werbung erlaubt)"/>
Zahlungsweise:	<input type="text" value="Lastschrift"/>

Für den neuen Kunden muss im Anschluss ein eigenes SEPA-Mandat erteilt werden.

Folgende Verträge werden zum neuen Kunden übertragen:

Keine

Folgende laufende Verträge werden beendet, können aber für den neuen Kunden kopiert werden:

Das Datum des Vertragsendes muss angegeben werden. Wenn die »Kopieren«-Checkbox aktiviert wird, startet der neue (kopierte) Vertrag einen Tag nach dem Ende des alten Vertrags.

<input type="checkbox"/>	1 x 45 min / Woche UST19 0,75 h, Beginn 01.10.2024, Preis 30,00 €	Beenden zum:	<input type="text" value="31.10.2024"/>	
--------------------------	---	---------------------	---	--

Abbildung 7: Einen Schüler in einen Kunden umwandeln

Kunde oder Interessent?

Es gibt in StudioIntern nur Kunden und Schüler. Interessenten sind aus Sicht der Software ebenfalls Kunden, aber mit bestimmten Einschränkungen. So können sie zum Beispiel keine Verträge abschließen. Anders ausgedrückt: Interessenten werden in derselben Datenbank-Tabelle gespeichert wie Kunden. Aus Interessenten lassen sich sehr einfach Kunden machen: Man muss nur die Statusangabe ändern und ggf. Adressdaten bzw. Kontaktdaten hinzufügen.

→ Wenn Sie viele Kunden aus Ihrem alten Datenbestand in SI übernehmen, werden Sie sich am nächsten Tag vielleicht fragen, warum diese plötzlich nicht mehr angezeigt werden. Der Grund ist ein automatischer Vorgang, der jede Nacht alle Kunden ohne Vertrag in Ex-Kunden ändert. Sie können das aber abschalten (siehe dazu den Abschnitt Kunden ohne Vertrag zu Ex-Kunden machen im Kapitel über Automatische Vorgänge).

2. Bereich Tarife, Kurse und Kursplan

Dieser Abschnitt ist für das effiziente Arbeiten mit StudioIntern am wichtigsten.

Tarif

Ein Tarif ist in SI die Kombination aus einem Preis und einem dafür angebotenen Leistungsumfang. Der Tarif hat **weder** etwas mit einem bestimmten Kurs **noch** mit einer bestimmten Vertragslaufzeit⁴ zu tun (natürlich könnten Sie für jeden Ihrer Kurse einen eigenen Tarif anbieten, aber die meisten Studios werden das nicht wollen). Für die Datenbank sind die Tarife *von den Kursen völlig unabhängig*. Es ist also möglich, einem Schüler einen Kurs zuzuweisen, für den er eigentlich nicht den passenden Tarif gebucht hat. Dies ist ein Zugeständnis an die hohe Flexibilität von StudioIntern. Nur so lassen sich viele verschiedene Anforderungen und Szenarien abdecken. Sie müssen also selbst darauf achten, dass Ihre Kunden nur solche Kurse belegen, für die sie den passenden Tarif gebucht haben.

In Tanz- und Ballettschulen werden meistens Kurse auf unbestimmte Zeit angeboten. Sie laufen immer weiter, und der Kunde muss eines Tages kündigen, wenn er nicht mehr teilnehmen will. Daneben gibt es aber auch (besonders in Schulen für Gesellschaftstanz) auch Kurse von einem vorher festgelegten Umfang. Zum Beispiel könnte ein Anfänger-Grundkurs insgesamt 12 Unterrichtseinheiten umfassen, die einmal pro Woche stattfinden. Und schließlich bieten fast alle Tanzschulen auch Mehrfach-Karten (z.B. 10er-Karten) an, die eben die benannte Anzahl von Stunden enthalten, die der Kunde in einer bestimmten Zeit verbrauchen kann.

Alle diese Szenarien lassen sich über die Tarife abdecken. Betrachten Sie dazu die nachfolgende Abbildung 8.

Beginnen wir mit der 10er-Karte (etwas oberhalb der Mitte). Sie sehen, dass dieser Tarif einen von Null abweichenden Wert in der Spalte »Stundenpaket« eingetragen hat, nämlich »10«. Alle Tarife mit einem Wert

⁴ Das war vor der Version 1.20 anders – aber durch die neue Rechtslage ab 01.03.2022 sollten Sie keine Tarife mehr in Abhängigkeit von Vertragslaufzeiten erstellen. Sie können stattdessen direkt im Vertrag einen abweichenden Preis eingeben.

in dieser Spalte, der größer als 0 ist, werden von StudioIntern nicht als fortlaufende Verträge behandelt. Das bedeutet insbesondere, dass die Kosten dafür **nicht** automatisch in das Kundenkonto gebucht werden. Auch werden solche »Verträge« bei der Erstellung der SEPA-Lastschriften normalerweise **nicht** berücksichtigt⁵. Die Zeile mit dem Tarif »10er-Karte« können wir spaltenweise so interpretieren: Sie gilt für Unterrichtseinheiten von 1 Stunde, sie umfasst 10 Unterrichtseinheiten und kostet 140,00 €. Der Mehrwertsteuersatz dafür beträgt 0%.

Tarife bearbeiten (Preise + Vertragsarten)



Bezeichnung	h pro Woche / pro Einheit	Stundenpaket	Preis	USt.-Satz	ungültig ab
Frei	0,00	0	0,00 €	0,00%	
1 x 45 min / Woche	0,75	0	30,00 €	0,00%	
6-Monats-Vertrag (alt)	1,00	0	36,00 €	0,00%	01.03.2022
Normaltarif	1,00	0	50,00 €	0,00%	
Probemonat	1,00	0	10,00 €	0,00%	
Zehnerkarte	1,00	10	140,00 €	0,00%	
1 x 90 min / Woche ermäßigt	1,50	0	39,00 €	0,00%	
2 x (60 + 60 min) NORMAL	2,00	0	60,00 €	0,00%	
6-Monats-Vertrag (alt)	2,00	0	63,00 €	0,00%	01.03.2022
Normaltarif	2,00	0	66,00 €	0,00%	
3 Stunden	3,00	0	66,00 €	19,00%	
Studententarif Flat	3,00	0	60,00 €	0,00%	
6-Monats-Vertrag (alt)	4,00	0	90,00 €	0,00%	01.03.2022

Abbildung 8: Beispiel für Tarife

Ähnlich dazu verhält sich der Tarif »Salsakurs Mittelstufe«. Er hat ebenfalls ein Stundenpaket, in diesem Fall von 8 Einheiten. Da die Spalte »pro Einheit« auf 1,5 steht und das Stundenpaket auf 8, ist Folgendes klar: Es handelt sich um einen fest abgegrenzten Kurs von 8 Unterrichtseinheiten, und jede Woche findet eine Einheit statt. Dass die Spalte »Einheit« die Zahl 1,5 enthält, bedeutet, dass jede Unterrichtseinheit 1,5 Stunden, also 90 Minuten dauert. Es könnte auch bedeuten, dass pro Woche an einem Tag eine Unterrichtseinheit von 60 Minuten und an einem anderen Tag in derselben Woche eine weitere Einheit von 30 Minuten stattfindet. Oder zweimal 45 Minuten. Das ist aber für die Datenbank uninteressant – diese Angaben sind nur für Sie und Ihre Kunden wichtig. Sie dienen lediglich zur Festlegung, was genau der Kunde gebucht hat und was er also in Anspruch nehmen kann.

➔ Mit Ausnahme des Preises führt StudioIntern keine Rechenoperationen mit den Angaben in den Tarifen durch. Möglicherweise wird sich das in einer späteren Version ändern. Tragen Sie also trotzdem immer die richtigen Werte ein.

Alle anderen Tarife in diesem Beispiel sind Zeitverträge. Sie erkennen Sie ganz einfach an der »0« in der Spalte »Stundenpaket«. Diese Tarife laufen auf unbestimmte Zeit. Sie unterscheiden sich neben dem Preis auch in einem weiteren Parameter: die Anzahl der Wochenstunden.

⁵ Das gilt für den Einzugsmodus »Buchung«, was der Standard ist. Sie können auch von Kunden mit 10er-Karten Lastschriften einziehen, indem Sie den Modus »Saldo« oder »Smart« verwenden.

➔ Das Feld »Laufzeit« bei den Tarifen existiert nur noch aus Gründen der Kompatibilität mit Verträgen, die vor dem 01.03.2022 bestanden haben (diese dürfen nach altem Recht weitergeführt werden). Es ist bei neuen Tarifen nicht mehr möglich, eine feste Laufzeit anzugeben, und in der Listendarstellung wird die Laufzeit nicht mehr angezeigt. Allerdings können Sie jetzt bei jedem **Vertrag** eine feste (Anfangs-)Laufzeit angeben. Lesen Sie dazu das Kapitel »Vertragsbindung rechtssicher gestalten«.

Der Wert im Feld »h pro Woche / Einheit« sagt aus, wie viele Stunden pro Woche der Schüler im Studio trainieren darf. Ob z.B. bei einem Wert von »2« zwei einzelne Stunden (2 x 60 Minuten) gemeint sind oder eine Unterrichtseinheit, die am Stück 120 Minuten umfasst, spielt dabei keine Rolle.

Alle Zeitverträge (aus Sicht der Software: alle Tarife mit dem Wert »0« im Feld »Stundenpaket«) werden von StudioIntern jeden Monat automatisch den Kunden ins Kundenkonto gebucht (das können Sie aber abschalten – siehe Abschnitt über Automatische Vorgänge), wie in der nächsten Abbildung zu sehen ist.

Negativwerte sind Zahlungen des Kunden, Guthaben oder Gutschriften.

Datum	Vorgang	Betrag	
14.08.2020	Zahlungseingang – vielen Dank!	-100,00 €	
01.06.2020	Monatsvertrag Melanie Faust	100,00 €	
06.05.2020	Lastschrift-Einzug	-100,00 €	
01.05.2020	Monatsvertrag Melanie Faust	100,00 €	
06.04.2020	Lastschrift-Einzug	-100,00 €	
01.04.2020	Monatsvertrag Melanie Faust	100,00 €	

Abbildung 9: Liste von Vorgängen im Kundenkonto

Die Vorgänge in dieser Abbildung immer zum Ersten des Monats mit der Bezeichnung »Monatsvertrag Melanie Faust« sind das Ergebnis der automatischen monatlichen Buchung.

Mehr zum Kundenkonto erfahren Sie in dem eigenen Abschnitt »Das Kundenkonto«.

Kurs

Wenn Sie Ihre Ballettschule bisher nur mit Excel und einem Kalender oder mit einer Software aus der Fitness-Branche verwaltet haben, fällt es Ihnen möglicherweise am Anfang schwer, das Konzept der Kurse und des Kursplans in StudioIntern zu verstehen. Das liegt nicht daran, dass es besonders kompliziert wäre, aber es weicht von der Vorstellung ab, die wir mit einem Eintrag in einem Terminkalender verbinden.

StudioIntern versteht unter einem Kurs ein einzelnes Leistungs-Angebot mit bestimmten Eigenschaften. Sozusagen ein Kompetenz-Paket (»wir können Ihnen Kinderballett für Kinder ab 4 Jahren bei der Tanzpädagogin XY anbieten«) Die Frage, ob, wann genau und wie oft das Ereignis stattfindet, ist aber **keine** Eigenschaft des Kurses (sondern wird mit dem Kurs verknüpft). Ein Kurs kann also auch existieren (sozusagen in Ihrem »Warenlager«), wenn er gar nicht stattfindet.

Es meint auch **nicht** die Gesamtheit aller Trainingseinheiten, die zum Erreichen eines bestimmten Ziels notwendig ist (man sagt ja auch: »Ich mache *einen* Tanzkurs über 12 Wochen« – das ist hier nicht gemeint).

Die grafische Kursplanung per Drag'n'Drop dient nicht nur dazu, Ihnen das Eintippen des Kursnamens für einen bestimmten Tag und eine Uhrzeit zu ersparen. Denn ein Kurs in StudioIntern ist mehr als nur ein Name, den Sie genauso gut auch »per Hand« in den Kalender schreiben könnten (tatsächlich ist dies das Konzept von vielen anderen Software-Angeboten zur Studioverwaltung).

Vielmehr ist ein Kurs in StudioIntern eine *Sammlung von mehreren Eigenschaften* und »Fähigkeiten« – in der Software-Entwicklung spricht man von einem Objekt. Stellen Sie sich einen Kurs in StudioIntern als ein Hängeregister vor (so eine Art Tasche aus Papier, die in einem Aktenschrank hängt). Diese Tasche ist mit einer eindeutigen Kennung versehen, anhand der die Software die einzelnen Kurse unterscheidet. Diese Kennung wird nur von der Software verwendet und ist für Sie nicht sichtbar. In der Tasche befinden sich 3 (virtuelle) Blätter Papier:

1. Eine magische Teilnehmerliste (die sich automatisch immer aktualisiert),
2. eine Liste von folgenden **festen** Eigenschaften des Kurses: Kurzwort, Bezeichnung, Beschreibung, Zielgruppe, Farbe, Umsatzsteuer-Satz, Honorarpauschale und Nachhole-Regelung,
3. eine Liste von Vorgabewerten für **veränderliche** Eigenschaften: Dauer, Kursleiter, Vertretungs-Kursleiter.

Die Blätter Nummer 2 und 3 erzeugen Sie, wenn Sie im Menü »Tarife/Kurse/Infos« auf »Kurse« klicken und dann einen neuen Kurs anlegen oder einen vorhandenen bearbeiten. In der Eingabemaske sind aber keine Blätter dargestellt – dieses Konzept ist nur ein Gedankenspiel in diesem Handbuch zum besseren Verständnis. Das »Blatt« Nr. 1 wird automatisch erzeugt oder aktualisiert, wann immer Sie Teilnehmer zu einem im Kalender geplanten Kurs hinzufügen oder entfernen. Auch die Software selbst kann solche Änderungen vornehmen (wenn z.B. ein Vertrag beendet ist, wird der Schüler von der Kursliste automatisch entfernt – das können Sie in den Einstellungen abschalten).

Wenn Sie nun Ihre Kurse planen und einen Kurs auf ein Zeitfenster ziehen, wird das Kurs-Objekt in eine Beziehung zu anderen Objekten – wie etwa dem Kalender – gesetzt. Der entscheidende Unterschied zu anderen Konzepten ist, dass das Kurs-Objekt unabhängig davon »existiert«, ob es im Kursplan vorkommt oder nicht.

Es gibt einige bedeutende Vorteile dieser Vorgehensweise:

- Jeder Kurs kennt und »behält« seine Teilnehmer auch dann, wenn Sie ihn auf einen anderen Tag verschieben oder sogar vom Plan entfernen,
- Sie können bereits Teilnehmer für Kurse sammeln, die noch gar nicht stattfinden (wenn Sie z.B. einen neuen Kurs erst ab einer Mindest-Teilnehmerzahl starten),

- Jeder Kurs kann mit einigen Vorgabe-Eigenschaften ausgestattet werden (Dauer, Kursleiter), die dann nicht jedesmal neu gesetzt werden müssen, aber für jede konkrete Planposition verändert werden können.

Jedesmal, wenn Sie im grafischen Kursplaner einen Kurs aus der »Vorratskammer« (schwebendes Fenster links) auf den Wochenplan ziehen, passiert Folgendes:

1. Die interne Datenbank-Kennung des Kurses wird mit dem gewählten Wochentag und der Uhrzeit verknüpft (im Modus Konkreter Kalender: mit dem bestimmten Datum), aber nur für den gerade aktiven Plan. Normalerweise ist das der Standardplan, aber es kann auch ein neuer, leerer Plan oder eine Kopie des Standardplans sein.
2. Diese Verknüpfung wird als »nicht bestätigt« markiert, aber sofort gespeichert. Deshalb können Sie die Planung unterbrechen und später fortsetzen, ohne Ihren Arbeitsstand zu verlieren. Durch den Status »nicht bestätigt« ist diese Verknüpfung aber nur im Planungstool zu sehen und für die restlichen Software-Komponenten nicht verfügbar. Deshalb können Sie oder Ihre Kollegen mit dem bisherigen Planungsstand arbeiten, während gleichzeitig eine Planung läuft.
3. Die veränderlichen Eigenschaften des Kurses (Vorgabewerte) des Kurses ebenfalls werden mit dem gewählten Wochentag und der Uhrzeit (bzw. wiederum dem Datum) verknüpft, wiederum nur für den gerade aktiven Plan.

Erst durch Klick auf den Button »Plan freigeben« wird der interne Status auf »bestätigt« gesetzt. Sofort danach steht dann der veränderte Plan dem gesamten restlichen System zur Verfügung.

Kursplan

Der Kursplan schließlich stellt die Verbindung aus einem Kurs und einer konkreten Zeitangabe dar. Wenn Sie also festlegen, dass der Kurs XY am Mittwoch um 16:00 stattfinden soll, haben Sie einen (wenn auch sehr, sehr übersichtlichen) Kursplan erstellt.

Das machen Sie im grafischen Planungstool, indem Sie einen Kurs (als farbiges Viereck dargestellt) mit der Maus auf einen Kalender schieben. Das Planungstool ist weiter vorn im Kapitel Das Planungstool genauer beschrieben.

Die Maßeinheit des Kursplans ist immer die Woche.

Achtung: »ein gleicher Kurs« ist nicht dasselbe wie »derselbe Kurs«

Wenn ein bestimmter Kurs an mehreren Tagen in der Woche stattfinden soll, müssen Sie überlegen, ob es wirklich *derselbe* Kurs ist, der mehrmals stattfindet, oder ein gleichartiger. Im vorigen Abschnitt haben wir davon gesprochen, dass ein Kurs seine Teilnehmer kennt. Nehmen wir als Beispiel einen Leistungskurs Ballett für Kinder von 8 bis 10 Jahren. Dieser dauert 90 Minuten und findet immer montags statt. Er heißt »KL A«. Im Kurs sind 8 Kinder gemeldet, und wir wollen annehmen, dass dies die maximale Teilnehmerzahl ist.

Nun gibt es zwei Möglichkeiten, warum der Kurs auch noch z.B. am Donnerstag stattfinden soll:

Entweder haben Sie noch 4 weitere Kinder, die ebenfalls den Kurs buchen möchten,

oder

die Montagsklasse will einen starken Leistungsschub erreichen und möchte zusätzlich an einem zweiten Tag trainieren.

Zwischen diesen beiden Szenarien besteht ein gewaltiger Unterschied für die richtige Anwendung des Planungstools. Im ersten Fall müssten Sie einen ganz neuen Kurs anlegen, z.B. mit dem Namen »KL B«, und diesen dann auf den Donnerstag schieben. Er kann natürlich denselben Lehrer, dieselbe Dauer und dieselbe Beschreibung haben, aber aus Sicht der Datenbank ist es dennoch ein *anderer* Kurs.

Im zweiten Fall dagegen würden Sie den *bereits vorhandenen* »KL A« zusätzlich noch auf den Donnerstag schieben (auf dem Montag ist er ja schon). Die Konsequenz dessen ist, dass alle Kinder des Kurses automatisch auch in der Anwesenheitsliste am Donnerstag erscheinen, denn es ist *derselbe* Kurs.

Dieses Verhalten kann man nutzen, wenn Lehrgänge oder Workshops von begrenzter Dauer an mehreren Tagen der Woche stattfinden sollen. Ein gutes Beispiel dafür sind Wochenend-Workshops. Einen solchen Workshop wären Sie als nur *einen* Kurs anlegen und dann aber auf Sonnabend *und* Sonntag im Planungstool schieben. Damit sind auch die Teilnehmer automatisch für beide Termine eingeplant.

Aber was machen Sie mit dem oben genannten Beispiel der Leistungsklasse KL A, wenn einige Kinder aus dem Montagskurs noch am Donnerstag trainieren wollen *und zusätzlich* noch neue Kinder nur am Donnerstag? Auch dieser Fall ist leicht zu lösen. Sie legen wiederum einen neuen Kurs an und schieben den auf Donnerstag. Dann ordnen Sie die Teilnehmer diesem neuen Kurs zu – und das können auch Kinder aus dem bestehenden Montagskurs sein (jeder Schüler kann beliebig viele Kurse besuchen).

Einen Tarif ändern und dabei bestehende Verträge anpassen

Sie können in StudioIntern den Preis eines Tarifs ändern und dabei – wenn Sie wollen – auch alle bestehenden Verträge auf den neuen Preis anpassen⁶. Wenn Sie in der »Bearbeiten«-Maske eines Tarifs einen neuen Preis eingeben (aber erst dann!), erscheint eine zusätzliche Checkbox mit der Beschriftung »alle bestehenden Verträge auf den neuen Preis aktualisieren« (Abbildung 10).

Sobald Sie diese Checkbox aktivieren, erscheint wiederum eine weitere: »dabei nur exakt passende Verträge aktualisieren«. Mit dieser zweiten Checkbox können Sie Verträge von der Anpassung ausschließen, bei denen Sie den Tarif-Preis durch einen abweichenden Preis überschrieben haben. Zum Beispiel könnten Sie einem Kunden aus Ihrem Freundeskreis einen kräftigen Rabatt eingeräumt haben. Ohne Aktivierung der zweiten Checkbox würde dieser Kunden auch den neuen, wahrscheinlich deutlich höheren Preis bekommen.

⁶ Achtung, dafür brauchen Sie das Einverständnis der Kunden, weil es sonst eine einseitige Vertragsänderung darstellt. Außerdem haben die Kunden durch so eine Preisänderung ein Sonderkündigungsrecht.

Wenn Sie die erste Checkbox nicht aktivieren, gilt der neuen Preis nur für Verträge, die nach der Änderung neu erstellt werden.

Tarif bearbeiten

Bezeichnung	Stundenpaket (z.B. für 10er-Karte: 10)	Stunden pro Woche / pro Einheit
<input type="text" value="1 x 45 min / Woche UST19"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,75"/>
Preis	Umsatzsteuer-Satz	ungültig ab **
<input type="text" value="35"/>	<input type="text" value="19%"/>	<input type="text" value=""/>

* Ab diesem Datum wird der Tarif nicht mehr angezeigt und kann für neue Verträge bzw. Buchungen nicht mehr gewählt werden. Bestehende Buchungen bleiben aber unberührt.

alle bestehenden Verträge auf den neuen Preis aktualisieren dabei nur exakt passende Verträge aktualisieren

Der Tarif wird noch benutzt und kann nicht gelöscht werden. Gefundene Verträge, die diesen Tarif nutzen: 4

« Abbrechen

Speichern

Abbildung 10: Den Preis eines Tarifs ändern und dabei alle Verträge anpassen

3. Vertrags- und Abrechnungszeitraum

Bei der Installation von StudioIntern für Ihre Ballett- oder Tanzschule werden Sie gefragt, ob der Abrechnungszeitraum bei Ihnen dem Kalendermonat entsprechen soll (die Antwort »ja« auf diese Frage ist das, was wir empfehlen). Was ist der Unterschied und welche Konsequenzen hat es?

Abrechnungszeitraum = Kalendermonat (Modus A)

In diesem Modus werden die Zahlungen der Kunden an Sie immer für den ganzen Kalendermonat geleistet. Ob am Anfang oder am Ende des Monats, spielt dabei keine Rolle. Wichtig ist, dass die Zahlung eines Monatsbetrages sich immer auf einen *Kalendermonat* bezieht. Dazu passt die Einstellung, dass Verträge auch nur zum Ende des Kalendermonats gekündigt werden können. Das ist aber nicht zwingend so; Sie können für Ihre Schule etwas anderes festlegen und z.B. dem Kunden Geld erstatten oder den letzten Monat anteilig berechnen, wenn er mitten im Monat kündigt.

Die Konsequenzen dieser Einstellung sind:

1. Für jeden Kunden wird pro Monat exakt 1 SEPA-Lastschrift erstellt. Diese enthält den Betrag, der vertraglich pro Monat mit diesem Kunden vereinbart ist⁷. (Zu welchem Zeitpunkt die Lastschriften ausgeführt werden, bestimmen Sie an anderer Stelle.)
2. Für jeden Kunden wird pro Monat exakt 1 Mal die laut Vertrag gebuchte Leistung ins Kundenkonto geschrieben (also das, wofür der Kunde bezahlen soll).
3. Wenn ein Vertrag später als am Ersten des Monats beginnt, muss für den ersten Monat manuell ein Teilbetrag in das Kundenkonto gebucht werden. StudioIntern hilft Ihnen aber bei der Berechnung dieses

⁷ Diese Aussage gilt für den Lastschrift-Modus »Buchung«. Es gibt beim Erzeugen der Lastschrift auch einen Modus »Saldo«, in welchem diese Aussage nicht zutrifft, aber das würde an dieser Stelle die Erklärung unnötig kompliziert machen.

Betrages. Dasselbe gilt sinngemäß, wenn der Vertrag vor dem Letzten des Monats beendet wird. Auch hier ist ein anteiliger Preis zu veranschlagen, den StudioIntern für Sie automatisch berechnen und buchen kann.

Abrechnungszeitraum »von Monat zu Monat« (Modus B)

Die andere Möglichkeit ist, dass Verträge von einem Tag des einen Monats bis zum selben Tag (bzw. einen früher) des Monats gelten, der die Mindestlaufzeit erfüllt. Der Abrechnungs-/Zahlzeitraum ist von einem Tag des einen Monats bis zum selben Tag minus 1 des nächsten Monats. Das klingt kompliziert, deswegen ein Beispiel:

Nehmen wir an, alle Ihre Verträge haben eine anfängliche Bindungszeit von 3 Monaten (laufen also mindestens 3 Monate lang). Der Kunde schließt einen Vertrag ab, der am 12. September beginnt. Dann ist der erste mögliche Kündigungstermin der 11. Dezember. Am 12. Dezember kann ein neuer 3-Monats-Zeitraum beginnen, wenn der Kunden den Vertrag erneuert.

Der Zahlungszeitraum wäre in diesem Fall immer vom 12. des einen bis zum 11. des nächsten Monats, also:

12.09. bis 11.10.

12.10. bis 11.11.

12.11. bis 11.12.

und so weiter...

Wenn Sie diese Einstellung wählen, hat das folgende Konsequenzen:

1. Für jeden Monat werden 3 Lastschrift-Dateien erzeugt, und zwar zum 10., 20. und Letzten des Monats. Es wird für jeden Kunden der Termin gewählt, der auf den Tag des Vertragsbeginns fällt oder diesem als nächstes folgt.
2. Es gibt keine »angebrochenen« Monate, also auch keine Teilbeträge.

Die Wahl dieses Modus' sollte gut überlegt sein. Ein späterer Wechsel ist nur mit Schwierigkeiten möglich und fehleranfällig. Das gilt insbesondere für den Wechsel von B nach A. Der umgekehrte Wechsel, also von A nach B, ist wesentlich einfacher und ohne große Probleme möglich.

➔ Den Abrechnungsmodus können Sie **nicht** einfach selbst in den Einstellungen wechseln. Bitte wenden Sie sich dafür an unseren Support.

➔ Wir empfehlen die Verwendung des Modus' A (Abrechnungsmonat = Kalendermonat).

4. Die verschiedenen Kalender in StudioIntern

Möglicherweise sind Sie mittlerweile über die vermeintlich vielen Kalender in StudioIntern etwas verwirrt oder zumindest sich nicht ganz im Klaren.

StudioIntern besitzt intern 5 getrennte Kalender: Ihren Kursplan (»Planungskalender«), einen Kalender mit Ferien, Feiertagen und optional sonstigen Ereignissen (»Ferienkalender«), die An- und Abwesenheiten von Schülern (»Anwesenheit«), die Abwesenheiten von Lehrkräften (»Lehrerkalender«) und einen Kalender für die Raumvermietung (»Raumkalender«, ab Standard-Version). Nachfolgend sind diese und ihre Funktionen erklärt.

Der **Planungskalender**

Wie der Name sagt, enthält dieser Kalender die Information über die von Ihnen angelegten Kurspläne, also die Festlegung, welcher Kurs zu welcher Zeit in welchem Saal bei welchem Kursleiter stattfindet.

Abstrakte Woche

Wenn Sie StudioIntern im Modus »Abstrakte Woche« benutzen (Sie haben den Modus bereits bei der Installation festgelegt), beschränkt sich die Terminangabe auf einen Wochentag, die Startzeit und die Endzeit, denn die Planung erfolgt hier für eine Woche, die sich immer wiederholt. Sie können beliebig viele alternative Kurspläne erstellen (z.B. in Vorbereitung eines neuen Plans oder zum Ausprobieren), aber immer nur mit einem Plan zur selben Zeit arbeiten. Allerdings können verschiedene Mitarbeiter (wenn sie mit verschiedenen Zugangsdaten eingeloggt sind) zur selben Zeit an verschiedenen Kalendern arbeiten.

Einer dieser Pläne heißt »Standardplan«. Es ist der Plan, der gerade gilt und öffentlich kommuniziert wird. Für die **öffentliche** Anzeige in der App, in SI Web und über die API wird **immer** der **Standardplan** verwendet, **niemals** ein Alternativplan.

Konkreter Kalender (auch als Echter Kalender bezeichnet)

Im Modus »Konkreter Kalender« dagegen besteht jeder Termin, zu dem ein Kurs stattfindet, aus einem vollständigen, konkreten Datum sowie natürlich auch aus Start- und Endzeit sowie Ort (Raum oder Saal). Sie können keine Alternativpläne erstellen, dafür aber bereits weit im Voraus Kurspläne erstellen, die vom gerade aktuellen Plan abweichen.

In diesem Modus können Sie den Kursplan Ihren Kunden auch als Kalenderdatei zur Verfügung stellen. Die Adresse dafür lautet [https://\[ihr_kurzname\].studiointern.de/public/kursplan.ics](https://[ihr_kurzname].studiointern.de/public/kursplan.ics). Diese URL kann auch in Kalenderprogramme importiert und dort als Abonnement gesichert werden. Das Kalenderprogramm würde dann immer alle Ihre Kurse anzeigen. Auch Google Calendar kann diese URL verarbeiten.

Wo wird der Planungskalender verwendet bzw. angezeigt?

- Startseite von SI (nur der aktuelle Tag)

- Kursplan in SI
- Kursplan öffentlich auf Ihrer Website (wenn Sie SI Web oder die API verwenden)
- Grafisches Planungstool
- Anwesenheitslisten (zur Ermittlung der Kurse für einen bestimmten Tag)
- SI CheckIn
- SI App
- Als öffentlicher ics-Feed (nur im Modus »konkreter Kalender«)

Ferienkalender

Der Ferienkalender zeigt Ferien, Feiertage und optional Ereignisse aus Ihrem Google-Kalender an (wenn Sie das eingerichtet haben). Das sind Ereignisse, die nicht in StudioIntern geplant werden.

StudioIntern stellt Ihnen vollautomatisch alle Ferien- und Feiertage für 3 Jahre im Voraus in diesem Kalender zur Verfügung. Die Daten werden speziell für Ihr Bundesland aufbereitet. Das sich Feiertage und Feriendaten höchst selten ändern (tatsächlich wurden während der Corona-Pandemie in einzelnen Bundesländern kurzfristig Ferientage hinzugefügt), findet die Aktualisierung der Feriendaten nur sehr selten statt, nämlich immer am 27. des Monats sehr früh morgens. Bei einer frischen Installation von StudioIntern sehen Sie deshalb wahrscheinlich keine Feriendaten. Sie können aber den Import jederzeit manuell auslösen. Wählen Sie dazu im Menü »Tarif/Kurse/Infos« den Punkt »App-Infos / Ferien«. In der rechten Hälfte des Bildschirms finden Sie einen Button »Jetzt Kalenderdaten aktualisieren«.

Normalerweise müssen Sie diesen Button aber nicht drücken.

Wenn Sie in den Einstellungen festlegen, dass während der Ferien keine Kurse stattfinden, wird StudioIntern die Ferienzeiten und Feiertage auch beim Eintragen von Probestunden und ähnlichen Terminen und sogar bei der Berechnung des Zeitraums berücksichtigen, in dem verpasste Stunden nachgeholt werden können. Außerdem werden dann die Ferientage bzw. Feiertage bei der Abrechnung der freiberuflichen Tanzpädagogen automatisch abgewählt und somit nicht abgerechnet. Aber keine Sorge: Sie können sie manuell wieder anwählen.

Sie können zusätzlich auch einen eigenen Google-Kalender importieren. Dann werden alle Termine aus diesem Kalender ebenfalls im Ferienkalender angezeigt. Um diese Funktion zu nutzen, hinterlegen Sie die URL Ihres Google-Kalenders in den Einstellungen von StudioIntern (Unterpunkt »Kalender«). Verwenden Sie den Link, den Google als »Öffentliche Adresse im iCal-Format« bezeichnet.

Sobald die Adresse hinterlegt ist, wird Ihr Google-Kalender jede Nacht automatisch in StudioIntern importiert. Dabei werden alle Ereignisse übersprungen, die bereits vorbei sind. Alternativ können Sie den

Google-Kalender auch jederzeit manuell importieren. In diesem Fall wird der komplette Kalender (auch mit Ereignissen aus der Vergangenheit) importiert. Den Button zum manuellen Import finden Sie unter »Kurse/Tarife/Infos« → »App-Infos / Ferien«.

In der umgekehrten Richtung (von StudioIntern zu Google) findet kein Abgleich statt, zumindest derzeit noch nicht. Der Grund ist, dass für das erfolgreiche Übertragen von Daten zu Google ein API-Key benötigt wird. Dieser ist bei Google vergleichsweise schwierig zu bekommen und muss dann in StudioIntern hinterlegt werden. Wenn Sie Interesse an einer solchen Funktion haben, teilen Sie uns das bitte mit – sobald sich genügend Kunden dafür interessieren, werden wir eine Implementierung einplanen.

Wo wird der Ferienkalender angezeigt bzw. verwendet?

- Startseite von StudioIntern,
- Im Menüpunkt »Tarife/Kurse/Infos« → »App-Infos / Ferien« (dort auch einmalig zu aktivieren),
- Anwesenheitslisten (zur automatischen Behandlung der Anwesenheiten),
- Schülerkartei (Anwesenheit des Schülers),
- Planungstool (nur im Modus »Konkreter Kalender«),
- SI App,
- Berechnung der Nachhole-Stunden,
- Abrechnung der freiberuflichen Tanzpädagogen
- ggf. Beschränkung von Sonderterminen (Probestunde, Ersatztermin, Einzelstunde), wenn in den Einstellungen so angegeben.

Anwesenheit

Wie der Name sagt, werden hier die An- und Abwesenheiten aller Schüler hinterlegt. Das betrifft auch Interessenten, die eine Probestunde vereinbart haben oder Schüler, die aus einem besonderen Grund an- oder abwesend sind (Krankheit, Nachholestunde usw.). Diese Anwesenheiten, die sich nicht aus der normalen Kursbelegung eines Schülers ergeben, heißen in StudioIntern »Termine«.

Der Anwesenheits-Kalender ist auch die Datenbasis für das Erstellen von temporären Mailinglisten, mit denen z.B. alle Personen über den Ausfall eines Kurses informiert werden können, die eine Probestunde gebucht haben.

Wo wird der Kalender »Anwesenheit« verwendet oder angezeigt?

- Dashboard

- Anwesenheits-Listen
- SI CheckIn
- SI App
- Erstellen von Mailing-Listen

➔ *Achtung, Stolperfalle: Verwechseln Sie die Anwesenheits-Listen nicht mit den Kurslisten.*

Lehrerkalender

Der Lehrerkalender speichert die *Abwesenheiten* von Lehrkräften. Gerade bei freiberuflichen Tanzpädagogen kommt es immer wieder vor, dass diese zu bestimmten Terminen ausfallen. In StudioIntern können Sie diese Abwesenheiten und auch gleich den Namen der Vertretungs-Kraft erfassen. Das hilft Ihnen, bevorstehende Abwesenheiten nicht aus dem Auge zu verlieren⁸. Siehe dazu das Kapitel Lehrkräfte verwalten.

Wo wird der Lehrerkalender verwendet?

- Dashboard
- Abrechnung der Tanzpädagogen
- App (Anzeige der Vertretung auf der Startseite der App)

Raumkalender

Der Raumkalender speichert geplante Raumvermietungen (ab Standardversion verfügbar). Damit behalten Sie leicht den Überblick über Ihre Kapazitäten.

Wo wird der Raumkalender angezeigt?

- Dashboard
- Planungstool (als hellroter Hintergrund in der Tagesspalte, nur im Modus »Konkreter Kalender«)

5. Die Kurslisten

Neben den Anwesenheitslisten gibt es in StudioIntern noch Kurslisten. Der Unterschied ist auf den ersten Blick minimal, auf den zweiten aber gravierend: Kurslisten haben keinerlei Bezug zu irgendeinem Kalender oder zu Terminen. Sie dokumentieren lediglich, welche Schüler in einem bestimmten Kurs angemeldet (fest

⁸ Für eine der künftigen Versionen von StudioIntern ist geplant, dass Vertretungs-Lehrer automatisch im Kursplan anstelle des »Stamm-Lehrers« angezeigt werden.

eingetragen) sind. Dabei wird immer der Stand zu dem Zeitpunkt berücksichtigt, zu dem die Kursliste aufgerufen bzw. gedruckt wird (Echtzeit-Status).

Ob ein Schüler den Kurs tatsächlich besucht, ob der Vertrag gekündigt ist oder heute endet, geht aus den Kurslisten nicht hervor.

Kurslisten sind dazu gedacht, ausgedruckt und für die Erfassung von Daten verwendet zu werden, die nur kurzzeitig Bestand haben. Beispiele dafür sind:

- Dokumentation der Ausgabe und Rückgabe von Kostümen z.B. bei Auftritten,
- Notiz-Zettel für Auditions und Prüfungen,
- Liste für die Empfehlung von Klassenwechsel nach Erreichen eines bestimmten Trainingsstandes oder Alters,
- Umfragen in den Klassen (»wer möchte beim nächsten Auftritt dabei sein?«).

Die Kurslisten finden Sie bei den Kursen. Klicken Sie auf den Menüpunkt »Tarife/Kurse/Infos« und dann auf »Kurse«. In der Tabellenansicht aller Kurse finden Sie ganz rechts ein Listensymbol (drei waagerechte Striche übereinander mit jeweils einem Punkt davor). Klicken Sie darauf, um die Kursliste anzuzeigen.

Kurslisten drucken

Benutzen Sie die normale Druckfunktion Ihres Browsers (drücken Sie Strg-P bzw. auf dem Mac Cmd-P) oder (wenn Sie viel Zeit haben ;-)) suchen Sie den Punkt »Drucken...« im Anwendungsmenü Ihres Browsers. Sie können auch auf den grünen »Drucken«-Button direkt unter der Liste klicken. Dieser Button macht exakt das Gleiche, was die Tastenkombination »Strg-P« bewirkt.

Die Kurslisten sind für die Druckausgabe optimiert, d.h. die Darstellung am Bildschirm weicht von der Druckausgabe ab.

Namensliste verwenden

Unterhalb der Tabelle in der Kursliste finden Sie einen Button »Namen für Copy&Paste« anzeigen. Wenn Sie darauf klicken, erscheint ein Textfeld mit allen Namen aus der Tabelle in einer Zeile.

Sie können nun diese Namensliste in die Zwischenablage Ihres Computers kopieren und in einer anderen Anwendung (z.B. Textverarbeitung, Layoutprogramm) weiterverwenden. Vielleicht möchten Sie für eine Veranstaltung alle Mitwirkenden im Programmheft nennen – dann wird Ihnen dieses Feature helfen.

Komplett-Beispiel aus der Praxis

Um die Nutzung von SI ganz konkret zu verdeutlichen, wollen wir ein fiktives, aber typisches Beispiel aus der täglichen Praxis von Anfang bis Ende durchspielen. Wir werden dabei alle denkbaren Szenarien berücksichtigen, wie Wechsel des Kurses, des Tarifs, Pausieren des Vertrags usw., um einen umfassenden Einblick in die Funktionsweise von StudioIntern zu geben.

Wir stellen uns vor, eine potentielle Neukundin – die berühmte Frau Mustermann – ruft an oder meldet sich per E-Mail und erkundigt sich nach einem Tanzkurs für ihre Tochter. Nach einem kurzen, allgemeinen Beratungsgespräch möchte sie gern für ihre Tochter Natalie, 4 Jahre alt, eine Probestunde vereinbaren. Dann würden Sie die nachfolgenden Schritte in StudioIntern abarbeiten.

Den Interessenten (»Kunden«) erfassen

Klicken Sie im Menü auf den Punkt »Kunden/Schüler« und wählen Sie den obersten Punkt »Neuer Kunde«.

Geben Sie in die Maske so viele Daten ein, wie Ihnen bekannt sind. Wir legen Frau Mustermann als Interessenten an, da sie ja erst mal für ihre Tochter eine Schnupperstunde möchte, aber noch keinen Vertrag. Wie Sie weiter oben (hoffentlich) gelesen haben, sind Interessenten aus Sicht der Datenbank dasselbe wie Kunden, nur mit dem Status »Interessant«. Für diesen Status reicht die Angabe eines Namens aus, um den Datensatz speichern zu können. Es ist aber empfehlenswert, mindestens noch die Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse zu erfassen. Nehmen wir an, Frau Mustermann verrät uns nur die Mailadresse. Dann sieht unsere Eingabemaske kurz vor dem Klick auf »Speichern« so aus wie in Abbildung 11:

Neuen Kunden anlegen

Anrede <input type="text" value="Frau"/>	Titel <input type="text"/>	Vorname <input type="text" value="Monika"/>	Nachname <input type="text" value="Mustermann"/>
Adresse <input type="text"/>	Adresszusatz <input type="text"/>	PLZ <input type="text"/>	Ort <input type="text"/>
Telefon <input type="text"/>	Mobil <input type="text"/>	E-Mail <input type="text" value="monika.muster@web.de"/>	2. E-Mail <input type="text"/>
Zahlung <input type="text" value="Lastschrift"/>	Status <input type="text" value="Interessant"/>	Bemerkungen <input type="text"/>	
Passwort <input type="text" value="(optional)"/>	<input type="checkbox"/> diese Person auch als Schüler anlegen		

* Du kannst das Passwort-Feld leer lassen. In diesem Fall kann der Kunde beim ersten Login seine E-Mail-Adresse als Passwort verwenden und dann ein neues PW setzen.

Abbildung 11: Kunden-Neuaufnahme mit dem Status »Interessant«

Es ist hier wichtig, den Status auf »Interessant« zu ändern. Anderenfalls wird SI eine Fehlermeldung ausgeben, weil zu wenig Angaben gemacht wurden (es fehlt die vollständige Adresse). Wenn Sie wollen, können Sie in den Einstellungen aber festlegen, dass auch echte Kunden ohne Adresse gespeichert werden dürfen (diese Einstellung ist aber nicht zu empfehlen).

Die Checkbox »diese Person auch als Schüler anlegen« wird nicht angekreuzt, weil ja Frau Mustermanns Tochter Natalie die Schülerin sein soll, nicht Frau Mustermann selbst. Klicken Sie also auf »Speichern und weiter«. Es erscheint die Maske zur Aufnahme eines Schülers für diesen Kunden (Abbildung 12).

Einen Schüler anlegen

Neuen Schüler anlegen

Vorname	Nachname	Kunden-Zuordnung
<input type="text"/>	<input type="text" value="Mustermann"/>	<input type="text" value="Monika Mustermann"/>
Geburtsdatum	Mobil	E-Mail
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> diese Person ist mit dem Kunden identisch	Bemerkungen	
<input checked="" type="checkbox"/> Fotoerlaubnis erteilt	<input type="text"/>	
<input type="button" value="« Abbrechen"/>		<input type="button" value="Speichern"/>

Abbildung 12: Einen neuen Schüler anlegen

Oft werden Sie hier nur den Vornamen tippen müssen, in unserem Beispiel: »Natalie«. Falls das Kind einen anderen Nachnamen trägt als der Kunde, können Sie natürlich auch den Nachnamen ändern. Ganz rechts sehen Sie, dass dieser Schüler mit dem Datensatz des Kunden »Monika Mustermann« verknüpft wird. Diese Zuordnung können Sie später sogar ändern, obwohl das selten vorkommt.

Die beiden Checkboxen links unten haben wir bereits im Kapitel Details zur inneren Struktur besprochen.

Klicken Sie nun auf **Speichern**.

➔ Wenn Sie an dieser Stelle »Abbrechen« klicken, bleibt der soeben angelegte Kunde (mit dem Status »Interessant«) erhalten, aber er hat keinen zugeordneten Schüler. Das ist aus Sicht der Datenbank in Ordnung, für Sie aber in der Regel nicht sehr nützlich.

Nach dem Speichern des Schülers springt StudioIntern automatisch zur Karteiansicht des Schülers, damit Sie sofort einen Termin für die Probestunde erzeugen können. Dies ist eine Optimierung für den täglichen Workflow, denn es kommt in der Praxis sehr oft vor.

Probestunden-Termin anlegen

Die Schülerkartei dient einerseits zur Information über den Schüler, andererseits können Sie hier auch den Schüler auf eine Warteliste setzen und sogenannte »Termine« anlegen. Für unser Beispiel brauchen wir genau das. Wir werden die Probestunde als Termin anlegen.

Schülerkartei

Natalie Mustermann

Stammdaten

Geburstag:
Alter: 0

Mitgliedschaft

angelegt
19.10.2020

letzte Änderung
19.10.2020, 21:21:58 Uhr

Kunde
Monika Mustermann

Verträge

Kurs-Historie

Warteliste

Montag

- 16:00 Cont Ju 3 (1,25 h)
- 16:25 Mo Ki Ta 1 (1,00 h)
- 17:30 Jazzroots (1,50 h)
- 17:35 Cont Ju 2 (1,25 h)
- 19:00 Cont A m V/M (1,50 h)
- 19:15 Steppen M (1,00 h)
- 20:30 Jazz M (1,50 h)
- 20:40 Jazz F (1,50 h)

Dienstag

- 14:55 Pre-Ballett 2b (0,75 h)
- 15:55 Ki Jazz/HipHop 1 (1,00 h)
- 16:00 Ki Ba 4 (1,00 h)
- 17:10 Ki Jazz/HipHop 2 (1,00 h)
- 18:20 Ballett M1 (1,50 h)
- 18:25 Jazz Ju 1 (1,25 h)
- 20:00 Cont A (1,50 h)
- 20:00 Ballett Spitze (0,50 h)
- 20:45 Cont + Jazz A Basics (1,25 h)

Mittwoch

- 14:50 Pré-Ba 1a (0,75 h)
- 15:00 Ki Ba 1b (1,00 h)
- 16:00 Ki Ba 3 (1,00 h)
- 16:10 Ki Ba 2 (1,00 h)
- 17:15 Ballett Jug. (1,50 h)
- 17:30 Ki Ba 5 (1,25 h)
- 18:55 Ballett F (1,50 h)

Aktionen

Liste

- Kundenkartei
- Stammdaten
- Kalender (Anwesenheit)

Termine

Neuer Termin:

Letzte 6 Wochen:

versäumt:	0
nachgeholt:	0
noch nachzuholen:	0

Wartelisten-Status

(keine aktuellen Einträge)

Abbildung 13: Schülerkartei

➔ Ein Termin im Sinne von StudioIntern ist eine An- oder Abwesenheit eines Schülers aus einem *anderen* Grund als der regulären Kursteilnahme.

Die normale Kursteilnahme eines Schülers (wenn er einen Vertrag und einen Kurs belegt hat) hat keinen besonderen Grund und ist deswegen *kein Termin*. Beispiele für Termine sind: Probestunde (anwesend), krank (abwesend), Vertragsbeginn (anwesend) oder Ersatztermin (anwesend).

Wir tragen nun die Probestunde im System ein, indem wir zuerst im Kasten »Termine« ganz rechts die Option »Probestunde« wählen (Abbildung 14). Wenn wir das getan haben, erscheint unter der Auswahlliste ein Feld zur Auswahl eines Datums.

Nach der Wahl des Datums erscheint eine weitere Auswahlliste, die nun alle Kurse enthält, die zum gewählten Datum stattfinden. Wählen Sie den gewünschten Kurs (in unserem Beispiel »Modern Kids A«) und klicken Sie auf »OK« (Abbildung 15). Die Probestunde wird nun gespeichert.

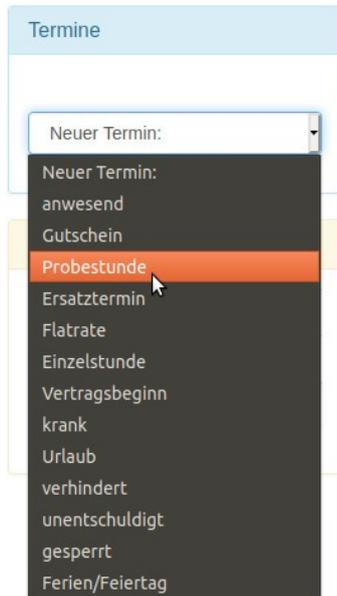


Abbildung 14: Probestunde als Termin wählen

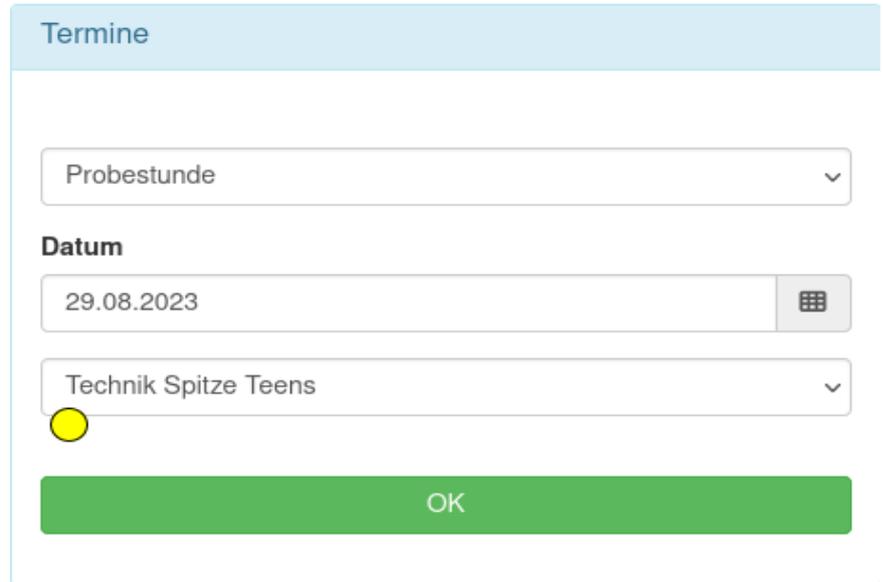


Abbildung 15: Datumsfeld und Kursliste erscheinen nacheinander

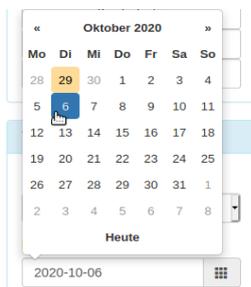


Abbildung 17: Auswahl des Datums

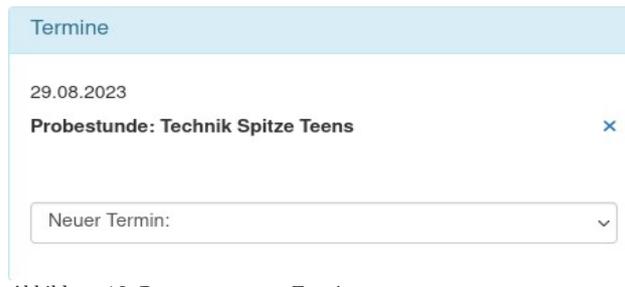


Abbildung 16: Der neu erzeugte Termin

Der ganze Vorgang dauert nur wenige Augenblicke, insbesondere nach einiger Übung und Vertrautheit mit dem System. Wie Sie sehen, ist SI für das Alltagsgeschäft einer Ballettschule konzipiert, weil sich die technischen Abläufe an der tatsächlichen Praxis orientieren (Kunde ruft an oder schreibt eine E-Mail und möchte einen Probestunden-Termin).

Der gelbe Punkt an der Kursliste kommt von der Kurs-Ampel, die weiter unten besprochen wird.

➔ Wenn Sie den automatischen Ferienkalender aktiviert haben und versuchen, einen Probestunden-Termin in die Ferienzeit zu legen, wird Ihnen statt der Kursliste nur die Meldung angezeigt, dass zum gewählten Datum Ferien sind (oder ein Feiertag). Voraussetzung dafür ist, dass Sie in den Einstellungen festgelegt haben, dass in den Ferien keine Kurse stattfinden.

Durch dieses Features wird vermieden, dass Sie versehentlich Probestunden an Ferien- oder Feiertagen mit Ihren Kunden vereinbaren.

Dieser Termin ist nun sowohl in den Anwesenheits-Listen als auch in der Schüler-Kartei als auch im Dashboard zu sehen. Selbstverständlich kann er auch wieder gelöscht werden. Falls also Frau Mustermann einen Tag vorher anruft und mitteilt, dass Natalie krank geworden ist und die Probestunde daher eine Woche später stattfinden soll, löschen Sie den Termin und legen gleich danach einen neuen an. Um einen Termin zu löschen, klicken Sie auf das blaue Kreuz rechts neben der Termin-Bezeichnung.

Die Kurs-Ampel

StudioIntern bietet die Möglichkeit, jeden Kurs mit einer der 3 Ampelfarben rot, gelb und grün zu belegen. Diese Eigenschaft ist an den Kurs als solchen gebunden, also nicht an die Kombination von Kurs und einer Position im Planungskalender. Die Ampelfarbe wird im Kursplan und eben hier bei der Terminerstellung angezeigt. Es ist einfach nur eine Markierung, die nur angezeigt wird. Es ist keinerlei Funktion damit verbunden.

Welche Bedeutung die Farben konkret haben sollen, legen Sie für Ihr Unternehmen selbst fest. Diese Bedeutung wird nirgends eingetragen, es ist eine Art Vereinbarung zwischen Ihnen und Ihren Mitarbeitern und/oder Tanzpädagogen. Ein beispielhafter Einsatzzweck ist, mit den Farben die Aufnahmebereitschaft für neue Schüler zu signalisieren. Ein roter Kurs kann keine neuen Schüler mehr aufnehmen, ein gelber nach Rücksprache und ein grüner ohne weiteres. Vielleicht bedeutet »rot« aber auch, dass der Kurs im nächsten Schuljahr nicht fortgeführt wird. Oder dass das Leistungsniveau dort noch nicht so weit ist, um die Schüler ins nächsthöhere Level zu schicken. Wie gesagt: Das bleibt Ihnen überlassen. Sie können die Kursampel in den Einstellungen ein- oder ausschalten.

Ampelfarbe ändern

Wenn Sie die Kursampel aktiviert haben, können Sie die Farbe eines jeden Kurses direkt in der Bearbeiten-Maske des Kurses ändern. Viel schneller und für den Tagesbetrieb praktischer geht es aber direkt im Kursplan (nicht im Planungstool). Klicken Sie einfach so oft auf den farbigen Punkt, bis die gewünschte Farbe erscheint (also maximal 2 Klicks), fertig.

Mit Wartelisten arbeiten

Nehmen wir nun an, die Probestunde ist gut gelaufen, und Natalie möchte am Kurs teilnehmen. Allerdings ist der Trainingstermin ungünstig. Natalies Mama möchte lieber einen Kurs an einem anderen Tag belegen. Glücklicherweise gibt es einen gleichartigen Kurs bei derselben Tanzpädagogin an einem anderen Tag. Weil dieser aber voll belegt ist, schlagen Sie Frau Mustermann vor, Natalie auf die Warteliste zu setzen.

Sie öffnen dazu die Schülerkartei und klicken einfach in der grauen Box »Warteliste« (in der Mitte der Schülerkartei) den gewünschten Kurs an – das war's. Wenn Sie die Kundenkartei das nächste Mal öffnen

(oder jetzt neu laden), sehen Sie rechts in der Box »Wartelisten-Status« (ebenfalls grau), dass Natalie dort eingetragen wurde (Abbildung 18).

Jeder Schüler kann auf beliebig vielen Wartelisten stehen. Die Liste in der Box rechts wird dann entsprechend länger. Wenn Sie das Kreuzchen in der mittleren Box entfernen, entfernen Sie damit den Schüler von der Warteliste.

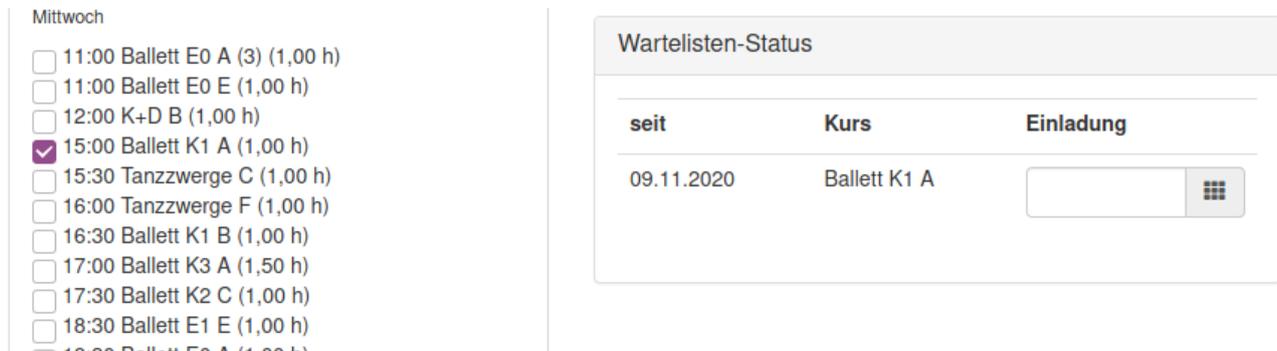


Abbildung 18: Einen Schüler auf die Warteliste setzen

Einen Schüler **auf** der Warteliste einladen

Wenn nun ein Platz im gewünschten Kurs frei wird, können Sie Frau Mustermann Bescheid geben und somit Natalie den freien Platz anbieten. Dieser Vorgang heißt in SI »den Schüler einladen«. Wenn Sie das getan haben (z.B. per Anruf, E-Mail oder persönlich), dokumentieren Sie diesen Vorgang, indem Sie in das Feld »Einladung« ein Datum eingeben (wiederum wird das Datum durch Klick auf eine kleine Kalender-Tabelle einfach ausgewählt). Das Datum sollte dem Zeitpunkt entsprechen, an dem Frau Mustermann die Einladung zur Kenntnis bekommen hat⁹.

Wartelisten in der Ansicht Kursbelegung/Anwesenheit nutzen

In den Anwesenheitslisten Ihrer Kurse sind die Wartelisten als kleines schwebendes Fenster oben rechts zu sehen. Sie können dieses Fenster mit der Maus verschieben oder sogar minimieren, wenn es Ihnen im Weg ist. Es zeigt auf einen Blick an, dass Natalie dort auf der Warteliste steht (Abbildung 19). Außerdem sehen Sie, dass Natalie auf der Warteliste an erster Position vor Sophia Müller steht, die offenbar später als Natalie hinzugefügt wurde.

⁹ Für eine spätere Version von StudioIntern ist geplant, den Prozess der Einladung zu automatisieren.

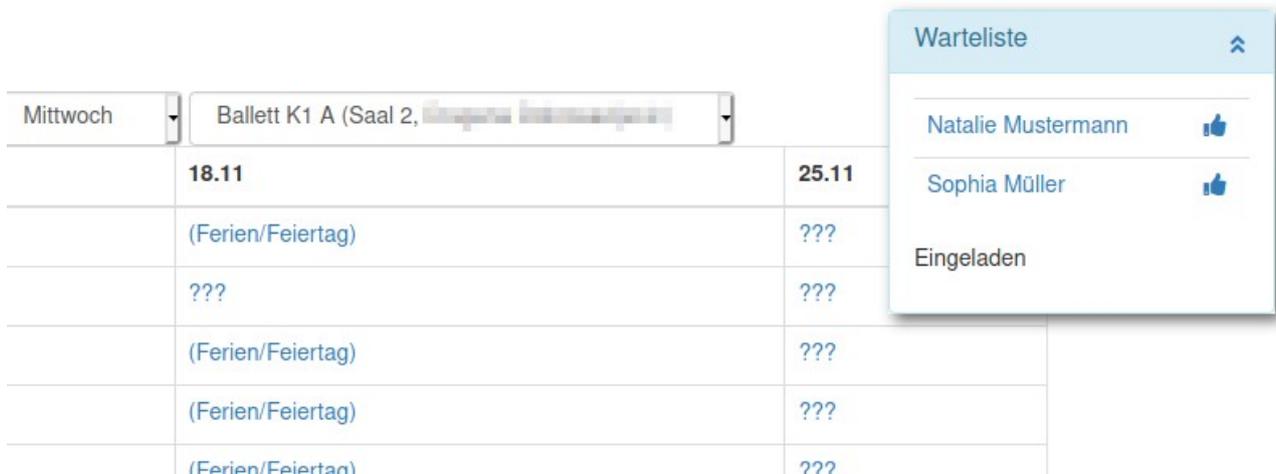


Abbildung 19: Anzeige der Warteliste im Bereich "Anwesenheiten"

Mit dem Daumen-hoch-Symbol rechts neben den Namen öffnen Sie ein weiteres schwebendes Fenster, mit dem Sie Natalies Status auf der Warteliste bearbeiten können.



Abbildung 20: Bearbeiten des Wartelisten-Status' direkt in den Kurslisten

Auf dieselbe Weise wie in der Schülerkartei können Sie nun Natalies Einladung in den Kurs dokumentieren, indem Sie im Feld »Einladung« ein Datum eintragen bzw. wiederum mit Klick auswählen. Danach verändert sich die Ansicht dahingehend, dass das Datum der Einladung angezeigt wird. Ganz rechts finden Sie zwei rote Symbole: »Einladung löschen« (Daumen runter und »von Warteliste entfernen« (Kreuz). Das Löschen einer bereits ausgesprochenen Einladung sollte im Normalbetrieb die Ausnahme sein, aber es kann notwendig werden. Mit dem roten Kreuzchen entfernen Sie den Schüler komplett aus der Warteliste, womit logischerweise auch die Einladung gelöscht wird.

Wenn ein Schüler eingeladen wurde (und Sie das Bearbeiten-Fenster durch Klick auf **Fertig** geschlossen haben), sehen Sie in der Warteliste eine Veränderung: Natalie erscheint nun im unteren Teil der Warteliste unter der Überschrift »Eingeladen«. Neben dem Namen befindet sich eine Sanduhr (Abbildung 21).

Diese ist entweder grün, gelb oder rot und gleichzeitig entweder gar nicht, zur Hälfte oder ganz abgelaufen. Diese drei Zustände symbolisieren, wie lange Natalie schon eingeladen ist, ohne dass sie den Kurs belegt.

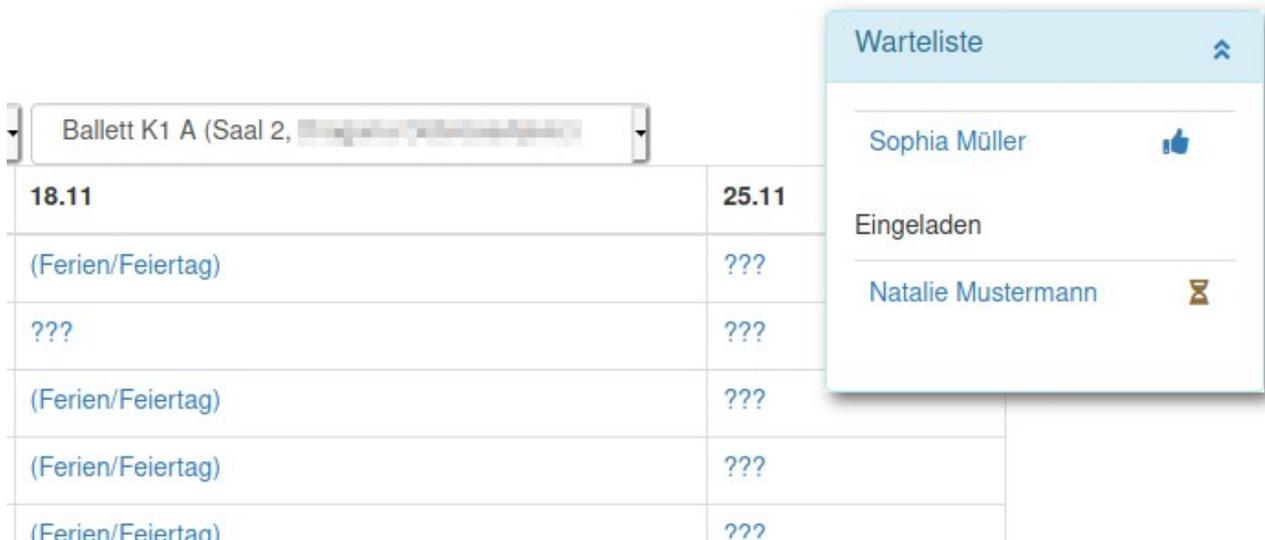


Abbildung 21: Separate Darstellung eingeladener Schüler in der Warteliste

An dieser Stelle wird es – zusammen mit den automatischen Vorgängen – spannend:

Passive Schüler automatisch von der Warteliste entfernen

In der Praxis kommt es leider recht häufig vor, dass sich Schüler auf Wartelisten setzen lassen und sich dann nie wieder melden. Vielleicht senden Sie dem Schüler eine Mail mit der Info, dass der Platz auf der Warteliste jetzt frei ist, und warten dann auf eine Antwort. Natürlich können Sie nicht erwarten, dass sich der Schüler sofort zurückmeldet. Vielleicht ist er im Urlaub oder krank. Sie müssen also in jedem Fall eine Weile warten – aber wie lange? Das Problem ist, dass Sie nach kurzer Zeit nicht mehr wissen, wann oder ob überhaupt der Schüler eingeladen wurde oder dass der ganze Vorgang in Vergessenheit gerät. Der Platz im Kurs bleibt aber blockiert.

Hier hilft Ihnen StudioIntern im Zusammenspiel mit den Automatischen Vorgängen. Sie haben die Möglichkeit, in den Einstellungen eine Zeitspanne festzulegen, wie lange Sie bereit sind, auf eine Antwort des Schülers zu warten (Bereich »Kunden und Schüler«, Punkt »Maximale Zeit auf der Warteliste«). Wenn der Schüler in den Kurs eingeladen wurde (und nur dann), wird er nach Ablauf dieser Zeit automatisch von der Warteliste entfernt.

→ Schüler auf der Warteliste ohne Einladung werden niemals automatisch aus der Warteliste entfernt.

Was danach mit dem Schüler passiert, regelt ein anderer Automatischer Vorgang (der von einer anderen Voreinstellung gesteuert wird): »Interessenten nach X Tagen aus der Datenbank löschen«. Mehr Infos dazu finden Sie im Kapitel Automatische Vorgänge.

Wir wollen nun annehmen, dass Frau Mustermann freudig auf die Einladung reagiert hat und Natalie in den Kurs geben möchte. Dafür braucht Frau Mustermann einen Vertrag, den wir im nächsten Schritt anlegen.

Denn ohne Vertrag erscheint kein Kunde in der Kundenliste, kein Schüler in der Anwesenheitsliste, und es ist keine Kursbelegung möglich.

Seit Version 1.20.x bietet StudioIntern die Möglichkeit, Verträge auch online mit dem Kunden abzuschließen. Dafür wird das integrierte Kundenportal genutzt, welches Ihre Kunden unter folgendem Adress-Schema finden:

[https://\[Ihr-Kurzname\].studiointern.de/my/](https://[Ihr-Kurzname].studiointern.de/my/)

Falls Ihr Kurzname »abc« lautet, wäre also die Adresse des Kundenportals <https://abc.studiointern.de/my/> . Aber zunächst sehen wir uns an, wie ein Vertrag auf »altmodische« Weise angelegt und abgeschlossen wird.

Einen Vertrag anlegen (klassisch)

Neue Verträge legen Sie über die Karteikarten-Ansicht eines Kunden (oder über die Vertragslisten-Ansicht eines Kunden, aber wäre ist ein Mausklick mehr) an. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie im Menü »Kunden/Schüler« den Punkt »Kunden: Liste / bearbeiten«.
2. Falls der gesuchte Kunde (Frau Mustermann) in der Listenansicht zu sehen ist, klicken Sie die Kundennummer an. Nutzen Sie die »Blättern«-Funktion unterhalb des Suchfeldes, um in der Listenansicht weitere Seiten anzuzeigen. Alternativ können Sie die Suchfunktion nutzen, um einen Kunden zu finden. Geben Sie die ersten 2 bis 3 Zeichen des Nachnamens ein, um alle Kunden mit passendem Namen anzuzeigen. Da Frau Mustermann bislang keinen Vertrag hat und deshalb aus der Kundenliste ausgeblendet wird, müssen Sie die Suchfunktion benutzen.

→ In das Kunden-Suchfeld können Sie den Vornamen (oder Teile davon), den Nachnamen (oder Teile davon), eine E-Mail-Adresse (oder Teile davon) oder eine vollständige Kundennummer eingeben.

→ Kunden **ohne Vertrag** werden in der normalen Kundenliste **ausgeblendet**, um diese Liste übersichtlich zu halten. Die Suchfunktion **findet** aber **immer alle** Kunden, Ex-Kunden und Interessenten.

→ Um eine Liste aller Interessenten oder Ex-Kunden zu sehen, wählen Sie oben rechts im Kasten »Anzeigen« die Option »Interessenten« bzw. »Ex-Kunden« aus.

In der Karteikarten-Ansicht finden Sie oben in der Mitte den Kasten »Verträge«. Es gibt nun zwei Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um einen neuen Vertrag zu erzeugen:

1. Der Kunde muss den Status »Kunde« haben (nicht: Interessent oder Ex-Kunde).
2. Es muss mindestens 1 Schüler mit diesem Kunden verknüpft sein.

In unserem Beispiel ist nur Bedingung 2 erfüllt. Wenn also Frau Mustermann nun für ihre Tochter Natalie einen Vertrag abschließen möchte, müssen Sie zuerst in der Kundenkartei die fehlenden Daten ergänzen (Adresse) und den Status auf »Kunde« ändern. Klicken Sie in der Kundenkartei im Bereich »Stammdaten« auf das Bearbeiten-Symbol (der Stift mit dem Viereck im grünen Überschrifts-Bereich). Sie gelangen zur Kunden-Stammdatenmaske. Sie kennen sie bereits von der Neuerfassung von Frau Mustermann. Geben Sie für Frau Mustermann eine Straße, Hausnummer, Postleitzahl und einen Ort ein und ändern Sie im Feld »Status« die Auswahl von »Interessent« zu »Kunde«. Dann klicken Sie auf Speichern.

Nun sind beide Bedingungen erfüllt, und es erscheint im Kasten »Verträge« eine Liste der zugeordneten Schüler dieses Kunden. Unter jedem Schüler wiederum sind die bereits vorhandenen, aktiven Verträge aufgelistet. Am Anfang gibt es noch keine Verträge, deshalb stehen dort nur die Namen der zugeordneten Schüler (meistens wird das nur ein Name sein – in unserem Beispiel nur »Natalie Mustermann«). Rechts neben jedem Namen befindet sich das nun schon bekannte Plus-Symbol. Mit Klick darauf gelangen Sie zur Eingabemaske für einen neuen Vertrag. Dabei wird gleich der Schüler, für den der Vertrag erstellt werden soll, mit übernommen (Abbildung 22).

Neuer Vertrag für Kunde Monika Mauer, Schüler: Peter Mauer

Beginn 15.10.2024	befristet bis 	Tarif 1 x 45 min / Woche UST19 0.75 h – 3	Aktionen Vertragsliste Kundenkartei Schülerkartei	
Preis 40	Rabattgrund (kein)	Umsatzsteuer-Satz 19%		Online-Vertrag nein
Feste Laufzeit bis 31.01.2025	Preis für feste Vertragslaufzeit 35	Dieser Preis gilt bis 31.01.2025		
Anteiliger Preis für ersten Monat		Hinweis feste Laufzeit		
Berechnung auf Grundlage von... Normalpreis	anteiliger Preis 0,00	Diese Berechnung ist nur ein Vorschlag. Sie können auch einen eigenen Preis eingeben.		
Altvertrag? dd.mm.yyyy	Erläuterung zum Feld »Altvertrag«: Wenn Sie StudioIntern noch nicht vor dem 01.03.2022 genutzt haben und Verträge nachträglich erfassen wollen, die vor diesem Datum bereits bestanden haben, geben Sie hier das Datum an, an dem der alte Vertrag abgeschlossen wurde. Dies hat Auswirkungen auf die Berechnung der Kündigungsfrist und auf die Behandlung des Vertrages im Kundenportal.			
Aufnahmegebühr 0,00	<input type="checkbox"/> gleich buchen	LS-Einzug auf dieses Konto: Standard-Konto Commerzbank Leipzig		
Speichern				

Abbildung 22: Einen neuen Vertrag anlegen

Der obere Teil der Eingabemaske für neue Verträge ist weitgehend selbsterklärend – bis auf die Sache mit den festen Laufzeiten (dazu mehr im nächsten Abschnitt). In der Regel wählen Sie nur den Vertragsbeginn (ein Datum) und den vom Kunden gewünschten Tarif. In das Feld »Preis« wird automatisch der Preis übernommen, der für den gewählten Tarif hinterlegt ist. Dieser Preis kann aber von Ihnen überschrieben werden (möglicherweise wollen Sie guten Bekannten oder treuen Kunden einen Sonderpreis anbieten). Geben Sie dazu einfach in das Feld Preis eine andere Zahl ein. Es ist sogar der Preis 0 möglich. Zusätzlich können Sie im Feld »Rabattgrund« noch auswählen, warum Sie den Preis überschrieben haben. Das dient aber nur zur Dokumentation und hat keine Auswirkung auf die Funktion von SI.

→ Wichtig: Für die Buchung der monatlichen Kursgebühren ist einzig und allein von Bedeutung, was im Feld »Preis« steht, wenn ein neuer Vertrag angelegt wird. Der ursprünglich im Bereich »Tarife« hinterlegte Preis ist **nur ein Vorgabewert** und wird für die Buchungen ins Kundenkonto nicht verwendet.

Feste anfängliche Laufzeit

Seit 01.03.2022 gilt in Deutschland das Gesetz für faire Verbraucherverträge, dessen Regelungen ab 2023 in das BGB übernommen wurden. Informieren Sie sich dazu auf der Website der Bundesregierung: <https://www.bundesregierung.de/breg-de/themen/buerokratieabbau/faire-verbrauchervertraege-1829172>.

Die wichtigste Neuerung hierbei ist, dass sich Dauerschuldverhältnisse nicht mehr stillschweigend um einen bestimmten Zeitraum verlängern dürfen¹⁰. Die bisher übliche (und meist von den Kunden gern angenommene) Praxis fester, sich wiederholender Vertrags-Laufzeiten zu einem günstigeren Preis anzubieten, ist dadurch erschwert worden. Aber es ist nicht unmöglich.

→ Mit StudioIntern können Sie Verträge anbieten, die den gesetzlichen Vorgaben entsprechen, aber dennoch der bisherigen Praxis und damit Planungssicherheit nahe kommen.

Der entscheidende Punkt ist die Formulierung der »stillschweigenden« Verlängerung. Wenn die Verlängerung *nicht stillschweigend*, sondern unter *aktiver Mitwirkung* des Kunden geschieht, ist alles in bester Ordnung. Hier kommt das in StudioIntern integrierte Kundenportal ins Spiel. Gleichzeitig erfüllt dieses Portal die gesetzliche Forderung nach dem sog. »Kündigungs-Button« (bzw. »Kündigungs-Schaltfläche«). Dem Kundenportal selbst widmet sich ein eigenes Kapitel dieses Handbuchs; an dieser Stelle interessiert uns erst einmal nur, wie wir den Vertrag richtig anlegen, wenn Frau Mustermann eine feste Laufzeit im Austausch für einen besseren Preis wünscht. Betrachten Sie dazu Abbildung 23.

Feste Laufzeit bis	Preis für feste Vertragslaufzeit	Dieser Preis gilt bis
<input type="text" value="31.12.2022"/> 	<input type="text" value="55"/>	<input type="text" value="31.12.2022"/> 

Abbildung 23: Eine anfängliche feste Laufzeit festlegen

In diesem Beispiel geben wir eine feste Laufzeit bis zum 31.12.2022 an. Das entspricht einer festen Laufzeit von 3 Monaten, da wir den »angebrochenen« Monat September nicht zur Laufzeit zählen (siehe nachfolgend). Für diese Festlaufzeit bekommt Frau Mustermann von uns einen Rabattpreis von 55,00 statt 60,00 €. Dieser Preis gilt bis zum Ende der Festlaufzeit, also wiederum bis zum 31.12.2022.

Das separate Eingabefeld »Dieser Preis gilt bis?« scheint überflüssig zu sein, da ja dieses Datum vermeintlich immer mit dem Ende der Festlaufzeit übereinstimmt. Das muss aber nicht so sein. Zum Beispiel

¹⁰ Das ist vereinfacht ausgedrückt. Sie können durchaus weiterhin solche Verträge abschließen, müssen dazu aber jeweils eine individuelle vertragliche Regelung für jeden Kunden nachweisen – d.h. die automatische Vertragsverlängerung darf nicht in den AGB enthalten sein. In der Praxis dürften die Gerichte die Messlatte dafür, was eine individuelle Vereinbarung ist, recht hoch legen. Stillschweigende Vertragsverlängerungen sind deshalb nicht mehr zu empfehlen.

könnten Sie mit der Aussage werben, dass Ihre Kunden 3 Monate kostenlos trainieren können, wenn sie einen Vertrag mit z.B. 12 Monaten Festlaufzeit wählen. In diesem Fall würden Sie folgende Eingaben machen (wenn wir bei unserem Beispiel von oben bleiben):

Feste Laufzeit bis:	30.09.23
Preis für feste Vertragslaufzeit:	0,00 €
Dieser Preis gilt bis:	31.12.2022

Frau Mustermann würde also bis einschließlich Dezember 2022 nichts bezahlen, wäre aber bis Ende September 2023 an den Vertrag gebunden, der ab 01.01.2023 zum Normalpreis von 60,00 € (ohne Rabatt) berechnet werden würde.

Das aber nur als Beispiel für eine andere Vertragsgestaltung, die mit StudioIntern möglich ist. Wir wollen bei unserem Beispiel bleiben, in dem Frau Mustermann für die ersten 3 Monate 55,00 €, danach dann 60,00 € zahlt, wenn sie nicht erneut eine Festlaufzeit wählt. Mit der Erneuerung der Festlaufzeit befasst sich das Kapitel über das Kundenportal.

Befristete Verträge

In StudioIntern können Sie einen Vertrag von vornherein auf eine bestimmte Zeit begrenzen. Der Unterschied zu einem Vertrag mit fester Laufzeit (wie im vorherigen Abschnitt dargelegt) besteht darin, dass ein befristeter Vertrag nach Erreichen des Ablaufdatums tatsächlich endet, ohne dass er gekündigt werden muss. Die Kündigung wird sozusagen sofort mit eingebaut.

Um einen Vertrag zu befristen, geben Sie *sofort beim Neu-Anlegen* des Vertrags ein Datum in das Feld »befristet bis« in der obersten Zeile an. Es ist wichtig, dies sofort beim Erstellen des Vertrags zu tun – denn daran erkennt StudioIntern den Unterschied zwischen »Befristung« und »Kündigung«.

Falls Sie den Vertrag nicht befristen, sondern gleich beim Anlegen kündigen wollen, speichern Sie zuerst den neuen Vertrag ohne Datum im »befristet-bis«-Feld. Es erscheint dann gleich noch mal dieselbe Ansicht. Diesmal lautet die Beschriftung des mittleren Feldes in der obersten Reihe »gekündigt zum«. Tragen Sie nun das Kündigungsdatum ein und speichern Sie den Vertrag erneut.

Auch bei befristeten Verträgen erhalten die Kunden eine gewisse Zeit vor Ablauf eine automatische E-Mail, die eben auf das Ende des Vertrags hinweist. Wie lange vorher, legen Sie selbst in den Einstellungen fest. Dort können Sie diese Erinnerungsfunktion auch komplett deaktivieren.

Teilbetrag für angefangenen Monat

Es besteht eine mittlere Wahrscheinlichkeit von 96,7 % (Schaltjahre nicht berücksichtigt), dass Sie dieses Handbuch an einem Tag lesen, der nicht der Erste des Monats ist. Wenn also Frau Mustermanns Vertrag ab heute (im Beispiel ab 19.09.2022) gelten soll, haben wir einen »angebrochenen« Monat.

➔ Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Sie Ihre Ballettschule hinsichtlich der Vertrags- und Abrechnungszeiträume führen. Diese sind im Kapitel »Details zur inneren Struktur« erklärt. Wenn Sie dieses Kapitel noch nicht gelesen haben, holen Sie das bitte jetzt nach, bevor Sie hier weitermachen.

Im Modus A (Abrechnungsmonat = Kalendermonat) brauchen Sie für diesen Fall einen Teilbetrag für den ersten, unvollständigen Monat. Diesen Teilbetrag kann StudioIntern für Sie berechnen. Falls der Vertragsbeginn auf einen anderen Tag als den Ersten des Monats fällt und Sie SI im Modus A betreiben, erscheint nach der Wahl des Tarifs (wir sind immer noch in der Maske »Neuen Vertrag anlegen«, Abbildung 22) automatisch ein zusätzliches Eingabefeld für den anteiligen Betrag. Darüber befindet sich ein orangefarbener Button. Wenn Sie darauf klicken, schlägt SI Ihnen einen anteiligen Preis vor und setzt ihn gleich in das Eingabefeld (Abbildung 24).

Anteiliger Preis für ersten Monat

Berechnung auf Grundlage von...

anteiliger Preis **berechnen**

Diese Berechnung ist nur ein Vorschlag. Sie können auch einen eigenen Preis eingeben.

Abbildung 24: Anteiligen Preis für angebrochenen Monat festlegen

Das ist aber (wie so oft in StudioIntern) nur ein Vorschlag. Sie müssen ihn nicht annehmen, sondern können in das Eingabefeld einen beliebigen anderen Wert schreiben, auch »0«. Beim Speichern ist einzig und allein entscheidend, was im Eingabefeld »anteiliger Preis für ersten Monat« steht.

➔ *Der anteilige Preis wird sofort beim Speichern des Vertrags in das Kundenkonto gebucht.*

Sie können den anteiligen Preis auf Basis des Normalpreises oder des Rabattpreises bei fester Laufzeit berechnen lassen. Welchen Sie wählen, hängt von Ihrem Tarifmodell ab. StudioIntern berechnet den anteiligen Preis wie folgt:

$(\text{Monatspreis} / \text{Anzahl der Tage dieses Monats}) \times \text{verbleibende Tage dieses Monats}$.

Das Ergebnis wird dann auf ganze Beträge ohne Kommastelle gerundet.

Teilbetrag für letzten Teil-Monat

Analog dazu gibt es auch einen Teilbetrag für den letzten Teil-Monat, falls der Vertrag nicht zum Letzten des Monats, sondern irgendwann vorher endet. Ob dies vorkommen kann, legen Sie selbst in den Einstellungen fest (Bereich Vertrags-Einstellungen, dann der Punkt »Sind Verträge nur zum Ende eines Monats kündbar?«

Falls Sie als Kündigungsdatum etwas eintragen, was nicht der Letzte des Monat ist, erscheint automatisch ein zusätzliches Eingabefeld »Teilbetrag für letzten Monat« mit einem bereits vorbelegten Preis (den Sie natürlich ändern können). Im Unterschied zum anteiligen Preis für den ersten angebrochenen Monat wird dieser Wert aber nicht automatisch ins Kundenkonto gebucht, sondern nur, wenn Sie die Checkbox »gleich buchen« direkt daneben aktivieren.

➔ Im Modus B (»von Monat zu Monat«) gibt es keine Teilbeträge für End-Monate, wenn Sie die Einstellung »Sind Verträge nur zum Ende eines Monats kündbar?« aktiviert haben. Damit gestatten Sie Ihren Kunden, auch vor Ablauf der Kündigungsfrist den Vertrag zu beenden und ersparen sich selbst den Verwaltungsaufwand, die Teilbeträge zu kassieren (dafür müssen Sie separate SEPA-Lastschriften erzeugen).

Rabatte

Nehmen wir an, Frau Mustermann legt einen Studentenausweis vor, und Sie bieten Rabatte für Studenten, Azubis und Schüler an. Dann geben Sie in das Feld »Preis« den bereits rabattierten Preis ein. Das Feld daneben »Rabattgrund« dient nur zur Dokumentation – mit der Auswahl eines Rabattgrundes sind keinerlei Rechenoperationen verbunden! Sie müssen also selbst den Rabatt ausrechnen. Vielleicht haben Sie aber sogar einen eigenen Tarif für diese Situation. Dann können Sie das Feld »Rabattgrund« ignorieren.

Eine Berechnung von Rabatten wäre natürlich möglich, aber aufgrund der vielen verschiedenen Verfahrensweisen, Tarife und Geschäftsrichtlinien in den einzelnen Schulen ist es die am meisten flexible Variante, einfach den mit diesem Kunden vereinbarten Preis selbst einzugeben. Manche Schulen geben Rabatt in Form von Prozenten, manche als festen Betrag (z.B. 5,00 €) – alle diese Szenarien mit Rechenoperationen abzudecken, würde die Software unnötig kompliziert machen und stünde in keinem vernünftigen Verhältnis zur erzielten Arbeitserleichterung.

Sie haben nun alles zum Vertrag eingegeben und klicken nun auf »Speichern«. Es erscheint wieder dieselbe Seite, aber mit einigen kleinen Unterschieden:

1. Ganz unten erscheint eine Zeile in blasser Schrift, die angibt, wann und durch wen dieser Vertrag zuletzt geändert wurde. Es sollte jetzt also Ihr Name und das aktuelle Datum mit der aktuellen Zeit dort stehen.
2. Falls Sie die Benutzerrolle »Geschäftsleitung« haben, erscheint nun ein zusätzlicher Button (in rot) mit der Beschriftung »Löschen«.
3. Falls Sie eine individuelle Vertragsvorlage (Ihren Vertragstext) installiert haben, erscheint rechts bei den Aktionen ein neuer Button »Vertrag drucken«.
4. Unterhalb der bekannten Vertragsmaske erscheint nun eine tabellarische Aufstellung aller Ihrer Kurse entsprechend dem Wochenplan. (Wenn Sie hier nichts sehen, haben Sie entweder noch keinen Plan erstellt oder diesen noch nicht freigegeben.)

Einen neuen Vertrag anlegen (Online-Vertrag)

Ein Online-Vertrag wird genauso wie ein klassischer Vertrag angelegt, nur wählen Sie in der Auswahl-Liste »Online-Vertrag« die Option »ja«. Alle anderen Eingaben und Einstellungen werden genauso vorgenommen wie beim klassischen Vertrag. Bitte lesen Sie deshalb auch den Abschnitt zum Anlegen eines klassischen Vertrags. Er enthält wichtige Informationen, die auch für Online-Verträge gelten, aber hier nicht wiederholt werden.

Es gibt nach dem Speichern eines Online-Vertrags zwei wichtige Unterschiede zum klassischen Vertrag:

- Ein Online-Vertrag wird von StudioIntern erst als »vorhanden« betrachtet, wenn der Kunde ihn über das Kundenportal bestätigt hat.
- Ein angelegter, aber noch nicht durch den Kunden bestätigter Online-Vertrag kann vorläufig nicht bearbeitet werden.

➔ *Bei Online-Verträgen ist die automatische Kommunikation mit Ihren Kunden per E-Mail von entscheidender Bedeutung. Deshalb können Sie Online-Verträge nur mit einer vollständigen Konfiguration des Mailing-Moduls erzeugen. Insbesondere benötigen Sie einen Dienstleister für den Versand von Massen-Mails. Lesen Sie dazu das Kapitel »Mailing«.*

Im selben Moment, in dem Sie einen Online-Vertrag speichern, sendet StudioIntern an Ihren Kunden eine automatische E-Mail mit den Vertragsdaten und einem Link zum Bestätigen des Vertrages. Dieser Link führt zum Kundenportal und folgt immer diesem Schema:

[https://\[Ihr-Kurzname\].studiointern.de/my/contract/](https://[Ihr-Kurzname].studiointern.de/my/contract/)

Ihr neuer Kunde kann sich mit seiner Kundennummer als Benutzername und seiner Mailadresse als Initial-Passwort im Kundenportal einloggen und den Vertrag bestätigen. Das Kundenportal enthält außerdem eine »Passwort-vergessen«-Funktion, die vollautomatisch mit dem Kunden kommuniziert und die passenden Infos sendet.

Sobald der Kunde den Vertrag bestätigt hat, erhalten Sie eine Info-Mail über diesen Vorgang. Außerdem wird der Vertrag sofort aktiviert. Im Dashboard werden Ihnen alle noch unbestätigten Online-Verträge angezeigt.

Sie können übrigens in den Einstellungen festlegen, dass Online-Vertragsabschlüsse nur möglich sein sollen, wenn der Kunde Ihnen zuvor ein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt hat (ebenfalls online im Kundenportal).

Online-Verträge sind ein entscheidender Baustein, um auch nach der neuen Rechtslage zu Dauerschuldverhältnissen mit Verbrauchern Verträge abschließen zu können, die Ihnen eine gewisse Kundenbindung und Planungssicherheit gewährleisten, dabei aber trotzdem den Verwaltungsaufwand minimieren. Lesen Sie dazu das Kapitel »Vertragsbindung rechtssicher gestalten«.

Um es Ihren Kunden so einfach wie möglich zu machen, können Sie gegen eine Einmalzahlung den Vertrags-Assistenten buchen. Dieser leitet Ihre Kunden sicher durch den Prozess von Stammdaten, SEPA-Mandat und Vertragsbestätigung, so dass es keine Rückfragen mehr bei Ihnen gibt und die Vertragsbestätigung nicht an technischen Hürden scheitert. Die nachfolgenden Abbildungen geben Ihnen einen ersten Eindruck. Gern schalten wir Ihnen den Vertrags-Assistenten probeweise frei.

Ballettschule Demo & Beispiel – Vertrags-Assistent

Sehr geehrte Frau Aachen,

willkommen in unserem Kundenportal!

Sie haben 1 offenen Vertrag, der noch auf den Abschluss wartet. Um fortzufahren, klicken Sie auf den aktiven Button im Kasten, der mit »nächster Schritt« gekennzeichnet ist.

1. Stammdaten vervollständigen ✓

Für einen rechtlich wirksamen Vertrag benötigen wir bestimmte persönliche Angaben.

Status: erledigt

Stammdaten ergänzen

2. SEPA-Mandat erteilen !

Voraussetzung für den Abschluss von Online-Verträgen ist die Zahlungsweise »SEPA-Lastschrift«.

Status: **nächster Schritt**

SEPA-Mandat

3. Vertrag bestätigen !

Statt einer Unterschrift bestätigen Sie den Vertragsabschluss einfach hier online.

Status: ausstehend

Vertrag bestätigen

Abbildung 25: Der Vertrags-Assistent (kostenpflichtiges Zusatzmodul) führt Ihre Kunden sicher durch die Online-Vertragsbestätigung

Ballettschule Demo & Beispiel – Vertrags-Assistent

[Vertrags-Assistent](#) | [Schritt 1: Stammdaten](#) | [Schritt 2: SEPA-Mandat](#) | **Schritt 3: Vertragsabschluss**

Normaltarif 2,00 h

Schüler: Melanie Faust

abgeschlossen am:	noch nicht abgeschlossen
Vertragsabschluss online:	ja
Beginn:	01.11.2022
Ende:	unbestimmt
Preis pro Monat:	65,00 €
Feste Laufzeit bis:	31.05.2023
Preis bis 31.05.2023:	60,00 €
Kündigungsfrist:	zum Monatsende, maximal 30 Tage, nach Ablauf der Festlaufzeit

Sie können online abgeschlossene Verträge innerhalb der gesetzlichen Frist von 14 Tagen widerrufen. Wenn der Vertrag aber vor Ablauf dieser Frist beginnen soll, endet dieses Recht vorzeitig, nämlich zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns. Dies müssen Sie uns ausdrücklich bestätigen.

Das ist ein Vertrag mit fester Laufzeit. Das nächstmögliche Kündigungsdatum für diesen Vertrag ist der 31.05.2023.

Vertragsabschluss bestätigen

Ja, ich möchte diesen Vertrag rechtsverbindlich zu den hier angegebenen Konditionen abschließen.

Jetzt kostenpflichtig abschließen

Abbildung 26: Die eigentliche Vertragsbestätigung steht unabhängig vom Assistenten zur Verfügung.

Die Kursbelegung wählen

Wenn Sie einen Vertrag neu angelegt haben, erscheint dieselbe Seite erneut, aber mit dem Unterschied, dass unter den Vertragsdaten jetzt eine Tabelle mit allen Ihren Kursen erscheint. Wählen Sie nun die vom Kunden bzw. Schüler gewünschten Kurse aus, indem Sie die entsprechenden Checkboxen einfach anklicken. Ihre Auswahl wird sofort gespeichert – Sie müssen nicht noch mal auf »Speichern« klicken.

→ Die Kursbelegungen werden dem konkreten Vertrag zugeordnet, in dem Sie sich gerade befinden.
Klicken Sie also nur die Kurse an, die der Schüler auf Grundlage **dieses** Vertrags besuchen will.

Es kommt vor, dass ein Schüler (um ganz exakt zu sein: der Kunde, dem der Schüler zugeordnet ist) einen Zeitvertrag hat und mit diesem etwa einen Ballettkurs besuchen möchte, der einmal pro Woche stattfindet. Nach einiger Zeit kauft sich der Kunde zusätzlich noch eine Zehnerkarte, um zum Beispiel gelegentlich an einem Workout teilzunehmen. In diesem Fall dürften Sie in jedem der beiden Verträge nur jeweils 1 Kurs anwählen (Ballett beim Zeitvertrag, Workout bei der 10er-Karte).

Sobald Sie einen Schüler einem Kurs zuordnen, für den er auf der Warteliste gestanden hat, wird der Wartelisten-Eintrag automatisch entfernt.

Die Kursbelegung ist für StudioIntern an mehreren Stellen von Bedeutung. Der wichtigste Punkt ist natürlich die Anwesenheitsliste. Wenn Sie Ihren neuen Schüler nicht die gewünschte Kursbelegung zuordnen, wird sein Name auch nicht in der Anwesenheitsliste erscheinen. Die Gesamtzahl der Teilnehmer des Kurses wird nicht stimmen. Und es wird nicht möglich sein, die Anwesenheiten zu dokumentieren. Die Zuordnung der gewählten Kurse ist also sehr wichtig.

Kurshistorie

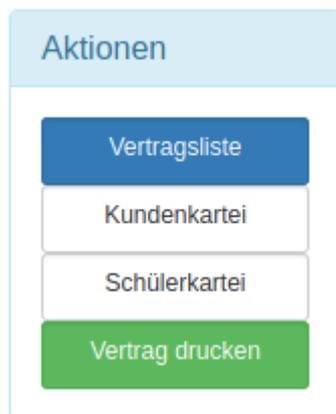
StudioIntern erstellt automatisch eine Historie der besuchten Kurse eines Schülers. Sie finden diese dann in der Schülerkartei links unten (unter der Vertragshistorie, die ebenfalls automatisch erstellt wird).

Automatischer Vorgang: Kursbelegung entfernen

Wenn Sie wollen, kann SI für Sie automatisch die Kursbelegungen entfernen, wenn ein Vertrag endet. Sie können in den Einstellungen festlegen, ob das so sein soll (die Voreinstellung ist »ja«). Wenn aktiviert, prüft SI jede Nacht alle Kursbelegungen, für die es keinen aktiven Vertrag mehr gibt, und entfernt diese. Folgeverträge für denselben Kurs (z.B. andere Laufzeit) haben intern ihre eigene Kursbelegung und bleiben deshalb von dieser Automatik unberührt.

Den Vertrag drucken

StudioIntern kann Ihre Verträge direkt drucken. Sie brauchen dann keine separaten Anmeldeformulare mehr. Es kann aber sein, dass Sie aus bestimmten Gründen mit Anmeldeformularen arbeiten möchten. Deshalb ist der Vertragsdruck in StudioIntern optional möglich, aber nicht notwendig.



Online-Verträge müssen nicht, können aber gedruckt werden.

Wenn Sie auf den Button »Vertrag drucken« klicken, öffnet sich ein neues Browserfenster (oder ein neuer Tab) mit dem Vertragsinhalt. Wundern Sie sich nicht über die unschöne Formatierung – diese ist für den Druck optimiert, sieht aber im Browserfenster nicht ganz so gut

aus. Jetzt benutzen Sie einfach die Druckfunktion Ihres Webbrowsers (unter Windows können Sie einfach Strg-P drücken, auf dem Mac Befehl-P), um den Vertrag zu drucken.

Wir empfehlen, vorher im Druckmenü des Browsers die Ausgabe von Kopf- und Fußzeilen auszuschalten. Bei guten Browsern (z.B. dem Mozilla Firefox) können Sie diese Einstellung als Vorgabe speichern und müssen das dann nicht jedes Mal machen.

→ Die Druckvorlage lässt sich individuell anpassen. Dies können Sie aber aus technischen Gründen nicht selbst machen – bitte wenden Sie sich an unseren Support.

Alle Verträge eines Kunden anzeigen

In StudioIntern steht Ihnen auch eine Liste aller (auch der abgelaufenen) Verträge eines Kunden zur Verfügung. Klicken Sie in der Kundenkartei auf das Listen-Symbol (3 waagerechte Striche übereinander mit jeweils einem Punkt davor) im Bereich der Überschrift »Verträge«. In dieser Vertragsliste gibt es außerdem neben jedem Schülernamen ein Plus-Symbol zum Erzeugen eines neuen Vertrags.

Zahlungsweise und SEPA-Daten erfassen

Zur Zahlung der Kursgebühren kennt StudioIntern derzeit 4 Möglichkeiten: »Lastschrift-Einzug«, »Überweisung«, »Überweisung (Dauerauftrag)«, »bar/Girocard«. Dabei sind »Überweisung« und »Überweisung (Dauerauftrag)« aus Ihrer Sicht dasselbe, weil in beiden Fällen der Kunde die Zahlung über sein Girokonto veranlassen muss. Ob er das jeden Monat einzeln tut oder bei seiner Bank einen Dauerauftrag einrichtet, spielt für Sie als Zahlungsempfänger keine Rolle. Mit der Zahlungsweise »bar/Girocard« sind alle Zahlungen gemeint, die nicht über eine Transaktion bei einer Bank laufen, also auch Kreditkarten-Zahlungen. Es sind schlichtweg alle Zahlungen, die Sie akzeptieren, wenn Sie eine Kasse führen.

Beim Anlegen des Kunden haben Sie – evtl. auch unbemerkt – eine dieser Zahlweisen angegeben. Die Zahlweise ist eine Eigenschaft des Kunden, nicht des Vertrags. In einer späteren Version von StudioIntern könnte es die Möglichkeit geben, für einzelne Verträge alternative Zahlweisen zu wählen.

SEPA-Daten eintragen

Wir wollen nun annehmen, dass Frau Mustermann per SEPA-Lastschrift (früher als »Bankeinzug« bezeichnet) zahlen möchte. Falls Sie bisher etwas anderes ausgewählt haben, gehen Sie in den Bearbeiten-Modus der Kunden-Stammdaten und ändern Sie die Zahlweise auf »Lastschrift«. Zum Bearbeiten der Stammdaten eines Kunden gelangen Sie, wenn Sie in der Kundenkartei auf das Bearbeiten-Symbol im linken grünen Kasten klicken.

Die Wahl der Zahlungsweise und – falls SEPA-Lastschrift gewählt wurde – auch das SEPA-Mandat kann der Kunde selbst im Kundenportal und in der SI App ändern. Wenn Sie das nicht wünschen, aktivieren Sie in den Einstellungen die Option »Online-Verträge nur mit SEPA-Mandat« (Bereich »Vertragseinstellungen«). Der Kunde kann dann selbst keine andere Zahlungsweise als »Lastschrift« wählen.

Falls für einen Kunden die Zahlungsweise »Lastschrift« angegeben ist, erscheint im gelben »Finanz«-Kasten unter den letzten Konto-Vorgängen ein Tab mit dem Titel »SEPA-Daten«. Klicken Sie darauf, um die Bankdaten des Kunden und einen Button zum Bearbeiten dieser Daten anzuzeigen. Klicken Sie auf »Mandat bearbeiten«.

← Kundenkartei Monika Mauer

Kd.-No 50204

Wohnzone 1
23456 Orthausen

E-Mail: monika@vent.net

angelegt
13.08.2024, 00:00 Uhr

letzte Änderung
13.08.2024, 13:46 Uhr

Passwort vergeben: nein

[Aktivitäten-Protokoll](#)

Bemerkungen

Verträge

Hanna Mauer +

✓ 1 x 45 min / Woche UST19 0,75 h 30,00 €

Rope Skipping

Peter Mauer +

Zahlung: Lastschrift

▼ Letzte Konto-Vorgänge

Saldo: 30,00 €

01.10.2024
1 x 45 min / Woche (16) Hanna Mauer 30,00 €

[Kundenkonto bearbeiten...](#)

▶ SEPA-Mandat (aktuell)

▶ weitere Mandate

Sonderzahlungen

Versicherungspauschale 40,00 € 12 Mon.

Schüler

Name	Geburtsdatum / Alter	Kurse	Wartelisten
Mauer, Hanna	16.05.2020 / 4	Rope Skipping	
Mauer, Peter	/ 0		

Abbildung 28: Beispielhafte Kundenkartei

Das Thema »SEPA-Mandat« kann überraschend komplex werden, insbesondere dann, wenn ein Mandat widerrufen wird oder der Kunde die Bank wechselt. Sie können dann nicht einfach die IBAN ändern, sondern müssen sich unter bestimmten Umständen vom Kunden ein neues Mandat ausstellen lassen. Das bisherige Mandat muss dann widerrufen werden, soll aber in der Datenbank zu Revisions- und Nachweiszwecken gespeichert bleiben.

Aus diesem Grund ist der Bereich »SEPA-Mandat« nicht einfach eine Eingabemaske, sondern ein eigenes kleines Modul mit mehreren Aktionen. Wenn Sie den Button »Mandat bearbeiten« angeklickt haben, gelangen Sie zum Startbildschirm des Mandats-Moduls (Abbildung 29). Die einzelnen Aktionen sind: »Neues Mandat«, »Angaben korrigieren«, »Ändern/Bankwechsel« und »Mandat widerrufen«. Wenn es

bisher noch nie ein Mandat für diesen Kunden gab, befinden Sie sich automatisch in der Aktion »Neues Mandat« (deswegen gibt es dafür keinen Menüpunkt).

SEPA-Daten bearbeiten

Frau Barbara Aachen

Lastschriftmandat für SEPA-Basislastschriften

Mandat für wiederkehrende Zahlungen

Ich ermächtige / Wir ermächtigen Sie, Zahlungen von meinem / unserem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich meinen / weisen wir unseren unten genannten Zahlungsdienstleister an, die von Ihnen auf mein / unser Konto gezogene Lastschriften einzulösen. Gebühren für Rücklastschriften werde ich Ihnen erstatten, es sei denn, die Rücklastschrift erfolgte wegen unzulässiger oder fehlerhafter Lastschrift durch die Firma Ballettschule Demo & Beispiel.

Ich kann / wir können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem / unserem Zahlungsdienstleister vereinbarten Bedingungen.

Ich kann / wir können dieses Mandat jederzeit widerrufen.

Kontoinhaber/Zahler	Barbara Aachen
Bank	Commerzbank
IBAN	DE90 8604 0000 0252 7588 00
BIC	COBADEFFXX
Mandat erteilt am:	12.12.2012
Mandat widerrufen:	nein
Mandatsreferenz:	DB50066
Frequenz:	FRST

Aktionen

- Kundenkartei (zurück)
- Angaben korrigieren/ergänzen
- Ändern/Bankwechsel
- Mandat widerrufen

Abbildung 29: Startbildschirm des Moduls "SEPA-Mandat", wenn bereits ein Mandat existiert

Die Navigationspunkte rechts entsprechen den möglichen Aktionen. Falls bisher noch kein Mandat für einen Kunden existiert, führt Sie ein Klick auf »Mandat bearbeiten« automatisch direkt in die Aktion »Neues Mandat« (Abbildung 30).

Es gibt nun 3 Möglichkeiten, das Mandat rechtssicher vom Kunden zu erhalten. Entweder liegt Ihnen ein entsprechendes »Offline«-Formular vor (also auf Papier gedruckt und vom Kunden ausgefüllt und unterschrieben). In diesem Fall übernehmen Sie die Daten einfach in die Eingabemaske und speichern das Mandat, fertig.

Die zweite Möglichkeit läuft genau umgekehrt: Sie geben die Bank-Daten in die Eingabemaske ein und speichern sie. Danach können Sie direkt aus StudioIntern heraus das Mandat drucken, um es vom Kunden unterschreiben zu lassen. Sie brauchen keine eigenen SEPA-Formulare mehr, denn StudioIntern erzeugt aus den eingegebenen Daten automatisch ein fertig ausgefülltes Formular mit Ihrer Firma, Adresse und Ihrem Logo oben rechts (falls Sie ein Logo in den Einstellungen hochgeladen haben). Wenn Sie die Ansicht wie in Abbildung 29 sehen, drücken Sie Strg-P (Macintosh: Befehl+P) oder wählen aus dem Menü Ihres Browsers den Punkt »Drucken...«. Probieren Sie es aus!

Als dritte Möglichkeit schließlich kann Ihnen der Kunde ein SEPA-Mandat online erteilen. Das geschieht wiederum im Kundenportal, ist aber auch in der StudioIntern App möglich. In diesem Fall brauchen Sie

keine Unterschrift, weil der Vorgang der Mandatserteilung vom System protokolliert wird. Bei Online-Verträgen ist diese Variante besonders praktisch. Sie können in den Einstellungen sogar festlegen, dass ein Vertragsabschluss online nur möglich sein soll, wenn Ihnen der Kunde vorher ein Mandat erteilt hat.

Über die Mandatserteilung online erhalten Sie von StudioIntern eine Info-Mail, ebenso wie auch bei Änderungen oder Widerruf des Mandats durch den Kunden.

SEPA-Daten bearbeiten

Frau Monika Mustermann

Für diesen Kunden ist »Lastschrift« als Zahlungsweise gewählt. Bitte leg ein neues Mandat dafür an:

Kontoinhaber**Adresse des Zahlers****Name der Bank****IBAN****BIC****Datum****Mandatsreferenz****Frequenz (Typ)**

Nur Kundenkonten mit der Frequenz 'RCUR' werden beim automatischen Lastschrift-Einzug berücksichtigt. Der erste und der letzte Einzug bei einem Kunden (Status: FRST bzw. FNAL) werden manuell gemacht.

Aktionen

Abbildung 30: Neues Mandat für einen Kunden eintragen

Adresse des Zahlers

Dieses Feld ist für SEPA-Lastschriften meist nicht erforderlich, gehört aber zwingend zu einem vollständigen und damit gültigen Mandat. Für Konten einiger Länder muss die Adresse auch beim Lastschrift-Vorgang selbst mit angegeben werden. Das ist bisher in StudioIntern noch nicht implementiert.

→ SEPA-Lastschriften von Konten in folgenden Ländern werden von StudioIntern bislang nicht unterstützt: Schweiz, Andorra, Monaco, San Marino, Vatikanstadt und das Vereinigte Königreich (UK). Stand vom 23.05.2022.

BIC

Wahrscheinlich wissen Sie, dass Sie für Inlandsüberweisungen eigentlich keine BIC brauchen. In StudioIntern ist die Eingabe einer BIC möglich, aber nicht unbedingt notwendig. Wenn Ihnen eine BIC vorliegt, geben Sie sie ein – es kann nicht schaden. Für Auslandskonten empfiehlt es sich, immer die BIC anzugeben.

Die Mandatsreferenz

Es ist gesetzlich vorgeschrieben, dass Sie beim Lastschrift-Einzug eine Mandatsreferenz übermitteln. Diese Nummer muss für jedes Mandat, welches Sie von Ihren Kunden erteilt bekommen, eindeutig sein. StudioIntern verwendet dafür die Kundennummer, der noch eine kurze Folge von Buchstaben oder weiteren Ziffern vorangestellt werden kann. Dies ist möglicherweise für den Kunden nützlich, falls er zufällig bei einem anderen Unternehmen dieselbe Kundennummer wie bei Ihnen hat. Die Buchstabenfolge, die der Kundennummer vorangestellt werden soll, können Sie selbst in den Einstellungen festlegen (oder das entsprechende Feld leer lassen, wenn Sie keine Buchstaben möchten). Wenn der Kunde seine Bank wechselt, muss er Ihnen ein neues SEPA-Mandat erteilen, und Sie müssen ihm eine neue Mandatsreferenz vergeben. StudioIntern übernimmt das für Sie und hängt an die ursprüngliche Mandatsreferenz einen Buchstaben an.

Beispiel für eine neue Mandatsreferenz bei Bankwechsel des Kunden:

Alte Mandatsreferenz: ABC30123, neue Mandatsreferenz: ABC30123-A.

➔ *Es gibt mittlerweile in der SEPA-Spezifikation ein Verfahren zum Wechsel der Bankverbindung ohne neues Mandat. Dieses ist aber derzeit noch nicht in StudioIntern implementiert.*

Wenn Sie die Aktion »Ändern/Bankwechsel« verwenden, kümmert sich StudioIntern vollautomatisch um die Vergabe einer neuen Mandatsreferenz.

Mandatsdatum

Ein SEPA-Mandat muss ein Datum der Unterschrift enthalten. Wenn Sie in dieses Feld nichts eingeben, gilt das Mandat als nicht erteilt. Infolgedessen wird SI für diesen Kunden **keine Lastschriften erzeugen!**

Mandats-Sequenz

Die Mandats-Sequenz gibt an, zu welchem Anlass bzw. wie oft eine Lastschrift ausgeführt wird. Es handelt sich um ein international genormtes Kürzel aus 4 Buchstaben. Folgende Sequenzangaben gibt es:

FRST	first – die erste Ausführung einer Lastschrift, weitere folgen
RCUR	recurring – wiederkehrende (zweite oder spätere) Ausführung, weitere folgen
FNAL	final – letzte Ausführung in einer Reihe von mehreren
OOFF	on-off – einmalige Ausführung, es folgen keine weiteren

Es liegt auf der Hand, dass zu Beginn die Sequenz auf dem Wert »FRST« steht. Diesen allerersten Einzug sollten Sie manuell bei Ihrer Bank einreichen. Die Praxis hat gezeigt, dass es gerade am Anfang einer Kundenbeziehung oft individuelle Besonderheiten gibt, wie etwa Rabatte, Verrechnung mit Probe- oder Einzelstunden, Teilbeträge für angebrochene Monate usw. gibt.

Aus diesem Grund sollten Sie den Erst-Einzug manuell ausführen. Ausführliche Informationen zum SEPA-Modul finden Sie im separaten Kapitel »SEPA-Lastschriften (ab Standard-Version)«.

Danach folgen bis zum Ende der Kundenbeziehung ausschließlich Lastschriften mit der Sequenz »RCUR«. Wenn der Kunde eines Tages kündigt, wäre es passend, die letzte Lastschrift mit der Sequenz »FNAL« zu kennzeichnen. Das bedeutet aber, dass das Mandat bei der Bank für ungültig erklärt wird (natürlich erst nach dem letzten Einzug). Das ist sehr unpraktisch, falls der Kunde nach einiger Zeit zu Ihnen zurückkehrt und einen neuen Vertrag abschließt. Dann müssten Sie sich ein neues SEPA-Mandat ausstellen lassen, welches auch eine neue Mandatsreferenz haben muss (siehe oben)¹¹! Wenn der letzte Einzug nicht als FNAL gekennzeichnet ist, können Sie das vorhandene Mandat dagegen weiternutzen.

Es gibt die Verpflichtung, den letzten Einzug als FNAL zu kennzeichnen, wenn Ihnen zum Zeitpunkt des letzten Einzugs *bekannt ist*, dass kein weiterer Einzug erfolgen wird. In den meisten Fällen werden Sie das aber nicht mit Sicherheit sagen können – da ja eben der Kunde nach kurzer oder längerer Pause vielleicht einen neuen Vertrag abschließt. Oft erfolgt auch die Kündigung zu einem Zeitpunkt, zu dem der Lastschrift-Auftrag (der sich nun als vorläufig letzter erweist) bereits bei der Bank eingereicht wurde. Der Gesetzgeber sieht immerhin seit 01.03.2022 eine maximale Kündigungsfrist von 1 Monat für Dauerschuldverhältnisse gegenüber Verbrauchern vor. Eine Nicht-Kennzeichnung als FNAL wäre also unter diesen Aspekten zulässig, da Sie zum Zeitpunkt der Lastschrift-Einreichung noch nicht wussten, dass es die letzte sein würde.

Sequenz ändern

Wenn Sie StudioIntern so benutzen, wie es gedacht ist, müssen Sie niemals die Einstellung bei der Lastschrift-Sequenz eines Kunden selbst ändern. Die Software übernimmt das für Sie. Lesen Sie dazu weiter unten das Kapitel über das Erzeugen von »SEPA-Lastschriften (ab Standard-Version)«.

Dennoch können Sie das tun. Beispielsweise könnten Sie in einer komplizierten Situation für einen Kunden die Frequenz vorübergehend auf FRST setzen, um einen Einzug beim nächsten Durchgang zu verhindern. Sie könnten auch beim Anlegen eines Mandats die Frequenz auf RCUR setzen, obwohl noch nie eine Lastschrift erfolgt ist. Nach den neuen SEPA-Richtlinien ist dies möglich. Sie sollten aber wissen, was Sie tun.

Bankdaten speichern

Wenn Sie alles korrekt eingegeben haben, klicken Sie auf den Button **Mandat anlegen**. StudioIntern überprüft daraufhin die Eingaben und berechnet, ob die IBAN stimmt. Wenn nicht, erhalten Sie eine Fehlermeldung. Die Korrektheit der BIC wird nicht geprüft.

Anwesenheit erfassen

Der Vertrag mit Frau Mustermann ist abgeschlossen, die Zahlungsdaten liegen auch vor. Nun beginnt die reguläre Teilnahme von Natalie am Tanzunterricht. Sie wollen sicherlich (und sollten unbedingt!) dokumentieren, wann Natalie an welchen Kursen teilgenommen hat.

¹¹ Eine Lastschrift mit einem als FNAL gekennzeichneten Mandat, welches trotzdem erneut verwendet wird, **muss** die beauftragte Bank ablehnen.

Die Anwesenheiten können Sie selbstverständlich mit dem Basismodul von SI zu erfassen. Das kann am Empfangstresen oder nachträglich im Büro passieren. Für letztere Variante brauchen Sie dann aber die Information von den Tanzpädagogen, wer tatsächlich anwesend war. Das wiederum wird sicherlich zur Verwendung von Notizen auf Papier führen... Täglich mehrere Papierlisten zu verwenden, ist weder umweltschonend, noch entspricht es dem Konzept einer umfassenden Digitalisierung. Deshalb gibt es das Zusatzmodul »SI Check-In« als elegante und zeitsparende Lösung.

SI Check-In

Hierbei handelt es sich um eine Ergänzung für StudioIntern, die für die Verwendung auf Tablet-PCs oder iPads optimiert ist (aber auch mit einem normalen Computer benutzt werden kann). Die Idee hinter SI Check-In ist, direkt im Ballettsaal ohne viel Aufwand und sehr schnell die Anwesenheit der Teilnehmer zu erfassen. Dabei sollen die Tanzpädagogen, die mit dieser Erfassung beauftragt sind, sich nicht mit Vertragsangelegenheiten oder Kursbelegungen befassen müssen. Aus diesem Grund ist die Bedienoberfläche dieses Moduls auf das absolut Notwendige reduziert.

SI Check-In erkennt anhand des aktuellen Tages und der Uhrzeit automatisch, welcher Kurs in welchem Saal jetzt »dran« ist und zeigt die dafür angemeldeten Teilnehmer an.

Die Tanzpädagogin tippt dann einfach den Namen eines Teilnehmers an, wenn dieser anwesend ist. Zusätzlich kann auch eine Person, die nicht in der Liste erscheint, durch die Eingabe des Namens erfasst werden. Auch angemeldete Probestunden, Nachholestunden oder gemeldete Abwesenheiten sind in SI CheckIn ersichtlich (Abbildung 31). Weitere Details zu SI CheckIn finden Sie im separaten Handbuch.

studiointern Saal 1 Saal 2 Neu einloggen

Check-In für Saal 1 Aktualisieren

Kinder II, 19:00 Uhr

Karte scannen oder vollständigen Namen (Vorname Nachname) eingeben.

erfasst	angemeldet
Vanessa Scholz	Sabine Lehrer
Gabriele Fink krank	Kristin Grunewald
	Lea Jäger
	Anna Pfeifer
	Klaudia Baumgartner
	Sophia Osterhagen
	Mandy Gruenewald
	Karolin Schuster
	Nachholen / Probestunde / Gutschein
	Peter Sorglos (Probestunde)

Abbildung 31: Das Modul "Si Check-In"

Anwesenheitsliste / Kursbelegungsliste

Wenn Sie SI CheckIn nicht verwenden wollen, können (bzw. sollten) Sie die Anwesenheit auch über die Hauptsoftware erfassen. Gehen Sie dazu im Menüpunkt »Kunden/Schüler« zum Punkt »Anwesenheit«. Wählen Sie dann in der Leiste oben den gewünschten Monat und Wochentag sowie den Kurs. Es ist immer der aktuelle Monat und Wochentag voreingestellt. Abbildung 32 zeigt genau dieselbe Situation wie Abbildung 31 mit SI CheckIn. Nur die Bedienung unterscheidet sich, bietet aber auch mehr Möglichkeiten.

Anwesenheit Warteliste ↑

Standardplan | 2022 | September | Donnerstag | Kinder II (Saal 1, Luisa Lampe), 19:00

	01.09	08.09	15.09	22.09	29.09
1. Klaudia Baumgartner (9)	(unentschuldigt)	(unentschuldigt)	???	???	???
2. Gabriele Fink (8)	(unentschuldigt)	(unentschuldigt)	(krank)	???	???
3. Mandy Gruenewald (8)	(unentschuldigt)	(unentschuldigt)	???	???	???
4. Kristin Gruenewald (8)	(unentschuldigt)	(unentschuldigt)	???	???	???
5. Lea Jager (8)	(unentschuldigt)	(unentschuldigt)	???	???	???
6. Sabine Lehrer (8)	(unentschuldigt)	(unentschuldigt)	???	???	???
7. Sophia Osterhagen (8)	(unentschuldigt)	(unentschuldigt)	???	???	???
8. Anna Pfeifer (8)	(unentschuldigt)	(unentschuldigt)	???	???	???
9. Vanessa Scholz (7)	(unentschuldigt)	(unentschuldigt)	anwesend	???	???
10. Karolin Schuster (9)	(unentschuldigt)	(unentschuldigt)	???	???	???
Peter Sorglos	---	---	???	---	---

Abbildung 32: Anwesenheitsliste

Die Anwesenheitslisten haben mehrere Funktionen:

- Darstellung der angemeldeten Teilnehmer für jeden Kurs (normale Kursbelegung) inklusive Alter des Schülers, ggf. »Xer Karte« (wenn kein Vertrag, sondern ein Stundenpaket gebucht wurde) und Warnsymbol zu offenem Saldo im Kundenkonto (in Abbildung 29 nicht dargestellt),
- Aufzeichnung der tatsächlichen An- und Abwesenheiten für jeden Schüler,
- Darstellung von Ferien und Feiertagen (nur mit aktiviertem Ferienkalender),
- Darstellung der Schüler mit Sonderterminen (Probestunden, Nachhole-Stunden, Einzelstunden),
- Aufzeichnung der tatsächlichen Anwesenheiten für Sondertermine.

Damit erfüllen die Anwesenheitslisten sowohl Planungs- als auch Dokumentationsaufgaben. Sie werden immer automatisch entsprechend den Verträgen aktualisiert und für einen ganzen Monat als Tabelle dargestellt. Damit ein Schüler in der Belegungsliste für einen Kurs in einem bestimmten Monat erscheint, müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:

1. Es muss ein Vertrag für den Schüler existieren, der vor oder im betreffenden Monat begonnen hat und nach dem oder im betreffenden Monat endet,
2. und der Schüler muss für den Kurs eingetragen sein (im Bereich »Vertrag bearbeiten«).

In der Liste erscheinen auch Schüler mit »Termin«, die also zur Probestunde, zum Nachholen usw. angemeldet sind. Diese Zeilen tragen im Unterschied zu den regulären Teilnehmern *keine Nummer* in der ersten Spalte. Im Beispiel hier ist Peter Sorglos zur Probestunde am 15.09. eingetragen.

Anwesenheit erfassen

Wenn nun Natalie Mustermann tatsächlich zum Kurs erschienen ist, klicken Sie in der Tabellenzelle des passenden Tages und Schülers die drei Fragezeichen an (in Abbildung 32 ist aber nicht Natalie Mustermann, sondern Peter Sorglos zur Probestunde angemeldet). Sie verwandeln sich in eine Liste mit An- oder Abwesenheits-Gründen, und zwar folgende:

anwesend: anwesend, anwesend: Gutschein, anwesend: Probestunde, anwesend: Ersatztermin, anwesend: Flatrate, anwesend: Einzelstunde, anwesend: Vertragsbeginn, anwesend: Xer-Karte;

krank, Urlaub, verhindert, unentschuldigt, gesperrt, Ferien-/Feiertag. Wählen Sie den passenden Eintrag.

➔ Wenn Sie Anwesenheiten nicht über SI Check-In, sondern über die Haupt-Software erfassen, müssen Sie auf die Angabe des richtigen Anwesenheits-Grundes achten! Wenn Sie z.B. bei einer Probestunde die Anwesenheit mit dem Auswahlpunkt »anwesend: anwesend« erfassen, wird der Schüler aus dieser Liste entfernt¹²! Der korrekte Anwesenheitsgrund bei einer Probestunde ist »anwesend: Probestunde«. Bei der Nutzung von SI Check-In kann das nicht passieren, weil das Modul dort selbständig auf die richtigen Gründe achtet.

Weil die Anwesenheitsliste immer für den gesamten Monat dargestellt wird, können Sie hier auch An- oder Abwesenheiten für andere Tage desselben Monats eintragen. So ist es z.B. möglich zu dokumentieren, wenn Natalie Ihnen gesagt hat, dass sie in 2 Wochen nicht zum Training kommen kann. Ebenso können Sie Einträge für einen anderen Monat vornehmen, indem Sie oben einen anderen Monat wählen – alle anderen Einstellungen bleiben dabei erhalten. Wenn Sie einen anderen Tag wählen, müssen Sie aber den Kurs neu wählen (SI geht davon aus, dass Sie nicht jeden Tag dasselbe Kursprogramm haben).

Die An- und Abwesenheiten für einen bestimmten Schüler können Sie sich als Übersichts-Kalender in der Schülerkartei anzeigen lassen (Menüpunkt »Kalender/Anwesenheit« im Kasten »Aktionen«).

¹² Bei der Angabe einer »normalen« Anwesenheit nimmt die Software an, dass der betreffende Schüler für den Kurs fest angemeldet ist und löscht den Sondertermin und somit auch die Zeile mit dem Schülernamen. Wenn der Schüler aber eben doch nicht für den Kurs eingeschrieben ist, erscheint er gar nicht mehr auf der Liste.

Den ersten Lastschrift-Einzug erzeugen

Es sind nun ein paar Tage oder Wochen vergangen – jedenfalls in unserer Vorstellung mit der beispielhaften Kundin Monika Mustermann. Ihre Tochter Natalie hat bereits ein- oder zweimal am Kurs teilgenommen. Sie möchten nun zum ersten Mal den Monatsbeitrag von der Kundin – Monika Mustermann – einziehen.

Wie Sie weiter oben bereits erfahren haben, sollten Sie den ersten Einzug manuell erzeugen und bei Ihrer Bank einreichen. Das machen Sie auf dem für Sie üblichen und gewohnten Weg, also wahrscheinlich über das Online-Banking oder eine spezielle Banking-Software.

Details zum Erstellen von SEPA-Folge-Lastschriften nach der allerersten finden Sie im separaten Kapitel SEPA-Lastschriften (ab Standard-Version).

Wenn Sie die Lastschrift bei der Bank eingereicht haben, müssen Sie das im Kundenkonto dokumentieren und den Kunden über den bevorstehenden Einzug informieren (diese Information ist gesetzlich vorgeschrieben). Gehen Sie dazu in das Kundenkonto von Frau Mustermann (in der Kundenkartei rechts auf den Button »Kundenkonto bearbeiten« klicken).

Das ist eine gute Gelegenheit, uns die Darstellung des Kundenkontos etwas genauer zu betrachten.

Das Kundenkonto

Das Kundenkonto (Abbildung 33) ist eine chronologische Aufzeichnung aller Abrechnungsvorgänge zwischen Ihnen und dem Kunden. Es enthält also einerseits Ihre Forderungen an den Kunden und andererseits die geleisteten Zahlungen des Kunden.

→ *Das Kundenkonto zeigt die »Bilanz« aus Sicht des Kunden. Deshalb sind Zahlungen des Kunden an Sie als negative Zahlen dargestellt (der Kunde »verliert« Geld an Sie). Das Gleiche gilt für Guthaben des Kunden, wenn er zum Beispiel zuviel gezahlt hat.*

Kontoübersicht Monika Mustermann (50981)

Saldo per 16.11.2020: 51,00 €

Anzeigefilter:

letzte 3 Monate

Negativwerte sind Zahlungen des Kunden, Guthaben oder Gutschriften.

Datum	Vorgang	Betrag	
08.09.2020	Einmalige Aufnahmegebühr abzgl. Probestunde(n)	16,00 €	
08.09.2020	Halbjahresvertrag 1,50 h anteilig	35,00 €	
	Saldo vor diesem Filter	0,00 €	

Aktionen

zurück

▼ Zahlungen / Zahlungseingänge

Zahlungseingang (Kunde hat bezahlt) – Schnellwahl

Datum	Vorgang	Wert	Ust.-Satz	
<input type="text"/>	-- bitte wählen --	<input type="text"/>	0	<input type="button" value="Daten absenden"/>

Zahlungseingang (Kunde hat bezahlt) – Freitext

Datum	Vorgang	Wert	Ust.-Satz	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0	<input type="button" value="Daten absenden"/>

Das Datumsfeld kann leer bleiben – dann wird das heutige Datum verwendet.

► Rechnungspositionen

Abbildung 33: Beispielhaftes Kundenkonto

Im oberen Teil der Seite sehen Sie die Liste der bisherigen (aber auch geplanten) Vorgänge. Wieviele Einträge dargestellt werden, hängt vom Anzeigefilter ab, den Sie rechts oben einstellen können. Die Liste ist chronologisch absteigend sortiert. Das bedeutet, dass die neuesten Vorgänge ganz oben stehen.

In unserem Beispiel beträgt der Saldo von Frau Mustermann 51,00 € (direkt unter der Überschrift). Die positive Zahl sagt uns auf einen Blick, dass Frau Mustermann noch 51,00 € bezahlen muss.

Aus der Tabelle darunter wird ersichtlich, wofür sie diese Zahlung leisten soll, nämlich für eine einmalige Aufnahmegebühr von 16,00 € sowie den anteiligen Monatsbeitrag für September 2020 in Höhe von 35,00 €.

Unterhalb der Tabelle sehen Sie nun zwei Eingabemasken, von denen die obere aktiviert (»ausgeklappt«) ist. Sie ist mit »Zahlungen / Zahlungseingänge« beschriftet. In der täglichen Praxis werden Sie überwiegend diese Maske benötigen. Die andere, mit »Rechnungspositionen« beschriftete Maske, wird nur selten gebraucht, weil die monatlichen, vertraglich vereinbarten Gebühren von StudioIntern automatisch eingebucht werden.

Jede der Eingabemasken besitzt 2 Zeilen mit den Feldern Datum, Vorgang, Wert und Umsatzsteuer-Satz. Die beiden Zeilen sind absolut gleichberechtigt und alternativ verwendbar. Der Unterschied ist lediglich, dass die obere Zeile bereits einige häufige Vorgänge in der Auswahlliste hat. Sie brauchen also nichts zu tippen, sondern können einfach den passenden Vorgang aus der Liste wählen. Die untere Zeile ist für »Sonderfälle« vorgesehen, also wenn keiner der in der Liste vorhandenen Vorgänge auf den konkreten Fall passt.

Einen Zahlungsvorgang (Lastschrift) manuell einbuchten

Zurück zu unserem Beispiel. Angenommen, Sie haben bereits bei Ihrer Bank eine Lastschrift über 51,00 € eingereicht, welche am 22.09. ausgeführt wird. Weil dieser erste Lastschrift-Einzug manuell gemacht wird, weiß StudioIntern davon nichts. Deshalb müssen Sie diesen Vorgang nun ebenfalls manuell im Kundenkonto eintragen (wenn Sie später die Sammel-Lastschriften mit SI erzeugen, entfällt dieser Schritt – dann werden die Vorgänge selbstverständlich automatisch erfasst). Gleichzeitig können Sie an dieser Stelle dem Kunden eine Info-Mail über den bevorstehenden Einzug schicken.

Klicken Sie in das Datumsfeld ganz links in der oberen Reihe der Eingabemaske und wählen Sie das Datum des geplanten Lastschrift-Einzugs aus (im Beispiel 22.09.2020). Wählen Sie dann in der Liste der Vorgänge den Eintrag »Lastschrift-Einzug«. Beobachten Sie dabei den blauen Kasten »Aktionen«. Es erscheint nun ein zusätzlicher Button mit der Beschriftung »LS-Info versenden«. Außerdem wurde im Feld »Wert« bereits die Zahl 51 eingesetzt, was genau dem offenen Saldo entspricht (Abbildung 34).

datum	vorgang	betrag	
08.09.2020	Einmalige Aufnahmegebühr abzgl. Probestunde(n)	16,00 €	
08.09.2020	Halbjahresvertrag 1,50 h anteilig	35,00 €	

zurück
LS-Info versenden

▼ Zahlungen / Zahlungseingänge

Zahlungseingang (Kunde hat bezahlt) – Schnellwahl

Datum	Vorgang	Wert	USt.-Satz	
22.09.2020	Lastschrift-Einzug	51	0	Daten absenden

Zahlungseingang (Kunde hat bezahlt) – Freitext

Datum	Vorgang	Wert	USt.-Satz	
-------	---------	------	-----------	--

Abbildung 34: Button zum Versenden der Lastschrift-Info

Ein Klick auf »LS-Info versenden« öffnet ein schwebendes Fenster. In diesem findet sich ein E-Mail-Text, der an den Kunden gesendet werden soll. Sie können diesen Text nach Belieben verändern. Wenn Sie wollen, können wir Ihnen auch einen anderen Vorgabetext erstellen und konfigurieren.

Der Text enthält einen Platzhalter für das Datum des Einzugs (#DATUM#). Beim Absenden der Mail wird der Platzhalter durch das Datum ersetzt, welches im Eingabefeld unterhalb der großen Textbox steht. StudioIntern übernimmt dafür das Datum, das Sie soeben ausgewählt haben. Unterhalb des Datumsfeldes steht ein weiteres Eingabefeld, und zwar für die Mailadresse, an die die Nachricht gesendet werden soll. Hierfür wird als Vorgabe die Mailadresse des Kunden benutzt (Abbildung 35).

Info über Erst-Lastschrift an Kunden senden

Betreffzeile (Subject) für die E-Mail

Ankündigung eines Lastschrift-Einzugs

Dieser Text wird an den Kunden gesendet. Sie können ihn hier noch verändern.

Absatz ▾ | A€ ▾ | AI ▾ | A ▾ | ≡ ▾ | **B** | *I* | U | := | ½= | <> | 📅 ▾ | ≡ | ≡ | ↶ | ↷

Sehr geehrte Frau Mustermann,
vielen Dank noch mal für den Vertragsabschluss und das damit uns entgegengebrachte Vertrauen.
Auf Grundlage des am **12.12.2012** erteilten SEPA-Lastschriftmandats werden wir den jetzt fälligen oder in Kürze fällig werdenden Betrag in Höhe von **51,00 €** am **#DATUM#** von folgendem Konto einziehen:

Inhaber:	Monika Mustermann
IBAN:	DE90860400000252758800
BIC:	<u>COBADEFFXX</u>

Die Mandatsreferenz lautet: DB50066. Unsere Gläubiger-ID lautet: DE75XXX00004658672.

Danach werden wir, beginnend am 10.10.2022, immer zum des Monats (bzw. dem nächstfolgenden Bankarbeitstag) den fälligen Monatsbeitrag in Höhe von 62,00 € (Preis bis 30.09.2022, danach: 65,00 €) von diesem Konto einziehen. (Diese Ankündigung ist gesetzlich vorgeschrieben - bitte ggf. an abweichenden Kontoinhaber weiterleiten!)

Freundliche Grüße,
Ballettschule »Demo«

Die Unternehmens-Signatur (Impressum) wird von Studiointern automatisch ergänzt.

Der Platzhalter #DATUM# im obigen Text wird mit diesem Datum ersetzt:

03.10.2022

An diese Adresse wird der Text oben als E-Mail gesendet:

moni.muster@web.de

Schließen

Senden

Abbildung 35: Info über Erst-Lastschrift an Kunden senden

Beide Felder können Sie – ebenso wie den Nachrichtentext selbst – frei ändern. Diese Änderungen wirken sich aber nur auf diese eine Mail aus, die Sie gleich senden werden.

➔ Änderungen, die Sie im schwebenden Fenster lt. Abbildung 35 vornehmen, wirken sich nur auf den Inhalt der E-Mail aus, die Sie dem Kunden senden. Der Stand des Kundenkontos selbst wird dadurch nicht verändert.



Abbildung 36: Lastschrift-Info wurde verschickt

Wenn Sie »Senden« anklicken, wird die E-Mail verschickt. Außerdem verschwindet das große, schwebende Fenster, und es erscheint ein kleineres mit dem Button »Fertigstellen«. Wenn Sie diesen Button anklicken (und nur dann!), wird der Vorgang in das Kundenkonto übernommen (Abbildung 36).

Danach ist der geplante Lastschrift-Einzug im Kundenkonto sichtbar, und der Saldo von Frau Mustermann steht auf »0,00«. Wenn der Einzugstermin in der Zukunft liegt, erscheint der Eintrag in gelber Schrift. Das weist darauf hin, dass der Vorgang geplant, aber noch nicht abgeschlossen ist. Außerdem finden Sie rechts in der Zeile einen »Okay«-Haken (Abbildung 37). Wenn Sie diesen anklicken, bestätigen Sie, dass der Vorgang abgeschlossen wurde. *Das ist aber nur im Ausnahmefall nötig.* Normalerweise bestätigen Sie erfolgte Lastschriften an anderer Stelle, nämlich unter dem Menüpunkt »SEPA« mit der Maske »Offene Lastschriften«. Auch dazu gibt es in diesem Handbuch einen eigenen Abschnitt: Offene Lastschriften einsehen und bestätigen.

Datum	Vorgang	Betrag		
24.11.2020	Lastschrift-Einzug	-51,00 €	✓	
08.09.2020	Einmalige Aufnahmegebühr abzgl. Probestunde(n)	16,00 €		
08.09.2020	Halbjahresvertrag 1,50 h anteilig	35,00 €		
	Saldo vor diesem Filter	0,00 €		

Abbildung 37: Geplanter Lastschrift-Einzug in gelber Schrift

Ganz rechts in der Liste der Vorgänge finden Sie in jeder Zeile ein Papierkorb-Symbol. Mit Klick darauf können Sie den kompletten Vorgang aus dem Kundenkonto löschen. Dies sollte nur in sehr seltenen Fällen erforderlich sein, und nur bei offensichtlichen Fehleingaben!

➔ Die Funktionen »Buchungsvorgang löschen« und »Lastschrift-Vorgang bestätigen« stehen nur für die Benutzerrolle »Geschäftsführung« zur Verfügung.

Was aber, wenn Sie keine Info über die Erstlastschrift versenden wollen oder dies auf anderem Weg tun? Dann benutzen Sie den gelben Button »LS-Info versenden« nicht, sondern tragen nur Datum, Vorgang und Wert in den Kasten »Zahlungen / Zahlungseingänge« ein (Abb. 20) und klicken dann den grünen Button »Daten absenden«.

Und für den umgekehrten (sehr seltenen) Fall, dass Sie zwar die Info versenden, aber den Vorgang nicht im Kundenkonto eintragen wollen, klicken Sie nach dem Senden der Info nicht auf »Fertigstellen«, sondern auf »Schließen«.

Mahnungen bei Rücklastschriften versenden

Auf genau die gleiche Weise wie für die Info zur Erst-Lastschrift können Sie automatisiert Mahnungen versenden, wenn ein Kunde Ihre Lastschrift zurückgebucht hat oder diese von der Bank wegen mangelnder Kontodeckung nicht ausgeführt wurde.

Der Unterschied zur Erst-Lastschrift besteht darin, dass der Button zum Aufrufen des Mailing-Fensters erst erscheint, nachdem Sie die Forderung ins Kundenkonto gebucht haben. Sie müssen dafür die Auswahloption »Rücklastschrift« oder »Rücklastschrift inkl. Bankgebühren« verwenden, damit das funktioniert. Den Vorgabetext der Mahnungs-Email können Sie sich durch unseren Support individuell anpassen lassen.

Den Vertrag pausieren (Freeze)

In der Premium-Version von SI ist es möglich, einen Vertrag für eine beliebige Zeit »einzufrieren«. Das bedeutet, dass in dieser Zeit keine automatischen Buchungen der Kursgebühr ausgeführt und keine Lastschrift-Aufträge erzeugt werden.

Einen Vertrag pausieren Sie ganz einfach dadurch, dass Sie in der Vertragsmaske die beiden Felder »aussetzen (Freeze) ab« und »aussetzen (Freeze) bis einschließlich« mit sinnvollen Datumsangaben versehen und dann auf »Speichern« klicken. Nach Ablauf des Ende-Datums wird der Vertrag automatisch wieder »aufgetaut«. Sie können den Vertrag auch jederzeit manuell wieder auftauen, indem Sie die beiden Freeze-Datumsangaben einfach wieder entfernen.

Das Verhalten des automatischen Vorgangs »Monatsbuchung« bei einem eingefrorenen Vertrag hängt von Ihrem Abrechnungsmodell ab (siehe dazu den Abschnitt 3. Vertrags- und Abrechnungszeitraum im Kapitel Details zur inneren Struktur).

Wenn Sie die Verträge Ihrer Kunden monatlich abrechnen, wird der Freeze-Zeitraum sicherlich immer einen oder mehrere Kalendermonate betragen. Sinnvoll als Freeze-Start und -Ende wären zum Beispiel 01.10. bis 30.11. Es steht Ihnen frei, den Freeze-Zeitraum nicht am Anfang des Monats beginnen oder nicht am Ende eines Monats enden zu lassen. In diesem Fall müssen Sie selbst eventuelle Teilbeträge ausrechnen und dem Kunden in das Kundenkonto buchen. Es wird immer besser sein, den Freeze-Zeitraum passend zum normalen Abrechnungszeitraum zu setzen.

Modus A (Abrechnungszeitraum = Kalendermonat)

Im Modus A wird kein Buchungseintrag erzeugt, wenn das Freeze-Start-Datum oder das Freeze-Ende-Datum irgendwo im aktuellen Monat liegt. Einige Beispiele liefert die nachfolgende Tabelle.

Freeze-Start	Freeze-Ende	automatische Buchung im Oktober?
01.10.	21.10.	nein
12.10.	31.10.	nein
12.10.	05.11.	nein
30.09.	01.10.	nein
01.11.	31.11.	ja

Modus B (Abrechnung von Monat zu Monat)

Wenn Sie den Abrechnungsmodus B verwenden, beim dem zum Beispiel ein Vertrag vom 17. des einen bis zum 16. des nächsten Monats laufen kann, verändert sich das Verhalten der automatischen Buchung bei Freeze für einige Fälle:

Freeze-Start	Freeze-Ende	automatische Buchung im Oktober?
01.10.	21.10.	ja
12.10.	31.10.	nein
12.10.	05.11.	nein
30.09.	01.10.	ja
01.11.	31.11.	ja

Dieses Verhalten trifft exakt genau so auf das Modul zum Erzeugen der SEPA-Lastschriften zu.

Den Tarif wechseln

Frau Mustermann möchte nun in einen anderen Tarif wechseln, weil Natalie regelmäßig zum Training geht und daher eine längerfristige Vertragsbindung sinnvoll erscheint. Nehmen wir an, sie hat derzeit einen Vertrag mit einem Standardtarif und möchte eine feste Laufzeit vereinbaren, um einen Rabatt zu erhalten.

Es liegt scheinbar nahe, jetzt einfach in die Maske »Vertrag bearbeiten« zu gehen und die Daten zu ändern.

Tun Sie das nicht! Sie *können* es so machen, wenn Sie in den Kunden- und Schülerlisten die Änderung des Tarifs nach Beginn erlauben. StudioIntern wird aber mit der Voreinstellung ausgeliefert, dass es nicht erlaubt ist, und zwar aus folgenden Gründen.

Verschlechterung der Qualität Ihrer Dokumentation

Wenn Sie den Tarif eines Vertrages ändern, bleibt aus Sicht der Datenbank der Vertrag des Kunden derselbe – es ändern sich nur 2 Eigenschaften (Tarif und vereinbarter Preis). Deshalb wird nach der Änderung des Tarifs in der Vertrags-Historie kein neuer Eintrag erzeugt. *Sie werden später diese Änderung nicht nachvollziehen können.*

Mögliche vertragsrechtliche Probleme

Im Zusammenhang mit dem ersten Grund – einer Verschlechterung der Qualität Ihrer Aufzeichnungen – kann es auch zu juristischen Schwierigkeiten kommen, falls der Kunde behauptet, er hätte einen anderen Vertrag abgeschlossen, als Sie ihm berechnen.

Schwierigkeiten mit der Abrechnung

Und drittens kann es Ihnen passieren, dass Sie dem Kunden nach dem Tarifwechsel tatsächlich einen falschen Betrag berechnen (bzw. diesen einziehen), falls Sie den Wechsel nicht exakt zum neuen Abrechnungszeitraum vornehmen.

Aus diesen Gründen sollten Sie bei einem Tarifwechsel den alten Vertrag »kündigen« und gleich danach einen neuen Vertrag anlegen. Diesen können Sie dann auch (mit den neuen Parametern) drucken und sich unterschreiben lassen. Natürlich können Sie stattdessen auch einen Online-Vertrag als Nachfolge anlegen.

→ Weil die Kursbelegung immer an einen Vertrag gekoppelt ist, müssen Sie beim neuen Vertrag noch einmal das oder die Häkchen für die Kursbelegung setzen – diese werden nicht automatisch übernommen.

Den Tarif korrigieren

Ein etwas anderer Fall liegt vor, wenn Sie den Tarif nur *versehentlich* falsch eingegeben haben oder die Kundin sich sozusagen beim Verlassen des Studios noch mal umdreht und zu Ihnen sagt: »Ach wissen Sie, ich nehme doch lieber 2 Stunden pro Woche«. In diesen Fällen ist noch nichts weiter passiert; insbesondere ist noch keine Buchung ins Kundenkonto erfolgt (vielleicht aber die anteilige Buchung für den angefangenen Monat) und es ist noch kein Geld geflossen.

Für diese Fälle gestattet StudioIntern Ihnen, unabhängig von der Einstellung, ob eine Tarifänderung erlaubt ist oder nicht, den Tarif noch zu korrigieren. Genauer gesagt, ist die Korrektur bis einschließlich zu dem Datum möglich, zu dem der Vertrag beginnt. Danach hängt es dann von den Voreinstellungen ab.

Auf jeden Fall sollten Sie nach einer Tarifänderung das Kundenkonto prüfen und feststellen, ob Sie ggf. Korrekturen an bereits erfolgten Buchungseinträge vornehmen müssen. Die Benutzer-Rolle »Geschäftsleitung« kann Buchungsvorgänge löschen – danach müssen sie dann evtl. manuell neu erstellt werden.

Den Tarif ändern (Preisanpassung)

Ein wiederum komplett anderer Fall liegt vor, wenn Sie generell Ihre Preise anpassen wollen oder müssen. Hierzu kann StudioIntern Ihnen viel Arbeit abnehmen. Lesen Sie dazu den Abschnitt Einen Tarif ändern und dabei bestehende Verträge anpassen auf Seite 35.

Die Kursbelegung ändern

Wenn Natalie einen anderen Kurs belegen möchte, gehen Sie ebenfalls in die Maske zur Bearbeitung des Vertrages, setzen ein Häkchen beim neuen Kurs und entfernen es beim alten – fertig.

→ Denken Sie daran, dass SI nicht prüft, ob die Kursbelegung zum gewählten Tarif passt. Das liegt in Ihrer Verantwortung. Sie können einen Schüler mit einem Vertrag für 1 Stunde pro Woche auf beliebig viele Kurse setzen, ohne dass die Software damit irgendein Problem hat.

Die Kurshistorie wird automatisch aktualisiert, wenn Sie eine Belegung ändern. SI erkennt dabei automatisch, ob Sie sich vielleicht einfach vertan haben. Ein mehrfaches Wechseln von Kursen innerhalb einer kurzen Zeitspanne wird als Irrtum erkannt und nicht in der Kurshistorie gespeichert.

Den Vertrag beenden / Kündigung erfassen

Eines Tages will Frau Mustermann den Vertrag beenden. Wenn sie die Kündigung einreicht, tragen Sie das Ende des Vertrages in StudioIntern ein (wiederum in der Maske »Vertrag bearbeiten«).

Das End-Datum ist der letzte Tag, an dem der Vertrag noch gültig ist. Für den Abrechnungsmodus A sollte das der letzte Tag eines Monats (Ultimo) sein. Im Abrechnungsmodus B ist das richtige Enddatum der Tag des Monats, an dem der Vertrag begann, minus 1. Beispiel: Vertragsbeginn war der 18.10. – Tag des Vertragsendes wäre z.B. der 17.12.

Das alles gilt aber nur, wenn der Kunde lange genug im Voraus kündigt. Wegen der seit 01.03.2022 gesetzlich vorgegebenen Kündigungsfrist von maximal 1 Monat kann es nötig sein, bereits vor Vollendung des nächsten Abrechnungszeitraumes Kündigungen zu akzeptieren. Dazu zwei Beispiele für den Modus A:

Kündigung am wirksam zum Bemerkungen		
17.09.	16.10.22	0
02.09.	01.10.22	0

Besonders am zweiten Beispiel wird deutlich, dass dieses Verfahren auf viel Handarbeit und Verwaltungsaufwand für wenig Ertrag hinausläuft. Sie können deshalb in den Einstellungen festlegen, dass Kündigungen nur zum Ende des Monats akzeptiert werden¹³. Dann wären beide Kündigungen aus dem obigen Beispiel zum 30.09. wirksam, und Sie halten die gesetzliche Vorgabe von *maximal* 1 Monat Kündigungsfrist ein. Sie verlieren dann zwar ein wenig Geld (im ersten Beispiel etwa einen halben Monatsbeitrag, im zweiten nur ein Einunddreißigstel Monatsbeitrag, haben aber viel weniger Aufwand. Außerdem senkt die werbliche Aussage gegenüber Ihren Kunden, dass der Vertrag jederzeit zum Monatsende kündbar ist, die Hemmschwelle, überhaupt einen Vertrag abzuschließen.

Wenn Sie diese Option nutzen wollen, müssen Sie in den Einstellungen die Option »Sind Verträge nur zum Ende eines Monats kündbar?« auf aktiv stellen. Dies hat aber lediglich Auswirkung im Kundenportal und in der App. In der Hauptsoftware können Sie beliebige Kündigungsdaten eingeben – völlig unabhängig von den Voreinstellungen.

Wenn Sie das nicht wollen, können Sie auch im Abrechnungsmodus A einen Vertrag »mitten im Monat« kündigen. StudioIntern erkennt diese Situation und blendet automatisch eine zusätzliche Eingabezeile ein, in der Sie den Restbetrag für den letzten Teilmonat eintragen und auch anklicken können, ob dieser Betrag sofort bei der Kündigung in das Kundenkonto gebucht werden soll. Außerdem berechnet StudioIntern gleich die Höhe des Restbetrages nach der gleichen Formel wie für einen angebrochenen Startmonat (Abbildung 38).

¹³ Selbstverständlich ist das nur im Abrechnungsmodus A sinnvoll (was die empfohlene Vorgabe in StudioIntern ist).

Beginn	gekündigt zum	Tarif
01.05.2023	17.05.2024	Normaltarif 1.00 h – 45,00 € ▾
Preis	Rabattgrund	Umsatzsteuer-Satz
45,00	(kein) ▾	0 (USt.-frei) ▾
Feste Laufzeit bis	Preis für feste Vertragslaufzeit	Dieser Preis gilt bis
30.04.2024	36,00	30.04.2024
aussetzen (Freeze) ab	aussetzen (Freeze) bis einschließlich	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Aufnahmegebühr	Vorsicht!	
0,00	Bevor Du die Aufnahmegebühr änderst, solltest Du prüfen , ob sie bereits gebucht und vielleicht sogar bereits bezahlt wurde.	
Teilbetrag für letzten Monat	<input type="checkbox"/> gleich buchen	
25,00		

Abbildung 38: Automatische Berechnung des Teilbetrages bei Kündigung vor Ultimo im Modus A (ganz unten).

- ➔ Ein Teilbetrag zum Vertragsende »mitten im Monat« wird nicht vom Modus »Buchung« des SEPA-Moduls erfasst. Die müssen also diesen letzten Teilbetrag entweder mit dem Modus »Smart« oder »Saldo« erfassen.

Im Abrechnungsmodus B ist es ähnlich schwierig. Hier hat ein Kunde z.B. einen Vertrag, der am 19.04.2022 begann. Dieser Vertrag unterliegt der neuen gesetzlichen Regelung und kann mit einer Frist von maximal 1 Monat gekündigt werden. Wenn der Kunde nun am 26.04.2022 kündigt, könnten Sie auf die Vertragserfüllung – also Zahlung – bis zum 23.05. bestehen. Da die reguläre Kursgebühr nur den Zeitraum bis zum 18.05. abdeckt, müssten Sie dem Kunden manuell einen Teilbetrag für 5 Tage berechnen und das Geld auch eintsprechend einziehen. Sie müssen selbst entscheiden, ob Sie das wollen. Wenn der Kunde bereits am 10.04. kündigt, hat er einen Rechtsanspruch auf das Vertragsende zum 07.05. Wenn Sie nun aber die Lastschriften dafür bereits bei der Bank eingereicht haben, müssen Sie dem Kunden einen anteiligen Betrag für 11 Tage zurückzahlen... Das kann sehr umständlich werden. Im Abrechnungsmodus B steht Ihnen die oben erläuterte Vereinfachung (Kündigung zum Monatsende) nicht zur Verfügung – ein Grund mehr, den Modus A zu verwenden.

Wenn das Kündigungsdatum erreicht oder überschritten ist, kann der Vertrag nicht mehr bearbeitet werden. Außerdem wird die Kursbelegung des entsprechenden Schülers automatisch entfernt (es sei denn, Sie haben das in den Einstellungen deaktiviert – siehe »Den Tarif wechseln«). Der Vertrag bleibt aber sichtbar – Sie können ihn also auch später noch nachprüfen.

Selbstverständlich werden automatische Buchungen und SEPA-Lastschriften nur für aktive Verträge erzeugt – also für solche, die entweder nicht gekündigt sind oder deren Ablaufdatum noch nicht erreicht wurde. Wiederum hängt das genaue Verhalten vom Abrechnungsmodus ab. Im Modus A wird für den Monat, an

dessen Ultimo die Kündigung wirksam wird, noch eine Buchung und eine Lastschrift erzeugt. Im Modus B nur dann, wenn das Kündigungsdatum auf den Letzten des Monats fällt.

Beispiel 1 für Modus B

Vertragslaufzeit vom 18.03.2018 bis zum 17.03.2021

Die letzte Buchung erfolgt für den 18.02.2021 bis 17.03.2021 / letzter LS-Einzug am 20.02.2020 (für eben diesen Zeitraum).

Beispiel 2 für Modus B

Vertragslaufzeit vom 01.04.2018 bis 31.03.2021

Die letzte Buchung erfolgt für den 01.03.2021 bis 31.03.2021 / letzter LS-Einzug am 31.03.2020 (für eben diesen Zeitraum).

Wie Sie sehen, ist der Modus B insgesamt etwas schwieriger zu verstehen – übrigens auch für Ihre Kunden. Nicht nur aus diesem Grund empfehlen wir die Verwendung des Modus' A.

Kunden- und Schülerlisten

Die mit Abstand am häufigsten benutzten Seiten in StudioIntern sind das Dashboard und die Kundenliste. Die Kundenlisten-Seite enthält auch eine Suchfunktion, und beide zusammen – Liste und Suche – ermöglichen es Ihnen, schnell einen bestimmten Kunden bzw. Interessenten zu finden.

Kunden: Listenansicht

Wenn Sie im Menü »Kunden und Schüler« den Punkt »Kunden: Liste / bearbeiten« anklicken, landen Sie in der Listenansicht. Sie zeigt Ihre Kunden mit Kundennummer, Nachname, Vorname, Adresse und aktuellem Saldo des Kundenkontos. Die Liste ist nach Nachnamen sortiert. Falls Sie ganz oben auf der Liste Namen sehen, die nicht in die Sortierung passen (z.B. Namen, die mit W beginnen), enthält der Nachname wahrscheinlich ein Leerzeichen als erstes Zeichen. Das sollten Sie korrigieren.

Die Anzeige von Adresse und Kundennummer dient dazu, Kunden mit gleichem Namen zu unterscheiden.

Die Kundennummer ist ein anklickbarer Link. Wie Sie jetzt wahrscheinlich erwarten, führt dieser Link zur Kundenkartei. Ganz rechts neben dem Saldo befindet sich ein Symbol, welches für »Kundenkonto« steht und – wenig überraschend – bei Klick genau dorthin führt.

Rechts neben der Liste finden Sie einen grünen Kasten »Navigation«. Dieser Kasten enthält Pfeilsymbole zum Durchblättern der Liste bzw. um ganz ans Ende oder ganz an den Anfang zu springen. Übrigens: wieviele Einträge pro Seite angezeigt werden, können Sie selbst in den Einstellungen (Bereich Darstellungsoptionen) festlegen.

Um die Listenansicht übersichtlich zu halten, werden darin nur aktive Kunden angezeigt. Als aktiver Kunde gilt, wer einen Vertrag hat, der noch gültig ist (noch nicht beendet) oder noch beginnen wird. Kunden, die einen Vertrag z.B. ab dem übernächsten Monat abschließen, werden also auch in der Liste geführt. Dasselbe Kriterium gilt auch für die angezeigte Gesamtzahl in der Navigationsbox.

Ganz oben rechts können Sie sich aber auch alle Interessenten oder alle Ex-Kunden als Liste anzeigen lassen. Wählen Sie einfach den gewünschten Punkt aus der Liste. Die Options-Box »Anzeigen« färbt sich rot, wenn Sie sich etwas anderes als normale Kunden anzeigen lassen. Dies dient als Warnung, falls Sie vergessen sollten, dass Sie gerade keine Kundenliste sehen.

Die Wahl der Listenart (Kunden, Interessenten oder Ex-Kunden) bleibt innerhalb einer Browsersitzung erhalten, auch wenn Sie zwischendurch in einen ganz anderen Bereich wechseln.

Kunden: Suche

Im Navigationskasten befindet sich auch das Suchfeld. Geben Sie hier einen Nachnamen, einen Vornamen oder eine E-Mail-Adresse ein – oder auch nur Teile davon. Beenden Sie die Eingabe **nicht** mit Enter! Bereits

während des Tippens aktualisiert sich die Listenansicht. Sie zeigt nun alle Datensätze, die aufgrund Ihrer Sucheingabe gefunden wurden. Wenn der gesuchte Kunde dabei ist, klicken Sie wiederum auf die Kundennummer, um dessen Kartei zu sehen. Die Suchfunktion findet auch Kundennummern, wenn diese *vollständig* als Suchbegriff eingegeben werden. Außerdem findet die Suchfunktion (seit Version 1.42.0) auch Namen von Zahlern, also Personen, die Ihnen eine SEPA-Mandat erteilt haben, und zeigt den dazugehörigen Kunden an. Das ist sehr nützlich, wenn jemand anderes als der Kunde den Vertrag bezahlt (z.B. »sponsored by Oma« ;-).

➔ Die Suchfunktion findet immer **alle** passenden Datensätze, unabhängig vom Kundenstatus und unabhängig von der gewählten Listenart. So werden z.B. in der Listenansicht »Ex-Kunden« auch alle Interessenten und aktiven Kunden gefunden.

➔ Aber: In der Kundenliste werden mit der Suchfunktion nur Kunden, aber keine Schüler gefunden, und umgekehrt in der Schülerliste keine Kunden.

Das Ausblenden von Ex-Kunden und Interessenten in der Listenansicht hat enorme Vorteile:

- ✓ Die Liste bleibt überschaubar.
- ✓ Die Kundenliste ist relevant (keine Anzeige von Karteileichen).
- ✓ Die Anwendung arbeitet schneller.

Kundenliste drucken und exportieren

Unterhalb des grünen Navigationskastens befindet sich ein weiterer, blauer Kasten. Dieser gestattet Ihnen, die komplette Kundenliste zu drucken und zu exportieren. Beim Klick auf »Drucken« öffnet sich ein neues Browserfenster, welches eine einfache Listenansicht aller Kunden enthält. Diese Ansicht ist für die Ausgabe auf einem Drucker optimiert.

Wenn Sie Ihre Kundenliste anderweitig auswerten oder bearbeiten wollen (z.B. für die Analyse Ihres Einzugsgebietes aufgrund der Postleitzahlen), können Sie sie im CSV-Format exportieren. CSV steht für »comma separated value« und bedeutet, dass die Datensätze in einer Textdatei zeilenweise ausgegeben werden (jede Zeile enthält einen Datensatz), wobei die einzelnen Datenfelder durch ein Komma getrennt sind. Es muss nicht zwingend ein Komma sein, und tatsächlich verwendet SI das Semikolon als Trennzeichen.

CSV ist ein international genormter Standard und kann von allen gängigen Tabellenkalkulationsprogrammen (z.B. OpenOffice, Excel usw.) gelesen werden. Außerdem lässt es sich leicht in individuelle Datenbank-Formate konvertieren. Zum Einlesen in eine Tabellenkalkulation müssen Sie folgende Parameter angeben:

Trennzeichen:	Semikolon (;)
Datenfeld-Begrenzer:	Doppeltes Anführungszeichen (")
Zeichenkodierung:	Unicode UTF-8

Sowohl Druck- als auch Exportfunktion verwenden immer den gesamten Bestand der aktiven Kunden, also aller Kunden, die zum Zeitpunkt des Exports einen Vertrag haben. Es spielt also keine Rolle, ob Sie vorher etwas in das Suchfeld eingegeben haben.

Die Exportfunktion gibt folgende Datenfelder aus (in dieser Reihenfolge):

Kundennummer, Anrede, akadem. Titel, Nachname, Vorname, Adresse, Adresszusatz, PLZ, Ort, Telefon, Mobiltelefon, Email, Email2, Zahlungsweise, IBAN, BIC, Kontoinhaber, Mandatsreferenz, Mandatsdatum, Mandat widerrufen (Datum), erster Vertragsbeginn (Datum).

Wenn Sie statt Kunde Ihre Ex-Kunden exportieren, enthält das letzte Feld anstelle des Datums des ersten Vertragsbeginns das Datum des letzten Vertragsendes.

Keine Angst vor Karteileichen!

Durch die Reduktion der Listenansicht auf das Wesentliche brauchen Sie sich keine Gedanken um alte Datensätze und Karteileichen¹⁴ zu machen. Daraus wiederum folgt, dass Sie Kunden nur in absoluten Ausnahmefällen selbst aktiv löschen müssen. Das Löschen alter Datensätze nach einer gewissen Zeit übernimmt ein Automatischer Vorgang für Sie, und davon abgesehen bekommen Sie die »Leiche« nie zu Gesicht, wenn Sie nicht danach suchen. Lesen Sie dazu das Kapitel über Automatische Vorgänge.

Gleiches gilt sinngemäß für Interessenten – auch diese können nach einiger Zeit gelöscht werden, wenn sie keinen Vertrag abschließen (und optional: nicht auf einer Warteliste stehen).

Schülerlisten

Fast alles, was zur Kundenliste gesagt wurde, gilt sinngemäß auch für die Schülerliste. Für die Schülerliste gibt es (derzeit noch) keine Export- oder Druckfunktion, ansonsten entspricht die Bedienung genau dem Kundenbereich. Da Schüler keinen Status wie Kunden haben, entfällt auch die Aufteilung in verschiedene Listen. In den Schülerlisten wird zusätzlich noch der mit dem Schüler verknüpfte Kunde angezeigt, so dass Sie also auch direkt aus der Schüleransicht heraus in die Kundenkartei springen können.

➔ *Wenn Sie eine bestimmte Person suchen und kein Ergebnis erhalten, prüfen Sie als erstes, ob Sie sich im richtigen Datenbereich befinden! Falls z.B. ein Kind einen anderen Nachnamen trägt als sein Elternteil, der Ihr Kunde ist, werden Sie möglicherweise nichts finden, wenn Sie im Bereich »Kunden« nach dem Namen des Schüler suchen und umgekehrt.*

¹⁴ In der Fitnessbranche sind mit Karteileichen zahlende Mitglieder gemeint, die nie zum Training erscheinen. Hier bei StudioIntern meint der Begriff dagegen z.B. Personen, die zwar mal erfasst wurden, aber nie einen Vertrag abgeschlossen haben, oder ehemalige Kunden.

Lehrkräfte verwalten

Um überhaupt einen Kursplan erstellen zu können, müssen Sie unter anderem auch die Personen erfassen, die die Kurse leiten. Sie werden in diesem Handbuch als Kursleiter, Tanzpädagogen oder Lehrkräfte bezeichnet. Das Anlegen von Lehrkräften wurde bereits im Kapitel Die wichtigsten Daten anlegen kurz dargelegt und soll hier etwas genauer betrachtet werden.

Neue Lehrkraft erfassen

Klicken Sie im Menüpunkt »Ressourcen« auf den Punkt »Kursleiter« und in der Seite, die sich danach aufbaut, auf das kleine Plus-Zeichen oben rechts. Es erscheint die Kursleiter-Eingabemaske (Abbildung 39).

Kursleiter bearbeiten

Vorname	Nachname	inaktiv oder ehemals?
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> ja (bekommt keine Rundmails)
Adresse	PLZ	Ort
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Mobil	E-Mail	Fähigkeiten / Bemerkungen
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Honorar-Satz	Honorar pro...	Umsatzsteuer
<input type="text"/>	Zeitstunde	0 (USt.-frei)
Aktuelle Kurse/Klassen		
<input type="text"/>		

Abbildung 39: Einen neuen Kursleiter (Tanzpädagogen) erfassen

Neben den nicht erklärungsbedürftigen Stammdaten, wie Name, Adresse usw., gibt es noch drei optional Felder, die nicht ausgefüllt werden müssen, Ihnen aber ermöglichen, das Abrechnungsmodul von StudioIntern zu nutzen. Sie sind nur bei freiberuflichen Kursleitern relevant.

Honorarsatz: Betrag in der systemweit eingestellten Währung (brutto)

Honorar pro: Gilt das Honorar pro Zeitstunde (60 Minuten) oder pro Unterrichtseinheit?

Umsatzsteuer: Ist der Tanzpädagoge umsatzsteuerpflichtig?

Es ist zu empfehlen, für alle freiberuflichen Tanzpädagogen diese Angaben zu erfassen, und sei es nur zur Dokumentation dessen, was Sie vereinbart haben. Wenn Sie diese Daten angeben, können Sie für jeden Tanzpädagogen jederzeit eine Abrechnung für Tanzpädagogen erstellen.

Wenn Sie in der Liste der Tanzpädagogen auf das Bearbeiten-Symbol klicken (zweites von rechts), erhalten Sie genau die gleiche Maske wie beim Neuanlegen und können die Daten verändern.

Abwesenheiten und Vertretungen der Tanzpädagogen erfassen

Mit StudioIntern können Sie nie mehr versäumen, rechtzeitig eine Vertretung für einen abwesenden Tanzpädagogen zu organisieren. Sie müssen lediglich die Abwesenheit eintragen.

Klicken Sie dazu auf das Abwesenheits-Symbol (Figur mit Kreuzchen). In der Abwesenheits-Seite sehen Sie alle bisher erfassten Abwesenheiten – auch solche aus der Vergangenheit (die erscheinen in hellgrauer Schrift). Am Anfang steht dort natürlich noch nichts.

Klicken Sie nun in das Feld »Datum wählen« und wählen Sie das Datum der Anwesenheit aus. StudioIntern ermittelt nun automatisch, welche Kurse die betreffende Lehrkraft am gewählten Tag hat (dazu muss selbstverständlich ein Kursplan erstellt und freigegeben sein).

➔ **Vorsicht:** Die Auswahl der Kurse eines bestimmten Tages erfolgt auf Grundlage des gerade aktuell gewählten Kursplans. Das wird fast immer der Standardplan sein, aber wenn Sie gerade mit einem Alternativplan arbeiten, müssen Sie aufpassen, dass Sie keinen Fehler machen. Andererseits kann das aber nützlich sein, um Abwesenheiten schon weit im Voraus für einen später in Kraft tretenden Plan zu erfassen.

Diese Kurse werden aufgelistet, und Sie haben die Möglichkeit, eine Vertretung einzutragen. Die Seite ähnelt jetzt der Abbildung 41. Sie zeigt den Bildschirm direkt nach Auswahl des Datums »29.10.2021«. Die Abwesenheiten erscheinen aber auch im Dashboard, so dass Sie bei der täglichen Arbeit immer sofort im Blick haben, ob Sie für die nächste Zukunft noch Vertretungen organisieren müssen (Abbildung 40).

In diesem Beispiel gibt es 4 Kurse, die Mona Muster an diesem Tag geben müsste. Wenn Mona aber z.B. nur die beiden Abendkurse um 17:30 Uhr und 19:30 Uhr nicht geben kann, löschen Sie einfach die anderen beiden Abwesenheiten mit dem Papierkorb-Symbol ganz rechts.

Für die nun verbleibenden Abwesenheiten können Sie Vertretungs-Lehrer eintragen, indem Sie einfach auf das rot hinterlegte Feld »noch keine« (gemeint ist: noch keine Vertretung gefunden) klicken.

Abwesenheiten / Vertretungen			
Datum	abwesend	Kurs	Vertretung
29.10.2021	Mona	Ballett KL	keine!
29.10.2021	Mona	Ballett T0	keine!
29.10.2021	Mona	K+D C	keine!
29.10.2021	Mona	Ballett E0 B	keine!
05.11.2021	Andreas	Ballett E0 A (2)	Guido Pfeiffer

Abbildung 40: Anzeige der Lehrkräfte-Abwesenheit im Dashboard

Abwesenheit für Mona Muster bearbeiten

Anzeigefilter:

letzte 3 Monate

Erfasste Abwesenheiten

Datum	Tag	Zeit	Kurs	Vertretung
24.09.2021	Freitag	16:30:00 – 17:30:00	Ballett T0	Tina
24.09.2021	Freitag	15:00:00 – 16:30:00	Ballett KL	Tina
29.10.2021	Freitag	16:30:00 – 17:30:00	Ballett T0	noch keine ↗
29.10.2021	Freitag	17:30:00 – 18:15:00	K+D C	noch keine ↗
29.10.2021	Freitag	19:30:00 – 20:30:00	Ballett E0 B	noch keine ↗
29.10.2021	Freitag	15:00:00 – 16:30:00	Ballett KL	noch keine ↗

Neue Abwesenheit

Abbildung 41: Abwesenheit für Lehrkraft erfassen

Die Erfassung der Abwesenheiten und der Vertretungen ist auch wichtig, wenn Sie die Abrechnung für Ihre freiberuflichen Lehrkräfte mit der Unterstützung von StudioIntern erstellen wollen (nächster Abschnitt).

Abrechnung für Tanzpädagogen erstellen

StudioIntern hilft Ihnen dabei, die geleisteten Stunden der freiberuflichen Lehrkräfte abzurechnen. Diese sind als selbständige Unternehmer theoretisch verpflichtet, Ihnen eine Rechnung auszustellen. In der Praxis zeigt sich aber, dass dies nicht gerade die Superkraft von kreativen Menschen aus dem Tanz-Umfeld ist ... Daher ist es vielleicht besser, wenn Sie als Unternehmer diese Abrechnung erstellen. Aus finanztechnischer Sicht ist das auch nur einer Art Rechnung – die aber als Gutschrift ausgewiesen ist, weil Sie als Leistungsempfänger sie erstellen.

In der gegenwärtigen Umsetzung kann StudioIntern zwar nicht auf Knopfdruck eine komplett fertige Gutschrifts-Rechnung zaubern, aber auf jeden Fall die geleisteten Stunden und das daraus resultierende Honorar zusammentragen.

Beachten Sie bitte: Das Abrechnungsmodul stellt lediglich ein Hilfsmittel bereit, um Ihnen die Abrechnung zu erleichtern. Es gibt technische Beschränkungen (siehe weiter unten), und außerdem hängt die Funktion stark von den Einstellungen und eingetragenen Daten ab, die Sie in StudioIntern machen. Verlassen Sie sich also nicht blind auf das Ergebnis des Abrechnungsmoduls!

Und auch wenn die Tanzpädagogen selbst die Rechnungen schreiben, können Sie mit dem Abrechnungsmodul in SI sehr schnell eine Prüfung auf Plausibilität vornehmen.

Voraussetzungen für die Nutzung des Abrechnungsmoduls (nachfolgend AM)

Um das AM sinnvoll nutzen zu können, müssen nur 2 Voraussetzungen gegeben sein:

- In der Software hinterlegter Honorarsatz und Angabe zur Umsatzsteuer für jeden Tanzpädagogen,
- Sorgfältig und lückenlos erfasste Abwesenheiten und Vertretungen der Tanzpädagogen.

Sehr empfehlenswert, aber nicht zwingend notwendig ist das Vorhandensein eines importierten Ferienkalenders für den Abrechnungszeitraum. Dadurch können Ferientage, an denen vermutlich kein Unterricht stattfand, automatisch erkannt werden (Sie können aber trotzdem auch Ferien- und Feiertage abrechnen).

Die Vorgehensweise ist denkbar einfach. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Punkt »Ressourcen« und dann auf »Kursleiter«. Klicken Sie dann in der Liste auf das Abrechnungs-Symbol ganz rechts des gewünschten Kursleiters. (Das Symbol soll eine Liste auf einem Blatt Papier mit einem Dollarzeichen in der Mitte darstellen.) Evtl. müssen Sie die Anzeige von »ehemaligen oder nicht aktiven« Kursleitern aktivieren.

In der Seite, die sich nun öffnet, wählen Sie den Monat aus, für den Sie die Abrechnung erstellen möchten. Es ist immer der gerade der aktuelle Vormonat bereits ausgewählt. Meistens müssen Sie also gar nichts auswählen. Dann klicken Sie auf weiter und erhalten eine detaillierte Vorschau der abzurechnenden

Honorar-Abrechnung

Bitte den Abrechnungsmonat wählen:

OK

« zurück (abbrechen)

Abrechnung 4/2023 für [Name]

Kurs	Zeit	Stunden	Vergütung
Donnerstag, 06.04.2023			
<input checked="" type="checkbox"/> Tanzzwerge G	15:30 Uhr – 16:25 Uhr	1	33,00 €
<input checked="" type="checkbox"/> Tanzzwerge D	16:30 Uhr – 17:25 Uhr	1	33,00 €
<input checked="" type="checkbox"/> Ballett K1 C	17:30 Uhr – 18:25 Uhr	1	33,00 €
Donnerstag, 13.04.2023 Osterferien			
<input type="checkbox"/> Tanzzwerge G	15:30 Uhr – 16:25 Uhr	4	33,00 €
<input type="checkbox"/> Tanzzwerge D	16:30 Uhr – 17:25 Uhr	4	33,00 €
<input type="checkbox"/> Ballett K1 C	17:30 Uhr – 18:25 Uhr	4	33,00 €
Donnerstag, 20.04.2023			
<input checked="" type="checkbox"/> Tanzzwerge G	15:30 Uhr – 16:25 Uhr	1	33,00 €
<input checked="" type="checkbox"/> Tanzzwerge D	16:30 Uhr – 17:25 Uhr	1	33,00 €
<input checked="" type="checkbox"/> Ballett K1 C	17:30 Uhr – 18:25 Uhr	1	33,00 €
Donnerstag, 27.04.2023			
<input checked="" type="checkbox"/> Tanzzwerge G	15:30 Uhr – 16:25 Uhr	1	33,00 €
<input checked="" type="checkbox"/> Tanzzwerge D	16:30 Uhr – 17:25 Uhr	1	33,00 €
<input checked="" type="checkbox"/> Ballett K1 C	17:30 Uhr – 18:25 Uhr	1	33,00 €

Vereinbarte Konditionen

Honorar: 33,00 €

Honorar gilt pro: Zeitstunde

Zeiten aufrunden: Viertelstunde

Gesamthonorar für diesen Monat: 297,00 €

Ausgabe als...

Umfang

weiter...

Abbildung 42: Vorschau der Honorar-Abrechnung

Positionen.

Wie Sie in Abbildung 42 sehen, erkennt und beschriftet StudioIntern die Ferien und Feiertage, wenn Sie den automatischen Ferienkalender nicht abgeschaltet haben. Weil StudioIntern außerdem weiß, ob Sie während der Ferien und/oder an Feiertagen Kurse anbieten (dies legen Sie in den Einstellungen fest, Unterpunkt »Kalender«), kann die Software die betreffenden Tage gleich entsprechend von der Abrechnung ausschließen.

Den Abrechnungs-Vorschlag der Software können Sie nun nach Belieben bearbeiten, indem Sie einzelne Kurse an- oder abwählen, also den Haken in der Checkbox ganz links setzen oder entfernen (Abbildung 43). Abgewählte Kurse werden dann nachfolgend ignoriert. Die Summe unter der Tabelle wird immer automatisch aktualisiert.

Kurs	Zeit	Stunden	Vergütung
Donnerstag, 02.09.2021 Sommerferien 2021 Sachsen			
<input type="checkbox"/> Ballett K1 E	16:00 — 17:00	1	32,00 €
<input type="checkbox"/> Ballett T1 A	17:00 — 18:30	1.5	48,00 €
<input type="checkbox"/> Ballett E1 A	18:30 — 19:30	1	32,00 €
Freitag, 03.09.2021 Sommerferien 2021 Sachsen			
<input type="checkbox"/> Ballett KL	15:00 — 16:30	1.5	48,00 €
<input type="checkbox"/> Ballett T0	16:30 — 17:30	1	32,00 €
<input type="checkbox"/> K+D C	17:30 — 18:15	0.75	24,00 €
<input type="checkbox"/> Ballett E0 B	19:30 — 20:30	1	32,00 €
Montag, 06.09.2021			
<input checked="" type="checkbox"/> Tanzzwerge A	15:30 – 16:30	1	32,00 €
<input checked="" type="checkbox"/> Ballett K1 D	16:30 – 17:30	1	32,00 €

Abbildung 43: Lehrer-Abrechnung: Einzelne Kurse abwählen, um sie von der Abrechnung auszuschließen

StudioIntern berücksichtigt auch die Vertretungen für den gerade abzurechnenden Tanzpädagogen, und zwar in beide Richtungen: Vertretungen, die der Tanzpädagoge (im Beispiel Mona Muster) übernommen hat, und solche, die für Mona Muster von jemandem übernommen wurden (Abbildung 44).

Freitag, 17.09.2021				
<input checked="" type="checkbox"/>	Ballett KL	15:00 – 16:30	1.5	48,00 €
<input checked="" type="checkbox"/>	Ballett T0	16:30 – 17:30	1	32,00 €
<input checked="" type="checkbox"/>	K+D C	17:30 – 18:15	0.75	24,00 €
<input checked="" type="checkbox"/>	Ballett E0 B	19:30 – 20:30	1	32,00 €
<input checked="" type="checkbox"/>	Technik Spitze Vertretung	18:30 – 19:30	1	32,00 €
<input checked="" type="checkbox"/>	Ballett Allure Vertretung	19:30 – 21:00	1.5	48,00 €
Montag, 20.09.2021				

Abbildung 44: Automatische Berücksichtigung von Vertretungen, die geleistet wurden

Im Beispiel steht bei den unteren beiden Kursen neben der Kursbezeichnung zusätzlich das Wort »Vertretung«. Auch den umgekehrten Fall berücksichtigt StudioIntern, also wenn Mona Muster vertreten wurde. In diesem Fall sind die Kurse automatisch abgewählt und nur zu informativen Zwecken aufgeführt (Abbildung 45).

Freitag, 24.09.2021				
	Ballett KL	15:00 – 16:30	Vertretung durch Tina	0
	Ballett T0	16:30 – 17:30	Vertretung durch Tina	0
<input checked="" type="checkbox"/>	K+D C	17:30 – 18:15	0.75	24,00 €
<input checked="" type="checkbox"/>	Ballett E0 B	19:30 – 20:30	1	32,00 €
Montag, 27.09.2021				

Abbildung 45: Kurse, die der Tanzpädagogin nicht gegeben hat, werden berücksichtigt

Selbstverständlich kann das alles nur funktionieren, wenn alle notwendigen Daten lückenlos und fehlerfrei erfasst wurden. Aus diesem Grund sollten Sie sich nicht blind auf das Ergebnis verlassen, sondern dieses auf Plausibilität prüfen. Außerdem gibt es auch technische Gründe, die zu Abrechnungsfehlern führen können. Lesen Sie dazu den Abschnitt Einschränkungen weiter unten in diesem Kapitel.

➔ **Aus diesen Gründen kann der Anbieter der Software keine Gewährleistung für eine in jedem Fall fehlerfreie Abrechnung übernehmen!**

Wenn Sie alle Kurse geprüft und ggf. einige abgewählt haben, ist die Abrechnung fast fertig. Sie müssen nur noch entscheiden, in welcher Form und wie ausführlich Sie die Daten brauchen. Sie können entweder eine Bildschirmseite erhalten, die für die Druckausgabe optimiert ist, oder sich die Abrechnung als CSV-Datei herunterladen und z.B. mit OpenOffice Calc oder Microsoft Excel weiterverarbeiten.

Außerdem können Sie auswählen, wie kompakt oder ausführlich die Abrechnung erstellt werden soll. Die drei Möglichkeiten dazu sind selbsterklärend, und Sie können es auch einfach ausprobieren. Beim CSV-Download gibt es nur 2 Möglichkeiten, weil die kompakte Variante in diesem Fall nicht sinnvoll ist.

➔ *Es ist möglich, Abrechnungen für ein und denselben Tanzpädagogen und denselben Monat beliebig oft zu erstellen. Es werden dabei keine Daten gespeichert oder verändert, sondern nur die bereits*

vorhandenen aufbereitet und in Form der Abrechnung dargestellt. Auch abgewählte Positionen werden nicht gespeichert, sondern müssen erneut abgewählt werden, wenn Sie die Abrechnung wiederholen.

Kurszeiten aufrunden

Das AM bietet noch zwei weitere interessante Features. Das erste ist das automatische Aufrunden der Kurszeiten. In vielen Ballettschulen folgen die Kurse zeitlich sehr dicht aufeinander. Dennoch braucht es etwas Zeit zum Wechsel der Kursteilnehmer und ggf. des Kursleiters. In der Praxis ist es deshalb oft so, dass eine Unterrichtsstunde, die mit 60 Minuten veranschlagt ist, in Wahrheit nur 50 oder 55 Minuten dauert. Oder Sie gewähren den Tanzpädagogen zwischen 2 Kursen von jeweils 45 Minuten noch 15 Minuten extra Zeit zum Beantworten von Fragen der Kursteilnehmer, Anfertigen von Aufzeichnungen usw.

Für diese Fälle ist das automatische Aufrunden der Kurszeiten gedacht. In den Einstellungen können Sie festlegen, ob und auf welchen Wert die Kurszeiten aufgerundet werden sollen. Es gibt folgende Möglichkeiten: nicht aufrunden, auf Viertelstunde, auf halbe Stunde, auf volle Stunde aufrunden. Gemeint ist immer die nächstmögliche Zeitmenge, die die tatsächlich im Kursplan eingestellte Kursdauer gestattet. Dazu ein paar Beispiele.

Einstellung	Kursdauer (in Minuten)	Abgerechnete Kursdauer
Viertelstunde	55	60
Viertelstunde	65	75
Viertelstunde	45	45
halbe Stunde	30	30
halbe Stunde	35	60
halbe Stunde	55	60
volle Stunde	55	60
volle Stunde	65	120
volle Stunde	90	120

Damit diese Funktion richtig arbeitet, ist es wichtig, im Planungstool die exakten Kurszeiten zu hinterlegen. Das ist mit einer Genauigkeit von 5 Minuten möglich. Lesen Sie dazu das Kapitel »Das Planungstool«.

Pauschalvergütung für bestimmte Kurse

Ein weiteres Feature im Zusammenhang mit dem AM ist die Möglichkeit, einzelnen Kursen eine Pauschalvergütung zuzuordnen. Beispiele dafür sind Ergänzungsangebote, die eine geringere Qualifikation des Kursleiters erfordern (etwa Kraft-Training, Workouts) oder die aus anderen Gründen pauschal abgerechnet werden sollen.

Wenn Sie bei einem Kurs eine solche Pauschalvergütung eintragen (im Bereich »Kurse bearbeiten«), wird anstelle des Lehrer-Honorars diese Pauschale verwendet und die **Kursdauer nicht berücksichtigt**.

Honorar-Einstellung pro Stunde / pro Kurs

Beim Eintragen der Honorare der Kursleiter können Sie wählen, ob der Honorarsatz pro Zeit-Stunde (60 Minuten) oder pro Unterrichtseinheit gelten soll. Wenn Sie »pro Unterrichtseinheit« wählen, wird das eingestellte Honorar für jeden durchgeführten Kurs in genau dieser Höhe verwendet, und die Dauer des Kurses wird ignoriert. In diesem Fall hat also auch die Funktion des Aufrundens keine Wirkung.

Einschränkungen

Beachten Sie, dass für die Erstellung der Abrechnung der Stundenplan herangezogen wird, der *zum Zeitpunkt der Erstellung der Abrechnung* gilt. Das bedeutet, dass Sie eine ungenaue oder fehlerhafte Abrechnung erhalten werden, wenn der Stundenplan zwischenzeitlich geändert wurde. **Je länger der abzurechnende Monat zurückliegt, umso größer ist die Wahrscheinlichkeit von Rechenfehlern.** Der Grund dafür ist, dass StudioIntern den Verlauf der Änderungen am Stundenplan nicht protokolliert und alte Stundenpläne auch nicht speichert.

Das gilt sinngemäß auch für die Berücksichtigung von Vertretungsstunden. Wenn ein Kurs, der im Vormonat vertreten wurde, im Abrechnungsmonat nicht mehr existiert oder auf einen anderen Tag verschoben wurde, werden Sie wahrscheinlich fehlerhafte Ergebnisse bekommen (weil Vertretungen für ein konkretes Datum gespeichert werden, aber der Kursplan nur den allgemeinen Wochentag kennt).

Sonderzahlungen

Mit Version 1.40.0 (Oktober 2024) gibt es in StudioIntern die Möglichkeit, auch Gebühren und deren Zahlung zu verwalten, die **nicht an Verträge gebunden** sind und auch nicht monatlich erhoben werden, sondern zum Beispiel jährlich, halbjährlich oder auch nur ein einziges Mal.

Beispiele dafür sind...

- Versicherungspauschale
- Pauschale für Korrepetitor
- Sonderzahlungen für Auftritte (Kostümgeld, Reisekosten)

Sonderzahlungen werden – ähnlich zu Tarifen – zuerst einmal »auf Vorrat« erzeugt und dann den Kunden zugewiesen. Beim Erzeugen einer Sonderzahlung legen Sie neben dem Preis, der Bezeichnung und einer optionalen Beschreibung auch fest, wie häufig die Zahlung zu leisten ist (z.B. alle 12 Monate) und in welchem Kalendermonat sie fällig wird. Außerdem können Sie einen Umsatzsteuer-Satz angeben und sogar festlegen, auf welches Ihrer Bankkonten diese Zahlung eingezogen werden soll (natürlich nur relevant, wenn Sie mehrere Bankkonten haben und alles per SEPA-Lastschrift einziehen) (Abbildung 46).

studiointern Dashboard Auswertungen Kunden/Schüler Tarife/Kurse/Infos Ressourcen Mailing SEPA Plugins

Neue Sonderzahlung hinzufügen

Bezeichnung
Versicherungspauschale

Beschreibung
Beteiligung an Unfall- und Betriebshaftpflicht

Preis
40

Umsatzsteuer-Satz
0 (USt.-frei)

LS-Einzug auf dieses Konto:
Standard-Konto Commerzbank Leipzig wiederholend?

alle ... Monate
12

Erster Monat
Januar

Einmalig buchen am

ungültig ab **

** Ab diesem Datum kann diese Sonderzahlung nicht mehr neu zugeordnet werden. Bestehende Zuordnungen bleiben aber unberührt und werden weiterhin regelmäßig ausgeführt.

Zuordnung

Die neue Sonderzahlung kann jetzt gleich automatisch Kunden zugeordnet werden. Sie können jede Zuordnung aber auch später einzeln vornehmen (in der Kundenkartei) und auch später einzeln ändern.

Wichtig zu verstehen: Die automatische Zuordnung erfolgt nur jetzt, also einmalig, beim Erstellen der neuen Sonderzahlung.

keine Zuordnung

Allen Kunden zuordnen (auch ohne Vertrag)

Nur Kunden mit aktivem Vertrag zuordnen, aber nicht Kunden mit Xer-Karte

Nur Kunden mit Xer-Karte zuordnen

Nur Kunden mit aktivem Vertrag oder Xer-Karte zuordnen

Abbildung 46: Beispiel für das Erzeugen einer Sonderzahlung

Direkt beim Neuanlegen einer Sonderzahlung (nachfolgend auch mit SZ abgekürzt) können Sie diese gleich Ihren Kunden zuweisen. Dabei gibt es einige Filter-Optionen.

Diese Zuweisung ist grob vergleichbar mit dem Anlegen eines Vertrags für einen Kunden: Nur wenn der Kunde den Vertrag hat (mit einem bestimmten Tarif), wird auch der festgesetzte Betrag fällig. Genauso ist es bei Sonderzahlung. Wenn ein Kunde eine SZ tatsächlich leisten soll, muss sie ihm zuerst zugewiesen werden. Im Normalbetrieb können Sie das direkt über die Kundenkartei erledigen. Direkt unter der roten Vertrags-Box finden Sie eine graue Box »Sonderzahlungen«. Wenn die leer ist, ist dem Kunden noch nichts zugewiesen worden. Klicken Sie auf das »Bearbeiten«-Symbol rechts neben der Überschrift, um eine Liste aller verfügbaren Sonderzahlungen zu sehen, die Sie dem Kunden zuordnen können (Abbildung 47).

studiointern Dashboard Auswertungen ▾ Kunden/Schüler ▾ Tarife/Kurse/Infos ▾ Ressourcen ▾ Mailing ▾ SEPA ▾ Plugins ▾  

← Sonderzahlungen für Monika Mauer

Diesem Kunden zugeordnete Sonderzahlungen

Titel	Preis	Frequenz	Datum oder Monat	Pausieren ab	nächste Ausführung
Versicherungspauschale	40,00 €	alle 12 Monate	Januar	<input type="text"/>	01/2025

Sonderzahlung neu zuordnen

Bezeichnung	Häufigkeit	einmalig am / Monat	Preis	MWSt.
Kostümgeld	einmalig	01.03.2025	29,00 €	0,00 

Abbildung 47: Sonderzahlung(en) einem Kunden zuweisen

In der Abbildung ist die SZ »Versicherungspauschale« der Kundin Monika Mauer zugewiesen. Es gibt eine weitere Sonderzahlung »Kostümgeld« in der unteren Tabelle, die der Kundin aber nicht zugewiesen wurde. Mit einem Klick auf das grüne Plus-Zeichen würde auch diese Sonderzahlung der Kundin zugewiesen werden.

Wie StudioIntern Sonderzahlungen verarbeitet

StudioIntern verarbeitet Sonderzahlungen weitgehend automatisch. Sie müssen lediglich die SZ den Kunden zuweisen. Der Rest, inklusive Berücksichtigung beim Lastschrift-Einzug, passiert automatisch. Dazu sind folgende Hintergrund-Infos für das genauere Verständnis hilfreich.

Wiederholende Sonderzahlungen

Sonderzahlungen, die als »wiederholend« gekennzeichnet sind, haben einen Fälligkeits-Monat. Dabei wird immer der Erste des Monats als konkreter Tag verwendet, wenn es darum geht, die SZ in das Kundenkonto zu buchen. Dennoch wird der komplette Fälligkeitsmonat verwendet, um die Fälligkeit zu prüfen und ggf. nachzutragen. Wenn zum Beispiel die Versicherungspauschale immer im Januar gezahlt werden soll, prüft

StudioIntern den ganzen Januar lang (jeden Tag), ob es neue Kunden gibt, für die die SZ ins Kundenkonto geschrieben werden muss. Wenn Sie also eine neue Kundin am 29.01. anlegen (mit dem Status »Kunde«, siehe unten) und ihr außerdem die SZ »Versicherungspauschale« zuordnen, wird StudioIntern am 30.01. dieser Kundin die Gebühr für die Versicherungspauschale ins Kundenkonto schreiben.

Wenn Sie die Kundin allerdings erst am 31.01. anlegen, passiert das nicht, denn beim nächsten Durchlauf der automatischen Vorgänge ist schon der 1. Februar – also nicht mehr der Fälligkeitsmonat. Dafür benötigen Sie den gelben Button »jetzt buchen«. Am 31.01. würden Sie damit selbst den Betrag ins Kundenkonto buchen.

Wenn die Kundin erst Ende Februar bei Ihnen erscheint, aber trotzdem noch für das laufende Jahr die Versicherungspauschale zahlen soll, können Sie diese im Kundenkonto (nicht: Kundenkartei) manuell buchen, so wie Sie auch Vertrags-Kosten und andere Dinge dort manuell einbuchen können. Klicken Sie in der Kundenkartei auf »Kundenkonto bearbeiten«, wählen Sie den unteren Bereich »Rechnungspositionen« und suchen Sie in der Auswahl-Liste den entsprechenden Eintrag – in unserem Beispiel »Versicherungspauschale« (natürlich müssen Sie der Kundin diese Sonderzahlung vorher zugewiesen haben).

➔ *Verwenden Sie zum manuellen Einbuchen von Vertrags-Kosten und Sonderzahlungen im Kundenkonto immer die Auswahl-Liste und nicht das Freitext-Feld! Nur so kann StudioIntern Doppelbuchungen vermeiden.*

Achtung: Wenn Sie den gelben Button »jetzt buchen« an einem Tag klicken, der nicht im aktuellen Fälligkeitsmonat liegt, wird die Sonderzahlung für die nächste Fälligkeit eingetragen, also unter Umständen weit im Voraus. In unserem Beispiel ist der Fälligkeitsmonat der Januar. Wenn Sie einer Kundin im Februar die Sonderzahlung zuordnen und dann auf »jetzt buchen« klicken, wird die Sonderzahlung für den Januar des *nächsten* Jahres ins Kundenkonto geschrieben!

Denken Sie immer daran, dass Sonderzahlung völlig unabhängig von Verträgen behandelt werden. Sie hängen allerdings vom Kundenstatus ab.

➔ *Nur Kunden mit dem Status »Kunde« werden Sonderzahlungen ins Kundenkonto gebucht.*

Einmalige Sonderzahlungen

Einmalige SZ können Sie verwenden, um Ihre Kunden an den Kosten für Auftritte oder Events (Weihnachtsfeier) zu beteiligen. Wie der Name schon sagt, werden diese SZ nur ein einziges Mal ausgeführt, also gebucht und per Lastschrift eingezogen. Danach deaktiviert sich die Sonderzahlung selbst. Sie können eine bereits ausgeführte einmalige SZ nicht wieder reaktivieren (für das nächste Jahr), sondern müssen sie dann neu anlegen.

Es gibt einen wichtigen Unterschied zu den wiederkehrenden SZ beim Fälligkeits-Datum: Im Unterschied zu den wiederkehrenden SZ geben Sie nicht nur einen Fälligkeits-Monat, sondern ein konkretes Datum an.

StudioIntern wird **vor** diesem Datum gar nichts machen, aber **ab** diesem Datum bis zum Ende des Monats prüfen, ob die Fälligkeit in alle Kundenkonten eingetragen wurde. Das ermöglicht wiederum das automatische Nachtragen für Kunden, die erst im Fälligkeitsmonat angelegt werden.

→ *Es ist dringend zu empfehlen, bei einmaligen Sonderzahlungen möglichst immer den **Ersten des Monats** als Fälligkeitstermin anzugeben.*

Bindung der Sonderzahlungen an Kunden-Status

Wie weiter oben bereits erwähnt, sind SZ nicht an Verträge, sondern nur an Kunden *mit dem Status »Kunde«* gebunden. Genauer gesagt, wissen die SZ noch nicht mal, dass es Verträge gibt. Sie sind auch nicht an Schüler gebunden. Deshalb können Sie auch Kunden ohne Vertrag SZ zuweisen. Ebenso bleibt eine SZ erhalten, wenn der Vertrag des Kunden endet.

Selbstverständlich würden Sie massive Probleme bekommen, wenn Sie von Kunden, die gar keinen Vertrag mehr haben, weiterhin z.B. die Versicherungspauschale einfordern oder gar per Lastschrift einziehen würden.

Aber es gibt ja einen automatischen Vorgang, der bei Kunden ohne Vertrag den Status auf »Ex-Kunde« ändert. Und weil die SZ nur beim Status »Kunde« wirksam werden, kann dieses Szenario normalerweise nicht auftreten – außer in 2 Ausnahmefällen:

1. Sie haben den Automatischen Vorgang »Kunden ohne Vertrag zu Ex-Kunden machen« in den Einstellungen **deaktiviert**. In diesem Fall sind Sie selbst dafür verantwortlich, bei diesen Kunden die SZ zu entfernen oder den Kunden-Status zu ändern, wodurch die SZ ebenfalls entfernt wird (siehe nachfolgend). Diese Deaktivierung wird ohnehin nicht empfohlen.
2. Sie erstellen eine SEPA-Lastschrift zufällig am selben Tag, an dem für einen Kunden der Vertrag endet, und zwar mit einem Ende-Datum in der Vergangenheit (also Kündigung rückwirkend eingetragen), und das zufällig in einem Monat, in welchem eine SZ fällig wird. Das gleichzeitige Zusammentreffen dieser 3 Umstände ist sicherlich ein sehr, sehr seltener Fall, der aber zumindest theoretisch denkbar ist und deshalb hier erwähnt wird. Hier würden Sie vor dem Lastschrift-Einzug ebenfalls die SZ manuell für diesen Kunden entfernen.

Im Normalbetrieb, also abgesehen von diesen beiden Ausnahmen, werden Sonderzahlungen für Ex-Kunden automatisch entfernt.

Entfernen der Zuweisung einer Sonderzahlung

Die Entfernen der Zuweisung einer Sonderzahlung zu einem Kunden kann auf 3 verschiedene Weisen passieren:

1. Manuell durch das Bearbeiten der Zuweisung (siehe rotes Papierkorb-Symbol in Abbildung 47)
2. Automatisch bei Änderung des Kunden-Status

3. Beim Löschen der Sonderzahlung selbst

Beachten Sie, dass bereits ins Kundenkonto gebuchte SZ-Forderungen durch das Entfernen der Zuordnung nicht gelöscht werden. Allerdings werden entfernte Sonderzahlungen beim nächsten Lastschrift-Einzug nicht mehr berücksichtigt, selbst wenn sie bereits ins Kundenkonto gebucht wurden.

Zu Punkt 2 ist noch zu sagen, dass es keine Rolle spielt, ob der Kundenstatus automatisch oder manuell geändert wird. Sobald er sich von »Kunde« auf »Ex-Kunde« ändert (warum auch immer), werden alle Zuordnungen von Sonderzahlungen für diesen Kunden entfernt.

Falls Sie später für denselben Kunden den Status wieder zurück auf »Kunde« stellen, müssen Sie die Sonderzahlungen wieder neu zuordnen.

Sonderzahlungen per SEPA-Lastschrift einziehen

Das Lastschrift-Modul beachtet Sonderzahlungen automatisch. Sie müssen also keinen separaten Lastschrift-Einzug dafür erzeugen.

Im Modus »Buchung« wird die SZ dem monatlichen Betrag des Kunden einfach hinzugefügt, aber nur im Fälligkeits-Monat. Für unser Beispiel (Abbildung 47) nehmen wir mal an, dass Frau Mauer einen Vertrag über 45,00 € pro Monat hat. Dann würden im Januar beim SEPA-Durchlauf von dieser Kundin 85,00 € eingezogen werden. Auf dem Kontoauszug der Kundin würde die Tarifbezeichnung und die Bezeichnung der Sonderzahlung erscheinen, also z.B. »Kindertanz 1,0 h/Woche 01/2025, Versicherungspauschale«. Im Februar wird dann wieder nur der normale Beitrag von 45,00 € eingezogen.

Für die anderen Einzugsmodi kommt es darauf an, ob die Sonderzahlung ins Kundenkonto gebucht wurde. Denn diese Modi (Saldo, Smart, Neukunde) verwenden das Kundenkonto als Grundlage für die Ermittlung des zu zahlenden Betrags. Da aber die Sonderzahlungen automatisch in die Kundenkonten gebucht werden (das können Sie auch nicht abstellen), werden sie auch in den anderen Einzugs-Modi berücksichtigt.

Sie können auch die Einzugs-Optionen, wie z.B. »Erst-Lastschriften berücksichtigen«, »Guthaben verrechnen« usw. wie gewohnt verwenden.

Abschalten der Sonderzahlungen

Wenn Sie die Funktion der Sonderzahlungen gar nicht brauchen, ist es zu empfehlen, diese in den Einstellungen komplett abzuschalten. Sie finden dazu im Bereich »Verschiedenes« eine entsprechende Option.

Das Kundenportal

Seit Version 1.20 enthält StudioIntern ein Kundenportal, mit welchem Ihre Kunden einige Dinge selbst erledigen können. Das Kundenportal ist außerdem Voraussetzung dafür, dass Sie Online-Verträge anbieten können. Es stellt Ihnen automatisch die gesetzlich geforderte Möglichkeit zur Verfügung, einen sog. »Kündigungs-Button« auf Ihrer eigenen Website einzurichten.

Das Kundenportal erreichen Ihre Kunden unter folgender Web-Adresse:

`https://[Ihr-Kurzname].studiointern.de/my/`

Dabei wird der Teil [Ihr-Kurzname] durch Ihren individuellen Hostnamen ersetzt. Diesen haben Sie bei der Installation von StudioIntern festgelegt. Es ist derselbe Hostname, unter dem Sie sich in SI einloggen. Wenn also Ihr Hostname »studiomueller« lautet, ist die Adresse für das Kundenportal:

`https://studiomueller.studiointern.de/my/`

Login in das Kundenportal

Ihre Kunden können sich normalerweise beim allerersten Login mit der Kundennummer und der E-Mail-Adresse in das Portal einloggen. Danach werden sie aufgefordert, selbst ein neues Passwort festzulegen.

➔ *Wenn Sie in SI einen Kunden neu anlegen, können Sie dort ebenfalls ein individuelles Passwort vergeben. In diesem Fall gilt dieses als das individuelle Passwort des Kunden und er muss nach dem ersten Login kein eigenes Passwort wählen. Diese Option wird aber **nicht empfohlen**. Es ist besser, das Passwort-Feld immer leer zu lassen.*

Falls der Kunde sein Passwort nicht kennt oder beim ersten Login nicht weiß, welche Daten er verwenden soll, steht neben den Login-Feldern eine Passwort-vergessen-Funktion zur Verfügung. Nach Eingabe seiner Mailadresse erhält er Informationen zum aktuellen Status und den Login-Daten (Abbildung 48).

Bitte loggen Sie sich ein

Kundennummer:

Passwort:

auch nach Beenden des Browsers eingeloggt bleiben *

* Ob das funktioniert, hängt von Ihren Browsereinstellungen ab. Für diese Funktion müssen Sie »dauerhafte Cookies« zulassen. Beim allerersten Login funktioniert es auf keinen Fall.

Keine Login-Daten?

Geben Sie hier Ihre E-Mail-Adresse ein, die Sie bei uns hinterlegt haben, um Ihre Login-Daten zu erhalten:

Ihre E-Mail-Adresse:

Klappt nicht?

Wenden Sie sich an unsere [Kundenbetreuung](#), um Ihre Login-Daten zu erhalten.

Abbildung 48: Login-Seite des Kundenportals mit Passwort-Vergessen-Funktion

Die selben Login-Daten wie für das Kundenportal kann Ihr Kunde übrigens auch für die StudioIntern App nutzen, falls Sie diese gebucht haben. Der Funktionsumfang der App ist wesentlich umfangreicher als der im Kundenportal.

Passwort zurücksetzen

Es kommt natürlich vor, dass Kunden ihr Passwort vergessen. Die »Passwort-vergessen«-Funktion kann eigentlich komplett »selbständig« mit dem Kunden kommunizieren, so dass Sie normalerweise damit keine Arbeit haben. Es reicht, wenn der Kunde oder Ex-Kunde dort seine E-Mail-Adresse einträgt – alles weitere wird mit automatischen E-Mails geregelt.

Dennoch kommt es vor, dass ein Kunde sich bei Ihnen meldet und um Hilfe bittet. Vielleicht hat er die »Passwort-vergessen«-Funktion übersehen oder will sie aus irgendeinem Grund nicht nutzen.

Sie können in diesen Fällen das Passwort löschen. Damit wird wieder die Situation wie vor dem allerersten Login hergestellt, und der Kunde kann sich mit Kundennummer und E-Mail-Adresse anmelden.

Klicken Sie in der Kundenkartei im linken grünen Kasten auf den Link »Passwort löschen«, um die Zugangsdaten zurückzusetzen.

Funktionen des Kundenportals

Nach erfolgreichem Login sieht Ihr Kunde ein ähnliche Seite wie in Abbildung 49.

studiointern Meine Verträge Meine Daten Infos/Dokumente Kurs buchen Barbara Aachen

Ballettschule Demo & Beispiel – Kundenportal

Stammdaten

Barbara Aachen
Kundennummer: 50066
Adresse:
Rohrdamm 87
29643 Neuenkirchen
Kontaktdaten:
Telefon: 05195 32 76 19
E-Mail: webmaster@vent.net
Zahlungsweise:
Lastschrift
Stand vom:
22.07.2022, 19:10 Uhr
Bearbeiten

Verträge (Übersicht)

Schüler: Melanie Faust
Aktuelle Kursbelegung: Kinder II, Kinder III

- ✓ Kurspaket 8 Wochen (aktiv ab 01.12.2022)
- ✓ Club Double (2 Kurse) 2,00 h (aktiv ab 01.12.2022)
- ✓ Studententarif Flat 3,00 h (aktiv ab 17.11.2022)
- ✗ Salsakurs Mittelstufe (beendet)

Ihr Vertragspartner:
Tanzschule Demo & Test
Beispielhafte, fiktive Ballettschule zum Ausprobieren
Andreas Vent-Schmidt | info@studiointern.de

Rechtlich relevante Dokumente & Datenschutz:

- AGB_StudioIntern.pdf
- Datenschutz_StudioIntern.pdf

Abbildung 49: Beispielhafte Startseite des Kundenportals (alle Daten sind Fake-Angaben)

Ihr Kunde kann folgende Aktionen im Portal vornehmen:

- Kunden-Stammdaten ändern / ergänzen

- Eigenes Passwort ändern
- Schüler-Stammdaten ändern / ergänzen
- Einen neuen Schüler hinzufügen
- Die Zahlungsweise ändern *
- Ein SEPA-Mandat erteilen oder widerrufen
- Ein SEPA-Mandat bei Bankwechsel ändern
- Verträge einsehen / kündigen / erneuern / stornieren usw. **
- Von Ihnen verschickte Rundmails lesen (siehe Kapitel Rundmails mit StudioIntern versenden)

* Das können Sie in den Einstellungen verhindern.

** In Abhängigkeit von Vertrags-Art und -Status.

Die nachfolgende Abbildung zeigt beispielhaft einen Vertrag, der durch den Kunden online gekündigt werden kann:

Normaltarif 2,00 h (Online-Vertrag)

Schüler: Melanie Faust

abgeschlossen am:	28.07.2022, 15:37 Uhr
Vertragsabschluss online:	ja
Beginn:	01.08.2022
Ende:	unbestimmt
Preis pro Monat:	65,00 €
Aufnahmegebühr:	0,00 €
Feste Laufzeit bis (beendet):	30.09.2022
Kündigungsfrist:	zum Monatsende, maximal 30 Tage

Aktionen

→ Vertrag kündigen

← Vertrags-Übersicht

Dieser Vertrag kann mit der gesetzlichen Frist von maximal 30 Tagen gekündigt werden.

Protokoll

Zeit	Vorgang	Details	wer?
29.08.2022, 21:24 Uhr	Vertrag bearbeitet	Preis für feste Laufzeit wurde geändert.	Ballettschule Demo & Beispiel
28.08.2022, 01:20 Uhr	Erinnerung Vertragsablauf gesendet	Renewal reminder gesendet an webmaster@vent.net	Ballettschule Demo & Beispiel
28.07.2022, 15:37 Uhr	Kunden-Info gesendet	Info über Vertragsabschluss gesendet	Ballettschule Demo & Beispiel
28.07.2022, 15:37 Uhr	Bestätigung durch Kunden	Vertragsabschluss durch Kunden bestätigt.	Sie
28.07.2022, 15:33 Uhr	Kunden-Info gesendet	Mail zum Vertragsabschluss an webmaster@vent.net gesendet	Ballettschule Demo & Beispiel

Abbildung 50: Beispiel für einen Vertrag, der im Kundenportal sichtbar ist und gekündigt werden kann

Mit Klick auf den roten Button »Vertrag kündigen« gelangt der Kunde zur nächsten Ansicht, wo die eigentliche Kündigung zu einem bestimmten Datum ausgesprochen wird. Die nächstmögliche Kündigungsdatum wird von StudioIntern aus den Vertragsangaben sowie der globalen Einstellung, ob Verträge nur zum Monatsende kündbar sein sollen, errechnet. Dabei wird selbstverständlich auch eine evtl. vereinbarte Mindestlaufzeit des Vertrages berücksichtigt.

Normaltarif 2,00 h

Schüler: Melanie Faust

abgeschlossen am:	28.07.2022, 15:37 Uhr
Vertragsabschluss online:	ja
Beginn:	01.08.2022
Ende:	unbestimmt
Preis pro Monat:	65,00 €
Aufnahmegebühr:	0,00 €
Feste Laufzeit bis (beendet):	30.09.2022
Kündigungsfrist:	zum Monatsende, maximal 30 Tage

Dieser Vertrag kann mit der gesetzlichen Frist von maximal 30 Tagen gekündigt werden.

Vertrag kündigen

Schade, dass Sie kündigen möchten. Falls diese Entscheidung aus Unzufriedenheit mit unseren Leistungen entstanden ist, bitten wir um eine konstruktive Kritik – vielen Dank!

Kündigung zum *

31.10.2022

* Letzter Tag des Vertrages (inklusive)

Kündigen :-)

Abrechnen :-)

Aktionen

← zurück zum Vertrag

← Vertrags-Übersicht

Abbildung 51: Wahl des Kündigungs-Termins. SI errechnet automatisch die möglichen Termine. Die Anzahl der Termine legen Sie in den Einstellungen fest.

Kündigungs-Button mit dem Kundenportal realisieren

Sobald Sie nur die *Möglichkeit* bieten, Verträge online abzuschließen, sind Sie laut Gesetz verpflichtet, eine Kündigungs-Schaltfläche bzw. einen Kündigungsbutton auf Ihrer Website gut sichtbar und leicht erreichbar anzubringen. Es spielt keine Rolle, ob Ihre Kunden tatsächlich die Verträge online abgeschlossen haben.

Über das in StudioIntern eingebaute Kundenportal können Ihre Kunden die Verträge online kündigen. Folglich muss ein Klick auf Ihren Kündigungsbutton lediglich zum SI Kundenportal führen. Es empfiehlt sich, den Link direkt in den Vertragsbereich zu setzen. Die URL für Ihren Kündigungsbutton lautet:

`https://[Ihr-Hostname].studiointern.de/my/contract/`

Dabei wird [Ihr-Hostname] natürlich wieder durch Ihren individuellen Hostnamen ersetzt. Beispiel:

`https://ballettmueller.studiointern.de/my/contract/`

Selbstverständlich muss sich der Kunde zuerst einloggen und wird dafür auf die Login-Seite umgeleitet. Nach erfolgreichem Login wird der Kunde aber wieder zur Seite mit den Verträgen zurückgeleitet.

Beispiele für Kündigungsbuttons in HTML-Code

Ob Sie die nachfolgenden Beispiele direkt einsetzen können, hängt stark davon ab, ob Ihre Website mit einem Fertig-Content-Management-System und wenn ja, mit welchem, erstellt wurde. Wenden Sie sich im Zweifel an Ihre Internet-Agentur. Wenn Sie keine haben, übernehmen wir gern diese Aufgabe.

Beispiel 1: Echter Button

Das erste Beispiel ist reines HTML und funktioniert garantiert immer. Allerdings sind Sie mit der Optik vielleicht nicht wirklich zufrieden. Das Aussehen des Buttons hängt vom verwendeten Browser und Betriebssystem ab. Sie könnten es verändern, aber das erfordert relativ viel CSS-Code und würde hier zu weit führen:

```
<form action="https://ballettmueller.studiointern.de/my/contract/" method="get">
<input type="submit" value="Vertrag hier kündigen">
</form>
```

Beispiel 2: Falls Sie das Bootstrap-Framework verwenden

Wenn Ihre Website das Bootstrap-Framework geladen hat, können Sie folgenden Code verwenden:

```
<a href="https://ballettmueller.studiointern.de/my/contract/" class="btn btn-warning">Vertrag hier kündigen</a>
```

Der Button erscheint dann in gelb. Um einen grünen Button zu erzeugen, ersetzen Sie den Teil `btn-warning` durch `btn-success`.

Beispiel 3: Falls Sie Wordpress verwenden

Wenn Ihre Website mit Wordpress gebaut ist, ist ein Code-Beispiel möglicherweise nicht hilfreich, soll aber dennoch hier erscheinen. Die beste Vorgehensweise wäre, direkt in Wordpress einen Button zu erstellen (z.B. auf der Startseite) und diesen dann als wiederverwendbaren Block zu speichern. Um einen Button zu erzeugen, wählen Sie über das Plus-Zeichen oben links (wenn Sie in der betreffenden Seite sind) im Bereich »Design« das Element Buttons aus. Neben einer evtl. Gestaltung müssen Sie dann lediglich die Ziel-URL (wie oben angegeben) eintragen. Achten Sie darauf, die URL vollständig mit `https://` einzugeben, sonst wird es nicht funktionieren. Im Ergebnis erzeugt Wordpress dann diesen Code (den Sie als normaler Benutzer aber nicht zu Gesicht bekommen):

```
<!-- wp:buttons -->
<div class="wp-block-buttons"><!-- wp:button -->
<div class="wp-block-button"><a class="wp-block-button__link"
href="https://ballettmueller.studiointern.de/my/contract/" target="_blank"
rel="nofollow noopener">Vertrag hier kündigen</a></div>
<!-- /wp:button --></div>
<!-- /wp:buttons -->
```

Auswertungen und Statistik

StudioIntern verfügt über ein Statistikmodul, das Ihnen interessante und wichtige Infos zu Ihren Kunden, Schülern und Kursen zur Verfügung stellt, wie etwa die Verteilung der Altersgruppen, die Auslastung der Kurse (Schüler pro Kurs) oder die prozentuale Verteilung der verschiedenen Tarife.

Außerdem finden Sie im Menüpunkt »Auswertungen« auch die Möglichkeit, Buchungsdaten für Ihr Steuerbüro zu exportieren, eine Übersicht der neuen Verträge sowie das Vertrags-Protokoll.

Allgemeine Statistik

Die nachfolgende Abbildung 52 zeigt einen Ausschnitt aus der Statistik-Seite.

Statistiken

Kunden und Schüler				Verträge			
Aktive Kunden (Status: Kunde):				272			
Ex-Kunden:				392			
Interessenten:				59			
Schüler:				282			
davon im Alter von...							
	50+	25	8,87%				
	36-49	15	5,32%				
	26-35	30	10,64%				
	18-25	31	10,99%				
	15-17	29	10,28%				
	12-14	27	9,57%				
	9-11	36	12,77%				
	6-8	47	16,67%				
	k.A.	14	4,96%				
	< 6	28	9,93%				
Kursbelegungen:				341			
Durchschnittliche Kursquote (Kurse pro Schüler):				1,21			
				Aktive Verträge:			
				371			
				davon Xer-Karten			
				55			
				Vertragsquote (Vertr. pro Kunde):			
				1,36			
				Details			
				45 ermäßigt	39,50 €	1	0,27%
				60 ermäßigt	44,00 €	26	7,01%
				75 ermäßigt	51,00 €	9	2,43%
				90	64,00 €	12	3,23%
				90 ermäßigt	58,00 €	8	2,16%
				45+60 Familientarif Standard	90,00 €	1	0,27%
				60+60 ermäßigt	75,00 €	1	0,27%
				60+60 Familientarif Standard	97,00 €	5	1,35%
				60+75 ermäßigt	80,00 €	4	1,08%
				60+75 Familientarif Standard	104,00 €	2	0,54%
				60+90	91,00 €	3	0,81%
				90+75 Familientarif Standard	114,00 €	2	0,54%

Abbildung 52: Ausschnitt aus der Statistik-Seite

Umsätze

Mit Version 1.42 wurde das Modul zur Information über die Umsätze deutlich verbessert. Sie können jetzt länger als 24 Monate in die Vergangenheit schauen, und es gibt eine nach Kursen aufgeschlüsselte Darstellung mit Filter- und Sortiermöglichkeiten.

Wie die Umsatz-Auswertung erzeugt wird

Die für die Auswertung benötigten Daten werden nicht erst in dem Moment erzeugt, in dem sie benötigt werden, sondern durch einen automatischen Vorgang einmal pro Monat für den Vormonat erzeugt und in einem dafür vorgesehenen Teil der Datenbank gespeichert. Dies ist notwendig, weil die Aufbereitung der Daten einige Rechenoperationen erfordert, was für eine on-the-fly-Darstellung zu lange dauern würde. Außerdem können auf diese Weise auch Umsätze von Kunden erfasst werden, die inzwischen Ihre Einrichtung bereits verlassen haben. Die Umsatzauswertung behält die Daten von dem Zeitpunkt an, zu dem Sie beginnen, StudioIntern zu nutzen – mit einer Ausnahme: Wenn Sie einen Kurs löschen, werden auch die damit verbundenen Umsätze gelöscht. Wir reden hier davon, den Kurs wirklich im Menüpunkt »Tarife/Kurse/Infos« komplett zu löschen. Wenn Sie den Kurs lediglich aus dem Plan herausnehmen und/oder deaktivieren (indem Sie die Zielgruppe auf »keine« setzen), hat das keinen Einfluss auf die Umsatzdaten.

➔ *Beim endgültigen Löschen eines Kurses gehen auch dessen Umsatzdaten verloren. Das Löschen von Kunden hat dagegen keinen Einfluss auf die Umsatzdaten.*

Umsatzentwicklung

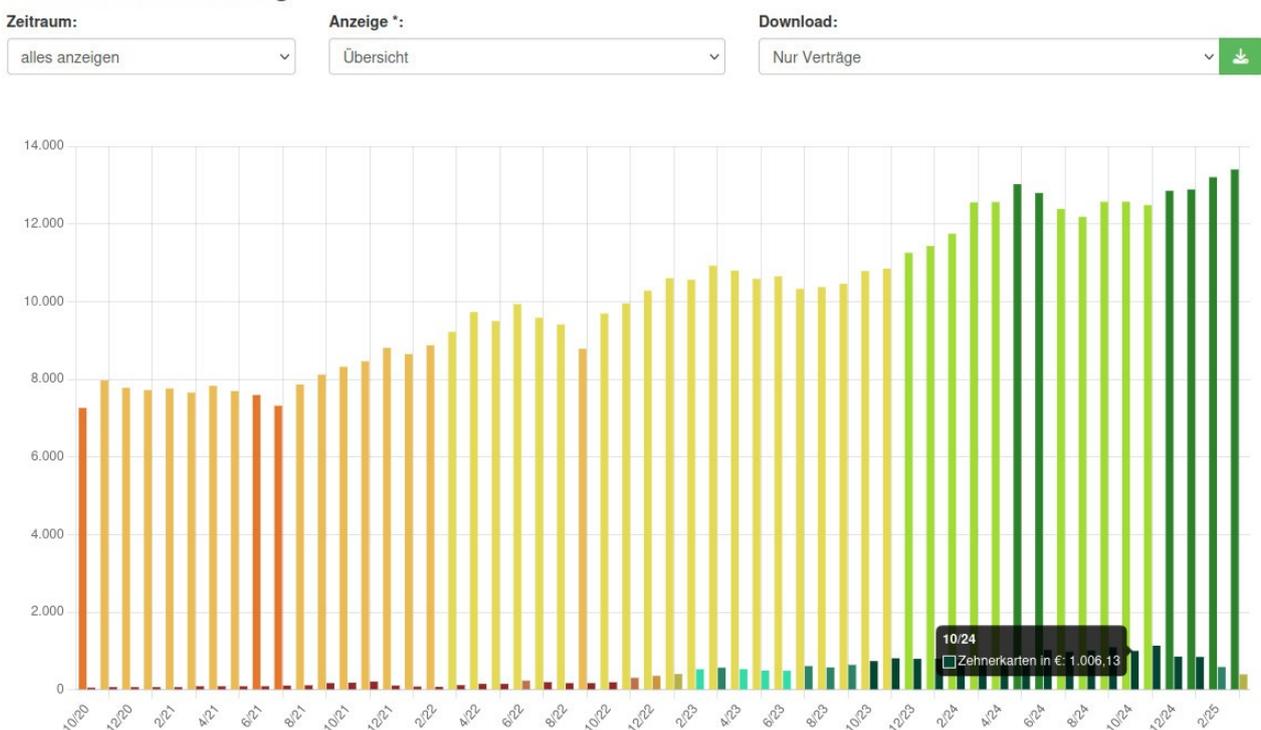


Abbildung 53: Umsatzentwicklung über mehrere Jahre

Die Farben der einzelnen Balken geben einen groben Hinweis darauf, wie weit der einzelne Balken vom Durchschnitt des dargestellten Zeitraums abweicht (nach oben oder unten).

Wie Sie in Abbildung 53 sehen können, gibt es eine Auswahlbox für den Anzeigemodus (Mitte oben). Der Modus »Nach Kursen aufgeschlüsselt« zeigt Ihnen eine Übersicht aller Ihrer Kurse mit einer Umsatz-Kurve

darin. Wenn Sie auf den Titel eines Kurses klicken, sehen Sie die Umsatzdaten dieses Kurses im Detail und können auch beliebig weit in die Vergangenheit schauen.

Die Ansicht der einzelnen Kurse können Sie nach verschiedenen Kriterien sortieren. Von großem Interesse ist dabei sicherlich die Sortierung »nach Wachstum«. Damit sehen Sie auf einen Blick, welche Kurse sich gut entwickeln und welche weniger gut.

Falls Sie bei Ihren Lehrkräften Honorarsätze hinterlegt haben, zeigt Ihnen die Umsatzauswertung außerdem für jeden Kurs, ob er profitabel ist. Dazu wird eine zusätzliche, rote Linie gezeichnet, die die Honorarkosten für den jeweiligen Kurs pro Monat zeigt. Ihre Umsatzkurve sollte deutlich darüber liegen (Abbildung 54).

Umsatzentwicklung

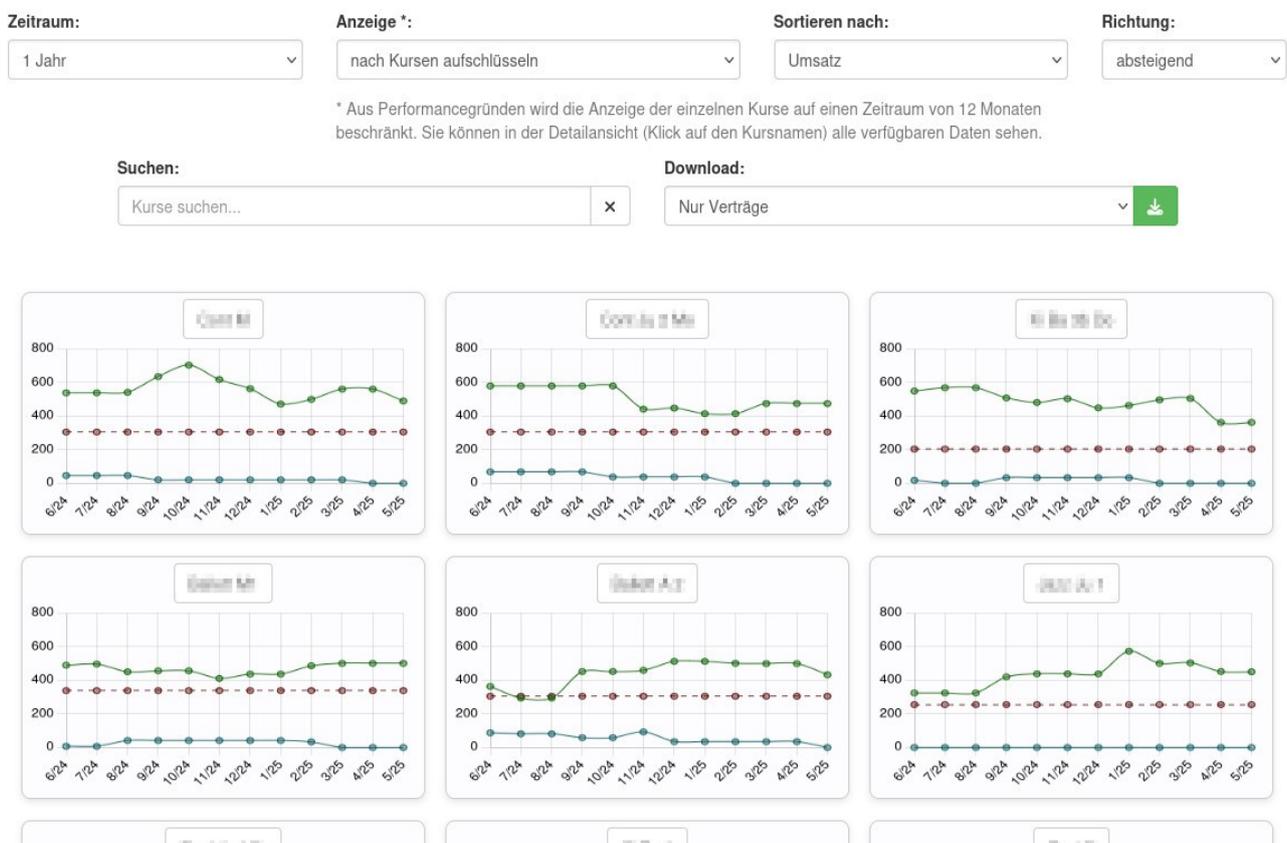


Abbildung 54: Ansicht »Nach Kursen aufgeschlüsselt« des Umsatzmoduls

Umsatz-Prognose

Sicherlich mindestens ebenso interessant wie die Entwicklung Ihrer Ballettschule ist ein Blick in die Zukunft. Die mit Version 1.42 stark verbesserte Umsatzprognose gibt Ihnen die Möglichkeit dazu.

Das Prognose-Modul berücksichtigt sowohl die bisherige Entwicklung Ihres Umsatzes (Trend) als auch Schwankungen im Verlauf eines Jahres, die hauptsächlich durch die Ferienzeiten verursacht werden, aber auch durch andere Faktoren (wie etwa die Tatsache, dass sich viele Menschen zum Jahresende vornehmen, sich künftig mehr zu bewegen). Die Gewichtung dieser beiden Faktoren können Sie (in einem vorgegebenen

Rahmen) selbst bestimmen. Wenn Sie zum Beispiel wissen, dass in Ihrer Ballettschule viele Kunden vor den Sommerferien kündigen und danach einen neuen Vertrag abschließen, wollen Sie die Gewichtung des Saison-Faktors wahrscheinlich etwas herabsetzen.

Die Umsatzprognose basiert immer auf den Daten der letzten 24 Monate – auch wenn Sie StudioIntern schon mehrere Jahre nutzen. Anderenfalls würden schlechtere Werte z.B. aus der Phase der Unternehmensgründung oder bei Krisen wie etwa dem Corona-Lockdown weiter in die Analyse einfließen, obwohl sie gar nicht mehr zutreffen (Abbildung 55).

Die rote Linie in der Prognose stellt den Durchschnitt im angezeigten Zeitraum dar.



Abbildung 55: Beispiel für die Umsatz-Prognose

Auswertungen für die Buchhaltung

Neuverträge mit Teilbetrag

Dieser Menüpunkt zeigt Ihnen eine Liste aller Verträge, die im gewählten Monat später als am Ersten des Monats begonnen haben – und deswegen vermutlich nur mit einem Teilbetrag berechnet werden.

Die Liste zeigt Ihnen den Kunden, den Vertrag, das Start-Datum des Vertrags, alle Buchungen des Kundenkontos, die mit diesem Vertrag verknüpft sind sowie den aktuellen Saldo des Kundenkontos (Abbildung 56).

Diese Liste kann mit der Liste der Lastschriften im Modus »Neukunde« verglichen werden, um sicherzustellen, dass kein Kunde übersehen wurde.

Beachten Sie aber, dass Bestandskunden, die einen neuen Vertrag mit Teilbetrag abschließen, zwar in dieser Liste auftauchen, jedoch nicht im Lastschrift-Modus »Neukunde« erfasst werden (es sind ja keine Neukunden).

Neuverträge mit anteiligem Monatsbetrag

Aufgeführt sind neue Verträge, die im gewählten Monat **später als am Ersten des Monats** begonnen haben oder beginnen sollen.

Xer-Karten sind nicht aufgeführt.

Filter: Nur Kunden mit Soll anzeigen

Kunde	Vertrag	Beginn	Buchungen im KK für diesen Vertrag	KK-Saldo
	1 x 60 min / Woche ermäßigt 1,00 h ✓	28.05.2025	<ul style="list-style-type: none"> 1 x 60 min / Woche ermäßigt (4315) – 39,00 € 1 x 60 min / Woche ermäßigt anteilig, (4315) – 5,00 € 	44,00 €
	1 x 60 min / Woche ermäßigt 1,00 h ✓	28.05.2025	<ul style="list-style-type: none"> 1 x 60 min / Woche ermäßigt (4311) – 39,00 € 1 x 60 min / Woche ermäßigt anteilig, (4311) – 5,00 € 	44,00 €
	1 x 90 min / Woche ermäßigt 1,50 h ✓	27.05.2025	<ul style="list-style-type: none"> 1 x 90 min / Woche ermäßigt (4310) – 47,00 € 1 x 90 min / Woche ermäßigt anteilig, (4310) – 8,00 € 	55,00 €
	1 x 45 min / Woche 0,75 h ✓	27.05.2025	<ul style="list-style-type: none"> 1 x 45 min / Woche (4305) – 36,00 € 1 x 45 min / Woche anteilig, (4305) – 6,00 € 	42,00 €

Abbildung 56: Neuverträge mit Teilbetrag

Buchungen der Kundenkonten exportieren

Sie können alles, was in die Kundenkonten geschrieben wird, als CSV-Datei¹⁵ exportieren und z.B. an Ihr Steuerbüro weitergeben oder für eigene Auswertungszwecke verwenden.

Wählen Sie dazu die gewünschten Parameter (Zeitraum, Buchungs-Typ) und klicken Sie auf »Exportieren«. Es wird Ihnen ein Datei-Download angeboten.

Zusätzlich zu den Standard-Kriterien können Sie auch die Daten vor dem Export nach einem bestimmten Text filtern, z.B. »Rücklastschrift«. Damit könnten Sie eine Liste aller Kunden erzeugen, bei denen in einem bestimmten Monat eine Rücklastschrift angefallen ist. Selbstverständlich setzt das voraus, dass Sie die Rücklastschriften auch immer in die Kundenkonten eingetragen haben. Und es wird nur funktionieren, wenn Sie als Export-Typ »Soll« gewählt haben.

Buchungen der Kundenkonten exportieren

Hiermit können Sie alle Buchungen, die im **ausgewählten Monat** in die Kundenkonten geschrieben wurden, als CSV-Datei exportieren.

Bitte wählen Sie die gewünschten Optionen:

Monat: Jahr: Vorgangstyp: Datums-Modus:

Nach Buchungstext filtern (optional)

Buchungstext...: Nach Buchungstext filtern: Summe hinzufügen

Der Filter wird auf den Buchungstext angewendet. Groß-/Kleinschreibung spielt keine Rolle. Die Verwendung von »beginnt mit« ist sicherer und genauer als »enthält«.

¹⁵ CSV steht für Comma Separated Values und ist ein Standard-Format (im Unterschied zu Excel), welches von wirklich sehr vielen Computerprogrammen verarbeitet werden kann – auch von Excel. Es ist äußerst unwahrscheinlich, dass Ihr Steuerbüro damit nichts anfangen kann.

Einstellungen

StudioIntern wurde entworfen, um einerseits sehr praxisnah die typischen Abläufe einer Ballett- oder Tanzschule abzubilden, andererseits aber auch möglichst flexibel verschiedene, individuelle Situationen abzudecken.

Aus diesem Grund wird das Verhalten von SI über eine Vielzahl von Einstellungen gesteuert, die Sie als Benutzer verändern können (und teilweise müssen). Welche Einstellungen im Einzelnen verfügbar sind, hängt von der von Ihnen gebuchten Version von StudioIntern ab.

Allgemeine Hinweise zu den Einstellungen

Lesen Sie sorgfältig die Erläuterung zu jeder Option durch. Oft enthält sie eine Vorgabe für die Art oder Formatierung der Daten, die Sie eingeben können.

→ Folgen Sie den Vorgaben für die Eingabe der Daten ganz exakt, denn sonst kann StudioIntern die Eingaben möglicherweise nicht oder nicht richtig verarbeiten.

Erklärungen zu ausgewählten Einstellungen

Nachfolgende werden einige Einstellungen besprochen, **soweit sie nicht selbsterklärend** sind.

Bereich »Allgemeine Einstellungen«

In diesem Bereich sollten Sie alle Punkte durchgehen und mit passenden Werten füllen. Sehr wichtig ist auch der letzte Punkt »Link zur Datenschutz-Erklärung Ihres Unternehmens«. Diesen benötigen Sie zwingend, wenn Sie Online-Verträge anbieten oder die StudioIntern App Ihren Kunden zur Verfügung stellen wollen.

→ *Aus rechtlichen Gründen funktioniert das Kundenportal (Verträge online abschließen und kündigen) nicht, wenn Sie keinen Link zur Datenschutz-Erklärung eingeben.*

Einstellungen nach dem Schema »Ist das Modul XY gebucht?«

Diese Einstellungen teilen dem System mit, welche Zusatzmodule Sie gebucht haben. Teilweise sind diese in den Leistungspaketen enthalten, teilweise aber auch nicht.

Sie können dies (derzeit noch) nicht selbst ändern. Diese Punkte haben also informativen Charakter. Bitte wenden Sie sich an unseren Support, um Zusatzmodule hinzuzufügen oder zu entfernen.

Bereich »Kunden und Schüler«

Option »Vollständige Kundenadresse erforderlich?«

Diese Einstellung ist normalerweise aktiviert (Checkbox angewählt) und führt dazu, dass Sie beim Speichern eines Kunden mit dem Status »Kunde« eine vollständige Adresse (Straße, Ort, Postleitzahl) eingeben müssen. Sie können die Option deaktivieren und dann echte Kunden auch ohne diese Daten speichern. Allerdings wird dies früher oder später zu einem weniger sauberen Datenbestand führen, weil doppelte Einträge schwerer zu erkennen sind. Tatsächlich wird sich StudioIntern weigern, einen neuen Kundendatensatz zu speichern, wenn es bereits einen gibt, bei dem Vorname, Name und komplette Adresse übereinstimmen. In nahezu allen Fällen (Ausnahmen hiervon sind extrem selten) wird es sich dann nämlich tatsächlich um ein und denselben Kunden handeln. In diesem Fall ist es viel besser, den bereits vorhandenen Datensatz zu benutzen und zu aktualisieren, als einen neuen zu erzeugen (und später zu rätseln, welcher denn eigentlich verwendet werden soll).

Maximaler Zahlungsverzug in Monaten / Erwünschter Zahlungsverlauf

Diese beiden Einstellungen wirken sich nicht auf die Funktion von SI aus, werden aber benötigt, um eine Druckvorlage für Ihre Verträge zu erstellen. Im gedruckten Vertrag werden diese Angaben dann als Teil der Vereinbarung mit dem Kunden aufgeführt. Wenn Sie die Vertrags-Druck-Funktion von SI nicht nutzen oder ausschließlich Online-Verträge anbieten, brauchen Sie hier nichts einzugeben.

Die Druckvorlage für Verträge können Sie nicht selbst ändern. Wenden Sie sich dafür an unseren Support.

Nummernkreis für Kundennummern

StudioIntern vergibt automatisch Kundennummern. Mit dieser Einstellung können Sie den Startwert vorgeben. Ein hoher Startwert (z.B. 30000 – das ist auch die Vorgabe) kann nützlich sein. Wenn Sie zum Beispiel bisher mit einer anderen Software gearbeitet haben und nach und nach auf SI umstellen (d.h. alle neuen Kunden mit SI erfassen, die alten aber noch mit dem bisherigen System betreuen), können Sie auf diese Weise verhindern, dass Kundennummern doppelt vergeben werden. Aber auch im Fall einer Datenmigration von einem anderen System ist die Verwendung eines höheren Startwertes zu empfehlen. Wenn Ihre alte Software etwa Kundennummern von 1 bis 2587 vergeben hat, könnten Sie Ihre Daten in StudioIntern mit den alten Kundennummern importieren lassen und dann wiederum alle neuen Kunden mit einer höheren Nummer anlegen lassen (z.B. ab 10000). Damit wüssten Sie dann auf einen Blick in die Kundenkartei, ob es sich um einen »alten« Kunden handelt, der schon vor der Einführung von StudioIntern bei Ihnen war (der hat eine Kundennummer, die kleiner als 10000 ist) oder um einen neuen Kunden.

Erlaubte Frist (in Wochen) zum Nachholen

Möglicherweise bieten Sie Ihren Schülern an, unter bestimmten Voraussetzungen versäumte Stunden nachzuholen. Ein weit verbreitetes Szenario ist, das Nachholen nur dann zu erlauben, wenn der Schüler sein Fernbleiben angekündigt hat (entschuldigte Abwesenheit). In diesem Fall kann StudioIntern berechnen, ob und wieviel Stunden der Schüler noch nachholen darf. Dies wird in der Schülerkartei rechts unter der

Terminbox angezeigt. Voraussetzung für eine einwandfreie Funktion ist selbstverständlich das sorgfältige Führen der Anwesenheitslisten.

➔ Falls Sie den automatischen Ferienkalender verwenden, berücksichtigt StudioIntern bei der Berechnung der Nachholestunden auch evtl. Ferien- oder Feiertage. Beachten Sie dazu auch die Einstellung »Kurse in Ferien und an Feiertagen« im Bereich »Kalender«.

Abwesenheitsgründe, die zum Nachholen berechtigen

Diese Option steht in enger Verbindung zur vorherigen. Falls Sie das Nachholen z.B. nur bei Abwesenheit wegen Krankheit gestatten, würden Sie hier »Krankheit« eingeben. Mehrere Erlaubnis-Gründe trennen Sie durch einen senkrechten Strich (es ist wichtig, dass es wirklich dieses Zeichen ist: | und nicht etwa der Schrägstrich /). Wenn Sie das Feld leer lassen, können alle versäumten Stunden nachgeholt werden (die in den letzten X Wochen lt. vorheriger Einstellung versäumt wurden). Drei Minuszeichen direkt hintereinander schalten die Anzeige der Nachhole-Stunden aus (allerdings ist dennoch die Termin-Art »Ersatztermin« verfügbar).

Ja-Vorgabe für Fotoerlaubnis

Wenn Sie einen neuen Kunden anlegen und dabei anklicken, dass diese Person auch gleich als Schüler gespeichert werden soll, werden die Schülerdaten aus den Kundendaten übernommen. Die Schüler-Eingabemaske wird Ihnen in diesem Fall nicht angezeigt.

Mit dieser Einstellung legen Sie fest, ob beim automatischen Erzeugen eines Schülers die Option »Fotoerlaubnis erteilt« aktiviert werden soll. Die Einstellung bewirkt außerdem, dass die Checkbox in der Schüler-Eingabemaske bereits aktiviert ist oder eben nicht, wenn Sie manuell einen Schüler eingeben.

Bereich Vertragseinstellungen

Online-Verträge nur mit SEPA-Mandat?

Falls aktiviert, muss zuerst ein gültiges SEPA-Mandat existieren, bevor der Kunde einen Online-Vertrag bestätigen und damit rechtswirksam abschließen kann. Das Mandat kann der Kunde ebenfalls im Kundenportal erteilen. Falls Sie ausschließlich oder bevorzugt die Zahlungsweise »Lastschrift« anbieten, kann es vorteilhaft sein, den Vertrags-Assistenten als Zusatzmodul zu buchen. Dieser leitet Ihre Kunden sicher und fehlervermeidend durch den Bestätigungsprozess.

Kündigungsfrist für Verträge (in Wochen) – veraltet!

Diese Einstellung ist seit dem 01.03.2022 veraltet. Sie gilt nur noch für Verträge, die bereits **vor diesem Datum** bestanden haben. Ab 01.03.2022 gilt eine gesetzliche Kündigungsfrist von maximal 1 Monat (Sie

können aber eine anfängliche Festlaufzeit von bis zu 2 Jahren ohne Kündigungsmöglichkeit mit den Kunden vereinbaren).

Normale Kündigungsfrist für neue Verträge

Diese Einstellung ersetzt die vorherige. Sie können den Vorgabewert von 30 Tagen ändern, sollten sich aber der Tatsache bewusst sein, dass dies gesetzeswidrig ist und deshalb zu unwirksamen Verträgen führen kann.

Sind Verträge nur zum Ende eines Monats kündbar?

Gilt nur bei gewähltem Abrechnungsmodus A. Siehe dazu den Abschnitt »Den Vertrag beenden / Kündigung erfassen« im Kapitel Komplett-Beispiel aus der Praxis.

Stundenzahl, ab der Flatrate beginnt

Wenn Sie in Ihrer Schule einen Flatrate-Tarif anbieten (Schüler kann so oft kommen, wie er will), geben Sie hier die Zahl der Stunden an, ab der es sich um eine Flatrate handelt. Typischerweise ist das der niedrigste Wert, den Sie bei den Tarifen mit »Flatrate« bezeichnet haben. Angenommen, Sie haben folgende Tarife im Angebot:

Bezeichnung	Stunden pro Woche	Preis
Standard 1 h	1	40
Intensiv 2 h	2	60
Flatrate Kinder	4	80
Flatrate Erwachsene	3	80

Dann wäre der richtige Eintrag für diese Einstellung: 3.

Diese Einstellung hat Auswirkungen auf das Verhalten von SI CheckIn und wird an einigen Stellen zur Ausgabe der Vertragsbezeichnung verwendet, wobei die Stundenbezeichnung durch das Wort »Flat« ersetzt wird.

Tarife mit fester Laufzeit für neue Verträge nach neuer Gesetzeslage behandeln?

Wenn Sie StudioIntern bereits vor dem 01.03.2022 benutzt haben, werden Ihre Tarife wahrscheinlich feste Laufzeiten enthalten. Viele Ballettschulen machten in der Vergangenheit den Preis davon abhängig, wie lange sich der Kunde vertraglich bindet. Nach neuer Rechtslage ist das in dieser Form nicht mehr zulässig (aber in anderer).

Wenn Sie diese Option aktivieren, werden **neue** Verträge mit einem **alten** Tarif nach der neuen Rechtslage behandelt. Das bedeutet, dass die *im Tarif* festgelegte Laufzeit ignoriert wird (aber nicht die *im Vertrag* evtl. festgelegte Anfangslaufzeit).

→ *Es wird dringend empfohlen, diese Option zu aktivieren. Wenn Sie sie deaktivieren, erhalten Sie beim Anlegen eines neuen Vertrages mit einem alten Tarif eine Warnung.*

Noch besser ist es, für neue Verträge gar keine alten Tarife mehr zu verwenden, sondern dafür neue Tarife anzulegen. Die Option können Sie trotzdem zur Sicherheit aktiviert lassen.

X Tage vor Ablauf den Kunden an die Verlängerung des Vertrages erinnern.

Wenn die anfängliche Festlaufzeit eines Vertrages naht, kann StudioIntern Ihrem Kunden eine Mail senden, mit der der Kunde an die Erneuerung der Festlaufzeit erinnert wird. Hiermit legen Sie fest, wieviele Tage vor Ablauf der Festlaufzeit eine solche Mail verschickt werden soll. Bei der Eingabe »0« wird die Erinnerungsfunktion ausgeschaltet.

Da seit 01.03.2022 keine *stillschweigende* Verlängerung um einen bestimmten Zeitraum mehr zulässig ist, muss nun der Kunde *aktiv* diese Verlängerung initiieren. Besonders nützlich ist diese Funktion im Zusammenspiel mit dem Kundenportal und den Online-Verträgen. In diesen Fällen kann nämlich der Kunde den kompletten Verwaltungsvorgang (Alten Vertrag kündigen → neuen Vertrag mit denselben Parametern anlegen → Kursbelegung übertragen → Vertrag bestätigen) selbst auslösen. Sie sparen dadurch viel Arbeit.

Wie oft sollen Kunden an die Bestätigung des Online-Vertrages erinnert werden, bevor dieser gelöscht wird?

Es kommt vor, dass Kunden den Online-Vertrag, der für sie vorbereitet wurde, nicht bestätigen. Manchmal wird das schlichtweg vergessen oder den Kunden ist nicht klar, dass die Vertragsbestätigung notwendig ist. In diesen Fällen kann StudioIntern Ihre Kunden mit automatisch verschickten Mails an die Vertragsbestätigung erinnern. Tragen Sie die Anzahl der »Mahn«-Mails ein, die verschickt werden sollen. In der letzten dieser Mails wird der Kunde darauf hingewiesen, dass der Vertrag gelöscht wird, wenn die Bestätigung weiterhin ausbleibt.

Diese Mails werden im Abstand von 3 Tagen gesendet (das können Sie nicht ändern). Weitere 3 Tage nach der letzten Mail werden unbestätigte Verträge aus dem System gelöscht.

Wenn Sie hier 0 eingeben, wird der komplette Automatische Vorgang abgeschaltet, d.h. es werden weder Mahn-Mails verschickt noch offene Online-Verträge gelöscht.

Freeze-Zeiten für die Berechnung des Kündigungsdatums berücksichtigen?

Wenn ein Vertrag zwischenzeitlich eingefroren wurde, kann es sinnvoll (und fair) sein, diese Vertragspause an das Ende einer evtl. vereinbarten Laufzeit anzuhängen, um letztlich den vollen Zeitraum zu erreichen, der vertraglich vereinbart wurde und in dem tatsächlich Zahlungen erfolgen sowie Kursangebote wahrgenommen werden.

Dies funktioniert bislang leider nur für noch aktive Freeze-Einträge. Beendete Freeze-Zeiten aus der Vergangenheit kann die Software aktuell noch nicht berücksichtigen. Es ist deshalb zu empfehlen, ein Freeze im Bemerkungsfeld der Kundenkartei zu notieren.

Tarif auch nach Vertragsbeginn änderbar?

Dies ist eine heikle Option. Der Standard (Auslieferungszustand) ist »nein«, was einer nicht angewählten Checkbox bei dieser Einstellung entspricht. Wenn der Kunde den Tarif seines Vertrages ändern möchte, ist es besser, den Vertrag zu beenden (kündigen) und einen neuen Vertrag mit dem neuen Tarif anzulegen. Die Gründe dafür sind im Abschnitt Den Tarif wechseln dargelegt. Lesen Sie diesen und den darauf folgenden Abschnitt.

Einmalige Aufnahmegebühr für Neukunden

Falls Sie hier eine Zahl eingeben, wird diese als Vorgabewert bei der Anlage eines Vertrags verwendet. Die können diese Vorgabe in jedem einzelnen Fall verändern. Der Wert wird nur für den jeweils ersten Vertrag eines Kunden verwendet (sonst ist es ja kein Neukunde mehr).

Bereich Kursleiter

Kurszeiten für Lehrer-Abrechnung aufrunden?

Geben Sie an, ob für das Modul Abrechnung für Tanzpädagogen erstellen die Kurszeiten aufgerundet werden sollen und wenn ja, auf welchen Wert. Lesen Sie das Kapitel »Abrechnung für Tanzpädagogen erstellen« für eine ausführliche Erklärung und einige Beispiele.

Bereich Darstellungsoptionen

Auch Kunden ohne Vertrag in der Listenansicht zeigen?

Kunden, die keinen aktiven Vertrag haben, sollten aus den Listenansichten ausgeblendet werden. Dadurch werden die Listen übersichtlicher, und mit Kunden ohne Vertrag hat man ja ohnehin kaum etwas zu tun. Wenn ein solcher Kunde aber einen Vertrag abschließen möchte, ist er leicht über die Suchfunktion zu finden. In der Praxis wird sowieso eher die Suchfunktion als das Blättern in den Listen verwendet.

Die empfohlene Einstellung ist deshalb »aus« bzw. »nicht aktiviert«. Neue Benutzer von StudioIntern sind aber manchmal verwirrt, wenn sie ihre ersten Kunden anlegen und diese dann nicht in der Liste erscheinen. Sie glauben dann an einen Software-Fehler. Aus diesem Grund ist diese Option im Auslieferungszustand eingeschaltet.

→ Deaktivieren Sie möglichst diese Option, sobald Sie mit StudioIntern vertraut sind.

Zeitraster für Planungstool (in Minuten)

Mit dieser Option können Sie die Darstellung der Wochentabelle beeinflussen. Je kleiner die Zahl, umso feingliedriger, aber auch insgesamt größer wird das Planungstool. Sinnvolle Werte für diese Einstellung sind: 15, 30 und 60. Es hängt davon ab, wie kurz Ihr kürzester und wie lang Ihr längster Kurs ist. Sie können mit dieser Einstellung experimentieren, ohne den Plan zu beschädigen. Die Einstellung wirkt sich *nur auf die Darstellung auf dem Bildschirm* aus, aber **nicht auf die Daten** im Plan.

Beachten Sie, dass das Zeitraster, in welchem Sie die Kurse im Planungstool verschieben können, **immer 5 Minuten** beträgt, und zwar völlig unabhängig von dieser Darstellungs-Option. Das Verschieberaster von 5 Minuten wirkt sich auf die Kursplanung aus, das Zeitraster im Planungstool aber nicht.

Früheste / späteste Stunde im Planungstool

Hiermit legen Sie fest, mit welcher Stunde des Tages Ihr Planungstool beginnen bzw. enden soll. Wenn Sie ausschließlich nachmittags Kurse anbieten, ist es nicht sinnvoll (und Platzverschwendung), wenn Sie trotzdem den ganzen Vormittag im Planungstool sichtbar haben. Geben Sie hier nur die vollen Stunden an, bei der frühesten abgerundet, bei der spätesten aufgerundet.

Auch diese beiden Einstellungen verändern nur die *Darstellung* des Planungstools, nicht den Kursplan selbst. So kann es z.B. passieren, dass Sie ursprünglich einen Kurs um 10:00 Uhr geplant haben und dann die Darstellungsoption »früheste Stunde« auf 14:00 Uhr ändern. In diesem Fall wäre Ihr Kurs um 10:00 Uhr noch vorhanden, aber im Planungstool nicht sichtbar.

Beschreibungsfeld der Kurse im Kursplan anzeigen?

Jeder Kurs hat 3 Textfelder, die ihn beschreiben: Kurzwort, Bezeichnung, Beschreibung. Es können aber im Kursplan und auch im öffentlichen Plan (falls Sie das Modul SI Web verwenden) aus Platzgründen immer nur 2 dieser 3 Textfelder angezeigt werden. Die Auswirkung der Einstellung lässt sich am besten durch ein Beispiel erklären. Wir nehmen folgenden Kurs als Beispiel:

Kurzwort: Ball Ki 1

Bezeichnung: Ballett für Kinder, Stufe 1

Beschreibung: Einsteigerkurs für Kinder ab ca. 6 Jahre ohne Vorkenntnisse.

Die Kursleiterin nennen wir in diesem Beispiel Susanne.

Die beiden Möglichkeiten dieser Option würden sich wie folgt auf die Darstellung des Kurses auswirken:

	»ja«	»nein«
interner Kursplan	Ball Ki 1 Einsteigerkurs für Kinder ab ca. 6 Jahre ohne Vorkenntnisse. Susanne	Ball Ki 1 Ballett für Kinder, Stufe 1 Susanne
öffentlicher Kursplan	Ballett für Kinder, Stufe 1 Einsteigerkurs für Kinder ab ca. 6 Jahre ohne Vorkenntnisse. Susanne	Ball Ki 1 Ballett für Kinder, Stufe 1 Susanne

Dienstleister für den Versand von Rundmails

Um E-Mails aus StudioIntern heraus zu versenden (an Ihre Kunden oder freiberuflichen Tanzpädagogen), benötigen Sie einen Account bei einem Versanddienstleister. Der StudioIntern-Server versendet selbst keine Mails direkt. Die Gründe dafür finden Sie im Kapitel »Mailing«.

Derzeit wird ausschließlich der Anbieter Brevo.com (ehemals: SendinBlue) unterstützt. Wenn Sie einen Account bei einem anderen Anbieter haben, melden Sie sich gern; wir können dann wahrscheinlich eine Schnittstelle auch zu diesem Anbieter programmieren.

Versandmethode bei Ihrem Mail-Dienstleister

Optionen: »API« (Application Programming Interface) oder »SMTP« (Simple Mail Transfer Protocol).

Option »API«: Damit wird die Rundmail nicht als Mail, sondern in anderer Form an den Versanddienstleister übergeben. Dieser erzeugt dann aus den Daten die E-Mails und versendet sie. Die Option »API« ist die beste Wahl und bietet u.a. den Vorteil, dass alle Daten in einer Verbindung mit dem Dienstleister übermittelt werden. Deshalb ist diese Option wesentlich schneller. Außerdem können bei dieser Methode auch Vorlagen (Templates) Ihres Maildienstleisters verwendet werden. **Es ist die empfehlende Einstellung.**

Option »SMTP« (veraltet und abgekündigt): Die Rundmail wird auf dem SMTP-Server als echte E-Mail erzeugt und an den Versanddienstleister geschickt. Von diesem wird sie dann (mit einigen technischen Modifikationen) an den eigentlichen Empfänger erneut verschickt.

➔ *Wegen der vielen Nachteile im Zusammenhang mit dem Versand von Massenmails sollte die Methode SMTP nicht mehr verwendet werden. **Sie wird in einer der nächsten Versionen von StudioIntern entfernt werden!***

API-Key

Eine Art sehr langes Passwort, das Sie von Ihrem Versanddienstleister erhalten. Nur erforderlich, wenn Sie bei »Versandmethode« (vorherige Einstellung) die Option »API« gewählt haben.

Servername des SMTP-Relays, Portnummer des SMTP-Servers, Benutzername zur Verbindung mit dem SMTP-Server, Passwort für den SMTP-Server

Die Daten des Servers, der Ihre E-Mails entgegennimmt, um sie an Ihre Kunden zu versenden. Normalerweise können Sie hier **nicht** einfach Zugangsdaten Ihres normalen Providers (1&1, GX, Gmail usw.) verwenden. Lesen Sie dazu das Kapitel Mailing. Nur erforderlich, wenn Sie bei »Versandmethode« (vorherige Einstellung) die Option »SMTP« gewählt haben.

SMS-Versand: Absenderkennung, SMS-Versand: Dienstleister und Methode, SMS-Versand: API-Key

StudioIntern unterstützt den Versand von Massen-SMS über einen externen Dienstleister. Im Moment werden die Anbieter massenversand.de und Brevo.com unterstützt. Sie brauchen also dort einen Account, um Massen-SMS aus StudioIntern.de heraus zu versenden. Tragen Sie hier Ihre Daten ein (die Sie vom Anbieter erhalten), um diese Funktion zu aktivieren.

Wenn Sie einen Account bei einem anderen Dienstleister bevorzugen oder bereits besitzen, kontaktieren Sie gern unseren Support. Wir prüfen dann, ob wir eine technische Schnittstelle zu Ihrem Dienstleister einrichten können.

Mail-Templates

Mail-Templates sind gestalterische und/oder inhaltliche Vorlagen für verschiedene Mails, die StudioIntern an Ihre Kunden verschickt (z.B. Benachrichtigungen zu Vertragsabschlüssen, Kündigungsbestätigungen, Ankündigung des ersten Lastschrift-Einzugs usw.). Die Templates werden nicht in StudioIntern, sondern bei Ihrem Maildienstleister erzeugt und dort auch gespeichert. Bei Bedarf holt sich StudioIntern auf »magisch-automatische« Weise diese Templates, um sie zu verwenden.

Es ist möglich und absolut in Ordnung, **keine** Mail-Templates zu verwenden. Insbesondere für die automatisch versendeten Infos, wie z.B. über einen erfolgreichen Vertragsabschluss oder eine wirksame Kündigung, sind Templates nicht unbedingt erforderlich. Ihre Mails werden in diesen Fällen trotzdem ordentlich formatiert versendet und enthalten selbstverständlich auch Ihre Mailadresse als Absender sowie Ihre Unternehmensdaten als Signatur.

Wenn Sie hier Templates zuordnen, beachten Sie bitte, dass es sich um Mails handelt, die immer an einen bestimmten Kunden versendet werden. Sie können also im Template einen Platzhalter für die individuelle Anrede des Kunden verwenden. Weitere Infos zu Templates und deren Einsatz finden Sie im gesonderten Kapitele »Mail-Templates verwenden« am Ende dieses Dokuments.

Mail-Anhänge

→ *Diese Einstellung ist wichtig!*

Für bestimmte Nachrichten an Verbraucher, insbesondere solche, die im Zusammenhang mit einem Rechtsgeschäft stehen, sind Sie gesetzlich verpflichtet, Informationen zu Ihren Geschäftsbedingungen, zum Widerrufsrecht und zum Datenschutz zur Verfügung zu stellen. Diese Informationen können und sollten Sie hier in Form von PDF-Dateien hochladen, damit sie von StudioIntern verwendet werden können.

Die hier abgelegten Dateien werden automatisch an Mails zu folgenden Ereignissen angehängt:

- Der Kunde wird gebeten, einen vorbereiteten Vertrag online zu bestätigen.

- Der Kunde wird auf eine bald endende Laufzeit hingewiesen und kann den Vertrag online erneuern.
- Dem Kunden wird bestätigt, dass der Vertrag mit einer weiteren festen Laufzeit erneuert worden ist.

Wieviele Dokumente Sie verwenden, wie diese gegliedert oder benannt sind, ist Ihnen überlassen. Eine gute Idee ist sicherlich die Verwendung von separaten Dateien für die AGB, das Widerrufsrecht und die Datenschutz-Informationen zu verwenden. So lassen diese sich leichter unabhängig aktualisieren.

Die Dateien, die Sie hier hochladen, werden als automatische Anhänge bei vertragsrelevanten Mails verwendet, **stehen aber auch im Kundenportal zur Verfügung**, können also dort von Ihren Kunden jederzeit heruntergeladen werden. Damit haben Sie Ihre Informationspflichten erfüllt und sind juristisch auf der sicheren Seite.

Übrigens können Sie die Links zu den Dokumenten auch an beliebigen anderen Stellen verwendet werden. Also etwa auch in »normalen« Mails, die Sie mit Ihrem Mailprogramm versenden.

Alle technischen Infos zum Vorgang des Hochladens und zur Verwendung finden Sie in diesem Einstellungs-Bereich direkt »vor Ort«.

E-Mail-Optionen

Wie sollen Mailanhänge behandelt werden?

Dies sind 2 getrennte Einstellungen, aber die Erläuterung gilt für beide gleichermaßen.

Wenn Sie bei Ihren Rundmails einen Datei-Anhang mitsenden, kann diese Datei auf verschiedene Weise verschickt werden. Entweder als normalen Anhang, wie Sie es von Ihrem Mailprogramm kennen, oder als Verlinkung. Bei der Variante »Verlinkung« bleibt die Datei auf dem StudioIntern-Server (solange, bis die Rundmail aus der Historie entfernt wird – auch das können Sie einstellen), und in die Mail wird ein klickbarer Link eingesetzt, mit dem sich die Empfänger Ihrer Mail dann die Datei sozusagen »nachladen« können. Dies ist die empfohlene Einstellung, denn sie hat folgende Vorteile (und keinen Nachteil):

- Die Mail hat eine wesentlich geringere Dateigröße und wird schneller übertragen,
- Mails ohne Anhang schneiden bei der Spam-Bewertung besser ab,
- Beim Versanddienstleister kann es zu Problemen kommen, wenn die Anhänge nicht richtig umkodiert werden¹⁶,
- Das Anklicken des Links durch den Empfänger verbessert Ihre Reputation beim Versanddienstleister.

Der Unterschied der beiden Optionen dieser Rubrik ist, ob die Mails durch Sie aktiv verschickt werden (mit dem Modul »Rundmail senden« oder ob es sich um Mails handelt, die von StudioIntern automatisch

¹⁶ Diese Option wurde eingeführt, als Anfang 2023 genau solche Probleme bei sendinblue.com (jetzt: brevo.com) auftraten. Die Anhänge waren fehlerhaft umkodiert, weswegen die komplette Mail von vielen Providern nicht angenommen wurden.

generiert werden. Dazu zählen zum Beispiel Mails beim Abschluss eines Online-Vertrages oder der Hinweis auf die bald endende Anfangslaufzeit. Bei einigen dieser Mails gibt es die gesetzliche Verpflichtung, Verbrauchern bestimmte Informationen (AGB, Widerrufsrecht) zur Verfügung zu stellen. Diese werden in Form von PDF-Dokumenten automatisch mitgesendet. Voraussetzung ist, dass Sie diese Dokumente für StudioIntern zur Verfügung gestellt haben. Lesen Sie dazu weiter vorn den Abschnitt Mail-Anhänge.

SEPA-Lastschrift

Saldo von 0 als Guthaben betrachten?

Neben den selbsterklärenden Feldern zu eigener IBAN, Gläubiger-ID usw. beeinflusst diese Einstellung, ob bzw. wie Guthaben der Kunden verrechnet werden, falls das gewünscht ist.

Aus rein technischer »Computer-Sicht« im Zusammenhang mit einem Zahlungsvorgang ist ein Saldo von 0 ein Guthaben, denn in diesem Fall braucht der Kunde nichts zu bezahlen. Bei einer SEPA-Sammel-Lastschrift würden also Kunden mit dem Saldo 0 übersprungen werden. Das ist das historische Standard-Verhalten von StudioIntern vor Version 1.42.2.

Jedoch hat sich herausgestellt, dass viele Ballettschulen die Sammel-Lastschrift bereits am Ende des Vormonats erstellen und bei der Bank einreichen, um pünktlich zum Ersten des Abrechnungsmonats das Geld zu bekommen. Jedoch sind am Ende des Vormonats die meisten Kundenkonten ausgeglichen, stehen also auf 0 (jedenfalls sollte das so sein). Wenn man nun beim Lastschrift-Einzug die Option »Bei Guthaben nicht einziehen« wählt, würden alle Kunden mit ausgeglichenem Kundenkonto übersprungen, würden also nichts bezahlen – das ist aber meist nicht gewollt. Wenn man die Lastschrift erst am Anfang des abzurechnenden Monats erstellt, tritt das Problem nicht auf, denn dann hat ein automatischer Vorgang die neuen Monatsbeträge eingebucht, so dass alle Kunden ein Soll im Kundenkonto haben.

Um das Verhalten der Software zu vereinheitlichen, kann man seit Version 1.42.2 selbst festlegen, ob ein ausgeglichenes Kundenkonto als Guthaben zählen soll oder nicht. Die ausdrücklich empfohlene Einstellung dafür ist »nein«.

► Name des Unternehmens (Gläubigers)

► Prefix für Mandatsreferenz (optional)

► Name des Kreditinstituts

► IBAN des Gläubigers

► BIC des Gläubigers

► Gläubiger-ID

▼ Saldo von 0 als Guthaben betrachten?

Diese Einstellung beeinflusst die Behandlung bzw. Verrechnung von Guthaben beim SEPA-Lastschrift-Einzug. Empfohlene Einstellung ist »nein« (Checkbox nicht aktiviert).

ja

Speichern

Allgemeine Einstellu

Kunden und Schüler

Vertrags-Einstellun

Kursleiter

Darstellungsoptioner

Kalender

E-Mail und Kommuni

E-Mail-Optionen

Mail-Templates

Mail-Anhänge

Finanzen und Zahlur

SEPA-Lastschrift

Abbildung 57: Einstellungen, Bereich SEPA-Lastschrift – Saldo von 0 ist Guthaben?

Automatische Vorgänge

Die Erläuterungen zu den Einstellungen für Automatische Vorgänge finden Sie im eigenen Kapitel Automatische Vorgänge.

Verschiedenes

Umsatzsteuer-Sätze

Geben Sie in dieses Feld die Umsatzsteuer-Sätze ein, die in Ihrem Unternehmen zur Anwendung kommen. Ausbildungsangebote im künstlerischen Bereich (z.B. Ballett), die der Vorbereitung auf einen Beruf dienen, können von der Umsatzsteuer befreit werden. Wenn Sie aber z.B. auch Fitness-Kurse im Programm haben, wird darauf Umsatzsteuer fällig.

Geben Sie pro Zeile einen Umsatzsteuer-Satz ein, und zwar ohne Prozentzeichen. Außerdem muss – falls das mal vorkommt – ein Dezimalkomma durch einen Punkt ersetzt werden¹⁷.

Standard-Umsatzsteuersatz für Kurs

Hiermit wählen Sie aus, welcher der oben eingetragenen USt.-Sätze am häufigsten bei Ihnen vorkommt. Wenn Sie einen neuen Kurs anlegen, wird die hier hinterlegte Zahl dann als Vorgabe verwendet, kann aber beim Erstellen des Kurses geändert werden. Es geht – wie so oft in StudioIntern – um die Vermeidung immer wiederkehrender Tipparbeit und die Optimierung des Workflows.

Die Auswahl ist erst verfügbar, wenn Sie im vorherigen Optionsfeld etwas eingetragen haben.

→ Falls in diesem Feld keine Auswahlmöglichkeit zu sehen ist oder die Darstellung irgendwie »seltsam« aussieht, speichern Sie bitte zuerst noch mal das vorherige Optionsfeld (»Umsatzsteuer-Sätze«).

¹⁷ Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokuments gab es – zumindest in Deutschland – nur ganzzahlige Umsatzsteuer-Sätze.

Mailing

Mit StudioIntern können Sie sehr leicht Rundmails und SMS an Ihre Kunden senden. Das Thema Mailversand ist aber viel komplexer, als die meisten Leute glauben. Insbesondere die Notwendigkeit, erwünschte Mails von lästigem Spam zu unterscheiden und geeignete Abwehrmaßnahmen gegen Spammer zu treffen, macht das Versenden von vielen identischen Mails an eine Vielzahl von Empfängern zu einer sehr schwierigen Aufgabe, weil genau diese Konstellation eben auch typisch für Spam ist und deshalb von vielen Providern sehr kritisch gesehen wird.

Falls Sie kein Internet-Guru sind, sollten Sie sich hier zunächst eine grobe Einführung zum Thema E-Mail durchlesen.

Crashkurs E-Mail

E-Mail ist einer der ältesten und nach wie vor (trotz SMS, WhatsApp und Co.) der meistgenutzte Dienst im Internet. Das liegt nicht zuletzt an seiner Einfachheit und den sehr geringen Kosten – und das wiederum macht ihn auch für Missbrauch anfällig.

Eine Mail wird nicht – wie manche Leute glauben – an den Computer des Empfängers geschickt, sondern an einen Mailserver. Der Empfänger der Mail mietet auf diesem Server ein Postfach, auf welches er zugreifen kann. Genauso sind auch Mailadressen zu interpretieren: Vor dem @-Zeichen steht der Name des Postfachs, hinter dem @-Zeichen der Name des Servers, auf dem sich das Postfach befindet¹⁸. Man kann das englische »at« (dafür steht ja das Symbol) wörtlich nehmen: hans.meier@gmx.de bedeutet »Hans Meiers Postfach bei GMX«.

Auf das Postfach »zugreifen« bedeutet entweder, dass der Empfänger von Zeit zu Zeit alle eingehenden Mails von diesem Postfach auf seinen Computer herunterlädt (POP3) oder die Mails »aus der Ferne« direkt auf dem Server liest und bearbeitet (IMAP). Das POP3-Verfahren ist das ältere, und es ist mittlerweile vom Aussterben bedroht – immer mehr Anbieter setzen auf IMAP.

Wer ein Postfach mietet, darf in der Regel auch über denselben Anbieter Mails verschicken. Theoretisch könnte auch der eigene Computer auf dem Schreibtisch (wenn er die dafür nötige Software installiert hat) Mails direkt an den Zielservers schicken. Rein technisch funktioniert das, aber der empfangende Server wird so gut wie immer die Annahme solcher Mails verweigern. Aus diesem Grund muss Ihr Arbeitsplatz-PC die Mails an den Provider übergeben, und dieser schickt sie dann an den Zielservers. Damit sind wir beim Thema.

Seit vielen Jahren tobt ein Kampf zwischen unseriösen bis teilweise kriminellen Gestalten und den Betreibern von Mailsystemen. Es ist der Kampf darum, möglichst vielen Leuten möglichst viel Werbung, Schadsoftware (Viren) oder betrügerische Angebote unterzuschieben oder eben genau das zu verhindern.

¹⁸ Natürlich kann es Aliase, Weiterleitungen, Umleitungen oder sonstige Konfigurationen geben, für die diese Aussage nicht zutrifft – aber hier geht es um ein grundsätzliches Verständnis.

Der Kampf besteht von seiten der seriösen Anbieter und Provider im wesentlichen darin, diese unerwünschten Nachrichten zu erkennen und auszufiltern. Diese Filterung wird selbstverständlich von Software-Programmen erledigt, die immer raffinierter und intelligenter arbeiten. Heutzutage wird sogar der Umgang des Empfängers mit der Mail analysiert und zur Spam-Beurteilung mit herangezogen. Wenn ein Empfänger z.B. bei Google eine Mail sofort in den Papierkorb schiebt, ohne sie vorher zu lesen, kann man davon ausgehen, dass Google dem Absender ein paar Minuspunkte in die Datenbank schreibt, die bei der nächsten Mail vielleicht dazu führen, dass Google sie als Spam kennzeichnet oder gleich gar nicht annimmt.

Spam oder Rundmail?

Die Spamerkennung ist die wichtigste Waffe der Provider und entwickelt sich ständig weiter. Leider hat dies negative Auswirkungen auch auf seriöse Versender von Massenmails, denn einige der Muster, die zur Erkennung von Spam genutzt werden, finden sich auch hier wieder. Es ist vor allem die Kombination der folgenden Merkmale, die zur Einstufung als Spam führen kann:

- x alle Mails haben exakt den gleichen Inhalt
- x alle Mails haben exakt den gleichen Absender
- x viele identische Mails werden innerhalb einer sehr kurzen Zeit versandt
- x die Liste der Empfänger ist lang oder sehr lang
- x Die Mail enthält einen Dateianhang, mit dem Viren oder andere Schadsoftware verschickt werden könnten. Beispiele von für Schadsoftware häufig genutzten Dateiformaten sind .exe, .zip, .doc, .docx, .xls, .xlsx.

Zum Glück sind das nicht die einzigen Kriterien, nach denen Spam-Massensendungen beurteilt werden. Es gibt mittlerweile hunderte Filterkriterien mit fein ausgeklügelten Gewichtungen. Manche davon sind technischer Art (ist der Absender ein normaler Arbeitsplatz-Rechner mit einer dynamischen IP? Das wäre unser Beispiel von oben), manche betrachten auch den Inhalt der Mail und suchen z.B. Wortkombinationen, die auf Spam hindeuten.

Massenmails versenden

Aus diesen Gründen ist es so gut wie unmöglich, mit einem normalen E-Mail-Postfach massenhaft Rundmails zu versenden, zumindest auf Dauer. Vielleicht gelingt es Ihnen ein oder zwei Mal, aber spätestens beim dritten Mal wird die überwältigende Mehrheit Ihrer Empfänger die Mail nie zu Gesicht bekommen. Der Absender-Mailserver landet bei den Empfängern auf einer schwarzen Liste. Diese heißen wirklich so und werden sogar zwischen den Providern ausgetauscht. Es gibt sogar spezielle »Schwarze-Listen-Server«, deren Aufgabe darin besteht, über die Reputation einer Absender-IP-Adresse¹⁹ Auskunft zu geben, und zwar in Echtzeit. Wenn also bei einem Mailserver eine Mail ankommt, kann der Server, bevor er die Mail wirklich annimmt, mal eben schnell den Schwarze-Liste-Server (RBL-Server) fragen, ob die IP-Adresse des

¹⁹ IP-Adressen sind für ans Internet angeschlossene Computer/Server das, was die steuerliche Identifikationsnummer für Bürger der Bundesrepublik Deutschland sind: eine Möglichkeit der eindeutigen Identifizierung.

Absenders schon mal negativ aufgefallen ist. Der RBL-Server antwortet mit ja oder nein – im letzteren Fall wird die Mail garantiert abgelehnt und gelangt nicht ins Postfach des Empfängers. Das alles spielt sich in Sekundenbruchteilen ab und ist, wie Sie inzwischen wissen, nicht die einzige Prüfung, die Ihre Mail bestehen muss.

Fazit und Lösung

Aus diesen Gründen besteht die *einzig*e Möglichkeit, Massen-E-Mails über einen längeren Zeitraum zuverlässig und erfolgreich zu versenden, in der Beauftragung eines darauf spezialisierten Dienstleisters.

Was ist bei diesen Dienstleistern anders als bei normalen Providern?

Spezielle Massenmail-Provider sind technisch und infrastrukturell auf den Umgang mit Massenmails eingerichtet. Sie stehen außerdem im Kontakt mit den großen Mail Providern, wie GMX, GMail, 1&1, T-Online und vielen weiteren und werden oft auf »Weißen Listen« geführt, dem genauen Gegenteil von Schwarzen Listen. Sie können den Versand der Mails zeitlich steuern und die Mails auch technisch so aufbereiten, dass sie möglichst wenige Merkmale von Spammern zeigen.

Wie StudioIntern mit Mailings umgeht

Wenn Sie in StudioIntern Mails an Ihre Kunden versenden wollen, benötigen Sie dafür die Mitarbeit eines solchen Dienstleisters. Sie müssen sich im Vorfeld einen entsprechenden Account einrichten und – jedenfalls in den meisten Fällen – ein Kontingent buchen, also eine bestimmte Anzahl von Mails, die Sie pro Tag, pro Stunde oder pro Monat versenden dürfen.

Von diesem Anbieter erhalten Sie Zugangsdaten, die Sie in den Einstellungen bei StudioIntern hinterlegen müssen. Wenn Sie nun eine Massenmail erzeugen und versenden, wird SI sich mit Ihrem Dienstleister verbinden und die Mails an diesen übergeben. Der Dienstleister erledigt alles weitere.

Obwohl Ihr Mail-Dienstleister alles tut, damit Ihre Mails ankommen, ist er auf Ihre Mithilfe angewiesen. Sie können mit Ihrer Art und Weise der Nutzung des Dienstes dazu beitragen, dass Ihre Mails nicht als Spam aussortiert werden und immer ankommen.

Dafür müssen Sie wissen, dass Sie als Absender von Mails (Mails, die mit Ihren Zugangsdaten eingeliefert wurden) beim Dienstleister und letztlich auch bei den empfangenden Mailservern eine bestimmte Reputation bekommen. Diese ist ein Maß für die Wahrscheinlichkeit, dass es sich bei Ihren Nachrichten nicht um Spam handelt. Sie können und sollten die Reputation mit folgenden Maßnahmen aufbauen und pflegen.

- ✓ Senden Sie am Anfang erst einmal Mails nur an wenige Empfänger.
- ✓ Senden Sie auf keinen Fall mehrmals täglich E-Mails an viele Empfänger. Je seltener, umso besser.

- ✓ Senden Sie nur Mails, für die sich Ihre Empfänger wahrscheinlich interessieren. Ihr Mailprovider wird nämlich den Umgang der Empfänger mit Ihren Mails nachverfolgen (Wird sie gelesen? Wird sie mehrmals gelesen? Wird sie gleich gelöscht? Werden darin enthaltene Links angeklickt? usw.) – das Ergebnis dieser Untersuchungen beeinflusst Ihre Reputation sehr stark!
- ✓ Auch der Inhalt Ihrer Mails hat einen Einfluss. Wenn Sie viele Internet-Adressen (URLs) in den Inhalt schreiben, ist das schlecht, denn es ähnelt dem, was Spammer gern tun (»Klicken Sie hier, um sofort reich zu werden«).
- ✓ Vermeiden Sie Ausrufezeichen, Fragezeichen und Webadressen in der Betreff-Zeile.
- ✓ Vermeiden Sie es, ganze Wörter oder gar Sätze IN GROSSBUCHSTABEN zu schreiben, sowohl im Betreff als auch im Inhalt der Mail.
- ✓ Kontrollieren Sie, ob Ihre Mails gelesen werden. Bei den meisten Massenmail-Providern können Sie das über eine Web-Oberfläche tun. Sie können auch einfach Ihre Kunden fragen oder in der einen oder anderen Mail um eine Antwort bitten (wenn sich das anbietet).
- ✓ Vermeiden Sie unbedingt, ehemalige Kunden mit »Erinnerungs«-Mails reaktivieren zu wollen. Wenn sich mehrere Kunden nach dem Empfang einer solchen Mail aktiv aus dem Verteiler abmelden, verschlechtert das Ihre Reputation stark.

Rundmails mit StudioIntern versenden

Wenn Sie die erforderlichen Zugangsdaten in den Einstellungen, Bereich Bereich E-Mail und Kommunikation eingetragen haben, können Sie Mails versenden. Kontrollieren Sie am besten vorher noch einmal, ob auch eine E-Mail-Signatur in den Einstellungen hinterlegt wurde. Normalerweise erzeugt SI diese bei der Installation automatisch eine Signatur aus Ihren Unternehmensangaben, aber es kann nicht schaden, das noch mal zu prüfen.

In StudioIntern erfolgt der Versand einer Rundmail in 3 Schritten: Auswahl der Empfänger, Eingabe des Textes und der eigentliche Versand.

Schritt 1: Empfänger wählen

Wenn Sie im Menü »Mailing« auf den Punkt »Rundmail versenden« klicken, öffnet sich der Startbildschirm des Mailing-Moduls. Sie finden links eine Liste mit Buttons, die einige oft benötigte Gruppen von Empfängern bereitstellen, nämlich: alle aktiven Kunden / Ex-Kunden / Interessenten / bestimmte Kurse / alle Lehrkräfte. Außerdem gibt es noch den Button »eigene Liste«, was natürlich keine vordefinierte Gruppe ist.

Bei der Auswahl »Folgende Kurse« erscheint eine Liste aller Ihrer Kurse (inklusive derer, die momentan nicht stattfinden), und Sie müssen nun noch anklicken, welche Kurse sie meinen.

Wenn Sie »alle aktiven Kunden« wählen, erscheint noch eine Checkbox »nur an Kunden mit aktivem Vertrag senden«, und Sie fragen sich vielleicht, was der Unterschied zwischen einem aktiven Kunden und einem

aktiven Kunden mit aktivem Vertrag ist. Ein aktiver Kunde ist ein Kunde, der den Status »Kunde« hat (also nicht Ex-Kunde). Ob diesem Kunden noch ein aktiver Vertrag zugeordnet ist oder nicht, spielt zunächst mal keine Rolle. Es gibt einen automatischen Vorgang »Kunden ohne Vertrag zu Ex-Kunden machen«, aber falls Sie diesen Vorgang in den Einstellungen deaktiviert haben, könnte es einen großen Unterschied machen, ob Sie diese Checkbox anklicken oder nicht.

Bei den Optionen »folgende Kurse«, »alle Lehrkräfte« und »eigene Liste« erscheint ganz rechts auf der Seite ein großes Eingabefeld, das sich je nach Ihrer weiteren Auswahl mit Mailadressen füllt. Wenn Sie z.B. »folgende Kurse« anwählen und dann einige konkrete Kurse anklicken, wird sich die Adressliste mit jedem Klick weiter füllen (Abbildung 58).

Sie können auch selbst noch Adressen hinzufügen oder welche löschen. Doppelte Adressen werden automatisch aussortiert, nachdem Sie auf »Weiter« geklickt haben.

➔ *Setzen Sie immer jede E-Mail-Adresse in eine eigene Zeile!*

Bei der Wahl »Eigene Liste« können Sie auch eine gespeicherte Liste wählen. Dazu später mehr.

Abbildung 58: Startseite des Mailing-Moduls

Schritt 2: Mail-Inhalt eingeben

Im zweiten Schritt geben Sie den Betreff und den Inhalt der Mail in die dafür vorgesehenen Eingabefelder ein (Abbildung 59). Achten Sie auf eine aussagekräftige Betreff-Zeile, die Ihre Empfänger neugierig macht! Beim Betreff können Sie keine Formatierungen (wie etwa Fettschrift) verwenden, denn die Betreff-Zeile (engl. Subject) zählt zu den sog. Mail-Headern. Das sind spezielle Datenfelder in E-Mails, die technische Informationen zur Mail enthalten. Diese Informationen werden von den Mailservern und Ihrem Mail-Programm gelesen. Wenn man es ganz genau nimmt, dürfte die Betreffzeile noch nicht einmal Umlaute (ü, ö, ä, ß) enthalten, aber die meisten Mailserver tolerieren das.

→ Verwenden Sie **keinesfalls** exotische Sonderzeichen oder Smileys in der Betreffzeile!

Wie Sie in der Abbildung sehen, können Sie im eigentlichen Mail-Inhalt einige Formatierungen verwenden und Tabellen sowie Links einfügen, um Ihre Mail zu gestalten. Wenn Sie kein Profi im Bereich Typographie oder Kommunikationsdesign sind, sollten Sie damit äußerst zurückhaltend sein. Ein Zuviel an Gestaltung wirkt schnell unprofessionell und überladen und verbessert nur selten die Verständlichkeit des Inhalts.

Rundmail an Kunden senden

Schritt 2: Nachrichtentext und Anhang bearbeiten

The screenshot displays the Brevio mailing module interface. On the left, there is a recipient list section titled 'Empfängerliste' with a button 'alle anzeigen'. Below it, the list is titled 'Liste aus Kursbelegung:' and contains 'Ballett E0 C' with '(11 Adressen)'. A 'Liste speichern' section below explains that naming the list will save it automatically, with a button 'Zum Speichern der Liste Namen'. In the center, a 'Brevo-Template verwenden:' dropdown menu is set to 'Keine Vorlage'. The right side features a 'Betreff' (Subject) field with a warning: 'Keine Anführungszeichen, keine Sonderzeichen, keine Smileys!'. Below this is a rich text editor with a toolbar containing icons for undo, redo, bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, table, and link. The message body area contains the placeholder text 'Ihre Nachricht...'. At the bottom, the 'Von:' field is set to 'andreas@tanzwerk.de', and the 'Datei-Anhang:' field shows 'Durchsuchen...' and 'Keine Datei ausgewählt.'. Two radio buttons at the bottom allow selecting 'Mail und ggf. Anhang im Kundenportal bereitstellen' (checked) or 'Live-Modus'.

Abbildung 59: Hauptbildschirm des Mailing-Moduls

Template des Mailing-Dienstleisters verwenden

In der Mitte dieses Bildschirms sehen Sie eine Auswahlbox mit der Beschriftung »Brevo-Template« verwenden²⁰. Wenn Sie in den Einstellungen einen Dienstleister konfiguriert haben, die Versandmethode auf »API« eingestellt ist und ein API-Key hinterlegt wurde, können Sie direkt aus StudioIntern heraus auf Ihre Vorlagen zugreifen, die beim Versanddienstleister erstellt wurden und dort gespeichert sind. Tatsächlich werden die Vorlagen sozusagen im Hintergrund von Brevo zu StudioIntern übertragen, wenn Sie den Hauptbildschirm des Mailing-Moduls öffnen.

Wenn Sie auf die Auswahlbox klicken, sehen Sie eine Liste aller Ihrer Vorlagen. Wählen Sie eine passende Vorlage aus oder belassen Sie die Vorgabe »keine Vorlage«.

➔ Falls Sie Vorlagen verwenden wollen, lesen Sie unbedingt den Abschnitt Brevo-Templates (Vorlagen) verwenden.

Eine Datei als Anhang versenden

Zusammen mit der E-Mail können Sie eine PDF-Datei als Anhang versenden. Klicken Sie auf den Datei-Auswahl-Button, um eine Datei von einem Laufwerk auf Ihrem Computer auszuwählen. Verwenden Sie möglichst nur »harmlose« Dateiformate, damit Ihre Rundmail nicht als Spam eingestuft wird. Am besten geeignet, um zum Beispiel Kurspläne, Preislisten, Ankündigungen für Aktionen usw. zu verschicken, ist das PDF-Format (Portable Document Format).

Die folgenden Dateitypen können Sie versenden:

Dateityp	Dateiendungen	Bemerkungen
PDF	.pdf	Das ist ein Standardformat und der empfohlene Dateityp
Textdokument	.ods .docx	Z.B. aus LibreOffice, OpenOffice, Microsoft Word. ods ist ein Standardformat, docx nicht.
Bilddateien	.jpg .jpeg .png .gif	
Audio- und Videodateien	mp3 mpg mpeg	

Für alle Dateitypen gilt eine maximale Dateigröße von 4 Megabyte.

Warum Sie PDF-Dateien statt Word-Dateien versenden sollten

Im Unterschied z.B. zu einem Word-Dokument handelt es sich bei PDF um ein systemübergreifend genormtes Standardformat; es kann also unter allen Betriebssystemen geöffnet werden und sieht dabei (und beim Drucken) immer gleich aus. Aber versuchen Sie mal, ein Word-Dokument mit einem Computer zu öffnen, auf dem kein Word installiert ist (oder eine zu alte Version)! Wenn Sie Glück haben, ist auf dem

²⁰ Tatsächlich ist derzeit eine Schnittstelle ausschließlich zum Dienstleister »Brevo« (ehemals »SendinBlue«) verfügbar. Wenn Sie Zugang zu einem anderen Anbieter benötigen, wenden Sie sich bitte an den Support – wahrscheinlich werden wir es einrichten können.

Computer OpenOffice oder LibreOffice installiert, aber auch dann kann die ursprünglich von Ihnen angelegte Formatierung, der Seitenumbruch usw. völlig anders aussehen!

Übrigens benötigen Sie zum Öffnen von PDF-Dateien nicht unbedingt den Acrobat Reader (wie im Internet häufig zu lesen ist), sondern *irgendeinen* PDF-Reader. Es gibt davon viele. Unter Mac OS erledigt das zum Beispiel das Programm »Vorschau« mit, unter Ubuntu-Linux gibt es u.a. ein Programm mit dem ebenso poetischen Namen »Dokumentenbetrachter«, das auch PDF-Dateien anzeigen und drucken kann (es gibt aber noch mehr). Einigermaßen moderne Betriebssysteme werden meist mit einem bereits installierten Programm ausgeliefert, das PDF-Dateien öffnen kann. Mit anderen Worten: Die Wahrscheinlichkeit, dass der Empfänger Ihrer Mail ein PDF-Dokument öffnen kann und es so aussieht, wie Sie es sich wünschen, ist bei PDF-Dateien *weitaus höher* als bei Word.

Sogar viele Mailprogramme (zum Beispiel Thunderbird) können PDF-Dateien direkt in der Mail anzeigen, ohne dass dafür ein extra Programm gestartet werden muss.

Und schließlich können Word-Dateien (wie alle Dateiformate aus der Microsoft-Office-Familie) Makroviren enthalten. Deswegen werden Mails mit Word-Anhängen von Spamfiltern oft als verdächtig eingestuft. Ob Ihre Datei tatsächlich ein Virus enthält, spielt für diesen Verdacht keine Rolle.

Als Link versenden oder als Datei versenden

Seit Version 1.25 kann StudioIntern die Mailanhänge auf 2 verschiedene Arten versenden: als echten Dateianhang oder als Link. Sie können dies in den Einstellungen, Bereich »E-Mail-Optionen« festlegen, und zwar getrennt für den Versand von Rundmails (der in diesem Kapitel besprochen wird) und für den Versand von Mails, die von StudioIntern automatisch erzeugt und verschickt werden (Beispiel: Aufforderung zur Bestätigung eines Online-Vertrages).

Bei der Variante »als Link versenden« wird Ihr Dateianhang auf dem StudioIntern-Server gespeichert und in Ihre Mail ein Link eingefügt, der auf diese Datei zeigt. Wenn der Empfänger der Mail darauf klickt, wird die Datei heruntergeladen und angezeigt. Dies ist die empfohlene Einstellung, weil sie folgende Vorteile bietet:

- der Versand der Mails geht schneller,
- Mails ohne echten Dateianhang erhalten eine bessere Bewertung bei Spamfiltern,
- die Gesamtgröße der Mail ist deutlich geringer, was das Postfach der Empfänger weniger belastet (viele Mailkonten haben eine Größenbeschränkung).

Dazu kommt, dass es beim Versanddienstleister passieren kann, dass Mail-Anhänge nicht richtig umkodiert werden und dann von einigen empfangenden Servern abgelehnt werden. Genau dies ist Anfang 2023 bei SendinBlue (jetzt: Brevo) passiert und war der Auslöser für die Einführung dieser neuen Option in StudioIntern.

Schritt 3: Mail versenden

Wenn der Inhalt und die Betreffzeile fertig sind, können Sie die Mail an den aktuell gewählten Verteiler versenden oder erst einmal eine einzelne Testmail an sich selbst schicken.

Wählen Sie dazu der entsprechende Option »Live-Modus« oder »Test-Modus«. Wenn Sie »Test-Modus« wählen, erscheint ein weiteres Eingabefeld, in welches Sie eine E-Mail-Adresse eingeben müssen, an die die Testnachricht geschickt werden soll. Nach dem Absenden der Testnachricht erscheint wieder dieselbe Seite, und die vorher gemachten Eingaben bleiben erhalten.

Auch ein Dateianhang, den Sie beim Testlauf mitgesendet haben, muss nicht noch einmal hochgeladen werden. Unmittelbar nach einem Testlauf mit Anhang erscheint eine zusätzliche Checkbox »Anhang aus vorherigem Testlauf verwenden«, die auch schon aktiviert ist (weil es sehr wahrscheinlich ist, dass Sie diese Datei auch im Live-Modus versenden wollen). Sie können aber auch eine neue, andere Datei hochladen. In diesem Fall hat die neuere Datei Vorrang und die Checkbox wird ignoriert.

➔ *Achtung: Das Wiederverwenden der hochgeladenen Datei funktioniert nur, wenn Sie unmittelbar nach dem Test den echten Versand machen, ohne die Mailing-Seite zwischendurch zu verlassen. Außerdem dürfen Sie nicht so lange warten, bis Ihr Login abgelaufen ist.*

Mail und Datei im Kundenportal bereitstellen

Jede verschickte Mail inklusive einer ggf. verlinkten Datei können Sie im Kundenportal bereitstellen. Dadurch können Ihre Kunden auch später noch einmal nachlesen, was Sie ihnen mitteilen wollten. Das ist hilfreich, wenn Ihnen Kunden sagen, sie hätten die Mail nicht bekommen. Anstatt sie noch einmal einzeln zu versenden, verweisen Sie einfach auf das Kundenportal (dort gibt es eine Rubrik »Infos/Dokumente«).

Um eine Mail im Kundenportal bereitzustellen, aktivieren Sie einfach die entsprechende Checkbox. Genauer gesagt, machen Sie gar nichts weiter, denn diese Checkbox ist schon aktiviert.

Die Bereitstellung im Kundenportal später vornehmen oder ändern

Die Bereitstellung kann auch jederzeit später vorgenommen oder geändert werden. Rufen Sie dazu die »Liste der versandten Mails« auf. Dort finden Sie ganz rechts in jeder Zeile ein Augen-Symbol (für »Sichtbarkeit«). Klicken Sie es an, um die Bereitstellung im Kundenportal ein- oder auszuschalten.

Wie lange sind die Mails im Kundenportal sichtbar?

So lange, wie die Mail selbst in der Datenbank existiert. Sie können in den Einstellungen festlegen, wie lange Mails aufbewahrt werden sollen, aber der längste Zeitraum ist 12 Monate.

Warum gibt es Verzögerungen beim Mailversand?

Wie schon weiter oben erklärt, versendet SI generell keine Massenmails selbst, sondern übergibt diese an einen externen Dienstleister, der auf den Versand von Massenmails spezialisiert ist (siehe dazu den Abschnitt Wie StudioIntern mit Mailings umgeht). Wenn Ihre Empfängerliste lang ist, kann aber selbst diese Übergabe ziemlich lange dauern und würde Ihren weiteren Zugriff auf StudioIntern für diese Zeit blockieren. Unter Umständen könnte sogar Ihr Browser die Verbindung vorzeitig beenden, weil er annimmt, dass vom Server keine Antwort mehr kommt (Timeout).

Aus diesem Grund wird Ihre Mail zusammen mit der Empfängerliste in der StudioIntern-Datenbank gespeichert. Ein automatischer Vorgang, der auf dem Server installiert ist, prüft alle 10 Minuten, ob dort ein neuer Mailauftrag vorhanden ist und übergibt ihn dann an Ihren externen Dienstleister. Die Speicherung in der Datenbank hat außerdem den Vorteil, dass Sie alle Ihre gesendeten Mails inkl. der Empfängerliste in der Mailing-Historie sehen können. Klicken Sie dazu auf »Rundmail-Historie« im Menü »Mailing«.

An dieser Stelle gibt es also schon mal eine mögliche Verzögerung von bis zu 10 Minuten.

Diese Maßnahme ist notwendig, damit der Versand überhaupt zuverlässig funktioniert und auch, damit der Versand die Anwendung nicht so lange blockiert.

Durch Spamfilter auf Empfängerseite kann es zu weiteren Verzögerungen kommen. Siehe dazu <https://de.wikipedia.org/wiki/Greylisting>.

Bitte beachten Sie, dass E-Mail generell kein Echtzeit-Medium ist (auch wenn es oft so erscheint).

Wenn Sie keinen externen Dienstleister haben

Falls Sie keinen externen Dienstleister für Massenmails beauftragen wollen, ist ein Versand von Massenmails aus StudioIntern heraus schlichtweg nicht möglich (die Gründe dafür sind weiter oben erklärt).

→ *Alle Mailings, die Sie im Menübereich »Mailing« erstellen, gelten als Massenmailings. Es spielt keine Rolle, ob die konkrete Empfängerliste nur eine oder tausend Adressen enthält.*

Der StudioIntern MailService

Es gibt Nachrichten, die nicht von Ihnen, sondern von StudioIntern an Sie gesendet werden. Dazu zählt zum Beispiel die Information darüber, dass ein Kunde seinen Online-Vertrag bestätigt hat. Solche E-Mails werden vom StudioIntern MailService verschickt und erfordern keine Einrichtung eines Versanddienstleisters Ihrerseits.

Wenn Sie wollen, können Sie aber auch für diese Mails Design-Vorlagen (Templates) verwenden. Lesen Sie dazu den Abschnitt

Aufbewahrung alter Mailings

Alte Mailings werden nach einer gewissen Zeit gelöscht, um den Server zu entlasten und den Datenbestand sauber zu halten. Sie können in den Einstellungen wählen, ob alte Mailings nach 1, 2, 3, 6 oder 12 Monaten gelöscht werden sollen (im Bereich »Automatische Vorgänge«).

Mit dem Begriff »Mailing« ist hier der komplette Vorgang gemeint, wie Sie ihn auch in der Historie sehen, also Empfängerliste, Inhalt der Mail und ggf. Dateianhang.

Test-Mails werden nicht gespeichert.

Eigene Mailinglisten erstellen und speichern

Neben den vordefinierten Empfängerlisten, wie etwa »alle Teilnehmer eines bestimmten Kurses«, können Sie auch eigene Listen erstellen und speichern. Dafür gibt es 2 Möglichkeiten.

Verteilerlisten beim Versand speichern

Wie Sie oben gelesen haben, können Sie bei der Auswahl »Eigene Liste« beliebige Mailadressen in das Empfängerfeld eintragen. Sie können auch vorgefertigte Listen (z.B. bestimmte Kurse) mit zusätzlichen Adressen ergänzen oder eine Liste aus mehreren Kursen erstellen. In all diesen Fällen haben Sie eine Empfängerliste, die es als feste Auswahl nicht gibt. Sie möchten sie deshalb vielleicht speichern.

Dazu müssen Sie der Liste einfach nur einen Namen geben. In der Maske »Schritt 2: Nachrichtentext und Anhang bearbeiten« finden Sie links ein Eingabefeld für den Namen. Wenn Sie dort etwas eingeben, bevor Sie auf »Senden« klicken, wird die Empfängerliste gespeichert. Sie erscheint dann beim nächsten Mal unter dem Punkt »Eigene Liste« als Auswahlfeld.

Verteilerlisten aus An- / Abwesenheitstabelle erstellen

Die zweite Möglichkeit ist speziell für den Fall gedacht, dass Sie eine bestimmte Auswahl von Interessenten anschreiben wollen, die noch keinen Kurs belegt haben und deshalb in den vordefinierten Listen nicht vorkommen. Der typische Fall ist, dass Sie für eine Reihe von Interessenten eine Probestunde vereinbart haben und zum Beispiel der Termin verlegt werden musste oder Sie noch wichtige Infos vorab übermitteln wollen. In so einem Fall gehen Sie im Menü »Mailing« auf den Punkt »Mailingliste erstellen«.

Sie sehen dann dieselbe Liste der geplanten Termine wie im Dashboard. Der Unterschied ist, dass Sie nun diese Liste noch filtern und daraus eine Empfängerliste generieren können. Sie können z.B. alle Interessenten mit Probestunden-Termin ausfiltern, optional auch nur für einen bestimmten Kurs und/oder für einen bestimmten Zeitraum. Damit ergeben sich sehr viele Kombinationsmöglichkeiten – hier nur 3 praxisnahe Beispiele:

- Alle Kunden mit einer Probestunde in diesem oder im nächsten Monat (= bis zum Datum XY),

- alle Kunden, die in den nächsten 2 Wochen den Kurs XY besuchen wollen (egal, ob als Probestunde oder zum Nachholen),
- alle Kunden, die in den nächsten 4 Wochen abwesend sind.

Wenn Sie den Filter gesetzt haben, klicken Sie auf den grünen Button. Falls es Termine gibt, auf die die Filterkriterien passen, erhalten Sie im Feld rechts die Liste der E-Mail-Adressen oder Telefonnummern (falls Sie einen SMS-Verteiler erstellen wollen). Geben Sie nun wiederum einen Namen für die Liste ein und klicken Sie auf »Speichern«. Die Liste steht nun unter »Eigene Liste« im Mailing-Modul zur Verfügung.

➔ Das Erstellen einer Verteilerliste nach der zweiten Methode (über die Filterkriterien) setzt voraus, dass die zu findenden Adressaten tatsächlich in der Terminliste erscheinen.

Eigene Mailinglisten, die Sie mit einer dieser beiden Methoden erstellen, werden automatisch 10 Wochen nach der letzten Verwendung gelöscht. Dies können Sie nicht ändern. Machen Sie sich aber keine Sorgen: Sie werden die Listen nicht mehr brauchen, denn sie basieren ja auf der Situation zu einem bestimmten Zeitpunkt. Und sie lassen sich sehr leicht neu erstellen.

Wenn Sie das Löschen einer für Sie wichtigen Liste verhindern möchten, können Sie sie entweder außerhalb von StudioIntern speichern (mit Copy&Paste in einen Texteditor übertragen, z.B. Notepad) oder zwischendurch mal »verwenden«. Es reicht aus, die Liste im ersten Schritt des Mailings auszuwählen – das gilt bereits als Verwendung. Sie können dann abbrechen und müssen nicht wirklich eine Mail versenden.

Brevo-Templates (Vorlagen) verwenden

Überblick

StudioIntern kann seit der Version 1.37.0 mit Templates arbeiten, die bei Brevo.com erstellt werden. Wenn Sie mit einem anderen Versanddienstleister zusammenarbeiten, senden Sie uns eine entsprechende Info; wir werden dann sehr wahrscheinlich auch dafür eine Schnittstelle anbieten können.

Templates sind Vorlagen, die dazu verwendet werden, die Rundmails oder Newsletter ansprechend und dem Corporate Design des Studios entsprechend zu gestalten. Man kann z.B. ein Logo einbinden und Schriftarten und Farben festlegen. Außerdem lassen sich feststehende Elemente, die immer wieder gleich sind, direkt im Template speichern. Sie müssen dann nicht mit jedem Newsletter neu eingegeben werden. Ein klassisches Beispiel dafür ist die Signatur bzw. das Impressum am Ende des Newsletters.

Das Funktions-Prinzip bei der Verwendung von Templates ist Folgendes:

- Auf dem Brevo-Server befinden sich eine beliebige Anzahl von Templates. Jedes hat eine eindeutige Nummer, einen Namen und weitere Eigenschaften.
- Jedes Template kann ein oder mehrere Platzhalter-Elemente enthalten. Diese machen genau das, was der Name sagt: Sie markieren den Platz, an dem dann der veränderliche Inhalt eingefügt wird.
- Wenn Sie in StudioIntern einen Newsletter verfassen, können Sie nun optional eines Ihrer Templates damit verknüpfen. Die Liste Ihrer Templates wird von StudioIntern automatisch im Hintergrund von Brevo geladen und neben dem Newsletter-Inhalts-Feld angezeigt.
- Wenn Sie ein Template auswählen und dann Ihren Newsletter speichern, sendet StudioIntern den Inhalt Ihres Newsletters (das, was Sie im großen Feld »Ihre Nachricht« eingegeben haben) zusammen mit der Nummer des Templates zu Brevo.
- Brevo nimmt dann das Template, löscht die Platzhalter-Markierung und setzt an deren Stelle Ihre Nachricht ein. Dann werden die Mails versendet.

Voraussetzungen für die Verwendung von Templates

- Brevo.com ist als Versanddienstleister in den Einstellungen konfiguriert,
- Die Versandmethode ist auf »API« gestellt (ebenfalls in den Einstellungen),
- Es ist ein API-Key für Brevo hinterlegt.

Vorgehensweise

Template bei Brevo erstellen

1. Loggen Sie sich bei Brevo ein und klicken Sie in der Navigation links auf »Tansaktional« und dann auf »Vorlagen«. Sie sehen eine Liste Ihrer Vorlagen (wird am Anfang natürlich leer sein).
2. Klicken Sie rechts oben auf »Neue Vorlage erstellen« und folgen Sie den Schritten, die Ihnen Brevo vorgibt. Das Erstellen eines Templates ist nicht in wenigen Minuten erledigt, aber dafür macht man es ja sehr selten...
3. Achten Sie darauf, die Vorlage am Schluss auch zu aktivieren (es gibt einen Button »speichern und aktivieren«).

Im Template müssen Sie einen Platzhalter hinterlegen. Dieser muss so aussehen:

```
{{ params.MAIN_CONTENT|safe }}
```

Sie müssen diese Zeile exakt so eingeben, wie es hier zu sehen ist, ansonsten funktioniert es nicht (aber die Schriftart ist egal, ebenso muss es nicht fettgedruckt sein).

Rundmail mit Studiointern und Template erstellen

Gehen Sie wie gewohnt zum Bereich »Rundmail senden« und wählen Sie einen Verteiler.

1. Klicken Sie auf »weiter«. In der Mitte des nächsten Bildschirms sehen Sie oben (jetzt neu) eine Auswahl-Box »Brevo-Template verwenden« (siehe Abbildung nächste Seite).
2. Klicken Sie darauf, um Ihr zuvor erstelltes Template auszuwählen. Es erscheinen dann einige Infos zum gewählten Template (wie in der Abbildung).
3. Schreiben Sie Ihre Nachricht ganz normal in das große Textfeld rechts. Sie können jederzeit auf den Button »Vorschau« klicken, um die fertige Mail (Ihr Inhalt im Template) zu sehen²¹.
4. Senden Sie sich am besten zuerst eine Testmail.

²¹ Die Vorschau kann von der Formatierung der endgültigen Mail leicht abweichen. Insbesondere Schriftarten und -größen, die im Template definiert wurden, werden möglicherweise nicht in die Vorschau übernommen.

Rundmail an Kunden senden

Schritt 2: Nachrichtentext und Anhang bearbeiten

The screenshot displays the Brevo email editor interface. On the left, there is a recipient list section titled 'Empfängerliste' with a sub-section 'Liste aus Kursbelegung:' containing 'Ballett E0 C, Ballett E0 E' and '(20 Adressen)'. Below this is a 'Liste speichern' section with a text input field containing 'Zum Speichern der Liste Namen'. The main area is titled 'Brevo-Template verwenden:' and shows a dropdown menu set to 'Rundmail / Newsletter allgemein'. Below the dropdown, the 'Betreff' field contains '[Tanzwerk] Kundeninformation', the 'Absender' is 'Tanzwerk Leipzig UG <post@tanzwerk.de>', and the 'erstellt' date is '03.09.2024 12:22 Uhr'. The 'bearbeitet' date is '03.09.2024 10:47Uhr'. A note explains that the template must contain the placeholder 'MAIN_CONTENT' with the 'safe' option, and provides the code: `{{ params.MAIN_CONTENT|safe }}`. Below this, a 'Vorschau' button is visible. The right side of the interface shows the 'Betreff' field with the text 'Betreff' and a warning: 'Keine Anführungszeichen, keine Sonderzeichen, keine Smileys!'. Below this is a rich text editor with a toolbar and a large text area containing 'Ihre Nachricht...'. At the bottom, the 'Von:' field is set to 'andreas@tanzwerk.de', the 'Datei-Anhang:' field is empty with a 'Durchsuchen...' button, and there are checkboxes for 'Mail und ggf. Anhang im Kundenportal bereitstellen' (checked) and 'Live-Modus' (unchecked).

Wenn Sie mit dem Newsletter zufrieden sind, können Sie ihn absenden.

Templates für automatische Einzelmails

Es ist wichtig, den Unterschied zwischen Rundmails (Massenmails, Newsletter) und solchen Mails zu verstehen, die von StudioIntern **automatisch an einzelne Kunden** gesendet werden. Die Rundmails haben wir im vorigen Kapitel besprochen. Die automatischen Mails an einzelne Kunden können wir als »Ereignis-Mails« bezeichnen, weil sie im Zusammenhang mit einem bestimmten Ereignis versendet werden, z.B. »ein Online-Vertrag wurde vom Studio vorbereitet«, »die anfängliche Festlaufzeit endet in X Tagen«, »ein Vertrag wurde gekündigt« usw.

Auch für diese Art von Nachrichten lassen sich Templates verwenden. Die Zuordnung der Templates für diese Art von Mails wird in den Einstellungen vorgenommen, Bereich »Mail-Templates«. Hier steht Ihnen für jedes Ereignis, für das automatische Mails versendet werden, das bereits bekannte Auswahlfeld für Ihre Templates zur Verfügung.

Wenn Sie nicht für jedes Ereignis ein Template erstellen möchten, können Sie auch »kein Template« wählen. Die Mails für diese Ereignisse werden dann automatisch mit der Standard-Formatierung versendet.

Der wichtige Unterschied ist:

Die Einzelmails können personalisiert werden, also persönliche Daten des Empfängers enthalten.

Das bedeutet, dass Sie in den Templates, die für Ereignis-Mails gedacht sind, weitere Platzhalter verwenden können, unter anderem für den Namen und eine Anredeformel des Kunden.

Beispiele für diese Art von Mails sind: Aufforderung zur Vertragsbestätigung, Information über erfolgreiche Vertragsbestätigung, Kündigungsbestätigung, Info über bald endende Anfangslaufzeit usw.

Folgende Platzhalter können in Ereignis-Mails verwendet werden:

Platzhalter	wird ersetzt durch
<code>{{ params.CUST_SALUTATION }}</code>	vollständige Anrede, z.B. Sehr geehrte Frau Müller *
<code>{{ params.CUST_FIRST_NAME }}</code>	Vorname des Kunden
<code>{{ params.CUST_LAST_NAME }}</code>	Nachname des Kunden
<code>{{ params.MAIN_CONTENT safe }}</code>	unterschiedlich je nach Mail-Typ, meist: Vertragstabelle
<code>{{ params.MAIN_ACTION safe }}</code>	Link zum Kundenportal (z.B. für Vertragsbestätigung)
<code>{{ params.MAIN_ATTACHMENTS safe }}</code>	Klickbare Links zu den Dokumenten, die in den Einstellungen, Bereich »Mail-Anhänge« hochgeladen wurden
<code>{{ params.CUST_DEBNR }}</code>	Kundennummer

* StudioIntern versucht zu erkennen, ob der Kunde mit »Du« oder »Sie« angesprochen wird. Dafür wird das Feld »Schüler ist mit Kunde identisch« (in der Schülerkartei) ausgewertet. Die Übersetzung kann also entweder »Liebe Susi« oder »Sehr geehrte Frau Müller« lauten. Wenn das zu unsicher oder nicht gewollt ist, sollte die Anredezeile im Template z.B. so aussehen:

Hallo `{{ params.CUST_FIRST_NAME }}` `{{ params.CUST_LAST_NAME }}`,

Das wird dann entsprechend zu »Hallo Susi Müller,«.

Vertragsrelevante Dokumente

Wie Sie oben im Abschnitt Mail-Anhänge gelesen haben, können Sie eine Reihe von vertragsrechtlich relevanten Dokumenten in StudioIntern hochladen, die dann automatisch mit bestimmten Ereignis-Mails versendet werden. Außerdem haben Sie im Absatz E-Mail-Optionen erfahren, dass StudioIntern diese Dateien entweder als echte Anhänge oder als klickbare Links senden kann. Abhängig von dieser Einstellung müssen Sie Folgendes beachten.

A) Sie haben die empfohlene Einstellung »E-Mail-Anhänge als Links versenden« übernommen bzw. belassen:

In diesem Fall müssen Sie, wenn Sie Templates verwenden, darauf achten, den Platzhalter `{{ params.MAIN_ATTACHMENTS|safe }}` tatsächlich auch in Ihrem Template zu haben – sonst werden die Links nicht angezeigt.

B) Sie haben die Einstellung »E-Mail-Anhänge als Anhänge« gewählt. In diesem Fall brauchen Sie keinen Platzhalter für die Dateien.

Besonderheit Call-to-Action

Unter einer Call-To-Action (CTA) versteht man die Aufforderung an den Kunden, eine bestimmte Handlung vorzunehmen. Im Fall von Ballett- und Tanzschulen zum Beispiel, einen Online-Vertrag zu bestätigen.

Wenn Sie in Ihrem Brevo-Template diese CTA als großen, auffälligen Button gestalten möchten (was sicherlich eine gute Idee ist), müssen Sie wissen, wo Sie dort den Platzhalter `{{ params.MAIN_ACTION|safe }}` unterbringen. Der Platz dafür ist das Eigenschaftsfeld »Ziel des Links«. Beim Einfügen des Buttons ist dieses Feld nicht zu sehen. Sie müssen den Button anklicken (selbstverständlich befinden wir uns im »Bearbeiten«-Modus des Templates), woraufhin ein Ketten-Symbol über dem Button erscheint. Wenn Sie es anklicken, öffnet sich ein schwebendes Fenster mit den Eigenschaften des Buttons. Dort tragen Sie dann bei »Ziel des Links« den Platzhalter ein.

Die »Art des Links« muss immer auf »Absoluter Link (URL)« stehen (siehe Abbildung). Der »Titel des Links« ist ein Text, der nur erscheint, wenn der Benutzer mit der Maus über den Button fährt, aber nicht klickt. Er ist nicht zu verwechseln mit der Beschriftung des Buttons. Diese ändern Sie direkt am Button selbst, also nicht im Eigenschaften-Fenster.

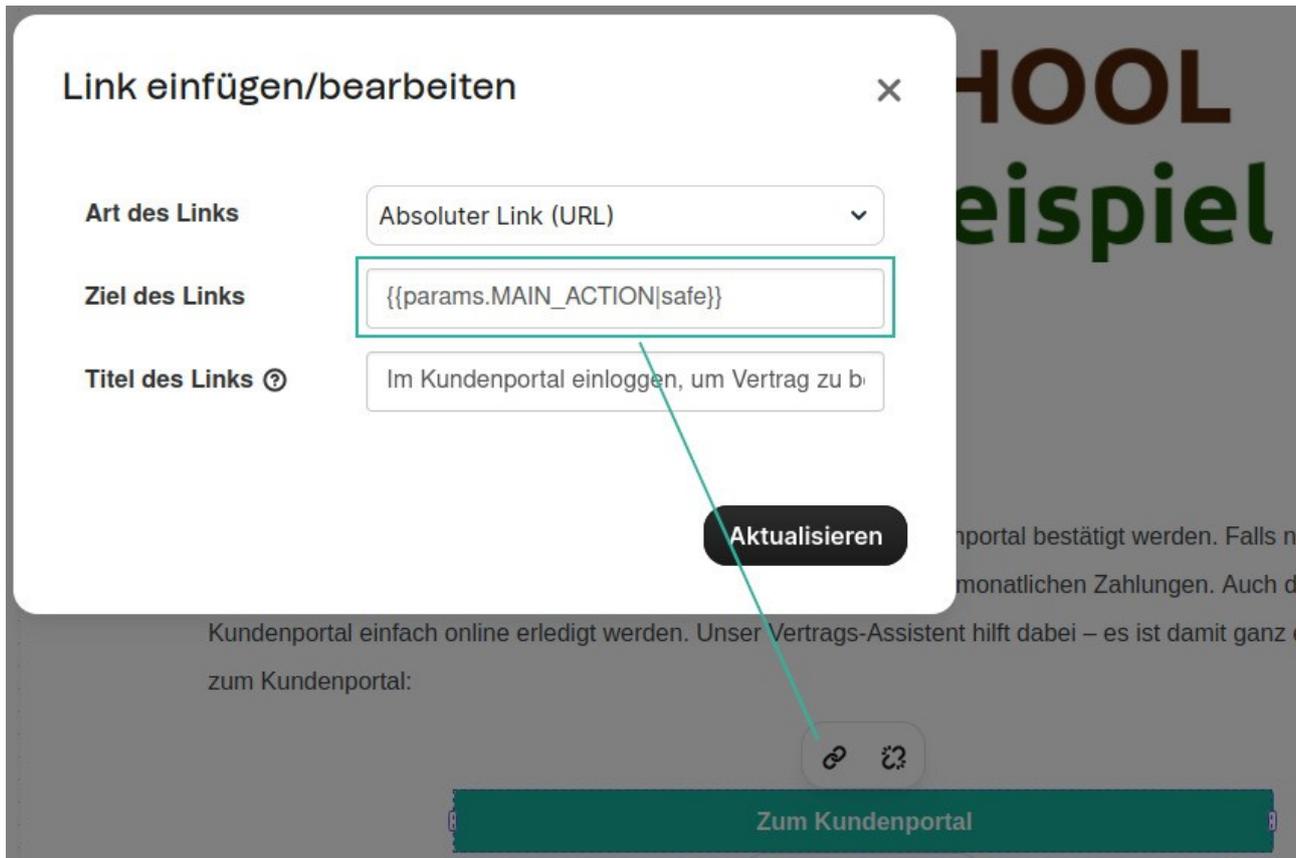


Abbildung 60: Link-Ziel für einen Button festlegen (im Brevo-Template-Editor)

In Abbildung 61 auf der folgenden Seite sehen Sie eine schematische Darstellung eines Brevo-Templates (links) und der daraus resultierenden E-Mail (rechts).

In der Abbildung sind zur Verdeutlichung die Platzhalter mit den dazugehörigen Inhalten durch Linien verbunden.

Hinweis zum Login ins Kundenportal

StudioIntern ergänzt den Haupt-Inhalt (Platzhalter MAIN_CONTENT) automatisch um einen Hinweis-Box zum Login in das Kundenportal, aber nur bei Kunden, die sich noch nie in das Kundenportal eingeloggt haben. Also normalerweise nur bei Neukunden und der Aufforderung zur Vertragsbestätigung. Diese Funktion kann für Ihr StudioIntern individuell deaktiviert werden, wenn Sie sie nicht wollen.

➔ Das Abschalten der Hinweis-Box »Login ins Kundenportal« können Sie nicht selbst vornehmen. Schreiben Sie mir dazu eine entsprechende Nachricht.

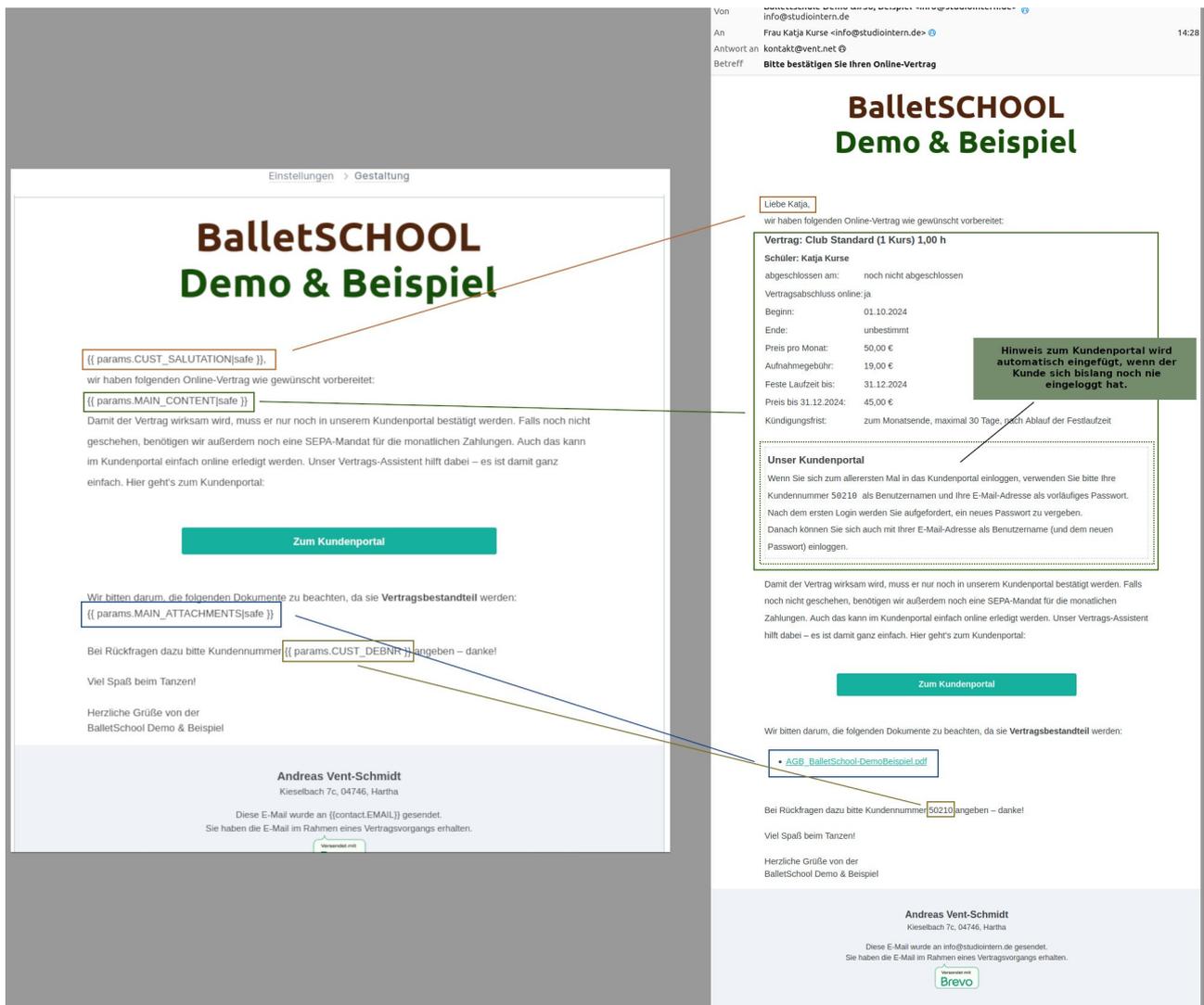


Abbildung 61: Funktionsweise der Platzhalter in einem Template

Universelle Platzhalter, die von Brevo bereitgestellt werden

Brevo kennt immer mindestens 1 persönliches Datum des Empfängers, nämlich die E-Mail-Adresse (logisch, denn sonst könnte die Mail nicht gesendet werden). Mitunter sind auch die Name der Empfängers bekannt, aber nur, wenn sie zusammen mit den Mailadressen an Brevo übergeben wurden. In Version 1.37.2 von StudioIntern ist das bei Ereignis-Mails der Fall. Der Kundename wird hier zusätzlich noch in Form eines »Komplett-Textes« an Brevo übergeben. Für das obige Beispiel mit Susi Müller würde dieser Text »Frau Susi Müller« lauten; ein akademischer Titel wird ggf. auch erfasst (»Frau Dr. Susi Müller«).

Für die E-Mail-Adresse können Sie aber immer in allen Templates diese beiden »universellen« Platzhalter verwenden:

```

{{ contact.EMAIL }}
{{ contact.NAME }}

```

Zum Beispiel könnten Sie im Impressum der Mail dem Empfänger damit mitteilen, mit welcher Mailadresse er bei Ihnen im Studio angemeldet ist.

Warum gibt es keine Personalisierung für Rundmails?

Theoretisch ist das möglich und wird auch von Brevo unterstützt (genauer gesagt, ist es Brevo vollkommen egal, ob und welche Platzhalter Sie in den Templates verwenden).

Der Punkt ist, dass für eine Personalisierung die persönlichen Daten auch mitgesendet werden müssen. D.h. Brevo müsste nicht nur die Liste der E-Mail-Adressen bekommen, an die der Newsletter gesendet werden soll, sondern dazu auch Name, Vorname und/oder Anrede. Das ist aber beim Massenmails kaum möglich. Dort werden nur die E-Mail-Adressen als Liste ermittelt. Spätestens bei der freien Eingabe von Mails würde es dann nicht mehr funktionieren.

Es ist aber nicht ausgeschlossen, dass in einer späteren Version von StudioIntern auch Massenmails personalisiert werden können.

Automatische Vorgänge

Ein wesentlicher Grund für den hohen Nutzwert und die komfortable Bedienung von StudioIntern liegt in den Automatischen Vorgängen (nachfolgend: AV). Darunter sind Prüfungen und ggf. Änderungen am Datenbestand zu verstehen, die StudioIntern in Ihrem Auftrag automatisch periodisch ausführt.

Die AV nehmen Ihnen viel Arbeit ab und sorgen für einen sauberen und aktuellen Datenbestand. Es gibt folgende AV:

- Kursbelegung bei abgelaufenen Verträgen entfernen,
- Kundenstatus auf »Ex-Kunde« setzen, wenn ein Kunde keine Verträge mehr hat,
- Monatliche Buchung der gewählten Tarife in die Kundenkonten,
- Anwesenheitslisten vorbereiten, dabei Ferien und Feiertage berücksichtigen,
- Unklare Anwesenheits-Statistiken auf »unentschuldigt« setzen,
- Schüler nach einer gewissen Zeit ohne Vertragsabschluss von Wartelisten entfernen,
- Interessenten nach einer bestimmten Zeit löschen,
- Ex-Kunden nach einer bestimmten Zeit löschen,
- »eingefrorene« Verträge wieder auftauen,
- den Ferienkalender für Ihr Bundesland aktualisieren,
- Ferien- und Feiertag für den kommenden Monat in die Anwesenheitslisten eintragen,
- Ihren Google-Kalender regelmäßig abrufen und in den Ferienkalender übernehmen.
- Kunden an den Abschluss eines Online-Vertrages erinnern,
- Online-Verträge löschen, die nach X »Mahnungen« immer noch nicht bestätigt wurden,
- alte Mailings löschen,
- unbenutzte Mailverteiler löschen.

Für die meisten dieser Vorgänge können Sie in den Einstellungen selbst festlegen, ob sie ausgeführt werden bzw. unter welchen Voraussetzungen. Die einzelnen AV werden nachfolgend genauer vorgestellt, und zwar in der Reihenfolge, in der sie bei den Einstellungen zu sehen sind.

Grundsätzlich gilt für alle Vorgänge mit Eingabe eines Wertes (meist einer Zahl), dass ein eingestellter Wert von 0 oder »nichts« (also leeres Eingabefeld) den entsprechenden Vorgang deaktiviert. Ausnahmen sind dann entsprechend dokumentiert.

Kursbelegungen bei abgelaufenen Verträgen entfernen

Wenn angewählt, wird jede Nacht geprüft, ob es Schüler gibt, für die kein gültiger Vertrag mehr existiert, aber noch eine Kursbelegung eingetragen ist, und diese Kursbelegung entfernt. Das ist typischerweise der Fall, wenn das Datum einer Vertragskündigung erreicht wurde.

Wenn Sie diese Option nicht aktivieren, müssen Sie selbst dafür sorgen, dass Ihre Teilnehmerlisten für alle Kurse aktuell sind.

Kunden ohne Vertrag zu Ex-Kunden machen

Wenn angewählt, setzt StudioIntern für alle Kunden ohne aktiven Vertrag den Status auf »Ex-Kunde«. Falls für den Kunden ein Vertrag in der Zukunft beginnt, wird er nicht als Ex-Kunde markiert. Es wird dringend empfohlen, diese Option zu aktivieren. Die Folgen dieses Vorgangs sind:

1. Der Kunde wird nicht mehr in der Listenansicht gezeigt (ist aber weiterhin mit der Suchfunktion auffindbar).
2. Der Kunde wird aus dem Mailverteiler »alle Kunden« entfernt.

Falls Sie diesen AV deaktivieren, werden Ihre Ex-Kunden möglicherweise weiterhin Ihre Rundmails erhalten und sich (zu Recht) darüber beschweren. Sie können zwar im Mailing-Modul im Verteiler »alle Kunden« die Zusatzoption »nur an Kunden mit aktivem Vertrag« senden, aber wie leicht wird das vergessen...

Tage des Monats für automatische Buchungen

Dieser AV schreibt allen aktiven Kunden den jeweils gebuchten Tarif als Soll-Position in das Kundenkonto. Dieser Vorgang ist die wichtigste Grundlage für Ihre Abrechnung gegenüber den Kunden und sollte unbedingt aktiviert sein.

Gleichzeitig legen Sie hier fest, an welchen Tagen des Monats dieser Vorgang stattfinden soll. Meist ist es praktisch, am Anfang des Monats diese Buchungen ausführen zu lassen. Theoretisch sollte es reichen, immer am Ersten des Monats diesen Vorgang auszuführen. Sie können aber auch beliebige andere Tage festlegen. Damit hätten Sie die Möglichkeit, auch Verträge nachträglich im System einzupflegen, die dann ebenfalls durch die automatische Buchung erfasst werden.

Sie geben in dieses Feld die Tage des Monats als einfache Zahlen (ohne Punkt) ein. Wenn Sie mehrere Tage eingeben möchten, trennen Sie diese durch ein Komma. Lassen Sie keine Leerzeichen vor oder nach jeder Zahl zu. Ein Sternchen (*) steht für jeden Tag des Monats, ein großes U für Ultimo, also den Letzten des Monats. Wenn Sie gar nichts eingeben, wird dieser automatische Vorgang abgeschaltet.

➔ *Selbstverständlich wird jeder Monatsbeitrag nur einmal pro Monat in das Kundenkonto gebucht. Wenn Sie also hier mehrere Tage angeben, wird der Vorgang (die Prüfung) zwar an mehreren Tagen ausgeführt, aber bereits erfolgte Buchungen werden nicht noch einmal ausgeführt.*

Beispiele:

Eingabe	automatische Buchung erfolgt...
1,2,10	am Ersten, Zweiten und Zehnten des Monats
*	an jedem Tag des Monats
13,U	am Dreizehnten und Letzten des Monats

Anwesenheitslisten vorbereiten, dabei Ferien und Feiertage berücksichtigen

Diesen AV können Sie nicht abschalten oder konfigurieren. Er sorgt dafür, dass die Anwesenheitslisten gefüllt sind und bearbeitet werden können.

Falls Sie den automatischen Feiertags- und/oder Ferienkalender aktiviert haben, wird SI die Ferien und Feiertage automatisch berücksichtigen. Das bedeutet, dass in den Anwesenheitslisten dann für die Ferientage das Wort »Ferien/Feiertag« als voreingestellter Status erscheint (das wiederum verhindert die automatische Kennzeichnung als »unentschuldigt« – siehe nächster Abschnitt – und kann deshalb für die Berechnung der versäumten Stunden von Bedeutung sein). Sie können aber trotzdem auch für diese Tage die Anwesenheit normal eintragen.

Automatisch »unentschuldigt« für unklare Abwesenheiten setzen

Wenn Sie diese Option aktivieren, ergänzt SI für alle nicht eingetragenen Abwesenheiten des vergangenen Tages die Anwesenheits-Liste mit dem Status »unentschuldigt«.

Schüler nach einer gewissen Zeit ohne Vertragsabschluss von Wartelisten entfernen

Dieser AV befindet sich ausnahmsweise nicht in der Rubrik »Automatische Vorgänge«, sondern im Bereich »Kunden und Schüler«. Bitte lesen Sie dazu erst die Beschreibungen der restlichen AV und dann den Absatz »Intelligente Wartelisten«.

Ex-Kunden nach X Monaten löschen

Diese Einstellung legt fest, nach wievielen Monaten ein ehemaliger Kunde endgültig aus der Datenbank entfernt wird. Ehemalige Kunden sind alle mit dem Status »Ex-Kunde«. Kurz vor dem Löschen wird zur Sicherheit noch einmal geprüft, ob es doch noch einen aktiven oder für die Zukunft geplanten Vertrag für diesen Kunden gibt (das ist normalerweise nicht möglich, aber sicher ist sicher – wir reden hier von einem endgültigen Löschen).

Es gibt viele Gründe, Ex-Kunden zu löschen. Zum einen sind Sie nach Datenschutz-Grundverordnung dazu verpflichtet, wenn nicht andere gesetzliche Vorgaben dem widersprechen und nicht anders erfüllt werden können. Damit ist meist die steuerrechtliche Aufbewahrungspflicht gemeint, die Sie jedoch auch durch Papier-Ausdrucke Ihrer Verträge usw. erfüllen können.

Zweitens hält ein regelmäßiges Löschen alter Daten Ihren Datenbestand sauber und gepflegt und wirkt sich positiv auf die Arbeitsgeschwindigkeit aus. Damit sind nicht nur technische Parameter wie Speicherbedarf auf dem Server gemeint, sondern auch Ihre Arbeit mit der Software. Wenn Sie im Suchfeld der Kundenliste den Namen »Meier« eingeben und dann 20 Treffer erhalten, werden Sie sicherlich länger für die Auswahl des richtigen brauchen als bei 3 Treffern.

Interessenten nach X Tagen aus der Datenbank löschen

Dieser AV arbeitet ähnlich wie der vorherige, nur dass hier Kundendatensätze mit dem Status »Interessant« gelöscht werden. Typischerweise sind das Personen, die nie einen Vertrag abgeschlossen haben. Es ist normal, dass im täglichen Betrieb viele Anfragen per Telefon oder E-Mail eingehen und diese potentiellen Kunden selbstverständlich zumindest dann erfasst werden, wenn sie angeben, eine Probestunde absolvieren oder einen Vertrag abschließen zu wollen. Diese Datenspeicherung ist übrigens nach Datenschutz-Grundverordnung ohne Einverständnis des Kunden zulässig, da sie zur Bearbeitung des Kundenanliegens zwingend notwendig ist²².

Und es ist auch normal, dass einige dieser Interessenten am Ende doch keine Kunden werden. In diesen Fällen sind Sie zur weiteren Speicherung der Daten nicht berechtigt (es sei denn, Sie haben sich das Einverständnis der Personen dafür geholt), und außerdem haben Sie nicht wirklich ein Interesse an dieser Speicherung. Die Nutzung der Daten für spätere Werbeaktionen ist zum einen ebenfalls von einem ausdrücklichen Einverständnis der Kunden abhängig und zweitens in der Praxis kaum nützlich. Warum sollte sich jemand, der Ihre Einrichtung ausprobiert und sich dann dagegen entschieden hat, aufgrund einer späteren Werbemail seine Meinung ändern? Investieren Sie diese Zeit lieber in die Gewinnung von Kunden, die noch nicht bei Ihnen waren.

Es lohnt sich also nicht, diesen Datensätzen hinterherzutruern. Geben Sie eine sinnvolle Zahl in das Feld ein, um alte Datensätze von Interessenten nach dieser Anzahl von Tagen zu löschen.

Beim Löschen von Interessenten diejenigen behalten, deren Schüler auf einer Warteliste stehen?

Diese Option ist nur im Zusammenspiel mit der vorherigen sinnvoll.

Wenn Sie auf Wartelisten Schüler stehen haben, deren zugeordnete Kunden-Datensätze den Status »Interessant« haben, würden diese entsprechend dem vorherigen AV nach einer bestimmten Zeit gelöscht werden. Das ist aber bei Wartelisten-Schülern nicht erwünscht. Deswegen können Sie mit dieser Option ein Löschen in diesen Fällen verhindern.

²² Allerdings müssen Sie den Kunden über die Datenspeicherung informieren.

X Tage vor Ablauf den Kunden an die Verlängerung des Vertrages erinnern.

→ *Achtung: Diese Einstellung findet sich der besseren Verständlichkeit wegen im Bereich »Vertragseinstellungen«, obwohl es sich auch um einen Automatischen Vorgang handelt. Siehe Bereich Vertragseinstellungen*

Wie oft sollen Kunden an die Bestätigung des Online-Vertrages erinnert werden, bevor dieser gelöscht wird?

→ *Achtung: Diese Einstellung findet sich der besseren Verständlichkeit wegen im Bereich »Vertragseinstellungen«, obwohl es sich auch um einen Automatischen Vorgang handelt. Siehe Bereich Vertragseinstellungen*

Intelligente Wartelisten

Die Kombination aus Kundenstatus, Wartelisten und zweien der hier beschriebenen Automatischen Vorgänge führt zu einem sehr nützlichen Verhalten, das man als »intelligente Wartelisten« bezeichnen könnte.

Gemeint ist dabei die Funktion, Schüler nach einer gewissen Zeit von den Wartelisten zu entfernen, wenn absehbar ist, dass sie kein Interesse mehr am Kurs haben. Das ist wichtig, um nicht wertvolle Kursplätze zu blockieren, für die es vielleicht noch andere Interessenten gibt.

Die Funktionsweise lässt sich wie folgt zusammenfassen:

1. Schüler auf Wartelisten werden normalerweise niemals automatisch gelöscht.
2. Wenn aber einem Schüler, der auf einer Warteliste steht, die Belegung des Kurses angeboten wurde (wenn er »eingeladen« wurde), bleiben ihm noch X Tage, um sich zu entscheiden. Nach Ablauf dieser Frist wird er von der Warteliste entfernt.

Die Zahl X (Anzahl der Tage) als Frist bis zur Löschung aus der Warteliste stellen Sie im Bereich »Kunden und Schüler« ein (»Maximale Zeit auf der Warteliste«).

Was nach der Entfernung von der Warteliste mit dem Schüler- bzw. dem zugehörigen Kundendatensatz passiert, hängt von der Einstellung »Interessenten nach X Tagen aus der Datenbank löschen« ab (im vorherigen Abschnitt behandelt). Das ist dann nicht mehr die Angelegenheit der Intelligenten Warteliste. Es ist für Sie nur wichtig zu verstehen, dass die Frist für das endgültige Löschen aus der Datenbank nicht mit dem Entfernen aus der Warteliste neu zu laufen beginnt. Vielmehr ist mit den X Tagen immer die Anzahl der Tage seit Erfassung in der Datenbank gemeint.

Angenommen, Sie haben folgende Einstellungen vorgenommen:

Einstellung Automatische Vorgänge	eingestellter Wert
Interessenten nach X Tagen aus der Datenbank löschen	60
Maximale Zeit auf der Warteliste	45
Beim Löschen von Interessenten diejenigen behalten, deren Schüler auf einer Warteliste stehen?	ja

Kunde A wird am 10.06. neu in der Datenbank aufgenommen, und zwar mit dem Status »Interessant«. Der Kunde hat ein Kind, welches gleich bei Erfassung auf die Warteliste für den Kurs Y gesetzt wird. Erst am 01.07. wird ein Platz im Kurs frei und der Kunde am selben Tag darüber informiert. Der Kunde reagiert aber nicht. Folge: Am 16.08. entfernt StudioIntern den Schüler von der Warteliste und löscht direkt anschließend den Kunden komplett. Warum? Normalerweise wäre der Kunde schon am 10.08. gelöscht worden (60 Tage). Nur, weil dessen Schüler noch auf einer Warteliste stand, war er von der Löschung ausgenommen. Wenn am 16.08. aber 45 Tage für die Warteliste abgelaufen sind, entfällt auch dieser »Schutz«.

Oft gestellte Fragen (FAQ)

Wie wird der anteilige Preis für einen angefangenen Monat berechnet?

Im ersten Schritt wird der theoretische Preis (ich nenne ihn hier: TP) pro Tag ermittelt, also der Monatspreis geteilt durch die Anzahl der Tage dieses aktuellen Monats. Im zweiten Schritt werden die verbleibenden Tage des aktuellen Monats ermittelt und mit TP multipliziert. Das Ergebnis wird zugunsten des Kunden auf volle Beträge ohne Kommastellen abgerundet. Mit »Monatspreis«, der dieser Berechnung zugrunde liegt, ist der Preis im Eingabefeld »Preis« gemeint. Wenn Sie also dort einen Sonderpreis eingegeben haben, wird dieser für die Berechnung verwendet (nicht der Standardpreis).

Denken Sie daran, dass die Berechnung des anteiligen Preises durch SI nur ein Vorschlag ist. Sie können auch selbst etwas anderes berechnen und eintragen.

Was ist der Unterschied zwischen Tarif, Kurs und Vertrag?

Tarif: Eine von Ihnen festgelegte Kombination aus einem Preis und einer Leistung, die der Kunde dafür bekommt. Tarife existieren unabhängig von Kursen und Verträgen, aber jeder Vertrag besitzt genau 1 Tarif. Eine Eigenschaft des Tarifs, nämlich der Preis, kann aber bei der Zuordnung zum Vertrag geändert werden. Die Änderung gilt dann nur für diesen konkreten Vertrag.

Bei einem Tarif kann sich um beliebige Leistungen handeln, wie z.B. »Nutzung der Dusche«, »Zuschlag für Korepetitor« usw.

Kurs: Ein Kurs ist Leistungsangebot, welches Sie »vorrätig« haben. In einer Ballettschule ist das fast immer ein Unterrichtsmodul, z.B. eine Unterrichtseinheit in klassischem Ballett von 90 Minuten Dauer. Auch wenn es seltsam klingt: Stellen Sie sich vor, Sie hätten in Ihrem Lager ein Regal, in welchem Sie die Kurse aufbewahren. Wenn Sie einen Kurs anbieten wollen, nehmen Sie ihn aus dem Regal und heften ihn an einen großen Wandkalender. Der Kurs besitzt eine an ihm befestigte Liste, in die die Personen eingetragen werden, die am Kurs teilnehmen wollen.

Vertrag: Ein Vertrag ist – aus Sicht der Datenbank – eine Verknüpfung aus folgenden Elementen: Kunde, Schüler, Tarif, Beginn, Ende. Beachten Sie, dass der Vertrag keine Information über einen Kurs enthält. Dafür gibt es zwei gute Gründe:

1. Der Vertrag muss ja gar nicht unbedingt einen Kurs zum Inhalt haben, sondern z.B. die bereits oben als Beispiele genannten Zusatzleistungen wie Nutzung der Dusche, Klavierbegleitung oder Kinderbetreuung.
2. Der Schüler, für den der Vertrag geschlossen wurde, will vielleicht den Kurs wechseln. Es ist praktisch, wenn dafür nicht der Vertrag gekündigt und ein neuer abgeschlossen werden muss.

Ich weiß genau, dass ich einen Kunden und einen Schüler eingeben habe. Warum findet die Datenbank den Namen nicht?

Mit einer Wahrscheinlichkeit von über 90 Prozent suchen Sie in der falschen Liste. Am häufigsten kommt es vor, dass Sie sich in der Schülerliste befinden und dort einen Kunden suchen. Wenn der Schüler (z.B. das Kind) einen anderen Namen trägt als der Kunde, wird dieser hier nicht gefunden.

Wenn Sie dagegen den Kunden *in der Liste* nicht sehen (ohne Suche), hat dieser Kunde wahrscheinlich keinen Vertrag. StudioIntern blendet Kunden ohne Vertrag in der Liste aus (aber die Suchfunktion findet ihn trotzdem). Sie können dieses Verhalten in den Einstellungen ändern, bekommen dann aber sehr lange und unübersichtliche Listen.

Ich habe einen Schüler, dessen Vertrag eingefroren ist (Freeze-Modus). Trotzdem erhielt dieser Schüler beim letzten Mailing auch die Rundmail. Warum tritt dieser Fehler auf?

Dass Kunden mit Freeze-Status im Mailverteiler bleiben, ist kein Fehler, sondern beabsichtigt. Der Gedanke dahinter ist, dass mit den Rundmails meist Informationen von allgemeinem Interesse versendet werden. Beispiele dafür wären Ankündigungen von neuen Kursen, Veränderungen bei den Dozenten oder anstehende Auftritte. Bei den meisten Ballett- oder Tanzschulen wird das Vertrags-Freeze für krankheits- oder verletzungsbedingte Ausfälle genutzt. In diesen Fällen wollen die Kunden trotzdem auf dem Laufenden bleiben.

Besteht eine Möglichkeit, dass wir die Vorlagentexte z.B. bei den Anwesenheiten oder im Kundenkonto bei Zahlungen/Rechnungspositionen selber anpassen können?

Nein, leider nicht. Diese Texte sind im System fest eingebaut und können nicht verändert werden. Möglichweise wird das in einer späteren Version von StudioIntern möglich sein.

Eine meiner Kundinnen hat zwei Verträge und möchte, dass die Lastschriften dafür von verschiedenen Bankkonten eingezogen werden. Wie kann ich das realisieren?

Das ist im Moment nicht möglich. Die Bankverbindung ist eine »Eigenschaft« des Kunden, die nur einmal pro Kundendatensatz gespeichert werden kann. Als Notlösung könnten Sie die Kundin als weiteren Kunden anlegen, mit leicht veränderter Adresse (z.B. statt »Hauptstr. 12« einfach »Hauptstraße 12«) und anderer E-Mail-Adresse. Das ist zwar nicht ideal, aber immerhin eine Lösung.

Ich habe Änderungen am Kursplan mit Hilfe des Planungstools vorgenommen. Leider erscheinen diese nicht auf unserer Website (»Homepage«).

Mit einer Wahrscheinlichkeit von 99% haben Sie vergessen, die Änderungen mit einem Klick auf »Plan freigeben« an das System zu übertragen. Für das restliche Prozent wenden Sie sich bitte an den Support.

Datenmigration von einem anderen System

Wenn Sie nicht gerade Ihre Tanzschule neu eröffnen, haben Sie wahrscheinlich bereits Kunden- und Vertragsdaten, die Sie in die neue Software übernehmen wollen.

Es ist meistens möglich, diese Datenübernahme durch eine extra dafür erstellte Zusatz-Software zu realisieren (»Import-Skript«). Es lohnt sich jedoch, vorher dazu einige Überlegungen anzustellen.

Zunächst sei gesagt, dass es nicht **das eine** Importskript geben kann, welches für alle Fälle passt. Ganz einfach deshalb, weil die Datenstrukturen zu unterschiedlich sind. Und die Struktur der Daten einer Tanz- oder Ballettschule sind viel komplexer, als man auf den ersten Blick meint.

Während die eine Inhaberin Excel oder Access verwendet, setzt der andere auf eine Lösung wie ClassManager, und die dritte nutzt vielleicht eine Software für Fitness-Studios. Allein in diesen 3 Fällen gibt es 3 völlig verschiedene »Layouts« für die Daten. Denken Sie nur an die Excel-Lösung (die in Wirklichkeit keine Lösung, sondern ein Notbehelf ist): Sie können völlig frei festlegen, in welchen Spalten und Tabellen Sie Ihre Daten speichern, welche Daten Sie überhaupt erfassen, welche Reihenfolge die Spalten haben und so weiter. Im Excel-Fall sind die verschiedenen Daten-Gruppen häufig überhaupt nicht miteinander verknüpft (obwohl sie es sein müssten) oder das Datenmodell sieht ganz anders aus als in StudioIntern.

Der nächste Punkt ist die Datenqualität. Können Sie garantieren, dass im Feld für die Telefonnummer immer nur eine Nummer steht? Oder manchmal auch zwei? Oder eine Bemerkung dahinter, z.B. »(nur AB)« oder »Tel.-Nr. ist vom Papa, aber Vertrag läuft auf die Mama«. Für Menschen ist es kein Problem, diese Daten zu verarbeiten, aber für einen Computer ist es das Horror-Szenario, das im schlimmsten Fall das ganze Programm abstürzen lässt.

Aus diesem Grund gibt es in StudioIntern keinen Menüpunkt »Daten importieren«. Mit anderen Worten: **Die Datenmigration ist immer eine individuelle Lösung**. Das bedeutet, dass wir uns gern Ihre Daten ansehen und daran einschätzen, mit welchem Aufwand und welcher Fehlerquote ein Import möglich ist. Danach können Sie entscheiden, ob sich das für Sie lohnt. Oft entscheidet die Anzahl der vorhandenen Datensätze über das Pro oder Contra einer maschinellen Migration. Und es gibt auch Punkte, die *gegen* eine Datenübernahme sprechen:

- Die Daten-Migration wird so gut wie niemals fehlerfrei sein.
- Eine manuelle Neuerfassung zwingt Sie zur Verbesserung der Qualität der Daten.
- Oft ist ohnehin eine manuelle Nachbearbeitung nötig, auf jeden Fall eine Kontrolle.
- Die Kosten für die maschinelle Migration können im Verhältnis zum Nutzen zu hoch sein.

Bitte sprechen Sie uns zu diesem Thema an, damit wir gemeinsam die beste Lösung für Sie finden.

SEPA-Lastschriften (ab Standard-Version)

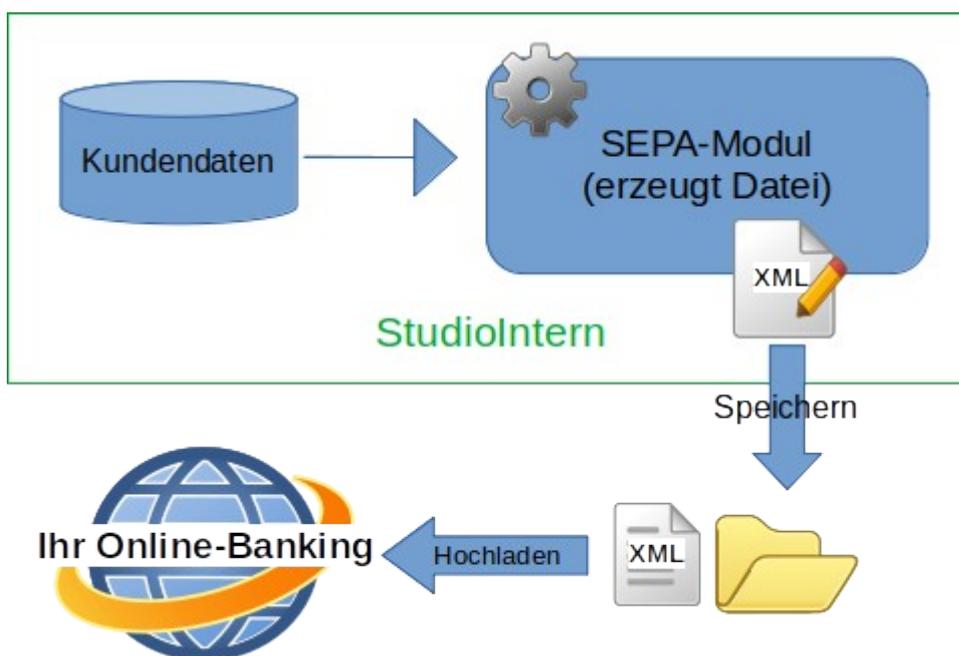
StudioIntern hilft Ihnen dabei, SEPA-Lastschriftverfahren von Ihren Kunden einzuziehen. Dieses Kapitel widmet sich diesem Thema umfassend.

Wie funktioniert der LS-Einzug in StudioIntern?

Es ist zunächst wichtig zu verstehen, dass SI selbst **keinerlei Verbindung zu Ihrer Bank** aufbaut. StudioIntern ist keine Banking-Software, aber es nimmt Ihnen einen Großteil der Arbeit ab, die für den Einzug von sehr vielen gleichartigen Lastschriften erforderlich ist. Entscheidend ist dabei die Tatsache, dass jeder Vorgang auch in den Kundenkonten verbucht wird – das kann wiederum Ihre Banking-Software nicht leisten (weil sie keinen Zugang zu den Kundenkonten hat).

Damit Sie mit SI sicher und möglichst fehlerfrei die LS-Einzüge durchführen können, lassen Sie uns zunächst einen Blick auf das Gesamtkonzept werfen.

Grundsätzlicher Ablauf



Wie Sie in Abbildung 62 sehen können, findet die eigentliche Einreichung der Lastschriften außerhalb von StudioIntern statt.

Sie benötigen also entweder ein Online-Banking mit der Möglichkeit, XML-Dateien hochzuladen, oder eine Online-Banking-Software mit derselben Funktionalität.

Abbildung 62: Schematische Darstellung des Ablaufs von Lastschriften in StudioIntern

brauchen, wenn Sie Sammel-Lastschriften bei Ihrer Bank einreichen wollen.

StudioIntern erzeugt eine (oder mehrere) XML-Dateien²³. Diese Datei enthält eine Liste aller Lastschrift-Aufträge, die Sie an die Bank übergeben wollen, sowie alle Zusatz- und Steuerinformationen, die für die

²³ XML bedeutet eXtensible Markup Language und bezeichnet sozusagen das technische Format der Datei. Die Bezeichnung XML sagt nichts über den Inhalt einer Datei aus.

Das würden Sie aber ohne StudioIntern auch

Verarbeitung des Auftrags erforderlich sind, wie etwa Ihre eigene Bankverbindung, den gewünschten Tag der Ausführung usw.

➔ Das SEPA-Modul erzeugt immer Sammel-Lastschriften für viele Kunden. Einzelne Lastschriften erledigen Sie direkt in Ihrer Banking-Software bzw. im Online-Banking und dokumentieren es in StudioIntern. Ein Beispiel dafür finden Sie im Abschnitt Einen Zahlungsvorgang (Lastschrift) manuell einbuchen.

Ganz allgemein betrachtet, läuft das Erzeugen einer Sammel-Lastschrift wie folgt ab:

1. Auswahl des Zahlungs-Monats, für den die Lastschriften erfasst werden sollen, sowie des gewünschten Termins und des Modus',
2. SI erstellt eine Liste aller aktuellen Vorgänge und schreibt diese Vorgänge in eine XML-Datei,
3. Herunterladen und Speichern der XML-Datei auf Ihrem Computer,
4. Erzeugen des Sammelauftrags bei Ihrer Bank (Hochladen der XML-Datei ins Online-Banking / in Ihre Banking-Software),
5. Bestätigen in StudioIntern, dass Schritt 4 erfolgreich war.

Sehen wir uns die Schritte im Einzelnen an. Es gibt geringfügige Unterschiede im Ablauf, die von Ihrem Abrechnungsmodus abhängen. Die nachfolgende Beschreibung gilt für den Modus A (Abrechnungszeitraum ist der Kalendermonat).

1. Auswahl einiger Parameter

Wenn Sie im Menü den Punkt »SEPA → SEPA-Lastschriften erzeugen« wählen, sehen Sie eine Eingabemaske wie in Abbildung 63.

Die Auswahl des Abrechnungsmonats bezieht sich auf den Monat, **für den**²⁴ (nicht: in dem) die Zahlungen eingezogen werden sollen. Das Einzugsdatum ist der Tag, an dem die Lastschriften durch Ihre Bank ausgeführt werden sollen. Beachten Sie die Vorlaufzeiten! Für wiederkehrende Lastschriften müssen Sie den Auftrag mindestens 3 Tage für dem gewünschten Einzugsdatum einreichen.

Der Unterschied zwischen den Modi »Buchung«, »Saldo«, »Smart« und »Neukunde«

Buchung

In der Regel werden Sie den Modus »Buchung« benutzen. Er bedeutet, dass der Betrag im Lastschrift-Auftrag genau dem *vertraglich vereinbarten* Preis eines jeden Kunden entspricht, also dem, was der Kunde *gebucht* hat (deswegen der Modus Name »Buchung«). Wenn also ein Kunde einen Vertrag über 45,00 € hat,

²⁴ Im Abrechnungsmodus B (von Monat zu Monat) entspricht der Abrechnungsmonat aber dem Einzugsmonat. Die Eingabemaske würde in diesem Fall etwas anders aussehen als in Abbildung 30, nämlich ohne Auswahlmöglichkeit des Einzugsstermins. Mehr dazu weiter unten.

wird die Lastschrift über 45,00 € lauten – **unabhängig** davon, ob der Kunde noch Schulden bei Ihnen hat oder weitere Rechnungspositionen existieren (zum Beispiel eine einmalige Aufnahmegebühr). Wenn ein Kunde mehrere Verträge hat, wird SI alle Rechnungspositionen zusammenfassen und die Summe als Lastschrift-Betrag in die XML-Datei schreiben. StudioIntern wird aber niemals dieselbe Rechnungsposition (Ihre Forderung aus exakt *demselben* Vertrag) aus verschiedenen Monaten zusammenfassen.

Vertraglich vereinbarte Preise für feste Anfangslaufzeiten werden vom SEPA-Modul erkannt und berücksichtigt.

SEPA-Lastschriften erstellen

Modus Buchung	Abrechnungsmonat: 08/2023	Einzugs-Termin 10.08.2023
-------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

Wähl einen Modus, um mehr Infos dazu zu erhalten.

Der Abrechnungsmonat ist der Monat, für den die Zahlungen erstellt werden sollen. Er ist nicht unbedingt mit dem Monat identisch, in welchem die Lastschriften ausgeführt werden.

Das Einzugsdatum bestimmt, wann die Lastschriften von Deiner Bank tatsächlich ausgeführt werden. Diese Angabe kann aber evtl. beim Einreichen der Lastschriften durch Parameter in Deinem Online-Banking noch verändert werden.

Infos zu den Modi
Im Modus »Buchung« wird der Betrag eingezogen, den der Kunde normalerweise zu zahlen hat (das, was er gebucht hat). Was im Kundenkonto steht, spielt keine Rolle (aber ein Guthaben kann berücksichtigt werden).

Währung
Verwendete Währung: € / EUR
Die Währung können Sie in den Einstellungen ändern.

Weitere Einstellungen

<input type="checkbox"/> Erstlastschriften einbeziehen SEPA-Mandate mit dem Status »FRST« werden ebenfalls verwendet.	<input type="checkbox"/> künftige (bereits bei der Bank eingereichte), aber noch nicht ausgeführte Lastschriften NICHT berücksichtigen Künftige Lastschriften stehen schon im Kundenkonto und fließen deshalb normalerweise mit in den Saldo ein. Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn bereits eingereichte, aber noch nicht ausgeführte Lastschriften aus der Berechnung des Saldos ausgenommen werden sollen.	<input type="checkbox"/> künftige, bereits ins Kundenkonto gebuchte Forderungen berücksichtigen Künftige Forderungen, die bereits im Kundenkonto stehen, werden normalerweise nicht berücksichtigt. Aktivieren Sie diese Checkbox, um diese Forderungen in den Saldo einfließen zu lassen. Als »künftige Forderungen« gelten alle, deren Buchungsmonat nach dem Einzugsmonat liegt.
<input type="checkbox"/> BIC verwenden (und übertragen) Nur für Auslandskonten empfohlen. Fehlerhafte BICs führen zur Ablehnung des Auftrages bei der Bank.	<input type="checkbox"/> Guthaben ignorieren Lastschrift wird in voller Höhe auch bei Guthaben erstellt.	
<input checked="" type="checkbox"/> Guthaben verrechnen Das Guthaben wird von der Einzugs-Summe abgezogen.	<input type="checkbox"/> bei Guthaben nicht einziehen Kunden mit Guthaben werden beim Lastschrift-Einzug übersprungen.	

Dateien erzeugen

Abbildung 63: Startseite des SEPA-Moduls

Saldo

Im Modus Saldo hingegen wird der offene Saldo eines jeden Kunden eingezogen. Anders ausgedrückt: Für jeden Kunden, der in seinem Kundenkonto eine Zahl größer als Null (als Saldo) stehen hat, wird ein Lastschrift-Auftrag erzeugt. Dabei werden künftige Lastschriften berücksichtigt – was logisch ist, weil sie ja im Kundenkonto stehen und somit Teil des Saldos sind. Sie können aber die Berücksichtigung bereits eingereichter, aber noch nicht ausgeführter Lastschriften verhindern, indem Sie die entsprechende Checkbox ankreuzen. Stellen Sie sich folgenden Fall vor.

Die Kundin Monika Musterfrau hat einen Vertrag, für den sie monatlich 45,00 € bezahlt. Es ist jetzt Ende November, und Sie haben die Lastschriften für den Dezember mit dem Modus »Buchung« bereits erledigt und bei der Bank eingereicht. Am 10.12. wird also der Betrag von 45,00 € eingezogen. Nun hat Frau Musterfrau aber im November an einem Sonder-Workshop teilgenommen, der einmalig 150,00 € kostet. Sie hat sie gebeten, diesen Betrag ebenfalls per Lastschrift einzuziehen. Damit haben wir die Situation wie in Abbildung 64 – der Saldo beträgt nur 65,00 € statt 110,00 €.

Kontoübersicht Monika Musterfrau (50894)

Saldo per 29.11.2020: 65,00 €

Negativwerte sind Zahlungen des Kunden, Guthaben oder Gutschriften.

Datum	Vorgang	Betrag
10.12.2020	Lastschrift-Einzug	-45,00 €
10.11.2020	Lastschrift-Einzug	-45,00 €
08.11.2020	Choreografie-Workshop	110,00 €
01.11.2020	Quartalsvertrag Natalie Mustermann	45,00 €

Abbildung 64: Beispielhafte Situation im Kundenkonto

Der Grund dafür ist, dass die normalen Monatsbuchungen für Dezember noch nicht stattgefunden haben. Deshalb ist der reguläre Beitrag von 45,00 € für den Monat Dezember *noch nicht* im Kundenkonto gebucht. Das passiert erst mit einem Automatischen Vorgang im Dezember – je nach Ihren Voreinstellungen am 1.12. oder einem anderen Tag – aber jedenfalls nicht im November.

Wenn Sie jetzt mit dem Modus »Saldo« ohne weitere Zusatzoption die Lastschrift erstellen würden, wäre der Einzugsbetrag nur 65,00 €. In dieser Situation aktivieren Sie die Option »künftige (bereits bei der Bank eingereichte), aber noch nicht ausgeführte Lastschriften **NICHT** berücksichtigen«. Damit wird der geplante LS-Einzug vom 10.12. ignoriert (im Bild der oberste Eintrag) und der Saldo beträgt somit 110,00 €.

➔ Selbstverständlich werden immer nur die Kunden bei der Lastschrift-Erzeugung berücksichtigt, für die als Zahlungsweise »Lastschrift« im System sowie die vollständigen Daten des SEPA-Mandats hinterlegt wurde.

Smart

Der Modus »Smart« ist in gewisser Weise eine Mischung aus den anderen beiden Modi. Es wird dabei nur das eingezogen, was dem Kunden im Abrechnungsmonat als Forderung in das Kundenkonto gebucht wurde. Ob der Saldo berücksichtigt werden soll, können Sie auf der Startseite des SEPA-Moduls durch eine Checkbox bestimmen. Der vertraglich vereinbarte Monatspreis spielt keine Rolle, sondern nur, was konkret als Forderung in das Kundenkonto gebucht wurde. Dabei wird nur der Abrechnungsmonat betrachtet.

Der Smart-Modus eignet sich insbesondere für Neukunden, die einen Vertrag im laufenden Monat begonnen haben. Wenn Sie zum Beispiel am Ersten des Monats eine Sammel-Lastschrift für alle Bestandskunden im Modus »Buchung« erstellt haben, könnten Sie später für neue Kunden, die im Laufe des Monats

hinzukommen, eine Sammel-Lastschrift im Modus »Smart« erstellen (z.B. am Ende des Monats) und die Checkbox »bei Guthaben nicht einziehen« aktivieren. Da für die anderen Kunden der Einzug schon gemacht wurde, steht deren Saldo auf Null (ein Saldo von 0 gilt für die Software auch als Guthaben); d.h. diese werden nicht noch einmal einbezogen. Es würden aber Bestandskunden mit einbezogen, für die im selben Monat eine andere Forderung erstellt wurde, zum Beispiel aus dem Verkauf einer Zehnerkarte oder wegen einer unberechtigten Rückbuchung einer früheren Lastschrift.

Neukunde

Der Modus Neukunde erfasst alle Kunden, für die noch nie ein Lastschrift-Einzug in StudioIntern erstellt wurde. Es wird ausschließlich der Saldo dieser Kunden betrachtet und für die Lastschrift verwendet. Das ist insofern sinnvoll, als bei Neukunden sehr häufig Summen eingezogen werden sollen, die vom normalen Monatsbetrag abweichen. Es sind meist anteilige Beträge für den ersten Teilmonat, vielleicht noch eine Aufnahmegebühr usw.

2. Wie StudioIntern diese Parameter verwendet

Betrachten Sie noch einmal die Abbildung 63. Die nachfolgenden Erklärungen beziehen sich auf die beispielhaften Einstellungen bzw. Angaben, die in dieser Abbildung zu sehen sind.

Wenn Sie jetzt auf »Dateien erzeugen« klicken, wird SI im nächsten Schritt alle Verträge ermitteln, die im August 2023 weder abgelaufen noch eingefroren waren und keine Stundenpakete sind (also z.B. keine Zehnerkarten). Auf welche Weise genau dabei die Freeze-Zeiträume berücksichtigt werden, ist im Abschnitt Den Vertrag pausieren (Freeze) ausführlich beschrieben.

Das Datum »10.08.2023« würde in der XML-Datei als gewünschter Termin für die Ausführung der Lastschriften durch die Bank eingetragen. Ob dieser Termin tatsächlich eingehalten wird, hängt von Ihrer Bank ab und davon, ob Sie genügend Vorlaufzeit dafür eingeplant haben. Einen SEPA-Auftrag für denselben Tag, an dem Sie ihn einreichen, wird die Bank nur in sehr seltenen Fällen tatsächlich am selben Tag ausführen.

Nach dem Klick auf »Dateien erzeugen« sehen Sie zunächst eine Liste aller Vorgänge, die SI für den Lastschrift-Auftrag gefunden hat – es handelt sich um die SEPA-Aufträge, die tatsächlich in der XML-Datei landen, wenn Sie am Ende dieses Bildschirms den grünen Button drücken. Einen Ausschnitt aus einer solchen Liste zeigt Abbildung 65:

SEPA-Lastschriften erstellen

Starte neuen Durchlauf im Modus: Buchung

Protokoll anzeigen

Kunde	Kontoinhaber	Buchungstext	Betrag
Ines Reinhard	Ines Reinhard	6-Monats-Vertrag (alt)	36,00 €
Franziska Frey	Franziska Frey	2 x (60 + 60 min) NORMAL	70,00 €
Anke Kappel	Anke Kappel	6-Monats-Vertrag (alt)	90,00 €
Kathrin Wolf	Kathrin Wolf	6-Monats-Vertrag (alt)	36,00 €
Katrin Eisenhower	Katrin Eisenhower	1 x 45 min / Woche	150,00 €
Robert Urner	Robert Urner	1 x 45 min / Woche	150,00 €
Yvonne Bauer	Yvonne Bauer	6-Monats-Vertrag (alt)	36,00 €
Anne Schroeder	Anne Schroeder	2 x (60 + 60 min) NORMAL	70,00 €
Andreas Erhard	Andreas Erhard	6-Monats-Vertrag (alt)	36,00 €

Abbildung 65: Beispiel für eine Liste der Lastschrift-Einzüge

3. Das Protokoll

Oberhalb der Liste finden Sie einen orangefarbenen Button mit der Beschriftung »Protokoll anzeigen«. Wenn Sie darauf klicken, entfaltet sich ein Bereich mit grauem Hintergrund, der Ihnen alle Vorgänge zeigt, die NICHT bei den Lastschrift-Vorgängen berücksichtigt wurden. Auch der Grund für das Überspringen des jeweiligen Kunden ist mit angegeben. Abbildung 66 zeigt ein Beispiel.

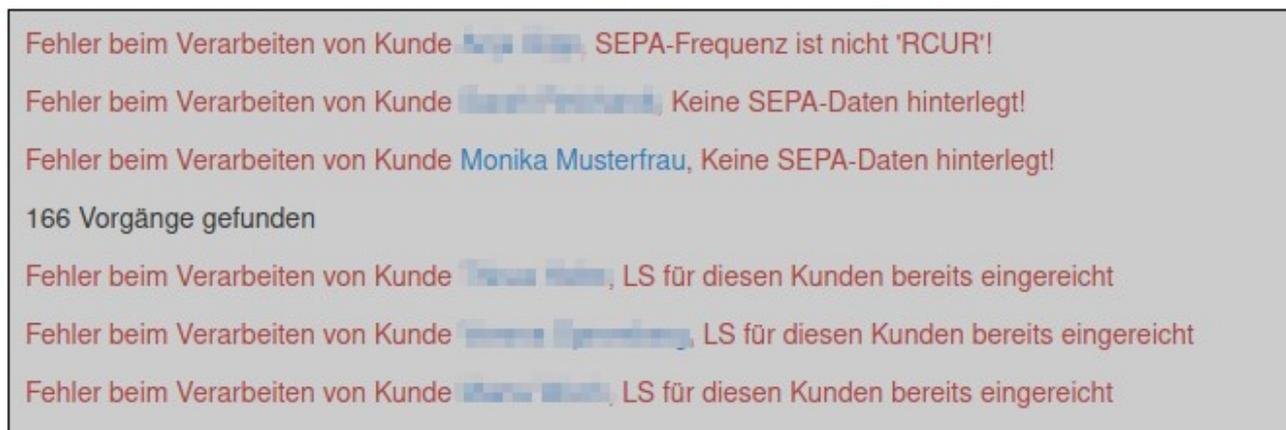


Abbildung 66: Beispielhafter Ausschnitt aus dem Protokoll: Nicht berücksichtigte Kunden

Die ersten drei Zeilen deuten auf ein wahrscheinlich ernstes Problem hin, das Sie überprüfen sollten. Typischerweise ist hier Folgendes passiert: Bei der Neuanlage (oder letzten Änderung) der Kundenstammdaten wurde als Zahlungsweise »SEPA-Lastschrift« ausgewählt, aber dann vergessen, die SEPA-Daten (IBAN, BIC usw.) einzutragen. Beim ersten Kunden gibt es offenbar SEPA-Daten, aber die Frequenz steht nicht auf dem Wert »RCUR«.

(Hinweis: das Beispiel in Abbildung 66 unterstellt, dass Sie im Startbildschirm des SEPA-Moduls die Checkbox »auch Erst-Lastschriften einbeziehen« NICHT angeklickt haben – wenn doch, erzeugen Kunden mit der SEPA-Frequenz FRST keine solche Meldung.)

Wie sind diese Probleme zu lösen?

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Kundennamen im Protokoll (im Bild blau verpixelt) und wählen Sie den Menüeintrag »Link in neuem Fenster öffnen« oder »Link in neuem Tab öffnen«. Im neuen Browserfenster landen Sie dann direkt im Bearbeiten-Modus für das SEPA-Mandat. Hier können Sie prüfen, welche Daten fehlen oder ob es an der unpassenden SEPA-Frequenz liegt. Auch ein fehlendes Mandatsdatum führt zu dieser Fehlermeldung. (Der Grund dafür ist ein juristischer: Sie müssen das Vorliegen eines vollständigen, gültigen und nicht widerrufenen SEPA-Mandats nachweisen können, um Lastschriften einziehen zu dürfen. Ein Mandat ohne Unterschrift ist nicht vollständig.)

Wenn es an der Frequenz »FRST« liegt, sollten Sie im nächsten Schritt prüfen, ob der Vertrag erst kürzlich begonnen hat und deshalb der erste Einzug erst kürzlich manuell gemacht wurde. »Kürzlich« bedeutet meistens: im selben Monat. Klicken Sie auf »zurück«, um zur Kundenkartei zu gelangen, und dann auf »Kundenkonto bearbeiten«. Dort suchen Sie nach einem Eintrag über einen Lastschrift-Einzug.

Typischerweise wird das Datum dafür in der Zukunft liegen. Das bedeutet, dass der Einzug zwar beauftragt wurde, aber noch nicht von der Bank ausgeführt wurde. Sobald er ausgeführt wurde, müssen Sie dies in StudioIntern dokumentieren (siehe nächstes Kapitel über Einzel-Lastschriften). Infolge dieser Bestätigung wird die Frequenz auf RCUR geändert, so dass im nächsten Monat der Kunde bei den Sammel-Lastschriften dabei ist.

Wenn Sie im Kundenkonto sehen, dass die Erst-Lastschrift schon lange vorbei ist und der Kunde eigentlich doch bei den Sammel-Lastschriften mit erfasst werden sollte, haben Sie vermutlich vergessen, die Ausführung der Erstlastschrift zu dokumentieren. Sehr wahrscheinlich finden Sie unter dem Menüpunkt SEPA → Offene Lastschriften in der rechten Bildschirmhälfte den offenen Vorgang. Klicken Sie dann in der entsprechenden Zeile auf den Link »Zahlung ist erfolgt«. Dann wird die SEPA-Frequenz auf RCUR geändert.

Falls Sie keinen offenen Vorgang finden und sicher sind, dass von dem Kunden Geld eingezogen werden soll, müssen Sie die Frequenz direkt bei den Bankdaten manuell auf »RCUR« ändern (Aktion »Angaben korrigieren/ergänzen«). Dieser Fall sollte sehr selten oder gar nicht auftreten.

→ *Der Umgang mit den SEPA-Frequenzen hat sich im europäischen Zahlungsverkehr entspannt. Mittlerweile ist es problemlos möglich und wird sogar empfohlen, auch Erst-Lastschriften gegenüber der Bank als »RCUR« zu kennzeichnen. Dennoch ist der gewissenhafte Umgang damit wichtig – allein schon deshalb, damit Sie selbst alle Prozesse später nachvollziehen können.*

Aber nehmen wir an, das Kundenkonto zeigt eine Erst-Lastschrift für denselben Monat an. In diesem Fall beauftragen Sie die erste Lastschrift für diesen Kunden manuell bei der Bank, und ist alles in Ordnung. Sie können den »Fehler« (der keiner ist) ignorieren. Schließen Sie einfach das Browserfenster bzw. den Tab. Damit kehren Sie zur SEPA-Liste mit dem Protokoll zurück.

Falls tatsächlich ein Problem mit den Bankdaten vorliegt, sollten Sie sie korrigieren, also z.B. eine fehlende IBAN nachtragen. Danach schließen Sie ebenfalls das zusätzliche Browserfenster und drücken im vorherigen Fenster (mit der SEPA-Liste) den »Neu laden«-Button des Browsers oder drücken einfach Strg-R (Windows, Linux) bzw. cmd-R (Mac). Der Vorgang wird nun erneut ausgeführt. Im Protokoll sollte der problematische Eintrag nun verschwunden sein.

Die gelben Warnungen im Protokoll können Sie so gut wie immer ignorieren. Es sind meist die Meldungen darüber, dass ein Kunde übersprungen wurde, weil sein Konto ein Guthaben aufweist (Null zählt auch als Guthaben).

Sammel-Lastschrift erstellen – **So gehen Sie vor (Abrechnungsmodus A)**

1. Wählen Sie im Menü »SEPA« den Punkt »SEPA-Lastschrift erstellen«.
2. In der Startmaske wählen Sie den Monat (ist auf den aktuellen Monat voreingestellt), das Einzugsdatum und den Einzugsmodus (in der Regel »Buchung«). Zur Erinnerung: der hier auszuwählende Monat ist der Monat, für den Sie die Abrechnung erstellen. Das muss weder der aktuelle Monat sein noch der Monat sein, in welchem der Einzug von der Bank ausgeführt wird.
3. **Dateien erzeugen**
4. Es erscheint die Liste mit den geplanten Lastschrift-Vorgängen (siehe vorheriger Abschnitt).
5. Prüfen Sie die Liste und das Protokoll und beheben Sie ggf. Probleme mit fehlenden Bankdaten. Falls es Probleme gab, die Sie beheben haben, laden Sie die Seite neu.
6. **Datei einreichen und Lastschrift fertigstellen**

Es erscheint eine ähnliche Tabelle wie soeben, die noch einmal alle Vorgänge auflistet. Zusätzlich steht darüber der Name der Datei, das Einzugsdatum sowie die Summe aller Lastschrift-Vorgänge.

1. Das ist die letzte Möglichkeit, den Vorgang sauber abzubrechen. Wenn Sie also nun doch noch Fehler entdecken und den Prozess abbrechen möchten, klicken Sie den roten Button »Diese Sammel-Lastschrift stornieren«.
2. Anderenfalls klicken Sie den grünen Button »[dateiname] downloaden und einreichen« (der Platzhalter [dateiname] ist dann durch den tatsächlichen Dateinamen ersetzt). Die XML-Datei wird Ihnen nun zum Download angeboten. Je nach den Einstellungen Ihres Browsers wird sie entweder sofort ohne weitere Nachfrage auf Ihrem Computer gespeichert (meist in den Ordner »Downloads«, aber das ist nicht ideal) oder Sie werden gefragt, wohin die Datei gespeichert werden soll.

→ *Es ist zu empfehlen, dass Sie sich einen extra Ordner für diese XML-Dateien einrichten und alle XML-Lastschrift-Dateien immer dort speichern. Wenn Sie sie eine Weile aufbewahren, können Sie später noch evtl. Probleme klären (z.B. ob eine LS tatsächlich beauftragt wurde).*

Wohin auch immer Ihr Browser die Datei speichert – Sie müssen sie im nächsten Schritt in Ihr Online-Banking hochladen oder mit einer Banking-Software an Ihre Bank übertragen. Dies findet außerhalb von StudioIntern statt. Das konkrete Vorgehen hängt von Ihrer verwendeten Banking-Software oder Ihrem Online-Banking ab und kann deswegen hier nicht erklärt werden.

Wenn Sie das erledigt haben, kehren Sie zu StudioIntern zurück und bestätigen mit dem gelben Button

Fertig, wurde bei der Bank eingereicht. In diesem Moment wird in der Datenbank in jedes einzelne Kundenkonto der Vorgang des Lastschrift-Einzugs eingetragen. Dadurch werden auch die Salden der Kunden ausgeglichen, selbst wenn der Einzug in der Zukunft liegt.

→ Der Klick auf »Fertig, wurde bei der Bank eingereicht« ist wichtig, um die Lastschriften in den Kundenkonten zu dokumentieren. **Sie dürfen das auf keinen Fall vergessen.**

Oberhalb des grünen Download-Buttons finden Sie noch einen weißen Button mit der Beschriftung »diese Liste als CSV speichern«. Der Button macht genau das, was Sie erwarten: Er bietet Ihnen die Liste der bei der Bank einzureichenden SEPA-Lastschrift-Vorgänge in Form einer CSV-Datei²⁵ an. Dies kann z.B. für Ihr Steuerbüro von Interesse sein, um etwa bei verschiedenen Umsatzsteuer-Sätzen für verschiedene Kurse die abzuführende Umsatzsteuer zu ermitteln.

Wenn Sie **Fertig, wurde bei der Bank eingereicht** klicken, verschwindet die zugehörige Liste vom Bildschirm. Das Speichern der CSV-Datei, falls benötigt, sollten Sie also vorher erledigt haben.

Damit ist das Einreichen der Sammel-Lastschriften abgeschlossen.

Sammel-Lastschrift erstellen – **So gehen Sie vor (Abrechnungsmodus B)**

Der Abrechnungsmodus B ist dadurch gekennzeichnet, dass der Abrechnungszeitraum eines Vertrages vom Tag X des einen Monats bis zum Tag X-1 des nächsten Monats läuft, also z.B. vom 18.10. bis zum 17.11. Am 18.11. beginnt der nächste Abrechnungszeitraum usw.

Es gibt also die Notwendigkeit, für verschiedene Kunden auch die Lastschriften zu unterschiedlichen Zeiten stattfinden zu lassen. Wenn Kunde A am 3. des Monats seinen Vertrag beginnt und Kunde B erst am 29., und Sie würden für alle das Geld am 15. des Monats einziehen, würde Kunde A seinen Vertrag nachträglich

²⁵ CSV (comma separated value) ist ein universelles Datenformat für tabellenartige Strukturen. Es ist ein Standardformat und kann – im Gegensatz z.B. zu Microsoft Excel – von praktisch allen Programmen gelesen werden, die mit der Verarbeitung solcher Daten zu tun haben.

bezahlen, Kunde B aber im Voraus. Außerdem würden Sie sehr schnell den Überblick verlieren, welcher Einzug nun denn für welchen Zeitraum gedacht war.

Aus diesem Grund gibt es im Abrechnungsmodus B nicht einen, sondern 3 Termine für den Lastschrift-Einzug. Diese sind der Zehnte, der Zwanzigste und der Letzte des Monats. Entsprechend werden auch 3 XML-Dateien erzeugt. Die Regel dabei lautet, dass für jeden Vertrag der Einzugstermin benutzt wird, der mit dem Vertragsbeginn zusammenfällt oder ihm folgt. Beispiele:

Vertragsbeginn am	Lastschrift-Einzug am
01. des Monats	10.
08. des Monats	10.
10. des Monats	10.
12. des Monats	20.
21. des Monats	Letzten (28., 29., 30. oder 31.)

Das bedeutet, dass Sie den Termin für den Lastschrift-Einzug im Modus B nicht selbst wählen können (das entsprechende Eingabefeld fehlt dann). Davon abgesehen, funktioniert aber alles wie im Modus A. Sie haben eben nur 3 XML-Dateien statt einer zu bearbeiten und müssen 3 Einzugstermine statt einem bestätigen.

Vorgang unterbrechen und später beenden

Weil die XML-Datei außerhalb von StudioIntern weiterverarbeitet wird, kann es passieren, dass Ihr Login in SI abläuft (das Login hält 20 Minuten nach der letzten Aktivität). Außerdem ist es möglich, dass Sie die Dateien zwar erzeugen, aber erst am nächsten Tag oder noch später bei der Bank einreichen wollen.

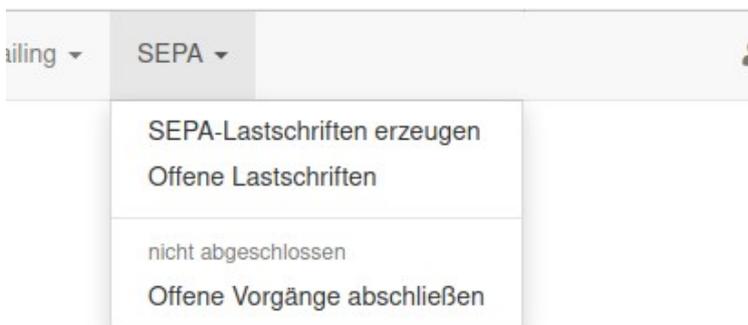


Abbildung 67: Nicht beendete SEPA-Einreichungen können später fortgesetzt werden

Aus diesen Gründen ist es möglich, den letzten Schritt auch zu einem späteren Zeitpunkt fertigzustellen. Sie müssen dafür nichts weiter tun. Nach dem Download können Sie den Computer einfach schließen oder in SI an anderer Stelle weiterarbeiten. Von diesem Moment an erhält das Menü »SEPA« einen zusätzliche Punkt »Offene Vorgänge abschließen« (Abbildung 67). Wenn Sie darauf klicken, erscheint wieder die Seite

mit dem Datei-Download und der Bestätigung des Ausführung. Sie können nun das Einreichen der Lastschriften abschließen oder den offenen Vorgang stornieren.

Wenn Sie stattdessen einen neuen Vorgang beginnen, erhalten Sie im 2. Schritt eine Warnung, dass noch offene Vorgänge existieren. Der Link in der Warnung »Vorgänge ansehen« hat genau dieselbe Wirkung wie der soeben beschriebene Menü-Klick.

➔ Der in Abbildung 67 dargestellte Menüeintrag erscheint nur, wenn es tatsächlich mindestens 1 offenen Vorgang gibt.

Lastschriften im Voraus anlegen

Genauer gesagt, erscheinen bei Klick auf »Offene Vorgänge abschließen« **alle** SEPA-Vorgänge, die Sie noch nicht abgeschlossen haben. Das können auch spätere sein. Sie könnten also zum Beispiel auch Lastschriften im Voraus – für den nächsten und übernächsten Monat – beginnen und diese dann später beenden. Dies wird aber nicht empfohlen, weil sich z.B. in dieser Zeit Verträge oder Kunden-Salden ändern können und es außerdem nicht besonders übersichtlich ist. Im Ausnahmefall (z.B. Urlaub) kann es aber nützlich sein.

Einzel-Lastschriften

Das SEPA-Modul erzeugt immer Sammel-Lastschriften für eine Vielzahl von Kunden. Für den Fall, dass Sie für einen einzelnen (oder sehr wenige) Kunden eine Lastschrift einreichen möchten, gibt es derzeit keine vergleichbare Funktion in StudioIntern. Der Grund dafür ist, dass Sie ja die eigentliche Einreichung ohnehin manuell bei Ihrer Bank machen. Das Erstellen einer XML-Datei ist ein zusätzlicher Arbeitsschritt, der sich nur bei einer Vielzahl gleichartiger Vorgänge lohnt. Außerdem betrifft der Einzeleinzug fast immer den ersten Einzug von neuen Kunden, und in diesen Fällen gibt es oft individuelle Situationen (z.B. die Frage, ob eine Aufnahmegebühr mit eingezogen werden soll oder nicht, verschiedene Einzugstermine, Rabatte usw.).

Dennoch ist es wichtig, die Einzüge auch in StudioIntern zu dokumentieren. Nur so erreichen Sie eine lückenlose, revisionssichere und steuerlich »unverdächtige« Dokumentation aller Finanzvorgänge mit Ihren Kunden. Auch wenn Sie nach langer Zeit noch einmal nachprüfen wollen, was gewesen ist (vielleicht verlangt auch Ihr Kunde einen Nachweis), sind Sie darauf angewiesen.

Bei einem manuellen Lastschrift-Einzug machen Sie den eigentlichen Hauptteil wiederum in Ihrer Banking-Software oder in Ihrem Online-Banking und gehen dann in das Kundenkonto, wo Sie den Vorgang eintragen. Falls dieser Vorgang die allererste Lastschrift bei einem Kunden ist, bietet Ihnen SI eine bequeme Halbautomatik, die auch gleich die gesetzlich vorgeschriebene Information des Kunden über den Einzug mit erledigt. Sehen Sie sich dazu das Praxisbeispiel Den ersten Lastschrift-Einzug erzeugen weiter vorn in diesem Handbuch an.

Offene Lastschriften einsehen und bestätigen

Im SEPA-Menü findet sich auch der Punkt »Offene Lastschriften«. Damit sind Vorgänge gemeint, die bei der Bank eingereicht, aber noch nicht ausgeführt wurden. In diesem Bereich müssen Sie bestätigen, dass die Zahlungen tatsächlich ausgeführt wurden.

Wenn Sie auf den Menüpunkt »Offene Lastschriften« klicken, sehen Sie vier Boxen. Die beiden linken Boxen beziehen sich auf Sammel-Lastschriften, die beiden rechten dagegen auf Einzel-Lastschriften (Abbildung 68).

Die oberen Boxen sind aktuell fällige Vorgänge, während die unteren beiden Boxen Vorgänge anzeigen, die erst später zum Tragen kommen. Dort finden sich alle Vorgänge, deren Datum²⁶ in der Zukunft liegt. Wenn das Datum einer Lastschrift erreicht oder überschritten ist, wandert der Vorgang in die obere Box und bekommt einen anklickbaren Link »Zahlung erfolgt«.

Ihre Aufgabe ist nun, im Bankkonto nachzusehen, ob die Lastschrift wirklich eingegangen ist und dann dies zu bestätigen, indem Sie auf den Link klicken. Dadurch wird gleichzeitig die SEPA-Frequenz von Erst-Lastschriften auf »RCUR« gesetzt, wodurch der Kunde beim nächsten Mal mit in der Sammel-Lastschrift erfasst wird.

Offen aus Einzel-Einreichung		
Kunde	Datum	Wert
Schneider, Annett	28.10.2020	19,00 € Zahlung erfolgt
1 Vorgang, Summe:		19,00 €

Spätere Einzel-Lastschriften		
Kunde	Datum	Wert
Mustermann, Monika	24.11.2020	51,00 €
1 Vorgang, Summe:		51,00 €

Abbildung 68: Offene Lastschriften bestätigen

Die Abbildung zeigt nur die rechte Seite des Bildschirms, also die offenen Vorgänge aus Einzel-Einreichungen. Auf der linken Seite, bei den Sammel-Lastschriften, sieht es genauso aus; es gibt nur einen Unterschied: oben in der Überschrift befindet sich ein Button »alle Zahlungen sind erfolgt«, mit dem Sie alle Zahlungen auf einmal bestätigen können.

Voraussetzungen für SEPA-Lastschriften

Es wurde bereits erwähnt, dass Sie von Ihren Kunden ein schriftliches SEPA-Mandat besitzen müssen, welches die Bankdaten, den Zeitpunkt der Unterzeichnung und die vollständige Anschrift des Zahlers (also Ihres Kunden) enthalten muss. Das sind rechtliche Vorgaben, aber selbstverständlich müssen die Bankdaten auch in StudioIntern hinterlegt sein, damit die Software die Lastschrift-Dateien erstellen kann.

Es sind aber auch weitere Angaben erforderlich, und zwar...

- Der Name Ihres Unternehmens (wie bei Ihrer Bank geführt – quasi Kontoinhaber)

²⁶ Gemeint ist das Datum, zu dem der Lastschrift-Einzug von der Bank ausgeführt werden soll. Wann Sie den Vorgang in StudioIntern eingetragen haben, ist unerheblich.

- IBAN Ihres Bankkontos
- BIC Ihrer Bank
- Ihre Gläubiger-ID

Alle diese Daten geben Sie in den Einstellungen an (Zahnrad-Symbol ganz rechts im Menü, dann Bereich »SEPA-Lastschrift«). Dort finden sich auch Felder für das Prefix zur Mandatsreferenz (siehe dazu im Praxisbeispiel den Abschnitt Die Mandatsreferenz) sowie einen Text, der im Modus »Saldo« als Verwendungszweck beim Kunden erscheinen soll.

Technische Angaben zur SEPA-XML-Datei

Die von StudioIntern erzeugte XML-Datei folgt dem internationalen Standard PAIN 008.002.01 (das ist der neueste, aktuell gültige Standard seit 18.11.2018).

Der verwendete Namespace lautet urn:iso:std:iso:20022:tech:xsd:pain.008.002.01.

Vertragsbindung rechtssicher gestalten²⁷

Seit 01.03.2022 gilt in Deutschland das Gesetz für faire Verbraucherverträge. Es zielt im Kern darauf ab, Verbraucher für ungünstigen langen Vertragslaufzeiten zu schützen, wie sie sehr häufig bei Telekommunikations-Anbietern üblich waren. Wer die oft recht lange Kündigungsfrist verpasste, was u.U. weitere 2 Jahre an einen Anbieter gebunden. Die Änderung betrifft sog. Dauerschuldverhältnisse, im Gesetz als »Verträge über regelmäßige Warenlieferungen und Dienstleistungen« bezeichnet. Beispiele dafür sind Stromlieferung, Abos für Online-Partnerbörsen, Zeitschriften-Abos, Internet-Anschluss usw.

Ab dem Jahr 2023 soll die neue Regelung Eingang in das BGB finden, so dass das eigenständige Gesetz dann überflüssig wird.⁰

Obwohl Tanz- und Ballettschulen (anders als z.B. Fitness-Studios) in der Vergangenheit kaum durch diese Art von Kundenbindung aufgefallen waren, gilt die neue Rechtslage aber selbstverständlich auch für sie.

In der Praxis ist es in Ballett- und Tanzschulen oft sogar von den Kunden gewünscht, eine längere Vertragslaufzeit wählen zu können, wenn sie dafür im Gegenzug einen günstigeren Preis bekommen. Der Effekt, dass Verträge abgeschlossen, dann aber kaum genutzt werden, ist in der Welt des Tanzes viel seltener anzutreffen als bei Sportangeboten.

Mit StudioIntern kann diesem Wunsch vieler Kunden entsprochen werden, weil es seit der Version 1.20.x die Möglichkeit bietet, eine anfängliche Festlaufzeit für neue Verträge zu vereinbaren. Diese darf bis zu 2 Jahre betragen. Der Unterschied zur bisherigen Regelung ist, dass sich die feste Laufzeit nicht mehr stillschweigend um einen bestimmten Zeitraum verlängern darf.

Entscheidend hierbei sind die beiden Worte »stillschweigend« und »bestimmt«. Es ist demnach weiterhin zulässig, dass sich Verträge entweder um einen *unbestimmten* Zeitraum verlängern oder diese Verlängerung *nicht stillschweigend* erfolgt.

Das neue Gesetz sieht außerdem eine Kündigungsfrist für sich stillschweigend um unbestimmte Zeit verlängernde Verträge von maximal einem Monat vor.

Damit ist folgendes Konzept möglich:

1. Sie bieten Ihren Kunden einen Standard-Vertrag, dessen Preis lediglich von der Art, Dauer oder Qualität des Kurses abhängt – jedenfalls **nicht** von der Vertragszeit²⁸. Dieser Vertrag ist dann – entsprechend der gesetzlichen Regelungen mit einer Frist von maximal einem Monat kündbar.

²⁷ Dies ist keine Rechtsberatung, sondern die beispielhafte Darstellung, wie StudioIntern genutzt werden kann, um Kunden langfristig zu binden und gleichzeitig nicht gegen geltendes Recht zu verstoßen.

²⁸ Deswegen gibt es bei den Tarifen seit SI Version 1.20 keine Laufzeiten mehr.

2. Um den Kunden zu binden und Planungssicherheit zu erlangen, können Sie dem Kunden anbieten, eine feste Mindestlaufzeit für den Vertrag zu wählen, wofür er z.B. einen geringeren Preis oder eine bestimmte Zeit kostenfrei erhält.
3. Natürlich könnten Sie die feste Anfangs-Laufzeit auch als obligatorische Vereinbarung in den Vertrag aufnehmen (dass also *jeder* neue Vertrag eine Anfangs-Laufzeit hat), und Sie können natürlich auch selbst entscheiden, ob Sie für diese Festlaufzeit einen reduzierten Preis gewähren oder nicht. StudioIntern bietet Unterstützung für alle diese Szenarien.
4. Wenn die feste Anfangslaufzeit abläuft, könnten Sie dem Kunden anbieten, erneut eine feste Laufzeit zu wählen. Solange dies der Kunde selbst aktiv tut, bewegen Sie sich rechtlich auf sicherem Boden. Formal betrachtet, ist die Verlängerung der Festlaufzeit eigentlich die Kombination aus folgenden 2 Vorgängen: Kündigung des Vertrages, Abschluss eines neuen Vertrages mit denselben Konditionen wie der vorherige.

Falls der Kunde nach Ablauf der Festlaufzeit nichts macht, wird StudioIntern den Vertrag mit der gesetzlichen Kündigungsfrist und dem Normalpreis weiterführen.

Details und Beispiele zu den Angaben für Verträge

Betrachten Sie noch einmal die Abbildung 22 zur Anlage eines neuen Vertrags.

Die ersten beiden Zeilen (Felder »Beginn« bis einschließlich »Online-Vertrag«) erhalten die »Basis«-Angaben, die Sie für jeden Vertrag brauchen – unabhängig von einer evtl. festen Laufzeit. Die Bedeutung der Felder im einzelnen:

Beginn

Das Datum, an dem der Vertrag beginnt. Bitte nicht mit dem Datum des Vertragsabschlusses verwechseln. Sie können z.B. am 15.10.2022 einen Vertrag abschließen, der erst am 01.12.2022 beginnen soll. In das Feld »Beginn« in der ersten Zeile muss in diesem Fall das Datum 01.12.2022 eingetragen werden.

Falls Sie hier ein Datum eingeben, das nicht auf den Ersten eines Monats fällt, erscheint weiter unten ein zusätzliches Eingabefeld für den Teilbetrag im ersten Monat (nur im Abrechnungsmodus A und erst, wenn Sie einen Tarif gewählt haben). Dazu weiter unten mehr.

Gekündigt zum

Falls der Vertrag gleich bei Abschluss gekündigt wird, können Sie hier das Datum eintragen, an dem der Vertrag endet. Das Datum meint den letzten Tag, an dem der Vertrag noch gilt. Das wird meist der Letzte eines Monats sein. In dieses Feld tragen Sie auch später das Kündigungsdatum ein.

→ *Ob ein Vertrag von SI als gekündigt betrachtet wird, hängt ausschließlich davon ab, ob im Feld »gekündigt zum« ein Datum steht oder nicht.*

Bei Zehnerkarten oder sonstigen Stundenpaketen (z.B. Kurse von bestimmter Dauer in Tanzschulen) können Sie ebenfalls gleich beim Anlegen des Vertrages ein Enddatum festlegen, indem Sie das Feld »gekündigt zum« ausfüllen.

Tarif

Der Tarif für den Vertrag. In der Liste finden Sie alle Tarife, die Sie zuvor eingerichtet haben (Menüpunkt »Tarife/Kurse/Infos«) mit Ausnahme der Tarife, die zum Zeitpunkt der Vertragserstellung nicht mehr gelten, also nicht mehr verwendet werden können.

➔ *Die Auswahl des Tarifs ist für SI wichtig, um zu ermitteln, ob es sich bei dem Vertrag um ein Stundenpaket (z.B. Zehnerkarte) oder einen fortlaufenden Vertrag mit monatlicher Zahlungsverpflichtung handelt.*

Preis

Wenn Sie einen Tarif auswählen, wird gleich der hinterlegte Preis in das Feld »Preis« übernommen. Das ist jedoch *nur ein Vorschlag* – Sie können den Vorschlag mit einem beliebigen anderen Wert überschreiben. Insbesondere, falls Sie Rabatte z.B. für Studenten anbieten, müssen Sie hier den neuen Preis eintragen.

➔ *Auch wenn Sie den Tarif-Preis nicht übernehmen, sondern im Preisfeld etwas anderes eingeben, handelt es sich hier immer um den Preis für den normal kündbaren (30 Tage) Vertrag! Die Angabe im Feld »Preis« wird bei der Ermittlung des Preises für die feste Anfangslaufzeit (wenn es eine gibt) nicht berücksichtigt!*

Rabattgrund

Wählen Sie einen Grund für die Veränderung des Tarifpreises aus (falls zutreffend). Diese Einstellung dient bislang lediglich zur Dokumentation und hat auf das Verhalten von StudioIntern keinerlei Auswirkung. Die Einstellung »Rabattgrund« verändert deshalb auch nicht den Preis für den Vertrag!

Umsatzsteuer-Satz

Bitte wählen Sie, ob der Vertrag, den Sie gerade anlegen, der Umsatzsteuer unterliegt und wenn ja, zu welchem Steuersatz.

Alle Preise werden in StudioIntern immer brutto angegeben. Mit der Angabe im Feld Umsatzsteuer-Satz wird SI keine Rechenoperationen ausführen, aber dieser Wert wird in der CSV-Datei mit ausgegeben, wenn Sie die SEPA-Lastschriften erstellen. Ihr Steuerbüro kann dann die Erträge entsprechend buchen.

Online-Vertrag

Bitte wählen Sie, ob der Vertrag, den Sie gerade einrichten, ein Online-Vertrag sein soll. Ein Online-Vertrag wird durch den Kunden nicht unterschrieben (und muss deshalb nicht gedruckt werden), sondern kommt durch eine Bestätigung im Kundenportal zustande. Siehe dazu das eigene Kapitel Das Kundenportal.

Wenn Sie einen Vertrag als Online-Vertrag markieren, passiert Folgendes:

1. Nach dem Speichern des Vertrages wird dem Kunden eine E-Mail mit Detail-Infos über diesen Vertrag gesendet. In der E-Mail ist ein Link zum Kundenportal enthalten. Wenn der Kunde darauf klickt, gelangt er in das Portal und kann dort den Vertrag bestätigen. In den Einstellungen können Sie festlegen, dass Sie den Abschluss von Online-Verträgen nur mit SEPA-Lastschrift-Mandat akzeptieren. In diesem Fall muss der Kunde zuerst ein solches Mandat erteilen. Außerdem müssen die Kundendaten vollständig sein. Wenn Sie den Vertrags-Assistenten gebucht haben, wird das alles automatisch geprüft und der Kunde fehlerfrei durch den Bestätigungsprozess geleitet.
2. Nach dem Speichern und bis zur Bestätigung durch den Kunden kann der Vertrag nicht bearbeitet werden. Sie können aber bereits jetzt die Kursbelegung für diesen Vertrag anklicken (und sollten das auch tun, damit es nicht vergessen wird).
3. Das Feld »Altvertrag« (siehe nachfolgend) wird ausgegraut und kann nicht benutzt werden.

Sobald der Kunde den Vertrag bestätigt hat, kann er wieder bearbeitet werden (z.B. kann eine Kündigung eingetragen werden). Wie bei normalen Verträge auch, liegt es in Ihrer Verantwortung, keine Veränderung an den Vertragsdaten vorzunehmen, die mit dem Kunden nicht abgesprochen und nicht dokumentiert sind.

Falls der Kunde den Vertrag nicht bestätigt, kann StudioIntern Erinnerungs-Mails senden. Siehe dazu den Bereich »Wie oft sollen Kunden an die Bestätigung des Online-Vertrages erinnert werden, bevor dieser gelöscht wird?« im Kapitel »Fehler: Verweis nicht gefunden«.

Um Online-Verträge anbieten zu können, ist ein vollständig konfiguriertes Mail-System erforderlich. Mehr dazu erfahren Sie in den Kapiteln »Mailing« und bei den Einstellungen, Bereich E-Mail und Kommunikation.

Altvertrag

Wenn Sie vor der Nutzung von StudioIntern mit einem anderen System (oder ohne System) gearbeitet haben und vorhandene Verträge übernehmen wollen, können Sie bei der Eingabe des Vertrags hier das Datum angeben, zu dem der vorhandene Vertrag begonnen hat. Damit ist es möglich, Bestands-Verträge, die vor dem 01.03.2022 begonnen haben, nach bisheriger Rechtslage weiterzuführen.

Aufnahmegebühr

Falls Sie für Neukunden eine einmalige Aufnahmegebühr erheben und diese in den Einstellungen, Bereich Vertragseinstellungen, hinterlegt haben, wird StudioIntern diesen Betrag automatisch in dieses Feld einsetzen (aber nur bei Neukunden – nicht bei Kunden, die schon mal einen Vertrag hatten). Wie so oft in SI, ist das aber nur ein Vorschlag. Sie können den Betrag verändern oder ganz entfernen. Die Aufnahmegebühr wird mit den Vertragsdaten gespeichert und dem Kunden mitgeteilt, falls es sich um einen Online-Vertrag handelt. Mit der Checkbox »gleich buchen« wird der eingegebene Betrag direkt beim Speichern des Vertrages in das Kundenkonto gebucht. Wenn Sie die Checkbox nicht aktivieren, müssen Sie die Aufnahmegebühr selbst einbuchen – SI wird das später nicht mehr automatisch tun.

Einstellungen zu anfänglichen Festlaufzeit: »Feste Laufzeit bis«, »Preis für feste Laufzeit« und »Dieser Preis gilt bis«

Ob Sie es glauben oder nicht: Mit diesen 3 Feldern können Sie die verschiedensten Kombinationen von Vertrags-Laufzeiten einstellen. Zuerst ein paar Fakten zur Funktionsweise:

1. Wenn das Feld »Feste Laufzeit bis« leer ist, spielt der Inhalt der anderen Felder keine Rolle mehr.
2. Wenn das Feld »Dieser Preis gilt bis« ein Datum enthält, gilt bis zu diesem Datum der Preis im Feld »Preis für feste Laufzeit«, und zwar selbst dann, wenn der Preis 0 beträgt! Nach Ablauf des Datums gilt der Preis, der weiter oben bei den »normalen« Vertragsdaten eingetragen wurde.
3. Nach Erreichen des Datum »Feste Laufzeit bis« gilt der Vertrag nicht als beendet, sondern läuft zu den Bedingungen weiter, die oben bei den »normalen« Vertragsdaten eingetragen wurden.

Die Funktionsweise im Zusammenspiel dieser 3 Felder lässt sich am besten anhand von praxisnahen Beispielen zeigen.

Beginn	<input type="text" value="01.11.2022"/>	gekündigt zum	<input type="text"/>	Tarif	<input type="text" value="Normaltarif 2.00 h – 65,00 €"/>
Preis	<input type="text" value="65"/>	Rabattgrund	<input type="text" value="(kein)"/>	Umsatzsteuer-Satz	<input type="text" value="0 (USt.-frei)"/>
Online-Vertrag			<input type="text" value="nein"/>		
Feste Laufzeit bis	<input type="text" value="31.10.2023"/>	Preis für feste Vertragslaufzeit	<input type="text" value="65"/>	Dieser Preis gilt bis	<input type="text" value="31.10.2023"/>

Abbildung 69: Mindestlaufzeit 12 Monate, danach mit max. 30 Tagen kündbar (lt. Gesetz), Normalpreis 65,00 € , kein abweichender Preis während der Mindestlaufzeit

Beachten Sie, dass im Feld »Preis für feste Vertragslaufzeit« nicht 0, sondern 65 (also der Normalpreis steht). Mit dem Eintrag 0 hätte der Kunde im ersten Jahr (Mindestlaufzeit) eine kostenlose Mitgliedschaft.

➔ *Der »Preis für feste Laufzeit« wird immer verwendet, wenn ein Gültigkeitsdatum eingetragen wurde und dieses noch nicht erreicht wurde. Das gilt auch für den Laufzeit-Preis 0,00 €!*

Sie wollen Ihre Kunden mit einer attraktiven Werbeaussage gewinnen? Zum Beispiel dieser hier: »Der erste Monat ist gratis!« ? Kein Problem:

Beginn	gekündigt zum	Tarif
01.11.2022		Normaltarif 2.00 h – 65,00 €
Preis	Rabattgrund	Umsatzsteuer-Satz
65	(kein)	0 (USt.-frei)
Feste Laufzeit bis	Preis für feste Vertragslaufzeit	Dieser Preis gilt bis
31.10.2023	0	30.11.2022

Abbildung 70: Mindestlaufzeit 12 Monate, danach mit max. 30 Tagen kündbar (lt. Gesetz), 1 Monat kostenlos, danach Normalpreis 65,00 €

Oder Sie bieten für die komplette anfängliche Laufzeit einen reduzierten Preis an, um Ihre Kunden zu einer längeren Vertragsbindung zu motivieren:

Beginn	gekündigt zum	Tarif
01.11.2022		Normaltarif 2.00 h – 65,00 €
Preis	Rabattgrund	Umsatzsteuer-Satz
65	(kein)	0 (USt.-frei)
Feste Laufzeit bis	Preis für feste Vertragslaufzeit	Dieser Preis gilt bis
31.10.2023	55	31.10.2023

Abbildung 71: Mindestlaufzeit 12 Monate, danach mit max. 30 Tagen kündbar (lt. Gesetz), 12 Monate reduzierter Preis von 55,00 €, danach Normalpreis 65,00 €

Sie könnten sogar dem Kunden eine kostenlose oder kostenreduzierte Mitgliedschaft *im Anschluss* an die Festlaufzeit gewähren, wie das letzte Beispiel zeigt:

Beginn	gekündigt zum	Tarif
01.11.2022		Normaltarif 2.00 h – 65,00 €
Preis	Rabattgrund	Umsatzsteuer-Satz
0	(kein)	0 (USt.-frei)
Feste Laufzeit bis	Preis für feste Vertragslaufzeit	Dieser Preis gilt bis
31.10.2023	65	31.10.2023

Abbildung 72: Mindestlaufzeit 12 Monate, danach mit max. 30 Tagen kündbar (lt. Gesetz), Preis während der Mindestlaufzeit 65,00 €, danach kostenlos!

Mit diesem Vertrag würde der Kunde nur in den ersten 12 Monaten pro Monat 65,00 € zahlen und hätte danach eine kostenlose Mitgliedschaft auf unbestimmte Zeit²⁹.

²⁹ Ob das wirtschaftlich sinnvoll ist, sei hier nicht weiter betrachtet...

Anteiliger Preis für ersten Monat

Wenn der Vertrag nicht am Ersten eines Monats beginnt (und nur dann), erscheinen nach Eingabe des Startdatums und des Tarifs zwei weitere Eingabefelder. Mit diesen können Sie den anteiligen Preis für den ersten, »angebrochenen« Monat eintragen. StudioIntern hilft Ihnen bei der Berechnung, lässt Ihnen aber am Ende die freie Entscheidung.

Die Auswahl-Liste »Berechnung auf Grundlage von...« legt fest, ob der anteilige Preis auf Basis des Normalpreises oder ggf. eines reduzierten Preises für eine Festlaufzeit (wie im vorherigen Abschnitt beschrieben) berechnet werden soll. Achtung: Mit *Normalpreis* ist der Wert gemeint, der im Eingabefeld »Preis« (in Abbildung 22 in der 2. Zeile) steht – ob es sich dabei tatsächlich um den Original-Preis des Tarifs oder einen von Ihnen veränderten Preis handelt, spielt keine Rolle. Im Unterschied dazu ist der Laufzeit-Preis der Preis, der im Feld »Preis für feste Laufzeit« steht.

Klicken Sie auf den gelben Button **berechnen**, um einen Vorschlag für den anteiligen Preis zu sehen; er wird gleich in das Preisfeld eingesetzt. Wiederum können Sie ihn übernehmen oder durch eine andere Zahl ersetzen.

➔ *Falls in diesem Feld eine andere Zahl als 0 steht (bzw. das Feld nicht leer ist), wird der anteilige Preis sofort beim Speichern in das Kundenkonto gebucht.*

Kurz-Rezepte für die tägliche Praxis

Die nachfolgenden Schnell-Anleitungen setzen voraus, dass Sie bereits alle wesentlichen Daten (Ressourcen, Tarife, Kurse) in StudioIntern eingegeben haben, ein Kursplan erstellt und freigegeben wurde und die Benutzereinstellungen nicht drastisch verändert wurden.

Einen neuen Interessenten erfassen und zur Probestunde eintragen

1. Maske »Kunden/Schüler → Neuer Kunde« aufrufen.
2. Alle bekannten Daten des Interessenten eingeben (mindestens Vorname, Name).
3. Kunden-Status von »Kunde« zu »Interessent« ändern.
4. **Speichern**

Es erscheint automatisch die Maske »Neuer Schüler«, wobei der gerade erfasste Kunde/Interessent bereits zugeordnet ist. Falls Sie im vorherigen Schritt die Checkbox »diese Person auch als Schüler anlegen« angeklickt haben, wird dieser Schritt automatisch ausgeführt und die Maske nicht angezeigt.

1. Alle bekannten Schülerdaten eingeben (mindestens Vorname, Name).
2. **Speichern**

Es erscheint automatisch die Schülerkartei.

1. Rechts unter »Termine« in der Auswahl »Neuer Termin« den Punkt »Probestunde« wählen.
2. Es erscheint darunter eine Datumsauswahl – dort das gewünschte Datum wählen.
3. Es erscheint darunter die Liste aller Kurse für den gewählten Tag. Dort den Kurs wählen.
4. **OK**.

Schüler ruft an und möchte ausnahmsweise in einen anderen Kurs gehen, weil er zu seinem Termin nicht kann

1. Maske »Kunden/Schüler → Schüler: Liste/bearbeiten« aufrufen.

2. Im Suchfeld oben rechts den Namen des Schülers eingeben (Vor- oder Nachname). NICHT [Enter] drücken.
3. Es erscheint eine Trefferliste anstelle der normalen Liste. Den gewünschten Schüler in der Liste finden und anklicken (den Namen links anklicken).
4. Es erscheint die Schülerkartei. Dort rechts unter »Termine« in der Auswahl »Neuer Termin« den Punkt »verhindert« wählen (oder Urlaub / krank, falls Sie den Grund kennen).
5. Es erscheint darunter die Datumsauswahl. Dort das zutreffende Datum wählen.
6. Es erscheint darunter die Liste aller Kurse für diesen Tag. Dort den betroffenen Kurs wählen.
7.  .
8. Schritt 4 bis 7 wiederholen, aber diesmal statt »verhindert« den Punkt »Ersatztermin« und das Datum des Ersatz-Kurses und den Ersatzkurs wählen.

Aus einem Interessenten einen Kunden machen und einen Vertrag anlegen

Aus einem Interessenten einen Kunden machen

1. Maske »Kunden/Schüler: Liste/bearbeiten« aufrufen.
2. Den Kunden per Suchfunktion finden (Nachname oder Mailadresse in das Suchfeld geben, **nicht** [Enter] drücken).
3. In der Trefferliste auf das Bearbeiten-Symbol ganz rechts klicken.
4. Es erscheint die Kunden-bearbeiten-Maske. Dort alle fehlenden Daten ergänzen (mindestens Adresse, E-Mail).
5. Den Status von »Interessant« auf »Kunde« ändern.
6.  .

Es erscheint die Kundenkartei. Wenn unten im blauen Kasten noch kein Name eines Schülers steht, dann weiter wie folgt (ansonsten diese 4 Punkte überspringen):

1. In der rechten oberen Ecke des blauen Schüler-Kastens das Plus-Symbol anklicken (Schüler hinzufügen)

2. Es erscheint die Schüler-Eingabemaske. Dort die Stammdaten des Schülers eingeben (mindestens Vorname, Name).
3. **Speichern** .
4. Es erscheint die Schülerkartei. Wir brauchen aber die Kundenkartei, deswegen links im Kasten »Mitgliedschaft« den Kundennamen anklicken. Es erscheint die Kundenkartei.

Einen neuen Vertrag anlegen

Im blauen Kasten unten in der Kundenkartei sollte jetzt (mindestens) 1 Schülernamen stehen. Zur Erinnerung: Auch wenn Kunde und Schüler dieselbe Person sind, muss der Schüler trotzdem als eigener Datensatz angelegt werden!

1. Klicken Sie im roten Kasten »Verträge« das Pluszeichen neben dem Schülernamen an.
2. Es erscheint die Eingabemaske für einen neuen Vertrag.
3. Wählen Sie den Vertragsbeginn und den Tarif.
4. Falls Sie im Abrechnungsmodus A arbeiten und der Vertragsbeginn nicht der Erste des Monats ist, erscheint nun ein weiteres Eingabefeld für den anteiligen Preis im ersten, angebrochenen Monat. Klicken Sie auf den orangefarbenen Button »berechnen« oder eben Sie selbst einen Preis ein.
5. Falls Sie einen Rabatt gewähren, wählen Sie den Grund dafür aus der Liste »Rabattgrund« und passen Sie den Preis entsprechend an. **Achtung: Das Auswählen eines Rabattgrundes hat ausschließlich Dokumentationscharakter und wirkt sich nicht automatisch auf den Vertragspreis aus – diesen müssen Sie selbst anpassen.**
6. Wählen Sie weitere Optionen wie Online-Vertrag, feste Anfangslaufzeit und Aufnahmegebühr (siehe »Details und Beispiele zu den Angaben für Verträge«).
7. **Speichern** .
8. Es erscheint die Vertrag-Bearbeiten-Maske mit den Kursen darunter. Klicken Sie die Kurse an, die der Schüler besuchen möchte.
9. Falls Sie eine Druckvorlage für Verträge installiert haben, können Sie den Vertrag nun mit Klick auf den Button **Vertrag drucken** drucken. Wenn keine Vorlage installiert ist, erscheint der Button nicht.