gatherdesk.

DAS PRODUKTHANDBUCH · NOVEMBER 2026

Ein klarer Weg durch den *Arbeitstag.*

Ihr Praxisleitfaden für den Gatherdesk-Arbeitsbereich: von der ersten Anfrage bis zu geordneten Aufträgen, Teamübergaben und Abrechnung.

8 praktische Anleitungen 10 Unternehmensarten gatherdesk.app

Die Produktansichten verwenden Beispieldaten. Verfügbare Funktionen hängen von deiner Branche, den aktivierten Diensten und deinen Berechtigungen ab.

Wähle die Anzeigesprache bei der Anmeldung oder in deinem Profil. Dieser Leitfaden verwendet die Bezeichnungen der Oberfläche in deiner Sprache.

IN DIESEM HANDBUCH

01 Ihr erster Tag mit Gatherdesk

02 Unternehmenstypen und aktivierte Dienste

03 Anfragen übernehmen, beantworten und übergeben

04 Chat auf Ihrer Website installieren

05 Teamzugriff und Quellenrouting

06 Vom Kundenauftrag zur Rechnung

07 Ihr Tarif, Dienste und Zahlungen

08 Markenauftritt, Kanäle und KI-Einstellungen

KAPITEL 01 · HIER BEGINNEN

Ihr erster Tag mit Gatherdesk

Finden Sie Ihren Arbeitsbereich, verstehen Sie die Übersicht und richten Sie einen ersten vollständigen Ablauf ein.

Für Unternehmensverantwortliche und neue Teammitglieder

Beginnen Sie im Arbeitsbereich Ihres Unternehmens

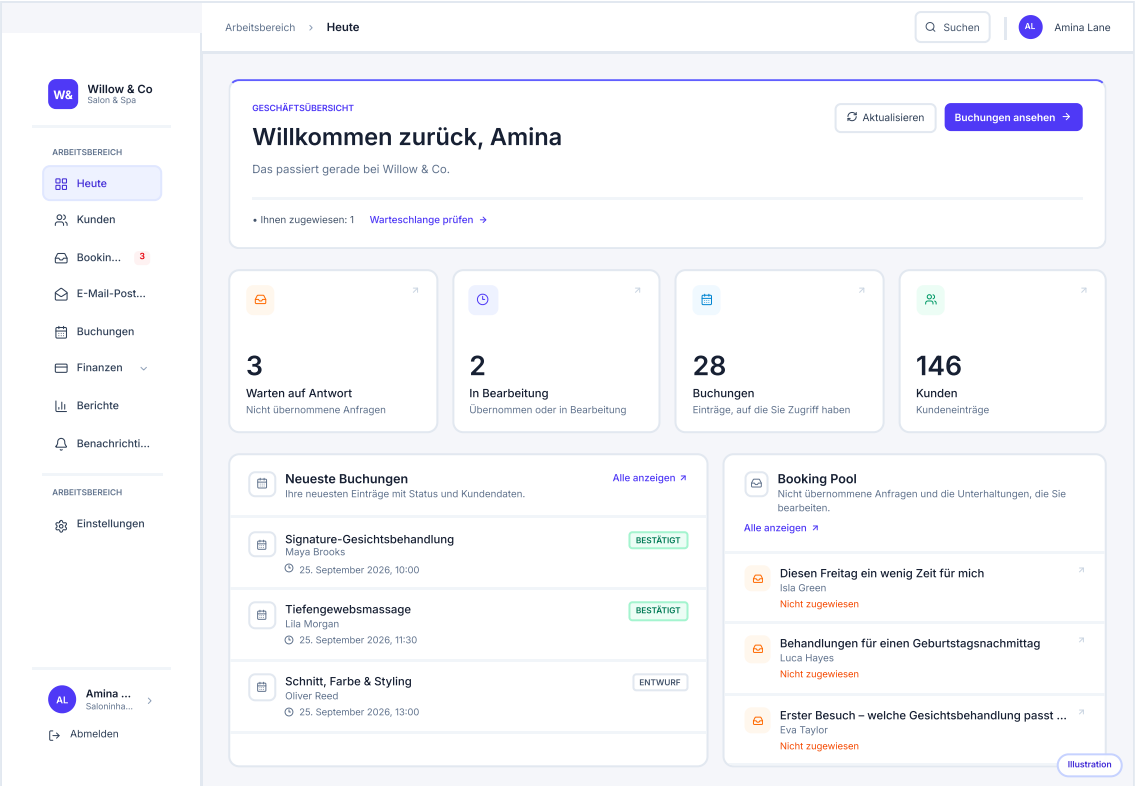
Verwenden Sie die Anmeldeadresse, die Ihnen Ihre Unternehmensadministration mitteilt. Unternehmensname und Logo kennzeichnen den Arbeitsbereich. Nach der Anmeldung richten sich Navigation und verfügbare Aktionen nach Ihrer Rolle und den für das Unternehmen aktivierten Diensten.

Wenn Sie Gatherdesk kennenlernen möchten, erfassen Demo vereinbaren und Testphase anfragen Ihre Unternehmens- und Kontaktdaten zur weiteren Kontaktaufnahme. Eine Anfrage erstellt keinen Arbeitsbereich, startet keine Abrechnung und reserviert keinen Termin.

Verschaffen Sie sich einen Überblick

Öffnen Sie Heute oder Dashboard für Ihre Tagesübersicht. Über die Suche in der oberen Leiste finden Sie Datensätze, auf die Sie zugreifen dürfen. Die Seitenleiste konzentriert sich auf das Tagesgeschäft; die Verwaltung des Arbeitsbereichs finden Sie unter Einstellungen.

Ihre Branche bestimmt die angezeigten Begriffe. Ein Salon arbeitet mit Buchungen und Kunden, ein Handwerksbetrieb mit Aufträgen und Kunden. Ist ein Dienst nicht verfügbar oder fehlt eine Berechtigung, erscheinen bestimmte Kacheln, Menüpunkte oder Aktionen möglicherweise nicht.



Die Tagesübersicht führt verfügbare Arbeits- und Anfrageinformationen zusammen. Illustration mit Demodaten; Dienste und Berechtigungen bestimmen die sichtbaren Inhalte.

Illustrative Produktansicht mit übersetzten Beschriftungen und fiktiven Daten.

Richten Sie einen vollständigen Ablauf ein

1. **Unternehmensidentität prüfen**

   Administratoren können unter Einstellungen → Unternehmen den Namen, das Logo und die Akzentfarbe prüfen. Der bei der Erstellung gewählte Unternehmenstyp ist dauerhaft festgelegt.

2. **Team prüfen**

   Öffnen Sie Einstellungen → Verwaltung → Teammitglieder und Rollen und Berechtigungen. Geben Sie jeder Person ein eigenes Konto mit den für ihre Arbeit notwendigen Zugriffsrechten.

3. **Einen Eingangskanal wählen**

   Richten Sie ein Postfach oder den Website-Chat ein, sofern diese Dienste aktiviert sind. Weisen Sie die Quelle den Personen zu, die ihre Anfragen bearbeiten sollen.

4. **Eine erste Anfrage bearbeiten**

   Öffnen Sie den Anfragepool, übernehmen Sie eine verfügbare Anfrage und senden Sie eine Antwort. Prüfen Sie das Ergebnis, bevor Sie die Anfrage als erledigt markieren.

5. **Den nächsten Arbeitsvorgang anlegen**

   Wenn Work aktiviert ist, erstellen Sie eine Buchung, einen Auftrag, ein Projekt oder einen anderen branchenspezifischen Vorgang. Ergänzen Sie Kunde, Zeitplanung und Leistungspositionen, bevor Sie bei verfügbarer Rechnungsstellung eine Proforma erstellen.

Wenn eine Option fehlt

- Fragen Sie Ihre Administration, ob Ihre Rolle die betreffende Aktion erlaubt.
- Prüfen Sie unter Abrechnung und Tarif die aktivierten Dienste. Auch eine konfigurierte Integration benötigt einen aktivierten zugehörigen Dienst.
- Zeigt eine Seite einen Ladefehler, verwenden Sie Retry. Ein Fehler bedeutet nicht, dass Datensätze gelöscht wurden.
- Verwenden Sie beim Wechsel zwischen Unternehmen die richtige Adresse und das zugehörige Konto. Gehen Sie nicht davon aus, dass Zugriffsrechte übertragen werden.

KAPITEL 02 · HIER BEGINNEN

Unternehmenstypen und aktivierte Dienste

Verstehen Sie die Branchenunterschiede und das Zusammenspiel von Diensten, Tarifen und Berechtigungen.

Für Unternehmensverantwortliche und Administratoren

Ein Arbeitsbereich mit den Begriffen Ihres Unternehmens

Gatherdesk verwendet ein Branchenprofil für Begriffe, Arbeitsstrukturen, Rollenbezeichnungen und passende Dienste. Der Unternehmenstyp wird bei der Erstellung gewählt und kann weder in der Unternehmens- noch in der Plattformverwaltung geändert werden.

Unternehmenstyp	Arbeitsvorgang	Personen	Arbeitsstruktur
Reisebüro	Reiseplan	Kunden	Tage und Positionen
Immobilienagentur	Geschäft	Käufer	Phasen und Gebührenpositionen
Medizinische Praxis / Klinik	Versorgungsplan	Patienten	Konsultationen und Maßnahmen
Zahnarztpraxis	Behandlungsplan	Patienten	Termine und Maßnahmen
Salon und Spa	Buchung	Kunden	Termine und Leistungen
Fitnessstudio	Programm	Mitglieder	Einheiten und Übungen
Veranstaltungen und Hochzeiten	Veranstaltung	Kunden	Ablauftage und Einzelpositionen
Handwerk und Dienstleistungen vor Ort	Auftrag	Kunden	Besuche und Aufgaben
Onlineshop	Bestellung	Kunden	Sendungen und Einzelpositionen
Sonstiges / allgemeines Unternehmen	Projekt	Kunden	Phasen und Einzelpositionen

Drei Faktoren bestimmen die Nutzungsmöglichkeiten

1 **Relevanz für die Branche**

Das Branchenprofil begrenzt die angebotenen Dienste. Reiseinventar und Reisedokumente gehören zu Arbeitsbereichen für Reiseunternehmen.

2 **Aktivierung des Dienstes**

Der aktuelle Tarif begrenzt die aktivierbaren Dienste. Der einmalige 7-tägige Test umfasst ein verbundenes E-Mail-Konto und ein Website-Widget; WhatsApp erfordert einen kostenpflichtigen Tarif. Starter konzentriert sich auf Kundengespräche, während umfassendere Tarife passende betriebliche Dienste bereitstellen können. Website-Chat benötigt außerdem Anfragen.

3 **Ihre Berechtigungen**

Ihre Rolle und Quellenzuweisungen bestimmen, was Sie innerhalb dieser Dienste sehen und tun können. Die Einrichtung durch Administratoren ist von den täglichen Teamaktionen getrennt.

Die Konfiguration ist ein eigener Schritt

Ein aktivierter Dienst ist nicht automatisch einsatzbereit. Website-Chat benötigt zusätzlich Aktivierung und erlaubte Websites, E-Mail ein verbundenes Postfach. KI benötigt entweder vorausbezahltes Gatherdesk-Guthaben mit einem verfügbaren verwalteten Anbieter oder ein konfiguriertes Anbieterkonto mit eigenem API-Schlüssel.

Die Planung folgt der Art des Vorgangs

Vorgänge in Salon, Klinik, Zahnarztpraxis, Fitness, Veranstaltungsbranche und Handwerk unterstützen Datums- und Uhrzeiteingaben. Reisen verwenden Abreise- und Rückreisedaten sowie aufeinanderfolgende Reisetage. Geschäfte, Bestellungen und allgemeine Projekte verwenden Kalenderdaten; für Personalzuweisungen sind genaue Uhrzeiten verfügbar.

Verwenden Sie die Bezeichnungen und Felder Ihres Arbeitsbereichs. Fehlt eine spezielle Funktion, wird sie nicht durch Umbenennen eines Vorgangs hinzugefügt.

Was die aktuellen Abläufe abdecken

Die Branchenprofile unterstützen den gemeinsamen CRM-Ablauf: Anfragen, Kundendaten, Arbeitsvorgänge, Leistungen, Zuweisungen und gegebenenfalls Abrechnung. Sie bilden einen Ausgangspunkt für den Betrieb mit klaren Dienstgrenzen.

- Klinik- und Zahnarztprofile bieten kein vollständiges Patientenakten- oder Diagnosesystem.
- Eine Onlineshop-Bestellung ist keine vollständige Lager-, Versand- oder Fulfillment-Integration.
- Immobilienportale, wiederkehrende Kurse, Raumkapazitäten und länderspezifische Steuervorschriften erfordern eigene Funktionen über diese gemeinsamen Datensätze hinaus.

KAPITEL 03 · TÄGLICHE ARBEIT

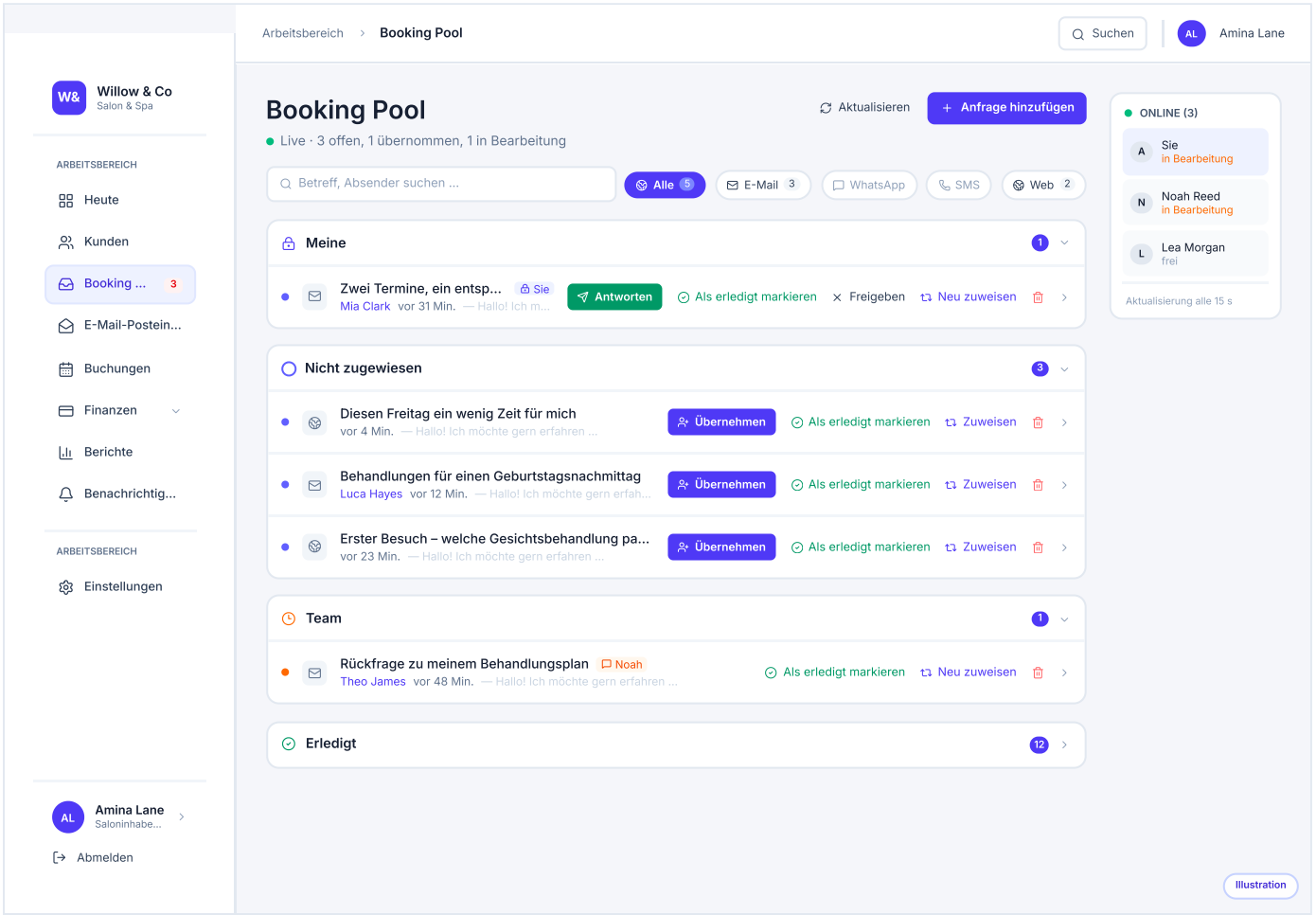
Anfragen übernehmen, beantworten und übergeben

Behalten Sie für jede Anfrage eine klare Zuständigkeit, auch für Gespräche über Ihre Website.

Für Mitarbeiter, Führungskräfte und Unternehmensadministratoren

Ein gemeinsamer Eingang für Anfragen

Der Anfragepool gruppiert Anfragen nach Zuständigkeit und Bearbeitungsstatus. Sein Name folgt den Begriffen Ihres Arbeitsbereichs. Mit Kanalfiltern und Suche konzentrieren Sie sich auf Anfragen, die Sie bearbeiten dürfen. Website-Gespräche folgen demselben Zuständigkeitsablauf wie andere Anfragen.



Ein gemeinsamer Anfragepool macht Zuständigkeiten für das Team sichtbar. Illustration mit Demodaten.

Illustrative Produktansicht mit übersetzten Beschriftungen und fiktiven Daten.

Die Zuständigkeitsstatus verstehen

Status	Bedeutung	Nächster Schritt
Open	Aktuell keine zuständige Person	Ein berechtigtes Teammitglied kann übernehmen.
Claimed	Vor der ersten erfolgreichen Antwort für fünf Minuten für ein Teammitglied reserviert	Vor Ablauf antworten oder die Anfrage freigeben.
Handling	Die erste Teamantwort wurde erfolgreich gesendet und die Person bleibt zuständig	Gespräch fortsetzen, freigeben oder als erledigt markieren.
Handled	Die Anfrage ist geschlossen und ihr Verlauf bleibt erhalten	Eine Führungskraft kann sie bei weiterem Bedarf wieder öffnen.

Ohne doppelte Arbeit antworten

1. **Eine offene Anfrage übernehmen**

   Die Übernahme reserviert die Anfrage für Sie. Ist jemand schneller, aktualisieren Sie und wählen Sie eine andere. Wiederholtes Klicken auf Claim verlängert das ursprüngliche Fünf-Minuten-Fenster nicht.

2. **Das Gespräch lesen**

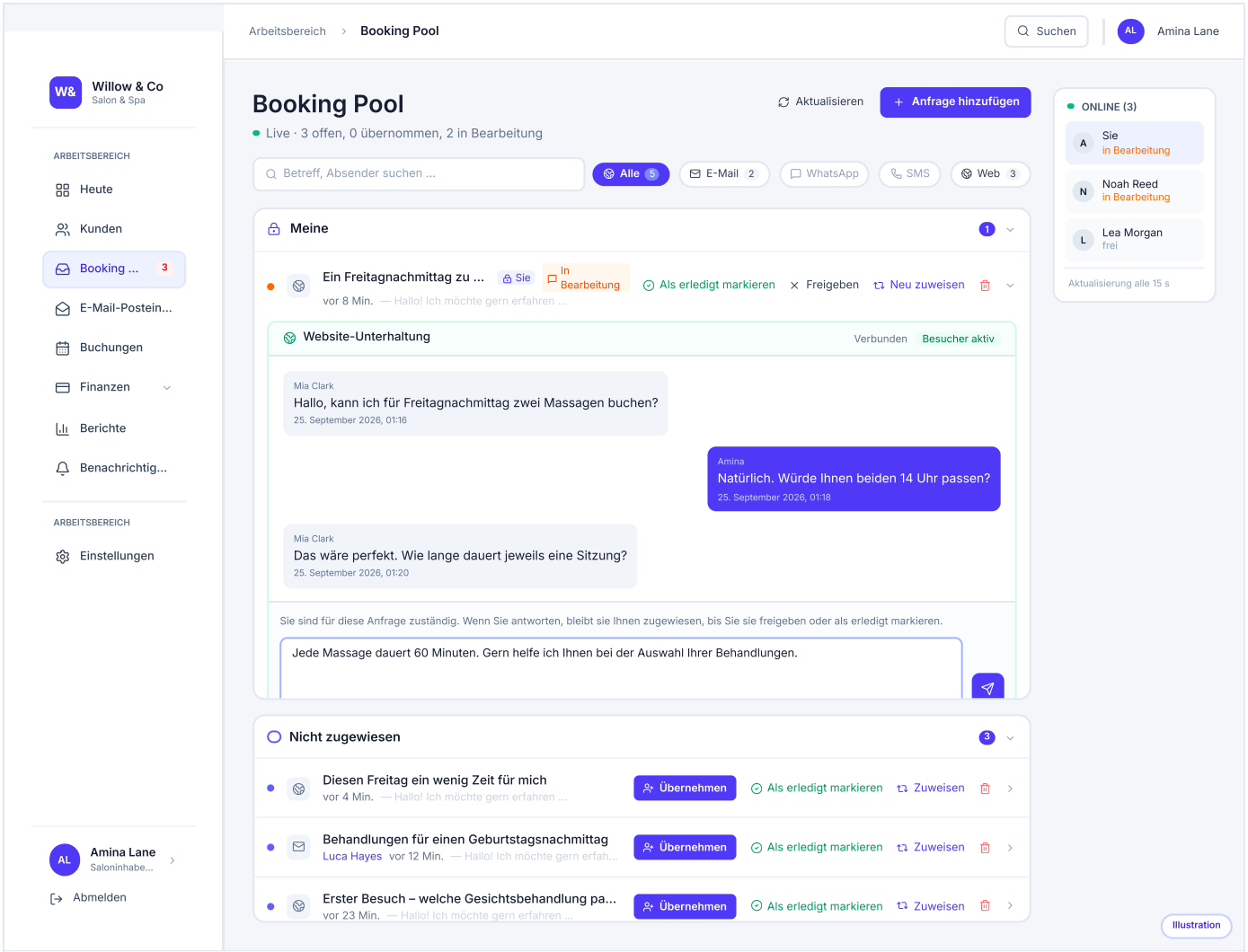
   Prüfen Sie die ursprüngliche Nachricht und bisherige Antworten vor dem Schreiben. Ein sichtbarer Countdown zeigt eine vorübergehende Reservierung an.

3. **Senden und Ergebnis prüfen**

   Eine erfolgreich gesendete Antwort setzt die Anfrage auf Bearbeitung. Ändert sich die Zuständigkeit oder läuft die Reservierung ab, wird das Senden abgelehnt und Ihr Entwurf bleibt erhalten. Prüfen Sie bei unklarer E-Mail-Zustellung das Postfach vor einem erneuten Versand.

4. **Abschließen oder übergeben**

   Markieren Sie die Anfrage nach Abschluss als erledigt. Geben Sie sie frei, damit sie wieder verfügbar ist, oder bitten Sie eine berechtigte Führungskraft um Zuweisung an eine geeignete Person.



Lesen Sie den Verlauf, prüfen Sie die Zuständigkeit und antworten Sie an derselben Stelle. Illustration mit Demodaten; nur die aktuell berechtigte zuständige Person darf eine Teamantwort senden.

Illustrative Produktansicht mit übersetzten Beschriftungen und fiktiven Daten.

Zuweisungen und Aktionen von Führungskräften

Führungskräfte mit den nötigen Rechten können sichtbare Anfragen zuweisen oder übernehmen. Die Auswahlliste enthält für diese Anfrage berechtigte Personen. Routing, Postfachbeschränkungen und aktuelle Berechtigungen gelten weiterhin; ein andernorts sichtbarer Name bedeutet keine Eignung für diese Anfrage.

Beim Website-Chat gehört das Teamgespräch derselben Person wie die Anfrage. Automatische Antworten pausieren, solange ein Mensch zuständig ist. Verlässt ein Besucher den Chat, bleibt die Anfrage der zuständigen Person zugeordnet.

Warum ein Kanal ausgegraut sein kann

- Web benötigt aktivierte Dienste Website-Chat und Anfragen, ein aktives Widget und mindestens eine erlaubte Website. Der einmalige 7-tägige Test erlaubt ein Widget und ein verbundenes E-Mail-Konto; WhatsApp benötigt einen kostenpflichtigen Tarif.
- Email benötigt den entsprechenden Dienst und ein konfiguriertes Postfach, auf das Ihr Konto zugreifen darf.

- WhatsApp benötigt einen kostenpflichtigen Tarif, einen aktiven WhatsApp-Dienst und eine verbundene Geschäftsnummer. SMS ist weiterhin nicht verfügbar. Der Filter Phone ist ausgeblendet.
- Quellenrouting bestimmt, wer eine Quelle bearbeiten darf. Es aktiviert keine Integration.

Chat auf Ihrer Website installieren

Konfigurieren Sie das Unternehmenswidget, erlauben Sie Ihre Website und senden Sie eine erste Testanfrage.

Für Administratoren von Arbeitsbereichen und Website-Verantwortliche

Bevor Sie beginnen

In Ihrem Arbeitsbereich müssen Website chat und Anfragen aktiviert sein und Ihr Konto muss Einstellungen bearbeiten dürfen. Sie benötigen außerdem Zugriff zum Einfügen eines Skripts auf Ihrer Website. Jedes Unternehmen hat eine eigene Installations-ID, erlaubte Websites und Gespräche.

Widget konfigurieren und installieren

1. **Einstellungen → Website-Chat öffnen**

   Wählen Sie Titel, Untertitel, Begrüßung, Akzentfarbe und Position des Widgets. Entscheiden Sie, ob Besucher vor dem Chat nach Namen und E-Mail gefragt werden.

2. **Erlaubte Websites hinzufügen**

   Geben Sie die genauen Ursprünge ein, die das Widget verwenden dürfen, etwa https://example.com und https://www.example.com. Fügen Sie beide hinzu, wenn Sie beide nutzen. Ein Ursprung enthält Protokoll, Hostnamen und einen gegebenenfalls abweichenden Port; keine Seitenpfade oder Platzhalter.

3. **Aktivieren und speichern**

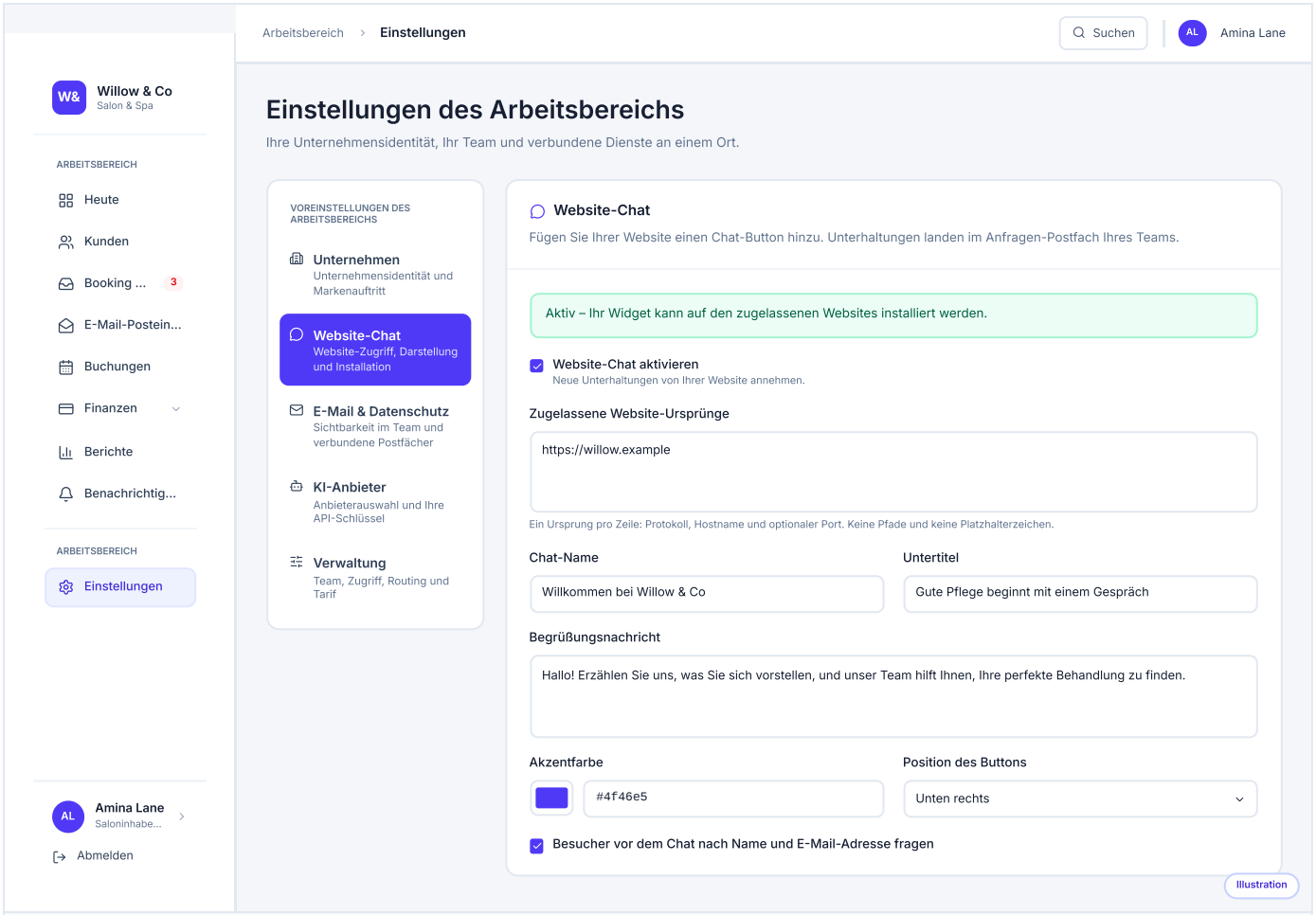
   Aktivieren Sie das Widget und speichern Sie die Einstellungen. Das Installationsskript wird verfügbar, sobald die benötigten Dienste, die Website-Freigabeliste und die Aktivierung bereit sind.

4. **Installationsskript kopieren**

   Verwenden Sie Copy snippet und fügen Sie das erzeugte Skript vor dem schließenden </body>-Tag Ihrer Website ein. Übernehmen Sie die generierte Installations-ID unverändert.

5. **Testanfrage senden**

   Öffnen Sie eine erlaubte Website, starten Sie ein Gespräch und senden Sie eine Testnachricht. Öffnen Sie in Gatherdesk den Web-Kanal im Anfragepool, übernehmen Sie die Anfrage und antworten Sie. Prüfen Sie, dass die Antwort beim Besucher ankommt.



Konfigurieren Sie das Widget für das Unternehmen und seine erlaubten Websites. Illustration mit Demodaten; verwenden Sie das im eigenen Arbeitsbereich erzeugte Installationsskript.

Illustrative Produktansicht mit übersetzten Beschriftungen und fiktiven Daten.

Erlaubte Websites müssen genau übereinstimmen

Konfigurierte Website	Erlaubt	Erlaubt nicht zusätzlich
https://example.com	Die HTTPS-Website unter diesem Hostnamen	http://example.com oder https://www.example.com
https://www.example.com	Den www-Hostnamen über HTTPS	Andere Subdomains
http://localhost:3001	Diese lokale Testwebsite	http://127.0.0.1:3001 oder andere Ports

Öffentliche Installation, private Zugangsdaten

Loader-URL und Widget-ID sind im Quelltext sichtbar. Sie identifizieren das öffentliche Widget und sind keine Anmeldedaten. Fügen Sie niemals KI-Schlüssel, Mitarbeitertoken oder Passwörter in das Skript ein. Erlaubte Ursprünge beschränken die Browsernutzung; sie prüfen nicht die Identität eines Besuchers.

KI-Antworten bei Bedarf ergänzen

KI-Antworten sind für geeignete kostenpflichtige Arbeitsbereiche optional. Wählen Sie unter KI und Guthaben entweder Gatherdesk-KI-Guthaben mit einem verfügbaren verwalteten Anbieter oder Meine eigenen API-Schlüssel mit Ihrem konfigurierten Anbieterkonto. Ergänzen Sie genaue Unternehmenshinweise und aktivieren Sie automatische Antworten in den betreffenden Website-Chat-Einstellungen. Der gewählte Anbieter muss verfügbar und einsatzbereit sein.

Menschliche Antworten und die Annahme von Anfragen funktionieren ohne automatische KI-Antworten. Prüfen Sie die Unternehmensinformationen, halten Sie Geheimnisse daraus fern und lassen Sie Preise, Verfügbarkeit und wichtige Empfehlungen durch Mitarbeiter bestätigen. Eine menschliche Übernahme pausiert automatische Antworten.

Wenn das Widget nicht erscheint

- Prüfen Sie Dienstaktivierung, Widget-Einstellung und erlaubte Websites.
- Vergleichen Sie den exakten Browserursprung einschließlich http/https, www und Port mit dem erlaubten Eintrag.
- Verwenden Sie für lokale Tests einen richtigen Webserver. Eine direkt geöffnete HTML-Datei ist kein erlaubter Website-Ursprung.
- Eine öffentliche HTTPS-Website benötigt eine öffentlich erreichbare HTTPS-Widget-Adresse. Ein localhost-Loader funktioniert nur in einer lokalen Entwicklungsumgebung.
- Verwendet Ihre Website eine Content Security Policy, muss die Administration den konfigurierten Widget-Host erlauben. Deaktivieren Sie die Sicherheitsrichtlinie nicht global.

- Das Pausieren des Widgets oder Entfernen einer Website blockiert weitere Besuchernachrichten. Bestehende Gespräche bleiben im Arbeitsbereich erhalten.

KAPITEL 05 · ARBEITSBEREICH EINRICHTEN

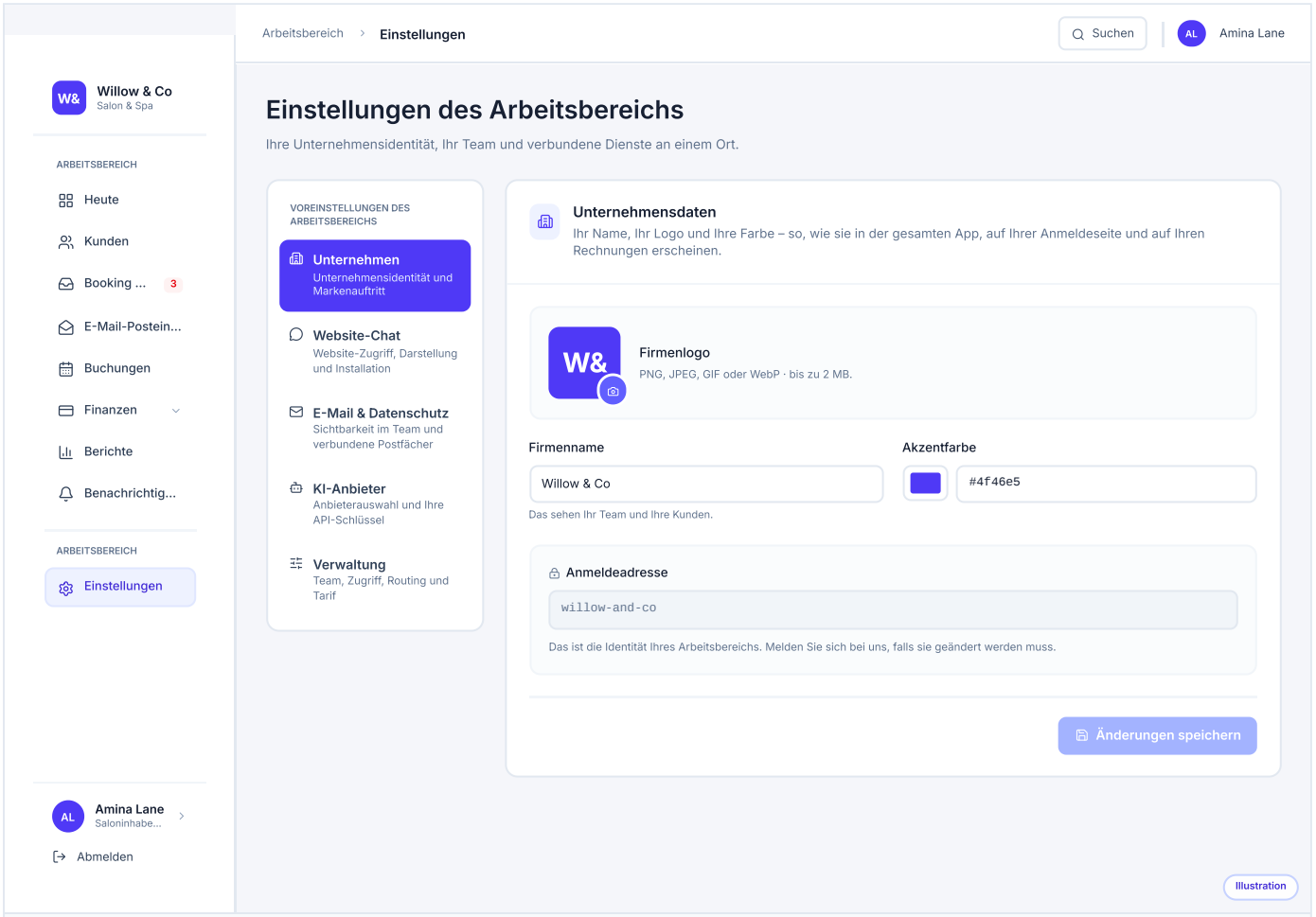
Teamzugriff und Quellenrouting

Geben Sie Kollegen passende Rechte und verbinden Sie Eingangsquellen mit dem richtigen Team.

Für Unternehmensadministratoren und Führungskräfte

Die Verwaltungswerkzeuge finden

Öffnen Sie Einstellungen → Verwaltung. Unter Team und Zugriff finden Sie Teammitglieder und Rollen und Berechtigungen. Kommunikation und Routing enthält Quellenrouting und Verbundene Postfächer. Angezeigt werden nur Werkzeuge, die Ihrem Konto zur Verfügung stehen.



Die Einstellungen trennen Markenauftritt, verbundene Kanäle, KI-Konfiguration und Verwaltungswerkzeuge. Illustration mit Demodaten.

Illustrative Produktansicht mit übersetzten Beschriftungen und fiktiven Daten.

Eine Rolle für jede Verantwortung

Rollenbezeichnungen können Ihrer Branche entsprechen; die Berechtigungen bestimmen jedoch die erlaubten Aktionen. Eine Unternehmensadministration verwaltet ihren Arbeitsbereich, ein Plattformbetreiber Unternehmen und Abonnements auf Plattformebene. Diese Zugriffsarten sind getrennt.

1. **Persönliche Konten erstellen**

   Eine berechtigte Administration kann Benutzer mit passender Rolle und Kontodaten anlegen. Beachten Sie die Verifizierungs- und Anmeldeanweisungen und vermeiden Sie gemeinsam genutzte Mitarbeiterzugänge.

2. **Tatsächliche Berechtigungen prüfen**

   Prüfen Sie in Rollen und Berechtigungen den Zugriff auf Kundendaten, Arbeit, Finanzen, Einstellungen und Verwaltungsaktionen. Eine Stellenbezeichnung allein verleiht keine Berechtigung.

3. **Quellen zuweisen**

   Verbinden Sie in Quellenrouting berechtigte Teammitglieder mit den Quellen, die sie bearbeiten sollen. Postfachbeschränkungen können zusätzlich begrenzen, welche E-Mail-Anfragen sichtbar sind.

4. **Die Mitarbeiteransicht prüfen**

   Bitten Sie die Person, sich mit ihrem eigenen Konto anzumelden. Prüfen Sie, ob sie die vorgesehene Warteschlange sieht und ihre täglichen Aktionen ohne sachfremde Verwaltungswerkzeuge ausführen kann.

Sensible Einstellungen den richtigen Personen überlassen

- Integrationsgeheimnisse benötigen zusätzliche Einstellungsrechte. Normale Mitarbeiter brauchen keinen Zugriff auf Anbieterschlüssel, um zugewiesene Gespräche zu bearbeiten.
- Nur berechtigte Führungskräfte können Anfragen anderer Personen neu zuweisen.
- Tarif, aktivierte Dienste, Rollenrechte und Quellenzuweisungen bestimmen gemeinsam die verfügbaren Aktionen.
- Deaktivieren Sie Konten ausscheidender Personen und prüfen Sie verbleibende Quellenzuweisungen und Rollenzugehörigkeiten.

Ein Zugriffsproblem lösen

Prüfen Sie, ob die Person im richtigen Unternehmensbereich ist und ihr Konto aktiv ist. Kontrollieren Sie dann aktivierten Dienst, Rollenrechte und Quellenzuweisung für die konkrete Aufgabe. Aktualisieren Sie nach Änderungen, damit die Oberfläche die aktuelle Konfiguration lädt.

Wird eine sichtbare Aktion vom Server abgelehnt, umgehen Sie dies nicht durch Teilen fremder Zugangsdaten. Bitten Sie die Administration, die Zugriffskonfiguration zu prüfen.

KAPITEL 06 · TÄGLICHE ARBEIT

Vom Kundenauftrag zur Rechnung

Erstellen Sie branchenspezifische Vorgänge, ergänzen Sie bepreiste Leistungen und halten Sie die Kundenabrechnung konsistent.

Für Teammitglieder mit Zugriff auf Arbeitsvorgänge oder Finanzen

Den passenden Vorgang erstellen

1. **Kunden auswählen**

   Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich — Bookings, Jobs, Projects, Itineraries oder die entsprechende Branchenbezeichnung — und erstellen Sie einen Vorgang für den richtigen Kunden.

2. **Daten und Währung festlegen**

   Verwenden Sie die Datums- oder Terminzeitfelder Ihres Unternehmensprofils. Wählen Sie die beabsichtigte Währung, bevor Sie bepreiste Positionen oder Abrechnungsdokumente ergänzen.

3. **Leistungsdetails ergänzen**

   Erstellen Sie die passenden Termine, Phasen, Besuche oder Tage und ergänzen Sie Leistungen mit Beschreibung, Menge und Einzelpreis. Die Anwendung berechnet die Zeilensummen.

4. **Personal zuweisen, wenn verfügbar**

   Wenn Personalplanung aktiviert ist, wählen Sie registrierte Mitarbeiter und den richtigen Zeit- oder Datumsbereich. Überschneidungen für dieselbe registrierte Ressource werden geprüft; Namen als Freitext ermöglichen diese Ressourcenprüfung nicht.

> **Zeitzone prüfen**
>
> Die Terminbearbeitung verwendet derzeit die lokale Zeitzone des Browsers. Bestätigen Sie die gewünschten Uhrzeiten, wenn Kollegen an verschiedenen Orten arbeiten.

Eine Proforma vorbereiten

Mit aktiviertem Invoicing und den nötigen Rechten öffnen Sie Finanzen → Invoices und erstellen eine Proforma. Wählen Sie einen Arbeitsvorgang, wenn sich das Dokument auf bestehende Arbeit bezieht, oder erstellen Sie bei Bedarf eine unabhängige Proforma.

Die Verknüpfung übernimmt Kunde und Währung des Vorgangs in das Dokument. Prüfen Sie Gesamtbetrag, Fälligkeit und Hinweise vor dem Speichern. Eine Proforma ist ein vorläufiges Dokument; verwenden Sie die verfügbare Ausgabe- oder Abschlussaktion, wenn daraus eine Rechnung werden soll.

Vor der Ausstellung prüfen

- Prüfen Sie Kunde, Währung, Leistungsbeschreibung, Menge, Preis und Zahlungsbedingungen.

- Ausgestellte Dokumente verwenden einen Datenstand, damit spätere Änderungen am Vorgang keine vorhandene Rechnung unbemerkt umschreiben.
- Sobald bepreiste Positionen oder Abrechnungsdokumente vorliegen, wird ein Währungswechsel gesperrt, um Beträge nicht nur anders zu beschriften.
- Erfassen Sie Kundenzahlungen erst bei tatsächlichem Eingang. Überzahlungen werden abgelehnt, da kein Kunden-Guthabenkonto geführt wird.
- Halten Sie unterschiedliche Währungen getrennt. Gatherdesk rechnet Salden nicht unbemerkt in eine gemeinsame Gesamtsumme um.

Kundenfinanzen und Ihr Gatherdesk-Abonnement

Finanzen enthält Beträge, die Ihr Unternehmen Kunden berechnet oder von ihnen erhält, sowie gegebenenfalls Lieferantenabläufe. Einstellungen → Verwaltung → Abrechnung und Tarif enthält das Gatherdesk-Abonnement Ihres Unternehmens. Eine Zahlung in einem Bereich begleicht den anderen nicht.

Die vorhandenen Finanzwerkzeuge gewährleisten für sich allein keine Erfüllung länderspezifischer Steuer- oder Buchhaltungsvorschriften. Klären Sie vorgeschriebene Rechnungsinhalte und den Buchhaltungsprozess Ihres Unternehmens vor der Ausstellung.

KAPITEL 07 · ARBEITSBEREICH EINRICHTEN

Ihr Tarif, Dienste und Zahlungen

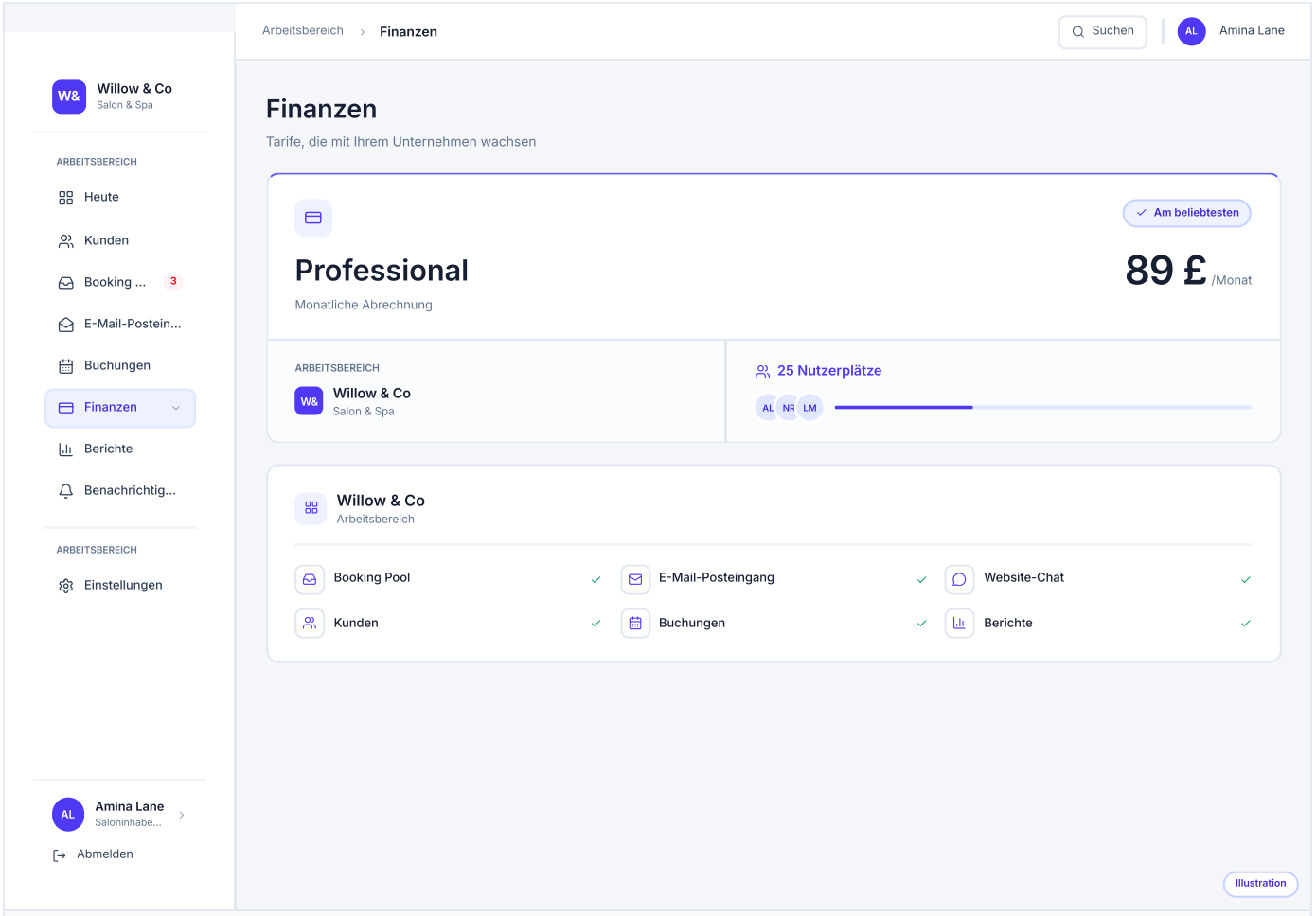
Starten Sie Ihren 7-tägigen Test, wählen Sie einen Tarif und prüfen Sie Abonnement und Zahlungen Ihres Arbeitsbereichs.

Für Unternehmensverantwortliche und berechtigte Abrechnungsadministratoren

Den aktuellen Tarif lesen

Öffnen Sie Einstellungen → Verwaltung → Abrechnung und Tarif. Die Seite zeigt Tarif, Status, wichtige Daten, aktivierte Dienste und Abrechnungsverlauf. Dies ist das Gatherdesk-Abonnement Ihres Arbeitsbereichs und von Kundenrechnungen getrennt.

Neue Arbeitsbereiche erhalten einmalig einen 7-tägigen Test, sobald sie einsatzbereit sind, mit einem verbundenen E-Mail-Konto und einem Website-Widget. WhatsApp erfordert einen kostenpflichtigen Tarif. Eine öffentliche Demo- oder Testanfrage ermöglicht unserem Team die Kontaktaufnahme und Einrichtungshilfe; das Formular erstellt keinen Arbeitsbereich, startet keine Testlaufzeit und verursacht keine Zahlung.



Illustrative Produktansicht mit übersetzten Beschriftungen und fiktiven Daten.

Dienste für Ihr Team wählen

Booking Pool verbindet Kundengespräche mit klaren Teamzuständigkeiten. Starter umfasst verbundene E-Mail, Website-Chat, WhatsApp und drei Mitarbeiterplätze einschließlich Administration. Professional ergänzt Rechnungen, Kundenzahlungen, Berichte, Arbeitsvorgänge, Planung, Lieferanten, Angebote und Kundenportal. Verfügbare Dienste hängen außerdem von den Einstellungen und Ihrer Rolle ab.

WhatsApp wird nutzbar, nachdem Ihr Arbeitsbereich seine eigene Geschäftsnummer verbindet und aktiviert. Website-Chat verwendet Ihre konfigurierte Website-Installation. Prüfen Sie Tarif, Teamkapazität und aktivierte Dienste vor der Auswahl. Aktive Mitarbeiter und ausstehende Einladungen zählen zur Kapazität; Kundendatensätze benötigen keine Mitarbeiterplätze.

Einen kostenpflichtigen Tarif wählen

1. **Tarif und Abrechnungsintervall prüfen**

   Eine berechtigte Administration öffnet Abrechnung und Tarif und wählt den für das Team passenden Tarif und Zeitraum. Derselbe Arbeitsbereich mit seinen Datensätzen bleibt bestehen.

2. **Sicheren Zahlungsvorgang bestätigen**

   Wenn Onlinezahlung verfügbar ist, zeigt Paddle vor der Bestätigung den wiederkehrenden Gesamtbetrag und anfallende Steuern. Zahlungs- und Abonnementstatus werden nach Serverprüfung aktualisiert.

3. **Ein bestehendes Abonnement verwalten**

   Prüfen Sie unter Abrechnung und Tarif Zahlungsdaten, Tarifänderungen und Abonnementoptionen. Eine Änderung zeigt vor der Bestätigung mögliche sofortige Belastungen oder Gutschriften und den neuen wiederkehrenden Gesamtbetrag.

Eine angebotene Banküberweisung melden

1. **Konfigurierte Hinweise prüfen**

   Wenn Banküberweisung angeboten wird, verwenden Sie Zahlungsmethode, Betrag und Referenz aus Abrechnung und Tarif.

2. **Die ausgeführte Überweisung melden**

   Reichen Sie nach der Überweisung über Ihre Bank die Angaben auf der Abrechnungsseite ein. Die Meldung bleibt ausstehend, während der Plattformbetreiber sie prüft.

3. **Das bestätigte Ergebnis prüfen**

   Bestätigte Zahlungen erscheinen im Verlauf und aktualisieren das Abonnement. Eine gespeicherte Zahlungsmitteilung allein aktiviert keine Dienste.

Arbeitsbereich und Verlauf behalten

Nach Testende bleiben gespeicherte Datensätze erhalten und Kundennachrichten gehen weiter ein. Wählen Sie einen kostenpflichtigen Tarif, um weiterhin zu antworten und im Team zu arbeiten. Der einmalige Test gehört zum Arbeitsbereich; ein Tarifwechsel oder eine spätere Rückkehr startet keinen neuen Test.

Lesen Sie den aktuellen Abrechnungsstatus und Verlängerungs- oder Zahlungshinweise für die gültigen Daten und Aktionen. Ein abgelaufenes Abonnement behält seine Datensätze. Die Wiederherstellung des bezahlten Zugriffs bewahrt Einstellungen und aktiviert keinen vom Eigentümer bewusst deaktivierten Dienst.

KAPITEL 08 · ARBEITSBEREICH EINRICHTEN

Markenauftritt, Kanäle und KI-Einstellungen

Organisieren Sie die Identität Ihres Arbeitsbereichs, Kommunikationskanäle und den optionalen KI-Anbieter.

Für Administratoren von Arbeitsbereichen

Den richtigen Einstellungsbereich finden

Jeder Bereich besitzt eine eigene Speicheraktion. Ein Tabwechsel behält vorgemerkte Änderungen auf der aktuellen Seite, speichert sie aber nicht. Speichern Sie den Bereich vor dem Verlassen oder Neuladen.

Bereich	Verwendung
Unternehmen	Name, Logo und Akzentfarbe
Website-Chat	Widget-Aussehen, Aktivierung, erlaubte Websites und Installation
WhatsApp	Geschäftsnummer verbinden, pausieren und trennen
E-Mail & Datenschutz	E-Mail-Sichtbarkeit und Verknüpfungen zu verbundenen Postfächern
Abrechnung und Tarif	Abonnement, Zahlungen und Zugang zu KI und Guthaben
Verwaltung	Team, Rollen, Quellenrouting, Postfächer, Abrechnung und gelöschte Elemente

Den Arbeitsbereich individuell gestalten

Aktualisieren Sie unter Unternehmen den Namen, das Logo und die Akzentfarbe, die Team und Kunden sehen. Beachten Sie die Uploadanforderungen neben dem Logofeld. Unternehmenstyp und Identität des Arbeitsbereichs werden getrennt vom visuellen Auftritt verwaltet.

Derselbe Unternehmensauftritt wird auf den entsprechenden Anmeldeseiten und Dokumenten verwendet. Ein neues Logo oder ein anderer Anzeigename ändert keine Zugriffsberechtigungen.

Postfächer verbinden und Arbeit verteilen

Verwalten Sie die Konten Ihres Unternehmens unter Einstellungen → Verwaltung → Verbundene Postfächer. Konfigurieren Sie das Postfach mit den Zugangsdaten und Verbindungsangaben Ihrer E-Mail-Administration. Weisen Sie in Quellenrouting berechtigte Teammitglieder zu.

Prüfen Sie unter E-Mail & Datenschutz die unterstützten Sichtbarkeitsoptionen. Postfachverbindung, Quellenzuweisung und Aktivierung des E-Mail-Dienstes sind getrennte Schritte. Testen Sie Versand und Empfang mit einem Gespräch, bevor Sie den Kanal für Kundenanfragen einsetzen.

WhatsApp Business verbinden

Öffnen Sie Einstellungen → WhatsApp. Verwenden Sie mit Deine eigene Meta-App eine verifizierte, im Geschäftsportfolio registrierte Cloud-API-Nummer, Meta-App-ID und -Secret, WhatsApp-Business-Konto-ID, Telefonnummer-ID und einen produktiven Systembenutzertoken. Gatherdesk prüft die Zugangsdaten vor dem Speichern. Kopieren Sie erzeugte Callback-URL und Verifizierungstoken in die Meta-Webhook-Einstellungen, verifizieren Sie den Callback, abonnieren Sie messages, aktualisieren Sie und aktivieren Sie WhatsApp.

Die geführte Meta-Anmeldung ist eine separate Option, sofern Gatherdesk sie aktiviert. Sie öffnet ein Gatherdesk-Verbindungsfenster und anschließend die Meta-Anmeldung. Beide Optionen halten Nummer, Gespräche und Teamzuweisungen Ihres Arbeitsbereichs getrennt. Eine Änderung der Verbindungsart eines bereits gebundenen Kontos erfordert eine unterstützte Migration; das Trennen löscht den Verlauf nicht.

Vergeben Sie WhatsApp-Zugriff über Quellenrouting. Übernehmen Sie die Anfrage in Pool oder WhatsApp-Postfach vor dem Antworten. Freie Antworten nutzen das 24-stündige Servicefenster des Kunden; wählen Sie außerhalb dieses Fensters eine unterstützte genehmigte Vorlage und bestätigen Sie die Zustimmung des Kunden. Metas Nachrichtengebühren und Zahlungsmethode sind vom Gatherdesk-Tarif getrennt. Eine gleichzeitige Nutzung mit der WhatsApp-Business-App wird in dieser Version nicht unterstützt.

Einen KI-Anbieter konfigurieren

1. **Den Anbieter auswählen**

   Öffnen Sie KI und Guthaben über Abrechnung und Tarif oder Verwaltung. Wählen Sie Gatherdesk-KI-Guthaben oder Meine eigenen API-Schlüssel und anschließend einen in diesem Modus verfügbaren Anbieter. Ihr Konto benötigt die Rechte zur Verwaltung dieser Einstellungen und gegebenenfalls Geheimnisse.

2. **Den gewählten Modus einrichten**

   Kaufen Sie bei Gatherdesk-KI-Guthaben vorausbezahltes Guthaben und warten Sie auf die Zahlungsbestätigung; ein eigener API-Schlüssel ist nicht nötig. Erstellen Sie bei Meine eigenen API-Schlüssel einen Schlüssel in Ihrem Anbieterkonto und speichern Sie ihn im passenden Bereich; der Anbieter rechnet direkt mit Ihnen ab. Ein Moduswechsel behält Guthaben und gespeicherte Schlüssel, verwendet aber nur den gewählten Modus.

3. **Dienstzugriff prüfen**

   Eine gespeicherte Auswahl oder ein Schlüssel aktiviert nicht automatisch Antworten. Arbeitsbereich und Kanal müssen KI erlauben. Der verwaltete Modus benötigt einen verfügbaren Anbieter und ausreichendes Guthaben, der eigene Schlüssel ein gültiges Anbieterkonto und verfügbares Kontingent.

4. **Den jeweiligen Ablauf aktivieren**

   Unterstützte Entwürfe und automatische Antworten verwenden den gewählten Anbieter und Abrechnungsmodus. Aktivieren Sie automatische Antworten für die konkrete Website-Chat- oder WhatsApp-Ressource und geben Sie genaue Unternehmenshinweise an. Eine Mitarbeiterantwort oder Übernahme pausiert automatische Antworten, bis KI fortgesetzt wird.

Schlüssel aus öffentlichen Inhalten fernhalten

Tragen Sie API-Schlüssel niemals in Website-Skripte, Notizen oder Unternehmenskontext ein. Die Anwendung speichert Anbieterschlüssel getrennt von öffentlichen Widget-Einstellungen und gibt ihren unmaskierten Wert nicht in der Einstellungsantwort zurück.

Menschliche Prüfung beibehalten

KI kann beim Formulieren helfen, aber falsche Informationen liefern. Prüfen Sie wichtige Empfehlungen, Preise und Verfügbarkeit vor der Weitergabe. Unternehmenskontext und relevante Gesprächsinhalte werden bei der Funktion an den ausgewählten Anbieter gesendet; verwenden Sie nur für diesen Zweck geeignete Informationen.

Ein nicht verfügbarer verwalteter Anbieter oder fehlender eigener Schlüssel führt nicht unbemerkt zum Wechsel von Anbieter oder Abrechnungsmodus. Verhindern Zugriff, Guthaben, Kontingent oder Nutzungsgrenzen eine Antwort, bleibt menschliche Bearbeitung möglich. Das Entfernen eines Schlüssels deaktiviert die Einsatzbereitschaft des entsprechenden eigenen Anbieters.

BEREIT FÜR IHREN ERSTEN TAG

Checkliste für Ihren Arbeitsbereich

- ✓ Bestätigen Sie Adresse, Unternehmensart und Markenauftritt Ihres Arbeitsbereichs.
- ✓ Prüfen Sie Ihren aktuellen Tarif und die relevanten aktivierten Dienste.
- ✓ Geben Sie jedem Teammitglied ein eigenes Konto mit passenden Berechtigungen.
- ✓ Richten Sie ein Postfach oder Website-Widget ein und verteilen Sie dessen Anfragen.
- ✓ Senden Sie eine Testanfrage, übernehmen Sie diese und prüfen Sie, ob der Besucher oder Kunde die Antwort erhält.
- ✓ Erstellen Sie einen Arbeitsvorgang mit dem richtigen Kunden, der richtigen Währung und dem passenden Termin.
- ✓ Prüfen Sie die Dokumentangaben, bevor Sie eine Rechnung ausstellen.
- ✓ Richten Sie einen KI-Anbieter nur bei Bedarf ein und prüfen Sie, welche Informationen er erhält.

Gatherdesk-Produkthandbuch · November 2026
© 2026 Gatherdesk. Alle Rechte vorbehalten.