

# E-Appointment eröffnet neue Möglichkeiten für die Terminvergabe

HARTWIG SCHULZ



Diplom-Betriebswirt (FH)  
Hartwig Schulz

ist geschäftsführender Gesellschafter der Schulz & Löw Consulting GmbH.

Nach seinem Studium an der Fachhochschule Wiesbaden war Herr Schulz als Softwareentwickler von Informationssystemen für den Finanzbereich tätig. Seit 1991 ist er als Geschäftsführer bei Schulz & Löw Consulting GmbH für die Entwicklung von Informationssystemen für die Immobilienwirtschaft verantwortlich.

2003 entstand unter seiner Leitung der neue Geschäftsbereich Terminland, der sich mit der Entwicklung von E-Appointment-Lösungen beschäftigt.

E-mail: support@terminland.de

ermittelt dann auf Basis von Terminvergaberegeln z.B. wie lange der gewünschte Termin dauert und wann freie Termine für die gewünschte Terminart zur Verfügung stehen. Der Kunde kann dann aus den freien Terminen seinen Wunschtermin auswählen und diesen buchen. Da für die Online-Terminvergabe kein Personal wie bei der herkömmlichen telefonischen Terminvergabe benötigt wird, steht die Online-Terminvergabe dem Kunden rund um die Uhr zur Verfügung.

## 2.1 Wie arbeitet der Dienstleister mit einer E-Appointment-Lösung?

Da nicht alle Kunden nach der Einführung einer E-Appointment-Lösung über das Internet Termine vereinbaren können oder wollen, muss neben der Online-Terminvergabe auch eine telefonische Terminvergabe möglich sein. Diese konventionell vereinbarten Termine werden in einen elektronischen Terminplaner eingetragen. Ist dieser Bestandteil der E-Appointment-Lösung, so erfolgt eine automatische Abstimmung zwischen online und konventionell vereinbarten Terminen, so dass keine versehentliche Doppelvergabe eines Termins erfolgen kann. Ist der elektronische Terminplaner ein Fremdprodukt, so kann über eine Synchronisationsschnittstelle eine Abstimmung der Termine mit dem E-Appointment-System erfolgen.

## 1. Einleitung

Ein inzwischen etablierter Schwerpunkt des E-Commerce sind Online-Shops im Internet. Hierüber kann ein Käufer Produkte im Internet auswählen und kaufen. Da ein Online-Shop ein virtueller Selbstbedienungsladen ist, funktioniert dies rund um die Uhr. Ein Verkäufer wird hierbei natürlich nicht benötigt.

Doch wie sieht es im Vergleich dazu im Dienstleistungsbereich aus. Hier ist die Erbringung der Leistung oft mit einer Terminvereinbarung verbunden (z.B. Arzt, Friseur, Kfz-Werkstatt usw.). Bisläng muss bei der klassischen Terminvereinbarung der Kunde anrufen, um einen Termin zu verein-

baren. Kann der Kunde den Dienstleister nicht erreichen, weil z.B. das Büro geschlossen oder die Telefonleitung gerade besetzt ist, so kann der Kunde keinen Termin vereinbaren.

## 2. E-Appointment

E-Appointment löst das Problem der Erreichbarkeit. Bei einem E-Appointment-System kann der Kunde über das Internet selbst einen Termin buchen. Ruft der Kunde bspw. auf der Website eines Arztes die Online-Terminvergabe auf, so wird er zunächst gefragt, um welche Behandlung es sich bei dem Termin handelt, wie er versichert ist und ob er ein neuer Patient ist. Das E-Appointment-System

## 2.2 Wo liegen die Einsatzbereiche?

E-Appointment-Lösungen können überall eingesetzt werden, wo Termine vereinbart werden. Die Einsatzmöglichkeiten sind somit sehr groß und umfassen folgende Bereiche:

- Gesundheitswesen (z.B. Ärzte, Kliniken, Heilpraktiker, Physiotherapeuten),
- Tierärzte,
- Wellness, Fitness und Beauty Bereich (z.B. Wellnesszentren, Fitness-Studios, Kosmetikstudios, Nagelstudios, Squash- und Tennisplätze),
- Öffentliche Verwaltung (z.B. Ämter und Bürgerbüros),
- Banken- und Versicherungsbereich (z.B. Beratung),
- Autohäuser (z.B. Inspektionen, TÜV oder Probefahrten).

Die Liste der Einsatzbereiche vermittelt einen Eindruck über die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten des E-Appointments in einer Dienstleistungsgesellschaft und kann leicht um weitere Bereiche ergänzt werden.

## 2.3 Vorteile des Dienstleisters bei Online-Terminvergabe

### Erreichbarkeit rund um die Uhr für eine Terminvereinbarung

Ein Physiotherapeut, der seine Praxis von morgens 8.00 Uhr bis abends 18.00 Uhr an fünf Tagen in der Woche geöffnet hat, kommt auf eine jährliche Öffnungszeit von 2.600 Stunden (ohne Berücksichtigung von Urlaub, Weiterbildung oder Krankheit). Dies ist auch der maximale Zeitbereich, in dem er Termine mit seinen Kunden ausmachen kann. Setzt der Physiotherapeut die Online-Terminvergabe ein, kann er rund um die Uhr Termine vergeben. Seine Verfügbarkeit verdreifacht sich somit auf die gesamten 8.760 Stunden eines Jahres.

### Keine Arbeitsunterbrechung durch eine Terminvereinbarung

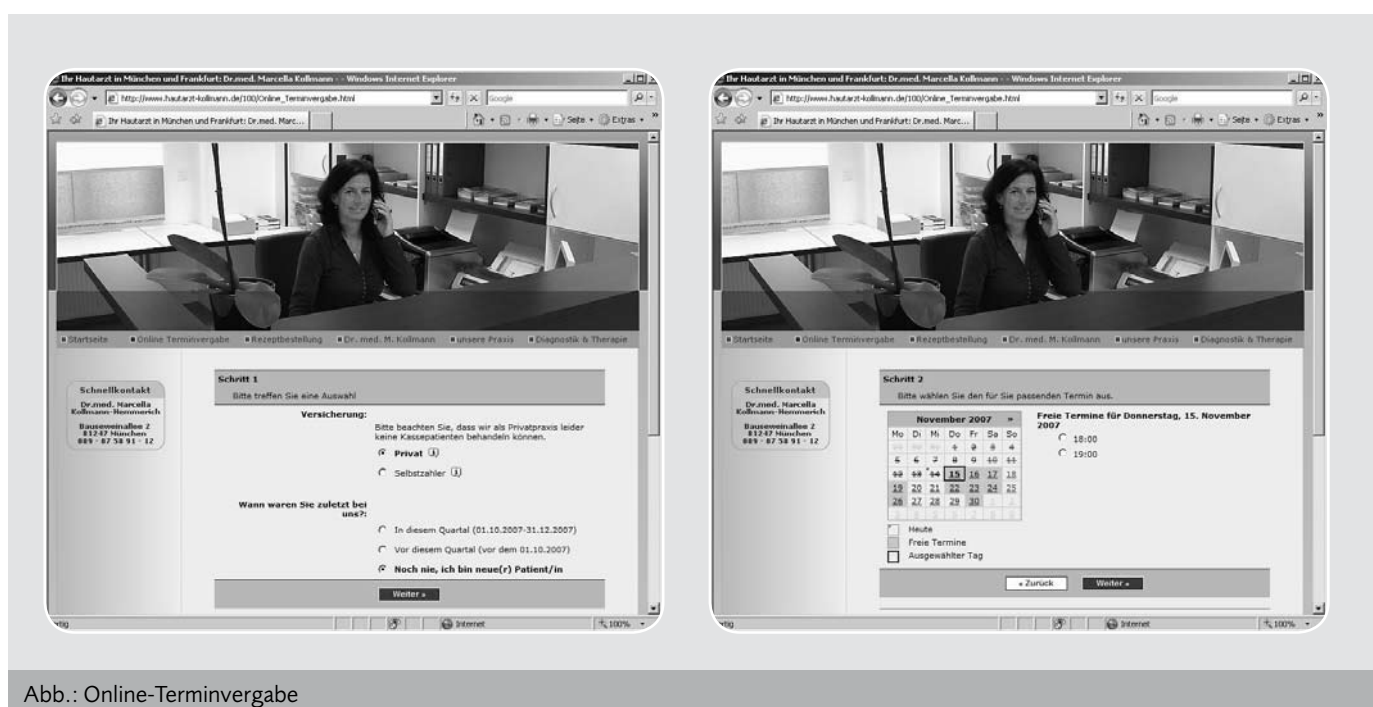
Die maximale Erreichbarkeit für eine herkömmliche Terminvergabe für das Beispiel des Physiotherapeuten beträgt wie unterstellt 2.600 Stunden pro Jahr. Diese errechnete Erreichbarkeit wird aber in der Praxis noch wesentlich geringer ausfallen, weil der Physiotherapeut während seinen Öff-

nungszeiten primär nicht Telefongespräche entgegen nehmen, sondern seine Kunden behandeln will.

Bei vielen Tätigkeiten ist eine Unterbrechung für eine telefonische Terminvergabe störend oder nicht möglich. So organisieren viele Dienstleister ohne eigenes Personal ihre Terminvergabe so, dass die Kunden auf den Anrufbeantworter sprechen und sie dann in Arbeitspausen oder am Abend zurückgerufen werden. Eine Online-Terminvergabe vermeidet Arbeitsunterbrechungen und führt so zu einer Steigerung der Dienstleistungsqualität.

### Personalentlastung von der Routinetätigkeit Terminvereinbarung

Eine Terminvergabe am Telefon dauert im Schnitt zwei Minuten. Eine Arztpraxis mit 500 Terminen pro Monat benötigt für die Terminvergabe einen Zeitaufwand von 1.000 Minuten = zwei Arbeitstage pro Monat. Wenn 50 % der Termine online vergeben werden, so wird ein Arbeitstag einer Praxismitarbeiterin pro Monat für andere Tätigkeiten frei. Weiterhin erhöht sich auch die telefonische Erreichbarkeit der Arztpraxis, da die



Telefonleitungen weniger durch telefonische Terminvereinbarungen besetzt sind.

### **Kundenbindung/neue Kundenpotenziale**

Eine Online-Terminvergabe stellt für Kunden einen zusätzlichen Kundenservice dar. Welche Vorteile eine Online-Terminvergabe für den Kunden hat, wird im nachfolgenden noch im Detail betrachtet. Zusätzlicher Kundenservice bindet Bestandskunden an ihren Dienstleister.

Weiterhin ist die Terminvereinbarung im Dienstleistungsbereich oft mit dem Verkauf der Dienstleistung gleichzusetzen. Eine Online-Terminvergabe bietet also einem Dienstleister die Möglichkeit, seine Dienstleistung direkt über das Internet buchbar zu machen und so zu verkaufen. Der Dienstleister erschließt sich über den Vertriebsweg Internet neue Kundenpotenziale.

### **2.4 Vorteile des Kunden bei Online-Terminvergabe**

#### **Erreichbarkeit rund um die Uhr**

Mit einer Online-Terminvergabe können Kunden ihre Termine rund um die Uhr über das Internet buchen, auch abends und am Wochenende. Dadurch entfällt für den Kunden das Problem, dass er außerhalb der Öffnungszeiten anruft oder die Telefonleitung besetzt ist.

#### **Auswahlmöglichkeit des Wunschtermins**

Durch die Online-Terminvergabe kann der Kunde in aller Ruhe den für ihn besten verfügbaren Termin aussuchen. Es entfällt die Beschränkung auf wenige Terminvorschläge, die bei einer telefonischen Terminvereinbarung üblich ist.

### **Einfacher Zugang zu einer Dienstleistung für potenzielle Kunden**

Eine Website mit integrierter Online-Terminvergabe vereinfacht es für potenzielle Kunden, eine benötigte Dienstleistung zu finden und zu buchen. Der Kunde kann sich über die angebotenen Dienstleistungen auf der Website umfassend informieren und direkt den Termin ohne Zeitverzug und Medienbruch buchen.

### **3. Fazit**

E-Appointment vereinfacht die Terminvereinbarung zwischen Kunde und Dienstleister. Durch E-Appointment wird die Terminvergabe zu einer Selbstbedienungsleistung für den Kunden, was vor allem zu einer permanenten Verfügbarkeit der Terminvergabe und zu niedrigeren Prozesskosten führt. Die Einsatzbereiche in einer Dienstleistungsgesellschaft sind vielfältig. Somit ist E-Appointment ein Anwendungsbereich des E-Commerce, der in Zukunft stark an Bedeutung gewinnen wird.

### **Literatur**

#### **Döring, T., Schick, A. (2002):**

Phasenbildung und Typisierung von Terminvereinbarung als Voraussetzung für die Entwicklung von E-Appointment-Anwendungen, Baccalaureatsarbeit, Universität Hamburg, Fachbereich Informatik, <http://swt-www.informatik.uni-hamburg.de/publications/papers/Bacc/eAppointment.pdf>.

#### **Bock, H. (2003):**

Bedarfs- und Anforderungsanalyse eAppointment im Patienten-Ärzte-Verhältnis, Studienarbeit, Universität Hamburg, Fachbereich Informatik, [http://swt-www.informatik.uni-hamburg.de/publications/papers/Stud/eApp\\_HennerBock.pdf](http://swt-www.informatik.uni-hamburg.de/publications/papers/Stud/eApp_HennerBock.pdf).

#### **Klischewski, R. (2003):**

The Challenges of e-Appointment: Process Modeling, Infrastructure, and Organizational Context, Universität Hamburg, Fachbereich Informatik, [http://is.guc.edu.eg/uploads/ibim\\_klischewski.pdf](http://is.guc.edu.eg/uploads/ibim_klischewski.pdf).