

## Beispiel: Wartezeiten und Terminvergabe

### Problemstellung:



Herr Nowak ist aufgrund seines Berufes zeitlich sehr eingebunden und versucht seine freie Zeit deshalb bevorzugt mit seiner Familie zu verbringen. Zudem ist er kaum in der Lage außerberuflich Termine, wie zum Beispiel einen Frisörbesuch, einzuhalten. Diese musste er nicht selten - beispielsweise aufgrund von Notfällen - kurzfristig wieder absagen. Herr Nowak könnte sich vorstellen spontan zum Frisör zu gehen, möchte aber dennoch lange Wartezeiten vermeiden.

### Lösungsmöglichkeit I: „Einschbare Wartezeiten“

#### 1. „Die einschbaren Wartezeiten durch Kundenmeldungen“

Sie können auf der Quartiersplattform Ihre Leistungen als Frisörsalon online anbieten. Die bereits in Ihrem Salon wartenden Kunden können sich auf der Plattform einloggen und dort angeben wie besucht Ihr Salon derzeit ist. Bei geringem Kundenaufkommen kann sich Herr Nowak dann spontan für einen Besuch in Ihrem Salon entscheiden und so längere Wartezeiten vermeiden.

Eine beispielhafte Möglichkeit für aktive Kundenmeldungen sind die Verkehrsmeldungen im Radio, die durch die Radiozuhörer telefonisch angegeben werden.

#### 2. „Die einschbaren Wartezeiten durch Wartesysteme“

Sie können auf der Quartiersplattform Ihre Leistungen als Frisörsalon online anbieten. In Ihrem Salon können Sie sogenannte „Wartemarken“ ausgeben bzw. die Kunden eine Nummer ziehen lassen. Die Nummer wird auf der Quartiersplattform oder über eine App angezeigt. Herr Nowak kann durch die Anzahl der Kunden im Wartezimmer die bevorstehende Wartezeit besser abschätzen und seinen Besuch besser planen.

Zudem: Ein ehrenamtlich engagierter Technikbotschafter kann dabei behilflich sein, Herrn Nowak zu zeigen, wie er über die Online-Plattform die Wartezeiten einsehen kann, damit er in Zukunft spontan und/oder ohne lange Wartezeiten Ihren Salon besuchen kann.

## Beispiele aus der Praxis:



Eine beispielhafte Möglichkeit für das Online-Wartesystem ist der Salon „Kopfsache“ auf der Plattform „Waitingsystem“. Die Plattform stellt Wartelisten im Internet zur Verfügung, die von den beteiligten Dienstleistern verwaltet und veröffentlicht werden können.

Möchten Sie hierzu mehr erfahren?  
Für weitere Informationen siehe:  
<https://www.waitingsystem.com/>

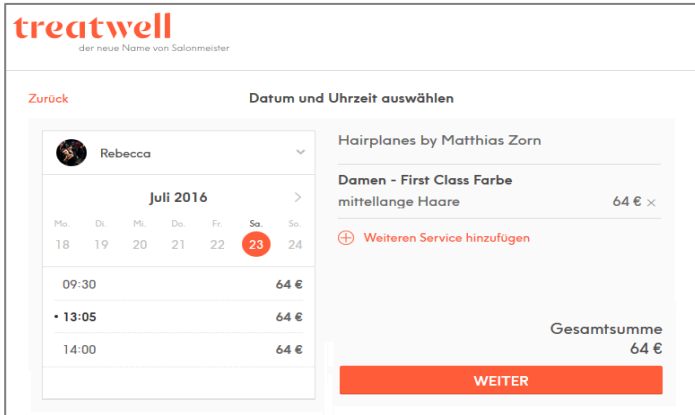
## Vorteile für Sie als Dienstleister:

- optimaler Einsatz Ihrer Ressourcen durch die einsehbaren Wartezeiten
- Gewinnung von Kunden, die nur kurzfristig Termine wahrnehmen können oder lange Wartezeiten vermeiden wollen

## Lösungsmöglichkeit II: „Online-Vergabe von Terminen“

Sie können Ihre Leistungen als Frisörsalon online auf der Quartiersplattform anbieten. In diesem Rahmen können Sie Ihre Terminplanung in die Quartiersplattform integrieren. Herr Nowak hat nun die Möglichkeit seinen Termin online zu buchen bzw. wieder abzusagen. Bei einer Absage können andere Kunden den frei gewordenen Termin einsehen und nutzen.

### Beispiele aus der Praxis:



The screenshot shows the Treatwell booking interface. At the top, it says 'treatwell der neue Name von Salonmeister'. Below that, there's a 'Zurück' button and a 'Datum und Uhrzeit auswählen' section. A calendar for July 2016 is displayed, with the 23rd highlighted. To the right, the service 'Hairplanes by Matthias Zorn' is selected, specifically 'Damen - First Class Farbe mittellange Haare' for 64 €. There's a '+ Weiteren Service hinzufügen' button. At the bottom right, the 'Gesamtsumme' is 64 €, and a red 'WEITER' button is visible.

Eine beispielhafte Möglichkeit für die online Vergabe von Terminen ist die Plattform „Treatwell“. Das Ziel ist eine schnelle und einfache Vernetzung von Kunden und Dienstleistern. Diese gibt den Kunden die Möglichkeit die gewünschte Leistung und einen Friseur auszuwählen und sich online für einen Termin einzutragen. Auch der Preis wird direkt mit angegeben.

Möchten Sie hierzu mehr erfahren?  
Für weitere Informationen siehe:  
<https://www.treatwell.de/>

### Vorteile für Sie als Dienstleister:

- optimaler Einsatz Ihrer Ressourcen durch das Einsehen der Terminbelegungen
- geringeres Telefonaufkommen und somit weniger störende Unterbrechungen durch die Online-Terminvergabe
- Vermeidung eines Ausfallhonorars bei abgesagten Terminen durch schnelle Neubelegung
- Gewinnung von Kunden, die nur kurzfristig Termine wahrnehmen können