



Online-Terminvereinbarung: Für die große Mehrheit unverzichtbar

„Die Zeitersparnis ist auf beiden Seiten enorm“

Von überall und jederzeit erreichbar, synchronisierbar und als Tool erhältlich, das in die Betriebssoftware eingebettet ist: der Online-Kalender zur Kundenterminierung. Corona hat den Digitalisierungsprozess auch in diesem Segment beschleunigt und den Benefit eines derartigen Tools zutage gefördert. Wie großer Beliebtheit erfreuen sich Terminierungs-Tools inzwischen in der Branche? Wir haben nachgehakt.

36 mal mit „Ja“ und viermal mit „Nein“ antworteten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Online-Erhebung „Der Point of Sale in der Augenoptik“ auf die Frage, ob sie die Online-Terminvergabe auch nach der Corona-Pandemie in ihren Betrieben weiter nutzen wollen. Der DOZ-Verlag hatte die Umfrage im Juli knapp zwei Wochen lang digital durchgeführt; insgesamt nahmen 52 Branchenvertreterinnen und -vertreter daran teil.

Als Vorteile der Online-Terminvergabe führten jeweils 25 Befragte die „bessere personelle Ressourcenplanung“ sowie die „bessere räumliche Ressourcenplanung“ im augenoptischen Fachgeschäft an; elf Teilnehmerinnen nannten eine „geringere Ausfallquote bei Terminen“ und vier einen „höheren Durchschnittsbon“. Als Argumente gegen die Nutzung eines Online-Kalenders für die Terminierung augenoptischer und optometrischer Dienstleistungen wurden indes zehn

Auswahl der Terminierungs-Tools unterschiedlicher Branchenanbieter

Welche Software-Angebote zum Online-Terminkalender führen Sie im Portfolio?*

Amparex GmbH	Amparex Online-Terminkalender
EDV-Optik-Partner GmbH	OPA-Online-Terminbuchung
EDV 2000	Derzeit gibt es die Möglichkeit, Termine aus Datafrol in den Outlook-Kalender zu exportieren und dort zu verwalten.
Euronet Software AG	Euronet Online-Terminkalender
IOM Software GmbH	FAVEO Optik/Akustik-Software mit eigenem Terminkalender und Schnittstelle zum Google-Kalender.
IPRO GmbH	Internet-Kalender „Click2Date“, der das Template für den Internet-Auftritt des Augenoptikers und die Verbindung zur winIPRO-Datenbank beinhaltet.

Mal „weniger Gelegenheitskäufe“, jeweils sieben Mal „geringere Frequenz“, „häufige Terminausfälle“ und „innerbetriebliche/ablaufbedingte Schwierigkeiten“ angeführt. Lediglich vier Personen erwähnten „Systemschwierigkeiten“.

Team und Kunden profitieren offenbar davon

Fragen wir Experten aus der Praxis: Seit fast zehn Jahren nutzt Dr. Stephan Degle, Professor für Optometrie und Ophthalmologische Optik an der Ernst-Abbe-Hochschule Jena und Mitgeschäftsführer der Optik Degle GmbH, in seinem Unternehmen in Augsburg einen Online-Kalender. „Ursprünglich waren es sehr einfache Lösungen. Heute ist ein Online-Kalender ein komplexes Tool, das mit den einzelnen Kalendern von Mitarbeitern und Räumen synchronisiert ist“, erklärt er. Die Terminvereinbarung könne mit einem derartigen Tool zeitunabhängig und asynchron erfolgen. Zum Beispiel können Kunden Termine am Abend oder morgens in den öffentlichen Verkehrsmitteln vereinbaren und ihre Zeitfenster mit denen des Geschäfts abgleichen, ohne dass dies aufwendig am Telefon erfolgen muss. „Die Zeitersparnis ist auf beiden Seiten enorm.“

Das bestätigt auch Maria Kollmorgen, Augenoptikermeisterin und Kontaktlinsenspezialistin bei Blickkontakt in Rostock. Dort nutzt man den Online-Kalender seit zwei Jahren: „Der Trend geht immer mehr dahin, Termine schnell und unkompliziert online vereinbaren zu können, und das rund um die Uhr. Wir möchten unseren Kunden einen modernen Service und viel Flexibilität bieten. Für uns Mitarbeiterinnen bietet die Online-Terminvereinbarung ebenfalls Vorteile: Weniger Zeit am Telefon und somit mehr Kapazitäten für unsere Kunden im Geschäft.“ Allerdings sei die technische Umsetzung des Tools noch nicht optimal, da sie noch nicht mit dem Terminkalender des Kontakt-

linsen-Instituts synchronisiert sei. So müsse man beispielsweise Terminanfragen noch „händisch bestätigen“.

Degle nennt einen weiteren Pluspunkt der digitalen Lösung: Kunden würden bereits bei der Terminvereinbarung erfahren, welches Leistungsportfolio zur Verfügung steht: zum Beispiel ein einfacher Sehtest, eine Augenprüfung ohne oder mit Gesundheitsvorsorge. Ebenso würde vermittelt, was die jeweilige Dienstleistung umfasst, wie viel Zeit einzuplanen ist und was sie kostet. Kunden könnten somit sichergehen, dass sie keine oder nur geringe Wartezeiten haben und der von ihnen gewünschte Mitarbeiter auch wirklich Zeit für sie hat. Hinzu komme, dass Kunden, die online ihren Termin vereinbarten, dabei bereits mehrere Angaben über sich und ihre Wünsche machten. „Diese Kunden nehmen den Termin oft auch zuverlässiger wahr als diejenigen, die mal schnell anrufen und sagen, dass sie vorbeikommen wollen.“ Das Team von Optik Degle arbeitet heute überwiegend auf Termin. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen das Online-Vereinbarungstool inzwischen „als unverzichtbar an, wenn es funktioniert“.

Technische Voraussetzungen

Wenn es funktioniert? Technisch gesehen handelt es sich bei der digitalen Vereinbarung und Koordination von Terminen um eine komplexe Aufgabe. Unter einen Hut gebracht werden müssen dabei die Termine der Kundinnen und Kunden, die beruflichen und individuellen Termine des Fachpersonals, der Arbeitsplan, die räumlichen Kapazitäten – möglicherweise in mehreren Filialen –, die angebotenen Dienstleistungen und die dazugehörigen persönlichen Daten. Nina Paulsen, Pressesprecherin des Bundesverbands Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (Bitkom), erklärt: „Eine wesentliche Voraussetzung ist, dass die Online-Terminvergabe und

Wie viel kostet Ihre Softwarelösung?

Amparex GmbH	Der Online-Kalender ist im monatlichen Nutzungspreis für die Software inbegriffen.
EDV-Optik-Partner GmbH	13,42 Euro monatlich
EDV 2000	Dieser Dienst ist im Datafral Schnittstellen-Modul inkludiert.
Euronet Software AG	Den Euronet Online-Terminkalender gibt es ab 500 Euro.
IOM Software GmbH	Google-Kalender monatlich fünf Euro. Die Cituro-Schnittstelle wird derzeit getestet, Kosten sind noch nicht fixiert.
IPRO GmbH	Wenn der Terminkalender vorhanden ist, kostet das Tool 490 Euro zuzüglich Installation. Für das Hosting kommen monatlich zwei Euro dazu.

Wodurch zeichnet sich Ihr Online-Kalender aus?

Amparex GmbH	Er ist voll in die Software integriert und im monatlichen Nutzungspreis inbegriffen.
EDV-Optik-Partner GmbH	Direkte Anbindung an den internen Kalender; Prüfung von Mitarbeiterkompetenzen; Prüfung auf freie Refraktionsräume; Buchung mehrerer Leistungen gleichzeitig.
EDV 2000	Kunden können online über Microsoft Bookings ihre Termine selber vereinbaren. Die Terminvereinbarung ist in den persönlichen „Microsoft Office 365“-Kalender integriert und von überall abrufbar.
Euronet Software AG	Das Responsive Design ermöglicht gleichermaßen die Nutzung mit dem Smartphone, dem Tablet und dem PC; Möglichkeit, die Zeiten und die Art des Termins so vorzugeben, dass Termine ressourcengerecht vereinbart werden; Verbindung zum Euronet-Terminkalender sorgt für überschneidungsfreie Planung zwischen vor Ort vereinbarten und Online-Terminen; Terminbuchung in sechs übersichtlichen Schritten mit automatischer Bestätigung und Terminerinnerung; kann in jede Website integriert werden.
IOM Software GmbH	—
IPRO GmbH	—

**Dieser Überblick über Software-Lösungen und Anbieter erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.*

das System des Anbieters in Echtzeit miteinander verknüpft sind. Das bedeutet, dass Patientinnen und Patienten bei der Terminvergabe nicht nur eine Anfrage stellen, sondern nur die tatsächlich verfügbaren Termine angezeigt bekommen. Wenn dieser Termin dann noch mit allen relevanten Informationen unmittelbar in einen elektronischen Kalender etwa im Smartphone gespeichert werden kann, ist die Planungssicherheit für beide Seiten gesteigert.“

Das Tool zur Online-Terminbuchung sollte laut IT-Experten in die bestehende Betriebssoftware und somit auch in die Website des Betriebs integriert werden. Daher empfiehlt es sich, im ersten Schritt das Kalendermodul des Softwareanbieters zu prüfen, mit dem der Betrieb bereits zusammenarbeitet. Vorrangig sei dabei der Datenschutz, denn es gehe bei der Online-Terminierung immer auch um sensible Betriebs-, Kunden- und Gesundheitsdaten.

Für die Pflege eines gut organisierten Online-Kalenders rät Degle mit Blick auf seine eigene Erfahrung, „im Schnitt zwei bis drei Stunden pro Woche einzu-

planen“. Ebenso helfe technische Versiertheit, „um mit diesen Systemen sinnvoll und kundenorientiert arbeiten zu können“. Kollmorgen will in Rostock die Online-Terminvereinbarung derweil noch optimieren und dann stärker bewerben. „Das Tool sollte künftig die erste Wahl für unsere Kunden sein, um Termine für Kontrollen oder Linsenabholungen zu vereinbaren.“ Für Neukunden sei allerdings das Telefon immer noch die Premiümlösung, da bereits bei der Terminabsprache eine kurze Beratung durchgeführt werde, bei der der Kunde für bestimmte Aspekte sensibilisiert werde.

Die Corona-Pandemie hat in der Branche für einen Digitalisierungsschub gesorgt. Auch die Bedeutung der Online-Terminvergabe ist vor diesem Hintergrund gestiegen. Zu haben sind Online-Kalender in unterschiedlichen Ausführungen und von verschiedenen Anbietern; auch die branchenbekannten Softwarehäuser führen Lösungen zur Online-Terminierung im Portfolio (siehe Infokasten) und betonen unisono, dass das Interesse an ihren Terminierungs-Tools seit der Pandemie deutlich gestiegen ist.

Judith Kern