

<https://gemeinde-kolkwitz.de/wp-content/uploads/2021/12/mail.docx>Hallo Mathias,

bitte entschuldige die späte Rückmeldung. Mein Mitarbeiter sollte dir das am Freitag eigentlich zuschicken. Ich bin erst seit heute wieder im Büro und konnte das daher nicht kontrollieren.

Folgend alle wichtigen Informationen und Rückfragen zum Termin-Buchungssystem:

### **Funktionen.docx (siehe Anhang)**

-> Hier hattet ihr die gewünschten Funktionen genannt und Anmerkungen eingetragen. Infos zu euren Anmerkungen:

#### **Exchange -> im Haus über PeBit**

Die Verknüpfung spreche ich dann mit Daniel ab... Meint ihr evtl. PBit anstatt PeBit?

#### **Terminanfrage mit manueller Bestätigung (Kunde erhält eine E-Mail mit der Terminbestätigung oder einem Absagetext) -> automatisch**

Der Kunde muss den Termin manuell bestätigen, um A) die Fehlbuchungsquote gering zu halten und B) um seine E-Mail-Adresse zu verifizieren

#### **Suchfunktion -> Wer kann suchen? Bürger oder Mitarbeiter?**

Sowohl als auch - Diese Funktion ist für beide Parteien sehr wichtig um schneller an das gewünschte Ziel zu kommen

### **Übersicht.xlsx (siehe Anhang)**

-> Diese Übersicht haben wir für euch aufbereitet, damit ihr eine übersichtliche Möglichkeit habt uns folgende Informationen mitzuteilen

- Abteilung
- Thema
- Anliegen / Dienstleistung
- Kosten / Zeit
- Ansprechpartner / Sachbearbeiter
- Raum / Etage
- mögliche Termine
- notwendige Dokumente
- Online-Formulare

Für eine bessere Verständlichkeit, haben wir für euch Beispieldaten hinterlegt. Des Weiteren findet ihr im unteren Bereich der Tabelle Beispiele für Online-

Terminbuchungssysteme anderer Städte (mit wenig oder mit umfangreichen Informationen zu den jeweiligen Dienstleistungen).

### **Zusatz-Informationen-Dienstleistungen.docx (siehe Anhang)**

-> Es macht Sinn für jede Dienstleistung (z.B. Antrag Personalausweis) zusätzliche Informationen bereit zu stellen. Zum Beispiel:

- Bearbeitungszeit
- Gebühren
- Hinweise
- notwendige Dokumente
- etc.

Wie umfangreich die Informationen bereit gestellt werden ist von euch abhängig. Dieser Aufwand ist im ersten Schritt recht hoch, sollte aber langfristig Zeit und Nerven ersparen, da die häufigsten Fragen bereits im Vorfeld geklärt sind.

-> In der Excel-Tabelle findet ihr hierfür Beispiele mit umfangreichen Zusatz-Informationen und Beispiele mit sehr wenig Zusatz-Informationen.

### **Allgemeine-Angaben.docx (siehe Anhang)**

#### **Allgemeine Informationen**

-> Wollt ihr allgemeine Informationen angeben (nicht Dienstleistungsspezifisch)? Wenn ja, welche... Beispiele sind hier:

- Corona-Informationen mit Checkliste
- Öffnungszeiten
- Lageplan
- Wartezeiten
- Bezahlungsmöglichkeiten
- etc.

#### **Liste aller Mitarbeiter**

-> Wir benötigen eine Liste aller Mitarbeiter mit Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Telefon und Fax

#### **abzufragende Personendaten (Formular)**

-> Das sind die Felder, welche vom Kunden abgefragt werden. Die Felder mit Sternchen sind Pflichtfelder.

Das Ganze ist recht umfangreich, aber eine gute Vorarbeit hilft für die Zukunft und sorgt für eine gute Umsetzbarkeit. Sollten Ihr noch Fragen oder Wünsche haben, stehe ich euch wie immer gern zur Verfügung. Selbstverständlich können wir auch nochmal einen Termin machen und die übersendeten Dokumente zusammen durch gehen.

Mit freundlichen Grüßen

Sebastian Stein



**Sebastian Stein**

Werbeagentur DesignSplash

**Telefon:** 0355 - 121 651 85

**Mobil:** 0174 - 209 80 55

**E-Mail:** [info@design-splash.de](mailto:info@design-splash.de)

**Web:** [www.design-splash.de](http://www.design-splash.de)

**Adresse:** Bahnhofstraße 53, 03046 Cottbus