

## ***Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung***

### **Lösung des Warteschlangenproblems:**

# ***Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung***

***(ZMS)***



## ***Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung***

### Hintergrund / Problem



## ***Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung***

### Das Zeitmanagementsystem (ZMS)

- ermöglicht ein effizientes Management der verfügbaren Zeit von Behörden oder Firmen sowie ihren Kunden
- ist für alle Abteilungen geeignet, die Dienstleistungen anbieten, die ein persönliches Erscheinen der Kunden erfordern (was bei großer Nachfrage Warteschlangen zur Folge hat)
- ermöglicht wartenden Kunden den Wartebereich zu verlassen und die Zeit sinnvoller zu nutzen als nur zu warten (einkaufen, Café-Besuch, Freunde in der Umgebung treffen, ...)

## ***Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung***

### Features

- Warteschlangenmanagement – Wartenummernselbstbedienung oder Ausgabe von Wartenummern durch den Tresen
- Abfrage von Wartezeiten durch den Kunden (via SMS)
- Online-Terminvereinbarung via Internet
- Aufrufsystem
- Administration des ZMS (durch Administratoren)
- Statistik

## ***Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung***

### Mitarbeiteroptionen

- Terminvereinbarung mit Kunden
- Hinzufügen eines Kunden zur Warteschlange
- Abfrage der geschätzten Wartezeit zur Kundeninformation
- Benachrichtigung wartender Kunden per SMS, dass er/sie in Kürze aufgerufen wird (automatisch und manuell möglich)
- Aufruf eines Kunden über eine im Wartebereich angebrachte (web-basierte) Aufrufanzeige

# Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung

## Online-Terminvereinbarung

- Auswahl und Buchung freier Termine über das Internet
- Terminbestätigung als Ausdruck, eMail mit ics-Anhang und/oder SMS
- optional: SMS-Erinnerung
- Stornierung und Änderung vereinbarter Termine

« Januar 2009 »						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

« Februar 2009 »						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	

### Terminübersicht für den 09.01.

09:00	bereits vergeben.
09:30	bereits vergeben.
10:00	freier Termin
10:30	bereits vergeben.
11:00	bereits vergeben.
11:30	freier Termin
14:00	freier Termin
14:30	freier Termin
15:00	freier Termin
15:30	freier Termin
16:00	freier Termin
16:30	freier Termin
17:00	freier Termin
17:30	freier Termin

## ***Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung***

### Angebote für Kunden

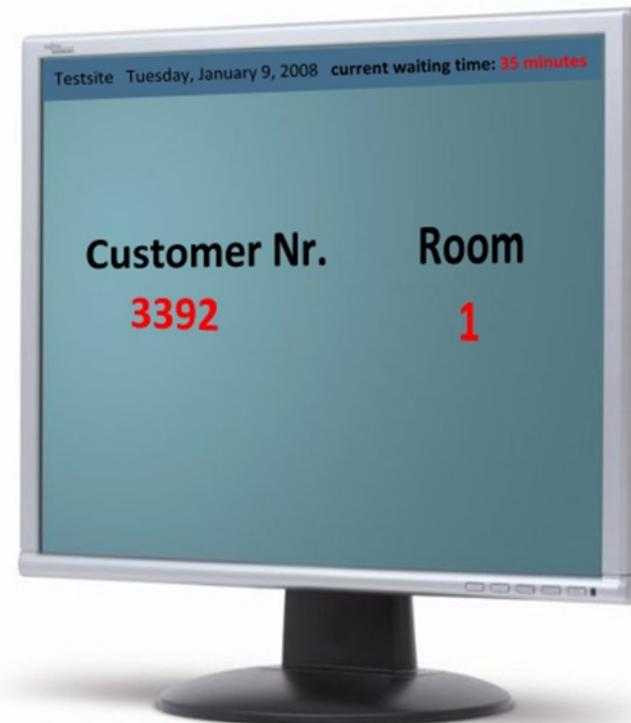
- pünktlicher Aufruf von Terminkunden
- für Kunden ohne Termin (Spontankunden):
- Vorabinformation über die geschätzte Wartezeit via SMS oder Internet (so kann ich evtl. einen weniger frequentierten Standort wählen)
- Information über die aktuelle Warteschlangenposition per SMS-Abfrage
- SMS-Benachrichtigung, wenn sich meine Wartezeit dem Ende zu neigt
- SMS-Benachrichtigung über zur Abholung bereit liegende Dokumente



## Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung

### Aufrufsystem

- Ausgabe von (virtuellen) Wartenummern (Selbstbedienung via Weboberfläche)\*
- web-basierte Aufrufanzeige



\* *Integration in einen Kiosk mit Ticketdrucker ist ebenfalls möglich*

## ***Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung***

### **Vorteile**

- Reduzierung oder Vermeidung von Warteschlangen
- Negative Reputation aufgrund langer Wartezeiten kann verhindert werden
- Die Information über aktuelle Wartezeiten ermöglicht es dem Kunden, einen Standort oder eine Zeit mit geringen Wartezeiten zu wählen
- Kunden können ihre Wartezeit sinnvoller nutzen, als im Wartebereich zu sitzen
- Um den Dienst anbieten zu können, reicht ein Computer mit Internetanschluss und Web-Browser.

# Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung

## Terminbuchung übers Internet (www.berlin.de):

Sie sind bei Schritt 3 von 6

▶ 1. Dienstleistung ▶ 2. Standort ▶ **3. Datum** ▶ 4. Uhrzeit ▶ 5. Kundendaten ▶ 6. Bestätigung

### Schritt 3: Datum auswählen

**Juni 2008**

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
						1
<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	8
<u>9</u>	<u>10</u>	<u>11</u>	<u>12</u>	<u>13</u>	<u>14</u>	15
<u>16</u>	<u>17</u>	<u>18</u>	<u>19</u>	<u>20</u>	<u>21</u>	22
<u>23</u>	<u>24</u>	<u>25</u>	<u>26</u>	<u>27</u>	<u>28</u>	29
<u>30</u>						
<a href="#">« voriger Monat</a>						

**Juli 2008**

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>
<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>	<u>11</u>	<u>12</u>	13
<u>14</u>	<u>15</u>	<u>16</u>	<u>17</u>	<u>18</u>	19	20
<u>21</u>	<u>22</u>	<u>23</u>	<u>24</u>	<u>25</u>	26	27
28	29	30	31			
<a href="#">nächster Monat »</a>						

#### Ihr Termin-Merkzettel:

**Dienstleistung:** Abmeldung eines Berliner Wohnsitzes  
[ändern](#)

**Standort:** Bürgeramt Tegel - Berliner Straße 35, 13507 Berlin  
[ändern](#)

An blau unterlegten und unterstrichenen Tagen sind noch Termine verfügbar.

## Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung

### Wartenummernkiosk:

LABO  
LABO (Landesamt für Bürger und Ordnungsangelegenheiten)

be  Berlin  
14:41

Anzahl vor Ihnen wartender Kunden: 1

Die geschätzte Wartezeit beträgt ca. 5 Minuten

*(alle Angaben ohne Gewähr)*

**Wartenummer anfordern**



# Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung

## Elektronische Aufrufanlage:

LABO  
LABO (Landesamt für Bürger und Ordnungsangelegenheiten)

**be**  **Berlin**



Montag, 18.01.2010

Anzahl der Wartenden:  
**1**

Nummer	Platz
<b>2</b>	<b>13</b>
<b>3</b>	<b>2</b>



Herzlich Willkommen

## ***Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung***

### Nutzer des ZMS

- Berliner Verwaltung (Bürgerämter, Kfz-Behörde, Jugendämter, Ordnungsämter, etc.). Berliner Internet Portal ([www.berlin.de](http://www.berlin.de))
- Landesbetrieb Verkehr (LBV) Hamburg
- Studierenden Service Center der Freien Universität Berlin  
(in Bearbeitung)

## ***Zeitmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung***

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Kontakt:**

**Dr. Detlef Runde  
Wolfgang Reiner**

**[info@terminsysteme.de](mailto:info@terminsysteme.de)**