

Weshalb ist Amazon so erfolgreich?

Wäre Zalando so erfolgreich, wenn nur ein bestimmter Schuh in unterschiedlichen Grössen bestellbar wäre? Gäbe es Amazon heute in dieser Form, wenn man bei jedem Händler mühsam abklären müsste, was er überhaupt anbietet und wie die Verfügbarkeit der angebotenen Produkte aussieht?

Beide Fragen darf man verneinen. Zalando punktet, weil man unzählige Produkte von verschiedensten Herstellern unkompliziert bestellen kann. Amazon zeichnet sich dadurch aus, dass man jedes beliebige Produkt findet und mühelos die Preise und Verfügbarkeiten bei mehreren Anbietern vergleichen kann. Was bei physischen Produkten die Norm ist, war bei der Onlinesuche nach Dienstleistungen bisher Wunschdenken. Es gibt zwar auf eine einzelne Dienstleistung spezialisierte Plattformen wie booking.com für Hotelübernachtungen oder Uber für Taxifahrten – wenn man aber dutzende von Dienstleistungen online buchen will, ist man auf dutzende von Plattformen angewiesen. Weniger populäre Dienstleistungen wie z. B. ein Hör- oder Sehtest rechtfertigen aber offensichtlich keine eigene Plattform. Folglich bleibt nur die Suche über Google nach einem geeigneten Spezialisten, mit anschliessender telefonischer Terminvereinbarung. Onlinedienste wie Treatwell, localsearch und viele weitere erleichtern zwar die Suche nach Anbietern, die angebotenen Dienstleistungen und Verfügbarkeiten müssen dann aber wieder für jeden Anbieter einzeln abgeklärt werden, damit ein passender Termin gefunden werden kann. Mit dem Griff zum Telefonbuch ist man schneller.

Für Kunden eine Zumutung. Für Anbieter von Dienstleistungen sieht die Welt nicht besser aus: Das Management von Terminen und Kundendaten ist gefühlt auf dem Stand des 20. Jahrhunderts: Anrufe, SMS, Whatsapp oder Rauchzeichen für Terminbuchungen und Absagen, in Excel-Tabellen geführte Wartelisten oder Kundendaten auf Karteikarten. Es gibt unzählig viele Tools und Lösungen, die Online-Terminbuchungen ermöglichen. Da die Terminverwaltung aber nicht nur aus der Buchung, sondern auch aus Absagen, Wartelisten, Ausfällen von Mitarbeitern, der Kommunikation für zusätzliche Abklärungen und vielem mehr besteht, lösen diese Tools nur einen Teil des Problems, verursachen aber zahllose neue. Ein Kunde, dessen Terminbuchung via SMS bestätigt wird, wird im Falle einer Absage eine SMS an eben diese Nummer senden, die dann aber oft zu einem automatischen Versanddienst gehört. Frustrierend ist dies sowohl für den Arzt als auch den Patienten.

«AppArranger» hat endlich eine nachhaltige Lösung für die Termin- und Kundenverwaltung entwickelt. Eine Plattform, auf der Kunden ihre persönlichen Angaben erfassen und selektiv mit ihrem Dienstleister teilen. Im Falle einer Änderung werden die Daten automatisch auch beim Dienstleister aktualisiert.

Ein Quantensprung von Karteikarten und Exceltabellen, die heute als Kundendatenbank dienen. Die Terminverwaltung wird dank cleveren Funktionen beinahe vollständig automatisiert: Kunden buchen Termine rund um die Uhr selbst, genauso können diese auch wieder abgesagt werden. Im Falle einer Absage werden sämtliche anderen Kunden, die sich in der Warteliste befinden, automatisch benachrichtigt. Der Schnellste übernimmt den Termin, die Opportunitätskosten sinken. Dank dem integrierten Messenger können Betriebe zudem einheitlich, auf einem Kanal, mit ihren Kunden kommunizieren. Doch was macht diese Lösung wirklich einzigartig? Standardisierung: Eine Datenbank mit Dienstleistungen, aus welcher Betriebe, vorläufig im Gesundheitswesen, diejenigen auswählen, die sie anbieten. Dank dieser Standardisierung können Kunden mit wenigen Klicks einen Anbieter finden, der dann Zeit hat, wenn der Kunde selbst Zeit hat, oder prüfen, wann ihr bestehender Anbieter Zeit hat. ■

AppArranger AG, CH-8002 Zürich
 ☎ +41 (0)44 515 95 00
 info@apparranger.com
 www.apparranger.com