



**SELLWERK**

Wir helfen verkaufen.

Produktbeschreibung

# Onlinebuchung

Stand: August 2020

Version: 1.0

## 1. Produkt

Die SELLWERK Onlinebuchung ermöglicht es dem Kunden, seine buchbaren Termine, Leistungen und Ressourcen zu verwalten, Buchungen vorzunehmen sowie gebuchte Termine, die Daten seiner Nutzer und weitere Informationen zu den Buchungen zu verwalten. Darüber hinaus ermöglicht es die Erstellung eines individuellen Buchungsprofils, über das Nutzer Termine des Kunden einsehen und buchen können. Die von einem Kunden in der Online-Terminbuchungsfunktionalität als verfügbar ausgewiesenen Termine sind für Nutzer auf der jeweiligen Website des Kunden und in dem Online-Auftritt des Kunden auf bestimmten Drittplattformen wie z.B. Facebook oder in den drei großen Online-Verzeichnissen: Gelbe Seiten, Das Telefonbuch und Das Örtliche buchbar.

Das Produkt ist in drei Ausprägungsformen erhältlich:

- Basic
- Starter
- Business

## 2. Onlinebuchung Basic

### 2.1 Leistung

Onlinebuchung Basic ist ein kostenloser Bestandteil vom SELLWERK Prime.

In der in SELLWERK Prime enthaltenen Basic Version hat der Gewerbetreibende die Möglichkeit, seine buchbaren Termine, Leistungen und Ressourcen direkt über seinen Prime-Account einzugeben. Anhand dieser Daten wird ein vorkonfigurierter Terminkalender in den kontaktstärksten Verzeichnissen Gelbe Seite, Das Telefonbuch, Das Örtliche eingebunden.

### 2.2 Laufzeit

Die Laufzeit von Onlinebuchung Basic richtet sich nach den Laufzeitkonditionen vom SELLWERK PRIME.

## 3. Onlinebuchung Starter

### 3.1 Produktbeschreibung

Onlinebuchung Starter ermöglicht es dem Kunden, immer – rund um die Uhr und auch außerhalb der Öffnungszeiten - erreichbar zu sein und lästigen Verwaltungsaufwand zu reduzieren.

Durch effiziente Ressourcen- und Terminplanung wird die Koordination aller Mitarbeiter vereinfacht, Terminausfälle werden reduziert und eine bessere Terminauslastung automatisch erreicht.

## 3.2 Funktionsumfang

### *Online-Terminvereinbarung*

Nutzer können freie Termine rund um die Uhr auswählen und über eine integrierte Buchungsmaske auf der Website, Facebook oder direkt über den Google My Business Profil des Kunden buchen – bequem, unkompliziert und zeitunabhängig.

### *Online-Terminkalender und Kalender-Synchronisierung*

Die integrierte Terminplanungsfunktion erlaubt die zentrale Verwaltung aller Termine und ermöglicht auch eine effiziente Zusammenarbeit im Team.

Mit der Onlinebuchung – Kalender - Synchronisierung hat der Kunde alle Termine auf einen Blick. Dank der integrierten Synchronisierungsfunktion lassen sich die eigenen Kalender und die Kalender aller Mitarbeiter aus verschiedenen Quellen (Google, Apple, Outlook Web) gemeinsam verwalten. Alle Änderungen sind für alle Nutzer sichtbar und Buchungsfehler können somit vermieden werden.

### *Schichtplaner*

Durch Onlinebuchung kann der Kunde individuell und effizient seine Mitarbeiter verwalten und seine Schichtplanung wesentlich erleichtern.

Der Kunde kann bestimmen, welche Mitarbeiter, an welchem Tag und zu welcher Uhrzeit online buchbar sein sollen. Unter anderem lassen sich folgende Einstellungen vornehmen:

- Arbeitszeiten aller Mitarbeiter individuell planen und dabei ganz einfach Urlaubs- und Krankheitstage berücksichtigen
- Bestimmte Leistungen bestimmten Mitarbeitern zuweisen
- Fotos des Mitarbeiters hinzufügen
- Rechte den Mitarbeitern zuweisen

### *Individuelle Mini Website mit Logo, Firmenbeschreibung und Onlinekalender*

Onlinebuchung Starter sorgt auch für die Online Präsenz des Kunden und stellt eine Mini Webseite im CI-Look vom Kunden inkl. Firmenbeschreibung und integrierter Onlinebuchungsfunktionalität zur Verfügung.

### *Einbindung auf Google My Business, der Webseite und im Facebook-Account des Kunden*

Buchungsoptionen auf vielen digitalen Touchpoints (Homepage, Facebook, Google My Business) können ganz einfach anhand eines Einbindungscode eingebunden werden.

### *Ressourcenmanager*

Ressourcen können ortsunabhängig überprüft und geplant und Mitarbeitern, Räumen oder Geräten zugewiesen werden.

Produktbeschreibung Onlinebuchung

### ***Flexible Dienstleistung-Konfiguration***

Über Onlinebuchung Starter kann der Kunde unter anderem:

- Preis und Dauer einer Dienstleistung individuell definieren
- Pufferzeiten einplanen
- Detaillierte Beschreibung zu seinen Dienstleistungen hinzufügen
- Individuell bestimmen, wie die Leistungen an seine Kunden gezeigt werden
- Die zugehörigen Ressourcen (Räume, Ausrüstung, etc.) flexibel managen

### ***Individuelle Gestaltung des Buchungsprozesses***

Durch zahlreiche Widgets lassen sich einzelne Arbeitsabläufe individuell konfigurieren.

Mit der Onlinebuchung Starter kann der Kunde ganz einfach und individuell:

- Bestimmen, ob Termine überprüft und akzeptiert werden
- Verfügbare Tage und Zeiten konfigurieren
- Vorlaufzeit für die Terminplanung bestimmen
- Benutzerdefinierte Datenfelder hinzufügen und so die benötigten Kundeninformationen erhalten
- Die Useroberfläche nach dem Corporate Design anpassen wie z.B. Buchungs-Buttons, Unternehmensfarben, Produktbilder

### ***Terminbestätigung per Email***

Nach erfolgter Terminbuchung erhält der Kunde sowie der Nutzer eine Bestätigung über den gebuchten Termin.

### ***Datenbegrenzung beim Onlinebuchung Starter:***

Anzahl Dienstleistungen: **max. 5**

Buchbare Mitarbeiter: **max. 3**

Anzahl der Termine pro Monat: **max. 30**

## **3.3 Leistung**

Damit ein Kalender schnellstmöglich und reibungslos erstellt werden kann, werden bereits beim Auftragsabschluss anhand eines Datenblattes die Kunden-Infos wie Kontaktdaten, buchbare Leistungen, Öffnungszeiten, usw. elementar für die Bearbeitung des Auftrages erfragt. Nach Auftragsabschluss wird ein individueller Online-Terminkalender anhand der übermittelten Kunden-Infos vom Onlinebuchung - Team erstellt. Dieser wird dann auch gleich in den Online Verzeichnissen Gelbe Seiten, Das Örtliche und Das Telefonbuch eingebunden. Sollte vom Kunden kein Datenblatt vorhanden sein, wird der Kalender mit Standard-Infos erstellt.

Der Kunde erhält nach Erstellung des Kalenders eine Aktivierungsmail mit seinen Zugangsdaten zu seinem Kalender, die Einbindungs-codes für seine eigene Website oder seine Facebook-Seite sowie weitere Informationen bezüglich der Onlinebuchung-Funktionalität.

Für einen erfolgreichen Einstieg wird anschließend ein Setup Calls zu einem mit dem Kunden vereinbarten Termin durchgeführt. Im Setup Call werden alle Inhalte des Onlinekalenders mit dem Kunden gemeinsam besprochen.

### 3.4 Laufzeit und Kündigungsfristen

Onlinebuchung Starter hat eine Laufzeit von 12 Monaten ab Auftragsdatum.

Der Vertrag kann mit einer Frist von 4 Wochen zum Laufzeitende gekündigt werden, ansonsten verlängert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr.

### 3.5 Preis

Der Preis für Onlinebuchung Starter beläuft sich auf: 7,90 € monatlich / 94,80 € jährlich  
Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich.

## 4. Onlinebuchung Business

### 4.1 Produktbeschreibung

Onlinebuchung Business baut modular auf dem Onlinebuchung Starter und ermöglicht es dem Kunden, immer- rund um die Uhr und auch außerhalb der Öffnungszeiten - erreichbar zu sein und lästigen Verwaltungsaufwand zu reduzieren. Durch effiziente Ressourcen- und Terminplanung wird die Koordination aller Mitarbeiter vereinfacht, Terminausfälle werden reduziert und eine bessere Terminauslastung automatisch erreicht. Darüber hinaus bietet Onlinebuchung Business zahlreiche individuelle Anpassungsmöglichkeiten und zusätzliche Funktionen, die dem Kunden ein Werkzeug in die Hand legen, um besser und flexibler auf die Bedürfnisse seiner Kunden einzugehen und somit die Kundenbindung effizient zu stärken.

### 4.2 Funktionsumfang

#### *Online-Terminvereinbarung*

Nutzer können freie Termine rund um die Uhr auswählen und über eine integrierte Buchungsmaske auf der Website, Facebook oder direkt über den Google My Business Profil des Kunden buchen – bequem, unkompliziert und zeitunabhängig.

#### *Online-Terminkalender und Kalender-Synchronisierung*

Die integrierte Terminplanungsfunktion erlaubt die zentrale Verwaltung aller Termine und ermöglicht auch eine effiziente Zusammenarbeit im Team.

Mit der Onlinebuchung – Kalender - Synchronisierung hat der Kunde alle Termine auf einen Blick. Dank der integrierten Synchronisierungsfunktion lassen sich die eigenen Kalender und die Kalender aller Mitarbeiter aus verschiedenen Quellen (Google, Apple, Outlook Web) gemeinsam verwalten. Alle Änderungen sind für alle Nutzer sichtbar und Buchungsfehler können somit vermieden werden.

### ***Schichtplaner***

Durch Onlinebuchung kann der Kunde individuell und effizient seine Mitarbeiter verwalten und seine Schichtplanung wesentlich erleichtern.

Der Kunde kann bestimmen, welche Mitarbeiter, an welchem Tag und zu welcher Uhrzeit online buchbar sein sollen. Unter anderem lassen sich folgende Einstellungen vornehmen:

- Arbeitszeiten aller Mitarbeiter individuell planen und dabei ganz einfach Urlaubs- und Krankheitstage berücksichtigen
- Bestimmte Leistungen bestimmten Mitarbeitern zuweisen
- Fotos des Mitarbeiters hinzufügen
- Rechte den Mitarbeitern zuweisen

### ***Individuelle Mini Website mit Logo, Firmenbeschreibung und Onlinekalender***

Onlinebuchung Starter sorgt auch für die Online Präsenz des Kunden und stellt eine Mini Webseite im CI-Look vom Kunden inkl. Firmenbeschreibung und integrierter Onlinebuchungsfunktionalität zur Verfügung.

### ***Einbindung auf Google My Business, der Webseite und im Facebook-Account des Kunden***

Buchungsoptionen auf vielen digitalen Touchpoints (Homepage, Facebook, Google My Business) können ganz einfach anhand eines Einbindungscode eingebunden werden.

### ***Ressourcenmanager***

Ressourcen können ortsunabhängig überprüft und geplant und Mitarbeitern, Räumen, Geräten zugewiesen werden.

### ***Flexible Dienstleistung-Konfiguration***

Über Onlinebuchung Starter kann der Kunde unter anderem:

- Preis und Dauer einer Dienstleistung individuell definieren
- Pufferzeiten einplanen
- Detaillierte Beschreibung zu seinen Dienstleistungen hinzufügen
- Individuell bestimmen, wie die Leistungen an seine Kunden gezeigt werden
- Die zugehörigen Ressourcen (Räume, Ausrüstung, etc.) flexibel managen

### ***Individuelle Gestaltung des Buchungsprozesses***

Durch zahlreiche Widgets lassen sich einzelne Arbeitsabläufe individuell konfigurieren.

Mit der Onlinebuchung Starter kann der Kunde ganz einfach und individuell:

- Bestimmen, ob Termine überprüft und akzeptiert werden
- Verfügbare Tage und Zeiten konfigurieren
- Vorlaufzeit für die Terminplanung bestimmen
- Benutzerdefinierte Datenfelder hinzufügen und so die benötigten Kundeninformationen erhalten

- Die Useroberfläche nach dem Corporate Design anpassen wie z.B. Buchungs-Buttons, Unternehmensfarben, Produktbilder

### ***Terminbestätigung per Email***

Nach erfolgter Terminbuchung erhält der Kunde sowie der Nutzer eine Bestätigung über den gebuchten Termin.

### ***Kundendatenbank***

Onlinebuchung Business stellt dem Kunden eine integrierte Kundendatenbank zur Verfügung, anhand derer alle Kundendaten und die dazugehörige Kundenhistorie verwaltet werden können.

Neukunden, die online buchen, werden automatisch zum System hinzugefügt. Vorhandene Kundenlisten können über eine Excel-Schnittstelle importiert werden.

In den einzelnen Kundenprofilen werden alle üblichen persönlichen Daten erfasst sowie weitere relevante Informationen über den Kunden inklusive Notizen, bevorstehenden und bereits in Anspruch genommenen Termine.

### ***Automatische Benachrichtigungen und Terminerinnerung per SMS und E-Mail***

Mithilfe der automatisierten Benachrichtigungsfunktion von Onlinebuchung Business werden Nutzer bequem per E-mail oder SMS an anstehende Termine erinnert. Somit werden geplante Termine reduziert und Leerzeiten verringert. Darüber hinaus erhält der Kunde automatische Benachrichtigungen an ihn und seine Mitarbeiter bei Terminänderung oder Terminabsage.

Durch die Onlinebuchung Business - Funktionalität können individuelle Einstellungen für Benachrichtigungen, Bestätigungen und Erinnerungen vorgenommen werden.

### ***Newsletter-Funktion***

Durch eine vorhandene Newsletter-Funktion lässt sich die Kundenkommunikation einfach und effizient gestalten. Vorhandene Nachrichten-Vorlagen stehen dem Kunden zur Verfügung. So können z.B. Angebote oder Sonderaktionen beworben oder automatisch Geburtstagsgrüße versendet werden.

### ***Individuelle Gestaltung der Kunden-Kommunikation (E-Mails, Texte)***

Benutzerdefinierte Datenfelder ermöglichen eine individuelle und kundenspezifische Gestaltung der Kunden-Kommunikation.

### ***Kundenfeedback Funktion***

Durch Onlinebuchung Business ist es möglich, automatisch Kundenfeedback einzuholen und auf mehreren Onlineplattformen sichtbar zu machen.

### ***Online Bezahlung***

Onlinebuchung Business ermöglicht sichere Online Bezahlung über PayPal oder Ingenico. Der Kunde entscheidet selbst, ob er diese Leistung seinen Kunden anbieten möchte.

### *Terminkalender-Einbindung auf über 30 Online Portalen*

Für Listing Kunden wird ein zusätzlicher Service angeboten - der Kalender wird in über 30 suchmaschinenrelevanten Online Portalen integriert.

### *Datenbegrenzung beim Onlinebuchung Business:*

Anzahl Dienstleistungen: **unbegrenzt**

Buchbare Mitarbeiter: **unbegrenzt**

Anzahl der Termine pro Monat: **unbegrenzt**

## **4.3 Leistung**

Damit ein Kalender schnellstmöglich und reibungslos erstellt werden kann, werden bereits beim Auftragsabschluss anhand eines Datenblattes die Kunden-Infos wie Kontaktdaten, buchbare Leistungen, Öffnungszeiten, usw. elementar für die Bearbeitung des Auftrages erfragt. Nach Auftragsabschluss wird ein individueller Online-Terminkalender anhand der übermittelten Kunden-Infos vom Onlinebuchung - Team erstellt. Dieser wird dann auch gleich in den Online Verzeichnissen Gelbe Seiten, Das Örtliche und Das Telefonbuch eingebunden. Sollte vom Kunden kein Datenblatt vorhanden sein, wird der Kalender mit Standard-Infos erstellt.

Der Kunde erhält nach Erstellung des Kalenders eine Aktivierungsmail mit seinen Zugangsdaten zu seinem Kalender, die Einbindungscode für seine eigene Website oder seine Facebook-Seite sowie weitere Informationen bezüglich der Onlinebuchung-Funktionalität.

Für einen erfolgreichen Einstieg wird anschließend ein Setup Calls zu einem mit dem Kunden vereinbarten Termin durchgeführt. Im Setup Call werden alle Inhalte des Onlinekalenders mit dem Kunden gemeinsam besprochen.

Für Onlinebuchung Business Kunden wird ein Full-Service bei der Einrichtung, Einbindung und Pflege des Onlinekalenders sowie bei Fragen zum Kalender angeboten.

## **4.4 Laufzeit und Kündigungsfristen**

Onlinebuchung Business hat eine Laufzeit von einem Monat ab Auftragsdatum.

Der Vertrag kann zwei Wochen vor Laufzeitende mit Wirkung zum Anfang des Folgemonats gekündigt werden, ansonsten verlängert er sich automatisch um einen weiteren Monat.

## **4.5 Preis**

Der Preis für Onlinebuchung Business beläuft sich auf 29,90 € monatlich.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich.