

# Online-Terminbuchung im Trend

Dienstleistung mit hohem finanziellen Einsparungspotenzial. Von Stefan Keller, Zürich.

Es wurde mittlerweile in mehreren Studien belegt, dass die Online-Terminbuchung eines der grössten Anliegen von Patienten ist. Gleichzeitig bietet die Einführung einer solchen Dienstleistung für Zahnärzte eine nicht zu unterschätzende finanzielle Einsparung und darüber hinaus auch erhebliche Wettbewerbsvorteile. Erfahrungen im noch jungen Schweizer Markt zeigen, dass die Zeit der Online-Terminvergabe gekommen ist. In den kommenden Jahren wird ein rasantes Wachstum dieser Dienstleistung erwartet. Es zeigt sich, dass für die erfolgreiche Einführung die richtige Implementierung entscheidend ist.

## Aus Sicht der Patienten

Es liegt eine Vielzahl von Untersuchungen und Befragungen vor, welche allesamt zeigen, dass die Online-Terminierung das grösste Bedürfnis bei Patienten ist, wenn es um digitale Dienstleistungen bei ihrem Arzt geht. Gemäss einer Studie der ForwardAdGroup von 2015, würden 78 Prozent der Patienten gerne die Online-Terminbuchung nutzen.



Stefan Keller, Geschäftsführer von Doctena in der Schweiz und in Österreich.

Neben Flexibilität und Zeiterparnis schätzen die Patienten einer Studie von ResearchNow zufolge die Möglichkeit, kurzfristig Termine buchen zu können. Der Hauptvorteil jedoch ist, dass diese auch ausserhalb der Öffnungszeiten reserviert werden können und Wartezeiten am Telefon vermieden werden.

Suche und Auswahl des Zahnarztes im Internet sind mehr oder weniger etablierte Prozesse, auf welche die Leistungserbringer letztlich einen begrenzten (und/oder kostspieligen) Einfluss haben. Die Terminbuchung jedoch ist der entscheidende Punkt für eine erfolgreiche Konversion – der Suchende wird nun zum Patienten.

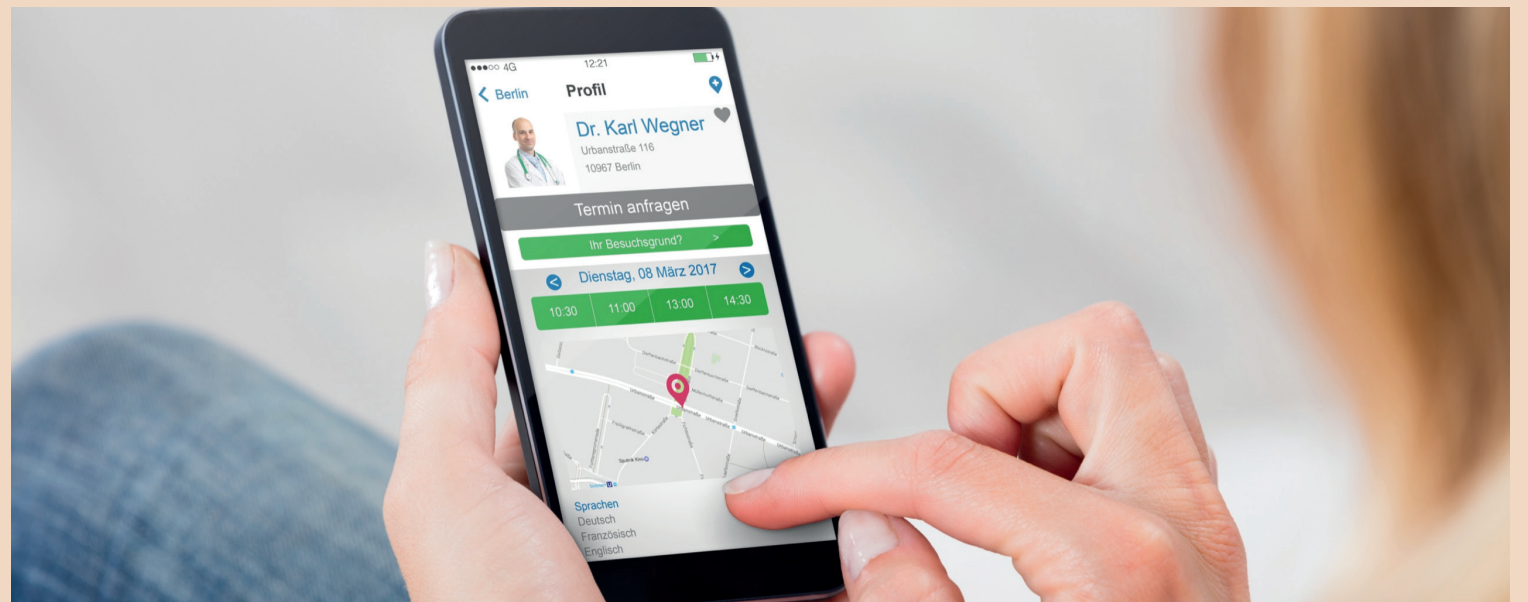
Für die Patienten ist diese offerierte Dienstleistung ein wichtiger, um nicht zu sagen entscheidender, Faktor bei der Auswahl des Arztes.

## Aus Sicht der Praxis

Für die Praxis besteht der Mehrwert der Online-Terminierung in drei Hauptpunkten

- Optimierung der Praxisabläufe
- Service für den Patienten
- Generierung von Neupatienten (Konversion)

Dabei ist anzumerken, dass letzterer Punkt kein «Selbstläufer» ist.



Bei der Optimierung der Praxisabläufe lässt sich das Einsparungspotenzial schnell berechnen. Bei einer grösseren Praxis werden täglich z.B. 100 Termine vergeben. Bei einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von vier Minuten bedeutet dies fast sieben Stunden Arbeitsaufwand, oder knapp eine Vollzeitstelle.

Gemäss einer repräsentativen Studie von 2016 sehen über 60 Prozent der befragten Ärzte die Online-Terminbuchung als einen Wettbewerbsvorteil an, der von Patienten heute vorausgesetzt wird. Oft gehen in Zusammenhang mit der Online-Terminbuchungslösung auch andere Dienstleistungen wie SMS-Erinnerungen einher, welche einen positiven Einfluss auf die Termintreue haben.

Die Generierung von Neupatienten durch die Online-Terminbuchung ist per se nicht gegeben. Zwar führt die Möglichkeit, den Termin online zu buchen, zu einer höheren «Konversion». Eine bessere Sichtbarkeit im Internet ist aber nicht automatisch gegeben.

## Was ist bei der Einführung zu berücksichtigen?

Die Beweggründe und Bedürfnisse für die Einführung der Online-Terminbuchung unterscheiden sich von Praxis zu Praxis. Grösse der Praxis, fachliche Spezialisierungen und bestehende Prozesse sind nur einige der Faktoren, die bei der Evaluation berücksichtigt werden (müssen).

In Anbetracht des grossen Potenzials, die Effizienz zu steigern und einen Wettbewerbsvorteil zu generieren, sollte der Preis für die Lösung generell nicht ausschlaggebend sein, auch wenn dies oft in den anfänglichen Überlegungen wichtig erscheint.

Wie bei anderen Hilfsmitteln in der Praxis sollte somit die Qualität, die Dauerhaftigkeit und der Service bei der Anbieterwahl entscheidend sein und Wert auf eine nachhaltige und professionelle Implementierung gelegt werden.

## Doctena

Das 2013 in Luxemburg gegründete Unternehmen ist im Bereich Terminbuchungslösungen für Ärzte

führend in Europa. Seit 2016 ist Stefan Keller Geschäftsführer von Doctena in der Schweiz und in Österreich. [DT](#)

## Doctena Switzerland GmbH

Tel.: +41 43 508 28 85  
[www.doctena.com](http://www.doctena.com)

ANZEIGE



## Hat Ihre Zahnarztpraxis Aufholbedarf gegenüber der Konkurrenz?

Haben Sie mit Ihrer Zahnarztpraxis geschäftlich die Nase vorn oder hinken Sie der Konkurrenz hinterher? Mit dem Kennzahlenvergleich Benchmarks der Zahnärztekasse AG erkennen Sie die Stärken und Schwächen Ihrer Zahnarztpraxis im Bereich Honorar-Management und Mittelfluss. Und Sie erhalten eine solide Grundlage, um die wirtschaftliche Leistung Ihrer Praxis zu optimieren.

**Machen Sie den Gratis-Test:**  
[zakag.ch/benchmarks](http://zakag.ch/benchmarks)



# [ BE YOU. ]

'EXPRESS YOURSELF'

CURAPROX

MADE IN SWITZERLAND

Bakterielle Balance

Anhaltende Frische

Enzymatisches Whitening

Sechs Aromen - Eine Formel



A TOOTHPASTE FOR EACH MOOD.

[www.curaprox.com](http://www.curaprox.com)  
#curaproxbeyou 