



**Anwender:**  
**Dr. med. dent. Alexander Friedrich**  
[www.dr-alexander-friedrich.de](http://www.dr-alexander-friedrich.de)

**Lösung:**  
**onlineTerminbuchung**

**Bereich Patienten**

**Schritt 1:** Praxiswebsite z. B. [www.dr-alexander-friedrich.de](http://www.dr-alexander-friedrich.de), Menüpunkt Online Terminvereinbarung sofort sichtbar „Willkommen, Sie sind noch nicht angemeldet“, vier Behandler stehen zur Auswahl und die Art der Behandlung (2. Meinung, Kontrolle/Neupatient, Schmerzen, Zahnreinigung + Bleichen 2 Stunden), zunächst drei Terminangebote, Auswahl reicht bis weit ins nächste Jahr, E-Mail-Adresse angeben und – wenn man will – Bemerkungen.

**Schritt 2:** Terminbestätigung mit allen Angaben.

**Schritt 3:** Registrierung bei CGM life Key zur Nutzung der Online-Dienste mit Vorname, Name, Geb.-Datum, Adresse.

**Schritt 4:** Aus der Praxis liegt fünf Minuten später eine freundliche E-Mail-Terminbestätigung, weitere fünf Minuten später die Login-Registrierung von CGM life vor.



## „Willkommen bei CGM Life eServices“

Wie funktioniert onlineTerminbuchung eigentlich aus Sicht eines Patienten? Um das Ergebnis gleich vorwegzunehmen: Man fragt sich, warum nicht jeder Zahnarzt damit arbeitet.

Denn die Vorteile für beide Seiten sind eindeutig: Für Patienten ist die online-Terminbuchung bequem und zeitsparend, auch außerhalb der Praxisöffnungszeiten. Ganz nebenbei erfährt man auf der Homepage unendlich viel über die Praxis. Zum Beispiel, dass die Beratung erstklassig sein muss und bei [www.zahnarzttempfehlung.com](http://www.zahnarzttempfehlung.com) 263 Patienten zur Traumnote 4,8 (Bestnote = 5) zur Auszeichnung mit einem „Medlin-Stern“ geführt haben und die Praxis zu den „500 Top-Zahnärzten 2011“ des Patientenportals gehört.

Die Vorteile für die Praxis: Bis zum Besuchstermin keinerlei Verwaltungsaufwand, weniger Stress durch häufiges Klingeln des Telefons, wichtige persönliche Daten und erste Informationen zum Grund der Konsultation liegen bereits vor.

Seit mehreren Monaten arbeitet die Praxis für Zahnheilkunde mit der onlineTerminbuchung und ist – wie ihre Patienten – total begeistert: „50 bis 60 % unserer Neupatienten kommen über das Internet, buchen ihren Termin online und nehmen ihn auch zuverlässig wahr“, berichtet Dr. Friedrich. Seine Statistik weist aus, dass dieser Service mehrheitlich von den 30- bis 40-Jährigen und zu gleichen Anteilen von Frauen

und Männern genutzt wird. Zweidrittel von ihnen geben „Schmerzen“ und ein Drittel „Neupatient“ als Grund für den Besuch an.

„Wirklich hilfreich ist, dass fast jeder auch die Funktion ‚Bemerkung‘ nutzt und wir vor dem ersten persönlichen Kontakt meist schon bessere Informationen über den Patienten vorliegen haben, als wir sie bei der Anamnese bekommen“.

Zwei Tage vor dem vereinbarten Termin erhalten Neu- wie Stammpatienten per SMS eine Erinnerung. Nach dem ersten Besuch wird aus dem bis dahin als „temporär“ geführten ein richtiger Patient und die Behandlungsakte angelegt. „SMS und Anlegen der Akte machen wir noch manuell, aber vielleicht nimmt CGM meine Anregung auf und integriert das als automatische Funktion in das System“.

#### Praxismarketing wird immer wichtiger

Sowohl das Konzept von Dr. Friedrich, sich als Allroundpraxis zu positionieren, als auch das Internet zur Akquisition von Neupatienten zu nutzen, ist aufgegangen: Das dreiköpfige Zahnarzt-Team wird gerade um zwei weitere Kollegen sowie eine Kieferorthopädin, die zunächst nur einen Tag in der Praxis arbeitet, aufgestockt. „Praxismarketing wird immer wichtiger“, sagt der Koblenzer Zahnarzt, der seine eigenen Schwerpunkte auf Beratung, Behandlungsplanung und Ästhetik gelegt hat und dessen Patientenstamm aus beeindruckenden 75 % Privatpatienten besteht. Ausgehend davon, dass eine Praxis selbstverständlich „kein Schmuddelladen“ ist und die Behandlungsqualität stimmt, verrät Dr. Friedrich die „must haves“ für den Praxiserfolg: Freundlichkeit des gesamten Teams, perfektes inneres und äußeres Erscheinungsbild, erstklassige Internetpräsenz und eine Online Terminvereinbarung.