



## ADAC Terminsystem für ADAC Norbayern

Digitale Terminbuchung, Beratung & Serviceprozesse  
in einer zentralen Plattform | powered by cleverQ

cleverQ ist eine Marke der B.I.C. GmbH | Am Farmböddel 7a | D- 24623 Großenaspe  
[www.cleverq.de](http://www.cleverq.de) | [info@cleverq.de](mailto:info@cleverq.de) | +49 (0)4327 25398 30



# Ausgangslage & Zielsetzung



## Ausgangslage

Hohe Kundenfrequenz  
an ADAC Geschäftsstellen

Unterschiedliche Anliegen mit  
variierenden Bearbeitungszeiten

Kombination aus Vor-Ort-Terminen,  
Telefonterminen und Videoberatung

Hohe Anforderungen an Datenschutz,  
Stabilität und Skalierbarkeit



## Ziel

Einheitliches,  
standortübergreifendes  
Terminsystem

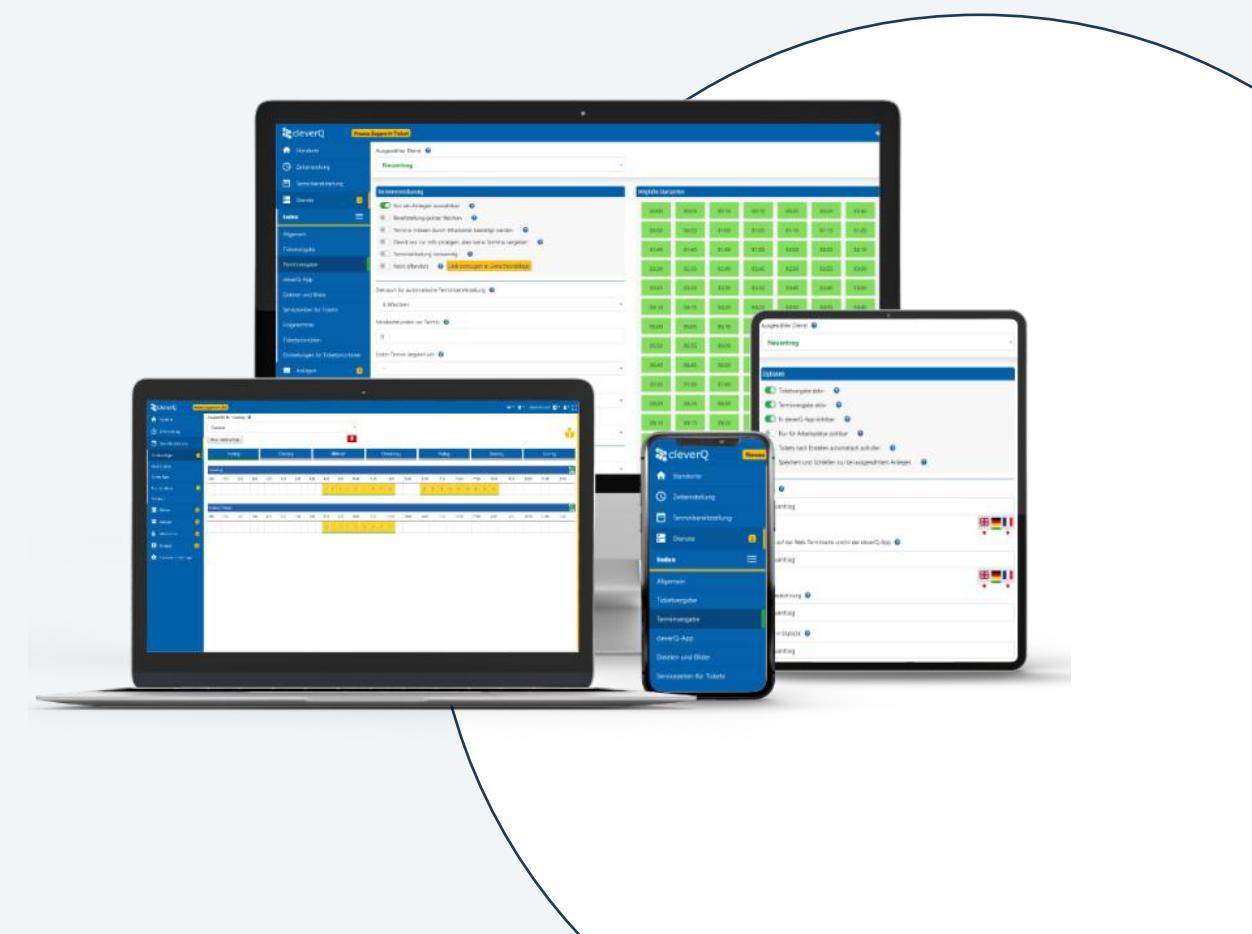
Entlastung der Mitarbeiter

Verbesserte Servicequalität für  
ADAC Mitglieder und Kunden



# Warum cleverQ für den ADAC

- Über 50 aktive ADAC-Standorte deutschlandweit im Live-Betrieb
- Langjährige Erfahrung mit föderalen Strukturen (Regionalclubs)
- Skalierbar von einzelnen Standorten bis zum bundesweiten Rollout
- Eine Plattform für heutige Anforderungen und zukünftige Erweiterungen



# Lizenzmodell: Standort-Lizenz

## Lizenz pro Standort (Adresse):

- Unbegrenzte Anzahl von Mitarbeitern & Arbeitsplätzen
- Unbegrenzte Kalender und Terminslots
- Keine nutzer- oder kalenderabhängigen Zusatzkosten
- Hosting ausschließlich auf Servern in Deutschland
- § 11 BDSG / DSGVO-konform

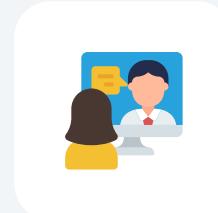
**Maximale Planungssicherheit für alle Standorte**



# Inklusive Module

## Bereits im Lizenzumfang enthalten:

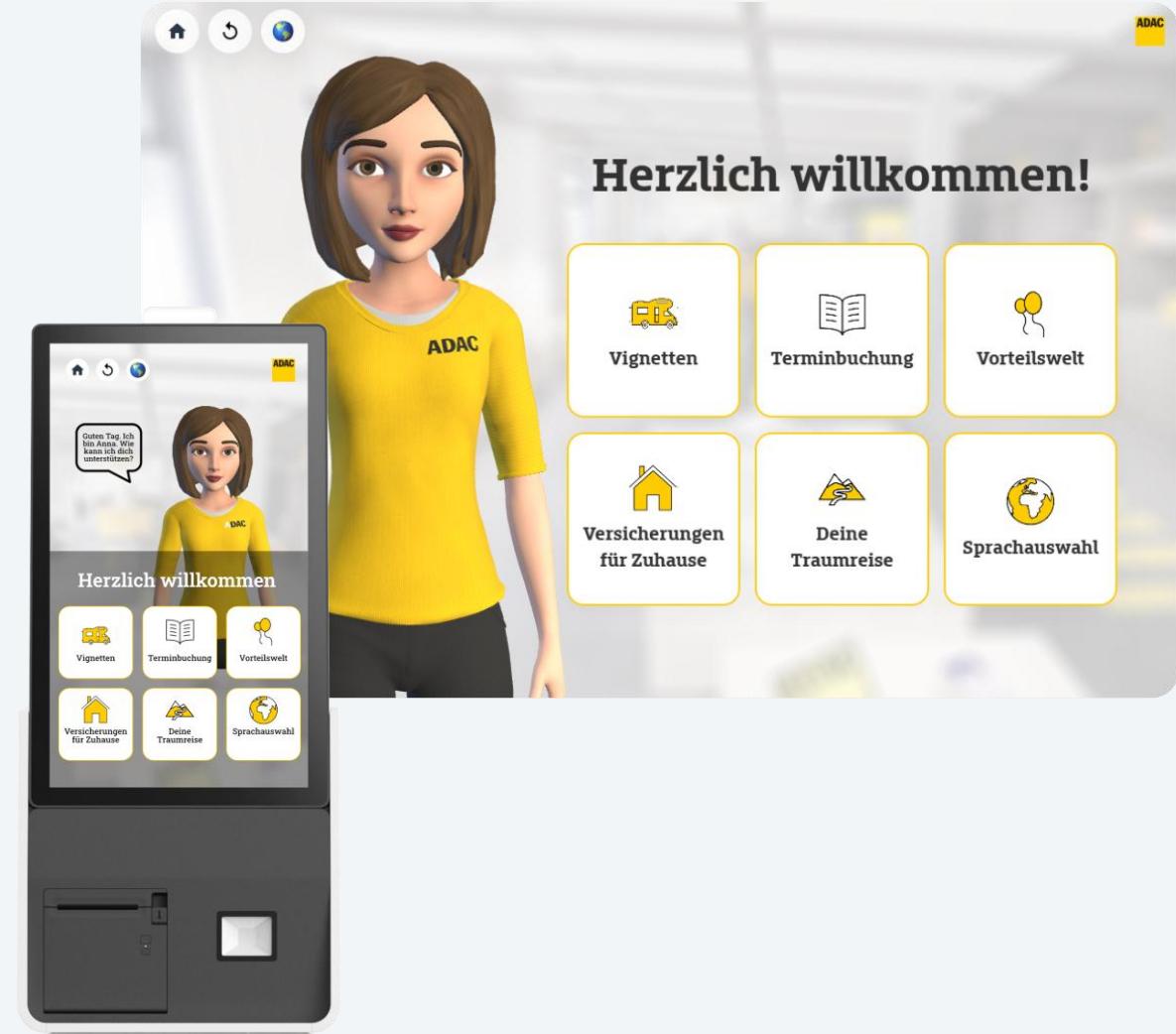
- Outlook-Anbindung
- Feedbacksystem
- Statistik & Auswertungen
- Interface zur Online-Videoberatung
- cleverQ App (iOS & Android)
- Zentrale Landingpage



**Vollständige Lösung ohne versteckte Zusatzmodule**

# ADAC Avatar (optional)

- Digitaler ADAC Avatar zur Unterstützung der Terminbuchung
- Geführte, dialogbasierte Terminvereinbarung
- Reduziert Fehleingaben und Rückfragen
- Besonders geeignet für komplexe oder erklärungsbedürftige Services
- Einsatz auf Website, Landingpage oder Kiosk möglich
- **Höhere Abschlussquote und bessere Nutzerführung**



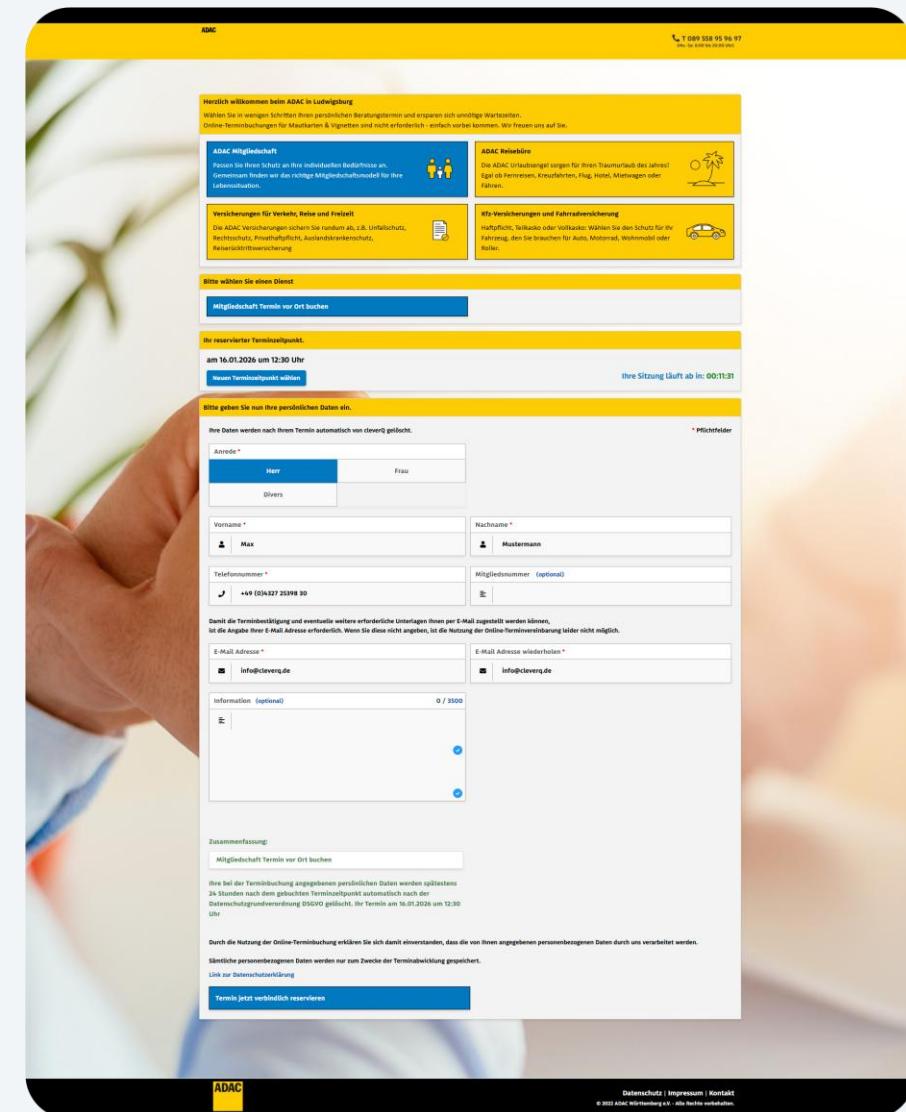
# Zentrale Funktionen (1/2)

## Flexible Terminvereinbarung

- Terminbuchung direkt über die ADAC Homepage
- Mitarbeitende können Termine aktiv für Kundinnen und Kunden buchen

## Strukturierte Terminführung

- Klare, geführte Struktur innerhalb der Terminbuchung
- Einheitliche Prozesse für alle Anliegen und Standorte



The screenshot shows a web-based booking interface for ADAC services. At the top, there are two main service options: 'ADAC Mitgliedschaft' (ADAC Membership) and 'ADAC Reisebüro' (ADAC Travel Agency). Below these are sections for 'Versicherungen für Verkehr, Reise und Freizeit' (Insurance for traffic, travel and leisure) and 'ADAC Versicherungen und Fahrradversicherung' (ADAC Insurance and bicycle insurance). A central button says 'Bitte wählen Sie einen Dienst' (Please select a service). Below this, a message indicates a reservation for a service point on 16.01.2026 at 12:30. The form then asks for personal details: gender (radio buttons for 'Herr', 'Frau', and 'Divers'), first name (Max), last name (Mustermann), telephone number (+49 034327 25998 30), and email address (info@cleverq.de). A note states that personal data will be deleted after the booking. The form also includes a 'Zusammenfassung' (Summary) section with a 'Termin jetzt verbindlich reservieren' (Reserve now) button at the bottom. The footer contains standard links for 'Datenschutz | Impressum | Kontakt' (Data protection | Impressum | Contact) and a copyright notice: '© 2022 ADAC Wirtschaftsgesellschaft für Verkehr und Tourismus eG. Alle Rechte vorbehalten.'

# Zentrale Funktionen (2/2)

## Intelligente Terminsteuerung

- Hinterlegung individueller Bearbeitungszeiten je Anliegen
- Frei konfigurierbare Kunden-Abfragefelder

## Automatisierte Kundenkommunikation

- Automatische Terminerinnerungen
- Dokumentenversand mit der Terminbestätigung

## Gezielter Versand von Termin-Links

- Versand personalisierter, einmalig gültiger Termin-Links
- Exklusive Terminbuchung über individuelle Einladungen
- Ideal für nicht öffentlich buchbare Termine
- Volle Kontrolle über Zielgruppen und Kontingente

Ihr Termin wurde bestätigt.

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Ihr Termin ist für Donnerstag, den 07. April 2026 um 09:45 Uhr geplant.  
Der Termin findet am unten aufgeführten Standort statt.

Termin für: ADAC Mitgliedschaft  
Donnerstag, 07. April 2026 um 09:45 Uhr

Standort:  
Stuttgart City  
ADAC Geschäftsstelle und Reisebüro  
Kronprinzenstraße 8  
70173 Stuttgart  
Telefon: 0711 280 01 77

Anfrage:  
Mitgliedschaft Termin

Hier finden Sie wichtige Informationen und Hinweise zu Ihrem Termin. Bitte lesen Sie diese sorgfältig durch und bringen Sie alle erforderlichen Unterlagen mit.

Termin-Code

OV3040

Vielen Dank für die Nutzung unseres Services.

Freundliche Grüße  
Ihr Team ADAC



Sollten Sie Ihren Termin nicht wahrnehmen können, nutzen Sie bitte die untenstehenden Schaltflächen, um den Termin zu verschieben oder zu stornieren.

Termin verschieben

Termin stornieren

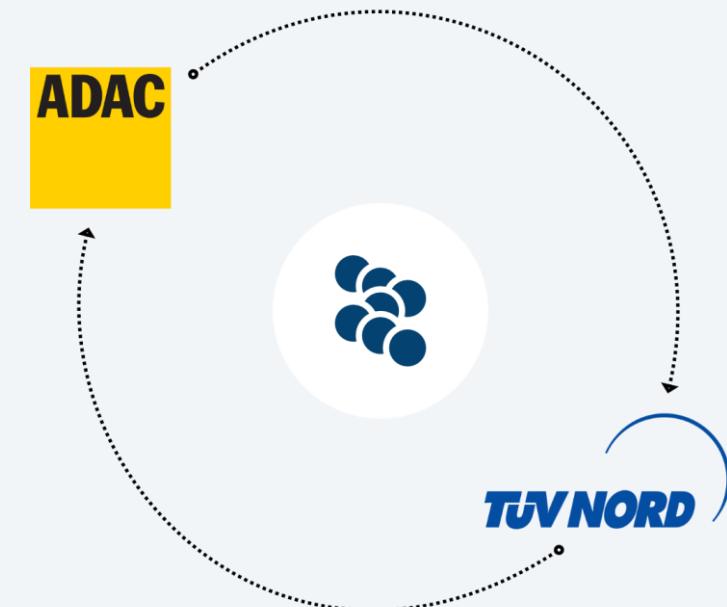
[Webseite](#) · [Datenschutzerklärung](#) · [Impressum](#)

B.I.C. GmbH - Business Intelligent Cloud, Am Farmböddel 7a, 24623 Großenaspe

# Schnittstellen & Integration

Die cleverQ Lösung verbindet die ADAC Regionalclubs und TÜV Nord über eine bewährte Schnittstelle und schafft die Grundlage für zentrale Steuerung bei gleichzeitiger Standortverantwortung.

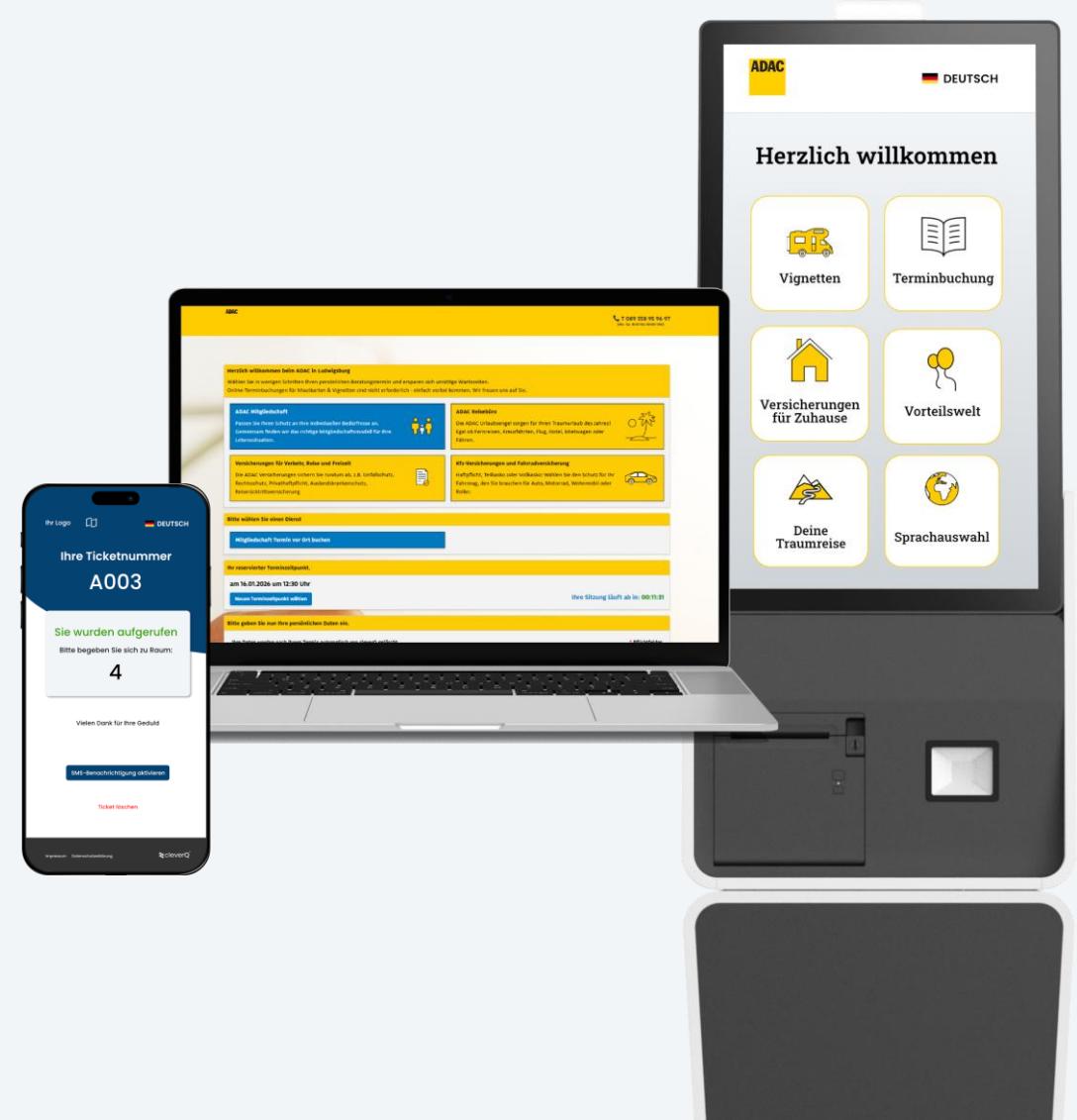
Der modulare Aufbau ermöglicht eine nachhaltige Weiterentwicklung durch zusätzliche Anwendungen und Prozesse.



# Erweiterung: Aufruf- und Terminsystem

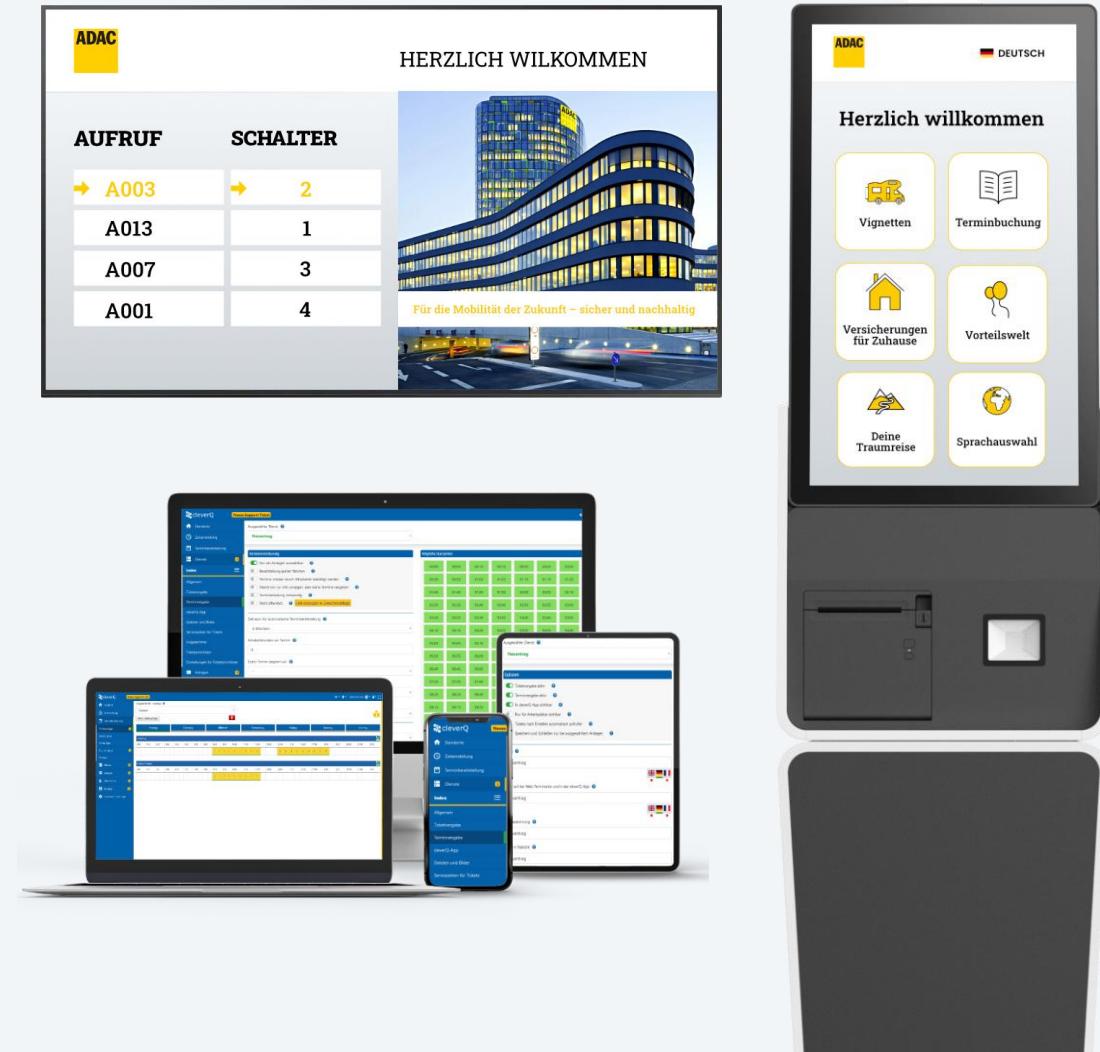
## Optionale Lizenzerweiterung: Integriertes Termin- und Aufrufsystem

- Kombination aus Terminmanagement und digitalem Aufrufsystem in einer Lösung
- Einheitliche Steuerung von Online-Terminen und Walk-In-Besucherinnen und -Besuchern
- Zentrale Plattform für alle Servicearten und Besuchsmodelle
- Zukunftssicherer Ausbau ohne Systemwechsel oder Medienbrüche



# Hardware & Betrieb

- Bereitstellung und Vorkonfiguration aller notwendigen Hardware Komponenten
- Einheitliches ADAC konformes Erscheinungsbild an allen Standorten
- Zentraler Betrieb der Systeme inklusive Monitoring und Updates
- Zentraler Support für Hardware und Software



# Vorteile für ADAC Nordbayern

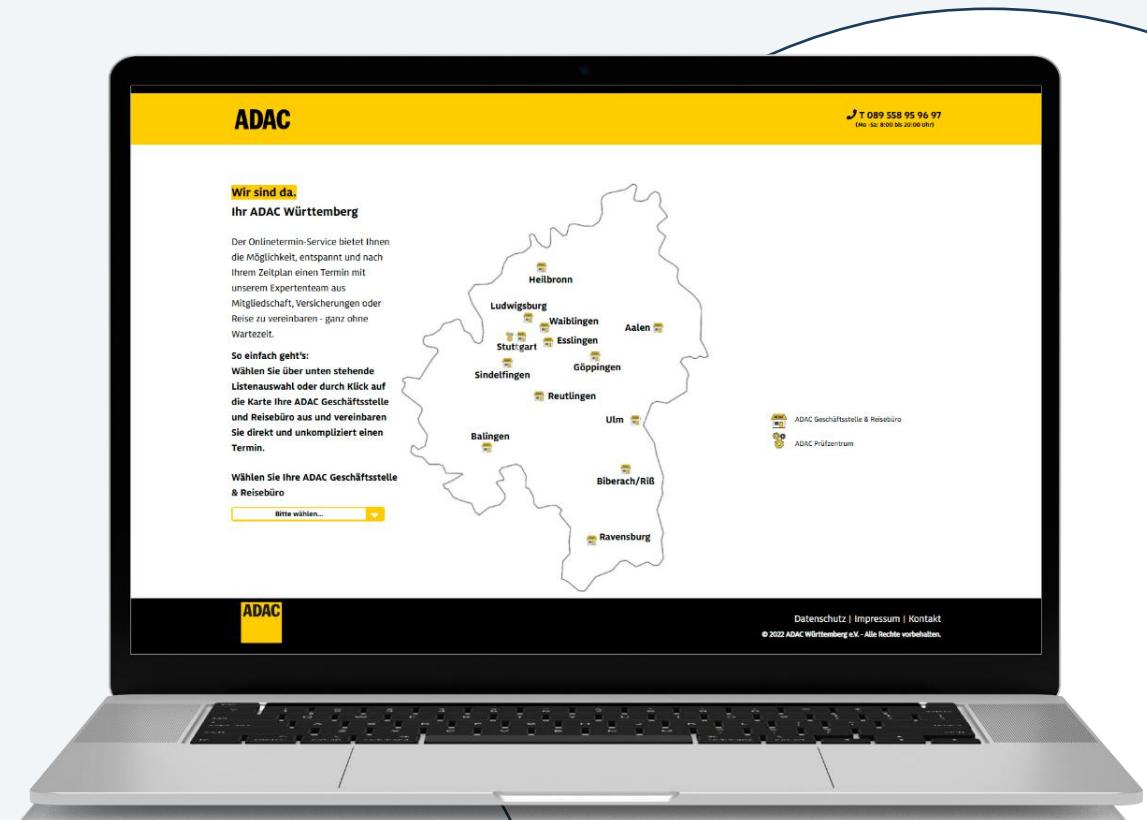
- Schneller Rollout für 11 Standorte
- Einheitlicher Standard bei regionaler Flexibilität
- Reduzierte Wartezeiten & höhere Servicequalität
- Entlastung der Mitarbeiter
- Bewährte Lösung mit bestehender ADAC-Erfahrung



# Beispiel einer aktiven Landigpage beim ADAC BW

ADAC Württemberg e.V. - Online Terminvereinbarung

[Live Seite ansehen](#)



# Zusammenfassung und Mehrwert für den ADAC

**1.**

cleverQ ist eine beim ADAC erprobte Plattform für die digitale Termin und Besuchersteuerung.

**2.**

Die skalierbare Architektur macht cleverQ langfristig und zukunftssicher einsetzbar.

**3.**

Die Lösung erfüllt alle Anforderungen an DSGVO und BDSG konforme Prozesse.

**4.**

Der modulare Aufbau ermöglicht eine flexible Erweiterung um zusätzliche Funktionen und Anwendungsfälle.

**5.**

cleverQ bietet eine einheitliche und verlässliche Plattform für die Termin und Besuchersteuerung beim ADAC.



## ADAC Terminsystem für ADAC Norbayern

Digitale Terminbuchung, Beratung & Serviceprozesse  
in einer zentralen Plattform | powered by cleverQ

cleverQ ist eine Marke der B.I.C. GmbH | Am Farmböddel 7a | D- 24623 Großenaspe  
[www.cleverq.de](http://www.cleverq.de) | [info@cleverq.de](mailto:info@cleverq.de) | +49 (0)4327 25398 30

