



## Skalierbare Termin- und Besuchersteuerung für die BVG

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

Stark frequentierte BVG-Kundenzentren

Unterschiedliche Serviceanliegen  
(z. B. Abos, Tickets, Kartenersatz)

Nutzung mehrerer Kontaktkanäle  
(vor Ort, telefonisch, Terminbuchung)

Bedarf an effizienter und fairer  
Besuchersteuerung

Hohe Anforderungen an Datenschutz,  
Verfügbarkeit und Zukunftssicherheit

A

Z

## Ziel

Einheitliches,  
standortübergreifendes  
Terminsystem

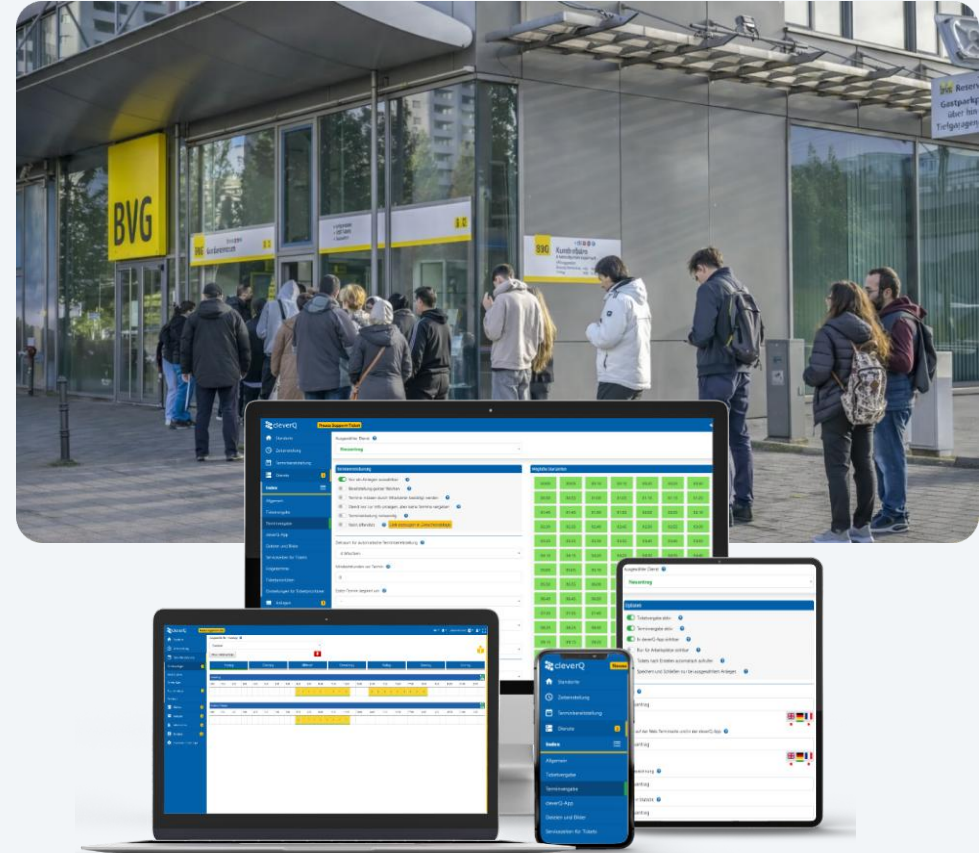
Entlastung der Mitarbeiter

Verbesserte Servicequalität für  
BVG-Kundinnen und Kunden



# cleverQ als Lösung für die BVG

- Bewährte Plattform für Termin- und Besuchersteuerung in vergleichbaren Organisationen
- Erfahrung mit standortübergreifenden Rollouts und heterogenen Anforderungen
- Flexibel skalierbar von Pilotstandorten bis zur Gesamtorganisation
- Zukunftssichere Architektur mit modularer Erweiterbarkeit



# 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

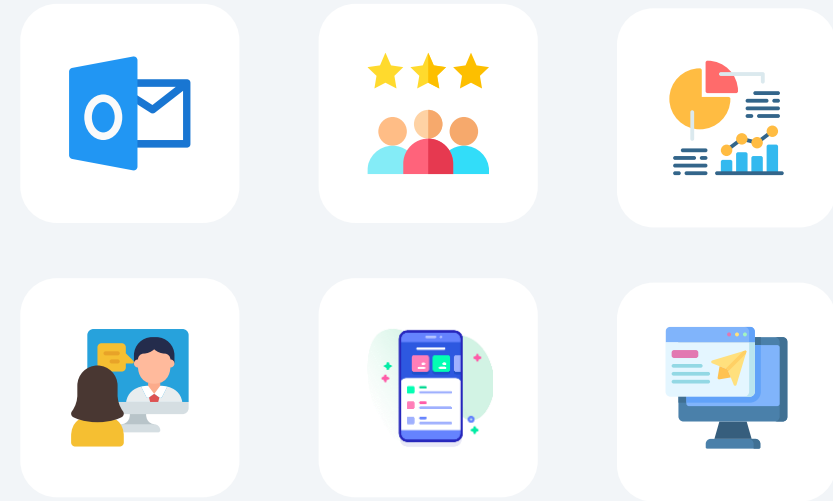
**Maximale Planungssicherheit für alle Standorte**



# Inklusive Module

## Bereits im Lizenzumfang enthalten:

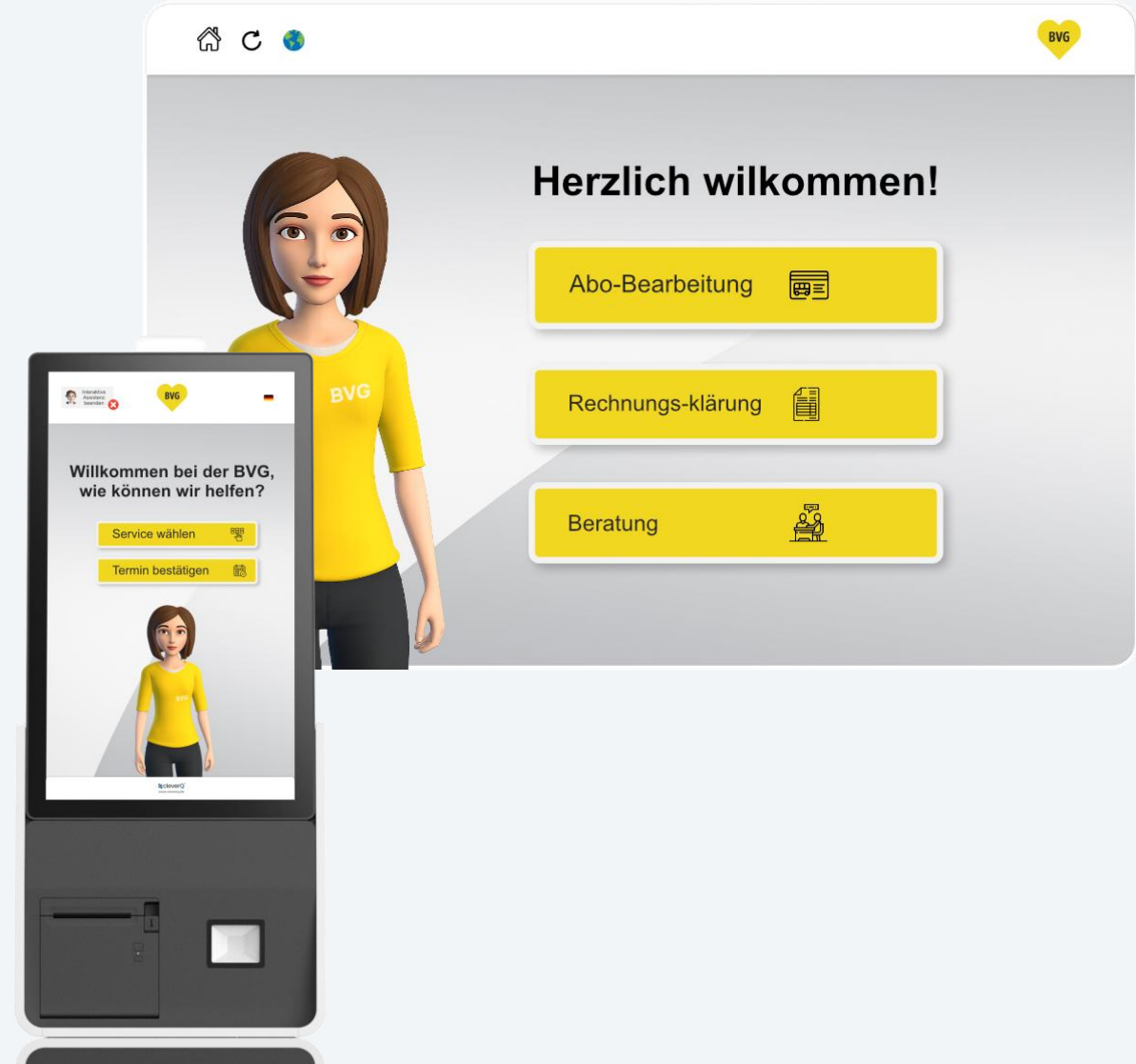
- Outlook-Anbindung
- Feedbacksystem
- Statistik & Auswertungen
- Interface zur Online-Videoberatung
- cleverQ App (iOS & Android)
- Zentrale Landingpage



**Vollständige Lösung ohne versteckte Zusatzmodule**

# BVG Avatar (optional)

- Digitaler BVG 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 BVG 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 displays the 'Willkommen bei deiner BVG' (Welcome to your BVG) page. It features a navigation bar with a BVG logo and a language selector set to 'Deutsch'. Below the header, there are buttons for 'Abo Bearbeitung', 'Rechnungsklä rung', and 'Beratung'. The main section prompts the user to 'Bitte wähle dein Anliegen aus' (Please select your concern) with options for 'Regulär' and 'Firmen-Abo'. A progress indicator shows '1' and 'Entfernen' (Remove) buttons. The booking details section shows 'Ihr reservierter Terminzeitpunkt: am 08.01.2026 um 14:35 Uhr' and a button to 'Neuen Terminzeitpunkt wählen'. A timer indicates 'Ihre Sitzung läuft ab in: 00:14:37'. The user is prompted to 'Bitte geben Sie nun Ihre persönlichen Daten ein.' (Please enter your personal data now). The form includes fields for 'Anrede' (Title) with options 'Herr', 'Frau', and 'Divers'; 'Vorname' (First name) and 'Nachname' (Last name); 'Telefonnummer (optional)'; and 'E-Mail Adresse' (Email address) with a 'wiederholen' (repeat) option. A text area for 'Information (optional)' is also present. At the bottom, there is a 'Zusammenfassung' (Summary) section showing the selected appointment and a 'Zustimmen' (I agree) checkbox with a link to the 'Hinweise zum Datenschutz' (Data protection notice).

# 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: Abo-Bearbeitung**

Donnerstag, 07. April 2026 um 09:45 Uhr

**Standort:**

BVG Kundenzentrum Alexanderplatz  
Dirksenstraße 2  
10179 Berlin  
Telefon: 030 19449

**Anfrage:**

Bearbeitung reguläres Abo

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 BVG

**QR-Code**



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**

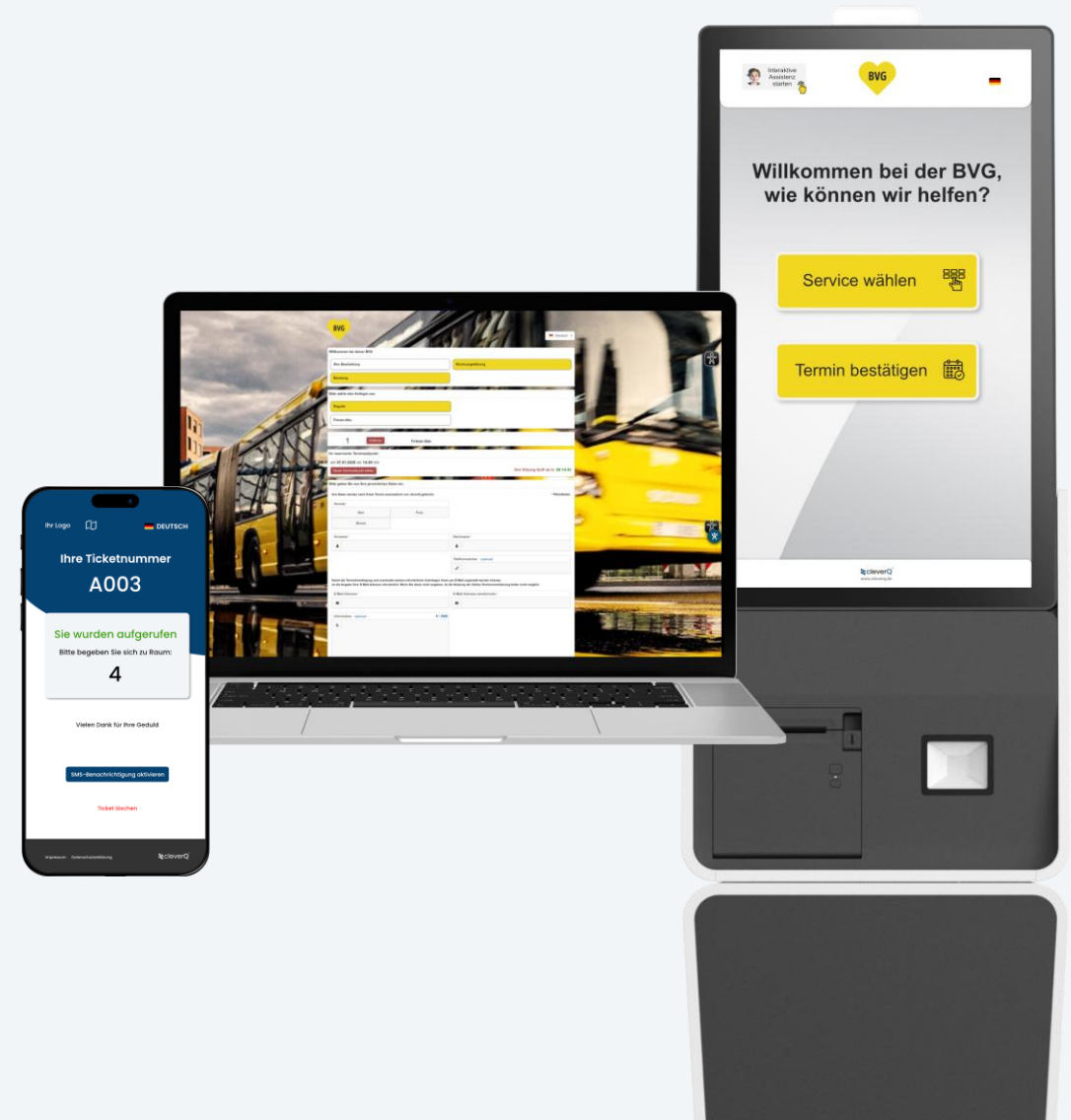
[Webseite](#) - [Datenschutzerklärung](#) - [Impressum](#)

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

# Erweiterung: Aufruf- und Terminsystem

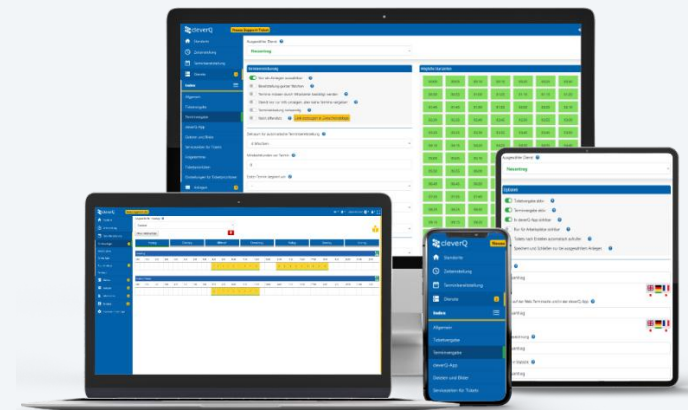
## Optionale Lizenzenerweiterung: Integriertes Termin- und Aufrufsystem

- 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 BVG konformes Erscheinungsbild an allen Standorten
- Zentraler Betrieb der Systeme inklusive Monitoring und Updates
- Zentraler Support für Hardware und Software



# Vorteile für die BVG

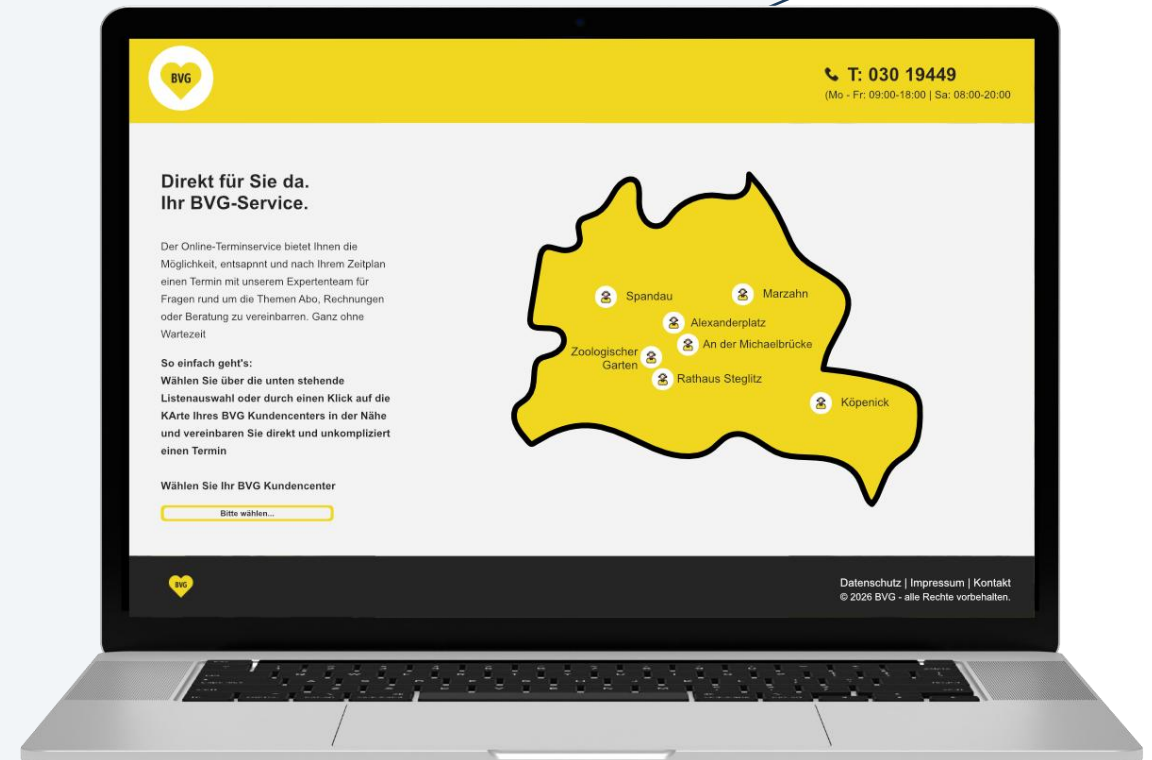
- Schneller Rollout für 7 Standorte
- Einheitlicher Standard bei regionaler Flexibilität
- Reduzierte Wartezeiten & höhere Servicequalität
- Entlastung der Mitarbeiter
- Bewährte Lösung mit bestehender Branchenerfahrung



# Beispiel einer aktiven Landigpage für die BVG

Eine webbasierte Terminbuchung schafft einen einheitlichen Einstieg in den BVG Service vor dem Besuch am Kiosk und vor Ort.

- Zentrale Terminvergabe für BVG Serviceangebote
- Gleichmäßige Verteilung von Besucherströmen über den Tag
- Reduzierung von Wartezeiten und Andrang vor Ort
- Entlastung der Mitarbeitenden durch planbare Termine
- Einheitliches Serviceerlebnis über alle Kontaktpunkte hinweg



# Zusammenfassung und Mehrwert für die BVG

**1.**

cleverQ ist eine branchenerprobte 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 bei der BVG.



## Skalierbare Termin- und Besuchersteuerung für die BVG

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

