



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 | 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



Ziel

Einheitliches,
standortübergreifendes
Terminsystem

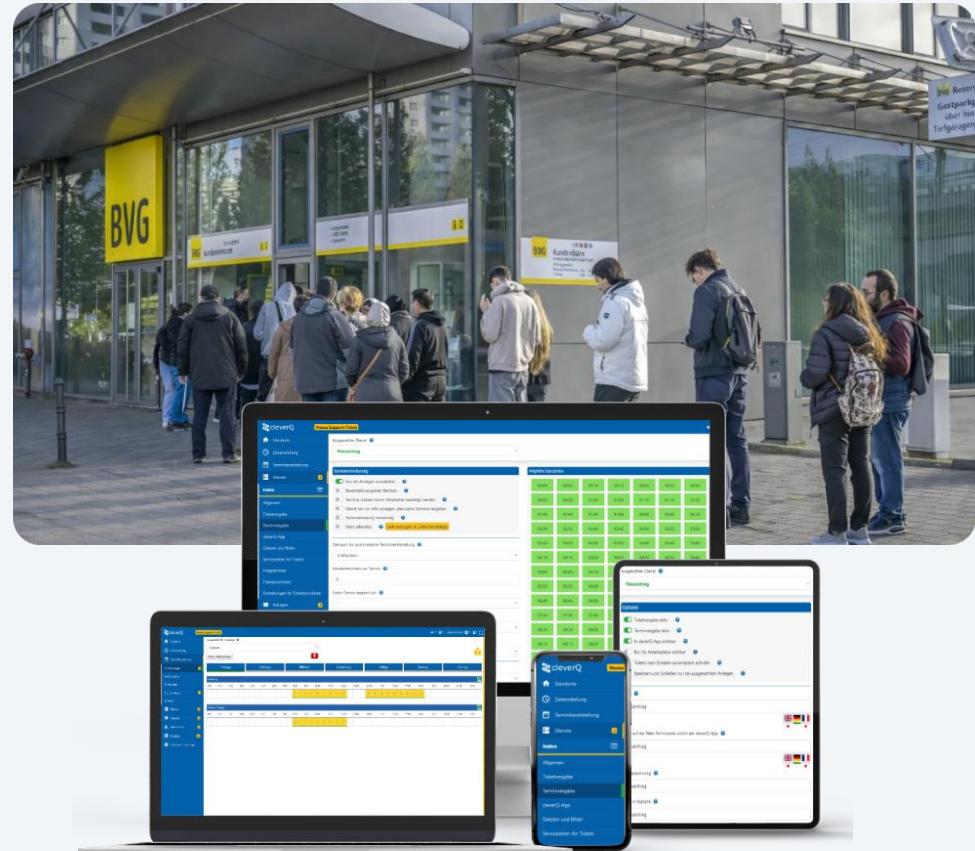
Entlastung der Mitarbeiter

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:

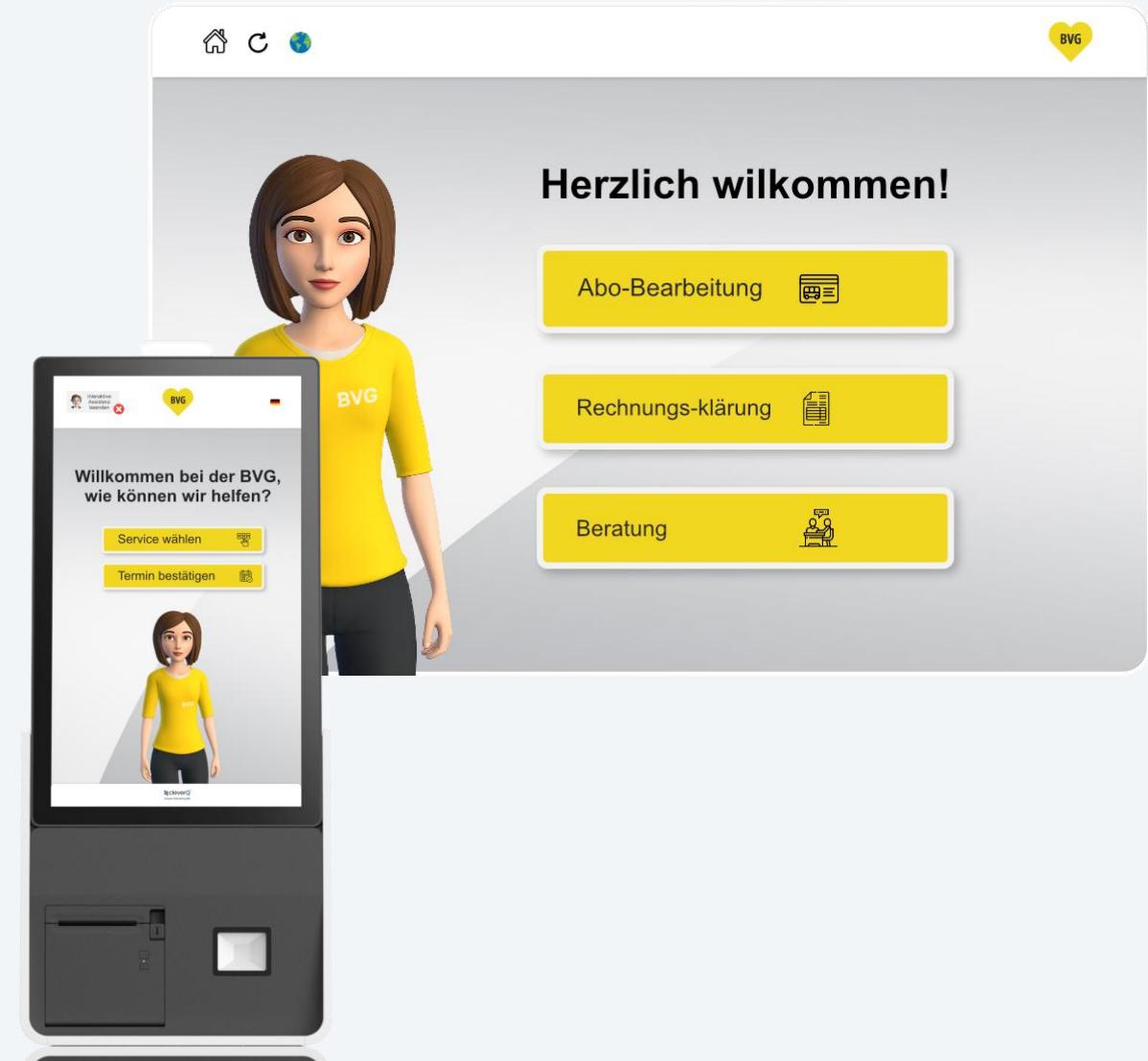
- Outlook-Anbindung
- Feedbacksystem
- Statistik & Auswertungen
- Interface zur Online-Videoberatung
- cleverQ App (iOS & Android)
- Zentrale Landingpage



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**



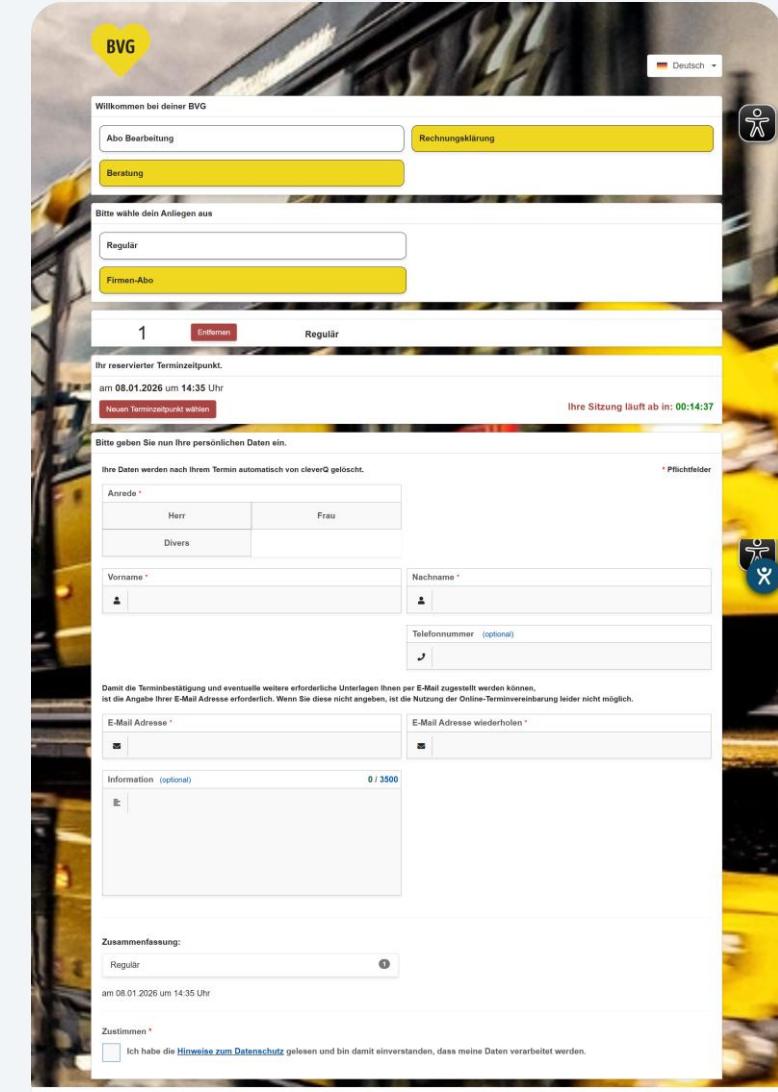
Zentrale Funktionen (1/2)

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



Willkommen bei deiner BVG

BVG

Deutsch

Abo Bearbeitung Rechnungsklärung

Beratung

Bitte wähle dein Anliegen aus

Regular Firmen-Abo

1 Entfernen Regular

Ihr reservierter Terminzeitpunkt:
am 08.01.2026 um 14:35 Uhr
Neuen Terminzeitpunkt wählen

Ihre Sitzung läuft ab in: 00:14:37

Bitte geben Sie nun Ihre persönlichen Daten ein.

Ihre Daten werden nach Ihrem Termin automatisch von cleverQ gelöscht.

Anrede: Herr Frau Divers

Vorname: Nachname:

Telefonnummer (optional):

E-Mail Adresse: E-Mail Adresse wiederholen:

Information (optional): 0 / 3500

Zusammenfassung: Regular

am 08.01.2026 um 14:35 Uhr

Zustimmen: Ich habe die [Hinweise zum Datenschutz](#) gelesen und bin damit einverstanden, dass meine Daten verarbeitet werden.

cleverQ Denn wer wartet schon gerne?

Impressum | Datenschutz  

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
Dircksenstraße 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

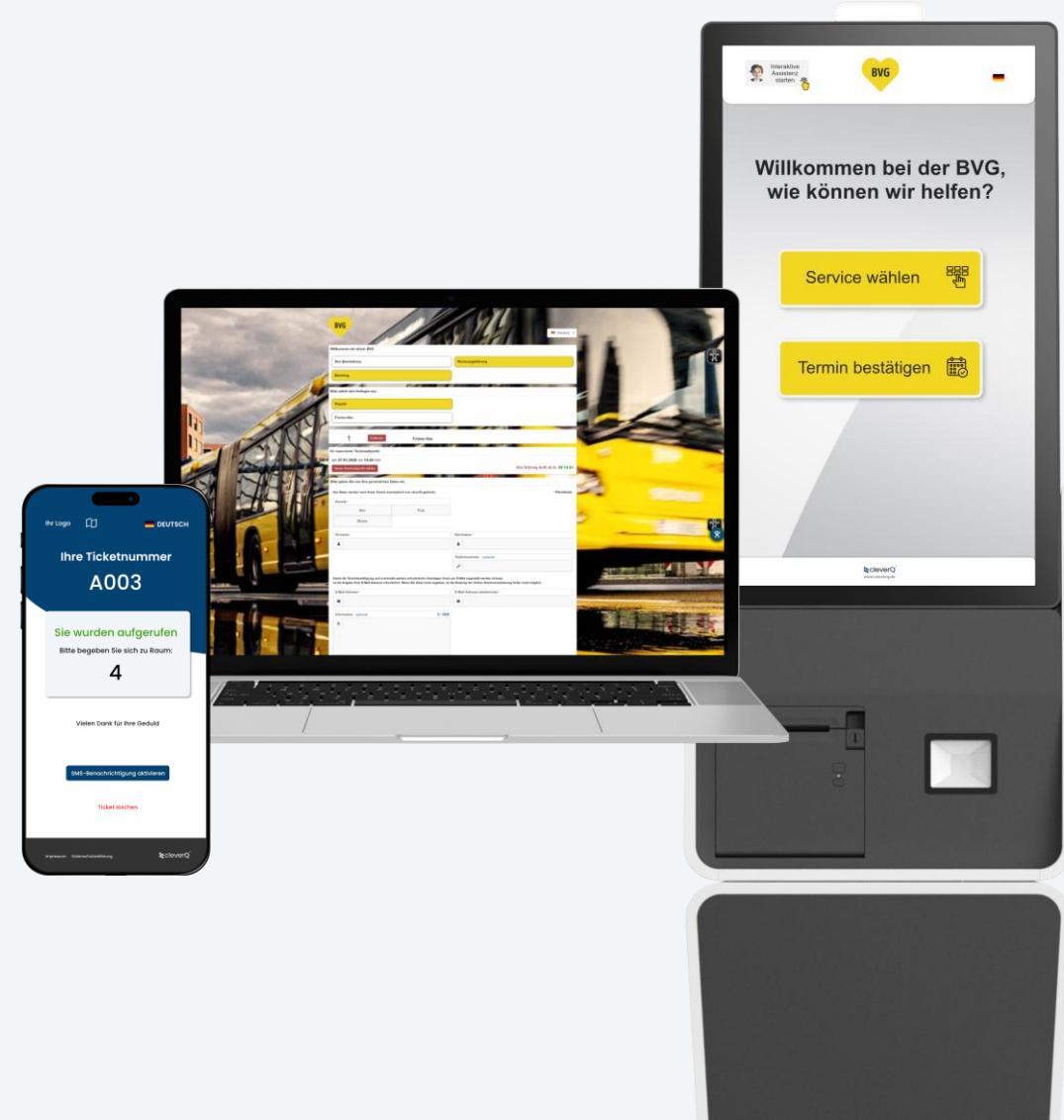
[Webseite](#) · [Datenschutzerklärung](#) · [Impressum](#)

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

Erweiterung: Aufruf- und Terminsystem

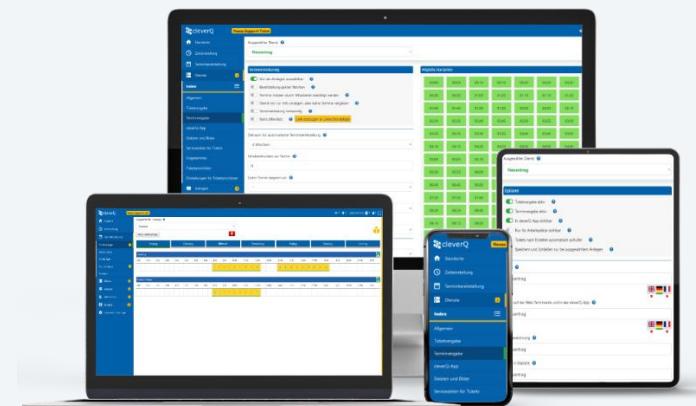
Optionale Lizenzerweiterung: Integriertes Termin- und Aufrufsystem

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



Vorteile für die BVG

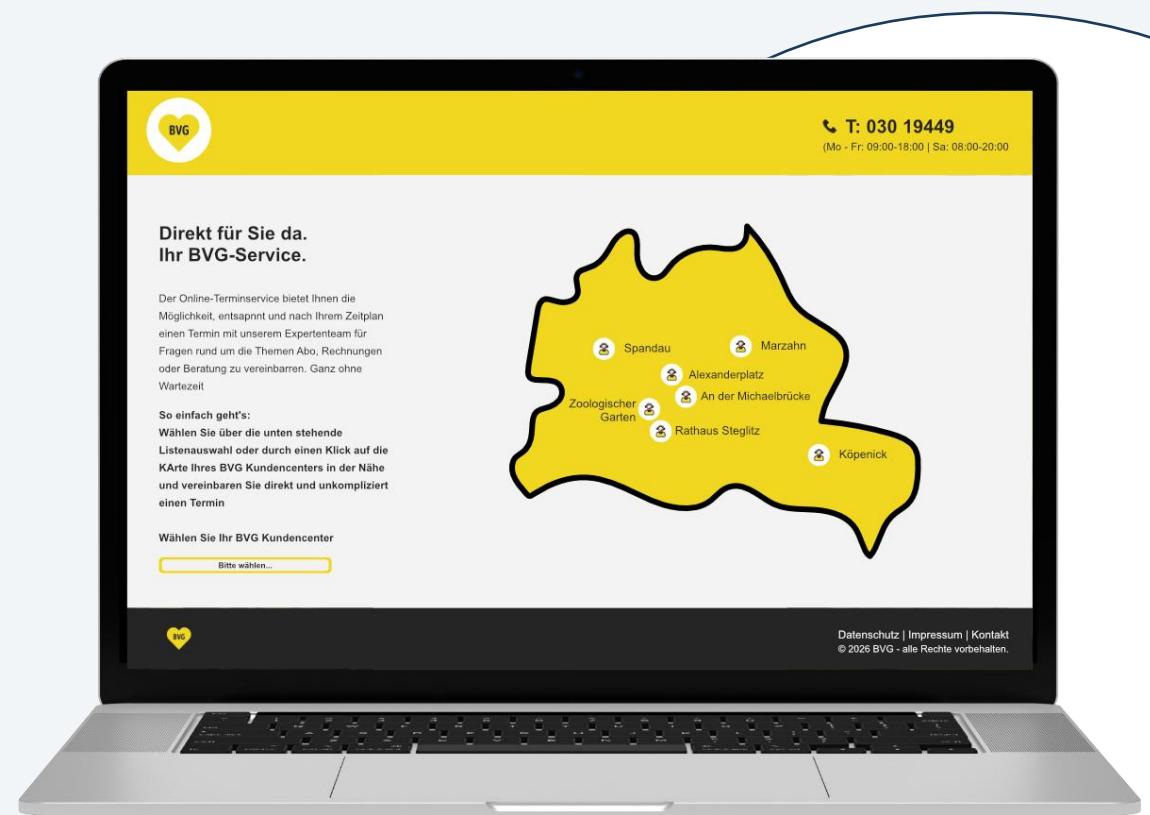
- Schneller Rollout für 7 Standorte
- Einheitlicher Standard bei regionaler Flexibilität
- Reduzierte Wartezeiten & höhere Servicequalität
- Entlastung der Mitarbeiter
- Bewährte Lösung mit bestehender Branchenerfahrung



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 | info@cleverq.de | +49 (0)4327 25398 30

