



SmartMeeting

# SmartMeeting

Die nächste Generation der Terminplanung

Anwenderinterview  
HEAG Holding AG



## Digitale Terminkoordination mit SmartMeeting Technologie im Einsatz bei der HEAG

Seit Ende 2018 können Vereine aus Darmstadt und der Region über das Portal der Stadtwirtschaft „Darmstadt im Herzen“ ein kostenfreies Vereinscoaching vereinbaren. Die Beratungstermine zwischen den interessierten Vereinen und den Experten der HEAG werden dabei in Echtzeit abgestimmt. Die digitale Terminkoordination auf der Website wird über die von COSYNUS entwickelte innovative SmartMeeting Technologie durchgeführt.

Als Handlungsbevollmächtigter und Projektleiter bei der HEAG gibt Daniel Pfeffer exklusiv einen Einblick hinter die Kulissen und erklärt, weshalb er sich für SmartMeeting entschieden hat und was am Ende ausschlaggebend war.



Dipl. Wirtsch.-Ing. Daniel Pfeffer  
Handlungsbevollmächtigter HEAG



### **HEAG Holding AG**

Die HEAG Holding AG, Beteiligungsmanagement der Wissenschaftsstadt Darmstadt (HEAG), ist die Holding und Führungsgesellschaft des HEAG-Konzerns mit Sitz in Darmstadt. Zudem ist sie das Beteiligungsmanagement der Wissenschaftsstadt Darmstadt.

Die HEAG unterstützt die rund 150 Beteiligungen Darmstadts und verankert vor allem bei den ca. 100 Mehrheitsbeteiligungen die städtischen Ziele. Somit ist die HEAG der zentrale und maßgebliche Berater der Stadt Darmstadt in allen wirtschaftlichen Angelegenheiten der Stadtwirtschaft.

Die HEAG versteht sich als aktives Beteiligungsmanagement und als verlässlicher Partner der Wissenschaftsstadt Darmstadt und deren Beteiligungen. Durch ein effektives Beteiligungsmanagement wird die Eigentümerfunktion der Wissenschaftsstadt Darmstadt in der Stadtwirtschaft gestärkt. Zudem werden die Information und Transparenz über die Beteiligungen verbessert.

[www.heag.de](http://www.heag.de)



SmartMeeting

#### *Welchen Herausforderungen sahen Sie sich bei der Terminkoordination gegenübergestellt?*

Einer der Hürden war definitiv passende Termine für unsere Vereinscoachings zu finden, die wir Personen anbieten, die sich ehrenamtlich in Vereinen engagieren. Einerseits befanden wir uns in der Situation, dass die Tätigkeit im Ehrenamt meist in den Abendstunden ausgeübt wird und somit außerhalb der Geschäftszeiten der HEAG liegt – eine telefonische Terminkoordination gestaltet sich daher immer schwierig. Andererseits wird das Coaching von zwei unserer Experten gestaltet und muss deswegen auch intern immer terminlich abgestimmt werden.

#### *Welche Auswahlkriterien mussten von Technologie und Dienstleister erfüllt werden?*

Der Fokus lag vor allem auf absoluter Datenschutzkonformität gemäß DS-GVO. Kompatibilität unter anderem zu Lotus Notes war ein weiteres wichtiges Auswahlkriterium. Das Versenden von individuellen Dokumenten mit der Terminbestätigung an Interessenten sowie eine Erinnerungsfunktion vor dem Termin haben auch eine Rolle gespielt.

#### *Welche Vorteile sehen Sie in der digitalen Terminkoordination gegenüber der klassischen Terminanfrage per Kontaktformular und der nachträglichen zeitversetzten Kontaktaufnahme per E-Mail und Telefon?*

Wie bereits erwähnt, ist Zeit ein großer Faktor. Die Terminkoordination digital zu bewältigen bringt viele Vorteile mit sich. Der gesamte Prozess der Terminfindung ist spürbar schneller und effizienter – so werden z. B. Termine sowohl bei den Beratern als auch beim zu Beratenden automatisch eingetragen. Zusätzlich zu dem ausbleibenden Medienbruch können Kundenwünsche unmittelbar und direkt erfüllt werden, unabhängig von unseren Geschäftszeiten.



SmartMeeting

„Die Terminkoordination digital zu bewältigen bringt viele Vorteile mit sich.  
Der gesamte Prozess [...] ist spürbar schneller und effizienter.“



SmartMeeting

„Seit der Nutzung des PlugIns haben sich die Anfragen erhöht und wir erhalten durchweg positive Resonanz für unseren Terminvereinbarungsprozess.“



SmartMeeting

#### Wie verlief die Integration des SmartMeeting PlugIns in das Projekt?

Sehr gut, das PlugIn wurde direkt nach unseren Vorstellungen umgesetzt und lies sich einfach an unsere IT-Infrastrukturvoraussetzungen anpassen. In Bezug auf kleinere eingetretene Schwierigkeiten konnten sehr schnell flexible Lösungen gefunden werden.

#### Haben Sie das Gefühl durch den Einsatz des PlugIns Ihren Kunden einen besseren Service anbieten zu können?


Definitiv. Seit der Nutzung des PlugIns haben sich die Anfragen erhöht und wir erhalten durchweg positive Resonanz für unseren Terminvereinbarungsprozess. Als digitales Unternehmen braucht man auch zeitgemäße Angebote, was sich in den beiden Auszeichnungen „Digital-Champion – Unternehmen mit Zukunft“ und „Digital Qualität Deutschland“, die wir kürzlich erhalten haben, widerspiegelt.

#### Würden Sie das SmartMeeting PlugIn in zukünftigen Projekten miteinbeziehen?

Das ist bereits der Fall. Neben unserem Angebot des Vereinscoachings bieten wir auch ein HEAG Gründercoaching an, in dem das PlugIn miteinbezogen wird. Zusätzlich planen wir die digitale Terminvereinbarung auch auf weitere Einsatzfelder zu übertragen.



SmartMeeting



# SmartMeeting

## Die nächste Generation der Terminplanung

**[info@smartmeeting.online](mailto:info@smartmeeting.online)**  
**[www.smartmeeting.online](http://www.smartmeeting.online)**

SmartMeeting ist ein Produkt der  
COSYNUS GmbH  
Europaplatz 5  
64293 Darmstadt  
Telefon +49 6151 94480  
[www.cosynus.de](http://www.cosynus.de)

**Software mit Herz und Verstand aus der Digitalstadt Darmstadt.**