

Vollständiger Workflow

1 Anmeldung

WER LANDET AUF DER WARTELISTE?

Online-Portal

Patient meldet sich im öffentlichen Buchungportal an.

Praxis-Admin

Mitarbeiter trägt Patient manuell im Warteliste-Modul ein.

- ▶ **Service / Behandlungsart** (Pflicht)
- ▶ **Therapeuten-Wunsch** (optional)
- ▶ **Wochentage** als JSON-Array (Mo-So)
- ▶ **Zeitfenster** (z. B. 14:00–18:00)
- ▶ **Priorität**: Standard / Erhöht / Hoch

2 Trigger

WAS STARTET DIE SUCHE?

REAKTIV

Stornierung oder Absage

Sobald ein Termin abgesagt wird, prüft easymed sofort, ob jemand wartet. Reaktion in Sekunden.

PROAKTIV

Stündlicher Scan

Cron durchsucht alle freien Slots der nächsten 7 Tage und schlägt passenden Wartenden vor – auch ohne Stornierung.

3 Matching

WER BEKOMMT DAS ANGEBOT?

KRITERIUM	REGEL
Service	muss identisch zur angebotenen Behandlung sein
Therapeut	jeder aktive Therapeut für den Service — oder exakter Wunsch, falls hinterlegt
Wochentag	jeder Tag — oder nur die in der Anmeldung hinterlegten Wochentage
Zeitfenster	jede Zeit — oder <code>preferred_time_from...preferred_time_to</code>
Reihenfolge	Priorität zuerst (Hoch > Erhöht > Standard), bei Gleichstand FIFO nach Anmeldedatum

4 Angebots-Versand

AUF WELCHEN KANÄLEN ERREICHEN WIR DEN PATIENTEN?



E-Mail

Volle Termin-Info mit Bestätigungs-Link. Wird immer gesendet, sobald Patient eine E-Mail-Adresse hat. Template-basiert & anpassbar.



WhatsApp-Template

Vorlage via Meta Cloud API mit Datum, Uhrzeit, Therapeut. Frei konfigurierbar in der Templates-Verwaltung.



Quick-Reply-Buttons

Interaktive Buttons „Bestätigen“ / „Ablehnen“ im Chat. Antwort landet als `CONFIRM_WAITLIST_<id>` im System.

Bestätigungsfrist: Standard 4 Stunden, konfigurierbar bis 24 h mit Nacht-Schutz (Frist endet nicht zwischen 22 und 8 Uhr).

5 Patient-Reaktion

WAS PASSIERT NACH DEM ANGEBOT?



Bestätigung

Termin wird **confirmed**, Wartelisten-Eintrag **fulfilled**, Bestätigungs-Mail an Patient, Praxis sieht Termin sofort.



Ablehnung

Angebot storniert, Patient bleibt **waiting** auf der Liste — bekommt das nächste passende Angebot automatisch.



Keine Antwort

Nach Ablauf der Frist: Angebot **expired**, Cleanup-Cron löscht Slot, **Cascade** startet sofort an den nächsten Wartenden.

6 Cascade

NUR EIN PATIENT PRO SLOT — VERHINDERT DOPPELTE BUCHUNGEN

Slot frei

storniert / gefunden



Patient #1

Höchste Priorität / FIFO



Patient #2

Falls #1 ablehnt/schweigt



Patient #N

Bis Annahme oder Liste leer

Genau ein Angebot pro Slot – Cascade läuft automatisch, sobald Frist abläuft oder Ablehnung eintrifft.

STATS-DASHBOARD

Fulfillment-Rate · Response-Zeit pro Kanal · Auto-Offer-Erfolg · Channel-Mix · Audit-Log jedes Cascade-Schritts.