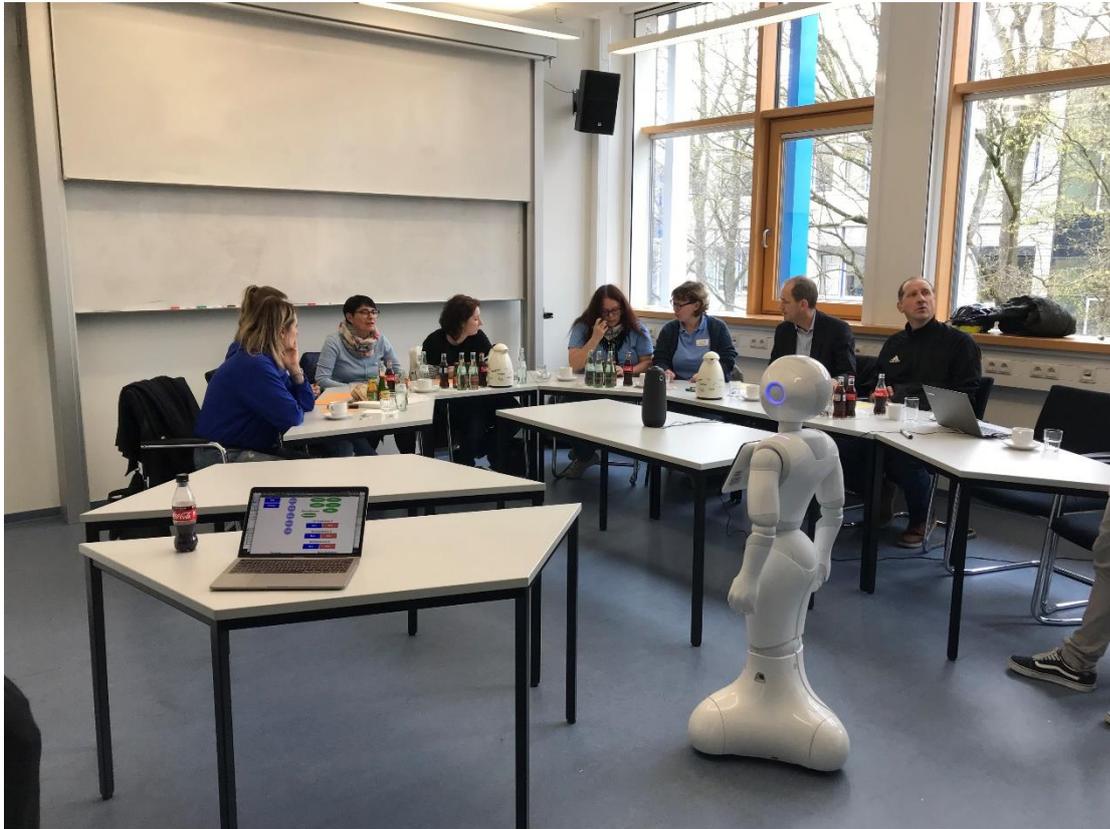


## Auswertung der Leitfragen – Workshop 26.03.2019

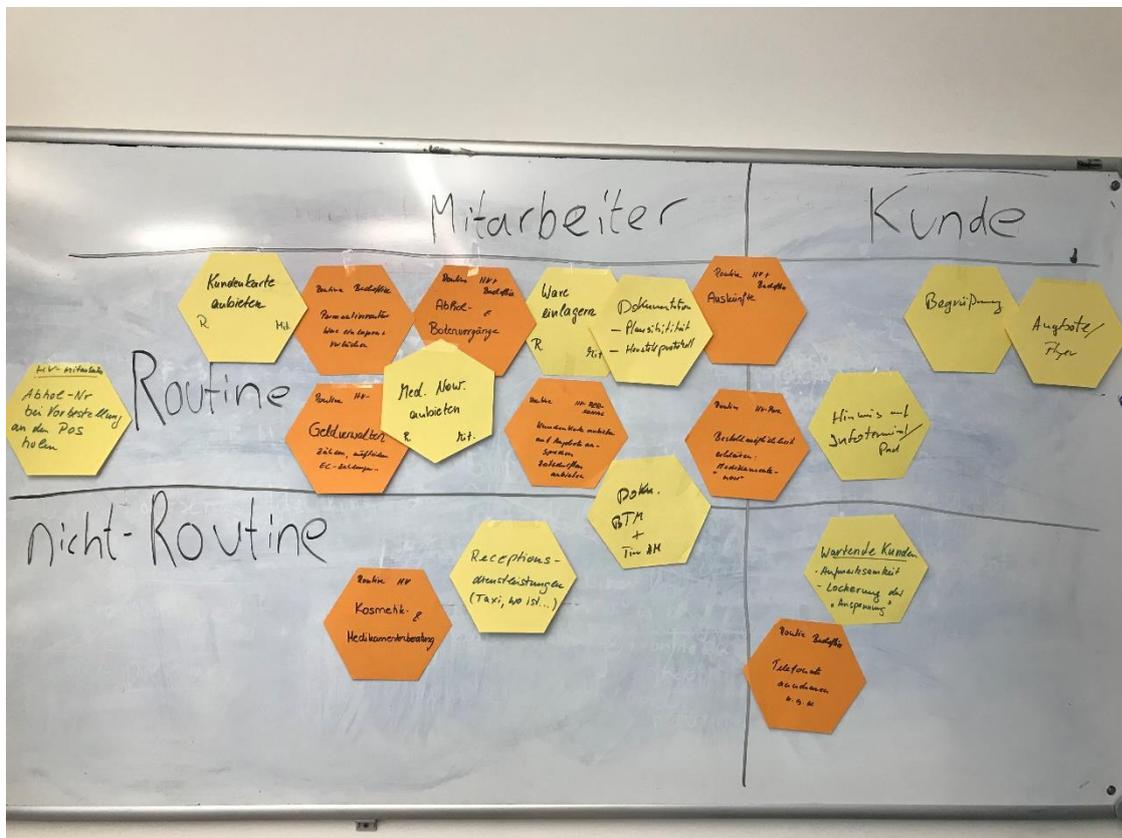
### Gruppe 1:



### Gruppe 2:



Gruppe 1	Mitarbeiter	Kunde	Beide
<b>Routine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundenkarte anbieten/anlegen</li> <li>- Abhol-Nr bei Vorbestellung an den Pos holen</li> <li>- Permanentinventar (Ware einlagern/vergleichen)</li> <li>- Abhol-/Botenvorgänge</li> <li>- Ware einlagern</li> <li>- Dokumentation (Plausibilität/Herstellprotokoll)</li> <li>- MedNow anbieten</li> <li>- Geld verwalten (zählen, aufteilen, EC-Zahlungen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Begrüßung</li> <li>- Angebote/Flyer</li> <li>- Hinweis auf Infoterminal/Pad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auskünfte</li> <li>- Bestellmöglichkeit erklären (MedNow)</li> </ul>
<b>Nicht-Routine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doku. BTM + Tivv AM (?)</li> <li>- Rezeptionsdienstleistungen (Taxi, Wegbeschreibung, ...)</li> <li>- Kosmetik-/Medikamentenberatung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wartende Kunden (Aufmerksamkeit, Lockerung der „Spannung“)</li> <li>- Telefonate annehmen</li> </ul>	



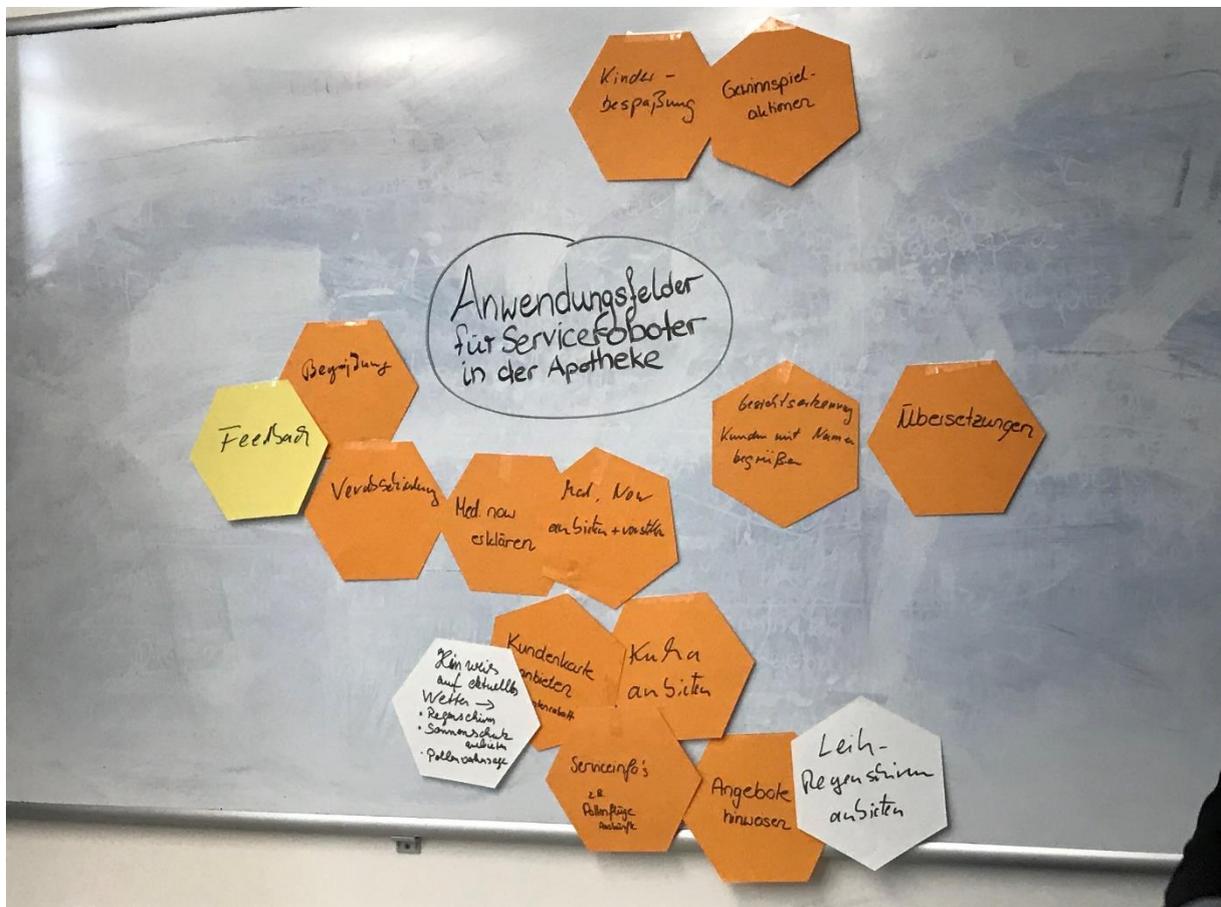
Gruppe 2	Mitarbeiter	Kunde	Beide
<b>Routine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paketsendungen</li> <li>- Taxiruf</li> <li>- Abholer</li> <li>- Nach Kundenkarte fragen</li> <li>- Kunden begrüßen</li> <li>- Hilfsangebot</li> <li>- Selbstbedienung</li> <li>- Dokumentation (Teil Routine)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MedNow</li> <li>- Allgemeine Informationen</li> <li>- Zeitungen anbieten</li> <li>- Dankeschön-Gutschein</li> <li>- Kundenkarte</li> <li>- Angebote</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sprachen allgemein</li> </ul>
<b>Nicht-Routine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Videoleinwände erklären</li> <li>- Proben anbieten/Zeitschrift mitgeben</li> <li>- E-Mail/Schriftverkehr erledigen</li> <li>- Telefonannahme</li> <li>- Dokumentation (Teil nicht Routine)</li> </ul>		



### Anwendungsmöglichkeiten für einen Serviceroboter in der Apotheke (Gruppe 1)

- Kategorie Informationen/Hinweise
  - o MedNow erklären/anbieten/vorstellen

- Gewinnspielaktionen
- Kundenkarte anbieten
- Auf Angebote hinweisen
- Serviceinfos (z.B. zu Pollenflügen)
- Infos zum Wetter → evtl. Regenschirm/Sonnenschirm anbieten oder Tipps zum Pollenflug geben
- Kategorie Entertainment/PR
  - Kinderbespaßung
  - Gesichtserkennung → Kunden mit Namen begrüßen
  - Begrüßung/Verabschiedung
- Kategorie Feedback/Umfragen
  - Feedback
- Kategorie erweiterte Funktionen
  - Übersetzungen
  - Leihschirm anbieten



### Anwendungsmöglichkeiten für Serviceroboter in der Apotheke (Gruppe2):

- Kategorie Informationen/Hinweise (Priorität 1)
  - Hinweise zur Videoleinwand (Aufmerksamkeit lenken)
  - Videoleinwand erklären
  - Informationen zu MediNow, Angeboten, Kundenkarten, Aktionen, „Dankeschön“
  - Produktvideos zeigen
  - Neugierig machen auf bestimmte Themen
- Kategorie Entertainment/PR (Priorität 2):
  - Begrüßung/Verabschiedung

- Kinder bespaßen (Videos/Spiele)
- Kinder → Clownstaste
- Kundenbespaßung
- Kategorie Feedback/Umfragen (Priorität 3)
  - Kundenfeedback
  - Kundenumfragen
- Kategorie erweiterte Funktionen (Priorität 4)
  - Proben anfordern
  - Proben verteilen/Zeitungen
  - Kundenkarte erstellen
  - Leihschirm bei Regen
- Anderes
  - Warteschlange sortieren

