

Finale Blaupause: Interne Vorsorge- & Gedenkplattform

1. Vision & Nutzen

Die Plattform ist ein sicherer, digitaler Ort, der die **proaktive Lebensvorsorge** und das **würdevolle Gedenken** vereint. Sie dient als exklusives Werkzeug für Ihr Bestattungsunternehmen, um den Service für Ihre Kunden zu verbessern, die Kundenbindung zu stärken und die internen Abläufe zu professionalisieren. Sie ermöglicht eine transparente Planung, inklusive einer direkten Kostenschätzung und eines integrierten Floristik-Bestellsystems.

2. Datenschutz- & Zugriffsmodell

Die Plattform wird im **Modell B (Voller Service-Zugriff)** betrieben.

- **Prinzip:** Sie als Administrator haben die Berechtigung, **alle Daten** der Nutzer einzusehen, zu bearbeiten und zu verwalten.
- **Vorteile:** Sie können Kunden aktiv bei der Dateneingabe unterstützen, die Vorsorge im Gespräch gemeinsam ausfüllen und haben vollen Zugriff, um die Wünsche Ihrer Kunden zu verstehen und umzusetzen.
- **Anforderung:** Dieses Modell erfordert **absolute Transparenz**. Der Kunde muss bei der Registrierung explizit und unmissverständlich darüber informiert werden und zustimmen, dass Sie als Bestatter seine Daten einsehen können.

3. Kernfunktionen: Die zwei Säulen der Plattform

Säule A: Die Vorsorge ("Der Tresor")

Ein privater, verschlüsselter Bereich für den Nutzer zur strukturierten Ablage aller relevanten Informationen.

- **Digitaler Nachlass:**
 - **Account-Manager:** Liste aller Online-Konten (Soziale Medien, E-Mail, Streaming etc.).
 - **Handlungsanweisungen:** Genaue Anweisungen pro Konto (z.B. "Profil in Gedenkzustand versetzen", "Account löschen").
 - **Digitale Güter:** Verwaltung von Kryptowährungen, Domains, Online-Guthaben.
- **Finanzen, Versicherungen & Verträge:**
 - **Finanzübersicht:** Auflistung aller Bankkonten, Depots, Bausparverträge.
 - **Versicherungs-Portfolio:** Zentrale Liste aller Policen inkl. Vertragsnummer.
 - **Vertrags-Manager:** Übersicht über laufende Abonnements und Verträge mit Kündigungsfristen.
- **Wichtige Dokumente (Digitaler Safe):**

- **Sicherer Upload:** Für Scans/Kopien von Testament, Vollmachten, Urkunden etc.
- **Hinweisfunktion:** Angabe, wo die physischen Originale gelagert werden.
- **Letzte Wünsche & Verabschiedung:**
 - **Bestattungswünsche:** Detaillierte Angaben zu Art, Ort und Zeremonie.
 - **Gestaltung der Trauerfeier:** Wünsche zu Musik, Rednern, Blumen, Atmosphäre.
 - **Dynamische Kostenschätzung:** Während der Auswahl der Leistungen (Sarg, Urne, Blumen etc.) wird eine laufend aktualisierte, transparente Kostenschätzung angezeigt. Diese dient als unverbindlicher Richtwert und kann als PDF gespeichert oder gedruckt werden.
 - **Gästeliste:** Eine Liste der Personen, die eingeladen werden sollen, inkl. Kontaktdaten.
 - **Persönliche Botschaften:** Hinterlegung von Briefen, Video- oder Audionachrichten für bestimmte Personen.

Säule B: Das Gedenken ("Das Erinnerungsbuch")

Eine nach dem Tod freigeschaltete, würdevolle und werbefreie Gedenkseite.

- **Personalisierte Gedenkseite:** Stilvolle Seite mit Namen, Lebensdaten, Foto und einem persönlichen Nachruf.
- **Digitales Kondolenzbuch:** Gäste können Beileidsbekundungen und Erinnerungen teilen.
- **Lebens-Chronik & Gemeinsame Galerie:** Eine visuelle Zeitleiste und ein Ort für gemeinsame Fotos und Videos.
- **Spendenaufruf:** Möglichkeit, um eine Spende für eine wohltätige Organisation zu bitten.
- **Blumengrüße & Gedenkfloristik:** Eine integrierte Funktion, um direkt über die Gedenkseite Blumen, Kränze oder Gestecke zu bestellen.
 - Ein ansprechender, animierter Blumenkatalog zeigt die verfügbaren Produkte.
 - Bestellungen sind sowohl für die Trauerfeier als auch für spätere Gedenktage (z.B. Jahrestag) möglich.
 - Auswahl von Trauerschleifen (mehrere möglich) oder Billets mit individueller Texteingabe.
 - Eingabe der Rechnungsdaten und zahlungspflichtige Bestellung.

4. Gedenkseiten-Verwaltung (Für Angehörige)

Die von dem Verstorbenen bestimmten Angehörigen erhalten einen einfachen Verwaltungsbereich für die Gedenkseite, um folgende Einstellungen vorzunehmen:

- **Inhalte pflegen:** Bearbeiten des Nachrufs, Hinzufügen von Stationen zur

Lebens-Chronik und Verwalten der Bildergalerie.

- **Kondolenzen moderieren:** Einträge im Kondolenzbuch sichten und bei Bedarf ausblenden.
- **Floristik-Einstellungen:**
 - Ein zentraler Schalter, um die **Blumenbestellungen generell zu erlauben oder zu verbieten**.
 - Wenn erlaubt, können weitere Einstellungen vorgenommen werden:
 - Bestellungen **für die Trauerfeier/Termine** zulassen.
 - Bestellungen **für spätere Gedenktage** zulassen.

5. Erweiterte Nutzerfunktionen & Praxisnähe

- **Der "Vorsorgefall" (Handlungsfähigkeit vor dem Tod):** Nutzer können festlegen, dass Bevollmächtigte im Falle einer ärztlich nachgewiesenen Handlungsunfähigkeit (z.B. Koma) Lesezugriff auf ausgewählte Dokumente wie die Patientenverfügung erhalten.
- **Kollaborations-Modus ("Gemeinsam vorsorgen"):** Partner können eingeladen werden, definierte Bereiche (z.B. "gemeinsame Verträge") gemeinsam zu bearbeiten.
- **Geführte Einrichtung & Fortschrittsanzeige:** Ein interaktiver Assistent und eine visuelle Fortschrittsanzeige ("Ihr Profil ist zu 45 % vollständig") nehmen neue Nutzer an die Hand und motivieren zur Nutzung.
- **Support-Ticket-System:** Nutzer können bei Problemen oder Fragen direkt aus ihrem Konto heraus ein Support-Ticket an Sie senden. Der Status des Tickets (offen, in Bearbeitung, geschlossen) ist für den Nutzer jederzeit einsehbar.

6. Plattform-Verwaltung (Das Admin-Cockpit)

Sie erhalten ein leistungsstarkes Administrations-Dashboard zur vollständigen Kontrolle.

- **Branding & Design:** Anpassung von Logo, Farben, Schriftarten und den Inhalten von Header und Footer.
- **Seiten- & Inhaltsverwaltung:** Gestaltung der öffentlichen Startseite, Login-Seite sowie Informations- und FAQ-Seiten über einen visuellen Editor.
- **Dienstleistungs- & Preiskatalog:** Pflege Ihrer Bestattungs-Dienstleistungen für die dynamische Kostenschätzung.
- **Floristik-Shop-Verwaltung:**
 - **Produktkatalog (Blumen):** Verwalten Sie alle Floristik-Artikel. Für jedes Produkt können Sie Bilder, Preise, Beschreibungen, die saisonale Verfügbarkeit (Blütezeit) und den **zuständigen internen Gärtner/Floristen (inkl. E-Mail-Adresse für Bestellungen)** hinterlegen.

- **Zubehör (Schleifen & Billets):** Verwalten Sie die verfügbaren Farben für Trauerschleifen und die Arten von Billets.
- **Bestellungs-Management:** Ein eigener Bereich, in dem alle eingehenden Blumenbestellungen angezeigt werden. Sie können den Status der Bestellung einsehen und sie zur Bearbeitung **freigeben**. Bei Freigabe wird **automatisch eine detaillierte Bestell-E-Mail an die E-Mail-Adresse des hinterlegten Gärtners/Floristen gesendet**. Zusätzlich können alle Bestelldaten für die manuelle Weitergabe exportiert werden.
- **Vorlagen & Standards:** Erstellung von Checklisten- und E-Mail-Vorlagen.
- **Integration & Export:** Export von Daten wie Gästelisten oder Kostenschätzungen.
- **Nutzer- & Datenverwaltung:** Vollzugriff auf alle Nutzerprofile, Vorsorgedaten und Gedenkseiten.
- **Ticket-System-Verwaltung:** Verwaltung aller Support-Anfragen.
- **Rechtliches:** Pflege von Impressum, Datenschutzerklärung und AGB.

7. Technische & Sicherheits-Spezifikationen

- **Datenhosting & Verschlüsselung:** Hosting in der EU (Österreich/Deutschland). Server- und transportseitige Verschlüsselung.
- **Sicherer Freigabeprozess:** Abgesichertes "Zwei-Personen-Prinzip" mit Eskalationsverfahren.
- **Regelmäßige Erinnerungsfunktion:** Jährliche E-Mail-Erinnerung zur Datenaktualisierung.