

Easy!Appointments

Εισαγωγικό Κεφάλαιο

Αλέξανδρος Τσελεγγίδης

Νοέμβριος 2012

Εισαγωγή

Το παρόν κεφάλαιο επεξηγεί τον σκοπό ανάπτυξης του Easy!Appointments καθώς και τις ανάγκες που καλύπτει σε μια επιχείρηση. Επιπρόσθετα αναφέρονται παρόμοια συστήματα και οι διαφορές που έχουν σε σχέση με την εφαρμογή.

1 Ποιο πρόβλημα προσπαθεί να λύσει η εφαρμογή

Οι επιχειρήσεις από την φύση τους χρειάζεται να έρχονται σε επαφή με τους πελάτες, για να μπορέσουν να τους εξυπηρετήσουν και έτσι να πάρουν την αμοιβή τους. Ανάλογα με την μορφή και το είδος της επιχείρησης, η επαφή αυτή διαφέρει. Για παράδειγμα κάποιες έρχονται σε επαφή με περισσότερους πελάτες, άλλες με λιγότερους άλλα η εξυπηρέτηση μπορεί να είναι πάλι παθητική (πχ κατάσταση ηλεκτρονικών ειδών) και κάποιες απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή στον πελάτη καθώς εξυπηρέτησή του μπορεί να γίνει μόνο προσωπικώς από κάποιον υπάλληλο ή επαγγελματία. Η τελευταία κατηγορία περιέχει ένα μεγάλο εύρος επιχειρήσεων το οποίο για να οργανώσει και να διευκολύνει το πελατειακό κοινό του, λειτουργεί κανονίζοντας ραντεβού με τους ενδιαφερόμενους.

Η κράτηση ενός ραντεβού είναι μια διαδικασία η οποία γίνεται συνήθως τηλεφωνικώς είτε μετά από προσωπικό κανονισμό με κάποιον αρμόδιο. Η διαδικασία αυτή αποτελείται συνήθως από τα παρακάτω μέρη:

1. Ο ενδιαφερόμενος πελάτης έρχεται σε επαφή με την επιχείρηση και ζητάει να κάνει κράτηση την επιθυμητή ημερομηνία και ώρα.
2. Ο αρμόδιος υπάλληλος ψάχνει σε κάποιο ημερολόγιο ή αρχείο υπολογιστή τα ραντεβού για την συγκεκριμένη ημερομηνία και ανάλογα με την διαθεσιμότητα ανταποκρίνεται στον πελάτη.
3. Αν η συγκεκριμένη όμως χρονική στιγμή δεν είναι διαθέσιμη θα χρειαστεί να γίνει μια αντιπρόταση από τον υπάλληλο ή ο πελάτης να βρει κάποια άλλη στιγμή που θα είναι αυτός διαθέσιμος.

Αν παρατηρήσουμε όμως την παραπάνω διαδικασία, θα δούμε πως έχει κάποια σημαντικά μειονεκτήματα, τα οποία μάλιστα συνεπάγονται την αύξηση του κόστους λειτουργίας μιας επιχείρησης και την μείωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών.

Η ίδια η διαδικασία της κράτησης ενός ραντεβού με τον συγκεκριμένο τρόπο απαιτεί από μόνη της την ύπαρξη ενός υπαλλήλου, ο οποίος θα σπαταλάει αρκετό, αν όχι τον περισσότερο, από τον χρόνο του για να κάνει αυτήν την εργασία. Αυτό πρακτικά σημαίνει δέσμευση ανθρώπινων πόρων της επιχείρησης και συνεπάγεται στην αύξηση των εξόδων λειτουργίας.

Επιπλέον η ίδια η διαδικασία μπορεί να είναι χρονοβόρα και κουραστική για τους πελάτες, ειδικά στις περιπτώσεις όπου υπάρχει λίγο προσωπικό για να καλύψει μεγάλο κοινό (πχ νοσοκομεία). Στις περιπτώσεις αυτές οι πελάτες περιμένουν στην αναμονή για μεγάλο χρονικό

διάστημα και μάλιστα πολλές φορές δεν πιάνουν γραμμή για να μπορέσουν να κρατήσουν κάποιο ραντεβού. Επίσης πρέπει να σημειωθεί ότι όταν ο πελάτης καταφέρει να κλείσει το ραντεβού του, συνήθως δεν έχει επιλογή για το πότε θα γίνει και απλώς ενημερώνεται για την ημερομηνία την οποία έχει ορίσει το προσωπικό, ανάλογα με τις εκάστοτε συνθήκες.

Εκτός αυτών η εκτέλεση αυτής της διαδικασίας είναι αρκετά επιρρεπής στο να έχει ασαφές αποτελέσματα, με την έννοια του ότι δεν υπάρχει κάποιο κοινό σημείο αναφοράς για την συμφωνία που πραγματοποιείται μεταξύ της επιχείρησης και του πελάτη, έτσι ώστε να μπορεί να γίνει εξακρίβωση και επαλήθευση των ιδιοτήτων μιας κράτησης και από τις δύο πλευρές. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε προβλήματα με τους πελάτες, κάτι το οποίο δεν είναι επιθυμητό σε καμία περίπτωση.

Μικρό είναι το μέρος των πληροφοριών που καταγράφεται με το πέρας της κράτησης, καθώς τα μέσα που χρησιμοποιούνται δεν επιτρέπουν ή κάνουν δύσκολη και χρονοβόρα την αποθήκευση όλων των δεδομένων. Αυτό συντελεί στην επιπλέον μείωση της ποιότητας εξυπηρέτησης και τις απόδοσης της επιχείρησης.

Τα δεδομένα αυτά διαχειρίζονται συνήθως δύσκολα. Ακόμα και στην περίπτωση που χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικά μέσα για την αποθήκευση των κρατήσεων, η τροποποίηση ή ο έλεγχος μπορούν να είναι δύσκολες και χρονοβόρες διαδικασίες, οι οποίες εξαρτώνται κάθε φορά από το επίπεδο της οργάνωσης της επιχείρησης και τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται.

Επίσης τα δεδομένα αυτά δεν είναι προσβάσιμα από οποιονδήποτε ανά πάσα στιγμή, αλλά μόνο στον χώρο της επιχείρησης και μόνο από το άτομο το οποίο διαχειρίζεται τα ραντεβού.

Τα παραπάνω προβλήματα διογκώνονται σημαντικά όταν πρόκειται για μεγάλες επιχειρήσεις ή και οργανισμούς, οι οποίοι εξυπηρετούν μεγάλο πλήθος πελατών.

2 Γιατί είναι σημαντικό το πρόβλημα αυτό

Οι απαιτήσεις και η ανταγωνιστικότητα που υπάρχει μεταξύ των επιχειρήσεων στην εποχή μας, απαιτεί την γρήγορη και άμεση διεκπεραίωση διεργασιών και την όσο το δυνατόν καλύτερη οργάνωση τους, για να μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες υψηλού επιπέδου με το χαμηλότερο δυνατό κόστος και προσωπικό. Για να επιτύχουν τον σκοπό αυτό οι επιχειρήσεις πρέπει να επιλέξουν τα κατάλληλα εργαλεία οργάνωσης και εξυπηρέτησης των πελατών τους.

Βλέποντας τα μειονεκτήματα που αναφέρθηκαν προηγουμένως είναι κατανοητό ότι με την χρήση της έως τώρα μεθόδου κράτησης ραντεβού, επέρχεται μείωση της ποιότητας και της απόδοσης της επιχείρησης. Αυτό σημαίνει ότι το επίπεδο εξυπηρέτησης είναι χαμηλότερο και έτσι η επιχείρηση αδυνατεί να είναι ανταγωνιστική προς τις άλλες καθώς γίνεται σπατάλη πόρων για την υλοποίηση αυτής της διαδικασίας.

Η μείωση αυτή επιφέρει αύξηση του κόστους λειτουργίας το οποίο αποτελεί ένα επιπρόσθετο εμπόδιο στην προσπάθεια για ανάπτυξη και επέκταση. Πολλές φορές μάλιστα αυτή η

αύξηση του κόστους σε συνδιασμό με άλλους παράγοντες μπορεί να συντελέσουν στην μη βιωσιμότητα και το κλείσιμο της επιχείρησης, εφόσον αυτή δεν μπορεί να παράγει κέρδη.

Παρατηρούμε λοιπόν ότι η σημερινή οργάνωση των επιχειρήσεων που λειτουργούν με ραντεβού, θα μπορούσε να βελτιωθεί με την χρήση ενός ηλεκτρονικού συστήματος που θα επίλυε τα προαναφερθέντα προβλήματα και θα πρόσδιδε μεγαλύτερη ευκολία στην εξυπηρέτηση του κοινού. Η προτεινόμενη λύση αποσκοπεί στο να εκπληρώσει αυτά τα κενά και να εντάξει στο ενεργητικό της επιχείρησης ένα δυνατό εργαλείο οργάνωσης.

3 Παρόμοιες λύσεις που υπάρχουν ήδη

3.1 Genbook

Το Genbook είναι μια online υπηρεσία που προσφέρει στις επιχειρήσεις την δυνατότητα να εγγραφούν (πληρώνοντας το αντίτιμο) και να χρησιμοποιήσουν την εφαρμογή που τους επιτρέπει να διαχειρίζονται τα ραντεβού. Παρέχει αρκετά φιλικό περιβάλλον, είναι παραμετροποιήσιμο και περιέχει την δυνατότητα παραγωγής στατιστικών στοιχείων για τις υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες προς το κοινό.

Αυτό που δεν υποστηρίζει είναι η δημιουργία πολλαπλών πλάνων που να αντιπροσωπεύουν διαφορετικούς τομείς ή υπαλλήλους (όλα τα ραντεβού φαίνονται σε ένα ημερολόγιο).

Παρατηρήσεις : επί πληρωμή, πλήρως παραμετροποιήσιμο, δημιουργία στατιστικών

[Website](#)

3.2 Web Appointment Scheduling System (WASS)

Το WASS είναι μια λύση ανοιχτού κώδικα, η οποία περιέχει τις βασικότερες λειτουργίες διαχείρισης ραντεβού για μια επιχείρηση. Από την εφαρμογή αυτή λείπουν κάποια στοιχεία διαχείρισης και παραμετροποίησης και η εμπειρία χρήστη χρειάζεται επιπλέον δουλειά. Παρ' όλα αυτά είναι δωρεάν και προτείνεται για οποιαδήποτε μικρή επιχείρηση. Η εφαρμογή υποστηρίζει το iCal της Apple και την δημιουργία πολλών πλάνων.

Παρατηρήσεις : δωρεάν, βασικές λειτουργίες, ανοιχτός κώδικας, υποστήριξη iCal

[Website](#) | [Source Code](#)

3.3 Appointment-plus

Το Appointment-plus είναι από τις πιο οργανωμένες και εμπλουτισμένες εφαρμογές που υπάρχουν σε αυτόν τον τομέα. Έχει εκδόσεις για οποιαδήποτε συσκευή (pc, tablets, smartphones), όμορφο περιβάλλον, υποστήριξη συγχρονισμού δεδομένων με άλλες υπηρεσίες και εφαρμογές (Google, Outlook, iCal κτλ), χρήση από πολλούς υπαλλήλους και πολλά πλάνα. Παρέχει λειτουργία αναμονής για τους πελάτες σε περίπτωση που η επιθυμητή ώρα είναι

πιασμένη. Υπάρχει σύστημα email στα οποία ο πελάτης μπορεί να κάνει επιλογές και να τις αποστείλει πίσω στο σύστημα. Δυνατότητα για τροποποίηση της σελίδας που βλέπει ο χρήστης και πώλησης προϊόντων μέσω της εφαρμογής. Η εταιρεία προσφέρει σε κάθε πελάτη έναν βοηθό στον οποίο θα μπορεί να απευθυνθεί για να ρυθμίσει την εφαρμογή.

Παρατηρήσεις : επί πληρωμή, πλήρως παραμετροποιήσιμο, λειτουργία σε διαφορετικές συσκευές, πολλαπλά πλάνα, υποστήριξη (τηλέφωνο - email), το χρησιμοποιούν μεγάλες εταιρείες, οργανισμοί και πανεπιστημιακά ιδρύματα

[Website](#)

3.4 Acuity Scheduling

Η εφαρμογή αυτή αν και πιο απλή από την Appointment-plus περιέχει όλες τις βασικές λειτουργίες που θα χρειαστεί μια επιχείρηση για την υλοποίηση ενός συστήματος ραντεβού. Υποστηρίζει την δυνατότητα τροποποίησης της εμφάνισης, δημιουργία πολλών υπαλλήλων και πλάνων, ηλεκτρονικών πληρωμών με πιστωτική κάρτα, εξαγωγή ημερολογίου σε άλλες εφαρμογές (Facebook, Google και Outlook), ιστορικό, διαχείριση πελατών και λειτουργία σε iPhone. Επίσης δίνει την δυνατότητα πώλησης προϊόντων (eshop) για ηλεκτρονικές αγορές.

Παρατηρήσεις : επί πληρωμή (δωρεάν για έναν χρήστη αλλά με περιορισμούς), υποστήριξη προϊόντων, iPhone, εξαγωγή σε Google, Outlook και Facebook

[Website](#)

3.5 SetMore

Το SetMore έχει απλή και όμορφη εμφάνιση και παρέχει ένα πλήρως παραμετροποιήσιμο περιβάλλον. Είναι το μόνο που υποστηρίζει sms ειδοποιήσεις και αυτό σε beta στάδιο. Η διαδικασία κράτησης ενός ραντεβού χωρίζεται όπως και με τα υπόλοιπα, σε έναν οδηγό με 4-5 βήματα στα οποία ο χρήστης επιλέγει ποια υπηρεσία και σε ποιόν υπάλληλο θέλει να κλείσει ραντεβού. Είναι πολύ εύκολο στην χρήση και υποστηρίζει το WordPress και το Facebook.

Παρατηρήσεις : επί πληρωμή, υποστήριξη sms, λειτουργία με WordPress και Facebook, δεν μπορεί να εξάγει τα δεδομένα του σε άλλη εφαρμογή (Google Calendar, Outlook)

[Website](#)

3.6 Υπόλοιπα συστήματα

Εκτός των αναφερθέντων υπάρχουν πολλές άλλες εφαρμογές διαθέσιμες προς το κοινό. Μερικές από αυτές αναφέρονται στην παρακάτω λίστα:

1. SnapAppointments

2. Doodle
3. Bookeo
4. ScheduleOnce
5. BookingBug
6. SetSter
7. Agreedo
8. BookedIn
9. Book'd
10. Schedulista

4 Σε τι διαφέρει από τις υπόλοιπες η προτεινόμενη λύση

Το Easy!Appointments έχει ως σκοπό να αυτοματοποιήσει την διαδικασία της κράτησης και διαχείρισης ραντεβού για οποιαδήποτε επιχείρηση. Χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες που μας παρέχει το διαδίκτυο, μπορεί να υλοποιηθεί ένα σύστημα το οποίο να έχει την δυνατότητα να οργανώσει τα επαγγελματικά πλάνα πολλών υπαλλήλων ταυτόχρονα, επιφέροντας έτσι όχι μόνο την μείωση του χρόνου που απαιτούσαν οι παλιές μέθοδοι διαχείρισης ραντεβού, αλλά και την αύξηση της παραγωγικότητας της επιχείρησης. Οι πελάτες δεν θα χρειάζεται πλέον να τηλεφωνούν ή να πηγαίνουν στο κατάστημα, αλλά θα μπορούν να βλέπουν το πλάνο της επιχείρησης και να κλείνουν το ραντεβού την επιθυμητή ημερομηνία και ώρα, μέσω του υπολογιστή τους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την ποιοτικότερη αλλά και αποδοτικότερη εξυπηρέτηση τους. Επιπρόσθετα βελτιώνεται η επικοινωνία και η οργάνωση των συντελεστών της επιχείρησης, παρέχοντας δυνατότητες αρχειοθέτησης και διαχείρισης των δεδομένων που αποθηκεύονται στο σύστημα ανά πάσα στιγμή και σε οποιοδήποτε μέρος. Σε αντίθεση με τα άλλα συστήματα, προσφέρει επιπλέον τα εξής:

1. **Αυτόνομη Εγκατάσταση :** Η επιχείρηση που θέλει να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή θα μπορεί να την εγκαταστήσει στον server της και να την τρέξει μαζί με κάποιο άλλο site, έχοντας έτσι πλήρη πρόσβαση στα δεδομένα και τον κώδικα. Η διαδικασία της εγκατάστασης και παραμετροποίησης θα είναι παρόμοια με άλλα συστήματα (Joomla, WordPress κτλ) και όσο πιο αυτοματοποιημένη γίνεται.
2. **Προεπιλεγμένα Προφίλ Ρυθμίσεων :** Το Easy!Appointments θα έρχεται μαζί με κάποια προεπιλεγμένα προφίλ ρυθμίσεων ανάλογα με το είδος της επιχείρησης, έτσι ώστε να είναι πιο εύκολο στην ρύθμισή του. Τα προφίλ αυτά θα μπορούν να αποθηκεύονται και εξωτερικά για να μπορούν να διαμοιράζονται και στην κοινότητα των χρηστών της εφαρμογής.

3. **Πρότυπο Πλάνο** : Το σύστημα θα έχει ενσωματωμένη δυνατότητα δημιουργίας πρότυπου πλάνου το οποίο θα αποτελεί την βάση της κάθε εβδομάδας και από εκεί και πέρα ο διαχειριστής θα μπορεί να κάνει αλλαγές. Η επανάληψη του πλάνου καθώς και το από ποιά προτυπα πλάνα θα αποτελείται ένας μήνας θα συμπεριλαμβάνονται στην ρύθμιση της εφαρμογής.
4. **Ειδοποιήσεις SMS** : Τόσο οι διαχειριστές, όσο και ο πελάτες θα μπορούν να λαμβάνουν ειδοποιήσεις με sms, εφόσον αυτή η υπηρεσία έχει ρυθμιστεί όπως πρέπει. Με αυτόν τον τρόπο δεν θα είναι πάντα απαραίτητο να υπάρχει σύνδεση με το internet. Επίσης ο διαχειριστής θα μπορεί να στέλνει ένα sms στο server και να λαμβάνει τα ραντεβού της ημέρας που τον ενδιαφέρει.