

Jakie oprogramowanie dla e-usługi by
dało prawie że sklep internetowy?

Andrzej P. Urbański
Politechnika Poznańska

E-sklepy a e-usługi

- Szacuje się, że w Polsce działa ok.20tys.sklepów internetowych
- Ta liczba stale rośnie pomimo, że sklepy są dość podobne do siebie i tylko dostarczają efekty masowej produkcji
- Dzięki dużej dozie automatyzacji sklepy internetowe są bardzo efektywne
- Czy można w podobny sposób świadczyć usługi?

Co różni usługi od handlu?

- W usługach wyroby zawsze zależą od zamówienia
- Towar wykonany dla jednego odbiorcy jest bezużyteczny dla innego
- Trzeba odebrać i poprawnie zinterpretować dane dotyczące zamówienia
- Realizacja zamówienia zwykle droższa niż dostarczenie porównywalnego produktu z taśmą, dla bardziej wymagającego odbiorcy

Rodzaje usług

- Finansowe – bankowe, ubezpieczeniowe
- Produkcyjne – wyrób produktu według specyfikacji odbiorcy
- Doradcze – produktem jest informacja ściśle zależna od treści zlecenia
- Przetwórcze – usługa polega na przekształceniu towaru klienta

Przykłady 1

- Zamawianie samochodu z wyposażeniem z menu
- Zamawianie oklejenia samochodu reklamą
- Zamawianie indywidualizowanych wyrobów cukierniczych
- Zamawianie muzyki do filmu(kompozycja)
- Zamawianie piosenki okolicznościowej(tekst)
- Poszukiwanie opiekunki do dziecka

Przykłady 2

- Rezerwacja usług bezpośrednich
- Fotografia na papierze i na gadżetach
- Gadżety reklamowe z nadrukiem, grawerowaniem lub naszywką logo
- Forma plastyczna tworzona przez artystę ze wzoru foto i opisu otoczenia

Codziennosc E-uslug

- Cukiernia zapytuje klientow o to czego by chcieli nakazujac im wypeelnić tekstem jedno pole
- Kompozytor dla realizacji muzyki do filmu każe się kontaktować e-mailem, telefonem, a najchętniej spotkać osobiście
- Firma tuningująca samochody każe pisać na e-maila o tym czego klient oczekuje

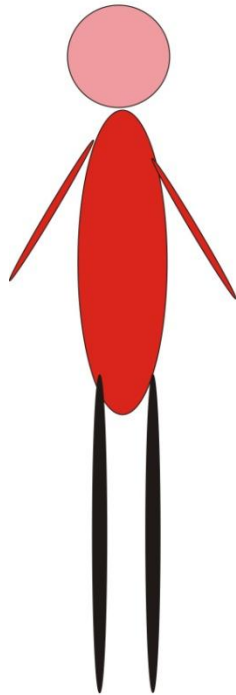
Wady

- Klientom trudno jest się zorientować czego mogą żądać. Ich zlecenia są ostrożne(tj. mało oryginalne i o niskiej wartości) albo nazbyt rozdmuchane(koszty, możliwości).
- Długi dialog może nie interesować klienta, który w pośpiechu znajdzie innego dostawcę.
- Dostawcom trudno jest żądać zabezpieczenia odbioru zlecenia i zdarza się, że ponoszą straty

Sposób

- Przybliżyć realizację usługi do zakupu w sklepie internetowym jako sprawnego schematu obsługi klienta i realizacji zleceń
- Jasno zarysować granice w jakich klient może żądać wykonania usługi
- Konkretnie i stanowczo określić koszty usługi, co powinno pozwolić na zabezpieczenie finansowe realizacji usługi

Etapy realizacji e-usługi



Oferta wykonania usługi jako listy wyboru



Wskazanie na liście wyboru usługi do wykonania



Wizualizacja efektu wykonania usługi



Zatwierdzenie usługi do wykonania



Efekt wykonania usługi



Prezentacja oferty

- Prezentacja oferty powinna być spójna z wypełnieniem i przekazaniem formularza z danymi
- Można to np. zrealizować przez przykłady, które automatycznie wypełnią formularz
- Trudniejsze opcje formularza powinny odwoływać się do wizualizacji

Przykłady

- W katalogu dostępne są przykładowe realizacje pojazdów, w które kliknięcie prowadzi na stronę z odpowiednio wypełnionym formularzem do modyfikacji
- W katalogu dostępne są przykładowe realizacje tortów, kliknięcie prowadzi na stronę z odpowiednio wypełnionym formularzem
- W katalogu dostępne są fragmenty różnie realizowanej muzyki filmowej kliknięcie wypełnia formularz wstępną charakterystyką np. instrumentarium, nastrojem itp.

Wskazanie usługi do wykonania

- W miarę możliwości pełna definicja usługi powinna mieścić się na jednej stronie lub umożliwiać powroty do wcześniejszych opcji
- Sprawdzenie formularza powinno wykluczać warianty niemożliwe do wykonania, objaśniając to i nie ograniczając wszystkich możliwości
- Warianty mało praktyczne powinny się sygnalizować ostrzeżeniami

Przykłady

- Samochód można opisać kolorem nadwozia, obiciem foteli, wykonaniem deski rozdzielczej
- Tort można opisać definiując kształt(okrągły, prostokątny, wielokąt, kształt jakiegoś przedmiotu), wielkość, kolory, skład cukierniczy, ozdoba np. z fotografii.
- Muzykę do filmu definiujemy załączając sam film oraz wymagania odnośnie instrumentacji(orkiestra, elektroniczna, rockowa), z powtarzającym się tematem lub bez itd.

Wizualizacja 1

- Jeśli to możliwe system powinien prezentować sposób w jaki usługa zostanie zrealizowana
- Jeśli to możliwe wizualizacja powinna być automatyczna bez obciążania kosztami klienta i producenta
- Jeśli jednak wizualizacja będzie wymagała np. pewnego nakładu pracy ludzkiej to jej sporządzenie może wymagać zażądania od klienta zaliczki

Wizualizacja 2

- Wizualizacja może być grafiką, dźwiękiem, animacją itp. W zależności od typu usługi
- Jeden zestaw danych może prezentować kilka wizualizacji tej samej usługi z różnych punktów widzenia
- Wizualizacja może być znacznie uproszczona w stosunku do ostatecznego efektu, co powinno zostać jasno podkreślone

Przykłady

- Samochód można zaprezentować w formie symulacji 3d z odpowiednio pokolorowanymi elementami uzupełnionymi zlecanymi detalami
- Tort można zaprezentować w formie symulacji 3D, nadanie kształtu niektórym elementom, może wymagać pracy człowieka
- Muzykę filmową da się zaprezentować wyłącznie przez jej zrealizowanie przez kompozytora, ale dla bardzo krótkiego wybranego pprzez niego fragmentu filmu

Zatwierdzenie usługi do wykonania

- Jeśli wizualizacja nie spełnia wymagań użytkownika to może on powrócić do wypełniania formularza by zmodyfikować zamówienie aż do momentu gdy będzie zadowolony wizualizacją
- Zatwierdzenie usługi będzie zazwyczaj wymagało wpłaty należności za wykonanie usługi

Przykłady

- Z chwilą kiedy klient będzie gotów zamówić samochód będzie musiał zapłacić jego cenę. Prawdopodobnie przelewem.
- Z chwilą kiedy klient będzie zadowolony z tortu może zapłacić za niego kartą lub przelewem z ewentualną dostawą do domu lub odbiorem z cukierni
- Jeśli fragment muzyki i cena spełnią oczekiwania klienta to może zapłacić przez internet. Muzykę otrzyma w ciągu kilku dni internetem lub na płycie połączonej z filmem.

Efekt wykonania usługi

- Jeśli jest to produkcja na zlecenie to może zostać dostarczona drogą pocztową
- Jeśli wykonanie usługi wymaga udziału elementu w posiadaniu klienta to musi on być wcześniej dostarczony usługodawcy lub usługodawca musi przybyć by go na miejscu uzupełnić swoją usługą

Przykład: Torty i inne ciasta

- Obrys wypieku
 - Kształt wypieku: okrągły, prostokątny, inny
 - Rozmiary główne
 - Figurka na wierzchu: para młoda, chłopak, dziewczyna, samochód, dom
- Powierzchnia
 - Z fotografii
- Zawartość cukiernicza: masa tortowa, sernik, jabłecznik, galaretka

Formularz

kszałt

na wierzchu

ciasto warstwy 1 od góry: grubość: cm

ciasto warstwy 2 od góry: grubość: cm

ciasto warstwy 3 od góry: grubość: cm

ciasto warstwy 4 od góry: grubość: cm

Dlaczego warto świadczyć e-usługi?

- Konkurencja wśród sklepów internetowych jest zabójcza, coraz częściej decydują kapitał i pozycja rynkowa, a nie pomysł na biznes
- Świat e-usług to szansa na bogatszego klienta z ciekawszymi potrzebami
- E-usługi niekoniecznie muszą być świadczone wyłącznie przez maszyny, często nie ma alternatywy dla sprawnego fachowca-człowieka

Od czego zacząć?

- Poznać proces realizacji usługi w tradycyjny sposób
- Próbować umieścić wykonanie usługi w pewnym szablonie możliwym do zdalnej realizacji
- Dokładnie zaprojektować formularz zleceńowy
- Przeanalizować różne warianty wizualizacji usługi

Dziękuję

za uwagę