

EasyPlanning

Das Modul für die Verwaltung und Online-Reservierung von geplanten Dienstleistungen

Powered by



EASYSTAFF

ZUCCHETTI GROUP



Dienstleistungsplanung EasyPlanning

EasyPlanning ist das Modul der EasyPlanning-Suite für die Verwaltung und Online-Reservierung von geplanten Dienstleistungen.

EasyPlanning wurde mit dem doppelten Ziel entwickelt, **Menschenansammlungen** auf öffentlichen und privaten Plätzen **zu vermeiden** und die **Reservierung von Terminen** für die Benutzer*innen (Bürger*innen, Studierende, Angestellte, etc.) **zu vereinfachen**.

EasyPlanning zielt daher darauf ab, das alte Konzept der telefonischen Terminvergabe zu verabschieden, indem es den Benutzer*innen eine große Auswahl an Terminen und Zeiten und eine Online-Reservierung für den Dienst bietet.

EasyPlanning besteht aus zwei Bereichen: Der erste betrifft das **einfache und intuitive, öffentlich zugängliche Webverfahren**, das ohne Login von der Website oder App des/r Kunden/in aus erreichbar ist und von dem aus man die Verfügbarkeit des Dienstes prüfen und den Termin buchen kann. Der zweite ist stattdessen der **private Bereich**, von dem aus der/die mit Zugangsdaten ausgestattete Administrator-Benutzer*in die buchbaren Dienste mit den relativen Öffnungs-/Schließungszeiten konfigurieren, die Liste der öffentlichen Buchungen verwalten, das Layout der an den Schaltern zu installierenden Monitore definieren und anderen authentifizierten Benutzer*innen Berechtigungen zuweisen kann, um die Vorgänge bei Buchungen zu dezentralisieren.

Die Anwendungsfälle von EasyPlanning sind vielfältig:

- Reservierung von Gemeinde- und Hochschuldienstleistungen am Schalter (Reservierung von Dienstleistungen am Einwohnermeldeamt, Beantragung von Personalausweisen, Anmeldung usw.)
- Reservierung für den Zugang zum Wertstoffhof
- Reservierung für den Zugang zu Geschäften
- Reservierung von Arztterminen
- Anmeldung zu Hochschultests und -prüfungen
- Termine für Beratungen und Schönheitsdienstleistungen
- Zugang zum Strand und Reservierung von Sonnenschirmen und Strandkörben
- Sprechzeiten für Studierende bei Dozent*innen an Schulen und Hochschulen
- Termine für die Abholung oder Rückgabe von Büchern in Bibliotheken
- Reservierung des Platzes in der Bibliothek und andere Dienste

EasyPlanning ist eine in der Cloud verwendbare Software und erfordert keine Installation auf den Rechnern der Kund*innen; Die Aktivierungs- und Nutzungszeiten von EasyPlanning sind sehr kurz!

EasyPlanning ist ein von der „Agenzia per l’Italia Digitale“ (AGID; Agentur für ein digitales Italien) zertifizierter SaaS-Dienst.



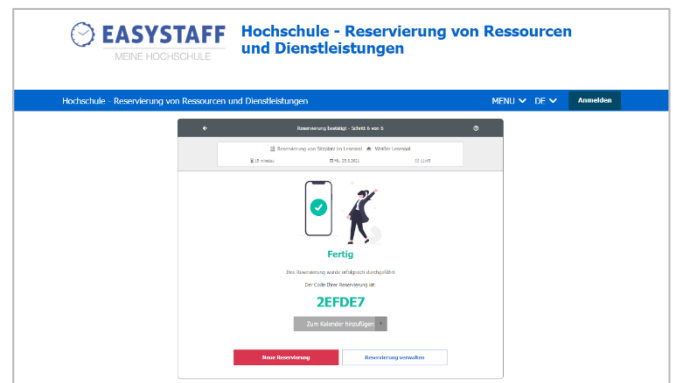
Öffentliche Online-Reservierung

- » Der öffentliche Bereich von EasyPlanning besteht aus einem responsiven Assistenten, dank dem der/die öffentliche Benutzer*in (Bürger*innen, Studierende, Angestellte, usw.) **die Verfügbarkeit des Dienstes prüfen** und anschließend **seine Reservierung** in absoluter Autonomie und Sicherheit **vornehmen** kann.



- » Zur Vereinfachung des Datenerfassungsprozesses **erfordert** der öffentliche Bereich **keine Zugangsdaten**, sondern nur die Eingabe von einigen obligatorischen persönlichen Informationen, die vom / von der Administrator*in festgelegt werden (Steuernummer, E-Mail-Adresse, usw.) und eine eindeutige Identifizierung des Benutzers ermöglichen.
- » Der/die öffentliche Benutzer*in wählt aus einer **Liste den gewünschten Dienst** zusammen mit der Beschreibung und eventuellen vom / von der Administrator*in eingefügten Erläuterungen, dem Ort und dem bevorzugten Datum aus, das innerhalb der angegebenen Öffnungszeiten des Dienstes liegt.
- » Der/die öffentliche Benutzer*in kann außerdem **zusätzliche** vom / von der Administrator*in vollständig konfigurierbare **Felder der Reservierung** ausfüllen. Diese gelten als wichtige Informationen für die Sekretär*innen, die den Service in Anwesenheit verwalten (z. B. die vorherige Mitteilung des Materials, das am Grüngutsammelplatz abgeladen werden soll).
- » Der öffentliche Bereich von EasyPlanning ist von jedem mobilen Gerät aus zugänglich (**responsive Benutzeroberfläche**) und lässt sich leicht als WebView in die mobilen Anwendungen der Kund*innen integrieren.

- » Der öffentliche Bereich kann so konfiguriert werden, dass der/die öffentliche Benutzer*in **den Tag und das freie Zeitfenster buchen** kann, oder er kann so konfiguriert werden, dass das **Zeitfenster automatisch vom System gewählt wird**. Diese letzte Modalität ermöglicht, Verschwendung von Dienstleistungen zu vermeiden (es verdichtet die Buchungen in Richtung der frühen Stunden des Tages).
- » Das System verwaltet verschiedene, vom / von der Administrator*in konfigurierbare Kontrollen, wie z. B.: **Vorankündigung der Reservierung, Verfügbarkeit und Reservierbarkeit** des Dienstes, **maximale Anzahl von Reservierungen** in der Woche und im Zeitraum für jede Steuernummer / jede E-Mail-Adresse, usw.
- » Am Ende der Prozedur, wenn alle Überprüfungen erfolgreich verlaufen sind, wird dem/der öffentlichen Benutzer*in ein **Reservierungscode** zugewiesen, der dem Sekretariat zum Zeitpunkt des Termins mitgeteilt werden muss.

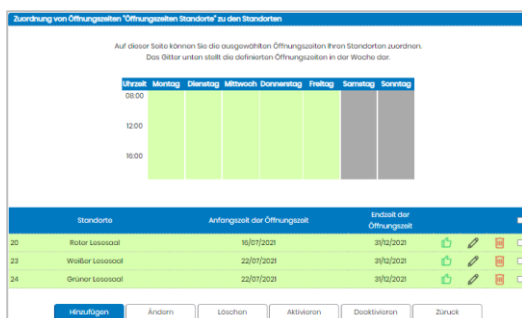


- » Das System kann so konfiguriert werden, dass der/die öffentliche Benutzer*in **E-Mails** oder **SMS-Nachrichten** zur Bestätigung der Reservierung, Erinnerungs-E-Mails einen Tag vor dem Termin und Follow-up-E-Mails nach dem Termin erhält, damit der/die Administrator*in die Effektivität des angebotenen Services nachvollziehen kann.
- » Dank der Sektion „Reservierungen verwalten“ kann der öffentliche Benutzer **die Daten der Reservierung ändern** oder einen bereits gebuchten zukünftigen **Termin stornieren**, falls die Stornierungsfristen das noch ermöglichen.

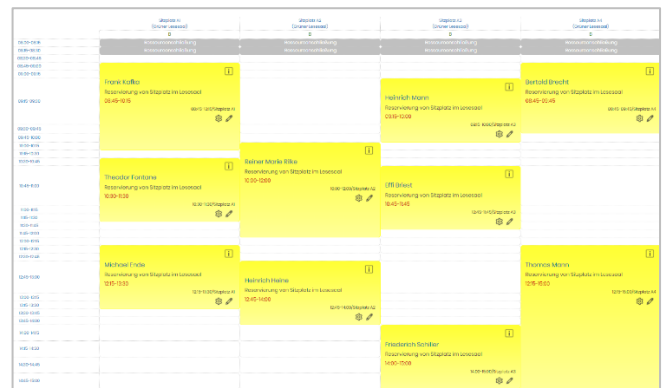


Administratorverwaltung

- » Der private Bereich von EasyPlanning ist durch die Eingabe von Anmeldedaten von jedem Computer mit Internetanschluss aus zugänglich und bietet den perfekten Informationsaustausch zwischen den verschiedenen Bereichsreferent*innen und einen Echtzeitservice über den Status der vom/ von der öffentlichen Benutzer*in gebuchten Termine.
- » Möglichkeit der **Verwaltung mehrerer Benutzerprofile** durch eine sorgfältige Definition von Berechtigungen für Dienste und Ressourcen für jede*n einzelne*n Benutzer*in.
- » Möglichkeit der **detaillierten Verwaltung von Standorten, Ressourcentypologien** (Schalter, Grünplätze, Büros, Gesundheitszentren, usw.) und **-eigenschaften**.
- » Definition **verschiedener Diensttypologien**, die dann vom/ von der öffentlichen Benutzer*in bei der Terminanfrage ausgewählt werden (z. B. Ausweis-anfrage, Personenstands-anfrage usw.); jede Diensttypologie muss mit der **durchschnittlichen Dauer der Dienstleistung** verbunden sein, was das Buchungszeitraster des/r öffentlichen Benutzers/in bestimmt.
- » Konfiguration von **Öffnungszeitenprofilen** (Musterwoche), die man mit verschiedenen Entitäten wie Standorten, Ressourcen und Servicetypologien assoziieren kann; für die Servicetypologien kann man die **Verfügbarkeit**, d. h. die Tage und Öffnungszeiten des Dienstes, und die **Reservierbarkeit**, d. h. die Tage und Uhrzeiten der Woche, an denen der/die Benutzer*in das Online-Buchungsverfahren nutzen kann, festlegen (z. B. um zu vermeiden, dass Online-Reservierungen sonntags vorgenommen werden).



- » Jede Ressource (Schalter) kann so konfiguriert werden, dass sie die **Verwaltung mehrerer Diensttypologien** ermöglicht, auch mit unterschiedlicher Dauer (Multidienst-Schalter); die dem/der öffentlichen Benutzer*in zur Verfügung gestellte Verfügbarkeit wird in diesem Fall auf der Grundlage der Reservierungen/ Dauer der einzelnen gebuchten Dienste berechnet.
- » EasyPlanning ermöglicht die Abfrage der **Online-Reservierungen** über interaktive, vom/ von der Administrator*in vollständig konfigurierbare Raster, um eine übersichtliche Darstellung der Buchungen des/r öffentlichen Benutzers/in zu ermöglichen.



- » Sekretariatsangestellte können Buchungen für alle **öffentlichen Benutzer*innen** auf die Zeitplanung setzen, **die das telefonisch anfordern** (als Alternative zum öffentlichen Online-Verfahren).
- » Abschnitt zur **Suche der Reservierungsübersichten**, die in Excel und PDF exportiert werden können. Sie basieren auf einem sehr detaillierten Abfragesystem, mit dem man dank verschiedener Filter sofort die Dienste und die Anzahl der von einem/r einzelnen Bürger*in gebuchten Stunden, die Anzahl der Online-Reservierungen in der Woche für jeden Dienst usw. überprüfen kann.
- » Für Schalterdienste stellt EasyPlanning den Bereich **'Reservierungsliste'** zur Verfügung, wo während der Leistungserbringung ersichtlich wird, wer der/die aktuelle Benutzer*in des Einzelschalters ist, welche Benutzer*innen bereits bearbeitet wurden und welche nicht erschienen sind; diese Vorgänge bestimmen die korrekte Projektion der Inhalte auf den öffentlichen Informationsmonitoren.



Monitore

Meine Hochschule - Sekretariat		
Benutzer auf dieser Liste können zum Schalter gehen		
Reservierungscode	Schalter	Uhrzeit der Reservierung
B33FA1	SC1	11:45
Nicht angekommene Benutzer		Nächste Reservierungen
<small>Benutzer werden gebeten, an einem anderen Tag zu reservieren</small>		
53B8B7	SC1	09:30
	9A26D0	SC1
		12:45
Freitag 30 Juli 2021		10:20

MULTI-SCHALTER-LAYOUT

Multi-Schalter-Layouts ermöglichen die Anzeige von Terminen in Wartezimmern, die mehrere Dienste/Schalter gleichzeitig anbieten. Multi-Schalter-Layouts projizieren das Folgende: Code der „in Bearbeitung“ befindlichen Reservierung (d. h. öffentliche Benutzer*innen, die bedient werden), Codes der nachfolgenden Reservierungen und Codes der Reservierungen von nicht erschienenen Benutzer*innen. Der Buchungsstatus wird vom / von der Sekretariatsangestellten auf dem privaten Bereich von EasyPlanning verwaltet.

Multi-Schalter-Layouts sind in Bezug auf Schriftarten, Farben und Textinhalte vollständig rekonfigurierbar.

„AUS DER TÜR“-LAYOUT (EINZELNER SCHALTER)

Wenn der angebotene Dienst ein einzelnes Büro betrifft, kann der Aufruf der Buchungscodes „mündlich“ oder mit Hilfe einer Anzeige an der Tür erfolgen; in diesem Fall ermöglicht die Anlage im Außenbereich dem öffentlichen Benutzer, den Code „in Bearbeitung“ und die Codes der nachfolgenden Buchungen zu sehen.

Die „Aus der Tür“-Layouts sind in Bezug auf Schriftarten, Farben und Textinhalte vollständig rekonfigurierbar.

Schalter 1		
10:45	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>	11:00
Typ:	Immatriculation	
Code:	3BD71E	
Nächste Reservierungen		
10:30 - 10:45	Typ:	Immatriculation
	Code:	33BEFF
11:00 - 11:15	Typ:	Immatriculation
	Code:	6D5AGF
Freitag 30 Juli 2021		11:01

Integrationen

SMS

EasyPlanning kann in SMS-Verwaltungs- und Versandsysteme integriert werden, um diesen Dienst für die Kommunikation mit dem/der öffentlichen Benutzer*in nutzen zu können (SMS-Bestätigung, -Erinnerung und -Follow-Up).

Mobile App des Kunden

Der öffentliche Bereich von EasyPlanning wurde so konzipiert, dass er über einen einfachen WebView in die mobile Anwendung des/r Kunden/in integriert werden kann (z. B. die Apps von Stadtverwaltungen, Hochschulen oder Unternehmen).

SSO

Auf Wunsch kann EasyPlanning eine Schnittstelle zu den Single-Sign-On-Systemen des/r Kunden/in herstellen, um den Zugang zum System (sowohl für den privaten Bereich als auch ggf. für den öffentlichen Bereich) über die Zugangsdaten der anderen IT-Systeme des/r Kunden/in zu gewährleisten.