

Feasibility Study v0.1



3 Μαρτίου 2023

Περιεχόμενα

Κατανομή Εργασίας	3
Feasibility study	4
Εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν	10

Κατανομή Εργασίας

Editors: Τυροβολά Αθανασία, AM:1064887, Έτος:6ο, Σκύρλα Αγάθη, AM: 1064888, Έτος:6ο, Μίσκος Γεώργιος, AM:1064891, Έτος:6ο, Φώκος Μάριος, AM:1059695, Έτος:6ο

Feasibility study

➤ Περιγραφή έργου

Δημιουργία εφαρμογής που επιτρέπει στους χρήστες της να κάνουν την αλληλεπίδραση τους με την τράπεζα συντομότερη και ευκολότερη. Μέσω της εφαρμογής αυτής ο χρήστης θα μπορεί να κλείσει ραντεβού με τράπεζες της επιλογής του ώστε να αποφεύγει την πολύωρη αναμονή στην ουρά. Θα έχει τη δυνατότητα να επιλέξει τη διεργασία για την οποία θέλει να εξυπηρετηθεί ώστε να γίνεται σωστή διαχείριση χρόνου. Επίσης, μέσω της εφαρμογής θα υπάρχει δυνατότητα παρακολούθησης της live κίνησης κάθε τράπεζας αλλά και πεδίο επικοινωνίας όπου θα υπάρχει τηλέφωνο καταστήματος, email αλλά και αυτόματης εξυπηρέτησης chat που θα μπορεί να διευκολύνει το χρήστη αν αυτός έχει τυχόν απορίες, αντί να περιμένει επί ώρες να εξυπηρετηθεί τηλεφωνικά. Ακόμα, θα μπορεί να κάνει αίτηση ενδιαφέροντος για δάνειο που να εξυπηρετεί τις ανάγκες του και η αντίστοιχη τράπεζα να του προτείνει προγράμματα. Τέλος, ο χρήστης θα μπορεί μέσω της εφαρμογής, να παρακολουθεί το ιστορικό των ραντεβού του και των αιτήσεων του.

➤ Πιθανές λύσεις που προσφέρει το έργο- σκοπός

Εξοικονόμηση χρόνου χρηστών-πελατών ώστε να αποφεύγεται η αναμονή. Ειδικά για άτομα τα οποία έχουν σφιχτό πρόγραμμα και δεν μπορούν να περιμένουν πολλές ώρες .
Μείωση συνωστισμού σε τράπεζες και ευκολότερη εξυπηρέτηση των πελατών, ειδικά ατόμων με ειδικές ανάγκες.

➤ Επιθυμητά αποτελέσματα

- Ταχύτερη εξυπηρέτηση
- Ευχαριστημένοι πελάτες
- Χρήση εφαρμογής

➤ Προϋποθέσεις εφαρμογής

Βασικές προϋποθέσεις για την εφαρμογή του έργου στην καθημερινότητα μας είναι η ουσιαστική και ορθή χρήση της εφαρμογής για τα ραντεβού.
Υιοθέτηση από τράπεζες οι οποίες θα δέχονται τα ραντεβού και τις αιτήσεις των πελατών ως διευκόλυνση, χωρίς ωστόσο να γίνει διακοπή της παραδοσιακής λειτουργίας τους για τους μη-χρήστες της εφαρμογής.

➤ Ανάλυση Αγοράς

- Μέγεθος αγοράς και δυνατότητες: Η ανάλυση της αγοράς θα πρέπει να προσδιορίζει το μέγεθος της αγοράς για εφαρμογές ραντεβού τραπεζών και να καθορίζει τις δυνατότητες για ανάπτυξη. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει ανάλυση των τάσεων στη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών τραπεζικής υπηρεσίας, όπως τραπεζική κατάθεση online και κινητής τραπεζικής υπηρεσίας, και εκτίμηση του αριθμού των δυνητικών χρηστών για μια εφαρμογή ραντεβού τράπεζας.
- Ανταγωνισμός: Η ανάλυση πρέπει να αναγνωρίζει και να αξιολογεί τον ανταγωνισμό στην αγορά των εφαρμογών αυτών. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει την αναγνώριση άλλων τραπεζών ή οικονομικών ιδρυμάτων που προσφέρουν παρόμοιες εφαρμογές και την ανάλυση των χαρακτηριστικών τους, των τιμολογίων τους και της εμπειρίας χρήστη.
- Στόχος αγοράς: Η ανάλυση θα πρέπει να προσδιορίζει τον στόχο αγορά για την εφαρμογή, συμπεριλαμβανομένων των δημογραφικών στοιχείων, της τοποθεσίας και άλλων σχετικών παραγόντων. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την ανάλυση δεδομένων σχετικά με τη συμπεριφορά και τις προτιμήσεις των πελατών, καθώς και τη διενέργεια έρευνας ή ομαδικών συνεντεύξεων για τη συλλογή ανατροφοδοτήσεων από τους δυνητικούς χρήστες.
- Marketing και προώθηση: Η ανάλυση πρέπει να αναγνωρίζει αποτελεσματικές στρατηγικές και τακτικές μάρκετινγκ για την προώθηση της εφαρμογής στην στοχευμένη αγορά. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει την ανάλυση επιτυχημένων καμπανιών μάρκετινγκ για άλλες τραπεζικές εφαρμογές, καθώς και την αναγνώριση σημαντικών ανθρώπων ή καναλιών για την προσέγγιση πιθανών χρηστών.
- Πιθανές πηγές εσόδων: Η ανάλυση θα πρέπει να αναγνωρίζει τις πιθανές πηγές εσόδων για την εφαρμογή, όπως οι συνδρομές, οι προμήθειες συναλλαγών ή οι διαφημιστικές εσοδείες. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την ανάλυση μοντέλων τιμολόγησης για παρόμοιες εφαρμογές και το εκτίμημα των πιθανών εσόδων βάσει του μεγέθους της στοχευμένης αγοράς και των δυνατοτήτων και χαρακτηριστικών της εφαρμογής.

➤ Εκτιμήσεις Κόστους

- Κόστος ανάπτυξης: Αυτό περιλαμβάνει το κόστος πρόσληψης προγραμματιστών και σχεδιαστών για τη δημιουργία της εφαρμογής. Το κόστος θα εξαρτηθεί από την πολυπλοκότητα της εφαρμογής και την εμπειρία της ομάδας που προσλαμβάνεται.
- Κόστος υποδομής: Αυτό περιλαμβάνει το κόστος των διακομιστών, των βάσεων δεδομένων και άλλων υποδομών που απαιτούνται για τη λειτουργία της εφαρμογής. Θα πρέπει να εκτιμήσετε το κόστος φιλοξενίας, αποθήκευσης δεδομένων και άλλων σχετικών εξόδων.
- Κόστος συντήρησης: Αυτό περιλαμβάνει τη συνεχή συντήρηση και υποστήριξη της εφαρμογής. Ίσως χρειαστεί να προσλάβετε μια αφιερωμένη ομάδα για να χειριστεί τη διόρθωση σφαλμάτων, τις ενημερώσεις και άλλη συνεχή συντήρηση.
- Κόστος Μαρκετινγκ και Προώθησης: Αυτό περιλαμβάνει το κόστος προώθησης της εφαρμογής στους πιθανούς χρήστες, το οποίο μπορεί να περιλαμβάνει διαφημίσεις στα social media, συνεργασίες με influencers και άλλες τακτικές μάρκετινγκ.
- Κόστος ενσωμάτωσης: Οι δαπάνες ενσωμάτωσης περιλαμβάνουν το κόστος ενσωμάτωσης της εφαρμογής με τα υπάρχοντα συστήματα τραπεζών και λογισμικού, όπως το λογισμικό διαχείρισης σχέσεων πελατών, εργαλεία ανάλυσης δεδομένων και συστήματα ασφαλείας.
- Νομικά και ρυθμιστικά έξοδα: Αυτό περιλαμβάνει το κόστος της διασφάλισης ότι η εφαρμογή συμμορφώνεται με όλους τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς, όπως οι νόμοι περί προστασίας δεδομένων και οι τραπεζικοί κανονισμοί.

➤ Ρίσκα που πρέπει να αποφευχθούν

- Τεχνικά: Αναξιόπιστο σύστημα, δύσκολο στη χρήση και μη-συμβατό με όλες τις συσκευές
- Υιοθέτησης από χρήστες: παραμονή στον παραδοσιακό τρόπο αλληλεπίδρασης με την τράπεζα
- Υιοθέτησης από τράπεζες: χρήση άλλου συστήματος, δυσκολία στη χρήση για τους εργαζόμενους της τράπεζας
- Ανταγωνιστές: ύπαρξη περισσότερων εφαρμογών με αντίστοιχη λειτουργία, χρήση προσωπικών προγραμμάτων από κάθε τράπεζα ατομικά
- Ασφάλειας και ιδιωτικότητας: μη συμβατότητα με κανόνες και ρυθμίσεις προστασίας των χρηστών, μη επιτυχημένη αποτροπή επιθέσεων
- Οικονομικά: υπέρβαση του πρωταρχικού προϋπολογισμού

➤ Προσδιορισμός απαιτήσεων

- Φιλική προς τον χρήστη διεπαφή (UI): Η εφαρμογή θα πρέπει να έχει διεπαφή η οποία να είναι εύκολη στην πλοήγηση, με καθαρά κουμπιά και ετικέτες που θα βοηθούν τους χρήστες να προγραμματίζουν ραντεβού γρήγορα και εύκολα.
- Προγραμματισμός ραντεβού: Η εφαρμογή θα πρέπει να επιτρέπει στους χρήστες να προγραμματίζουν ραντεβού με την τράπεζα που επιθυμούν, καθώς και να ορίζουν την ημερομηνία και την ώρα για το ραντεβού.
- Υπενθυμίσεις ραντεβού: Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει υπενθυμίσεις στους χρήστες πριν από το προγραμματισμένο ραντεβού τους, έτσι ώστε να μειώσει την πιθανότητα της μη εμφάνισης του πελάτη αλλά και να βελτιώσει την ικανοποίηση του.
- Επιβεβαίωση ραντεβού: Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει μια επιβεβαίωση της κράτησης του ραντεβού, μαζί με τις σχετικές λεπτομέρειες, όπως τοποθεσία της τράπεζας, ημερομηνία και ώρα.
- Ασφαλής αποθήκευση δεδομένων: Η εφαρμογή θα πρέπει να αποθηκεύει όλα τα δεδομένα του χρήστη με ασφάλεια, διασφαλίζοντας ότι προστατεύονται ευαίσθητες πληροφορίες, όπως προσωπικά στοιχεία.
- Υποστήριξη πελατών: Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει υποστήριξη πελατών για να βοηθά τους χρήστες με τυχόν ζητήματα ή ερωτήσεις.

➤ Κριτήρια αξιολόγησης λύσεων

- Συμβατότητα: Η εφαρμογή πρέπει να είναι συμβατή με πολλές διαφορετικές συσκευές και λειτουργικά συστήματα, όπως κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ και υπολογιστές. Αυτό θα διασφαλίσει ότι οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση στην εφαρμογή από τη συσκευή της επιλογής τους, ανεξάρτητα από το λειτουργικό σύστημα που χρησιμοποιούν.
- Ανάλυση δεδομένων: Η εφαρμογή θα πρέπει να συλλέγει και να παρέχει στους πάροχους υπηρεσιών δεδομένα σχετικά με τους χρήστες, όπως η συμπεριφορά τους και οι προτιμήσεις τους όσον αφορά τα ραντεβού, προκειμένου να τους βοηθήσει να κατανοήσουν τις ανάγκες των χρηστών και να βελτιώσουν τις λειτουργίες τους. Αυτά τα δεδομένα μπορούν επίσης να βοηθήσουν τους παρόχους υπηρεσιών να κατανοήσουν τις τάσεις και τα πρότυπα χρήσης της εφαρμογής, και να προσαρμόσουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες ανάλογα με αυτές τις πληροφορίες.

- **Εμπειρία Χρήστη:** Η εφαρμογή πρέπει να είναι απλή και κατανοητή στη χρήση, ενώ ταυτόχρονα πρέπει να παρέχει μια ομαλή και άνετη εμπειρία για τους χρήστες και τους παρόχους υπηρεσιών.
- **Προσαρμοστικότητα:** Η εφαρμογή πρέπει να είναι ευέλικτη στον τρόπο λειτουργίας της, ώστε να μπορεί να προσαρμοστεί στις διαφορετικές απαιτήσεις και ανάγκες που μπορεί να έχει κάθε επιχείρηση ή βιομηχανία, χωρίς να περιορίζεται από συγκεκριμένους παράγοντες ή παροχές υπηρεσιών.
- **Υποστήριξη:** Η εφαρμογή θα πρέπει να διαθέτει ολοκληρωμένη υποστήριξη για τους πελάτες, παρέχοντας πληροφορίες και οδηγίες χρήσης για τη βέλτιστη εκμετάλλευση των λειτουργιών της εφαρμογής και ανταποκρινόμενη άμεσα σε οποιαδήποτε ερώτηση ή αίτημα του πελάτη. Η υποστήριξη πρέπει να είναι αξιόπιστη και αποτελεσματική, προκειμένου να βοηθήσει τους πελάτες να αντιμετωπίσουν οποιοδήποτε πρόβλημα που μπορεί να αντιμετωπίζουν με τη χρήση της εφαρμογής.
- **Ασφάλεια:** Η εφαρμογή θα πρέπει να εφαρμόζει αποτελεσματικά μέτρα ασφαλείας για να προστατεύει τις προσωπικές πληροφορίες των χρηστών από ανεπιθύμητη πρόσβαση και παρεμβάσεις, όπως η χρήση της κρυπτογράφησης, ασφαλής σύνδεσης και καθημερινά αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων.
- **Επεκτασιμότητα:** Η εφαρμογή πρέπει να είναι ικανή να διαχειρίζεται μια μεγάλη ποσότητα χρηστών και ραντεβού χωρίς να επηρεαστεί η απόδοσή της ή η εμπειρία των χρηστών. Με άλλα λόγια, η εφαρμογή θα πρέπει να είναι ανθεκτική στο φόρτο εργασίας και να μπορεί να χειριστεί την περίπτωση που χρησιμοποιείται από πολλούς χρήστες ταυτόχρονα.
- **Λειτουργικότητα:** Η εφαρμογή πρέπει να παρέχει όλα τα απαραίτητα χαρακτηριστικά που απλουστεύουν τη διαδικασία προγραμματισμού ραντεβού, όπως πραγματικού χρόνου ενημερώσεις για τη διαθεσιμότητα, υπενθυμίσεις και η δυνατότητα ακύρωσης ή αναπλανητικού ραντεβού για τους χρήστες.

➤ Κανονισμοί και πρότυπα που ισχύουν για το σύστημα

- General Data Protection Regulation (GDPR): Πρόκειται για κανονισμό που καθορίζει τους κανόνες προστασίας δεδομένων για εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ). Απαιτεί από τις εταιρείες που συλλέγουν προσωπικά δεδομένα από πολίτες της ΕΕ να ακολουθούν ορισμένους κανόνες που σχετίζονται με την επεξεργασία, την αποθήκευση και τη χρήση δεδομένων. Κάθε εφαρμογή που συλλέγει προσωπικά δεδομένα από πολίτες της ΕΕ πρέπει να συμμορφώνεται με τον GDPR.
- Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) 27001: Πρόκειται για ένα ευρέως αναγνωρισμένο πρότυπο ασφάλειας πληροφοριών που παρέχει ένα πλαίσιο για τη διαχείριση και την προστασία ευαίσθητων πληροφοριών. Εάν η εφαρμογή ραντεβού χειρίζεται ευαίσθητες πληροφορίες, μπορεί να εξετάσει το ενδεχόμενο συμμόρφωσης με το ISO 27001.
- Κανονισμοί για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο: Η εφαρμογή μας θα πρέπει να συμμορφώνεται με τους κανονισμούς για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, όπως η Network and Information Systems (NIS), η οποία ορίζει απαιτήσεις ασφαλείας για τους φορείς εκμετάλλευσης βασικών υπηρεσιών και τους παρόχους ψηφιακών υπηρεσιών στην ΕΕ.

Εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν

- Για την συγγραφή των τεχνικών κειμένων χρησιμοποιήθηκε το Google Docs.