

Fase 1 Investigación de las necesidades

El sector de la óptica es un mundo que tiene un gran potencial para la digitalización. En las ópticas muchas trabajan casi de manera independiente, ya que no tiene una escalabilidad como tal, digamos que cada tienda es una instancia de una otra, y así, en todas las tiendas.

Es por eso, que muchas no han sabido adaptarse a la era digital, han adaptado sus métodos de trabajo con herramientas estandarizados para seguir haciendo su labor. Es funcional y es practico, pero ¿es óptimo?

Ordenar y hacer una gestión de citas adaptado al mundo actual puede hacer que el flujo de trabajo dentro de la óptica sea más estructurada y permita que las personas que trabajen en ella se puedan enfocar plenamente a sus competencias.

Por ley debe de haber un óptico por tienda. Dada esta condición, hay que optimizar su tiempo para que pueda rentabilizar la jornada. Es decir, que durante su horario laboral la tenga ocupada de citas para graduar.

Normalmente nos encontraremos con dos tipos de ópticas, las ópticas de calle y las ópticas de los centros comerciales. En las ópticas de calle son más pausadas y no hay tanta afluencia de gente, en cambio, las ópticas de los centros comerciales el óptico no para.

Por otro lado, se observa que cuando hay un pico de gente que se quiere graduar la vista, no es posible atender a más de uno a la vez. Es decir, si en la tienda hay sólo hay un gabinete, un óptico, solo se podrá dar 1 cita en una hora determinada.

Simulación de entrevistas:

- Optica 1, directora de centro, mediana empresa (la gran mayoría a pie de calle)

- Tienen un programa propio para operar la óptica y tiene una funcionalidad de gestión de citas básica

- Como es un gestor muy básico y dentro del programa, la mayoría de ópticas optan por hacerlo manualmente

- 15 ópticas a lo largo de la provincia, pero operan casi como independientes una de otras.

- La auxiliar se encarga de gestionar las citas por teléfono

- Por motivos geográficos, tienen buena clientela afín con la empresa, pero no tienen herramientas para que el cliente tenga comodidad, al ser muy cercana, la mayoría de veces tienes que ir a la ótica dos veces, con el tiempo que eso supone.

- Óptica 2, CEO de la empresa, pequeña empresa (la gran mayoría a pie de calle)

- Gestor de citas con google calendar, se introducen las citas manualmente

- 5 ópticas a lo largo de la provincia. En algunas tiendas hay más de un óptico trabajando

- La auxiliar se encarga de gestionar las citas por teléfono o whatsapp

- Sin gestor de ópticos ni ópticas, operan casi como si fueran

independientes.

- Los ópticos a veces se respaldan entre ellos y se reubican en otras tiendas en caso de alguna incidencia

- Óptica 3, encargado de zona, multinacional (en la calle y en centros comerciales)

- Gestor de citas con google calendar, se introducen las citas manualmente

- Una formación para gestionar las citas, pero bastante pobre la formación

- 140 ópticas distribuidas en toda España

- Por carga de trabajo no se hace seguimiento a las citas y se pierden muchas citas (no aparecen)

Resumen de las respuestas:

Gestion de las citas

- Óptica 1:

- Problema: Usan una metodología arcaica, no flexible y que induce a errores.

- Comentario: El programa que se utiliza en la óptica es pesado y al usar la agenda muchas veces se bloquea. Prefiero usar la agenda de toda la vida, papel y boli de toda la vida. Eso sí, cuando escribe mi compañero, a veces cuando voy a llamar al cliente no reconozco la letra y no puedo avisar de que tiene una cita. No tiene por qué pasar nada, pero a veces no vienen y evidentemente repercute en la facturación.

- Óptica 2:

- Problema: Duplicidad de herramientas y mala gestión del tiempo para dar citas

- Comentario: Me encuentro que para avisar al cliente tengo que duplicar los datos, uno para nuestra base de datos de fichas de cliente y otra para los de google calendar, en vez de comercial parezco una secretaria, se que entran en mis competencias, pero no es posible que tenga que hacer tantas tareas y que entre ellas, no esté optimizado.

- Óptica 3:

- Problema: Duplicidad de herramientas y poco intuitivo y automático al tener que configurar las citas manualmente. Poco amigable para gente nueva contratada, ya que, aunque se use google calendar, hay que seguir un procedimiento para las citas.

- Comentario: La suit de google va bastante bien y es intuitiva, pero la aplicación principal de la empresa no tiene ninguna API que se pueda comunicar entre ellas, la formación que hice es liosa, por que te dan unas pautas, pero luego en google tienes que ir modificando las citas manualmente.

Disponibilidad de reservas:

- Óptica 1:

- Problema: Que funcione no significa que sea optimo, probablemente pierdan un grueso de clientes potenciales que por trabajar de esa manera no van a pedir citas, sabiendo que hay un público que gestiona todo por internet.

- Comentario: Como estamos a pie de calle la gente suele venir a pedir las citas, y nosotros les damos la disponibilidad y agarran la que les parezca más conveniente. Nos va bien este sistema y estamos contentos y nos funciona.

- Óptica 2:

- Problema: Poca o nula automatización para citas iterativas, con lo que se puede crear un caos cuando se acumulan varias en una semana

- Comentario: Hay días que vamos fatal, cuando hay un cliente más complicado y tiene que hacer varias visitas, es un engorro buscar la segunda cita para hacer una segunda revisión

- Óptica 3:

- Problema: Saturación del personal al tener que hacer varias competencias y google no permite esa reorganización de reservas en caso de que el cliente tenga otras necesidades.

- Comentario: En los centros comerciales, los lunes y los fines de semana son los días mas duros, hay un pico de carga altísimo y no damos a basto y cuando hay que reubicar, hay esperar al cliente a que mire qué día le puede cuadrar, hasta que se decide se acumula trabajo, clientes esperando, etc. A mis encargados quieren que esté produciendo!

Organización de horarios:

- Óptica 1:

- Comentario: A veces entra un cliente diciendo que tenía una cita, pero no consigo encontrarle en la agenda, el cliente asegura que tenía cita para la hora acordada. Otras veces ocurre lo mismo, pero consigo dar con el cliente y es que se equivocó de día. Siempre damos una tarjeta para que tengan la cita en cuenta, pero por lo visto, lo pierden.

- Problema: Esta empresa está estancada en la óptica de hace 30 años, donde las cosas funcionaban por que tenían que funcionar.

- Óptica 2:

- Comentario: Por el tipo de público, las mañanas están más ocupadas que las tardes, por eso en la tarde me ocupo de llamar a los clientes para

recordar que el día siguiente tiene cita. Pero veo que no han asignado a un óptico para el día siguiente y tengo que ubicar a todos los clientes de ese día

- Problema: A causa de hacer hacer las citas manualmente, cualquier imprevisto es difícil de solventar ya que no hay una persona encargada para ello. A parte, en esta empresa es posible reubicar ópticos para acudir a otra localización en caso de no poder reubicar las citas.

- Óptica 3:

- Comentario: Citas?!? No damos a basto, no tenemos tiempo para ver eso, nosotros agendamos las citas, pero luego para ese día, es sobre la marcha, tenemos fé de que la gente venga a su correspondiente cita, es verdad que a veces hay cliente esperando más de la cuenta y se enfadan por que tenía cita hace media hora. ¿Pero qué quieres que haga? En la sanidad pública es igual y no se quejan.

- Problema: A causa de hacer hacer las citas manualmente, cualquier imprevisto es difícil de solventar ya que no hay una persona encargada para ello, no hay un sistema que recuerde a los cliente que tienen una cita.

Fase 2 Problemas detectados y justificación

Durante las entrevistas, vemos un denominador común, parece que las ópticas viven en la era analógica. Hay una poca/nula integración con la era digital. Gestion del personal precaria, ya que una óptica es un establecimiento donde se hacen ventas y un comercial su principal ambito es vender, no hacer de secretaria. Pero iremos detallando los problemas que hemos visto.

1. Gestión de las reservas de manera arcaica, en especial la óptica 1.

- * Ya sea con agenda o con google, la manera de realizarlo es manual y dependiente de ****DOS**** personas. Continuando un poco con el punto anterior, esto causa que se aproveche de manera muy limitada, por que esto se podría hacer que el propio cliente se haga la reserva, como en las citas del médico o cuando vas a un establecimiento de comida rápida.

- * Esta manera de trabajar, es deficiaria/lenta, puede inducir errores, el cliente no está del todo informado y en caso de cambios repentinos, toda la gestión es manual

- * Al ser de manera manual, el cliente no recibe recordatorios automáticos.

2. Inexistente conexión entre programa y calendario, en todas las ópticas

1. No hay una API que interaccione entre ellas (programa propio y calendario google)

2. Esto causa que para hacer un servicio integral se disperse entre muchas herramientas, fichas doble, fichas que están en una base de datos pero no en la otra y viceversa.

3. Mala trazabilidad de la cita, al ser manual o semimanual, cualquier cambio no es posible saber, en caso de que no vaya como se esperaba, qué ha

pasado con la cita

3. Cero automatización y problemas de modificaciones de última hora o cancelaciones

1. En general, quien proporciona las citas es la comercial/óptico, esto está bien para casos puntuales, pero nunca está de más ofrecer que el cliente pueda hacerlo por sí mismo.

2. Siguiendo con la línea del punto 1, la gestión de reservas, este proceso es muy dependiente de la persona que gestiona la cita, en caso de que el cliente haga algún cambio, el sistema no está preparado para responder a este cambio sin la confirmación de la persona que gestiona las citas.

3. En el caso de la óptica 3, las citas se hacen un poco sobre la marcha por que hay mucho volumen de gente y llenan todas las citas, pero, por lo visto, los cliente a veces se quejan por que van a su hora y hay 3 personas delante suya.

4. El cliente no tiene libertad

1. Depende de las citas que le den, no puede gestionar su propia cita. Lo que comentabamos, que para concertar una cita era necesario dos personas.

2. En algunos casos como en la óptica 1, el cliente tiene que desplazarse.

3. No tiene una trazabilidad, en ninguna de las dos direcciones, tanto si la óptica o el cliente tuviesen un contratiempo, no hay un sistema que avise de la situación.

5. Falta de conocimiento para gestionar citas.

* Ya que en las ópticas contratan a un óptico y a un comercial, estas personas que entran no tienen habilidades duras que se dediquen a elaborar planes de agenda, esta situación se da en dos de las tres ópticas, y la que hace formación sobre ello es una formación bastante escueta y con libertad de maniobra, lo que supone que se confía en que la persona que gestione la cita haga correctamente su trabajo.

* Esta falta de conocimiento tiene un impacto en el trabajo, ya que no se