

# Συστήματα παραγγελιοληψίας: "εστία-ζω"

πώς να επιλέξετε το κατάλληλο

Γράφει ο Γιώργος Ξυπολιτάς\*

Τέρμα στα μπλοκάκια και τα προϊστορικά τεφτέρια. Κάθε εστιατόριο ή χώρος εστίασης, που θέλει να χαρακτηρίζεται σύγχρονος, πρέπει να διαθέτει σύγχρονα συστήματα παραγγελιοληψίας. Η τεχνολογία, είναι γεγονός ότι προσδίδει prestige στο εκσυγχρονιστικό μας πρόσωπο, αλλά κυρίως ευκολία, για να αποφευχθούν λάθη ή χάσιμο χρόνου.



Είδατε πολλά προγράμματα μέχρι στιγμής, που υπόσχονται να βοηθήσουν στην διαχείριση των παραγγελιών στο κατάστημά σας; Ακούσατε πολλά περισσότερα από άλλους επιχειρηματίες, που δοκίμασαν να μπουν στον μαγικό κόσμο της τεχνολογίας; Επιλέγω και εγώ να σας πω για το τι πρέπει να προσέξετε, όταν επιλέγετε ένα υπολογιστικό πρόγραμμα που θα κάνει την ζωή σας πιο εύκολη και τους πελάτες σας ακόμα περισσότερο ευχαριστημένους, τουλάχιστον όσον αφορά στην ταχύτητα και την ακρίβεια της εξυπηρέτησης. Να λοιπόν κάποια κρίσιμα σημεία:

- Οι ανάγκες σας: Αρχικά θα πρέπει το πρόγραμμα να κάνει αυτά που υπόσχεται. Προσοχή, μην το μπερδέψετε με την μεγάλη λίστα δυνατοτήτων, που θα βρείτε καταγεγραμμένη στο διαφημιστικό φυλλάδιο, που κρατάτε στα χέρια σας. Το ερώτημα είναι αν θα κάνει αυτά ακριβώς τα πράγματα, που η επιχείρησή χρειάζεται. Θα πρέπει να δείτε αν η λύση που προκρίνεται είναι η καλύτερη σε σχέση με την επένδυση που προτίθεστε να κάνετε. Επίσης, πρέπει να είστε σίγουροι ότι το προσωπικό σας θα μπορέσει να δουλέψει με το συγκεκριμένο πρόγραμμα. Και τέλος, θα πρέπει να διασφαλίσετε ότι η καινούρια διαδικασία που θέλετε να εισάγετε και που είναι διαφορετική από τον παραδοσιακό τρόπο που δουλεύατε μέχρι σήμερα, θα είναι το ίδιο αποτελεσματική με αυτά που απορρίψατε.
- Πολιτική επιστροφής: Σε περίπτωση που αποφασίσετε ότι το πρόγραμμα δεν σας ταιριάζει, θα πρέπει να τσεκάρετε αν μπορέσετε να το επιστρέψετε παίρνοντας πίσω τον σύνολο ή ένα μέρος των χρημάτων που πληρώσατε. Μια θεσπισμένη πολιτική επιστροφής διαφέρει αναλόγως το πρόγραμμα που έχετε αγοράσει. Πάντως, μ' αυτό τον τρόπο έχετε την δυνατότητα να ελέγξετε την πραγματική χρησιμότητα του πληροφοριακού συστήματος. Είναι σίγουρο ότι δεν θα μπορέσετε να έχετε πλήρη εικόνα από το πρόγραμμα παραγγελιοληψίας, αν σας δίνεται η δυνατότητα δοκιμής η οποία και θα είναι για ορισμένο χρονικό διάστημα, αλλά θα μπορέσετε να καταλάβετε αν βρισκόσαστε στον δρόμο που θα σας οδηγήσει στην επιλογή του κατάλληλου προγράμματος για εσάς.
- Λίστα πελατών: Ρωτήστε τον προμηθευτή να σας πει τους μέχρι τώρα πελάτες που εμπιστεύθηκαν το εν λόγω πρόγραμμα. Εξειδικεύστε ακόμα περισσότερο την αναζήτησή σας και ζητήστε του να σας πει ονόματα επιχειρήσεων που μοιάζουν με τη δικιά σας. Επικοινωνήστε μ' αυτές τις επιχειρήσεις και ζητήστε τους να σας περιγράψουν την εμπειρία που απέκτησαν από την χρησιμοποίηση του προγράμματος, να μάθετε για τυχόν προβλήματα που προέκυψαν, για την υποστήριξη που παρείχε η προμηθεύτρια εταιρεία.
- Απαιτήσεις σε εξοπλισμό: Προσέξτε το είδος του εξοπλισμού που θα χρειαστεί για να τρέξει σωστά το πρόγραμμα. Ίσως χρειαστεί να αναβαθμίσετε τους υπολογιστές ή τους εκτυπωτές, και αν αυτό αυξάνει το κόστος επένδυσης. Θα χρειαστείτε κάποια σύνδεση με το internet ή μήπως θα πρέπει να αλλάξετε τον παροχέα, εάν ήδη είσατε στο διαδίκτυο; Λεπτομέρειες, που όμως πρέπει να γνωρίζετε από την αρχή, πριν πάρετε την απόφαση να το εγκαταστήσετε.
- Εκπαίδευση-εγχειρίδια με οδηγίες χρήσης: Εξετάστε το θέμα εκπαίδευση που παρέχετε από τον προμηθευτή, καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας καθώς και τα οποιαδήποτε εγχειρίδια προορίζονται να σας βοηθήσουν στην ασφαλή και απροβλημάτιστη χρήση του συστήματος που προτίθεστε ν' αγοράσετε. Τι είδους εκπαίδευση προβλέπεται, αν θα γίνει μέσα στο κατάστημά σας, στα γραφεία του προμηθευτή ή θα χρησιμοποιηθεί το internet για να μάθετε χαρακτηριστικά του προγράμματος που πρέπει να γνωρίζετε. Ενημερωθείτε για το ποιος θα βοηθήσει στο στήσιμο και την λειτουργία του συστήματος στην επιχείρησή σας. Ποιο είναι το κόστος για την συγκεκριμένη παροχή και πόσος χρόνος, συμμετοχή δική σας ή της ομάδας σας θα χρειαστεί για να γίνει με επιτυχία η εγκατάσταση- ενημέρωση.

- Αλλαγές στον τρόπο διαχείρισης της επιχείρησης: Ερευνήστε το ενδεχόμενο για την ύπαρξη άλλων απαιτήσεων που θα βοηθήσουν στην ομαλή ένταξη του συστήματος στην επιχείρησή σας πέρα από τον εξοπλισμό και την εκπαίδευση. Αν, για παράδειγμα, θα χρειαστείτε επιπλέον προσωπικό για να λειτουργήσετε το πρόγραμμα διαχείρισης των παραγγελιών ή θα χρειαστεί να προσαρμόσετε τις διαδικασίες που αφορούν την λειτουργία και την διαχείριση του καταστήματός σας, έτσι ώστε να εκμεταλλευτείτε στο μέγιστο τις δυνατότητες του προγράμματος.

- Υποστήριξη: Ελέγξτε το είδος της υποστήριξης που παρέχεται, τόσο κατά την εγκατάσταση, όσο και κατά την λειτουργία του συστήματος. Ελέγξτε το συνολικό κόστος και ποιες είναι οι υπηρεσίες της υποστήριξης. Καλό είναι να διασφαλίσετε ένα συμβόλαιο υποστήριξης, έτσι ώστε να μπορέσετε να το αντιμετωπίσετε αν δημιουργηθεί κάποιο πρόβλημα στην εγκατάσταση. Ζητείστε να σας ενημερώσουν πόσο γρήγορα μπορεί κάποιος να σας βοηθήσει και ποιος θα είναι αυτός που θα σας βγάλει από το αδιέξοδο που συναντήσατε στον χειρισμό του συστήματος.

- Πολιτική αναβάθμισης του προγράμματος: Ρωτήστε τον προμηθευτή, εάν θα προκύψουν νέες εκδόσεις του προγράμματος και τι πρέπει να κάνετε έτσι ώστε κάθε φορά να μπορείτε να προχωράτε σε αναβάθμιση και της δικιά σας εγκατάστασης. Πόσο κοστίζουν αυτές οι αναβαθμίσεις, κι αν συμπεριλαμβάνονται μέσα στο συμβόλαιο υποστήριξης.

Όσο προχωράτε με την έρευνα αγοράς για το κατάλληλο πρόγραμμα διαχείρισης των παραγγελιών και εξετάζετε παράλληλα κάθε ένα από τα χαρακτηριστικά που αναφέρουμε πιο πάνω, πιθανόν να διαπιστώσετε ότι δεν υπάρχει το υπερτέλειο σύστημα που ταιριάζει γάντι με τις ανάγκες σας. Κάθε πρόγραμμα θα χρειαστεί μία παραμετροποίηση για να ταιριάξει στις συνθήκες που επικρατούν στην επιχείρησή σας. Θα πρέπει επίσης να ξέρετε πως ίσως να μην μπορέσετε τουλάχιστον για τους έξι πρώτους μήνες να εκμεταλλευτείτε όλα τα χαρακτηριστικά του προγράμματος, είτε επειδή δε θα έχετε τον χρόνο, είτε επειδή απλά δεν θα ταιριάζουν αυτά τα χαρακτηριστικά με το κατάστημά σας. Να είστε ρεαλιστικοί και συγκεκριμένοι, όταν εξετάζετε τις δυνατότητες των κάθε λογής προγραμμάτων που υπάρχουν στην αγορά και σίγουρα φροντίστε να αξιοποιήσετε στο έπακρο την δυναμική που σας προσφέρει ένα πρόγραμμα παραγγελιοληψίας.

\* Ο Γιώργος Ξυπολιτάς είναι διευθυντής λειτουργίας της εταιρείας συμβούλων «Εστιάζω Plus».