



Reflex Appointment

www.reflex-online.com



Over Reflex Appointment

Studenten, klanten of medewerkers maken afspraken met elkaar en met uw organisatie. Dat levert een enorme administratie op, want afspraken komen per mail of telefonisch binnen en moeten worden bevestigd, gewijzigd en opnieuw bevestigd. Een oneindig proces. Met Reflex Appointment automatiseert u deze processen en maken uw medewerkers, studieadviseurs, studenten of klanten op ieder gewenst moment een afspraak met elkaar of met uw organisatie. Zo besparen onderwijsinstellingen veel tijd en vermindert de administratieve workload voor studieadviseurs, secretariaten en Student Services Centers.

Toepassingen voor hogescholen en universiteiten

Op dit moment wordt Reflex Online bij een groot aantal Nederlandse en Belgische onderwijsinstellingen gebruikt voor diverse toepassingen, zoals:

- Afspraken inplannen met studieadviseurs, studentenpsychologen en andere diensten via bijvoorbeeld Student Service Centers
- Bezoekersstromen rondom evenementen en Open Dagen
- Omwisselprojecten of verstrekkingen van hardware zoals laptops en mobiele telefoons
- Stroomlijnen van informatievoorziening buitenlandse studenten, zoals Housing, Immigration Services en dergelijke

Voordelen voor hogescholen en universiteiten

- Makkelijker afspraken maken en beheren
- Hoger opkomstpercentage bij afspraken
- Automatische versturen reminderberichten en agenda-uitnodigingen
- Dubbele afspraken niet mogelijk
- Minder vragen aan secretariaten, informatiebalies en medewerkers

Koppeling met SURFconext

Reflex Appointment is gekoppeld aan SURFconext. Uw studenten en medewerkers loggen met de bij hun bekende gegevens van uw onderwijsinstelling in en plannen direct afspraken in met elkaar via Reflex Appointment. Zo hoeven medewerkers of studenten geen extra gebruikersnaam en wachtwoord te onthouden en blijft single sign-on gewaarborgd.



“Het levert een hoop tijdswinst op, vooral bij het secretariaat”, vertelt Yasser Ibrahim, Informatiebeheerder bij de afdeling Student Services bij de Universiteit van Amsterdam (UvA). “Bellen, mailen, inplannen, wijzigen. Die hele administratie rondom het maken van afspraken is weg en dat scheelt heel erg veel tijd.”

Student Services

De afdeling Student Services is een UvA-brede, overkoepelende, afdeling die specifieke ondersteuning biedt aan studenten. “Studenten komen met niet-onderwijs gebonden vragen bij ons. Denk aan Housing & Immigration, studentpsychologen en loopbaanadvies. Voor Student Services is Reflex Appointment altijd in gebruik voor het maken van afspraken”, vertelt Yasser Ibrahim.

Overzichtelijk

“Reflex Appointment is overzichtelijk. We hebben er hard aan gewerkt om de voorkant van de afsprakenmodule te verbeteren, het systeem is nu mooi geïntegreerd in onze website. Voor de gebruikers is het prettig dat automatisch Outlook iCal-uitnodigingen worden verstuurd. Dat geldt overigens ook voor de studenten, die voorafgaand aan de afspraak een reminder krijgen. Ik vind het erg fijn werken.”



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM



“Voor een project voor inname van laptops en installatie van Windows 10 gebruikten we Reflex Appointment voor het eerst”, zegt Dees Seegers, Servicemanager bij de Faculteit Gezondheid van de Hogeschool van Amsterdam (HvA). “Ik vond het meteen een prettig programma. Het zat logisch in elkaar en ik zag kansen voor onze faculteit.”

Aanmelden voor cursussen

“Later ontstond binnen de faculteit de vraag om studenten zichzelf voor bepaalde cursussen aan te laten melden. Dat kan heel makkelijk met Reflex Appointment. Het is een groot succes”, zegt Dees Seegers.

Grote meerwaarde

“De meerwaarde van Reflex Appointment voor onze faculteit is groot. Eerder was er niks op dit vlak en ging veel per mail of handmatig. Het is een prettig programma om mee te werken, dat hoor ik ook terug van de gebruikers. Als het goed is ingericht, dan is het heel makkelijk in gebruik en als er toch vragen zijn is er een goede helpdesk die snel antwoord geeft”, besluit Dees Seegers.



“Reflex Appointment bespaart enorm veel tijd”, zegt Josi Sautter, Student & Career Counsellor bij de School of Business and Economics van de Universiteit Maastricht. De afdeling Student & Career Counselling adviseert studenten omtrent hun studie en biedt coaching op diverse vlakken. Sinds begin 2017 plannen studenten hun afspraken met de medewerkers in met onze afsprakensoftware.

Lagere drempel

“Voordat we Reflex Appointment gebruikten, hadden we de studentencontacten op verschillende manieren ingericht. Zo hadden we een open spreekuur waarbij studenten zonder afspraak op bepaalde dagen en bepaalde tijden terecht konden. Daarnaast was het mogelijk om per mail om een afspraak te vragen. Met Reflex Appointment is de drempel tot een afspraak veel lager en maakt de student sneller een afspraak”, vertelt Josi Sautter.

Hogere opkomst

Een ander voordeel dat de Universiteit Maastricht ervaart, is een hoger opkomstpercentage op de gemaakte afspraken. “De student neemt zelf het initiatief om een afspraak in te plannen, dat kost ons ten eerste geen tijd en de kans dat de student daadwerkelijk op komt dagen is vele malen groter. Dat komt ook vanwege een automatische reminder die een aantal dagen van tevoren verstuurd wordt. De no-show is nu veel lager dan vroeger”, besluit Josi Sautter.



“Je moet dan toch even stoppen met je reguliere werkzaamheden om een datum te prikken. Dat kost al gauw vijf minuten per afspraak”, zegt Thea den Hartog, studieadviseur bij de Rotterdam School of Management (RSM), een faculteit van de Erasmus Universiteit, over hoe de situatie was vóórdát men Reflex Appointment ging gebruiken voor het maken van afspraken met studieadviseurs. De faculteit heeft 7.500 studenten waarvan er jaarlijks ongeveer 1.200 afstuderen. Vijf studieadviseurs van het RSM staan deze studenten dagelijks terzijde.

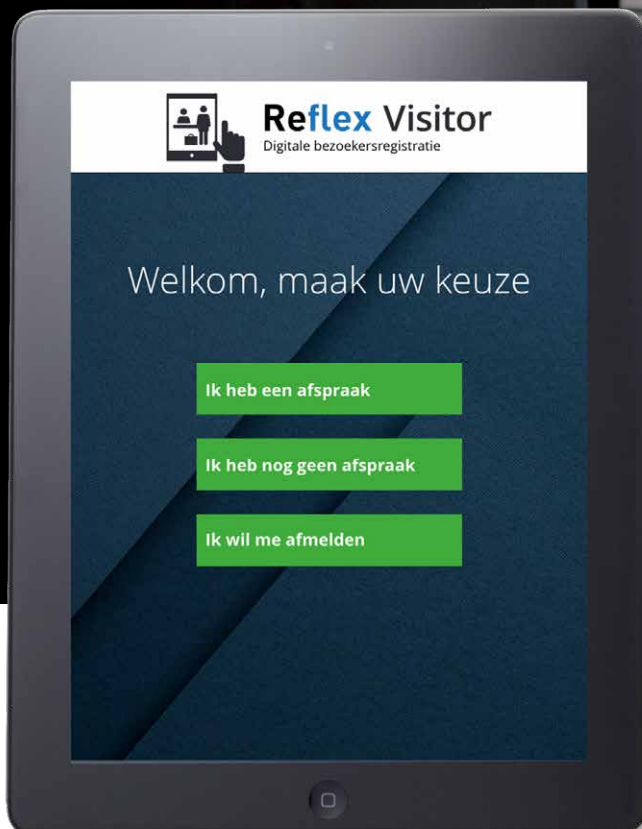
Bespaar tijd en verbeter service

“Daarnaast gebeurde het regelmatig dat een student achteraf per mail liet weten de afspraak te willen verplaatsen. Je was dan al gauw weer zes mailtjes of telefoontjes verder en dat kost bij elkaar toch weer twintig minuten van je tijd”, vertelt Thea den Hartog.

Het was dan ook de wens van het secretariaat een manier te vinden waardoor het maken van afspraken voor zowel de student als het secretariaat minder tijd zou kosten. Na een oriëntatie is de RMS met ons systeem gaan werken. “We zijn nu zeer tevreden, het bespaart niet alleen enorm veel tijd, maar de studenten zijn ook nog eens goed te spreken over de service”, besluit Thea den Hartog.



Digitale bezoekersregistratie



Geen onoverzichtelijke of onleesbare inschrijvingspapieren, maar een volledig digitale en afgeschermdede bezoekersregistratie. Dat kan, wanneer u gebruikmaakt van een digitale bezoekersregistratie. Met de digitale bezoekersregistratie van Reflex Online melden studenten, medewerkers of bezoekers zich eenvoudig aan- en af via een display bij uw onderwijsbalie of Student Service Center.

Voorkom onnodige vragen

Na inschrijving krijgt de ontvanger van het bezoek direct een e-mailbericht dat het bezoek is gearriveerd en kan worden opgehaald. Dat voorkomt vragen aan de balie en telefoonverkeer over en weer.

Gebruiksgemak door koppeling Reflex Appointment

De afspraken die met uw onderwijsinstelling zijn vastgelegd in Reflex Appointment, zijn direct zichtbaar in de registratietool: dat levert uw studenten en medewerkers gebruiksgemak op.



Reflex Appointment

De voordelen in het kort:

- Makkelijker afspraken maken en beheren
- Hoger opkomstpercentage bij afspraken
- Automatische versturen reminderberichten en agenda-uitnodigingen
- Dubbele afspraken niet mogelijk
- Minder vragen aan secretariaten, informatiebalies en medewerkers

Interesse?

Reflex Appointment

Ridderstraat 214

4101 BK Culemborg

0345 630 123

www.reflex-online.com

info@reflex-online.com