شناسایی روند فعلی در راستای رسیدن به وضعیت مطلوب

یافتن به‌روش(Best Practice) برای بخش‌ها مختلف

تحلیل سیستم، مشخص کردن وضع موجود و برطرف کردن نقاط ضعف در وضعیت موجود با توجه به معیارها و ویژگی‌های ما

موجودیت‌ها(Entity) در هر بخش پیدا شود

شناسایی‌ نیازمنده‌ها

شناسایی ویژگی‌ها

نوبت دهی آنلاین

شناسایی روند فعلی، مشکلات این است که نوبت‌ها از سمت دکتر و یا بیمار تغییر پیدا می‌کند.

ارسال نسخه برای بیمار با مشکل مواجه می‌شود.

روند فعلی این قسمت باید با خانوم اسماعیلی پیدا شود.

در روال خون‌گیری هم سند نداریم.

در این روال ارتباط بین بیمار و دکتر مشکل داره در صورتی که هر یک از دو طرف پاسخگو نباشند.

نظرسنجی بعد از ارتباطات الان سخته، فیدبک گرفتن نداریم.

درگاه پرداخت الان مشکل داره. یعنی باید جدا شه.

ارتباطات الان در واتس‌آپ هست و بعضا سخت است.

بخش ارتباط با مشتری

روند فعلی در برقراری تماس مشکل دارد باید شماره‌ها ذخیره شود.

اطلاعات مشتری‌ها باید نشان داده شود.

اطلاعات در حال حاضر Duplicate و یا حتی بیشتر هستند و این داده‌ها باید وارد چند شیت شود به صورت دستی.

روند فعلی این قسمت باید با خانوم اسماعیلی پیدا شود.

بقیه نیازمندی‌های CRM در یک فایل جدا آمده است

توجه به زمان

خودکار سازی حدالمکان فعالیت‌ها(گرفتن و وارد کردن اطلاعات در حد کلیک کردن باشد)

امکان تحلیل داده‌ها وجود داشته باشد(مثلا پیشنهاد دادن ساعت یا دفعات تماس)

ارسال نسخه و ارتباط بیمار و دکتر

لیبل بندی افراد بر اساس وضعیت

روال پیگیری بعد از جلسات و follow up

دیتاولیدیشن یا جلوگیری از داده تکراری(مثل شماره موبایل)

تایم‌لاین داشتن برای هر مشتری(لاگ‌انداختن)

امکان دسترسی به پرونده در حین تماس

کال مانیتورینگ اتومات

اینکه هر مشتری در چه مرحله‌‌ای قرار دارد

امکان ارسال پیام یادآوری

امکان وارد کردن داده import

اینکه چقدر API امکان هست بدی یا بگیری

اینکه از چه بستر ارتباطی با ما آشنا شدن مثل پرسلاین یا اینستاگرام یا …

دادن remimder یا alarm برای پیگیری وضعیت افراد

یادآوری جلسات

ایجاد کمپین و تبلیغات به صورت پیامکی

ارتباطات با درگاه‌های پرداخت

امکان calling در CRM

امکان نوبت‌‌دهی در CRM

اتصال به نرم‌افزارهای حسابداری

گزارش فعالیت‌های روزانه به CRM

روند فعلی آمار گیری سخته، اینکه چندتا تماس گرفته شده چقدر جواب دادن چقدر به ویزیت منتهی شده و غیره.

پرسشنامه

از شماره‌های تکراری جلوگیری شود و یا شماره‌های اشتباه.

راه‌حل:

<https://porsline.ir/features>

خود سایت پرسلاین از مواردی مانند احراز هویت و جلوگیری از پاسخ بیش از یکبار گذاشته است.

متوجه شویم پاسخ دهنده از چه بستری (جزییات در حدی که اگر از اینستاگرام آمده بود از تبلیغ کدام پیج آمده) لینک پرسشنامه را پیدا کرده و فرم را پر کرده‌است.

راه‌حل:

فعلا نداریم

طراحی سوال‌ها و آمدن سوال بعدی با توجه به پاسخ کابر و یا به نوعی الگوریتم را خودمان طراحی کنیم.

نشان‌دادن پاپ‌آپ به مشتری بر أساس جوابش و اینکه در لحظه اطلاعات برای ما فرستاده بشه.

سرعت فریم‌ورک دادن پرسلاین و سرعت لود شدنش خیلی پایینه در دیر میاد و کسی که میاد میبینه چیزی نیست میره.

پرسلاین UX داغونی داره و کلا وقتی ازش فریم‌ورک گرفتیم باگ داره