

Programa Generación Digital: Agentes del Cambio

Plan de transformación digital para una pyme

Caso de estudio: clínica veterinaria Nauru

Alumno/a: Andrea Sánchez Rojas

Tutor/a: Dª Rosario Vidal Castellano

Fecha: noviembre - diciembre 2023



índice

1. Introducción

2. Presentación del caso de estudio

3. Diagnóstico y reflexión estratégica

4. Transformando la experiencia de cliente

5. Habilitando la transformación

6. Gestionando el cambio

1. Introducción

La presencia de la tecnología en las pymes

Independientemente del sector económico al que pertenezca un negocio, la forma de trabajar se ha visto influenciada por los rápidos avances tecnológicos que existen actualmente, causados en gran medida por la hiperglobalización, la aparición de nuevos modelos de negocios digitales o al gran desarrollo de la Inteligencia Artificial. Por tanto, aquellas pymes que implementan en sus estrategias herramientas digitales, están mejor posicionadas para enfrentar desafíos y aprovechar las oportunidades en un entorno empresarial el cual se encuentra en constante evolución.



2. Presentación del caso de estudio

Clínica Veterinaria Nauru



La Clínica Veterinaria Nauru es un centro especializado en el cuidado integral de animales de compañía, ubicada en un pueblo próximo al Área Metropolitana de Granada. Cuenta sólo con una profesional veterinaria altamente cualificada con una gran trayectoria profesional en el sector, ofreciendo servicios de atención médica excepcionales para perros, gatos y otras mascotas durante más de 20 años. Concienciada por la importancia de la incorporación de nuevas tecnologías a su clínica veterinaria, la propietaria desea llevar a cabo un estudio de transformación digital para su posterior puesta en marcha con el principal objetivo de mejorar la experiencia de cliente, aumentar su competitividad y mejorar su imagen corporativa.



3. Diagnóstico y reflexión estratégica

Evaluación del grado de digitalización actual de la pyme

Este apartado comprende el primer paso para valorar diversos aspectos tecnológicos de la clínica veterinaria Nauru, con el fin de identificar sus oportunidades y desafíos. Esto es esencial para focalizarse en aquellas áreas a mejorar, ya que nos permite desarrollar las estrategias más idóneas para así alcanzar los objetivos que ayuden al éxito de la implantación digital, los cuales contribuirán a que la pyme posea un buen grado de competitividad respecto al mercado en el que opera.

Análisis interno

Nivel de madurez digital

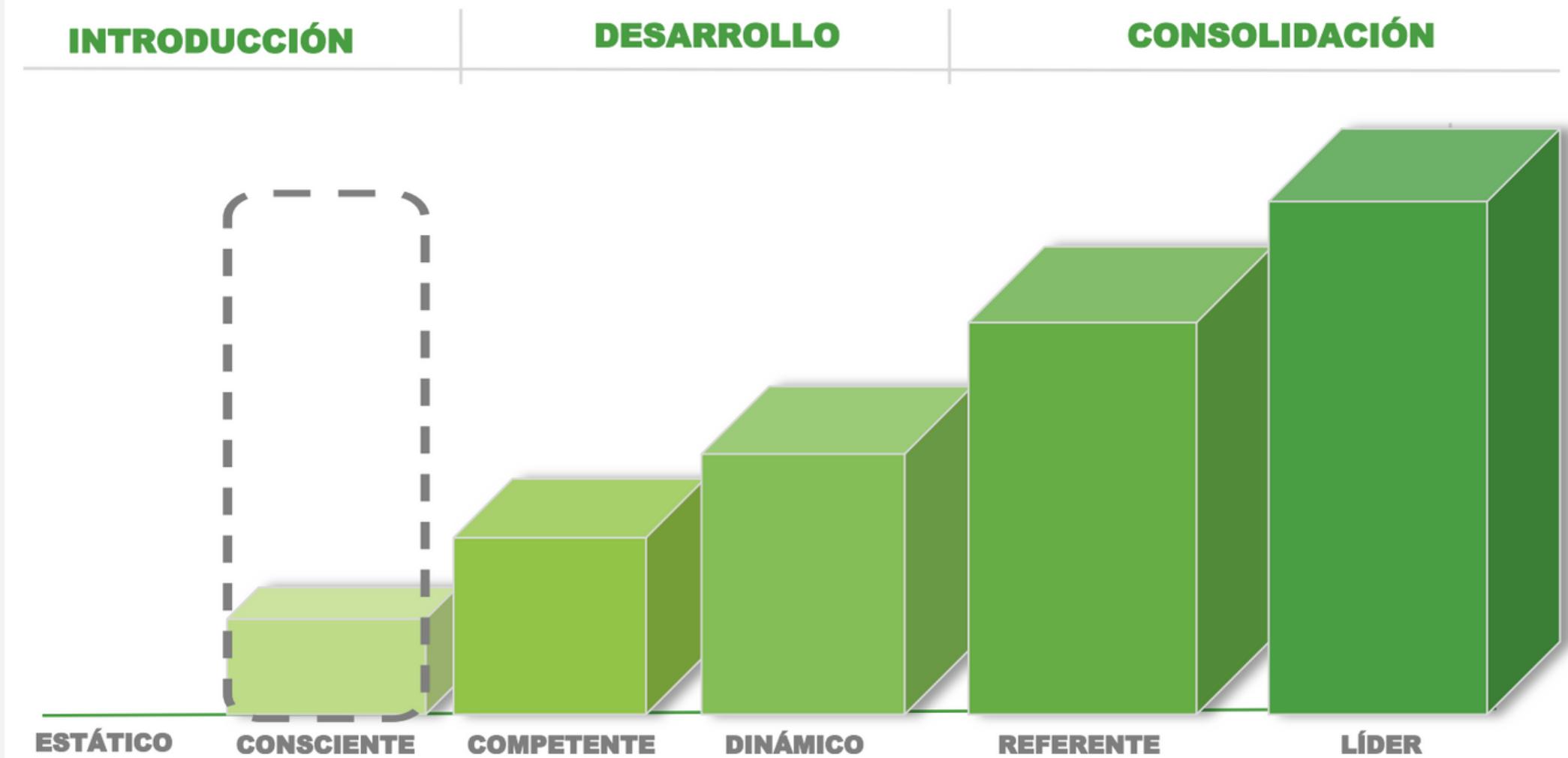
La presente gráfica muestra la evaluación del nivel de madurez digital de la clínica veterinaria Nauru correspondiente a las respuestas obtenidas en el cuestionario desarrollado por la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa.

El nivel de madurez en el que se encuentra corresponde al nivel consciente, lo que quiere decir que:

- La pyme está involucrada en la Industria 4.0 a través de iniciativas piloto e inversiones en alguna área.
- Algunos procesos de producción están soportados por sistemas.
- La integración de sistemas y el intercambio de información son limitados.

Figura 1

Nivel de madurez digital de la clínica veterinaria Nauru



Fuente: HADA - informe de autodiagnóstico para la evaluación de la madurez digital, 2023, p. 7

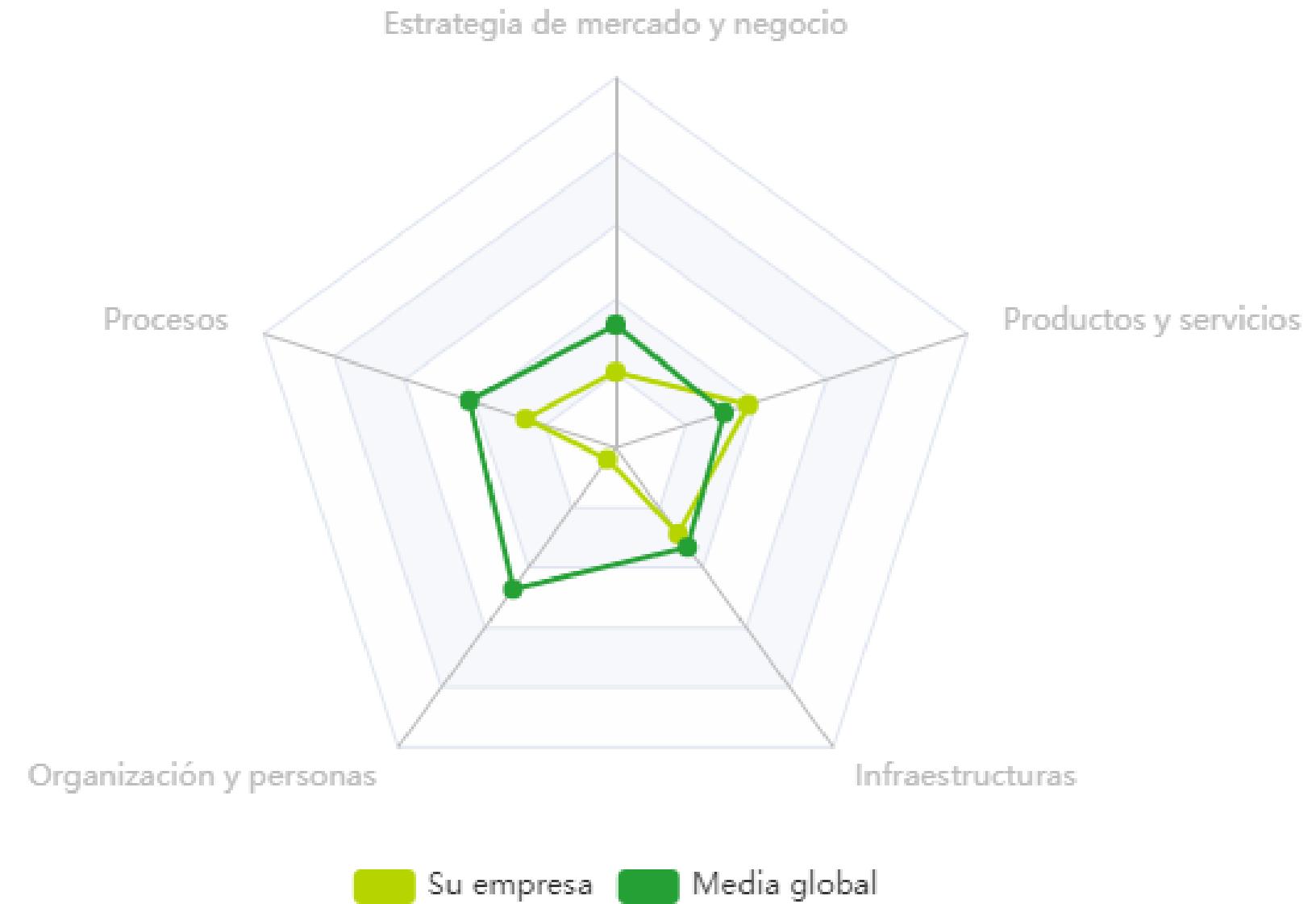
Análisis interno

Benchmarking: comparativa por nivel de madurez global

El presente gráfico muestra un análisis comparativo del nivel de madurez de la clínica veterinaria Nauru con respecto a otras organizaciones del mismo sector (CNAE 7500), en función de las respuestas de todos los participantes en relación a las siguientes variables:

- **Estrategia de mercado y negocio.** Capacidad de adaptación de la organización al entorno y al mercado.
- **Productos y servicios.** Nivel de incorporación de tecnología a los productos y servicios existentes, así como su potencial de digitalización.
- **Infraestructuras.** Capacidad de transformación que sus infraestructuras ciberfísicas permiten.
- **Organización y personas.** Capacidades de la organización y su modelo de relación con otros agentes.
- **Procesos.** Capacidades digitales del modelo operativo.

Comparativa global del nivel de madurez digital de la clínica veterinaria Nauru



Fuente: HADA - informe de autodiagnóstico para la evaluación de la madurez digital, 2023, p. 10

Análisis externo

Empresas competidoras de la clínica veterinaria Nauru

Clínica veterinaria
La Zubia

Clínica veterinaria
El Parque

Clínica veterinaria
Salón

Modelo de negocio

- Servicios veterinarios para animales de compañía (mascotas)
- Servicios de emergencia
- Venta física de productos para mascotas
- Presencia online
- Ubicación física céntrica a nivel local

- Servicios veterinarios para animales de compañía (mascotas)
- Venta física de productos para mascotas
- Presencia online
- Ubicación física céntrica a nivel local

- Servicios veterinarios para animales de compañía (mascotas)
- Venta física de productos para mascotas
- Presencia online
- Ubicación física céntrica a nivel provincial

Estrategia digital

- Sitio web profesional:
<https://clinicaveterinarialazubia.com/>
- Marketing de contenidos (blog)
- Realidad virtual (instalaciones)
- Perfil de Empresa en Google

- Perfil de Empresa en Google

- Sitio web profesional:
<https://clinicaveterinariasalon.es/>
- Marketing de contenidos (RR.SS)
- Perfil de Empresa en Google

Productos / servicios

- Consulta en clínica y a domicilio
- Medicina general
- Diagnóstico
- Laboratorio propio
- Hospitalización

- Consulta en clínica
- Medicina general
- Diagnóstico
- Laboratorio propio
- Hospitalización

- Consulta en clínica
- Medicina general
- Diagnóstico
- Laboratorio propio
- Hospitalización

- Urgencias 24h
- Venta física de productos de alimentación, higiene, salud, accesorios y juguetes

- Peluquería
- Venta física de productos de alimentación, higiene, salud, accesorios y juguetes

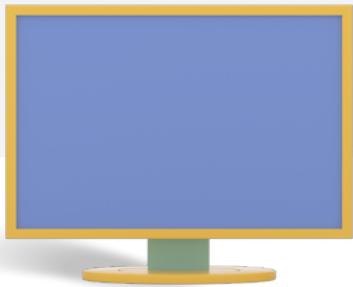
- Peluquería
- Venta física de productos de alimentación, higiene, salud, accesorios y juguetes

Definición inicial de Áreas de Actuación



ORGANIZACIÓN Y PERSONAS

- Realidad virtual para mostrar las instalaciones.
- Formación digital del personal.
- Plan de marketing digital.
- Evaluación de objetivos SMART mediante los KPI idóneos.
- Colaboración con universidades y protectoras de animales.



ESTRATEGIA DE NEGOCIO

- Sitio web optimizado.
- Chatbot y mensajería instantánea.
- Branding y RSC.
- Marketing de contenidos: redes sociales, emails y blog.
- Reservar cita vía online.
- Telemedicina.



PROCESOS OPERATIVOS

- Implementar un ERP veterinario en la nube.
- Disponer de un propio laboratorio para análisis clínicos.
- Emplear Google Analytics para analítica web.
- Utilizar herramientas ágiles como Trello.



4. Transformando la experiencia del cliente

Buyer persona, modelo Canvas
y mapa de experiencia de cliente

Investigación del público objetivo, perfil del buyer persona, mapa de empatía y representación del modelo de negocio de la clínica veterinaria Nauru.

Perfil de cliente

Buyer persona de la clínica veterinaria Nauru

El buyer persona es una representación semificticia y detallada del cliente ideal de un negocio en específico.

Su propósito es comprender mejor a quienes estamos tratando de llegar, ya que así podremos adaptar los servicios, productos y en general, las estrategias de marketing de manera más efectiva.

Además, nos permite humanizar y personalizar la comunicación para crear relaciones más sólidas y duraderas en el tiempo.



MARÍA FERNÁNDEZ

EDAD 28 años

SEXO Mujer

CIUDAD Granada

EDUCACIÓN Estudios superiores

OCCUPACIÓN Diseñadora gráfica

ESTADO CIVIL Soltera

PERFIL PROFESIONAL

- Creación de contenido digital.
- Horario laboral flexible e híbrido.
- Adaptabilidad tecnológica.
- Objetivo profesional: ser la directora de arte de la empresa.
- Salario: 15.000€ brutos anuales.
- Usuario activa en Instagram, X, TikTok, Google Maps y LinkedIn.
- Habilidades: comunicación eficaz, creatividad, asertividad, trabajo en equipo y resiliencia.

NUESTRO PRODUCTO O SERVICIO

María necesita **servicios veterinarios para animales de compañía**, como chequeos rutinarios y vacunas. Busca una clínica veterinaria que ofrezca servicios de **alta calidad** y trate a su perra Luna con **cariño**. Le preocupa la salud de Luna a largo plazo, por lo que desea **asesoramiento preventivo**. Tiene una **agenda ocupada** y valora la conveniencia en términos de ubicación y horarios, como **servicios de urgencias 24 horas o consultas a domicilio**.

MOTIVACIONES

- Ser una referente en su sector.
- Estabilidad económica.
- Búsqueda de nuevas experiencias para encontrar inspiración e incentivar su creatividad.
- Vínculo estrecho con su perra Luna.
- Contribuir al bienestar animal.

OBJETIVOS Y RETOS

- Convertirse en nómada digital.
- Conseguir un portfolio profesional.
- Buena planificación financiera.
- Realizar networking asiduamente para tener nuevos contactos.
- Crear su propio programa de aprendizaje online para diseño gráfico en Domestika.

HOBBIES E INTERESES

- Viajar con su perra Luna.
- Películas y series en plataformas de streaming.
- Comida vegana y vegetariana.
- Pasar tiempo con amigos dentro y fuera de casa.
- Practicar actividades al aire libre.
- Conciertos de música en directo.

REDES SOCIALES



HÁBITOS

- Paseos diarios con su perra Luna.
- iPhone: principal dispositivo para entretenimiento, compras y búsqueda de información.
- Wearable: Apple Watch.
- Estilo de vida "Zero Waste".
- Voluntariado en protectoras de animales y centros de acogida.

FRUSTRACIONES

- Equilibrio trabajo-vida personal.
- Limitación de espacio y tiempo.
- Gastos veterinarios inesperados.

Mapa de empatía

¿QUÉ OYE?

- Sus amigos más cercanos le recomiendan clínicas veterinarias, marcas sobre piensos, collares antiparásitos y juguetes para perros.
- Su familia le explica que debe contratar un seguro para mascotas.
- Sus compañeros de trabajo a veces charlan con ella sobre videos graciosos de animales que ven en redes sociales.
- Sigue los consejos del programa de radio "Como el perro y el gato" emitido en la cadena Onda Cero.
- Ladridos y sonidos que hace su perra Luna.

¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?

- Le preocupa la salud y bienestar de su perra Luna.
- Desea encontrar una clínica veterinaria transparente, físicamente bien ubicada y con una relación calidad/precio justa.
- Tiene la agenda muy ocupada, por lo que necesita puntualidad en las citas por parte de la clínica veterinaria.
- Siente más confianza en aquella clínicas veterinarias que le recomiendan amigos y familiares.
- Percibe el estado anímico de su perra Luna.



¿QUÉ VE?

- Asiste a muchas reuniones online de trabajo.
- Tiene en gran consideración las reseñas de los Perfiles de Empresa que aparecen en Google.
- Utiliza su iPhone para entretenimiento, compras y búsqueda de información.
- Consumo contenido en Instagram, TikTok y YouTube sobre bienestar animal y adiestramiento canino.
- Cuando viaja, busca alojamiento que admite mascotas.
- La energía y vitalidad de su perra Luna.

¿QUÉ DICE Y HACE?

- Tiene flexibilidad horaria laboral y trabaja en modalidad híbrida, pero eso le dificulta desconectar en su tiempo libre.
- Le gustaría encontrar un profesional veterinario con experiencia, empatía y que atienda con cariño a las mascotas.
- Le encanta pasar tiempo de calidad con su perra Luna.
- No le importa desplazarse en coche o moto a una clínica veterinaria siempre y cuando haya aparcamiento gratis cerca.
- Vive sola, por lo que la mayor parte de las actividades que realiza fuera de casa se lleva consigo a su perra Luna.

ESFUERZOS

- Dolor de espalda y cuello debido al trabajo de diseñadora gráfica.
- Estrés laboral.
- Organización y planificación diaria de su agenda.
- Incertidumbre por posibles tratamientos veterinarios a largo plazo.
- Hacer frente a la tasa de inflación actual de España.
- Gastos por la contratación obligatoria de un seguro para mascotas.
- Comportamiento cívico cuando pasea por la calle con su perra Luna.

RESULTADOS

- Brindarle a su perra Luna una digna y feliz vida.
- En su tiempo libre se reúne en lugares que sean animal friendly.
- Finanzas saneadas para minimizar el impacto de los gastos imprevistos.
- Equilibrio trabajo-vida
- Escapadas con su perra Luna para conectar con la naturaleza.
- Amplio círculo social en el que poder apoyarse.
- Nuevos retos laborales y experiencias para crecimiento personal.

Mapa de experiencia de cliente

TAREAS	DESCUBRIMIENTO	CONSIDERACIÓN	SERVICIO	COMPRA	POSTVENTA
	DUDAS	PUNTOS DE CONTACTO	EMOCIONES	INFLUENCIAS	DEBILIDADES
Búsqueda en Google “clínica veterinaria en la Zubia”. Recomendación por boca a boca.	Comparar las reseñas con los perfiles de Google de otras clínicas veterinarias locales. Ver las redes sociales de otras clínicas veterinarias locales.	Acudir por primera vez a la clínica veterinaria con Luna. Realizar una consulta veterinaria. Brindar a Luna atención médica veterinaria. Pago con tarjeta o efectivo.	Llevar a cabo el tratamiento médico veterinario indicado para Luna en casa. Cita puntual.	Acudir por segunda vez en persona con Luna a la clínica veterinaria tras la finalización del tratamiento para comprobar su efectividad. Encuesta de satisfacción.	
¿Cuál es su ubicación física exacta? ¿Cuál es el horario habitual? ¿Tiene buena reputación? ¿Hay aparcamiento cerca gratuito?	¿Tratan bien a las mascotas? ¿Cuál es la relación calidad/precio? ¿Cuál será el tiempo medio de espera para ser atendido? ¿Tiene una larga trayectoria trabajando?	¿El diagnóstico es correcto? ¿Dónde comprar la medicación? ¿Podré llamar por teléfono a la veterinaria? ¿Cuál será el gasto total de la consulta veterinaria?	¿La medicación solucionará el problema de salud de Luna? ¿Necesitaré en algún momento servicios de urgencias 24 horas?	Seguimiento por parte de la clínica. ¿Se ha solucionado definitivamente el problema de salud? ¿Será necesario ampliar la duración del tratamiento?	
Perfil de Empresa en Google. Llamada telefónica. Asociación Centro Felino Silvestre.	Comentarios del Perfil de Empresa de la clínica veterinaria Nauru en Google. Acudir físicamente a la clínica.	Veterinaria expone el diagnóstico, posibles tratamientos, efectos adversos y desembolso total a pagar (clínica veterinaria).	Consulta en la clínica veterinaria. Llamadas telefónicas periódicas con la veterinaria para seguimiento del estado de salud de Luna.	Clínica veterinaria. Llamada telefónica.	
Reseñas de clientes en el Perfil de Empresa en Google. Opiniones de conocidos. Asociación Centro Felino Silvestre.	4,8 de 5 estrellas en el Perfil de Empresa en Google. 166 reseñas de clientes en el Perfil de Empresa en Google. Comentarios positivos de clientes.	Explicación clara de la veterinaria acerca de todo el tratamiento médico veterinario (trato de la veterinaria). Posibilidad de pagar a plazos el costo del tratamiento.	Trato recibido en la consulta veterinaria por parte de la profesional.	Seguir las recomendaciones de la profesional veterinaria. Cliente satisfecho = recomendación a otras personas. Recompensa a la mascota (chuches).	
Sitio web con error 404. Sólo tiene la red social X y desactualizada. Sólo se puede contactar llamando por teléfono o en persona.	No ofrece servicios de urgencias 24h. Agenda de citas limitada. Escasa variedad de productos para mascotas.	Miedo al fracaso del tratamiento médico veterinario indicado. Desembolso inicial demasiado alto. Falta de pagos a tiempo.	Falta de medios de comunicación como email, chatbot, FAQ's o formulario de contacto.	Falta de un programa de fidelización. CRM que permita seguimiento de las mascotas de forma automatizada.	

Lienzo de modelo de negocio

También conocido como Business Model Canvas en inglés, es una herramienta visual la cual representa gráficamente los elementos clave que forman un modelo de negocio, ayudando así a las empresas a comprender y comunicar de manera clara cómo planear la generación de valor y la de ingresos.





5. Habilitando la transformación

Lienzo de transformación digital y tecnologías a mejorar o implantar

Lienzo de Transformación Digital

1. CLIENTE COMO CENTRO

Crear un **sitio web profesional** que ofrezca:

- **Reserva de citas online** para consultas veterinarias y peluquería canina.
- **Consulta virtual** veterinaria (telemedicina).
- **Formulario de contacto** para dudas o solicitar información.
- Plataforma que permita al cliente acceder al **historial clínico** de su mascota.
- **Recordatorios de citas, cheques regulares y vacunas** al móvil o email del dueño de la mascota.
- Mensajería instantánea mediante un **chatbot** o **asistente virtual**.
- Mostrar la dirección física de la clínica veterinaria implementando **Google Maps**.
- **Visita virtual** de las instalaciones.
- **Acceder en tiempo real a la videovigilancia** de la sala de hospitalización.
- Sección de los **servicios veterinarios disponibles**.
- Opción para efectuar el **pago online** de la reserva de cita para consulta veterinaria o peluquería canina.
- **Compra de productos** para mascotas.

Crear un perfil de empresa en Facebook, TikTok Instagram y WhatsApp para publicar **contenido de interés** y brindar una vía de **comunicación directa**.

Actualizar el Perfil de Empresa en Google: servicios veterinarios, fotos de las instalaciones y trabajadores, añadir novedades, verificación de la cuenta...

2. TECNOLOGÍAS

- | | |
|---|---|
| PC de trabajo con conexión a Internet. | Cámara de videovigilancia en tiempo real. |
| ERP veterinario en la nube. | Perfil de Empresa en Google. |
| Sistema de gestión de contenidos (CMS). | Cuenta de empresa en Facebook, TikTok Instagram y WhatsApp. |
| Herramienta de gestión para redes sociales. | Hosting y dominio. |

3. NUBE Y DATOS

- | | |
|--|----------------------------------|
| Servicio de alojamiento y sincronización de archivos en la nube. | Mantenimiento y limpieza del PC. |
| ERP veterinario en la nube. | Doble factor autenticador. |
| Creación de una base de datos. | Gestor de contraseñas. |
| Herramienta de analítica web. | Copias de seguridad periódicas. |
| Detección de virus y otras amenazas. | Borrado seguro de archivos. |
| Visualización de datos. | Recuperación de archivos. |

4. NEGOCIO DIGITAL

- | | |
|--|--|
| Pago mediante Bizum . | |
| Pago online a través del sitio web. | |
| Consulta virtual veterinaria (telemedicina). | |
| Alianzas con universidades, hoteles pet friendly, escuelas y profesionales de adiestramiento canino. | |
| Dropshipping de productos para mascotas como alimentación, juguetes y accesorios. | |

5. INGENIERÍA DE PROCESOS

- | | |
|---|---|
| Envío automático al cliente para llenar una encuesta de satisfacción online tras la consulta. | Herramientas Agile. |
| Solicitar automáticamente una reseña después de la visita a la clínica. | Recibir solicitudes de citas para consultas veterinarias o peluquería canina a través del sitio web. |
| Contratación de personal veterinario en prácticas. | Chatbot. |
| Certificado electrónico para trámites de la admón. pública. | Consulta virtual. |
| Monitorización de los recursos del PC | Laboratorio análisis clínicos. |
| | Sistema de facturación electrónica y pagos online. |

6. CULTURA DIGITAL/LIDERAZGO

- CEO **entusiasmada y comprometida** para implementar procesos y herramientas de digitalización.
- Aprendizaje continuo** respecto a nuevas tendencias de mercado digitales.
- Fomentar la adopción** de las herramientas digitales necesarias en la rutina de trabajo diaria para ser competitivos.
- Concienciación** por la ciberseguridad.

7. MARKETING DIGITAL

- Marketing de contenidos:** email, blog y redes sociales.
- Flyers** con código QR.
- Directorio online** de clínicas veterinarias en España.
- Programa de fidelización** mediante la suscripción de los clientes a una **newsletter**.
- Posicionamiento orgánico del sitio web en el motor de búsqueda de Google utilizando estrategias y tácticas de **SEO**.

Herramientas y Tecnologías a mejorar o implantar

ÁMBITO	HERRAMIENTA / TECNOLOGÍA	NIVEL DE IMPLANTACIÓN ACTUAL	PRESUPUESTO	PRIORIDAD
<h2>Gestión de Proyectos y Colaboración</h2>				
Colaboración en línea y comunicación	Google Drive, Mozilla Thunderbird, Tidio	Media	Gratis	Alta
Gestión de proyectos	Trello	Baja	Gratis	Alta
<h2>Gestión Financiera</h2>				
Contabilidad en la nube	Wave	Baja	Gratis	Baja
Facturación electrónica	FACe	Alta	Gratis	Alta

Herramientas y Tecnologías a mejorar o implantar

ÁMBITO	HERRAMIENTA / TECNOLOGÍA	NIVEL DE IMPLANTACIÓN ACTUAL	PRESUPUESTO	PRIORIDAD
Planificación de Recursos Empresariales (ERP)				
ERP para clínicas veterinarias	Provet Cloud	Baja	38€ / mes	Media
Marketing y Ventas				
Dropshipping de productos veterinarios	mpso	Baja	29€ / mes	Baja
Analítica web y SEO	Google Analytics	Baja	Gratis	Alta
Redes Sociales	Metricool	Baja	Gratis	Alta

Herramientas y Tecnologías a mejorar o implantar

ÁMBITO	HERRAMIENTA / TECNOLOGÍA	NIVEL DE IMPLANTACIÓN ACTUAL	PRESUPUESTO	PRIORIDAD
CMS de e-commerce	WordPress: plugin WooCommerce	Baja	Dominio 6,95€ / mes Hosting 4,99€ / mes	Alta
Sistema de pago	Bizum	Baja	Gratis	Alta
Marketing de contenido	WordPress, Metricool y MailChimp	Baja	Gratis	Alta
Seguridad en la nube				
Protección contra malware y cleaners	Malwarebytes, VirusTotal, CCleaner	Baja	Gratis	Alta

Herramientas y Tecnologías a mejorar o implantar

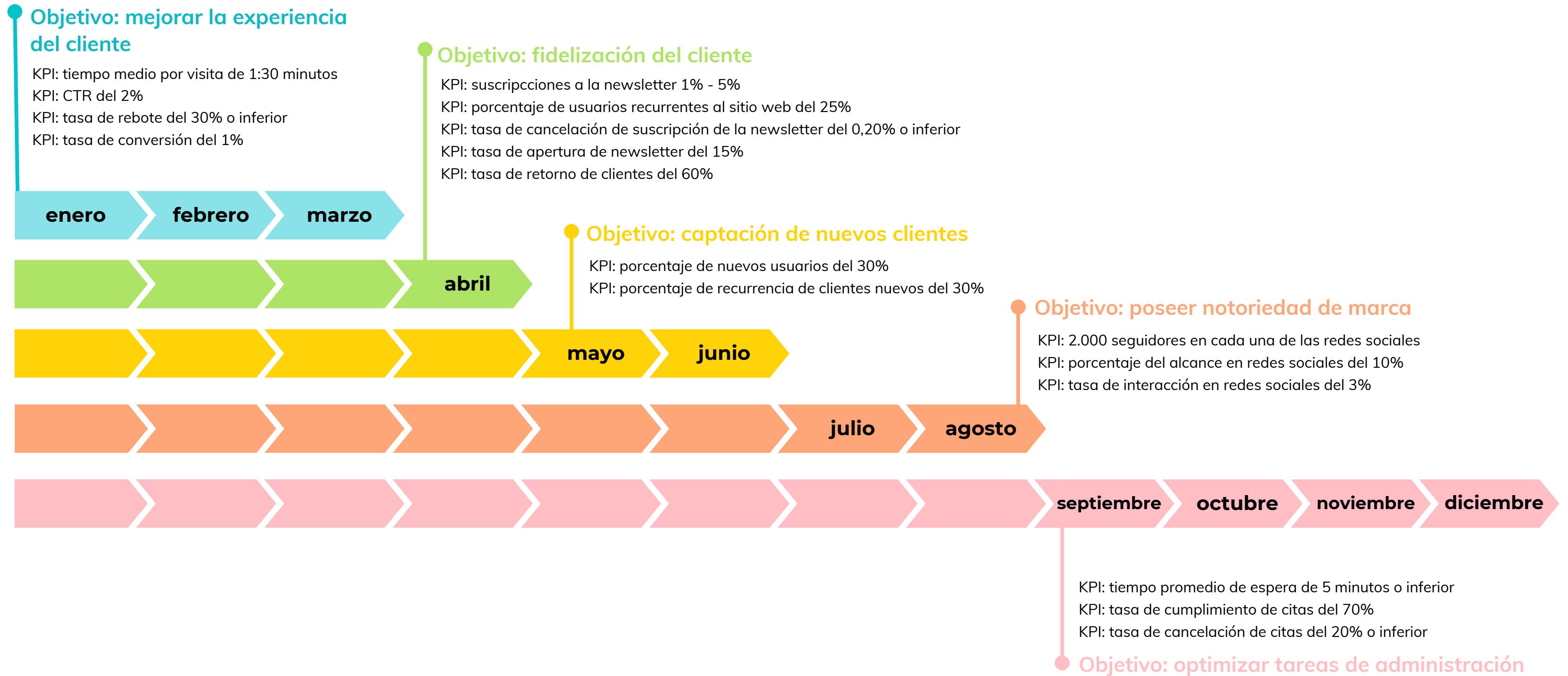
ÁMBITO	HERRAMIENTA / TECNOLOGÍA	NIVEL DE IMPLANTACIÓN ACTUAL	PRESUPUESTO	PRIORIDAD
Gestor de contraseñas	SecureSafe	Baja	Gratis	Alta
Copias de seguridad periódicas en la nube	Google Backup and Sync	Baja	Gratis	Alta
Doble factor autenticador	Google Autenticator	Baja	Gratis	Media
Videovigilancia en remoto	Mi 360° Home Security Camera 2K	Media	49,99€	Media



6. Gestionando el cambio

Objetivos SMART, KPI's, plan de acción y constitución del equipo líder para el cambio

Objetivos SMART y KPI's



Plan de acción

Matriz Quick Wins

La matriz de priorización de iniciativas o Quick Wins es una herramienta de análisis empleada para evaluar si las diferentes ideas o propuestas de un negocio son viables respecto a la relación que existe entre su impacto y el esfuerzo necesario para llevarlas a cabo.



Plan de acción - iniciativas, tareas, responsables, plazos y presupuesto

ÁMBITO DEL LIENZO DE TD	INICIATIVA	TAREAS	PLAZO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Cliente como centro	Mejorar la comunicación y la experiencia del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de un sitio web profesional utilizando SEO. - Reserva online de citas en la clínica veterinaria para consultas y peluquería canina - Consulta virtual veterinaria. - Recordatorios al móvil/email de citas, chequeos y vacunas. - Asistente virtual en sitio web. - Perfil de empresa en Facebook, Instagram, TikTok y Google. 	6 meses	Agente del Cambio	Salario Agente del Cambio 1.000€ / mes
Tecnologías	Mejorar o implantar servicios y equipos informáticos	<ul style="list-style-type: none"> - PC de trabajo con conexión a Internet. - Contratar ERP veterinario Provet Cloud. - Instalar cámara Mi 360° Home Security Camera 2K. - Realidad virtual para mostrar las instalaciones. 	12 meses	Agente del Cambio	ERP 38€ / mes Cámara 49,99€
Nube y datos	Garantizar la ciberseguridad y procesar datos	<ul style="list-style-type: none"> - Contratar hosting y dominio para el sitio web. - Vincular el sitio web con Google Analytics. - Uso de Malwarebytes, VirusTotal y CCleaner. - Realizar copias de seguridad en la nube con Google Backup and Sync. - Implementar gestor de contraseñas SecureSafe. 	12 meses	Agente del Cambio y CEO de la empresa (profesional veterinaria)	Salario Agente del Cambio 1.000€ / mes Dominio 6,95€ / mes Hosting 4,99€ / mes

Plan de acción - iniciativas, tareas, responsables, plazos y presupuesto

ÁMBITO DEL LIENZO DE TD	INICIATIVA	TAREAS	PLAZO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Negocio digital	Diversificar fuentes de ingresos y forjar nuevas alianzas	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar sistema de pago mediante Bizum. - Pasarela de pago online con WooCommerce. - Telemedicina. - Dropshipping veterinario mpso. - Alianzas con entidades públicas y privadas. 	3 meses	Agente del Cambio y CEO de la empresa (profesional veterinaria)	Salario Agente del Cambio 1.000€ / mes 29€ / mes
Ingeniería de procesos	Optimizar o automatizar tareas rutinarias	<ul style="list-style-type: none"> - Envío automático de encuesta de satisfacción online al cliente después de la consulta veterinaria. - Solicitud automática de reseña para Perfil de Empresa en Google. - Validar automáticamente citas online del sitio web. - Registro en Trello y Mozilla Thunderbird. - Implementar un chatbot en el sitio web (plugin Tidio). - Obtener firma electrónica para admón. pública. - Contratación en modalidad de prácticas de estudiantes universitarios y/o auxiliares veterinarios. 	6 meses	Agente del Cambio y CEO de la empresa (profesional veterinaria)	Salario Agente del Cambio 1.000€ / mes ERP 38€ / mes Cámara 49,99€

Plan de acción - iniciativas, tareas, responsables, plazos y presupuesto

ÁMBITO DEL LIENZO DE TD	INICIATIVA	TAREAS	PLAZO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Cultura digital / liderazgo	Formación digital del equipo profesional	- Inscripción al Programa Acelera Pyme. - Formación para empresas de INCIBE. - Concienciación por la ciberseguridad y por la adopción de nuevas herramientas digitales en el entorno laboral.	12 meses	Agente del Cambio y CEO de la empresa (profesional veterinaria)	Salario Agente del Cambio 1.000€ / mes
Marketing digital	Captación de nuevos clientes, fidelización y branding	- Creación de contenido mediante blog, email y redes sociales (Facebook, TikTok e Instagram). - Tener presencia en directorios online de clínicas veterinarias y foros de profesionales veterinarios. - Flyers con código QR en tiendas de animales. - Actualizar imagen corporativa de la clínica veterinaria.	6 meses	Agente Digitalizador: contratación Kit Digital	Importe total bono digital para microempresas: 2.000€

Plan de acción

Inversión necesaria durante el año 2024

CORTO PLAZO

- Implementar sistema de pago mediante Bizum.
- Pasarela de pago online con WooCommerce.
- Telemedicina.
- Dropshipping veterinario mpso.
- Alianzas con entidades públicas y privadas.

1.er
Cuatrimestre

3.000€ - 3.200€

MEDIO PLAZO

- Creación de un sitio web profesional utilizando SEO.
- Reserva online de citas en el sitio web.
- Consulta virtual veterinaria.
- Recordatorios al móvil/email de citas, cheques y vacunas.
- Implementación del ERP Provet Cloud.
- Creación de contenido mediante blog, email y redes sociales.
- Asistente virtual en sitio web.

2º
Cuatrimestre

6.000€ - 6.300€

LARGO PLAZO

- Inscripción al Programa Acelera Pyme.
- Formación para empresas de INCIBE.
- Contratar hosting y dominio para el sitio web.
- Vincular el sitio web con Google Analytics.
- Realizar copias de seguridad en la nube con Google Backup and Sync.
- Envío automático de encuesta de satisfacción online al cliente.
- Solicitud automática de reseña para Perfil de Empresa en Google.

3.er
Cuatrimestre

3.000€ - 3.500€

Equipo Líder del cambio

Impulsoras de la transformación digital de la clínica veterinaria Nauru



Marta Garrido
**CEO de la clínica
veterinaria Nauru y
profesional veterinaria**



Andrea Sánchez
**Agente del Cambio y
profesional de
marketing digital**

FORMACIÓN DEL EQUIPO



Formación y orientación digital del equipo profesional a través de diversos programas y entidades oficiales disponibles para pymes.

FASE 1 CULTURA DIGITAL / LIDERAZGO

Acelera Pyme

INCIBE

Prácticas Ícaro



Implementar herramientas Agile y aprender el funcionamiento del ERP veterinario Provet Cloud antes de su puesta en marcha.

FASE 2 INGENIERÍA DE PROCESOS

ERP Provet Cloud

Telemedicina / Dropshipping

Trello / Mozilla Thunderbird



Garantizar la ciberseguridad con la instalación de programas contra malware y la protección de datos sensibles.

FASE 3 NUBE Y DATOS

Malwarebytes / CCleaner

SecureSafe

Google Backup and Sync



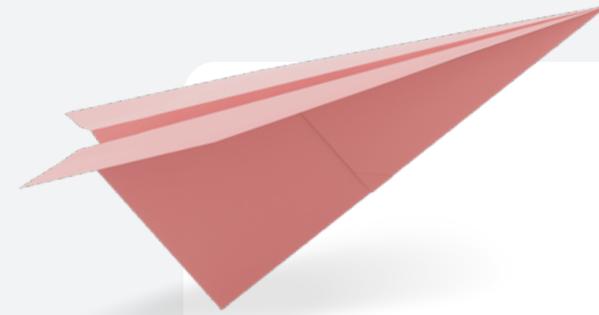
Comprender la importancia y la utilización de sistemas de gestión de contenidos para captar clientes, fidelizar y tener buena imagen de marca.

FASE 4 TECNOLOGÍAS Y MARKETING

WordPress

Metricool / MailChimp

Google Analytics



Gracias por su atención

www.linkedin.com/in/andreasr23

