**1.1 Appointment management**

**1.1.1 Σύντομη Περιγραφή**

Οι κτηνίατροι και το προσωπικό της κλινικής(pet groomer, γραμματεία) μπορούν να διαχειριστούν αιτήματα ραντεβού από πελάτες, να εγκρίνουν ή να απορρίψουν αιτήματα και να ενημερώνουν την κατάστασή τους.

**1.1.2 Χειριστές**

**•** Κτηνίατρος

• Γραμματέας Κλινικής

• Pet Groomer

**1.1.3 Γεγονός Έναρξης**

Η περίπτωση χρήσης ξεκινά όταν:

Ο πελάτης έχει προγραμματίσει ένα ραντεβού και απαιτείται διαχείριση. Τότε χρησιμοποιώντας την ψηφιακή πλατφόρμα Pet-à-Vet ο εκάστοτε υπεύθυνος της κλινικής πάνω σε αυτό το θέμα (συνήθως γραμματεία κλινικής) επιλέγει το ‘Appointment management’ από το κεντρικό μενού και επιλέγει αν θα το δεχθεί ή απορρίψει.

**1.1.4 Ροή γεγονότων**

**Βασική Ροή**

1. Ο χρήστης (κτηνιατρος, γραμματέας, pet groomer ) συνδέεται στο σύστημα.

2. Ο χρήστης μεταβαίνει στη λίστα αιτήσεων ραντεβού.

3. Ο χρήστης επιλέγει ένα ραντεβού προς διαχείριση.

4. Ο χρήστης αποδέχεται το ραντεβού.

5. Ο πελάτης λαμβάνει ειδοποίηση επιβεβαίωσης.

**Εναλλακτικές Ροές**

**4.1 Ο κτηνίατρος απορρίπτει το ραντεβού :**

* + 4.1.1 Ο χρήστης απορρίπτει το ραντεβού και ορίζει λόγο απόρριψης.
  + 4.1.2 Το σύστημα στέλνει σχετική ειδοποίηση.
  + 4.1.3 Η περίπτωση χρήσης τερματίζει.

**3.2 Ο κτηνίατρος θέλει να αλλάξει την ώρα του ραντεβού:**

* + 3.2.1 Επιλέγει νέα ώρα και ημερομηνία.
  + 3.2.2 Το σύστημα στέλνει ειδοποίηση για την αλλαγή.
  + 3.2.3 Επιστρέφει στην λίστα των ραντεβού.

**3.3 Το ραντεβού αφορά επείγον περιστατικό:**

* + 3.3.1 Το σύστημα προτείνει άμεση εξυπηρέτηση αν υπάρχει διαθεσιμότητα.
  + 3.3.2 Αν δεν υπάρχει, προτείνει την πλησιέστερη διαθέσιμη ώρα.
  + 3.3.3 Αν δεν αποδεχτείται καμία εναλλακτική, το ραντεβού απορρίπτεται (πηγαίνει στη ροή 4.1).

**3.4 Ο κτηνίατρος θέλει να προσθέσει επιπλέον σημειώσεις στο ραντεβού**

* 3.4.1 Ο κτηνίατρος προσθέτει ειδικές σημειώσεις (π.χ. ιδιαίτερες ανάγκες του κατοικιδίου).
* 3.4.2 Το σύστημα καταχωρεί τις σημειώσεις στο ιατρικό αρχείο του ζώου.
* 3.4.3 Το σύστημα εμφανίζει την λίστα των ραντεβού.

**1.1.5 Ειδικές απαιτήσεις**

**•** Το σύστημα πρέπει να συμμορφώνεται με τους κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων (GDPR).

**•** Το σύστημα πρέπει να είναι προσαρμοσμένο σε κτηνιατρικά περιβάλλοντα, επιτρέποντας διαχείριση διαφορετικών τύπων ραντεβού (π.χ. τακτικός έλεγχος, επείγον περιστατικό).

**•** Το σύστημαπρέπει να υποστηρίζει διαφορετικά μοντέλα εργασίας (μεμονωμένοι κτηνίατροι, κλινικές με πολλαπλούς επαγγελματίες).

**•** Η πλατφόρμα πρέπει να επιτρέπει ορισμό προτεραιότητας για επείγοντα περιστατικά.

**•** Οι αλλαγές σε ραντεβού πρέπει να ειδοποιούν αυτόματα τους πελάτες.

**•** Το σύστημα πρέπει να παρέχει ειδοποιήσεις σε πραγματικό χρόνο.

**Μη λειτουργικές απαιτήσεις**

**•** Το περιβάλλον χρήσης πρέπει να μπορεί να είναι προσβάσιμο σε άτομα με αναπηρίες (WCAG 2.1 επίπεδο AA)

• Το σύστημα πρέπει να υποστηρίζει πολλαπλές γλώσσες**.**

**•** Υποστήριξη ειδοποιήσεων σε πραγματικό χρόνο.

**• Διαθεσιμότητα**: Το σύστημα πρέπει να λειτουργεί 24/7, με downtime < 1 ώρα/μήνα.

**•Ασφάλεια:** Μόνο εξουσιοδοτημένοι χρήστες μπορούν να διαχειρίζονται ραντεβού**.**

**•Χρόνος απόκρισης:** Το σύστημα πρέπει να ειδοποιεί τον χρήστη μέσα σε 3 δευτερόλεπτα από την αλλαγή κατάστασης ενός ραντεβού.

**Περιβάλλον**

**•** Web & Mobile εφαρμογή.

**1.1.6 Κατάσταση εισόδου**

**•** Ο χρήστης συνδέεται στην εφαρμογή με τα στοιχεία του.

**•** Πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον ένα ενεργό αίτημα ραντεβού.

**1.1.7 Κάτασταση εξόδου**

**•** Το ραντεβού έχει εγκριθεί, απορριφθεί ή προγραμματιστεί εκ νέου.

• Ο χρήστης ανακατευθύνεται στην αρχική σελίδα.

**1.1.8 Σημεία επέκτασης**

• Διασύνδεση με σύστημα υπενθυμίσεων.

**1.2 Appointment scheduling**

**1.2.1 Σύντομη Περιγραφή**

Ο πελάτης μπορεί να κλείσει ένα ραντεβού για το κατοικίδιο του , online μέσω της πλατφόρμας μας . Επίσης χρησιμοποιώντας το ‘Appointment scheduling’ ο πελάτης θα μπορεί να επιλέξει τι είδους ραντεβού θέλει ανάλογα με τις ανάγκες του κατοικιδίου του (κτηνίατρος, pet groomer, κ.α ).

**1.2.2 Χειριστές**

**•** Πελάτης

**1.2.3 Γεγονός Έναρξης**

Η περίπτωση χρήσης ξεκινά όταν:

• Ο πελάτης επιθυμεί να προγραμματίσει ένα ραντεβού και χρησιμοποιώντας την ψηφιακή πλατφόρμα Pet-à-Vet επιλέγει το ‘Appointment scheduling’ από το κεντρικό μενού.

**1.2.4 Ροή γεγονότων**

**Βασική Ροή**

1. Ο πελάτης συνδέεται στο σύστημα.

2. Ο πελάτης μεταβαίνει στην ενότητα " **Appointment scheduling** ".

3. Ο πελάτης επιλέγει κτηνίατρο/pet groomer και διαθέσιμη ημερομηνία/ώρα.

4. Καταχωρεί τον λόγο του ραντεβού (π.χ. εμβολιασμός, check-up).

5. Υποβάλλει το αίτημα.

6. Το σύστημα καταγράφει το αίτημα και ειδοποιεί την κλινική.

7. Ο πελάτης λαμβάνει ειδοποίηση ότι το αίτημα στάλθηκε για έγκριση.

8. Η περίπτωση χρήσης τερματίζει και ανακατευθύνεται στην αρχική σελίδα της εφαρμογής.

**Εναλλακτικές Ροές**

**3.1 Δεν υπάρχουν διαθέσιμα ραντεβού στην επιλεγμένη ημερομηνία:**

* 3.1.1 Το σύστημα προτείνει εναλλακτικές ημερομηνίες ή άλλους διαθέσιμους κτηνιάτρους.
* 3.1.2 Ο πελάτης επιλέγει μια από τις εναλλακτικές και συνεχίζει από το βήμα 4.
* 3.1.3 Αν δεν επιλέξει τίποτα, η διαδικασία ακυρώνεται και η περίπτωση χρήσης τερματίζει.

**3.2 Δεν υπάρχουν διαθέσιμα ραντεβού στην επιλεγμένη ημερομηνία και ακυρώνει:**

* 3.2.1 Το σύστημα προτείνει εναλλακτικές ημερομηνίες ή άλλους διαθέσιμους κτηνιάτρους.
* 3.2.2 Ο χρήστης δεν επιλέγει τίποτα, η διαδικασία ακυρώνεται .

**4.3 Ο πελάτης επιλέγει επείγον περιστατικό:**

* 4.3.1 Το σύστημα ελέγχει αν υπάρχει άμεση διαθεσιμότητα.
* 4.3.2 Ο πελάτης ενημερώνεται για τη γρήγορη εξυπηρέτηση και το ραντεβού επιβεβαιώνεται αυτόματα.
* 4.3.3 Ο χρήστης ειδοποιείται για την έγκριση και ανακατευθύνεται στην αρχική σελίδα

**4.4 Ο πελάτης επιλέγει επείγον περιστατικό, χωρίς διαθεσιμότητα:**

* 4.4.1 Το σύστημα ελέγχει αν υπάρχει άμεση διαθεσιμότητα.

4.3.2 Δεν υπάρχει, ο πελάτης ενημερώνεται ότι θα πρέπει να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με την κλινική.

* 4.3.3 Ο χρήστης ανακατευθύνεται στην αρχική σελίδα.

**7.5 Ο πελάτης ακυρώνει το αίτημα πριν την έγκριση από την κλινική:**

* 7.5.1 Το σύστημα ακυρώνει το αίτημα και ειδοποιεί την κλινική.
* 7.5.2 Ο χρήστης ανακατευθύνεται στην αρχική σελίδα.

**3.6 Ο πελάτης προσπαθεί να κλείσει ραντεβού χωρίς να έχει ολοκληρωμένο προφίλ**

* 3.6.1 Το σύστημα ελέγχει αν ο πελάτης έχει συμπληρώσει όλα τα απαιτούμενα πεδία στο προφίλ του κατοικιδίου του.
* 3.6.2 Δεν έχει προφίλ κατοικιδιου .
* 3.6.3 Το σύστημα εμφανίζει μήνυμα που ζητά τη συμπλήρωση των απαραίτητων πληροφοριών πριν συνεχίσει .
* 3.6.4. Το σύστημα ανακατευθύνει τον χρήστη στην καρτέλα δημιουργίας προφίλ κατοικίδιου.

.

**1.2.5 Ειδικές απαιτήσεις**

**•** Το σύστημα πρέπει να συμμορφώνεται με τους κανονισμούς GDPR για την προστασία προσωπικών δεδομένων

**•** Δυνατότητα Προσθήκης Σημειώσεων . Ο πελάτης μπορεί να αφήσει σημείωση για τον κτηνίατρο (π.χ. "Το κατοικίδιο είναι επιθετικό", "Αντιμετωπίζει αλλεργίες").

**•** Δυνατότητα Ακύρωσης . Ο πελάτης να μπορεί να ακυρώσει το ραντεβού έως 24 ώρες πριν την προγραμματισμένη ώρα.

• Πρέπει να επιτρέπει τη διαχείριση πολλαπλών κατοικίδιων από έναν λογαριασμό χρήστη.

**•** Το σύστημα πρέπει να είναι συμβατό με ηλεκτρονικά ιατρικά αρχεία για να μπορεί ο κτηνίατρος να έχει πρόσβαση στο ιστορικό του ζώου κατά τη διάρκεια του ραντεβού**.**

**•** Πρέπει να καταγράφει το ραντεβού στο ημερολόγιο του κτηνιάτρου και του πελάτη.

**•** Η πλατφόρμα πρέπει να επιτρέπει στους πελάτες να καθορίζουν τον σκοπό της επίσκεψης (π.χ. εμβολιασμός, επείγον περιστατικό, check-up).

**•** Η πλατφόρμα πρέπει να επιτρέπει στους πελάτες να τροποποιούν ή ακυρώνουν το ραντεβού (με καθορισμένα χρονικά όρια).

**•** Η πλατφόρμα πρέπει να επιτρέπει στους πελάτες να λαμβάνουν ειδοποιήσεις για τυχόν αλλαγές ή ακυρώσεις από την κλινική.

**•** Το σύστημανα υποστηρίζει διαφορετικούς τύπους ραντεβού (τακτικός έλεγχος, επείγον περιστατικό, τηλεϊατρική).

**Μη λειτουργικές απαιτήσεις**

• Υποστήριξη ειδοποιήσεων μέσω email/SMS.

• Το περιβάλλον χρήσης πρέπει να μπορεί να είναι προσβάσιμο σε άτομα με αναπηρίες (WCAG 2.1 επίπεδο AA)

• Το σύστημα πρέπει να υποστηρίζει πολλαπλές γλώσσες .

• Οι πελάτες πρέπει να έχουν πρόσβαση μόνο στα δικά τους ραντεβού και προσωπικά δεδομένα.

• Το σύστημα πρέπει να υποστηρίζει πολλαπλές κλινικές και χιλιάδες ταυτόχρονους χρήστες.

• Το σύστημα πρέπει να εμφανίζει τις διαθέσιμες επιλογές μέσα σε 2 δευτερόλεπτα.

• Η πλατφόρμα πρέπει να είναι διαθέσιμη 24/7 για προγραμματισμό ραντεβού.

•Το σύστημα πρέπει να λειτουργεί σε desktop, mobile και tablet χωρίς προβλήματα.

**Περιβάλλον**

**•** Διαδικτυακή πλατφόρμα προσβάσιμη μέσω φυλλομετρητών (Chrome, Firefox, Safari, Edge)

**•** Εφαρμογή για κινητές συσκευές (iOS και Android)

**1.2.6 Κατάσταση εισόδου**

• Ο πελάτης πρέπει να έχει λογαριασμό και τουλάχιστον ένα κατοικίδιο καταχωρημένο.

**1.2.7 Κατάσταση εξόδου**

• Το αίτημα για ραντεβού έχει υποβληθεί επιτυχώς.

• Ο πελάτης ανακατευθύνεται στην αρχική σελίδα.

**1.2.8 Σημεία επέκτασης**

• Δυνατότητα online πληρωμής για premium ραντεβού.



