**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 συνδέεται στην οθόνη Appointment management.

2. Ο χρήστης επιλέγει την προβολή της λίστας αιτήσεων ραντεβού από την  Οθόνη Appointment management.

3. Ο χρήστης επιλέγει ένα ραντεβού προς διαχείριση από τη λίστα και μεταβαίνει στην οθόνη στοιχείων ραντεβού.

4. Το σύστημα ελέγχει την διαθεσιμότητα του ιατρείου και αποδέχεται το ραντεβού.

5. Το σύστημα στέλνει ειδοποίηση επιβεβαίωσης στον πελάτη.

6. Ο χρήστης επιστέφει στην οθόνη Appointment management.

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

**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 Ο κτηνίατρος επιλέγει νέα ώρα και ημερομηνία στην οθόνη στοιχείων ραντεβού.
  + 3.2.2 Το σύστημα στέλνει ειδοποίηση για την αλλαγή στον πελάτη.
  + 3.2.3 Επιστρέφει στην οθόνη λίστας των ραντεβού.

**3.3 Επιστροφή σε προηγούμενη οθόνη:**

3.3.1 Ο χρήστης επιλέγει επιστροφή στην προηγούμενη σελίδα από οποιαδήποτε οθόνη.

3.3.2 Το σύστημα επιστρέφει τον χρήστη στην προηγούμενη σελίδα .

**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 μεταβαίνει στην οθόνη "**Appointment scheduling** ".

2. Ο πελάτης επιλεγεί απλό ραντεβού στην οθόνη " **Appointment scheduling** " .

3. Ο πελάτης επιλέγει κατοικίδιο για το οποίο θέλει να προγραμματίσει ραντεβού και διαθέσιμη ημερομηνία/ώρα.

4. Το σύστημα ανακτά δεδομένα του κατοικιδίου από τη βάση δεδομένων από την οθόνη Appointmentscheduling.

5. Ο πελάτης καταχωρεί τον λόγο του ραντεβού (π.χ. εμβολιασμός, check-up) στην οθόνη Appointmentscheduling.

6. Ο πελάτης υποβάλλει το αίτημα βρισκώμενος στην οθόνη Appointmentscheduling .

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

8. Ο πελάτης λαμβάνει ειδοποίηση ότι το αίτημα στάλθηκε με επιτυχία για έγκριση.

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

**Εναλλακτικές Ροές**

**2.1 Ο πελάτης επιλέγει επείγον περιστατικό:**

* 2.1.1 Ο χρήστης επιλέγει επείγον περιστατικό στην οθόνη " **Appointment scheduling** " .
* 2.1.2 Το σύστημα εμφανίζει τηλέφωνο επικοινωνίας του κτηνιάτρου στην οθόνη επείγον περιστατικού.
* 2.1.3 Ο χρήστης ειδοποιείται για την έγκριση και ανακατευθύνεται στην αρχική σελίδα

**2.2 Ο πελάτης ακυρώνει το αίτημα :**

* 2.2.1 Ο χρήστης ακυρώνει το ραντεβού στην οθόνη Appointment scheduling .
* 2.2.2 Το σύστημα διαγράφει το ραντεβού από την βάση δεδομένων και στέλνει ειδοποίηση στην κλινική.
* 2.2.3 Ο χρήστης ανακατευθύνεται στην αρχική σελίδα.

**3.3 Επιστροφή σε προηγούμενη οθόνη:**

3.3.1 Ο χρήστης επιλέγει επιστροφή στην προηγούμενη σελίδα από οποιαδήποτε οθόνη.

3.3.2 Το σύστημα επιστρέφει τον χρήστη στην προηγούμενη σελίδα .

**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.



