

Entrevista estructurada

**Introducción**

Hola Carlos Alberto Moreno Peredo, gracias por tu tiempo. Esta entrevista tiene como objetivo entender cómo funciona actualmente el proceso de atención al cliente en la veterinaria, el manejo de las incidencias y cómo podemos mejorarlo mediante un sistema de mesa de ayuda. Esto nos permitirá diseñar una solución funcional y útil para tu equipo. Esta entrevista nos tomará entre 30 y 45 minutos. ¿Está bien para ti?

# Sección 1: Contexto del proceso actual

1. ¿Cuál es tu rol en este proceso?

Actualmente yo soy el área administrativa yo soy el director general

1. ¿Con qué frecuencia realizas esta actividad?

Actualmente los procesos no los realizo , los realiza los doctores ,y tenemos control de invetario todos los días

1. ¿Quién más participa o interactúa en este proceso?

Son varias personas y tenemos que tener un rol para cada persona , departamento

1. ¿Existe algún manual o documentación que utilices actualmente?

Todos los conocimientos son impiricos, para documentar los procesos que hacemos

# Sección 2: Problemas actuales

1. ¿Qué consecuencias tienen cuando ocurre un error o retraso en este proceso?

El ccobtroo de medicamento cuando teneos desabasto , problemática no s epodo surtir recetas

Reporte de incidencias problema puede quedarse un dia sin atender a alguien

Medicamentos contra poducentes , puede fallecer o internarse de urgencia

1. ¿Qué dificultades enfrentas actualmente en este proceso?

Un gran volumen de dtaos y difícil gestionar , es muy complicado y no se sabe si ya se resolvieron

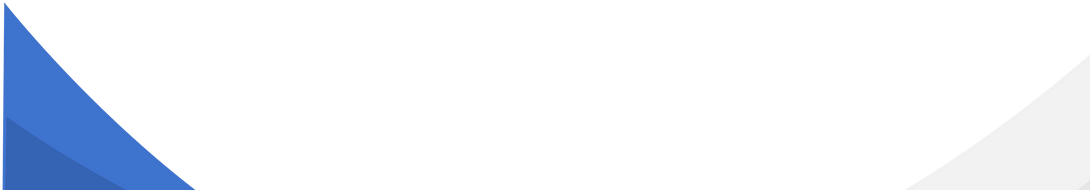
1. ¿Qué errores ocurren con más frecuencia?

Desabasto de almacen y problemas para agendar , primero reportes de agenda y 2da medicamentos

1. ¿Qué pasos toman más tiempo o te resultan innecesarios?

Cuando alguien reporta medicamentos , cuando se olvido la fecha tomar la mascota , tenia que ternelos rápido como , una buena clasificaion ayudaría muchismo, el sitema que lo haga automatico, tener una notificación porque se cerro?

1. ¿Has tenido reclamos por parte de otros usuarios/clientes?

Si ha tenido , porque no puede agendar y tiene alto volumen de quejas, nunca gtienen medicamento

1. ¿Cuáles son los reclamos más comunes?

Agenda , el sistema no puedo entrar

# Sección 3: Necesidades y mejoras deseadas

1. ¿Qué te gustaría que el nuevo sistema pudiera hacer?

Me gustaría recibir notifivacione en automatico principalmente si es urgente,

1. ¿Qué información deberías poder consultar fácilmente?

Necesito un reprote de incidencias que pueda ver el numero de la incidencia, filio fecha usuario, descripción y status, el cliente la prioridad de la incidencia, descripción fecha de reporte seguimiento que se le dio, usuario qyue le dio segui miento status en el que se encuentra

1. ¿Cómo te gustaría recibir notificaciones o reportes?

Las nitificaciones que sean en el propio sistema y que pueda borrarlas o que solo se puedan ver las que sigan activas

1. ¿Cuál es el objetivo principal que se busca lograr con el sistema?

Optimixar el flujo de las incidencias para darf repuestas más rapidas

1. ¿Le sería útil contar con un panel visual (dashboard) para monitorear las incidencias?

Si, sria muy fácil ver el panel y adminis ya sea cambiarlas y darles seguimiento, una incidencia si se manejan varios usuarios y poder asignarlas a otros usuarios, para que algún usuario la cheque por rol

1. ¿Qué tipo de reportes o indicadores le gustaría que el sistema pudiera generar?

Nada más el reporte anterior, con filtros que se pueda ver todo lo finalizado, tener un indicador de tiempo de uno a 5 dias en verde, de más de 10 dias en rojo

1. ¿Se necesita que alguna incidencia cambie de status automáticamente (revisión, **cerrado**, cerrado sin contestación, pendiente)?
2. Si las finalizadas, en maás de 20 dias se van a finalizar en automatico

**Sección 4: Requisitos funcionales específicos**



1. ¿Qué datos necesitas capturar?



**Guadalupe Victoria 12, Zona Centro, Centro, 91000 Xalapa-Enríquez, Ver.**

[**petshomecompanyajjl@gmail.com**](mailto:petshomecompanyajjl@gmail.com) **2281556585**

Para almacen, saber tipo de medicanto numero de piezas, numero de puezas existentes

Fechas de para cuando lo requiere

Cleintes,usuario la fecha en que tuvo error, reportes de agenda, la descripción rápida del tipo del rol, tipo de usuario que lo esta solicitando, si quiera reservar formulario para la cita (fecha, hora, nombre de mascota opcional, carnet, numero de telefono)

Medicamento. Que el usuario escirba el carnet de su mascota, la fecha en que se receto el medicamento la fehca en que se atendio la descirpcion del problema teléfono y dirección que se pueda adjuntar la receta no obligariorio

1. ¿Qué apartados desea ver?
2. ¿Cuál sería la lista de incidencias?

Reporte Agenda, almacen y por medicamentos

1. ¿Cuál será el máximo de caracteres permitidos para describir una incidencia?

Para un mensaje corto solo 300

1. ¿Cuánto tiempo tiene que pasar para que una incidencia de ponga en automático como no contestada?

20 dias

1. ¿Las incidencias sin contestación podrán pasar a revisión?

Si, una ya finalizada puede regresar a revisión

1. ¿Qué nivel de prioridad tienen las incidencias dentro del flujo de trabajo de la empresa?

Por contraproducendias urgente, desabasto alto, bajo o normal el de agenda

1. ¿Las incidencias pueden cambiar de prioridad?

Si, se podría tener una de mecamnto que cambie a urgente, una incidencia puede tener 3 prioridades, que cada una pueda tener los 3 niveles, que el usuario pueda mover esa prioridad

# Sección 5: Requisitos no funcionales

1. ¿En qué horario usas este sistema normalmente?

Seria de 8 am a 4 pm reportes las 24 hr

1. ¿Desde dónde usaras el sistema?

Desde una computadora, pero los clientes pueden reprtar desde su celular

1. ¿Qué tan importante es que sea rápido o que no se caiga?

Cuando cambia la información ver solo lo que esta abierto, cuando entre a ver los reportes solo los pendiente o revisión que no se muestren los que están cerrados a menos que los quiera ver por filtro

1. ¿Qué nivel de seguridad necesitas (usuarios, claves, permisos)?

Que sea un sistema local, con servidor propio, respaldos mesuales, protocolos de red,

Las contraselas que se reseteen cada 2 meses, el admin podrá ver que personas están en el sistema y bloquear a los que ya no están en la empresa

Prototipo en una semana

En cuestión de soporte técnico por wa o video llamada, correo electrónico