

Caso de Estudio: Transformación Digital de "PetCare SPA"

Introducción

PetCare SPA es una red de clínicas veterinarias que ofrece atención médica para mascotas, venta de productos y servicios de adopción. Debido al aumento en la demanda de consultas veterinarias, la empresa ha encontrado dificultades en la gestión de citas, administración de historiales clínicos y control de inventario de medicamentos.

Actualmente, los clientes no pueden reservar citas en línea, lo que genera largas filas en las clínicas y una distribución ineficiente de turnos. Además, la falta de un sistema integrado impide un adecuado seguimiento de los tratamientos de las mascotas.

Objetivo del Caso

El objetivo de este caso de estudio es desarrollar una solución al problema que presenta la empresa, pasando por el análisis, diseño, e implementación de una solución tecnológica que permita a PetCare SPA superar las limitaciones de su sistema actual y soportar su continuo crecimiento. El proyecto se desarrollará en tres partes, a lo largo de las tres evaluaciones parciales del semestre, culminando en una presentación final donde deberá defenderse la solución propuesta.

Acciones del Sistema para PetCare SPA

Perfiles del sistema

Administrador del Sistema

- Gestión de Usuarios: Crear, modificar y eliminar cuentas de veterinarios, clientes y personal administrativo.
- Configuración de Roles: Asignar permisos según el perfil del usuario dentro del sistema.
- Monitorización del Sistema: Visualizar el estado del sistema, recibir alertas sobre posibles fallos y monitorizar el rendimiento.
- Respaldo y Restaurar Datos: Realizar copias de seguridad periódicas y restaurar datos en caso de pérdida o fallo.

Coordinador de Clínica

- Gestión de Citas: Organizar y administrar los turnos de atención de cada veterinario.
- Monitoreo de Pacientes: Llevar un registro actualizado de los tratamientos y revisiones médicas.
- Administración de Medicamentos: Controlar el stock de insumos veterinarios y programar reposiciones.
- Generación de Reportes: Crear informes sobre cantidad de consultas realizadas y consumo de medicamentos.

Veterinario

- Iniciar Sesión: Acceder a la cuenta utilizando las credenciales de usuario.
- Gestionar Perfil: Actualizar información personal.
- Consulta de Pacientes: Acceder a historiales clínicos de mascotas antes de cada consulta.
- Gestión de Diagnósticos: Registrar enfermedades, tratamientos y prescripciones médicas.
- Seguimiento de Tratamientos: Permitir la actualización del estado de salud de los pacientes en la plataforma.

Gestor de Inventario

- Administrar Medicamentos: Agregar, actualizar y eliminar medicamentos en el sistema, asegurando que la información sobre disponibilidad sea precisa.
- Control de Stock: Implementar alertas cuando los medicamentos disponibles sean insuficientes y generar pedidos de compra automáticos para reponer el inventario.
- Generación de Reportes de Inventario: Crear informes sobre disponibilidad de medicamentos y métricas de uso de los mismos.
- Monitoreo del Funcionamiento del Sistema: Analizar métricas de rendimiento y posibles fallos en la infraestructura para prevenir interrupciones en el servicio.

Acciones de los Clientes vía Web

- Crear Cuenta: Registrarse en la plataforma web proporcionando la información necesaria para su inscripción.
- Iniciar Sesión: Acceder a la cuenta utilizando las credenciales de usuario.
- Gestionar Perfil: Actualizar información personal, información de sus mascotas y direcciones.
- Reserva de Citas: Permitir que los clientes agenden, modifiquen o cancelen citas médicas para sus mascotas en línea.
- Acceso a Historial Clínico: Brindar a los dueños de mascotas la posibilidad de revisar tratamientos o consultas previas.
- Notificaciones de Revisiones: Enviar recordatorios sobre vacunaciones y controles médicos.
- Dejar Reseñas y Calificaciones: Evaluar los servicios y dejar comentarios en el sitio web.

Estas acciones aseguran que el sistema cubra todas las necesidades operativas de PetCare SPA, tanto a nivel interno como en su interacción con los clientes, facilitando una gestión eficiente y una experiencia de usuario satisfactoria.