

Resumen ejecutivo

Integrantes:

Pablo Sanguinetti

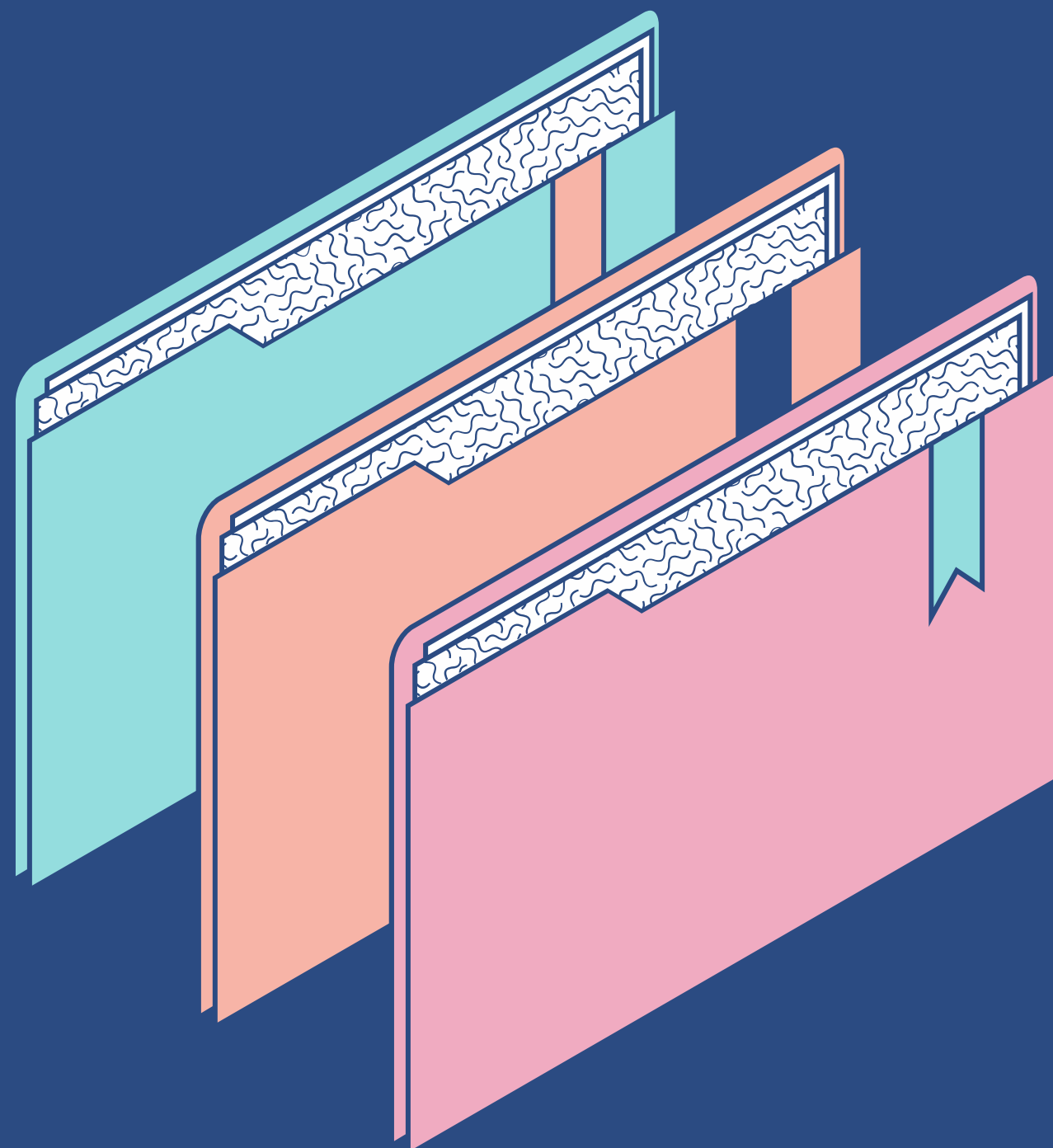
Cristopher Muñoz

Vicente Núñez

Arlette Valenzuela

Profesor:

Jaime Rubin De Celis



Clínica veterinaria happy feet



Arenjuez poniente 455, Valle lo campino, Quilicura.



+569 65941369, +569 8976 3246



clínica veterinaria happy feet

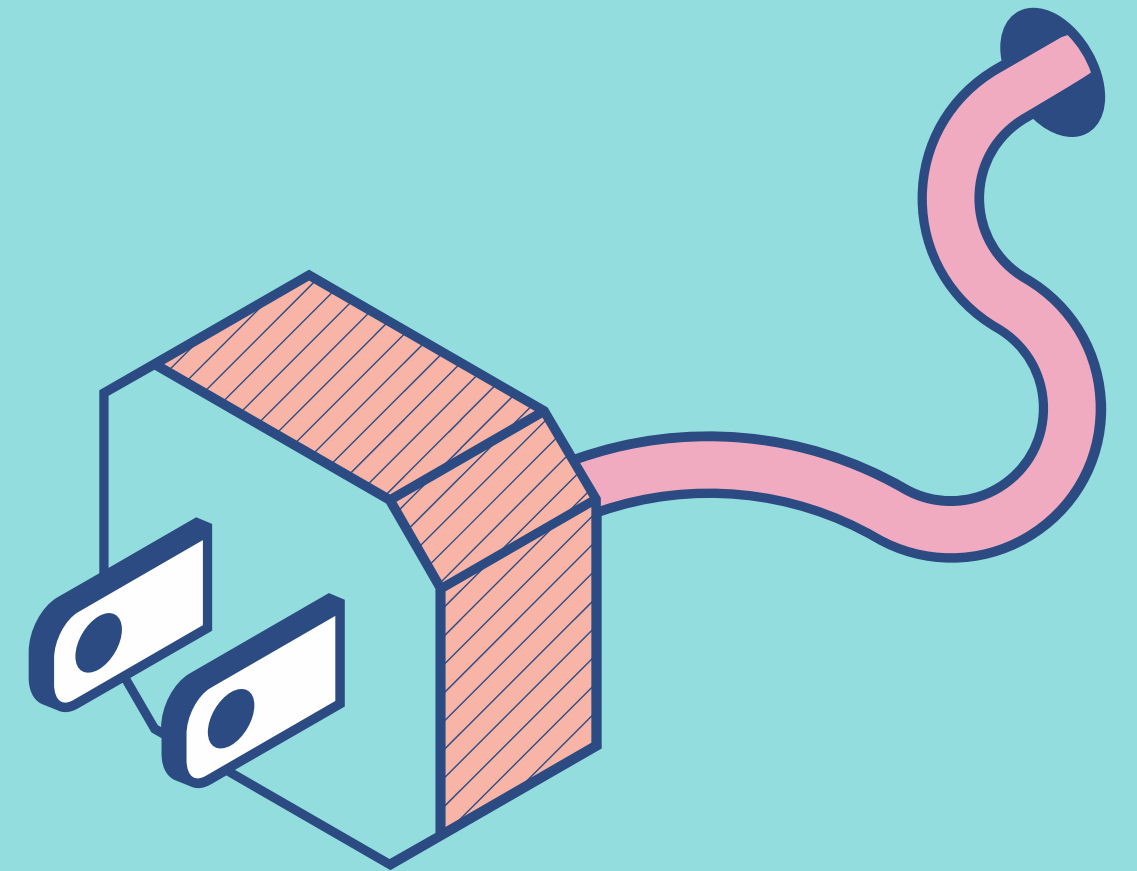


veterinariahappyfeet@gmail.com.

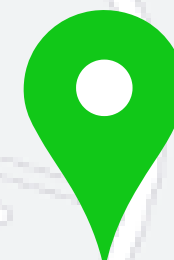


Atención al cliente.

Análisis de Entorno



**Mascotas
del valle**



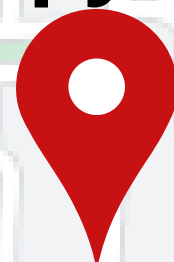
VetBull



MisterVet



HappyFeed



	HappyFeed	Mascotas del valle	Vetbull	MisterVet
Consulta	★	★	★	★
Examen		★	★	★
Cirugía	★	★	★	
Peluquería	★	★		★
Farmacia	★	★	★	★
Alimentos	★	★	★	
Accesorios	★		★	

HappyFeed

Menor precio del mercado
gran antigüedad

Su ubicación y tiempo de
respuesta

\$

Mascota del valle

Más antiguo del mercado
y cuenta con exámenes al
momento

Ubicación lejana para
clientes

\$\$

MisterVet

Excelente ubicación y tiene
pagina web

Pocos servicios y sin cirugías

\$\$

VetBull

Buena ubicación, mejor layout,
instalaciones tecnológicas

Es la mas cara y relativamente
nueva

\$\$\$

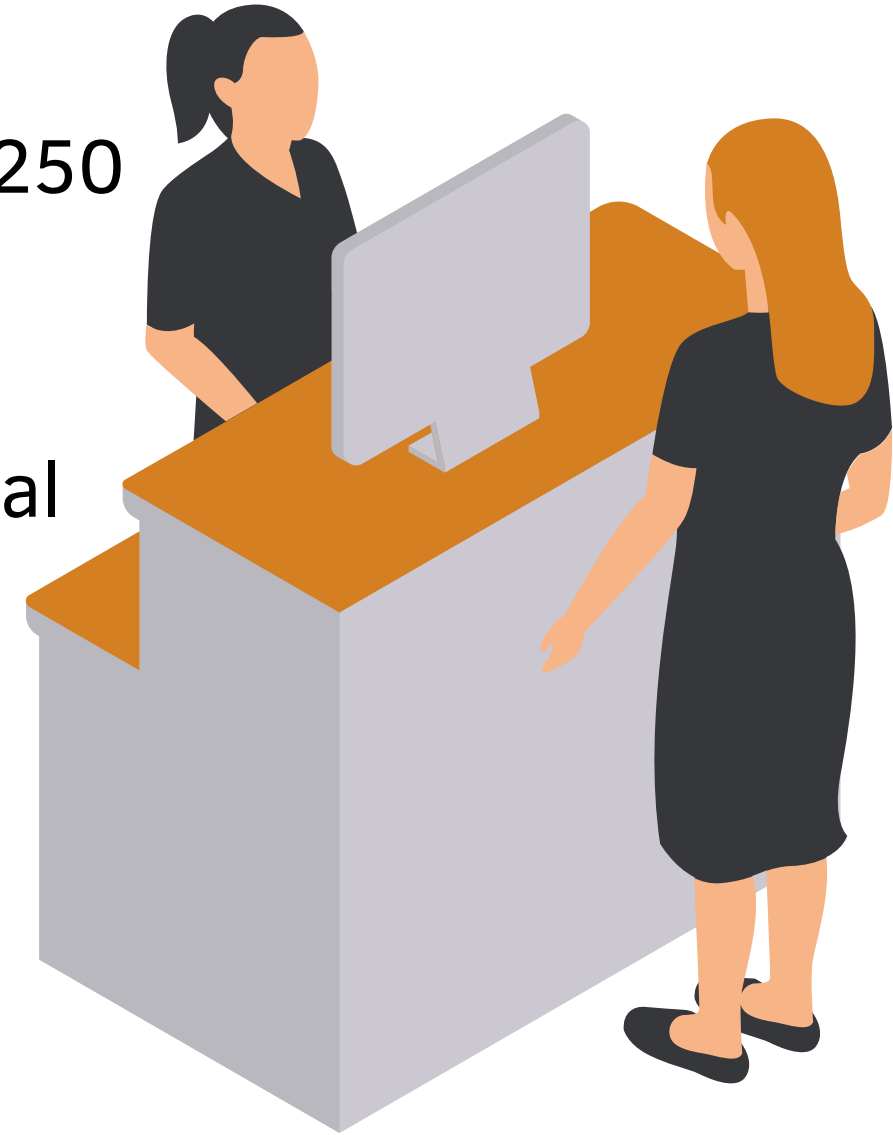
PROVEEDORES



- Diversos tipos: Vitalcan, dragpharma, socomed.
- Descuentos por pago anticipado
- Pago a 30 días
- Compra según necesidad
- Comunicación directa

CLIENTES

- Cantidad mensual: 150-250
- Sector Valle lo campino
- Cliente fiel
- Asisten por alguna causal
- Prefieren precios



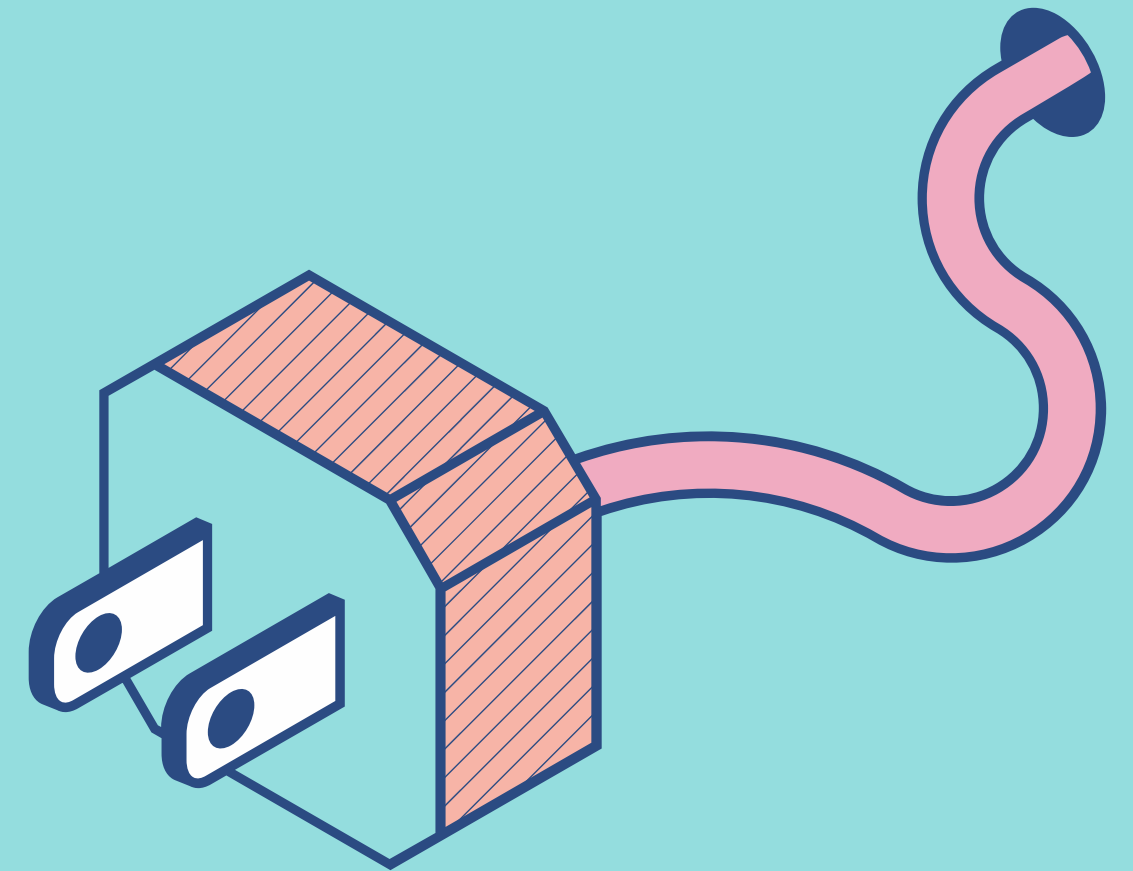
Proceso general.

Como ocurre todo el servicio:

- 1° cliente pide hora, detalle/razón hora.
- 2° Recepción del cliente.
- 3° Realiza servicio: Peluquería, cirugía, consulta o control.
- 4° Resultados y Post servicio.

Cuando el cliente va directamente al local:

- 1° Cliente llega al local.
- 2° Recepción del cliente.
- 3° Urgencia o compra de producto.





Problemas Proceso general

1. Agendar información de citas:

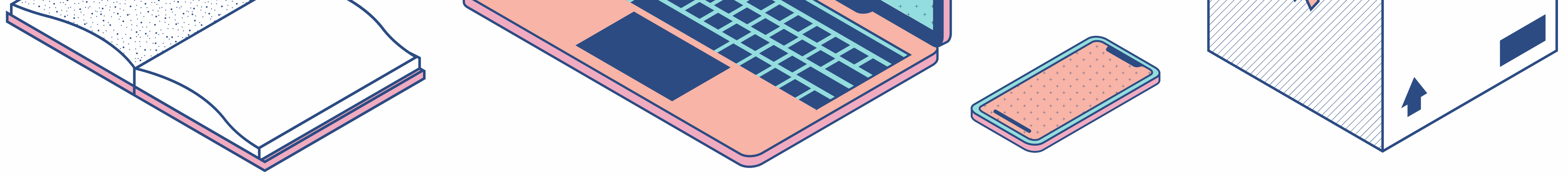
- Uso de un anticuado sistema manual.
- Dependencia total del personal.
- Detalles del cliente a menudo no actualizados.

2. Ejecución del servicio:

- Dificultades en la sincronización y disponibilidad.

3. Inventario:

- Falta un sistema estructurado para su gestión.



Principales problemas en el proceso elegido.

1. Agendar información Manual:

- Totalmente en papel, a través de comunicación vía WhatsApp o teléfono.

2. Disponibilidad y Puntualidad:

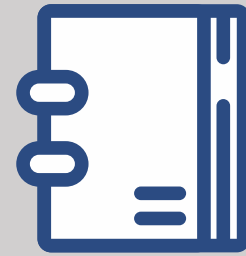
- Falta de disponibilidad o atrasos en atender a los clientes según sus reservas.

3. Descoordinación:

- Problemas en la sincronización de citas y servicios.

Situación actual

- Agendamiento de horas por medios telefónicos o Whatsapp.
- Horarios/disponibilidad de horas registrados en cuadernos.
- No hay registros de clientes/perfiles.



Sistema de información

- Base de datos (SQL).
- Acceso Clientes y administradores.



Objetivos

- Registro de horas con formulario online.
- Información centralizada y digitalizada de los clientes.
- Reducción de tiempos del personal en tareas manual para el agendamiento de horas.



A QUICK INFORMATION GUIDE

Resumen ejecutivo

Integrantes:

Pablo Sanguinetti

Cristopher Muñoz

Vicente Nuñez

Arlette Valenzuela

Profesor:

Jaime Rubin De Celis