Documentación de KPI y Requerimientos

## **Requerimientos de reservas de citas**

Se requiere que los clientes puedan agendar, reagendar o cancelar sus citas de manera simple.

| REQUERIMIENTO | Permitir que los clientes reserven citas en línea y que el sistema lleve un registro automático. |
| --- | --- |
| NOMBRE KPI | Conversión de reservas |
| FÓRMULA | (Número de reservas confirmadas / número de intentos de reserva) × 100 |
| DESCRIPCIÓN | Mide cuántos clientes que inician el proceso de agendamiento logran completarlo de forma exitosa. |
| JUSTIFICACIÓN | Permite evaluar la facilidad de uso del sistema y verificar si la plataforma motiva al cliente a finalizar la reserva. |

## 

## 

## **Requerimientos de agendamiento ágil**

Se requiere que los clientes puedan agendar, reagendar o cancelar sus citas de manera simple.

| REQUERIMIENTOS | Permitir que los clientes reserven citas en línea y que el sistema lleve un registro automático. |
| --- | --- |
| NOMBRE KPI | Conversión de reservas |
| FÓRMULA | (Número de reservas confirmadas / número de intentos de reserva) × 100 |
| DESCRIPCIÓN | Mide cuántos clientes que inician el proceso de agendamiento logran completarlo de forma exitosa. |
| JUSTIFICACIÓN | Permite evaluar la facilidad de uso del sistema y verificar si la plataforma motiva al cliente a finalizar la reserva. |

## 

## 

### **Requerimientos de asistencia a citas**

Se requiere que los clientes asistan a sus citas agendadas.

| REQUERIMIENTOS | Disminuir el número de clientes que no llegan a su cita. |
| --- | --- |
| NOMBRE KPI | No-Show (ausencias) |
| FÓRMULA | (Número de ausencias / número total de citas agendadas) × 100 |
| DEFINICIÓN | Mide la proporción de citas a las que los clientes no se presentan. |
| JUSTIFICACIÓN | Contribuye a mejorar la planificación de la clínica y evita pérdidas de tiempo y recursos. |

### **Requerimientos de satisfacción del cliente**

Se requiere que los clientes tengan una buena experiencia al usar el sistema.

| REQUERIMIENTOS | Medir la satisfacción de los clientes con el servicio de reserva en línea. |
| --- | --- |
| NOMBRE KPI | NPS (Net Promoter Score) |
| FÓRMULA | % Promotores – % Detractores |
| DEFINICIÓN | Evalúa si los clientes recomendarían la plataforma a otros. |
| JUSTIFICACIÓN | Permite conocer la percepción de los usuarios y detectar áreas de mejora. |

### 

**Requerimientos de venta online**

Se requiere que los clientes puedan comprar productos de forma digital.

| REQUERIMIENTOS | Habilitar la venta de productos en línea y registrar cada compra en el sistema. |
| --- | --- |
| NOMBRE KPI | Venta online |
| FÓRMULA | (Número de productos vendidos en línea / número total de productos disponibles) × 100 |
| DEFINICIÓN | Mide la proporción de productos vendidos a través de la plataforma online. |
| JUSTIFICACIÓN | Permite evaluar la aceptación del canal digital y generar ingresos adicionales sin depender solo de la venta presencial. |