

باسمه تعالی

پروژه اول تحلیل و طراحی سیستم‌ها

استاد:

فاطمه قاسمی اصفهانی

دستیار آموزشی:

محمدسجاد نقی‌زاده

اعضای گروه:

علی قنبری گرجی ۸۱۰۱۹۹۴۷۳

محمدجواد بشارتی ۸۱۰۱۹۹۳۸۶

بهراد علمی ۸۱۰۱۹۹۵۵۷

توضیحات مختصر طراحی:

ابتدا مشتری^۱ نوع بیماری، محل اقامت تعیین و مدارک را برای سیستم ارسال می‌کند. سپس سیستم با توجه به اطلاعات داده شده به مشتری یک پشتیبان و پزشک (تخصیص پزشک تحت قرارداد در اولویت قرار دارد) معرفی می‌کند.

پشتیبان سلامت سپس مدارک مورد نیاز را برای پزشک ارسال کرده (یا در صورت نیاز به صورت حضوری مراجعه می‌کند) و اطلاعات لازم نظیر زمان جراحی، مدت تقریبی دوره نقاهت، و هزینه‌های ناشی از درمان را از پزشک دریافت کرده و با مشتری هماهنگی‌های لازم را انجام می‌دهد. در صورت موافقت مشتری با شرایط و هزینه‌های اعلام شده، ادامه مراحل طی می‌شود.

در ادامه پس از تایید ویزا که با کمک و راهنمایی مؤسسه گرفته شده است، پیشنهاداتی نظیر مکان‌های تفریحی و گردشگری نیز، در کنار پیشنهادات اصلی که مربوط به هتل و بلیت می‌باشد نیز ارائه می‌شود. مشتری پیشنهادهای ارائه شده را بررسی و هتل مورد نظر و همچنین در صورت تمایل برنامه‌های تفریحی خود را انتخاب کرده و مبلغی اولیه از ایشان گرفته می‌شود. سپس پشتیبان موظف است تا اقدام‌های لازم در جهت موارد انتخاب شده توسط مشتری را انجام دهد.

بعد از رسیدن مشتری به مقصد، پشتیبان موظف است تا در فرودگاه به او خوش‌آمد گفته و تا درب هتل محل اقامتش او را همراهی کند.

با توجه به وقت قبلی از پیش تعیین شده توسط پشتیبان که با هماهنگی پزشک و مشتری همراه بوده است، مشتری با کمک پشتیبان به پزشک مراجعه می‌کند و معاینه‌های لازمه صورت می‌گیرد. در صورتی که پزشک معالج، تشخیص داد که مشتری نیاز به آزمایش‌های بیشتری دارد، پشتیبان مراتب مراجعه به آزمایشگاه و آزمایش مربوطه را فراهم و با همراهی مشتری به آزمایشگاه مراجعه می‌کند.

در مرحله بعدی پشتیبان نتایج آزمایش صورت گرفته را به پزشک ارائه می‌دهد و مجدداً معاینات لازم در صورت نیاز انجام می‌شوند. در صورتی که مشخص شود مشتری به آزمایش‌های دیگری نیاز دارد، مجدداً این فرآیند طی می‌شود. در صورتی که آزمایش‌های ارائه شده کافی بودند، پروسه درمان آغاز می‌شود.

نکات در نظر گرفته شده توسط سیستم:

- در صورتی که در هر زمان مشتری به هر دلیل مایل به ادامه همکاری با پشتیبان تخصیص یافته نباشد، سیستم پشتیبان جدیدی به مشتری اختصاص می‌دهد، همچنین اطلاعات مربوط به روند درمان

مشتری، همچنین هزینه‌های صورت گرفته و رزرواسیون های انجام شده در اختیار پشتیبان جدید قرار می‌گیرد.

- در صورتی که در پروسه درمان تشخیص داده شود که در زمانی که از پیش توسط پزشک اعلام شده، تغییری به وجود آمده است مراتب به روزرسانی رزرواسیون ها و دیگر مسائل مانند تاریخ ترک هتل و یا در صورت نیاز تمدید تاریخ ویزای مشتری، میبایست توسط پشتیبان انجام شود.

مزایا نسبت به رقبا:

در این بخش در ارتباط با بازار رقابتی در امر توریست درمانی صحبت خواهیم کرد. قیمت‌های پایین (در مقایسه با دیگر کشور ها)، مکان های گردشگری و تفریحی متنوع و خدمات پزشکی با کیفیت بالا، ایران را به یکی از جذاب‌ترین مقاصد توریست‌درمانی تبدیل کرده. در نتیجه این امر مؤسسات و شرکت های متنوعی در این حوزه پا به عرصه گذاشته‌اند، که کار رقابت را برای ما سخت کرده اند. از رقبای شناسایی شده توسط ما، می‌توان مختصر به موارد زیر اشاره کرد:

- گشت سلامت آریا (آریا مدتور)

- رادینا سلامت

- مدوتریپ

- ایران مدتور

- نیکان پرتو آبادیسی (Iranian Surgery)

همانطور که اشاره شد، ارائه کردن مزیتی که توسط شرکت های رقیب به آن فکر نشده باشد کاری بسیار دشوار است. ولیکن ایده‌های زیر برای تقویت نیروی رقابت در سیستم ما در نظر گرفته شده‌اند، که اکثر رقبا از آن استفاده نکرده و یا به آن اهمیت کمتری داده‌اند (همچنین نقاط قوت سیستم برای شناسایی بهتر در نمودار UML عموماً با پس‌زمینه آبی مشخص شده اند):

- استقبال مشتری در فرودگاه همراه با دادن هدیه‌ای
- همراهی، کمک و راهنمایی مشتری در تمامی مراحل درمان و استفاده از اماکن تفریحی و گردشگری
- ارائه پیشنهادهای متنوع تفریحی و گردشگری به مشتری در کنار پیشنهادهای اساسی اولیه جهت اسکان، اقامت و حمل و نقل
- امکان تعویض پشتیبان سلامت در هر زمان

رویه کسب و کار:

نظر به سخت تر شدن رقابت در حوزه توریست-درمانی، مؤسسه ما در جهت بهبود عمل کرد خود و افزایش قدرت در رقابت نسبت به دیگر رقبا میبایست در انتها از مشتریان بازخورد گرفته و نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی کند، همچنین جمع‌آوری و پیاده‌سازی ایده‌هایی که مشتریان، خود به عنوان مخاطب برای بهتر شدن و ارائه هر چه بهتر خدمات توسط مؤسسه خاطرنشان می‌کنند، می‌تواند بسیار راه‌گشا و کمک کننده برای بقا در بازار رقابتی باشد.

از طرفی برای بقا در بازار رقابتی میبایست تبلیغات گسترده ای نیز انجام شود. با توجه به گسترش نقش social media ها در دنیای امروز یکی از پر اهمیت‌ترین مکان‌ها جهت تبلیغ و گرفتن بازخورد از سیستم طراحی شده می‌باشد. ولیکن نباید این نکته را فراموش کرد که طراحی یک سیستم پاسخگو و سریع و ارائه‌ی بهترین خدمات، خود می‌تواند قوی‌ترین تبلیغ برای یک سیستم و گسترده شدن آن سیستم کسب و کار باشد.