

Gestión de citas para diversos establecimientos

Problemática

Actualmente, una gran cantidad de pequeñas y medianas empresas (PYMES), como consultorios médicos, centros de estética, talleres mecánicos y asesorías legales, dependen de métodos tradicionales o manuales para gestionar su agenda. Esto incluye el uso de agendas físicas, hojas de cálculo básicas o la atención de citas exclusivamente vía telefónica o mensajes de WhatsApp.

Generando los siguientes desafíos:

1. **Disponibilidad limitada:** El cliente solo puede agendar en horarios en los que el establecimiento se encuentre abierto, lo que resulta en la pérdida de oportunidades de negocio fuera de esa jornada.
2. **Saturación de canales de atención:** El personal pierde tiempo valioso respondiendo mensajes o llamadas repetitivas sobre disponibilidad, en lugar de enfocarse en la atención presencial.
3. **Errores humanos:** El agendamiento manual es propenso a errores como la duplicidad de citas o el registro incorrecto de datos del cliente.
4. **Dificultad en la gestión de recursos:** Los dueños de negocios no tienen una visibilidad clara de qué empleados o servicios tienen mayor demanda, lo que impide una planificación estratégica basada en datos.

Identificación de usuarios

Dueños de negocios: Este perfil representa a los propietarios de las PYMES (consultorios médicos, centros de estética, talleres, etc.) que actualmente dependen de métodos manuales.

Clientes finales: Aquellas personas que buscan adquirir un servicio de forma rápida y sencilla.

Alcance inicial

Para mitigar los posibles errores humanos y la disponibilidad limitada, el sistema debe centrarse en:

Módulo de gestión para el negocio (Admin):

- Configuración de servicios ofrecidos, duración y precios para evitar registros incorrectos.
- Gestión de horarios de apertura y turnos de empleados para prevenir la duplicidad de citas.

- Panel de visualización (Calendario) para que el dueño tenga visibilidad de la demanda.
- Bloqueo de horarios especiales para inhabilitar fechas o rangos horarios específicos, considerando que puede haber días festivos, mantenimiento o emergencias.
- Generación de reportes y estadísticas sobre los servicios con mayor demanda y el desempeño de los empleados.
- Visualización de las citas que hayan sido agendadas.
- Posibilidad de modificar o borrar alguna cita agendada.

Módulo de Reservas para el Cliente:

- Interfaz pública disponible 24/7 donde el cliente pueda ver la disponibilidad real sin necesidad de llamar.
- Formulario de registro de datos básicos del cliente para estandarizar la información.
- Selección del servicio a necesitar.
- Calendario para poder seleccionar el día deseado.

Justificación

La implementación de una aplicación web representa la solución más eficaz para modernizar la gestión de las PYMES que aún dependen de métodos manuales. A diferencia de los sistemas tradicionales, una plataforma digital centralizada ofrece las siguientes ventajas competitivas:

1. Mayor disponibilidad
Uno de los mayores obstáculos es que los clientes solo pueden agendar citas durante el horario de apertura del establecimiento. Por lo que una aplicación web proporciona una interfaz pública accesible en cualquier momento y desde cualquier dispositivo con internet.
2. Optimización en el tiempo
Actualmente se dedica gran parte de la jornada a tareas repetitivas como contestar llamadas o mensajes de WhatsApp para verificar disponibilidad en el proceso de reserva. Al automatizar el proceso de reserva mediante un módulo de clientes, el sistema asume la carga de gestión de turnos.
3. Integridad y centralización de la información
El uso de agendas físicas o archivos locales puede ser propenso a errores humanos, como la duplicidad de citas o la pérdida de datos del cliente. La aplicación web utiliza una base de datos centralizada que actualiza la disponibilidad en tiempo real para todos los usuarios.