
Segunda entrevista con veterinaria “Oh My Dog”

Proyecto: Oh My Dog 2023
Identificación: OMD_Ent02.0

Preparada por:

Joaquin Diez, Renzo Gigena y Julia Saenz

Fecha de preparación: 20/03/23

Fase en la que se encuentra el proyecto:

Elicitación de requerimientos

Documentos a que se hacen referencias:

Datos de contacto de la veterinaria

Lugar de la entrevista:

Aula 1, Facultad de Informática. La Plata

Fecha/Hora/Duración de la entrevista:

23/03/23 a las 8:40 hs, duración 40 minutos

Entrevistado: Lucía Rol: Dueña y empleada de la veterinaria

Objetivo a lograr con esta entrevista:

- Recopilar información sobre los tiempos y modos de funcionamiento de la veterinaria
- Definir los requerimientos de los servicios
- Definir el funcionamiento de la gestión de turnos, desde el lado de la veterinaria y del lado del cliente
- Proponer soluciones de automatización

Cuerpo de la entrevista (preguntas con sus respuestas):

- 1. ¿Nos podrían pasar los datos de contacto de la veterinaria? (dirección, mail, teléfono, etc?)**

Si, luego se los mando por mail

- 2. ¿Qué horarios de atención tienen?**

8 a 14hs – 17 a 21hs

- 3. Los servicios que nos dijeron que quieren son: castración, vacunación, desparasitación, consulta, contacto con paseadores, veterinarias de turno, contacto por pérdida, adopciones y matching. ¿Algo más?**

Si, donaciones

- 4. ¿Podrías explicar paso a paso cómo un cliente puede sacar un turno?**

El cliente llama, pone a disposición un día y el veterinario ofrece un horario

- a. ¿Qué pasa si un cliente quiere cancelar un turno?**

Nos llama

- b. ¿Tiene que indicar en el momento para qué es el turno (consulta, vacunación, etc)?**

Si

- c. ¿Qué diferencia hay entre los turnos de cada servicio?**

Ninguna, pero solemos agrupar los mismos tipos en los mismos horarios

- 5. ¿Qué campos tiene que rellenar el usuario para sacar turno?**

Día y mascota

6. ¿Un cliente puede sacar turno desde la página?

La idea es que puedan hacer solicitudes de turnos y los veterinarios tengan a disposición esas solicitudes para aceptarlas o denegarlas

7. ¿Podrías explicar paso a paso cómo manejan ustedes los turnos?

Cuando el día y el servicio es confirmado, se agrupan en una franja horaria los diferentes servicios

8. En la primera consulta ¿Qué información piden de los animales?

Nombre, raza, peso, razón de visita, fecha de nacimiento (si no la hay se estima), edad (lo mismo)

a. ¿Historial de vacunas?

Si

b. ¿Historial médico?

También

9. ¿Cómo se le da de alta a un cliente?

El cliente llega y nosotros cargamos los datos

a. ¿Sí o sí tiene que tener turno para ir?

No, pueden venir sin turno también

10. Sobre el contacto con paseadores ¿Cómo quieren que se contacten con ustedes?

Llaman a la veterinaria y nos dejan su información

a. ¿Por teléfono, email, ambas?

Por teléfono para el contacto o presencial

b. ¿Querrían que puedan mandar sus datos por el sitio?

No

11. Sobre las veterinarias de turno ¿Lo actualizarían ustedes?

Si, una vez por mes

a. ¿Qué información muestra la veterinaria de turno?

Nombre, teléfono, dirección

b. ¿De dónde sacan la información?

De un grupo de Whatsapp

12. ¿Solo los clientes pueden poner perritos en adopción?

Si

a. ¿Puede alguien ser cliente solo para poner perros en adopción o match? ¿O tiene que tener una mascota?

No, los clientes tienen que tener una mascota que se atienda con nosotros (exclusivo clientes)

13. ¿Qué información necesitan de los perros para el match?

Sexo, fecha de celo, foto, contacto, raza si tiene

14. Si los que publican perritos perdidos no son clientes ¿Cómo pueden actualizar que se encontró el perro?

Deberían ser clientes

15. La donación ¿Si puede donar cualquier persona?

Si

16. ¿Les interesaría manejar los turnos puramente por el sitio (sacar la parte en la que ellos les asignan horarios manualmente)?

No, nos gusta tener el contacto nosotros también

17. ¿Les interesaría facilitar el contacto entre clientes y paseadores, adopciones o pérdidas mediante el sitio?

No, nosotros solo proveemos los contactos de cada uno

18. ¿Les interesaría tener algún servicio en el que los clientes puedan preguntar cosas sin necesidad de sacar un turno?

Estaría bueno, si

a. ¿Preferirían manejarlo por el sitio o por mail?

Mejor que esté todo en el sitio

19. ¿Algo más que nos quieran decir?

No

Conclusión de la entrevista

Informe final:

Se confirmaron los horarios de atención y los servicios requeridos; se especificaron los requerimientos para que un cliente saque un turno y el proceso de confirmación y organización de turnos por parte de los veterinarios.

Se especificaron los datos requeridos del cliente en una primera consulta; los modos de contacto entre paseadores y la veterinaria; los datos y la fuente de datos de las veterinarias de turno; los datos para el match de perros y el sistema de pérdida.

Se definió también un servicio de consulta digital mediante el sitio.

Información obtenida en detalle:

- Los requerimientos para que una persona saqué un turno son: especificar el tipo de servicio que requiere y proponer un día
- El modo de confirmación del turno por parte de la veterinaria es: a partir de las solicitudes de turnos, ordenarlas por tipo de servicio y disponibilidad, seguidamente comunicar a los clientes el horario
- Los datos requeridos de un cliente en su primera visita son: nombre, raza, peso, razón de visita, fecha de nacimiento y edad (real o estimada), historial de vacunas e historial médico (si tuviese)
- El modo de contacto entre veterinaria y paseadores es mediante teléfono o contacto. No hay interés en implementarlo en el sitio
- Los datos de la veterinaria de turno son: nombre, teléfono y dirección de la veterinaria. Se obtienen por un grupo de Whatsapp y se actualizan una vez por mes por el personal de la veterinaria
- Los datos necesarios para el match de perros son: sexo, fecha de celo, foto, contacto y raza si tiene
- Para reportar la pérdida de perros, es necesario que las personas sean clientes, pero no es necesario serlo para poder visualizarlas
- Los requerimientos de la consulta digital son: que los usuarios sean clientes de la veterinaria
- Los clientes son necesariamente personas que hayan tenido una visita presencial a la veterinaria con un perro

Información pendiente:

Documentos que se deben entregar:

Documentos que debe entregar el entrevistado:

Datos de contacto de la veterinaria

Paleta de colores para diseño y logo de la empresa

Próxima entrevista: A definir

