

SISTEMA OMNICHANNEL PARA CLÍNICA MÉDICA

DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

Kawan Alves de Almeida Mendes

Unic

Palavras-chave: Clínica Médica, Atendimento ao Cliente, Gerenciamento de Pacientes.

Introdução

O presente trabalho detalha o protótipo de um **Sistema Omnichannel** desenvolvido com o objetivo de **centralizar todos os canais de atendimento** em uma plataforma unificada. Esta solução visa superar a fragmentação atual, fornecendo aos atendentes uma visão completa do histórico de interações e capacitando os gerentes com métricas de desempenho para otimizar os processos.

Objetivo

O objetivo principal deste projeto é projetar, documentar e prototipar tecnicamente um sistema omnichannel que transforme a comunicação da clínica, tornando-a mais organizada, eficiente e centrada no paciente.

Metodologia

A metodologia de desenvolvimento adotada para o Sistema

Omnichannel seguiu um ciclo de prototipagem e validação incremental, fundamentado em práticas ágeis para garantir a entrega rápida de valor e a adaptabilidade a novos requisitos. O processo foi estruturado em três etapas principais: Análise e Design, Desenvolvimento e Prototipagem, e Definição da Arquitetura de Produção.

Resultado

O protótipo resultou em uma documentação técnica robusta e um conjunto de interfaces que demonstram a viabilidade do sistema omnichannel.

Conclusão

O sistema omnichannel para clínicas médicas, conforme documentado e prototipado, representa uma solução tecnológica vital para a gestão da comunicação no ambiente de saúde. O sistema aborda diretamente os desafios de dispersão de dados e ineficiência operacional da clínica. O modelo de microsserviços e a estrutura híbrida de banco de dados garantem que a solução seja escalável para suportar o crescimento do volume de pacientes e interações.

REFERÊNCIAS: Documentação técnica - Documentação de Análise e Arquitetura do Sistema Omnichannel.