



Академија  
струковних студија  
Шумадија  
Одсек Крагујевац

Предмет: Пословање пословних процеса

Тема: Подсетник у ветеринарској амбуланти

„Животињско царство“

Професор:  
Саша Стаменовић

Студент:  
Лазар Пантовић 034/2021

Крагујевац, 2023.

## Садржај

О Подсетнику .....	3
Процеси у подсетнику .....	4
Врсте подсетника.....	5
Интерни подсетници.....	5
Екстерни подсетници.....	6
Веза између подсетника и осталих процеса .....	9
Пример имплементације.....	10
ССА Дијаграм .....	12

## О Подсетнику

Као што и сама реч „Подсетник“ значи да неког треба подсетити, тако би било добро и корисно да информациони систем ветеринарске амбуланте има ту могућност, односно да омогућава аутоматски подсетник клијената. Ветеринарске амбуланте користе информационе системе како би олакшале „себи живот“, такође и како би унапредиле квалит услуге коју пружају својим клијентима.

Подсећање клијената на преглед је врло важно јер помаже у одржавању здравља и добробити животиња. Многи власници кућних љубимаца имају врло згуснут распоред и могу заборавити на редовне прегледе и вакцинације својих љубимаца. Иначе, редовни прегледи могу помоћи у откривању болести и поремећаја, што може довести до раног лечења и већих изгледа за опоравак. Поред тога, подсећање клијената на преглед може помоћи ветеринарској амбуланти да одржи добар однос с клијентима и створи лојалност. Клијенти ће ценити пажњу и бригу коју ветеринарска амбуланта показује према њиховим љубимцима, што може довести до повећања броја клијената и побољшања репутације саме амбуланте.

Овај процес прикупља и повлачи податке о клијентима који су заказали било коју врсту прегледа, да ли је то редовна вакцинација, контрола или слично. Наравно, оне хитне интервенције(позиви клијената са тешким стањем пацијента) које се морају извршити истог дана се не евидентирају и не улазе у процес Подсетник.

Иначе, подсетник обавештава како клијенте тако и запослене. Тако да имамо интерне и екстерне подсетнике.

## Процеси у подсетнику

Процеси у подсетнику ветеринарске амбуланте могу се поделити у неколико фаза и то су:

1. Планирање: Први корак у планирању подсетника у ветеринарској амбуланти је утврђивање циља. Ова фаза обухвата дефинисање циљева подсетника, одређивање временског оквира и одабир метода подсећања. Овај корак помаже да разумемо зашто је подсетник потребан и коју поруку желимо пренети клијентима. Циљеви могу бити различити, на пример, подсетити клијенте на редовне прегледе, вакцинације, узимање лекова или слично. Морамо одредити распоред подсетника, нпр. Ако је циљ подсетити клијенте на редовне прегледе, распоред би могао бити годишњи, полугодишњи или чешћи.
2. Припрема: У овој фази се припрема порука која ће бити послана клијентима. Припрема саме поруке може укључивати израду шаблона, одабир фонтова, боја и слично. Садржај поруке за подсетник мора бити јасан, кратак и релевантан, који ће бити разумљив клијентима. Морају да буду укључене информације о датуму, времену, и другим појединостима које су релевантне за сврху подсетника.
3. Слање: Подсетник се шаље клијентима према унапред дефинисаном распореду. Пошто је овде реч о софтверу за ветеринарске амбуланте, онда ће он бити аутоматски генерисан од стране њега.

Укратко, процеси у подсетнику ветеринарске амбуланте укључују планирање, припрему, слање. Све ове фазе су важне како би се осигурао учинковит и успешан подсетник клијентима.

## Врсте подсетника

Као што смо навели претходно, Подсетнике делимо на интерне и екстерне.

### Интерни подсетници

Унутар интерних подсетника спадају они који комуницирају са Набавком.

- Поједини лекови и препарати су веома битни и важно је да увек има одређен минималан број на стању истих. Уколико се деси да се њихова количина спусти испод минималне, Подсетник ће алармирати Набавку да требају те лекове/препарате у најскорије могуће време.

IDLeка ▾	Ime ▾	Cena po Komadu ▾	Količina ▾	Potrebna količina ▾
1	Vitamini B	100	45	10
2	Vaccine	150	50	0
3	Premiks	200	35	10
4	Magistralni lek	50	25	30
5	Antibiotik AL	150	60	20
6	Rimadyl RMD	100	30	10

Порука ће гласити:

„ Поштовани/а

**Количина витамина Б је испод минималне. Молимо Вас да требајуте овај производ.**

**С поштовањем! „**

- Ако је одређен лек/препарат наручен од стране корисника, а тренутно га немамо довољно на стању Подсетник ће такође обавестити Набавку да требају тај производ у најскорије могуће

време. Порука би могла да гласи, узећемо нпр. "Cardisure Flavor 10mg" lek:

„ Поштовани/а,

**Наручен је производ "Cardisure Flavor 10mg" од стране корисника амбуланте. Молимо Вас да требуете производ у најскорије могуће време.**

**С поштовањем! „**

Када добијемо повратну информацију од Набавке да је наручен производ стигао, ми ћемо обавестити корисника. То обавештење спада у Екстерне подсетнике.

ID/Vlasnika	Ime	Prezime	BrojTelefona	Email	Šifra	Vrsta Ljubimca	Ime Ljubimca	Lek/preparat	Stigao: Da/Ne
1	Petar	Petrovic	069668795	pekird89@gmail.com	dgdhfd8445sdhd4	Pas	Cezar	PRAZINON plus	Da
2	Vojin	Ilic	0645542981	vojarkfg@gmail.com	dg56ds6g5dsg5	Macka	Leo	Fitoelite Metastop	Ne
3	Vladimir	Dišljenković	0611231587	vlajkobg77@gmail.com	dfmjkijslmhslj	Pas	Had	Cardisure Flavor 10mg	Da

## Екстерни подсетници

Екстерни подсетници су они који обавештавају саме кориснике амбуланте.

У Екстерне подсетнике између осталог спадају заказани прегледи(минимум дан раније), редовни прегледи који могу бити годишњи и полугодишњи, вакцинације и остало.

Иначе подсетник прикупља податке из Евиденције пацијената(животиња), односно из базе података који имају заказани термин. Подаци су: Име, презиме, број телефона, емаил адреса, шифра, датум прегледа .

Vlasnik	Vrsta Ljubimca	Ime Ljubimca	Telefon	Email	Datum Pregleda
Pera Perić	Pas	Vuk	060/124123	peraperic75@gmail.com	4/22/2023 12:00:00 PM
Branislav Spasić	Pas	Had	063/787384	bpasic@gmail.com	4/18/2023 3:00:00 PM
Nemanja Nikolic	Mačka	Leo	060/124124	nikolic14@gmail.com	4/29/2023 10:00:00 AM
Zika Todorovic	Pas	Cezar	067/324723	todorovic80@gmail.com	4/20/2023 11:15:00 AM
Valentina Lazić	Pas	Lea	065/643341	vlazic@gmail.com	4/22/2023 10:30:00 AM
Pera Perić	Mačka	Sivko	060/124123	peraperic75@gmail.com	4/14/2023 2:00:00 PM

Екстерни подсетници се деле на:

- У зависности од тога колико је дана остало до заказаног прегледа, процес има две врсте подсетника:
- Уколико је број дана три или мање, корисници ће добити подсетник сат времена пре заказаног термина, а порука која ће им бити упућена ће гласити:

**„Поштовани/а,**

**Ваш заказани преглед почиње за сат времена.**

**С поштовањем!**

**Ветеринарска амбуланта „Животињско царство“”**

- Уколико је „чекање“ дуже од три дана корисници добијају подсетник дан раније и сат времена пре заказаног термина. У том случају могу очекивати поруку дан раније која ће гласити:

**„Поштовани/а,**

**Ваш заказани преглед почиње сутра у хх:хх,**

**С поштовањем!**

**Ветеринарска амбуланта „Животињско царство“”**

И поруку сат времена пре заказаног термина:

**„Поштовани/а,**

**Ваш заказани преглед почиње за сат времена.**

**С поштовањем!**

**Ветеринарска амбуланта „Животињско царство“”**

У ове прегледе спадају и редовни прегледи(годишњи и полугодишњи) и вакцинације. Када је чекање на заказани термин дужи временски период, јако је битно корисника подсетити не само сат времена раније, већ и даном пре, да би могао на миру да усклади преглед са својим дневним обавезама.

Vlasnik	Vrsta Ljubimca	Ime Ljubimca	Telefon	Email	Datum Pregleda	Danasnji Dan	Broj Dana do pregleda
Pera Perić	Mačka	Sivko	060/124123	peraperic75@gmail.com	14/04/2023	13/04/2023	1

- Такође постоји и опција да клијенти наруче лек или препарат за своје љубимце. Уколико је лек стигао, корисници могу очекивати нотификацију у којој ће бити исписана следећа порука:

„ Поштовани/а,

**Лек за вашег љубимца је стигао! Можете доћи у амбуланту да преузмете исти.**

**С поштовањем!**

**Ветеринарска амбуланта „Животињско царство“**

IDVlasnika	Ime	Prezime	BrojTelefona	Email	Šifra	Vrsta Ljubimca	Ime Ljubimca	Lek/preparat	Stigao: Da/Ne
1	Petar	Petrovic	069668795	pekird89@gmail.com	dgdffd8445sdhd4	Pas	Cezar	PRAZINON plus	Da
2	Vojin	Ilic	0645542981	vojarkfg@gmail.com	dg56ds6g5dsg5	Macka	Leo	Fitoelite Metastop	Ne
3	Vladimir	Dišljenković	0611231587	vlajkobg77@gmail.com	dfmjkijslmhslj	Pas	Had	Cardisure Flavor 10mg	Da

Наравно, све нотификације ће стићи уз јак и специфичан звучни сигнал, како би корисницима скренули пажњу.



## Веза између подсетника и осталих процеса

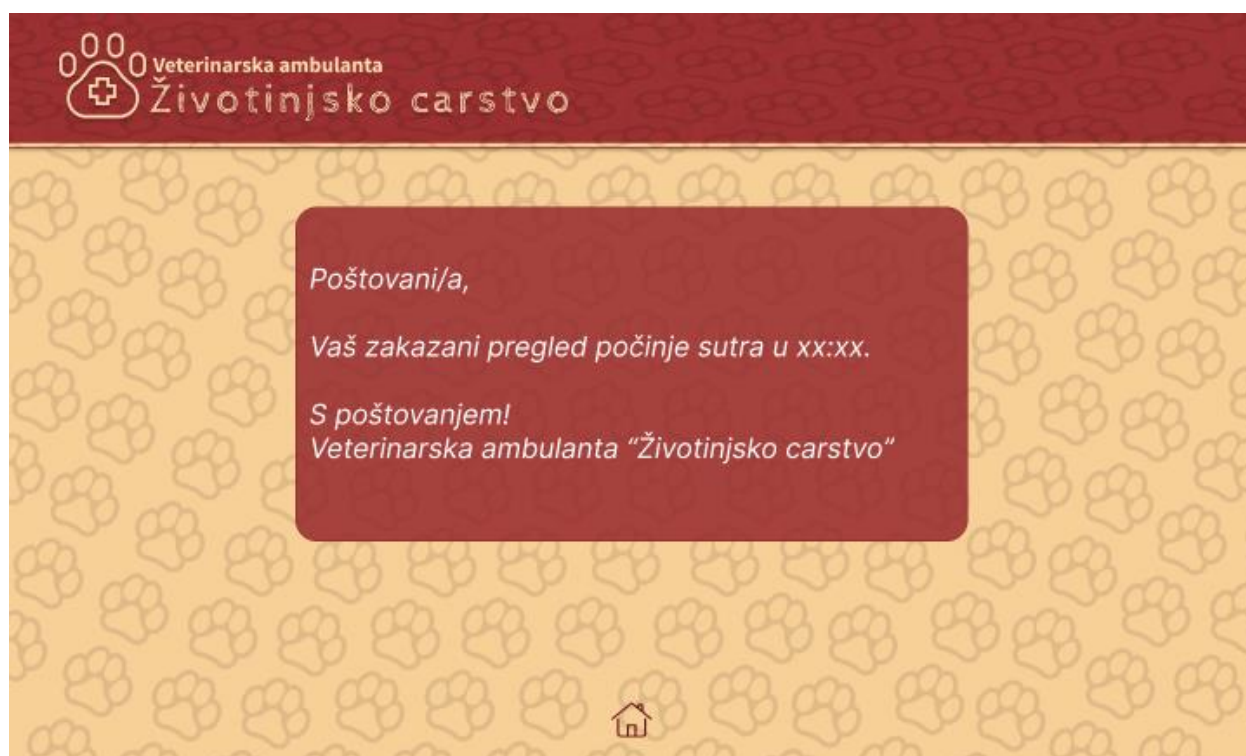
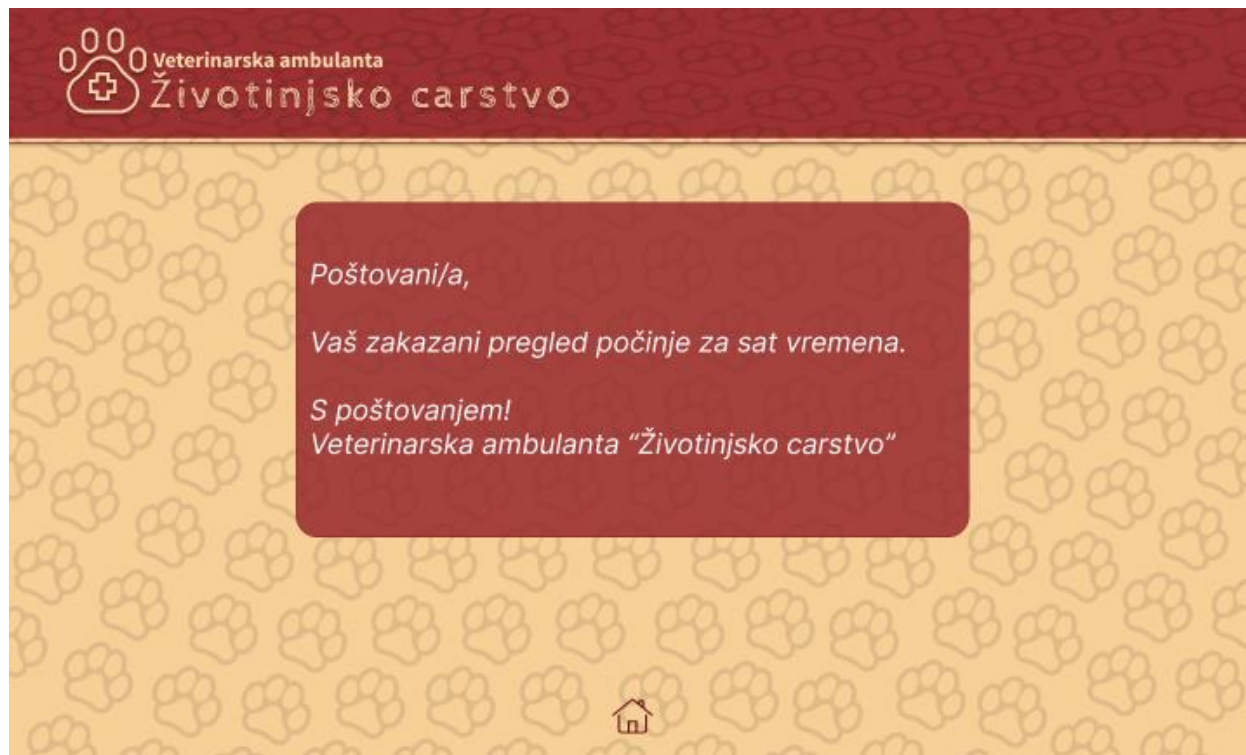
- 1) Веза подсетника и набавке – подсетници помажу у организовању набавке потребних материјала и опреме за амбуланту. Помоћу подсетника, добија се обавештење о редовним прегледима и вакцинацијама животиња, а самим тим и када и колико ће бити потребно набавити додатну опрему или материјале за следеће прегледе. Подсетник обавештава набавку када су најбитнији лекови или потребни материјали испод минималне количине.
- 2) Веза подсетника и евиденције пацијената (животиња) и прегледа – подсетник прикупља информације из евиденције а затим шаље поруке(обавештења) корисницима. Ти подаци су везани за редовне прегледе, вакцинације...

## Пример имплементације

- Визуелни прикази порука које се шаљу процесу Набавке:



- Визуелни прикази порука које се шаљу Кориснику:



ССА Дијаграм

