



Академија струковних  
студија Шумадија  
Одсек Крагујевац

Studijski program: Informatika

Predmet: Poznavanje poslovnih procesa

## Veterinarska ambulanta

Predmetni nastavnik:

Saša Stamenović

Student:

Milena Trifunović 005/2021

Kragujevac 2023.

## Sadržaj

Veterinarska ambulanta .....	3
Procesi .....	4
Veza veterinarske ambulante sa procesima .....	5
Marketing.....	5
Nabavka.....	5
Evidencija životinja i pregleda.....	5
Knjigovodstvo.....	5
Call centar .....	6
Podsetnik .....	6

## **Veterinarska ambulanta**

Sistem veterinarske ambulante se sastoji iz nekoliko procesa povezanih u jednu celinu koji omogućavaju njeno funkcionisanje i pružanje usluga njenim korisnicima i njihovim kućnim ljubimcima.

Veterinarska ambulanta njenim korisnicima može da pruži sledeće usluge:

- × Prijem životinje u ambulantu
- × Pregled
- × Adekvatno lečenje
- × Redovne vakcinacije
- × Ultrazvučni ili rendgenski snimak
- × Hirurške zahvate
- × Laboratorijske analize
- × Redovne preglede...

Pogodnost upotrebe ovog sistema je što olakšava posao jedne veterinarske ambulante. Pomaže joj u skladištenju podataka, promovisanju njenih usluga, olakšava nabavku opreme za veterinarsku ambulantu i lekova koji su potrebni za lečenje životinja, slanje obaveštenja korisnicima itd.

Vlasnici svojih životinja treba da poseduju nalog pomoću kog će se prijavljivati i zakazivati preglede. U slučaju da su nov korisnik potrebno je napraviti nalog.

Takođe, u hitnim slučajevima, postoji i mogućnost da pozovete veterinarsku ambulantu gde će se neko javiti i dati vam upute da li je potrebno dovesti životinju odmah na pregled ili može po zakazanom terminu.

Za razliku od vlasnika koji ima mogućnost zakazivanja pregleda, uvid u svoj nalog i uvid u kućne ljubimce koje poseduje, njihove informacije ili dodavanje nove životinje, veterinar ima malo veći uvid u sistem.

Veterinari za registraciju svog naloga dobijaju svoj kod preko kog se prijavljuju. Veterinar ima uvid u evidenciju kućnih ljubimaca, zakazane termine, uvid u informacije o nekom kućnom ljubimcu, upis simptoma, terapije, otkazivanja pregleda, ima mogućnost poručivanja opreme ili lekova koji su potrebni i kojih nema na stanju ili onih koji su u manjim količinama nego što bi trebali biti.

## **Procesi**

Veterinarska ambulanta obuhvata sledeće procese:

1. Marketing
2. Nabavka
3. Evidencija životinja i pregleda
4. Knjigovodstvo
5. Call centar
6. Podsetnik

## **Veza veterinarske ambulante sa procesima**

### **Marketing**

Uloga procesa marketing u veterinarskoj ambulanti je ključan za uspeh poslovanja. Marketing veterinarskoj ambulanti služi za privlačenje korisnika. Bitno je usredotočiti se na kvalitet pružanja usluga, suočiti se sa konkurencijama i potrebama klijenata zajedno sa razvojem tehnologija.

Važno je imati dobru marketinšku strategiju kako bi vlasnici svojih kućnih ljubimaca vrlo rado dolazili i dovodili svoje ljubimce češće na preglede, a ne samo u slučaju kada im je ljubimac bolestan. Jako je važno stvoriti poverenje sa klijentima, tj. vlasnicima kućnih ljubimaca.

### **Nabavka**

Svrha ovog procesa je da nam omogući pribavljanje potrebne opreme i lekova za lečenje životinja. Jako je bitno koristiti opremu visokog kvaliteta. Potrebno je stalno proveravanje zaliha i u slučaju da nekog ili nekih lekova nema na stanju potrebno je isti i poručiti, važno je da uvek ima svih lekova i u dovoljnim količinama koje su potrebne za lečenje kućnih ljubimaca.

### **Evidencija životinja i pregleda**

Proces evidencije životinja i pregleda ima ulogu da vodi računa o podacima kućnih ljubimaca, evidenciju njihovih poseta, pregleda i zdravlja samih ljubimaca. Svi podaci koji treba da se skladište zapisuju se i čuvaju u bazi podataka koja je povezana sa ovim procesom. Takođe, ovaj proces je povezan sa procesom nabavke opreme i lekova, radi lakšeg praćenja potrošnje lekova i lakšeg uvida u lekove kojih ima na stanju.

### **Knjigovodstvo**

Knjigovodstvo veterinarske ambulante ima ulogu praćenja finansijskih transakcija, izveštavanje o poslovanju, plaćanju poreza i vođenje evidencije o troškovima i prihodima kako bi se osigurala ispravna evidencija poslovanja.

### **Call centar**

Call centar veterinarske ambulante je bitan proces koji pruža savetovanje klijenata, odnosno vlasnike kućnih ljubimaca koji imaju nekih nedoumica. Call centar je osposobljen da odgovara na upite vlasnika kućnih ljubimaca i savetovanju ako je to potrebno. Može služiti za hitne pozive, pružanje informacija o uslugama koje veterinarska ambulanta nudi, davanje saveta, dogovaranju termina... Bitno je da call centar uvek bude dostupan korisnicima.

### **Podsetnik**

Podsetnik je proces koji podseća na određene događaje koje vlasnik kućnog ljubimca treba da obavi u budućnosti. Podsetnik šalje vlasniku notifikaciju da vlasnik dovede svog kućnog ljubimca na pregled (ako je zakazan), redovnu vakcinaciju, u slučaju da su rađene neke analize pa da dođe po rezultat svog kućnog ljubimca ili dovede istog na kontrolu, ako je stigao neki lek ili preparat koji je potreban kućnom ljubimcu.