



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

Садржај

| | |
|----------------------------|---|
| О Подсетнику | 3 |
| Процеси у подсетнику | 3 |
| Врсте подсетника | 4 |
| Интерни подсетници | 4 |
| Екстерни подсетници | 5 |

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 треба да те лекове/препарате у најскорије могуће време.

| Naziv leka/preparata ▾ | Šifra ▾ | Trenutno stanje ▾ | Minimalna količina ▾ |
|--------------------------------------|---------|-------------------|----------------------|
| Cardisure Flavor 1.25mg(100 tableta) | 3600255 | 15 | 10 |
| Cardisure Flavor 10mg(100 tableta) | 3600266 | 6 | / |
| Cardisure Flavor 5mg(100 tableta) | 3600277 | 8 | 10 |
| Clavaseptin 50mg 1komad | 4400011 | 26 | 20 |
| Clavaseptin 250mg 1komad | 4400022 | 12 | 10 |
| Clavaseptin 500mg 1komad | 4400033 | 0 | / |

Порука ће гласити:

„ Поштовани/а

Количина производа (3600277) је испод минималне. Молимо Вас да требujete овај производ.

С поштовањем! „

- Ако је одређен лек/препарат наручен од стране корисника, а тренутно га немамо на стању, Подсетник ће такође обавестити Набавку да требају тај производ у најскорије могуће време. Порука би могла да гласи, узећемо нпр. “Clavaseptin 500mg” lek:

„ Поштовани/а,

Наручен је производ “Clavaseptin 500mg”(4400033) од стране корисника амбуланте. Молимо Вас да требujete 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.

| IDVlasnika ▾ | 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 | vojarkg@gmail.com | dg56ds6g5dsg5 | Macka | Leo | Fitoelite Metastop | Ne |
| 3 | Vladimir | Dišljenković | 0611231587 | vlajkobg77@gmail.com | dfmjkijslmhsjl | 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 .

| IDVlasnika | Ime | Prezime | BrojTelefona | Email | Šifra | Pregled |
|------------|----------|-------------|--------------|------------------------|------------------|------------------|
| 1 | Miloš | Marković | 0649829456 | milosm88@gmail.com | gds46s4j55js478s | 02.04.2023 12:00 |
| 2 | Marko | Miljojković | 0618823112 | miljojkokg99@gmail.com | dh86hdf7df6s76d | 12.04.2023 15:00 |
| 3 | Svetozar | Kočović | 0661568845 | koca24@gmail.com | 54686687gddfg | 15.04.2023 10:00 |

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.

| IDVlasnika ▾ | Ime ▾ | Prezime ▾ | BrojTelefona ▾ | Email ▾ | Šifra ▾ | Pregled ▾ | Broj dana do pregleda > 3 ▾ |
|--------------|----------|-------------|----------------|-----------------------|------------------|------------------|-----------------------------|
| 1 | Miloš | Marković | 0649829456 | milosm88@gmail.com | gds46s4j55js478s | 02.04.2023 12:00 | NE |
| 2 | Marko | Miljojković | 0618823112 | miljojkog99@gmail.com | dh86hdf7df6s76d | 12.04.2023 15:00 | DA |
| 3 | Svetozar | Kočović | 0661568845 | koca24@gmail.com | 54686687gddfg | 15.04.2023 10:00 | DA |

- 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 | dgdhfd8445sdhd4 | Pas | Cezar | PRAZINON plus | Da |
| 2 | Vojin | Ilic | 0645542981 | vojarkfg@gmail.com | dg56ds6g5dsg5 | Macka | Leo | Fitoelite Metastop | Ne |
| 3 | Vladimir | Dišljenković | 0611231587 | vlaikobg77@gmail.com | dfmjkijslmhsjlj | Pas | Had | Cardisure Flavor 10mg | Da |

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