

Los programas informáticos de gestión en una clínica veterinaria

.....

Los centros veterinarios necesitan programas informáticos que le permitan gestionar adecuadamente sus clientes (mascotas y propietarios), sus ventas por áreas de negocio, sus existencias, sus históricos, ..., y que les ayuden a obtener información válida para las segmentaciones de marketing y la toma de decisiones empresariales.

En una **encuesta** que realizamos el pasado **año 2008** entre 2.000 clínicas veterinarias (de las cuales respondieron 234), el 85% de las respuestas nos comentaron que disponían de programa informático de gestión. De las respuestas obtenidas, 157 nos identificaron el programa informático que disponían, y sin mencionar el nombre, los porcentajes fueron los siguientes:

Programa A	39%
Programa B	36%
Programa C	15%
Otros programas (hasta 5 programas diferentes)	-10%

En nuestro trabajo con más de doscientas clínicas veterinarias en diez años nos hemos encontrado desde programas realizados por conocidos o amigos de los propietarios de los centros veterinarios hasta programas comercializados en España por diferentes empresas, pero la realidad es que muy pocos, quizás tan sólo dos, están diseñados para obtener información relevante y útil para analizar y tomar decisiones empresariales.



Hemos elegido a uno de los Programas líderes para profundizar sobre él.

Entrevistamos a **Luis Garcés**, veterinario y director general de **Quality CompuSoft**, que comercializa el Programa **WinVet**, quizás el programa que permite obtener una información útil y más completa para realizar gestión empresarial, de una forma sencilla, rápida e intuitiva.

¿Cuéntanos Luis la historia de WinVet?

WinVet nació en el año 1996 con el propósito de ser, en exclusiva, un programa diseñado por y para el sector veterinario. Emergió de la idea de fusionar mis conocimientos veterinarios con la creciente demanda de herramientas informáticas aplicables a la administración y gestión de las clínicas, suponiendo, para todo el equipo partícipe en el proyecto y

para mí mismo, una trayectoria fascinante y un continuo aprendizaje, en el que trece años de experiencia nos avalan.

¿Cuántas personas trabajáis en la Empresa?

Quality CompuSoft, empresa creadora de WinVet, se compone de diez personas distribuidas entre los departamentos de soporte informático, servicio técnico, atención al cliente, administrativo y comercial. No obstante, en breve, ampliaremos el equipo adaptándonos al emergente desarrollo de la empresa.

¿A tu juicio, qué requisitos debe cumplir un programa de gestión empresarial?

Imprescindiblemente, debe ser intuitivo y de fácil manejo, adaptándose a las necesidades de la empresa para aportarle un máximo de agilidad, fiabilidad, rentabilidad y eficacia. Además debe encontrarse en continua evolución para acomodarse a las diferentes expectativas del mercado en cada momento.

¿Qué información facilita sobre clientes?

El programa WinVet aporta a sus usuarios toda la información relativa a las mascotas respecto a su historial clínico y los tratamientos realizados. También almacena datos relacionados con los clientes, (facturación, pagos efectuados, deudas pendientes...etc.). Además contempla la opción de destacar incidencias o quejas, algo que nosotros posicionamos en un lugar importante. Este tipo de informaciones nos permite segmentar la proporción de clientes activos (nuevos, repetidores y recuperados), y clientes desertores, para facilitar la posibilidad de fidelizarlos o transformarlos en recuperables respectivamente, a través de

la valoración y la evolución del servicio ofrecido.

¿Qué información facilita sobre la facturación?

Nuestro programa facilita toda la información relativa a los ingresos producidos, los gastos generados y los beneficios obtenidos, incluyendo representaciones gráficas, porcentajes, estadísticas, márgenes, comparativas y ratios, para un seguimiento exhaustivo de la evolución de cada empresa.

¿Qué información facilita sobre las existencias y las entradas y salidas de productos?

WinVet ofrece la posibilidad de conocer con precisión el stock o mercancía almacenada, su valor correspondiente, los inmovilizados existentes, la caducidad de los productos y la relación de las compras y las ventas efectuadas.

¿Qué aporta WinVet que no tengan otros programas similares?

WinVet aporta de manera exclusiva un completo vademécum interactivo, programas de fluidoterapia, transfusiones y dietas medicadas. Facilita la extensión de recetas acogidas al cumplimiento de la ley, permite la conexión con máquinas analí-





ticas como Idexx, RAL, Menarini, VetScan, etc.... y la comunicación con lectores de microchips.

De manera fácil e intuitiva, proporciona herramientas de selección que permiten desarrollar todo tipo de mailing a la carta y estrategias de marketing sin costes adicionales. Además, nuestro departamento de atención al cliente se forma en el concepto que Quality CompuSoft, no es una empresa coleccionista de clientes sino que apuesta por un trato diferencial y exclusivo como una de sus principales señas de identidad.

Últimamente, cuando trabajo en los centros veterinarios y me encuentro con programas que no permiten hacer una gestión adecuada, me preguntan si otros programas podrían integrar los datos ya existentes en los primeros.

¿WinVet permite integrar la información de otros programas informáticos anteriores?

Indudablemente. El equipo de WinVet está ampliamente capacitado para el desarrollo de dicha labor. Además debemos contemplar que la mayor parte de nuestros clientes, migran a WinVet desde otros programas de gestión, lo cual con-

vierte esta situación en algo absolutamente habitual.

Uno de los principales problemas que se encuentran los veterinarios con los programas informáticos es el mal servicio de atención al cliente que sufren (no poder comunicar con la empresa; demoras en los contactos; retrasos en el envío de información solicitada;...).

¿Cómo resuelve esto Quality CompuSoft?

Quality CompuSoft se compone de un equipo lo suficientemente amplio para desempeñar su función sin necesidad de demoras. La atención prestada a nuestros usuarios destaca por ser personalizada e inmediata. Además contamos con el apoyo del servicio *online* de atención al cliente por control remoto, lo que nos permite el acceso, tras previa autorización, a los equipos de los usuarios, solventando a tiempo real cualquier duda o incidencia. También utilizamos esta técnica para impartir formación, evitando así, gravosos desplazamientos y proporcionando al cliente una sensación de seguridad y respaldo ante cualquier situación de incertidumbre.

Cada vez en más frecuente el envío

de SMS desde los centros veterinarios a los propietarios recordándoles citas, vacunaciones, desparasitaciones, etc...

¿Cómo resuelve esto tú Programa?

Nuestra experiencia confirma la eficacia de este método. De hecho nuestro programa fue pionero a nivel mundial en el sector; presentando en el congreso mundial de veterinaria celebrado en 2002, la iniciativa de integrar este servicio con una excelente acogida por parte de los asistentes. Desde entonces lo hemos actualizado y desarrollado hasta convertirlo hoy, en uno de los reclamos más destacados de la aplicación, avalando nuestra competitividad con la rentabilidad demostrada del producto.

¿Tiene algún servicio orientado a la comunicación directa con el cliente?

WinVet ha desarrollado **Miveterinario.es**, una práctica herramienta de marketing basada en la medicina preventiva y un eficaz instrumento de fidelización, que incrementa la captación de nuevos clientes y el número de visitas a los centros veterinarios. Este portal informa mediante noticias y consejos, sobre las necesidades de salud de las mascotas, a la vez que permite la proyección de citas y tratamientos. A nuestro criterio, un complemento indispensable para la gestión de datos con WinVet.

Los programas informáticos se van quedando obsoletos en un período corto de tiempo.

¿Cada cuánto actualizáis contenidos y quién os comenta lo que hay que actualizar?

No podría determinar un tiempo definido, puesto que la actualización del programa es un proceso constante y continuo. Nuestros clientes reciben nue-

vas versiones mediante el envío de un CD, o a modo de descarga a través de internet. Lo que sí te aseguro, es que se presentan con muchísima frecuencia. En referencia a las sugerencias, son los propios clientes nuestra principal inspiración. Sus aportaciones son fundamentales para nuestro desarrollo, además de tratar de permanecer atentos a la evolución y demanda del mercado.

¿Dónde está presente WinVet?

Nuestros clientes están distribuidos entre Portugal, Andorra, Latinoamérica y por supuesto en España, en todas las comunidades autónomas, diferenciados entre clínicas veterinarias, tiendas de animales y peluquerías caninas. WinVet se adapta al cliente, trabajando en siete idiomas, (Castellano, Catalán, Euskera, Gallego, Valenciano, Portugués e Inglés).

¿Quieres añadir algún comentario más?

Agradeciendo la oportunidad que me brinda tu revista, desearía concluir esta entrevista sugiriendo que la profesión veterinaria debería ser, además de una vocación, una fuente de ingresos económicos y para ello, es fundamental apoyarse en la herramienta profesional y el asesoramiento personalizado, capaces de rentabilizar al máximo cada negocio de manera sencilla y eficaz.

