

Categoría	RELACIÓN CON CLIENTES			
Solución propuesta	Clinic Cloud basado en solución propietaria			
Precio 9 meses (sin IVA)	1ª suscripción	1.350 € / 1 clínica		
	Suscripción adicional	1.350 € / 1 clínica		
Proveedor	TREVENQUE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, S.L.			
Provincia	Granada	Ciudad	Granada	C.P. 18008
Web	www.trevenque.es			
Director del proyecto	Rafael Comino Mateos			
Teléfono	958217243	Email	rcomino@trevenque.es	

1. CUMPLIMIENTO

1.1. REQUISITOS / FUNCIONALIDADES COMUNES A TODA LA CATEGORÍA

1.1.1 Parametrización y puesta en marcha

El producto está orientado al sector Veterinario y Clínicas.

La solución homologada incluye la parametrización y puesta en marcha del sistema para el cliente final. Dentro de la misma, se realizará, entre otras cosas: Configuración de datos generales de la clínica, logo, NIF, etc.

Creación de las especialidades.

Creación y parametrización de los servicios, tarifas, etc.

Creación y parametrización de las mutuas y sus tratamientos, si existen.

Creación y parametrización de los usuarios, accesos, y permisos.

Asignación y parametrización de las especialidades de cada usuario.

Creación y configuración de las agendas.

Creación y parametrización de los cuestionarios médicos.

Creación y parametrización de proveedores y productos.

Creación y parametrización de planes de pago y servicios de cuota mensual, si existen.

Configuración y parametrización de los recordatorios de citas por SMS y email.

Configuración y parametrización del módulo de cita online.

Sesiones formativas a los usuarios

Acompañamiento a todos los usuarios del cliente todo el tiempo que necesiten y en cualquier momento

Soporte telefónico en horario de 10:30 a 13:30 y de 17 a 20, y soporte por email ininterrumpidamente

Capacitación

Solución con acceso web por medio de usuario/contraseña personal y con permisos y accesos individualizados. En cuanto a la seguridad de los datos: todas las comunicaciones son cifradas (SSL) y se realiza auditoría de LOPD bianual como exige la ley. La aplicación cumple con todos los requisitos exigidos por la LOPD

facilitando a los clientes el cumplimiento de muchos apartados de la misma (de la LOPD)

1.1.2 Comunicación o integración con otras categorías

No Aplica

1.1.3 Descripción de la infraestructura cloud

Clinic Cloud está alojado en una solución basada en el servidor web NGINX (Software OpenSource) sobre una plataforma virtualizada de alta disponibilidad. La plataforma se divide en “celdas” que son servidores dedicados e independientes en la infraestructura del Cloud Center Andalucía –CCA- (perteneciente a Trevenque Sistemas de Información y ubicado en C\Pago de Cambea, nave 13, Pol. Industrial Sur, CP 18015, Granada, España).

Dentro de cada celda de virtualización, van hasta 6 servidores virtuales que se reparten los roles:

- 1 Servidor de balanceo
- 1 Servidor NFS
- 4 Frontales con base de datos

El comportamiento del entorno es:

1. Llega petición al servidor de balanceo.
2. El servidor de balanceo evalúa que servidor está más libre.
3. Se envía la petición al servidor frontal.
4. El servidor procesa la petición y la base de datos bien almacena o devuelve un resultado.
5. En el caso de que almacene información, esta actualización será notificada y actualizará el resultado en el resto de servidores LAMP (Linux, Apache, MySQL y PHP) de manera instantánea.

En el caso de que un servidor LAMP (Linux, Apache, MySQL y PHP) estuviera cargado en exceso es el propio servidor de balanceo el que se encargará de dirigir la petición al servidor LAMP (Linux, Apache, MySQL y PHP) que corresponda y esté en ese momento más ocioso.

En el caso de que el servidor de balanceo se desbordara, automáticamente este le pasaría la IP del frontal al servidor de balanceo del otro nodo, y este empezaría a procesar las peticiones que vayan llegando nuevas.

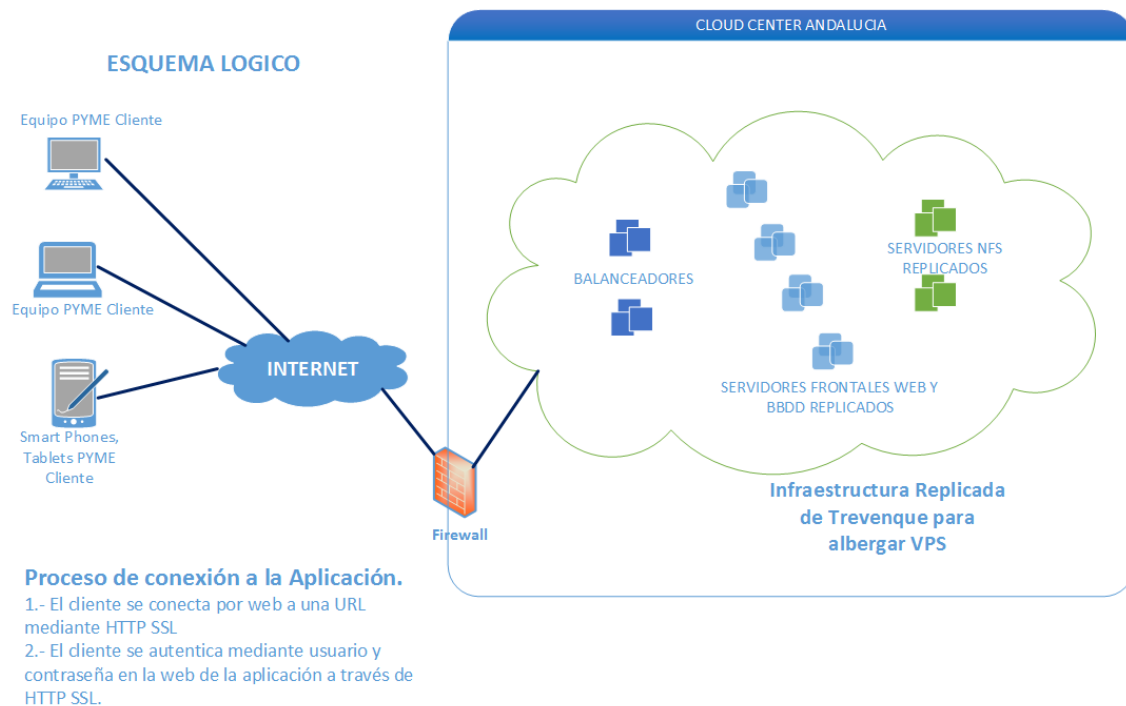
Los servidores de bases de datos estarán sincronizados entre si usando **Galera Cluster**. El funcionamiento de este entorno es dar funcionalidad de un *cluster master-master* a un conjunto de varias instancias de MySQL, con una replicación entre ellas en tiempo real.

Los servidores NFS estarán sincronizados en tiempo real, es decir, uno notificará al otro en el caso de que haya algún cambio en el sistema de ficheros, y se replicarán entre ellos.

La PYME para poder acceder a la solución mediante un sistema de autenticación establecido por cuentas de email autenticadas y contraseñas. Se accede a través

del portal web: www.clinic-cloud.com en la pestaña “Accede” y logueando con las credenciales personales.

1.1.3.1 Esquema lógico de la solución



Cloud Center Andalucía –CCA- (perteneciente a Trevenque Sistemas de Información y ubicado en C\Pago de Cambea, nave 13, Pol. Industrial Sur, CP 18015, Granada, España).

Se trata de una nube pública.

1.1.4 Servicios

Otros servicios incluidos en la categoría:

- Posibilidad de solicitar informes a medida (incluidas en la oferta hasta 35 horas de desarrollos a medida)

1.1.5 Otros

No Aplica.

1.2.1 GRUPO CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM): Clinic Cloud (con CRM)

1.2.1.1 CARACTERÍSTICAS COMUNES A TODO EL GRUPO

1.2.1.1.1 Comunicación o integración con otros grupos

No Aplica

1.2.1.2 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS MÍNIMOS DEL GRUPO

Requisito mínimo	Gestión de clientes y obtención de información relacionada con los mismos, tales como, datos del cliente, interacciones con él, etc.
Producto	Clinic Cloud (con CRM)
Tipo	Solución propia basada en Clinic Cloud
Detalle del cumplimiento	
<p>Se permite almacenar todos los datos del cliente en su ficha: los personales, médicos, económicos, avisos (alarmas programadas para avisar de por ejemplo que hay que hacer una llamada al cliente en determinado momento) interacciones médicas y también actividades de cualquier tipo (emailing, carteo, llamada, SMS...).</p> <p>Los clientes se gestionan tanto desde la “agenda”, como desde la sección de “contactos” o desde las “actividades”. Los datos de cada cliente son relacionados con todas sus interacciones como intervenciones, cobros, facturas, etc., por medio de una base de datos relacional.</p> <p>Existe la opción de introducir datos de clientes manualmente escribiéndolos con el teclado del ordenador y también de realizar importaciones masivas solicitándolas al servicio técnico a través del email soporte@clinic-cloud.com</p> <p>El espacio de almacenamiento disponible por clínica es de hasta 50GB.</p>	

Requisito mínimo	Gestión de cuentas y/o contactos
Producto	Clinic Cloud (con CRM)
Tipo	Solución propia basada en Clinic Cloud
Detalle del cumplimiento	
<p>Los clientes en el sector médico siempre son personas, por lo tanto en el sistema las cuentas y contactos de clientes son coincidentes. Dentro del sistema existe un apartado de “contactos” desde el que se crean nuevos, visualizan o modifican existentes, consultan todas sus historias, documentos adjuntos, citas, movimientos de caja, presupuestos, facturas, contactos relacionados, (alarmas programadas para avisar de por ejemplo que hay que hacer una llamada al cliente en determinado momento), bonos compartidos, planes de pago, recetas.</p> <p>La información que se guarda de los contactos es: nombre, apellidos, tipo identificación, número de identificación, profesión, teléfono, móvil, email, fecha de nacimiento, nos conoce por, estado, sexo, hermanos o hijos, motivo consulta, aficiones, deportes, consentimiento LOPD, suscrito a publicidad, fotografía, datos de los padres, datos de facturación/aseguradora, dirección y notas, peso, altura, tensión arterial, pie, embarazada, fumador, alergias, enfermedades/medicación.</p> <p>En el caso de menores de edad, la aplicación permite que se indiquen los contactos autorizados, y en el caso de mascotas se indicar el dueño y si tiene una o varias mascotas. Los datos de cada cliente son relacionados con todas sus interacciones como intervenciones, cobros, facturas, etc., por medio de una base de datos relacional. Existe la opción de introducir datos de clientes manualmente escribiéndolos con el teclado del ordenador y</p>	

también de realizar importaciones masivas solicitándolas al servicio técnico a través del email soporte@clinic-cloud.com.

Sí existe la división de clientes (contactos) y clientes potenciales. Para convertir clientes potenciales en clientes debe pulsarle un botón dentro de la ficha de cada cliente potencial. Una vez que se ha convertido un cliente potencial a cliente se accede a su ficha desde el apartado de “clientes”, quedando en su ficha un aviso indicando que dicho cliente procede de cliente potencial

Requisito mínimo	Gestión de calendarios, tareas y citas
Producto	Clinic Cloud (con CRM)
Tipo	Solución propia basada en Clinic Cloud
Detalle del cumplimiento	
<p>20 agendas de personal productivo (véase médicos, dentistas, personal no administrativo. Visualización de las agendas de una en una o varias a la vez (los usuarios que sólo tengan permiso para visualizar su agenda no verán el resto de agendas del centro). Utiliza la vista diaria, semanal o mensual. Revisa tus citas por su estado (pendientes de realización, realizadas y pagadas, realizadas y no pagadas, realizadas y parcialmente pagadas). Mueve o copia y pega citas directamente sobre el calendario. Crea citas periódicas. Marca las vacaciones o días no disponibles. Controla los tiempos de espera. Gestiona las citas online que hayas recibido desde tu web. Si por cualquier motivo las necesitas en papel, utiliza nuestra funcionalidad de impresión de agendas.</p> <p>Sobre las agendas se crean tareas, citas (y otros eventos), con su área, estado, prioridad, fecha y hora, y privacidad. Se permite que se asignen a un cliente o no, a voluntad del usuario que esté creando la cita.</p> <p>Creación de recordatorios de tareas por medio de alarmas. Existen alarmas generales sin cliente asignado (como por ejemplo un recordatorio de ir al banco a ingresar la caja de la semana) o asignadas a clientes (como por ejemplo un recordatorio de llamar al cliente XX una semana después de su operación para ver cómo está). Las alarmas son públicas (las ven todos los usuarios de la aplicación) o privadas (solo las ve el usuario que la crea).</p> <p>La introducción de eventos (citas médicas o eventos de CRM como llamadas, carteos, SMS, emailing...) ha de realizarse de forma manual, clickando sobre el hueco de la agenda en el que el usuario quiera crear el evento.</p> <p>No es posible importar datos en el calendario.</p>	

Requisito mínimo	Apoyo a la detección de clientes potenciales y al análisis de clientes
Producto	Clinic Cloud (con CRM)
Tipo	Solución propia basado en Mailchimp
Detalle del cumplimiento	
<p>La herramienta dispone de un segmentador avanzado por campos que permite ejecutar cualquier tipo de segmentación deseada en base a cualquier campo guardado (campos de la fecha y sobre entidades relacionadas como citas, servicios de esas citas, cobros, facturas, avisos, presupuestos, historia clínica, campañas SMS anteriores...). Esta herramienta nos permite detectar clientes potenciales por ejemplo en base al tiempo que hace que no acuden a la clínica, últimos tratamientos, si estaba embarazada la última vez, etc. El cliente obtendrá y posteriormente explotará cualquier tipo de listado de clientes segmentado por todos los campos que existen en la base de datos, mezclándolos a su voluntad con condiciones AND y/o OR</p> <p>Posteriormente se exporta la ficha de datos de contacto (para hacer un carteo por ejemplo</p>	

o hacer una campaña de llamadas) o exportar la ficha completa del paciente, así como realizar envíos de campañas de SMS directos y creación de listas de contactos (con su nombre y apellidos, direcciones físicas, teléfono, email y el resto de datos de la ficha de contacto) para realizar campañas de email sincronizado con la versión gratuita de Mailchimp (actualmente límite de 2000 suscriptores y 12000 envíos mensuales).

También se permite realizar cualquier tipo de análisis de clientes (por ejemplo contactos por código postal, por motivo de consulta, por embarazo, por sexo, por rango de edad, por profesiones, por rango de peso, y por cualquier campo de los datos disponibles en la ficha de contacto, y todos estos filtros combinables entre sí con lógica booleana AND o OR. También contactos que han acudido a determinadas citas o que tienen un presupuesto de determinado servicio) en base a cualquier criterio almacenado.

El envío de SMS está integrado en la plataforma en el apartado “Marketing” / “Campañas de SMS” y “Recordatorio de citas SMS”.

Requisito mínimo	Creación y gestión de campañas de marketing para clientes y clientes potenciales, incluyendo funcionalidades tales como: email marketing, servicio de atención al cliente, etc.
Producto	Clinic Cloud (con CRM)
Tipo	Solución propia basado en Mailchimp
Detalle del cumplimiento	
<p>Campañas de email marketing, avisos de atención al cliente por email, cambios de dirección, o cualquier tipo de comunicación por email a través de la integración de la herramienta con la versión gratuita de Mailchimp (actualmente límite de 2000 suscriptores y 12000 envíos mensuales).</p> <p>No existe ninguna diferencia técnica entre campañas a clientes y campañas a clientes potenciales, únicamente el público objetivo de la campaña.</p> <p>Las campañas se crean entrando en “Marketing” y “Segmentador de contactos”, realizas la segmentación y le das a crear campaña de email (para ir a Mailchimp), o crear campaña de SMS (para enviar los SMS desde Clinic Cloud), o incluso exportar los datos para usarlos en otra plataforma diferente.</p> <p>De forma directa (sin Mailchimp) también se permite enviar SMS (campañas o recordatorios) así como recordatorios de citas por email. El envío de SMS está integrado en la plataforma en el apartado “Marketing” / “Campañas de SMS” y “Recordatorio de citas SMS”. En “Marketing” y “Listado de SMS” se visualizan los SMS enviados para una campaña o para los recordatorios.</p> <p>Adicionalmente, en Mailchimp se gestionan y revisan las aperturas de la campaña de email</p>	

Requisito mínimo	Gestión de actividades. Al menos, una de las siguientes: llamadas, eventos, mails, etc.
Producto	Clinic Cloud (con CRM)
Tipo	Solución propia basada en Clinic Cloud
Detalle del cumplimiento	
El sistema nos permite incluir y gestionar eventos como llamadas, emails, SMS, bien desde la agenda, o bien desde la ficha de contacto.	

Inicialmente cada usuario verá sólo sus actividades. Pero si un usuario administrador le habilita el permiso para ello verá también las del resto de usuarios.

En el calendario aparecen todas las actividades y eventos que se generen, tanto pasados como futuros.

Requisito mínimo	Gestión y detección de oportunidades de venta
Producto	Clinic Cloud (con CRM)
Tipo	Solución propia basada en Clinic Cloud
Detalle del cumplimiento	
<p>Las oportunidades de venta vendrán marcadas por el análisis realizado a los clientes potenciales mediante el “segmentador”. Se establecerán en función de los servicios o productos que la clínica desee potenciar y del público objetivo que busquemos. Si por ejemplo queremos detectar oportunidades de venta de ejercicios de suelo pélvico (muy indicados para después del parto), filtraríamos un listado de pacientes que hayan acudido recientemente a la clínica estando embarazadas.</p> <p>Seguimiento de las oportunidades de venta a través del calendario de actividades, pudiendo listarlas por área, prioridad, estado, propietario...</p> <p>Listado general de oportunidades por estado: abierta, en desarrollo, y cerradas. Las oportunidades cerradas serán clasificadas como ganadas o perdidas</p> <p>También se permite indicar si hemos ganado la oportunidad o lo ha hecho un competidor y el valor de facturación estimado y real de la misma.</p>	

Requisito mínimo	Creación de informes
Producto	Clinic Cloud (con CRM)
Tipo	Solución propia basada en Clinic Cloud
Detalle del cumplimiento	
<p>Con el segmentador y su filtro campos personalizado de estado se extraen diferentes informes como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - listado de contactos que vengan de la competencia o que nos venga de un determinado canal de captación. - Clientes con presupuestos sin aceptar o con cantidades aceptadas en un rango de importe. - Clientes que hayan gastado más de x cantidad en la clínica. - Clientes con hermanos (podrían ser nuevos clientes potenciales). - Clientes a los que no se haya hecho una campaña de promoción desde hace más de x tiempo - Otros informes a decidir por el cliente en función de los campos e información que haya almacenado - Posibilidad de parametrizar otros informes a medida a través del proveedor <p>Todos ellos son exportables a Excel y desde ahí son imprimibles.</p>	

Requisito mínimo	Creación de cuadros de mando
-------------------------	------------------------------

Producto	Clinic Cloud (con CRM)
Tipo	Solución propia basada en Clinic Cloud
Detalle del cumplimiento	
<p>Se proporcionan cuadros de mando de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - balance mensual, - liquidaciones de profesionales por mes, - análisis de caja mensual, - análisis de ingresos brutos, - análisis de caja por profesional, - análisis por forma de pago, - análisis de gasto por proveedores, - análisis por área, - análisis por servicio, - análisis por producto, - análisis de productividad, <p>No existen vistas por gráficas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los usuarios con permisos de acceso a este módulo (Acceso o no a “análisis” (cuadros de mando) pueden personalizar las vistas son por fecha y por centros si se poseen varios centros diferentes. Es decir, todos los cuadros de mando permiten incluir las métricas multi-clínica para clientes con más de una sede o clínica. Los cuadros de mando están predefinidos, en ningún usuario puede crear por sí mismo nuevos cuadros de mando. <p>Los cuadros de mando están restringidos por roles teniendo que activarse un permiso específico para dar acceso a los mismos. Este permiso puede activarlo o desactivarlo cualquier usuario administrador o cualquier otro usuario que a su vez tenga activado el permiso de “Configuración” (este permiso a su vez deberá haber sido activado previamente por algún usuario administrador).</p>	

Requisito mínimo	Gestión de usuarios
Producto	Clinic Cloud (con CRM)
Tipo	Solución propia basada en Clinic Cloud
Detalle del cumplimiento	
<p>En la base de datos de Clinic Cloud se almacena el nombre, email, rol y permisos de acceso, si está activo o no, así como su foto. LA PYME puede dar de alta tantos usuarios como desee, así como darlos de baja fácilmente, modificar sus datos y permisos. Esta información está almacenada en el IAAS que soporta a Clinic Cloud, alojado físicamente en el Cloud Center Andalucía (perteneciente a Trevenque Sistemas de Información y ubicado en C\Pago de Cambea, nave 13, Pol. Industrial Sur, CP 18015, Granada, España).</p> <p>Clinic Cloud se dará a la PYME con dos perfiles iniciales de trabajo, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrador: Tiene acceso a todo • Usuario: En su ficha de usuario se marcan uno a uno los permisos que deseamos asignarles. <p>Las altas, bajas y modificaciones de usuarios las ha de realizar cualquier usuario administrador de la PYME, o cualquier otro usuario que tenga activado el permiso de “Configuración” (este permiso a su vez deberá haber sido activado previamente por algún</p>	

usuario administrador)

Otros permisos que existen aparte del permiso "Configuración" son:

- Acceso todas las agendas o solo la suya.
- Acceso todos los contactos o sólo los propios.
- Acceso o no los datos médicos.
- Acceso o no los personales.
- Acceso o no a cobros y pagos.
- Acceso o no a "análisis" (cuadros de mando).
- Acceso o no a "Marketing".
- Acceso o no a "Configuración".
- Permiso para exportar.
- Acceso sólo al día de hoy en la agenda.
- Acceso a "Odontograma".
- Permiso para asignar contactos.
- Acceso a "Firma electrónica".
- Acceso de lectura, escritura, asignar y borrar a Actividades, Oportunidades, y Clientes potenciales.

No existen diferentes tipos de accesos, pero sí existen diferentes roles que se indican en el siguiente apartado.

Requisito mínimo	Gestión de roles y permisos
Producto	Clinic Cloud (con CRM)
Tipo	Solución propia basada en Clinic Cloud
Detalle del cumplimiento	
Los roles los ha de asignar o modificar los usuarios administradores o cualquier otro usuario que tenga activado el permiso de "Configuración" por parte del Administrador.	
Los roles y permisos se gestionan desde la ficha de cada usuario, dentro del panel de control. Existen los roles de administrador y de usuario.	
<ul style="list-style-type: none">• Administrador: Tiene acceso a todo • Usuario: En su ficha de usuario se marcan uno a uno los permisos que deseamos entregarles:<ul style="list-style-type: none">- Acceso todas las agendas o solo la suya.- Acceso todos los contactos o sólo los propios.- Acceso o no los datos médicos.- Acceso o no los personales.- Acceso o no a cobros y pagos.- Acceso o no a "análisis" (cuadros de mando).- Acceso o no a "Marketing".- Acceso o no a "Configuración".- Permiso para exportar.- Acceso sólo al día de hoy en la agenda.- Acceso a "Odontograma".- Permiso para asignar contactos.- Acceso a "Firma electrónica".- Acceso de lectura, escritura, asignar y borrar a Actividades, Oportunidades, y	

Clientes potenciales.

Adicionalmente, disponemos de un “LOG” o “registro de uso” para revisar todas las acciones que ha realizado cada uno de los usuarios dentro de la aplicación. Sólo los usuarios administradores pueden acceder al log.

El cliente administrador tiene la opción de autorizar a sus usuarios en el nivel que estime oportuno siendo necesaria su propia autorización para acciones sensibles sobre los datos. Después de varios intentos fallidos de login el usuario se bloquea. Si el usuario no recuerda la contraseña se le permite recuperarla a través de su email. Para ello, cualquier usuario en la pantalla de *login* deberá “clickar” en “¿Ha olvidado su contraseña?” e insertar su email (que es su usuario de acceso a la aplicación) y a ese email recibirá un correo electrónico con un enlace que le llevará a una URL donde deberá escribir (2 veces) la nueva contraseña de acceso.

Requisito mínimo	Integración de todos los módulos ofertados del CRM
Producto	Clinic Cloud (con CRM)
Tipo	Solución propia basado en Mailchimp
Detalle del cumplimiento	
La integración con la versión gratuita de Mailchimp (actualmente límite de 2000 suscriptores y 12000 envíos mensuales) es automática, solo se requiere:	
<ul style="list-style-type: none">- La API key que proporciona Mailchimp al realizar el registro por parte del cliente en Mailchimp- Y que el cliente tenga configurado en el apartado de “configuración de email” dentro de Clinic Cloud el mismo email de su cuenta de Mailchimp	
El resto del sistema es monolítico y está totalmente integrada entre sí con todos los módulos ofertados.	

1.2. FUNCIONALIDADES OPCIONALES/ ADICIONALES

Grupo/Requisito mínimo	Detalle
Exportación de contenido	Los módulos ofertados del CRM permiten que los datos que maneja, sean fácilmente exportables y legibles para su posible reutilización futura con otros módulos del CRM u otras soluciones Cloud. Posibilidad total de exportación de las tablas de datos a formato de base de datos CSV
Control de caja	Control de caja y análisis económico. Entradas y salidas de caja tanto de cobros de citas como de cualquier pago que se realice, también devoluciones a clientes, posibilidad de realizar ajustes para cuadrarla, exportarla a formato CSV

Notas importantes:

- Esta documentación se utiliza para detallar los productos, herramientas, módulos, requisitos, funcionalidades, precios, alcances o servicios, etc. previamente homologados para la categoría.
- El proveedor no podrá variar o contradecir ninguno de los aspectos incluidos en su oferta homologada.
- El objeto del presente documento es mostrar un mayor detalle para todos ellos.