

Automatización y Crecimiento: La Transformación Digital de Little Bellies Spa con AWS.



Little Bellies Spa, un servicio de Pancita's Group, especializado en el cuidado obstétrico y ginecológico para mujeres antes, durante y después del embarazo. Fundado en 2015 en Florida con dos ubicaciones, Little Bellies Spa se ha expandido a nivel nacional, brindando apoyo y herramientas a las mujeres durante el período más importante de sus vidas. Este sitio web se centra en dar apoyo a mamás y futuras mamás, cuidando a mujeres antes, durante y después del embarazo.

DESAFÍO DEL CLIENTE

Con el rápido crecimiento de Little Bellies Spa en número de clientes y sucursales, surgieron varios retos críticos. Uno de los principales desafíos era garantizar que cada cliente recibiera sus imágenes de ultrasonido de manera rápida y precisa, eliminando los retrasos y errores que afectan la experiencia del cliente ya que la entrega no era eficiente. Además, Little Bellies Spa enfrentaba la necesidad urgente de mejorar su proceso de agendamiento de citas a través de su call center y autoservicio, así como de lograr un seguimiento e interacción más efectiva con sus clientes.

Para la empresa, era crucial implementar soluciones que permitieran automatizar estos procesos y asegurar la entrega oportuna del contenido visual de las sesiones de los clientes, manteniendo la alta calidad del servicio que los caracteriza.



Automatización del procesamiento y envío de imágenes de ultrasonidos a clientes



SOLUCIÓN

Para abordar estos desafíos, se implementó una solución integral basada en la nube de AWS, enfocada en la automatización y optimización de procesos clave. Las soluciones específicas incluyen:

Automatización del procesamiento y envío de imágenes de ultrasonido: Se modelaron y digitalizaron procesos que permitió gestionar cada etapa del envío de imágenes de ultrasonido de forma eficiente, basados en pipelines de datos que eliminan la necesidad de intervención manual. Se desarrolló un sistema para capturar y entregar contenido visual con videos procesados de manera automática y eficiente.

Automatización del proceso de agendamiento de citas: Se desarrolló un sistema automatizado tanto para el call center como para autoservicio, facilitando el acceso de los clientes a sus citas y mejorando la eficiencia operativa.

Interoperabilidad de los canales de mensajería: Se integraron los canales de comunicación de Little Bellies Spa con su plataforma, asegurando una comunicación fluida y efectiva con los clientes.

Integración de equipos médicos en el proceso de entrega de resultados: Se optimizó la colaboración entre los técnicos y el personal médico, garantizando que los resultados de ultrasonidos se entreguen de manera más rápida y precisa.

Automatización del proceso de restauración de imágenes: Se implementó una solución que asegura que los clientes puedan recuperar sus imágenes de ultrasonido sin inconvenientes y pudieran acceder a sus archivos de manera confiable.

Diseño y desarrollo de un nuevo sitio web: Se renovó la presencia digital de Little Bellies Spa, proporcionando una experiencia de usuario moderna y accesible.

Desarrollo de una aplicación web para la creación de videos personalizados: Se diseñó una aplicación web que permite a los empleados de Little Bellies tomar y seleccionar fotos de las sesiones de clientes, generando y entregando un video procesado automáticamente. Esta herramienta optimiza el flujo de trabajo y ofrece a los clientes un recuerdo visual único y de alta calidad.



BENEFICIOS

- 1. Eficiencia operativa mejorada:** Gracias a la automatización de los procesos de agendamiento y procesamiento de imágenes, Little Bellies Spa logró reducir significativamente los errores y el tiempo dedicado a tareas administrativas.
- 2. Entrega más rápida y precisa:** la implementación de una de las soluciones permitió una entrega casi instantánea de las imágenes de ultrasonido, mejorando la experiencia del cliente al eliminar los retrasos y errores previos.
- 3. Creación automática de contenido visual:** La aplicación web desarrollada permitió a Little Bellies Spa ofrecer videos personalizados de manera eficiente, mejorando la oferta de servicios y añadiendo valor a la experiencia del cliente.
- 4. Mejora en la experiencia del cliente:** La integración de los equipos médicos en la entrega de resultados y la interoperabilidad de los canales de mensajería facilitaron un seguimiento más cercano y personalizado, lo que resultó en una mayor satisfacción del cliente.
- 5. Optimización de costos:** Al automatizar procesos clave, Little Bellies Spa pudo reducir los costos operativos relacionados con la administración de la infraestructura y el tiempo del personal, permitiendo una reinversión en otras áreas críticas del negocio.
- 6. Comunicación efectiva:** La interoperabilidad de los canales de mensajería con la plataforma de Little Bellies Spa permitió una interacción más ágil y efectiva con los clientes, asegurando que se mantuvieran informados y conectados en todo momento.
- 7. Presencia digital renovada:** El nuevo sitio web mejoró la accesibilidad y la experiencia del usuario, reflejando la expansión y modernización de Little Bellies Spa en todo el país.



Hamal Solutions

Transformamos tu experiencia Digital