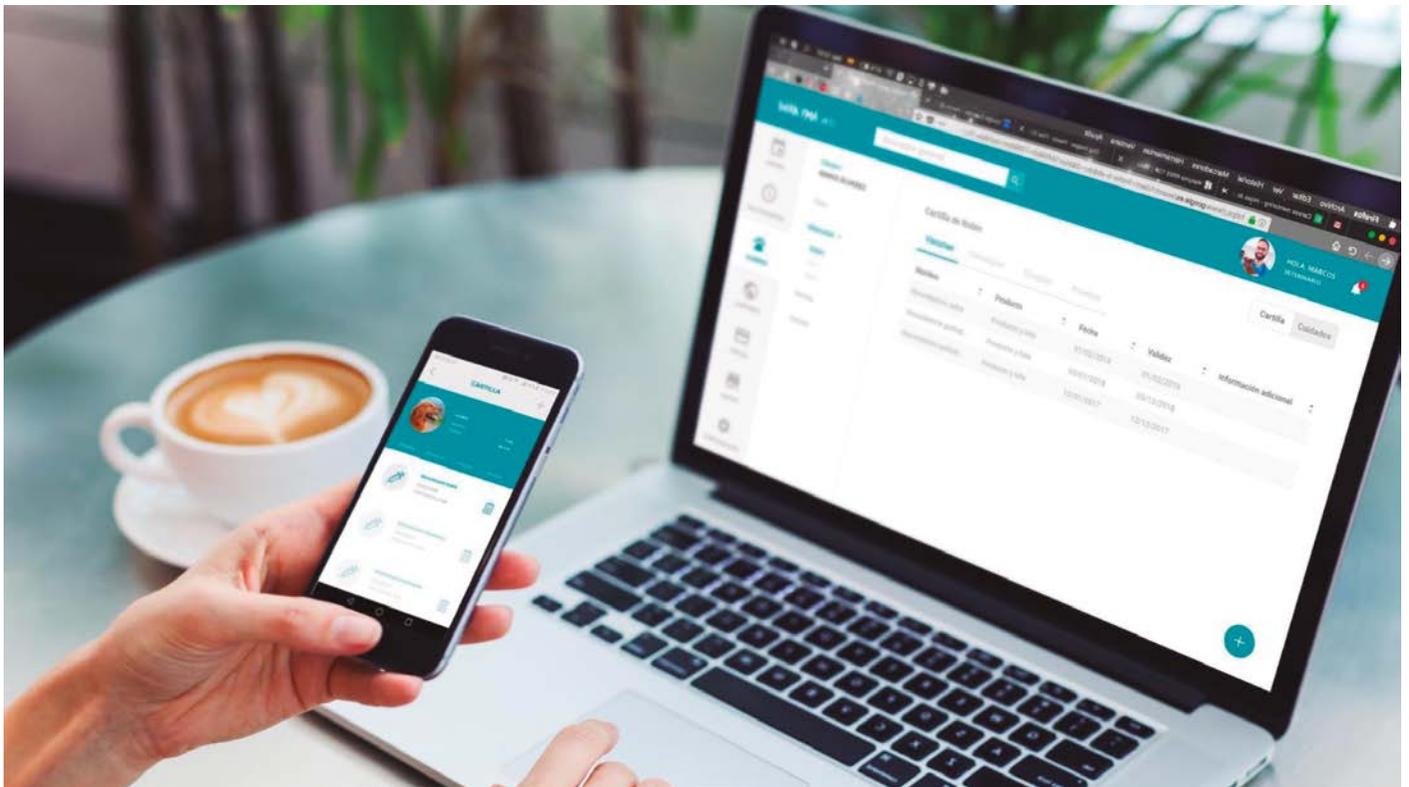


Wakyma, la tecnología puesta al alcance de los veterinarios



El CEO de esta herramienta digital, Pablo González Roca, analiza las ventajas de “adaptarse a los tiempos” gracias a un software de gestión para veterinarios que permite “agilizar el día a día” de los profesionales de este sector.

Aplicar las enseñanzas del Marketing al sector de la Veterinaria. Hacer la vida más fácil al gremio gracias a un software de gestión que permite a los centros veterinarios llevar el control de su negocio de una forma “sencilla e innovadora”. Así es Wakyma, plataforma desarrollada por **Pablo González Roca**, CEO y fundador de esta herramienta destinada a los veterinarios.

“Estos profesionales podrán tener informes claros para ver la evolución de su negocio, compartir la información médica con sus clientes gracias a la app gratuita para dueños y mejorar la eficacia de los recordatorios, gracias a nuevos canales como WhatsApp”, explica el CEO de esta plataforma, quien añade que, además, “ahorra tiempo en llamadas ofreciendo la posibilidad de pedir citas online o digitalizar procesos como la firma de autorizaciones o el control horario”.

Una única cuota incluye todas las funcionalidades de esta herramienta, que, aunque principalmente está destinada a centros veterinarios, también puede ser de utilidad para profesionales de tiendas de animales, peluquerías de mascotas, etólogos y demás profesionales del sector.

Una herramienta que fomenta la digitalización del centro y ayuda a los profesionales, aunque en sus inicios comenzó con la intención de enfocarse en los dueños de las mascotas, ayudándolos a organizar todo lo que tenía que ver con su animal de compañía.

Al principio era una herramienta que guardaba los cuidados de la mascota, buscaba centros veterinarios, paseadores, restaurantes que admitieran animales o cualquier otro tipo de servicio profesional o negocio 'pet-friendly'. Fueron los propios clientes iniciales los que demandaban estar conectados a su veterinario de confianza. A raíz de esa petición, decidieron exportar el modelo de negocio a los centros veterinarios. *"Nos pusimos a investigar las herramientas del sector y la posibilidad de integrarnos con ellas. Fue aquí cuando empezamos a ver el gran descontento general que tenían los veterinarios con sus plataformas de gestión y vimos la oportunidad de crear un nuevo software de gestión para veterinarios, más moderno y actualizado a las nuevas necesidades del sector"*, explica González. *"Queremos que cualquier veterinario pueda acceder a la digitalización de su centro, ofreciendo una herramienta que aporte valor, y a un precio muy competitivo"*, continúa.

Fue en septiembre de 2019 cuando Wakyma salió al mercado, atendiendo en todo momento al feedback que iban reportándole los primeros clientes. De ahí llegaron a Iberzoo+Propet 2020, donde desarrollaron el crecimiento de la app. Crecimiento que se vio frenado, como en el resto de sectores, con la llegada de la pandemia del Covid-19. *"La pandemia supuso un frenazo de golpe a nuestras aspiraciones. Sin embargo, gracias al apoyo y las recomendaciones de veterinarios que son parte de la familia de Wakyma como Alejandro, Marina, Eva, Gerardo, Valeria y un largo etcétera, sin olvidarnos de grupos que confiaron en nosotros como el Círculo Veterinario, pudimos seguir creciendo hasta alcanzar los más de 350 centros veterinarios que confían la gestión de su negocio en Wakyma a día de hoy"*, reconoce su fundador.

Más de 350 clientes de los cuales muchos llegaron gracias a las recomendaciones de otros clientes, lo que les evidencia que el "boca a boca", siempre que haya un trabajo bien hecho detrás, es la mejor campaña de marketing.

Un proyecto en expansión

Pero el equipo de Wakyma no quiere quedarse ahí. Actualmente son seis profesionales -de programación, atención al cliente y ventas, principalmente- los que trabajan en el desarrollo y expansión de esta herramienta. El objetivo es llegar a los 600 centros veterinarios a lo largo de este 2022 y aumentar, en consecuencia, al doble el número de personal.

Para conseguir esos resultados, quieren potenciar sus puntos fuertes, como ha sido *"crear un software muy fácil e intuitivo"*, que hace el día a día del veterinario *"lo más cómodo posible"*.



"Si seguimos usando los mismos canales de hace veinte años, al final no seremos capaces de adaptarnos a lo que demandan las nuevas generaciones"

Así como seguir valorando la atención al cliente. *"Aunque nos esforcemos para que Wakyma sea lo más fácil e intuitivo posibles, al final el veterinario es un médico, no un informático, y es normal que tenga dudas. Por eso, tenemos un chat en tiempo real en el que nuestros agentes están disponibles para ayudarles al momento con todo lo que necesiten"*, explica el fundador de esta app, que añade: *"Lo que buscamos es que el veterinario le pueda sacar todo el partido posible y que no deje de utilizar funcionalidades porque le sean muy difíciles o porque no tenga ayuda para entenderlas"*.

A su situación actual se le suma que han comenzado a colaborar con Nasco Feeding Minds, una ONG que tiene como objetivo combatir los problemas de la inmigración en el lugar de origen. Una labor que logran llevando el trabajo a Ghana, por medio de la formación a jóvenes en tecnología y programación. *"En las próximas semanas incorporaremos a alguno de sus desarrolladores a nuestro equipo, y así les daremos la merecida oportunidad de demostrar que el talento no entiende de fronteras"*, explica González.



Además, quieren expandirse también por grandes hospitales y grandes cadenas de clínicas veterinarias, ya que ahora mismo están más centrados en consultorios, clínicas veterinarias y en pequeños hospitales. *“Cada vez estamos trabajando más para adaptarnos a las necesidades de este tipo de clientes y de aquí a final de año tendremos una nueva versión lista para seguir aumentando nuestro abanico de soluciones”,* adelanta el CEO.

“Cada vez más veterinarios son conscientes de la formación en competencias digitales o en el uso de herramientas de gestión, comunicación o marketing”

Un sector que tiende a la concentración

Para llegar a estas conclusiones y plantear qué necesidades tenía el sector, el primer paso fue estudiar cómo se encontraba el gremio. *“Al igual que en otros sectores similares o al sector veterinario de otros países, en España se avanza hacia la concentración. La entrada al sector de grandes fondos de inversión y cadenas veterinaria, aumentará cada vez más la competencia y acelerará la profesionalización del sector”,* explica González. El CEO de Wakyma considera que esta situación deja dos aspectos claves. Por un lado, si se quiere seguir trabajando como clínica independiente, se debe plantear la unión con agrupaciones de veterinarios con central de compras, *“que permita obtener mejores precios de compra y poder competir con estas cadenas en rentabilidad”.*

Por otro lado, hay que apostar más por *“la formación y capacitación”.* *“Si queremos que nuestros pacientes tengan buena salud, tenemos que ser buenos veterinarios. Pero para conseguir un negocio rentable, necesitamos ser buenos empresarios. Es aquí donde la formación en áreas como el marketing, los recursos humanos o la gestión financiera nos ayudarán a conseguir tener un negocio saludable”,* reconoce González.

El valor de la tecnología

En esa intención de mejora, la tecnología puede ser una gran aliada para el sector de la Veterinaria. *“Nos ayuda a llegar más lejos y a ser más eficientes”,* adelanta González, que añade: *“Cada vez más veterinarios son conscientes de la formación en competencias digitales o en el uso de herramientas de gestión,*

comunicación o marketing. Para conseguir que un negocio veterinario sea rentable, puede ser tan importante llevar el control de nuestros gastos, como saber enviar campañas exitosas de email marketing a nuestros clientes”.

Pero las mejoras no deben darse únicamente en la gestión y en la co-

municación. Deben ir aparejadas a destacar como profesionales sanitarios. *“En los próximos años veremos cada vez más avances en otras áreas como la detección y prevención de enfermedades. A día de hoy, ya tenemos sistema de monitoreo a distancia de mascotas o asistentes de inteligencia artificial para ayudarnos a interpretar mejor los resultados de las pruebas realizadas”,* recuerda el desarrollador tecnológico.

Otro de los puntos que ha venido para quedarse en el sector, considera González, es la telemedicina. *“Si bien está claro que la telemedicina nunca podrá sustituir un examen presencial, sí puede ayudar en ciertas situaciones, complementándolo y ayudando a mejorar el servicio que ofrecemos al dueño de mascota”,* destaca. *“Si en tu día a día estás acostumbrado a comunicarte por WhatsApp, a tener la información digitalizada en tu móvil o a poder reservar citas online para cualquier actividad, vas a buscar un centro veterinario que te ofrezca esas opciones. Al final la incorporación gradual de toda esta tecnología nos ayudará a mejorar nuestros servicios, ser más eficientes, y aumentar la satisfacción de nuestros clientes”,* continúa.

En ese sentido, el CEO de Wakyma considera que la tecnología puede ayudar mucho a mejorar los procesos de comunicación. *“Como, por ejemplo, a nivel del seguimiento de los pacientes o de los recordatorios: si nuestros clientes se comunican a diario mediante aplicaciones como WhatsApp, no podemos seguir enviándoles los recordatorios por cartas o SMS. O si nuestros clientes están acostumbrados a tener su historial médico en el móvil, no podemos seguir entregando los informes y pautas de sus mascotas en un papel”,* advierte. *“Si seguimos usando los mismos canales de hace veinte años, evitando el avance con argumentos como ‘es que en nuestra clínica tenemos una clientela mayor’, al final no seremos capaces de adaptarnos a lo que demandan las nuevas generaciones, que son nuestros futuros clientes”,* concluye. 🐾

“A día de hoy ya tenemos sistema de monitoreo a distancia de mascotas o asistentes de inteligencia artificial para ayudarnos a interpretar mejor los resultados de las pruebas realizadas”
