

“Se sabe que la digitalización del sector es ‘el gran reto’, pero a mí me gusta llamarlo ‘la gran oportunidad’”

Pets & Vets es una plataforma online veterinaria creada a finales de 2022 con el propósito de facilitar a los dueños de las mascotas la interacción con el profesional veterinario. Se trata de una iniciativa nacional de triple impacto donde la accesibilidad web está en el centro, garantizando una experiencia de usuario inclusiva a las personas invidentes y/o con discapacidad visual.



Básicamente, “el usuario entra en el buscador, filtra en función del animal que tiene y por ubicación y, en base a ello, es posible localizar al veterinario que más se adapta a las necesidades o al servicio que se necesita”. En concreto, se ofrece “un listado con los que hay según los filtros seleccionados y se permite también gestionar la cita online, ya que se muestra la disponibilidad que tiene cada veterinario en tiempo real”, explica.

“La idea de crear el negocio surge de una experiencia personal. Tenía un perro que falleció hace unos meses y, aunque tenía claro a qué centro llevarlo, al ser un centro pequeño, la veterinaria no podía atender al teléfono cuando llamaba un paciente”, explica **Lorena García**, CEO de Pets & Vets. Entonces tenía que llamar tres o cuatro o cinco veces para confirmar la cita. “Fue un problema que viví y después empecé a ver que era algo habitual, pero no era el tiempo que estaba perdiendo, sino la salud que estaba perdiendo de un animal”. Y, desde la perspectiva del negocio, “todas esas llamadas que se pierden y que no se pueden atender también son citas y clientes perdidos”, señala. Sin olvidar que “siempre he sido amante del mundo animal y activista de los derechos animales”

De esta manera nace Pets & Vets, “una plataforma que conecta a las personas con mascotas con los profesionales veterinarios”.

En general, se ofrece al usuario, entendido como la persona que tiene la mascota, un portal de salud completo para la mascota, “donde se pueden consultar las citas y hacer seguimiento de consultas pasadas”. Así, el usuario dispone de un portal completo “para hacer seguimiento de pruebas que se haya hecho el animal: resultados clínicos o recordatorio de vacunas, entre otros”. Con respecto al profesional veterinario, también se está confeccionando una plataforma exclusiva para ellos “donde dar de alta su perfil y su disponibilidad en tiempo real”, para después ofrecérsela al usuario.

Además, se posibilita “tener un espacio de blog para compartir casos clínicos con otros profesionales o incluso consejos de salud que obviamente siempre les hace mejorar su reputación y la visibilidad online y, por consiguiente, llegar a más clientes”. Al fin y al cabo, “el objetivo principal para uno y otro es ganar tiem-

po, porque ganar tiempo aquí es ganar salud". Ambos buscan el ahorro del tiempo "para poder dedicarlo a otras cosas que realmente son importantes". De hecho, remarca Lorena García, "todo lo que hemos creado ha sido en base al feedback de escuchar a ambas partes implicadas, tanto de la persona que tiene mascota como del profesional veterinario". Asimismo, la web de Pets & Vets está adaptada a personas invidentes, ya que en su mayoría conviven con perro guía.

¿Cómo funciona?

Su modelo de negocio, conocido como B2B, se basa en cobrar una mensualidad a los profesionales veterinarios, mientras que para la persona que tiene la mascota es de uso gratuito. No obstante, cuentan con un precio especial para ayudar a las clínicas veterinarias de nueva creación y/o profesionales independientes (con hasta un año de actividad económica). En relación con la competencia de negocio, García reconoce que "existen plataformas similares, pero en Pet & Vets ofrecemos una propuesta de valor integral, ya que nuestra herramienta está dedicada no solo a veterinarios, sino a cualquier otro perfil que tenga un papel importante en el bienestar animal, como pueden ser etólogos, abogados animalistas, etc." No obstante, se diferencian de ellas en que están desarrollando "una tecnología de creación propia". Asimismo, también les diferencia, según remarca la CEO de Pet & Vets, "el impacto social que tiene, al considerarse una empresa de triple impacto".

Otra de las particularidades de la plataforma es que únicamente permite valoraciones de citas "realmente confirmadas y pasadas, con el propósito de evitar una reseña no válida o cuando no ha existido la visita".

Por otro lado, también pretenden agilizar el proceso para que sea lo más rápido posible: "El usuario, al reservar cita, podrá hacerlo como invitado o registrándose". Obviamente, "si se registra y crea una cuenta, le daremos más beneficios, como acceder al portal de salud completo de su mascota y descuentos en marcas asociadas. Pero si tiene prisa y solo quiere agendar la cita, podrá hacerlo como invitado".



DE IZQ. A DCHA.: LORENA GARCÍA, CEO DE PETS & VETS, Y ESTEFANÍA LÓPEZ-CEPERO, CTO DE PETS & VETS

En su opinión, es importante obtener valoraciones de los pacientes. Primero, "por un sentido de confianza en el servicio, ya que al final es lo que construye la reputación online". En realidad, si la experiencia de los clientes es excelente y valoran que han recibido un servicio excelente, "va a animar y va a ayudar a atraer a nuevos clientes". Por el contrario, si la experiencia no ha sido del todo satisfactoria, "el veterinario debe saberlo, para tener claro en qué debe mejorar". En definitiva, conocer la realidad de la clínica y sus especificaciones "es muy importante de cara a nuevos clientes, porque se pueden evitar una situación traumática, pueden evitar mucho estrés a su animal y al final probablemente se podrían decantar por otro centro que sí que contase con las necesidades requeridas".

Por otro lado, el hecho de poder concertar citas de manera online, según García, posee una serie de ventajas: "La principal es el ahorro de tiempo, porque es una confirmación inmediata, ahorro de recursos y, sobre todo, comodidad, porque es un servicio que se puede prestar todo el tiempo". Y lo ejemplifica: "La clínica, por ejemplo, cierra a las 19h, pero alguien se conecta a las 20h y te busca y te puede reservar una cita para dentro de dos días o una semana, cuando sea que haya disponibilidad". En resumen, "se cierra el negocio físico, pero los clientes pueden seguir contactando". En cuanto a la posibilidad de cancelación o no acudir a la cita, remarca que se va a minimizar esta posibilidad desde la plataforma "enviando recordatorios el día de antes".

¿Por dónde empezar?

En su opinión, es relevante digitalizar los centros veterinarios porque "no deja de ser una empresa y la presencia online es vital para un negocio de hoy, incluso es una cuestión de credibilidad", teniendo en cuenta que "el consumidor de hoy lo primero que hace es buscarte en internet". Y luego, además de estar, "hay que estar bien, se debe cuidar el perfil, no solo por lo que dice de ti como profesional, sino obviamente porque llegas a más clientes, mejoras la comunicación y das un servicio más profesional". En resumen, considera que "se sabe que la digitalización del sector es 'el gran reto', pero a mí me gusta llamarlo 'la gran oportunidad', por lo que es importante tener presencia online y cuidarla".

Al fin y al cabo, hay herramientas de bajo coste o gratuitas que conllevan muy poco tiempo y que son muy sencillas. Por ejemplo, crear un perfil de empresa en Google, algo "gratuito, muy sencillo y que tiene un impacto, una visibilidad y un alcance". Hay otras herramientas, eso sí, "que ya son complejas y requieren de cierta formación". Una vez hecho eso, es recomendable crear un sitio web. Tras la web y el perfil de Google, se puede empezar a crear un perfil en redes sociales y enlazarlos. De esta manera, no solo se va a mejorar la comunicación con los clientes de siempre, "sino que se puede llegar a más". Pets & Vets, en definitiva, "potencia esa visibilidad y la reputación online, convirtiéndose en el nexo".

Para empezar con ello, la plataforma ofrece un mes adicional de suscripción gratuita a los veterinarios que se adhieran por este medio. Asimismo, para dar a conocer todos sus servicios, Pets & Vets estará presente en esta nueva edición de Iberzoo+Propet. 🐾