

**АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ И
АДМИНИСТРИРОВАНИЯ СЕТИ СТОМАТОЛОГИЙ НА БАЗЕ
ПЛАТФОРМЫ SALESFORCE**

Бирюк Д.В.

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники

Аннотация. В статье рассматриваются проблемы организации процессов работы стоматологий. А также возможные методы решения данных проблем, которые являются важными в работе любого предприятия.

Ключевые слова. CRM, автоматизированная система управления стоматологиями.

На сегодняшний день из-за непрерывно изменяющихся тенденций современного рынка необходимо постоянное повышение эффективности любой деятельности, улучшать сервис, становиться более клиентоориентированным, производить мониторинг проделанной работы. Из-за нововведений стратегия любой деятельности требует постоянного внедрения современных технологий развития бизнеса, к которым относятся и CRM-системы. Основными трудностями, с которыми встречаются различные компании - это уменьшение спроса на услуги, потеря клиентов и разного рода убытки, следовательно, чтобы исключить несколько негативных результатов, руководителю компании нужно применять прогрессивные стратегии ведения бизнеса.

В высококонкурентной стоматологической сфере важно привлечение клиентов на продолжительный период, в связи с чем, необходимо удержать пациента.

Для успешного внедрения CRM-системы можно сформулировать следующие задачи:

- определение целей;
- аудит и формулировка CRM-системы;
- настраивание CRM-платформы;
- интеграция сторонних сервисов;
- обучение персонала и руководства.

Дополнительной поддержкой работоспособности стоматологической клиники будет проверка качества услуг и сервиса для того, чтобы сохранять свои позиции на рынке. И, конечно же, этим должен заниматься руководитель клиники или его заместитель.

Работа выполнена на базе платформы Salesforce. Благодаря возможностям платформы Salesforce пользователи могут просматривать все внутренние разговоры, в которых участвуют пациенты, что упрощает и повышает эффективность координации ухода и передачи пациентов.

Salesforce делает медицинскую информацию более доступной, улучшая рабочие процессы и результаты лечения:

- беспрепятственное сотрудничество с медицинскими сотрудниками и пациентами;
- назначение задач медицинским сотрудникам;
- возможность делиться защищенными сообщениями на любом устройстве.

С помощью Salesforce сотрудники стоматологии могут безопасно сотрудничать и назначать задачи в сети лиц, осуществляющих уход. Это распространяется на всю систему медицинского обслуживания, поскольку вы можете работать с пациентами, чтобы наметить прогресс в отношении планов лечения; легко общаться с врачами, а также быстро получить ответы от специалистов сети.

Основные достоинства использования CRM-системы внутри стоматологии: повышение объема прибыли; увеличение лояльности пациентов; масштабирование клиентской базы; увеличение доли рынка; сокращение времени, которое тратится на проведение операций, связанных с сервисом пациентов; сокращение расходов.

Внедрение CRM-систем и в другие учреждения сократит затраты и время на обработку данных, а также подготовку документации, предоставит возможность учреждению обеспечить эффективность обработки информации, следовательно, поможет решить важную задачу, которая ведет к основной цели повышению прибыли и улучшению бизнеса, так как CRM хороший инструмент для привлечения новых и удержания существующих пациентов стоматологических клиник.

Список использованных источников:

1. Григорян А.Р. Поэтапный план внедрения CRM-системы в стоматологическую клинику. Путеводитель предпринимателя. 2021;14(3):86-92.
2. Григорян А.Р., Малян Р.Г. CRM=инструмент IDENT: основная характеристика и содержание. Ученые записки Российской академии предпринимательства. 2021.Т. 20. № 2. С. 113–119.
3. Григорян А.Р. Инновационные эффекты от внедрения CRM-системы в частную стоматологию. Ученые записки Российской академии предпринимательства. 2021.Т. 20. № 2. С. 120–127.
4. salesforce.com/[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.salesforce.com/eu/solutions/industries/healthcare/> – Дата доступа 03.04.2022.