

STOMOTOLOGIYA SOHASIDA MIJOZLAR NAVBATINI AXBOROTLASHTIRISHNING AHAMIYATI VA UNING DOLZARBLIGI.

Andijon mashinasozlik instituti

4-bosqich talabasi

Olimjonova Hilola Rahimjon qizi

Annotatsiya. Ushbu maqola stomatologiya sohasida mijozlar navbatini axborotlashtirishning ahamiyati va uning dolzarbligi haqida. Stomatologiya markazlarida mijozlar navbatini axborotlashtirish markazning boshqaruv ishlarini yengillashtirish, mijozlar bilan tez va samarali aloqa qilishni ta'minlash, shifokori va mijozning vaqtini tejash, to'lov masalalarini qulay hal qilish, mijozlarning yaxshi shifokor tanlash imkoniyati hamda markazning effektiv va mijozlarga sifatli xizmatlarni taqdim qilish imkoniyatini berishi o'rganilgan.

Kalit so'zlar. Stomatologiya markazlari, navbat, mijozlar, axborotlashtirish, to'lovlar, aloqa, xizmat ko'rsatish.

So'nggi davrda axborot kommunikatsiya texnologiyalari (AKT)ning jadallik bilan rivojlanishi jahon iqtisodiyotida yangi —Raqamli iqtisodiyot tushunchasini paydo bo'lishiga olib keldi. Insoniyat hayotiga shiddat bilan kirib kelayotgan raqamlashuv jarayoni bir qator qulayliklarni keltirib chiqarishi bilan birga, ishlab chiqaruvchilar, tadbirkorlar, biznesda faoliyat olib borayotgan kompaniyalar uchun kamroq xarajat qilib, maksimal darajada foyda olish, tovar hamda xizmatlarini sotishning eng qulay usullarini yaratmoqda. Iste'molchi uchun esa sifatli xizmat ko'rsatish, qisqa vaqtda, hohlagan joydan tez va qulay usulda tovarlarni sotib olish va xizmatlardan foydalanish imkoni yaratildi. Shu, jumladan, Mamlakatimizda ham raqamli iqtisodiyot hamda ko'plab jarayonlarni avtomatlashtirish eng muhim vazifaga aylangan. Mamlakatimizda axborot texnologiyalaridan foydalanish orqali iqtisodiyotni rivojlantirish va murakkab jarayonlarni avtomatlashtirish orqali aholi farovonligini oshirish imkoniyatlarini kengaytirilmoqda. Mamlakatimizda axborot texnologiyalarini faol rivojlantirish, barcha tarmoqlar va sohalarda, hususan, sog'liqni saqlash sohasida zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini keng joriy etish bo'yicha „Sog'liqni saqlash tizimini raqamlashtirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida” prezident qarori qabul qilingan. Ushbu qarorda Sog'liqni saqlash tizimiga ilg'or raqamli texnologiyalarni tatbiq etish, raqamli sog'liqni saqlash platformasini yaratish, sohaning barcha darajalaridagi davolash profilaktika muassasalari uchun ma'lumotlar bazasi kompleksini joriy etish, dasturiy ta'minot va elektron platformani ishlab chiqish ko'zda tutilgan.

Bugungi raqamli asrda stomatologlar o'z jarayonlarini soddalashtirish, bemorlarning ishtirokini yaxshilash va amaliyotini oshirish uchun bozorni avtomatlashtirish vositalariga tobora ko'proq murojaat qilmoqdalar. Avtomatlashtirish kuchidan foydalangan holda, stomatologlar maqsadli auditoriyaga samarali kirishlari, moslashtirilgan xabarlar yuborishlari va bemorlar bilan munosabatlarni rivojlantirishlari mumkin.

Hozirgi zamonaviy davrda odamlar har qanday jarayonga interner orqali yoki onlayn tarzda oson va qulay yechim topishga urinishmoqda. Stomatologiya sohasi ham shunday jarayonlardan biri hisoblanadi. Chunki stomatologiya sohasida yaxshi shifokor topish hamda stomatolog xizmatlaridan sifatli va arzon narxda foydalanish har doim ham oson bo'lmaydi. Shu tariqa bunday jarayonlarni avtomatlashtirishga bo'lgan talab kundan kunga tobora ortib bormoqda. Endilikda stomatologiya sohasida shifokorlar bemorlarga mijoz sifatida qarashni boshladilar. Shu tariqa stomatologiya sohasi ham bir biznesga aylanib boryapti.

Sog'liqni saqlash tizimlarining maqsadi bemorlarga o'z vaqtida, yuqori sifatli, adolatli va samarali xizmatlarni taqdim etishdir. Butun dunyo bo'ylab bemorlar uchun juda uzoq kutish vaqtlari xodimlarning xulq-atvori va munosabati, aloqa va xizmat ko'rsatish muhiti kabi xizmat sifati atributlaridan oldin asosiy tashvish bo'lib qolmoqda. Bemorning qayta tashrif buyurish yoki hatto oilasini muassasaga yuborish niyatiga katta ta'sir qiladi.

Stomatologiyadagi mijozlarni qabul qilish grafigini avtomatlashtirishning iqtisodiy va ijtimoiy ahamiyati katta. Mijozlarni qabul qilish jarayoni avtomatlashtirilgan tizimlar orqali bajarilganda, stomatolog xizmat ko'rsatuvchilariga va boshqa xodimlarga ishga ketish va resurslar samaradorligi oshiriladi. Bunday tizimlar orqali, xodimlar bo'sh va band bo'lgan vaqtlar, xodimlar va mijozlar o'rtasidagi aloqalar, xodimlar bilan mijozlar o'rtasidagi ma'lumot almashishlar shuhratlantiriladi. Bu esa tashkilotning ish jarayonini samarali boshqarishiga yordam beradi va ish xarajatlari, ish rezervlarini kamaytiradi.

Avtomatlashtirilgan tizimlar, mijozlar uchun yo'nalishni tanlash, qabul vaqtini belgilash, eslatma xabarlar va to'lov jarayonlarini osonlashtirishda ham yordam beradi. Shu bilan birga, axborot tizimlari orqali mijozlarga xizmat sifati va samaradorligi yuqori bo'lishini ta'minlashga imkon beradi. Mijozlarga qulaylik va xizmat sifati, bir tashkilot yoki xizmat ko'rsatuvchi tomonidan mijozlar uchun taklif etilgan xizmatlarning sifatini oshirish va mijozlar uchun qulayliklar yaratishga qaratilgan yo'ldir.

Bu ikki faktor, tashkilot yoki xizmat ko'rsatuvchi uchun muhimdir, chunki bu, mijozlar bilan mustahkamlash, ularga qo'shimcha qiymat taklif etish va ularga qoniqarli tajriba ta'minlash imkonini beradi. Mijozlar uchun 12 onlayn platformalarda xizmatlarni tanlash, vaqt rezervini amalga oshirish va xizmatlarni o'zgartirish imkonini

beradi. Bu, mijozlarga xizmatlarni oson va tezkor tanlash, qulaylik va samimiylilik hissiyatini ta'minlashga yordam beradi. Mijozlar uchun o'z vaqtlarida xizmatlarni tanlash imkonini berish, ularning kundalik jadvaliga muvofiq bo'lgan vaqtda kelishishini ta'minlaydi. Mijozlarga qulay to'lov usullari taqdim etish, masalan, onlayn to'lov tizimlari, kartalar, mobil to'lovlar va boshqa variantlar orqali to'lovni amalga oshirish imkonini beradi. Bu, mijozlar uchun to'lov jarayonini osonlashtiradi va noqulayliklardan qutulishga yordam beradi.

Avtomatlashtirilgan tizimlar, mijozlardan kelgan ma'lumotlarni saqlab qoladi va ulardan tahlil olib, ma'lumotlar bazasini yaratishga imkon beradi. Bu tahlil va analizlar, tashkilotning mijozlar haqida ko'proq ma'lumotga ega bo'lishini, mijozlar tomonidan talab qilingan xizmatlarni tahlil qilish va o'zaro aloqalarni rivojlantirishga yordam beradi. Bu esa tashkilotning xizmatlarini yaxshilash, mijozlarga ko'proq yoqimli takliflarni taqdim etish va rivojlanish uchun zarur tadbirlarni olib borishga imkon beradi. Avtomatlashtirilgan stomatologik tizimlar, tashkilotning rivojlanishiga yordam beradi va raqobatbardoshligini oshiradi.

Stomatologiya markazining rivojlanishi va raqobatbardoshligi, tashkilotning o'zining sifat va faoliyatini oshirish, yuqori darajada muvaffaqiyatli bo'lish va boshqa tashkilotlar bilan o'zaro raqobatda qatnashishga qaratilgan yo'llardir. Tashkilotning strategik boshqaruv faoliyati, dolzarblik va kengaytirilgan tahlil, strategiya va maqsadlarni belgilash bilan bog'liqdir.

Innovatsiyalar va texnologik rivojlanish, tashkilotning yangiliklarni qabul qilish, o'z faoliyatini rivojlantirish va yangi texnologiyalardan foydalanishga erishishga qaratilgan yo'l hisoblanadi. Innovatsiyalar va texnologik rivojlanish tashkilotning ish faoliyatini yengil, samarador va samarali qilishga yordam beradi, yangi xizmatlar va mahsulotlar ishlab chiqish, ish jarayonlarini avtomatlashtirish va yangiliklarga qadam qo'shish imkonini beradi.

Tashkilotning rivojlanishi va raqobatbardoshligi, strategik boshqaruv, innovatsiyalar va texnologik rivojlanish, xodimlar va resurslar, bozor analizi va markaziylik, korporativ boshqaruv va innovatsion jamlanma, raqobat tahlili va hamkorlikni o'z ichiga olgan bo'lishi mumkin. Ushbu faktorlar tashkilotning muvaffaqiyatli rivojlanishini ta'minlashda, raqobatga mos javob berishda va o'z sohasida etkazib berishda muhim ahamiyatga ega.

Shu sababli, stomatologiyadagi mijozlarni qabul qilish grafigini avtomatlashtirishning iqtisodiy va ijtimoiy ahamiyati juda katta. Ushbu avtomatlashtirish jarayoni, ishchi vaqtlarini samarador qo'llashga imkon beradi, mijozlarga qulaylik va xizmat sifatini oshiradi, ma'lumot analizini yaxshilaydi va 15 tashkilotning rivojlanishini ta'minlaydi. Bu esa tashkilotlar uchun iqtisodiy samaradorlikni oshirish, xizmatlarni rivojlantirish va mijozlar bilan o'zaro aloqalarni mustahkamlashga olib keladi.

Stomatologiyaga kelgan mijozlarni qabul qilish grafigini boshqarishni rejalashtirish, tizimli va samarali ish jarayonini ta'minlashga yordam beradi. Bu jarayon quyidagilarni o'z ichiga oladi:

Mijozlarni ro'yxatga olish. Bu jarayonda stomatologiyaga kelgan mijozlarni ro'yxatga olish shakli tuzilishi kerak. Bunda mijozlar haqidagi asosiy ma'lumotlar (ism, familiya, yosh, telefon raqami, davolangan holati) to'plab olinadi. Bu ma'lumotlar ma'lumotlar bazasiga saqlanadi.

Mijozlarga vaqtni xabar qilish. Bu jarayonda mijozlar bilan belgilangan ish vaqti haqida xabarlashish lozim. Mijozlarga vaqtni xabar qilishning bir nechta usullari mavjud. Bu usul mijozlar bilan bog'liq xabarlarini oson va tez yetkazish imkonini beradi. Ular quyidagilardan iborat.

Telefon qo'ng'iroqlari. Mijozlarga, ularning berilgan telefon raqamlari orqali, telefon qo'ng'iroqlari orqali vaqtni xabar qilish mumkin. Bu usul tez vaqtda mijozning e'tiborini jalb qiladi, lekin mijozning qo'ng'iroqni javob berganligiga dair bir ta'kidlash talab qiladi.

SMS xabarlar. Mijozlarga SMS xabarlar orqali vaqtni xabar qilish ham oson va samarali usul hisoblanadi. Mijozlarning telefon raqamlariga SMS xabarlarini yuboriladi va ularning e'tiborini jalb qilish uchun o'zgartirishlar, yodgorliklar yoki qo'shimcha ma'lumotlar kiritiladi.

E-mail xabarlar. Agar mijozlar e-mail manzillarini ko'rsatgan bo'lsa, ularga elektronik pochta orqali xabar yuborish mumkin. E-mail orqali mijozlarga qabulxonadagi ish vaqtlarini, o'zgartirishlar, qayd etilgan davolashlar, tavsiyalar va qo'shimcha ma'lumotlar haqida xabarlar yuborish mumkin.

Push xabarlar. Mobil ilovalar yoki veb-saytlar orqali mijozlarga "push" xabarlarini yuborish ham amalga oshirish mumkin. Mijozlar ilovalarni o'rnatganida yoki veb-saytlarga obuna bo'lganida, ularga jarayonlar, o'zgartirishlar va ma'lumot o'zgarishlari haqida bildirishnomalar, xabarlarini to'g'ridan-to'g'ri ekranlariga olib kelishadi.

Avtomatik eslatmalar. Mijozlarga avtomatik eslatmalar orqali vaqtni xabar qilish ham foydali bo'ladi. Bu avtomatlashtirilgan tizimlar orqali mijozlarga qabulxonadagi vaqtlar, o'zgartirishlar, davolash haqida eslatmalar yuboriladi. Bu usul mijozlarni ma'lumotlardan xabardor qilish va ularning qabulxonaga o'z vaqtida kelishini ta'minlashda yordam beradi.

Sotsial tarmoqlar. Mijozlarni qabulxonadagi ish vaqti haqida sotsial tarmoqlarda ham xabar qilish mumkin. Shunday platformalar orqali mijozlarga xizmat ko'rsatishning o'zgarishlari, qabulxonadagi yangiliklar va qo'shimcha ma'lumotlar ulanishi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining qarori, 28.12.2023 yildagi PQ-415-son

2. "The Essential Guide to Customer Service" - Valeria Maltoni
3. "Delivering Happiness: A Path to Profits, Passion, and Purpose" - Tony Hsieh
4. "Exceptional Service, Exceptional Profit: The Secrets of Building a Five-Star Customer Service Organization" - Leonardo Inghilleri va Micah Solomon
5. "Customer Satisfaction Is Worthless, Customer Loyalty Is Priceless: How to Make Customers Love You, Keep Them Coming Back, and Tell Everyone They Know" - Jeffrey Gitomer
6. "The Amazement Revolution: Seven Customer Service Strategies to Create an Amazing Customer (and Employee) Experience" - Shep Hyken
7. "The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" - Lee Cockerell