

ТЕХНОЛОГИЯ HEALTHCLOUD НА БАЗЕ ОДНОИМЕННОЙ CRM-СИСТЕМЫ SALESFORCE

Калабухов Е.В.¹, Масензов В.В.², Недведский А.Ю.³, Якубович Ф.Ф.⁴

¹Калабухов Евгений Валерьевич – старший преподаватель;

²Масензов Вадим Валерьевич – магистрант;

³Недведский Александр Юрьевич – магистрант;

⁴Якубович Федор Федорович – магистрант,
кафедра информатики,

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники,
г. Минск, Республика Беларусь

Аннотация: в настоящее время развитие и внедрение систем анализа и сбора данных является одной из ключевых задач бизнеса. Разработка на базе облачных SaaS систем набирает огромную популярность в эпоху сферы услуг. В статье анализируются основные преимущества использования облачных технологий для анализа биометрических показателей.

Ключевые слова: Salesforce, CRM, IoT, HealthCloud.

Salesforce является крупнейшей CRM-системой в мире. Главным преимуществом использования данной системы является предоставление большого набора различных сервисов, которые позволяют автоматизировать множество процессов, а также повышать эффективность любого вида деятельности, в которой задействовано большое количество людей. Salesforce основана на модели SaaS («Software as a service») - это одна из форм облачных вычислений, которая позволяет компаниям использовать готовое программное обеспечение без необходимости его самостоятельной поддержки. Все, что нужно пользователю, чтобы использовать Salesforce, - это подключение к интернету и браузер. Выгода такой формы облачных вычислений для компаний в том, что затраты на установку, обновление и поддержку ее работоспособности стремятся к нулю и полностью являются сферой интересов провайдера.

С точки зрения разработчика программного обеспечения модель данных системы Salesforce представляет собой множество стандартных и кастомизированных объектов, которые могут образовывать различные связи друг с другом, предоставляя всю необходимую информацию для пользователя. Объекты являются ключевым понятием системы Salesforce, потому что они определяют то, в каком виде будут храниться записи в базе данных и какую функциональностью будут представлять [1].

Несмотря на стремительное развитие Salesforce в сторону управления бизнесом, процессами продаж и управления персоналом, в последнее время все больше внимания компания стала уделять сфере медицины. В связи со стремительным развитием информационных технологий, у органов здравоохранения возникла необходимость в переосмыслении подходов к хранению и анализу информации о здоровье пациентах.

В 2016 году компания Salesforce представила web-платформу HealthCloud, которая позволила специалистам более эффективно взаимодействовать с пациентами, а так же продуктивно использовать работу команды врачей, работающих с конкретным пациентом.

Сегодня Salesforce продолжает развивать HealthCloud в следующих направлениях:

1. Расширение возможностей платформы для привлечения новых пациентов и установления с ними долгосрочных отношений. Разработка интеграционных сервисов, которые позволяют конвертировать данные из электронных медицинских карт и создавать уникальные планы лечения для каждого пациента.

2. Оценка групп рисков в соответствии со стандартами «Center for Medicaid Services Hierarchical Condition Category». При помощи Salesforce Analytics Cloud сотрудники здравоохранения могут проводить всесторонний анализ конкретных пациентов с различными группами риска и оказывать им целенаправленную помощь в первую очередь.

3. Статистика. При помощи HealthCloud сотрудники здравоохранения могут отслеживать эффективность работы учреждений, а так же динамику заболеваний [2].

Таким образом, HealthCloud использует стандартные объекты Salesforce в контексте пациента, а не в контексте бизнес-единицы. Например, объект Account будет использоваться для представления записи о пациенте, вместо привычного представления в виде какой-либо компании или организации. Объект Contact в терминах HealthCloud будет представлять людей, связанных с конкретным пациентом (Account), т.е. его семья, лечащие врачи и т.д.

Так же HealthCloud поддерживает объект Chatter, что позволяет отправлять уведомления как пациентам, так и врачам, напоминать о предстоящих процедурах и назначать даты приема. Очень важную роль здесь играет конфиденциальность - для этого Salesforce предоставляет Community Cloud сервис, который позволяет создавать сообщества для определенных групп пользователей с настройками управлением доступом.

HealthCloud позволяет интегрироваться с различными «умными» устройствами, такими как трекинг-браслеты, а также измерителями сердечного ритма, что позволяет отслеживать состояние пациента в режиме реального времени.

На сегодняшний день Salesforce HealthCloud является одним из прорывных решений в сфере сбора и анализа данных о пациентах, учета медицинских документов и организации работы органов здравоохранения.

Список литературы

1. HealthCloud Implementation Guide. [Электронный ресурс], 2016. Режим доступа: https://resources.docs.salesforce.com/200/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_health_cloud_impl_guide.pdf/ (дата обращения: 29.05.2017).
2. *Lorenzetti Laura*. Salesforce wants to revolutionize your healthcare plan. [Электронный ресурс], 2015. Режим доступа: <http://fortune.com/2015/09/02/salesforce-health-cloud-healthcare/> (дата обращения: 29.05.2017).