**Разработка системы онлайн-записи для медицинской сети**  
Сеть медицинских клиник "Вита" с филиалами в нескольких городах. Основная аудитория - пациенты в возрасте около 30 лет. Руководство приняло решение о цифровизации процесса записи для замены устаревшей телефонной системы.

**Текущая ситуация:**  
Каждый филиал использует локальный электронный календарь для управления записями. Администраторы вручную:

* Создают и редактируют записи
* Добавляют заметки о подтверждении приема
* Обрабатывают отмены записей  
  Врачи отмечают в системе:
* Начало и окончание приема
* Жалобы пациентов
* Назначенное лечение

**Проблемы текущей системы:**

1. Отсутствие возможности онлайн-записи
2. Разрозненность данных между филиалами
3. Высокая нагрузка на административный персонал
4. Риск потери пациентов из-за неудобного процесса записи

**Результаты проведенных интервью:**

**Пациент:**  
Обратился в клинику с острой болью в животе. Не найдя возможности онлайн-записи на сайте, был вынужден звонить в регистратуру. Администратор помог подобрать врача и удобное время, но процесс занял значительное время. Пациент отметил, что предпочел бы записаться через мобильное приложение, как это делает в других клиниках.

**Администратор:**  
Подтвердила, что все записи осуществляются только по телефону. При отсутствии свободных окон у нужного специалиста пациенты часто уходят в другие клиники. За день до приема администратор вручную обзванивает всех пациентов для подтверждения записи, что занимает большую часть рабочего времени.

**Врач:**  
Работает с локальной системой учета в своем филиале. Все данные о пациенте вносит вручную непосредственно во время приема. Отметил, что интегрированная система с историей болезни и возможностью предварительного ознакомления с жалобами пациента значительно упростила бы работу.

**Планируемое решение:**  
Мобильное приложение для пациентов с функциями:

* Онлайн-записи к специалистам
* Управления своими визитами
* Получения напоминаний  
  Единая CRM-система для клиник с:
* Централизованным учетом записей
* Автоматическим подтверждением визитов
* Аналитикой загруженности врачей

**Ожидаемые результаты:**

* Сокращение времени записи на 85%
* Уменьшение нагрузки на администраторов на 70%
* Снижение количества неявок на 40%
* Повышение удовлетворенности пациентов