

УДК 658.5

УПРОВАДЖЕННЯ CRM-ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ СТОМАТОЛОГІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ

Оксана Гарматюк; Андрій Горохівський

*Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя,
Тернопіль, Україна*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9792-600X>

ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-0807-5168>

Резюме. Присвячено аналізу доцільності впровадження в сферу стоматологічного адміністрування сучасних систем управління відносин з клієнтами, а саме CRM-систем. Зокрема визначено, що традиційні офісні додатки вже не здатні справитися з завданнями, які висувають сучасні умови ведення бізнесу. Визначено, що ринок програмного забезпечення в Україні є перспективним і стрімко зростаючим. Поштовхом до стрімкого розвитку ринку програмних продуктів стала повномасштабна війна. До 2022 року переважна більшість програмних продуктів на ринку України була російського походження. На сьогодні користувачам пропонується доволі багато зручних, доступних та якісних програмних продуктів. Розглянуто найпопулярніші CRM-системи вітчизняного виробника. Основою успішності стоматологічного бізнесу, як і будь-якого іншого, є залучення нових клієнтів та, насамперед, втримання вже існуючих, за можливості переведення їх у лояльних клієнтів. Доведено, що збільшення лояльних до компанії та її продукту клієнтів у разі збільшує її прибутковість. В роботі звернено увагу на той факт, що сучасні пацієнти стоматологічних клінік стали вимогливішими, їх цікавить не лише висока якість послуги, а й якість сервісу, можливість заощаджувати час та бути завжди поінформованими. Впровадження CRM-систем значно збільшує можливість стоматологічної клініки задовольняти ці вимоги. В статті доведено, що впровадження CRM-систем має значний корисний ефект саме для підвищення ефективності діяльності самої клініки. Використання CRM-систем сприяє підвищенню продуктивності праці та заощадженню робочого часу медичного та адміністративного персоналу. Визначено конкурентні переваги, які забезпечуються використанням CRM-систем. Також визначено критерії, за якими слід підбирати CRM-систему для окремо взятої стоматологічної клініки. Звернено увагу на той факт, що спеціалізовані CRM-системи для стоматологічних клінік (стоматологічних кабінетів) мають значний функціонал, що забезпечує можливість підібрати та адаптувати саме той програмний продукт, який буде найефективнішим. При впровадженні CRM-системи слід враховувати технічні, адміністративні та організаційні аспекти, а також рівень підготовки персоналу та необхідність його навчання.

Ключові слова: стоматологічне адміністрування, стоматологічна клініка, CRM-системи, автоматизація, бізнес-процеси.

https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2025.04.130

Отримано 13.06.2025

UDC 658.5

IMPLEMENTATION OF CRM TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF DENTAL ADMINISTRATION

Oksana Garmatiuk; Andrii Horokhivskyi

Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ternopil, Ukraine

Summary. The article is devoted to the analysis of the expediency of introduction into the expediency of dental administration of modern systems of management of relations with clients, namely CRM systems. In particular, it is determined that traditional office applications are no longer able to cope with the tasks

that are put forward in modern business conditions. It is determined that the software market in Ukraine is promising and rapidly growing. The impetus for the rapid development of the software market was a full-scale war by 2022. The vast majority of software products on the Ukrainian market were of Russian origin. To date, users are offered a lot of convenient, affordable, and high-quality software products. The article considers the most popular CRM systems of the domestic manufacturer. The basis for the success of the dental business, as well as any other, is attracting new customers and, above all, retaining existing ones, if possible, transferring them to loyal customers. It is proven that an increase in customers loyal to the company and its product at times increases its profitability. The article draws attention to the fact that modern patients of dental clinics have become more demanding, they are interested not only in the high-quality of service, but also in the quality of service, the ability to save time and be always informed. The introduction of CRM systems significantly increases the ability of the dental clinic to meet these requirements. The article proves that the production of CRM systems has a significant and useful effect precisely for improving the efficiency of the clinic itself. The use of CRM systems helps to increase labor productivity and save working time for medical and administrative personnel. The competitive advantages provided by the use of CRM systems are determined. The criteria for selecting a CRM system for a single dental clinic are also determined. Attention is drawn to the fact that specialized CRM systems for dental clinics (dental offices) have significant functionality that provides the ability to select and adapt exactly the software product that will be most effective. The implementation of the CRM system should take into account the technical, administrative, and organizational aspects, as well as the level of personnel training and the need for training.

Key words: dental administration, dental clinic, CRM systems, automation, business processes.

https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2025.04.130

Received 13.06.2025

Постановка проблеми. Складна ринкова ситуація, що обумовлена напруженою конкурентною боротьбою, демографічною кризою (зменшення кількості потенційних клієнтів), зниження купівельної спроможності населення, зростаючі вимоги клієнтів до якості обслуговування, гостра необхідність заощадження коштів і робочого часу зумовлюють потребу впровадження інструментів оптимізації ведення бізнесу та формування конкурентних переваг. З огляду на зазначену ситуацію особливої актуальності набуває впровадження у сферу стоматологічного адміністрування CRM-систем.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання доцільності впровадження CRM-систем у сферу стоматологічного адміністрування, їхніх потенційних можливостей та переваг знайшли відображення у працях багатьох науковців та практиків. Наприклад, CRM як інструмент підвищення конкурентоспроможності компанії досліджено в працях О. Боєнко, Т. Янчук [12], О. Гарматюк та А. Горохівського [2; 3], О. Краузе, І. Піняк, С. Шпилик [6]; проектування CRM-систем у сфері стоматологічного адміністрування висвітлено в науковому доробку М. Козулі та О. Солдатко [4]; переваги та можливості впровадження CRM-систем досліджено А. Бондар [1], С. Носенко [8].

На сучасному етапі розвитку вітчизняний ринок програмних продуктів, у тому числі й CRM-систем, стрімко розвивається і характеризується напруженою конкуренцією. Актуальним є тестування «новинок», визначення незадоволених потреб клієнтів та вдосконалення програмних продуктів.

Метою статті є аналіз програмного забезпечення, орієнтованого на оптимізацію бізнес-процесу у сфері стоматологічного адміністрування, визначення переваг та можливостей використання CRM-систем та умов успішного впровадження програмних продуктів у практичну діяльність стоматологічних клінік.

Постановка завдання. Відповідно до визначених проблем у сфері стоматологічного адміністрування та мети дослідження основними завданнями в статті є: аналіз ринку програмного забезпечення в сфері стоматологічного адміністрування; визначення переваг та ризиків для стоматологічного бізнесу від упровадження CRM-систем; технічні, адміністративні та організаційні аспекти, що виникають у процесі впровадження CRM-систем; огляд найпопулярніших CRM-систем у сфері стоматологічного адміністрування; аналіз основних очікувань клієнтів щодо якості обслуговування в стоматології.

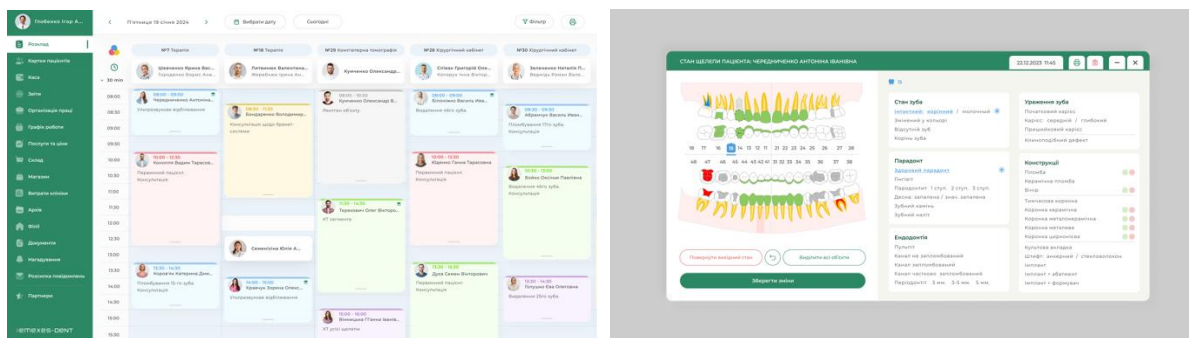
Виклад основного матеріалу. Впровадження в сферу стоматологічного адміністрування сучасних систем управління відносинами із клієнтами на сьогодні є об'єктивною необхідністю. Звичайні офісні додатки вже не здатні справитися з завданнями, що висувують умови ведення бізнесу, натомість CRM-системи (Customer Relationship Management) орієнтовані на автоматизацію бізнес-процесів, дозволяють компанії керувати всіма процесами взаємодії з контрагентами (клієнтами, поставальниками, лідами), об'єднують різноманітні інструменти бізнес-процесів в єдину налагоджену систему. CRM-системи також дають можливість автоматизувати відповідні бізнес-процеси в маркетингу та продажах, зберігати всю інформацію про пацієнтів в одному місці, автоматизувати рутинну роботу та заощадити час, легко збирати, експортувати та аналізувати дані. За допомогою CRM можна розвивати внутрішню співпрацю: призначати завдання та контролювати їхні статуси, організовувати командну роботу, в тому числі за допомогою системи оповіщення і внутрішніх чатів.

На сучасному етапі розвитку CRM в Україні можна охарактеризувати як перспективний і стрімко зростаючий ринок програмного забезпечення. За підрахунками фахівців термін окупності CRM-системи становить близько одного року [13].

Основною метою стоматологічного бізнесу, як і будь-якого іншого, є залучення нових та утримання вже існуючих клієнтів, максимально можливе збільшення постійних клієнтів лояльних до клініки. За проведеними дослідженнями доведено, що на утримання одного клієнта витрачається у п'ять разів менше, ніж на залучення нового. Якщо комунікації з клієнтами є неефективними, то 65% клієнтів практично не приносять прибутку, а збільшення постійних клієнтів лише на 5% збільшує прибутковість компанії на 50–100%. Сучасні клієнти стоматологічних клінік потребують не лише якісних послуг, але й якісного сервісу. Також за результатами досліджень визначено, що впровадження CRM-систем збільшує на 17% конверсію лідів і на 21% – продуктивність праці [12].

Особливої актуальності набуває необхідність підвищення продуктивності праці та заощадження робочого часу фахівців клініки. Вивільнення лікарів від рутинної роботи надає можливість підвищити якість обслуговування. Наприклад, доведено, що середньостатистично лікарі та асистенти щоденно витрачають 30–90 хвилин робочого часу на такі рутинні справи, як пошук інформації про пацієнта, опрацювання замовлень, створення рахунку для оплати послуги, заповнення персональних медичних карток та інше. Впровадження CRM-системи надає можливість скоротити цей час у чотири рази, в результаті лікар зможе прийняти на 5–7 пацієнтів більше, що забезпечить збільшення заробітної плати лікаря і зростання прибутковості клініки [13; 10].

До 2022 р. значна кількість вітчизняних компаній використовували програмні продукти російського виробника. І це стосувалося не лише CRM-систем, більшість програмних продуктів були російського походження. Саме початок повномасштабної війни став тим рушієм, що змусив розвиватися вітчизняний ринок програмного забезпечення. На сьогодні ринок пропонує доволі багато зручних та якісних українських програмних продуктів для стоматології, серед яких найбільш популярними є: Denta Pro, Cliniccards, Dental Clinic, Dentist24, iClinic, Cliniccards, Зубок CRM, Emexes Dent, Appointer, DentExpert, Dentist Plus, Зубна Фея, USU Стоматологія та багато інших [9]. CRM-системи для стоматології передбачають збір, опрацювання замовлень (записування до лікаря), комунікацію з клієнтами, воронки продажів, управління командою, облік прибутків та витрат, облік розхідників та багато іншого. Для прикладу, розглянемо детальніше програмний продукт Emexes Dent (рис. 1).



а) розклад роботи клініки

б) візуалізація стану щелепи пацієнта

Рисунок 1. Стоматологічне адміністрування, «Emexes-dent» [11]

Можливості системи Emexes Dent: Автоматичне створення розкладу прийому лікарів (рис. 1 а); можливості ознайомлення з розкладом окремого спеціаліста; візуалізація стану щелепи пацієнта (рис. 1 б); дитяча зубна формула; форма прийому пацієнтів; автоматичне заповнення протоколу прийому; можливість завантаження у картку пацієнта необхідних файлів і зображень; списання матеріалів (розхідників) після завершення прийому пацієнта; вся історія лікування пацієнта в одному файлі; архів дій персоналу; автоматичний підрахунок зароблених коштів і відпрацьованих годин співробітником; автоматичне відправлення повідомлень пацієнтам: нагадування про запис до лікаря, вітання та за необхідності особисті повідомлення; за наявності мережі клінік можливість зручної синхронізації деяких процесів: наприклад, створення єдиної бази для реєстрації лікарів і пацієнтів; облік витрат; повна фінансова звітність; аналітика ефективності роботи персоналу; розширений аналіз ефективності всіх процесів; нарахування заробітної плати; нагадування про прийом пацієнта; розширені налаштування рівнів доступу для співробітників; можливість віддаленого доступу до системи управління; ведення складського обліку; торгівля профільною продукцією; формування всіх можливих актів руху матеріалів і товарів; друк (за потреби) протоколів, актів та чеків платежів; прийняття платежів за послуги; баланс пацієнтів; облік готівки в касі; співпраця з партнерами з інших стоматологічних клінік; автоматичний підрахунок винагороди для партнерів клініки та можливість перегляду протоколу прийому, на який було направлено пацієнта [7].

Впровадження CRM-системи надає стоматологічній клініці низку переваг та можливостей (рис. 2):

- автоматизація та стандартизація всіх процесів у клініці: інтерактивний розклад роботи клініки, онлайн запис на прийом до лікаря, електронні карти пацієнтів, плани лікування, звітність у реальному часі тощо. Всі бізнес-процеси стають структурованими і зрозумілими;
- складання детальних звітів і статистика діяльності клініки;
- щоденні звіти;
- відображення роботи клініки чи мережі клінік в єдиному просторі;
- аналіз ефективності роботи клініки як в загальному, так і в розрізі окремих працівників;
- фінансова аналітика;
- детальна статистика та аналіз послуг клініки;
- складський облік запасів та контроль за їх витрачанням;
- зручний функціонал для медичних працівників (лікарів, асистентів, медсестер), адміністраторів та пацієнтів.

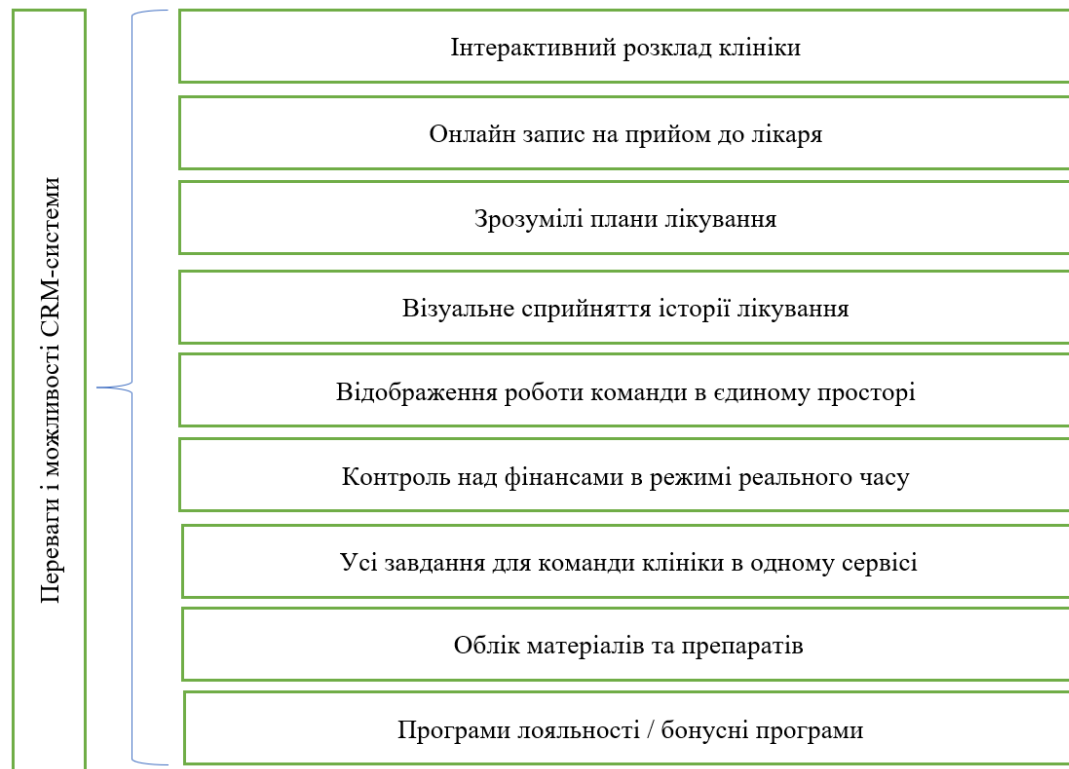


Рисунок 2. Переваги та можливості CRM-системи для стоматології

Програмні продукти пропонують автоматизацію та управління стоматологічною клінікою (стоматологічним кабінетом): електронний розклад, онлайн-запис на прийом, картотека клієнтів, зубні карти, плани лікування, програми лояльності, звіти в режимі реального часу, облік і замовлення розхідників, усі комунікації з SMS, Viber, Telegram, Facebook, Instagram та email-розсилки, телефонія. В більшості з програм передбачено мобільну версію. Отже, CRM надає можливість сформувати омніканальну систему комунікацій, тобто інтегровану систему комунікацій, яка поєднує всі канали зв'язку, що використовуються для комунікації між клієнтами та клінікою. Використання омніканальних персоналізованих комунікацій на основі даних значно підвищує рівень задоволеності пацієнтів клініки. CRM консолідує клієнтські дані та допомагає краще зрозуміти потреби клієнта, інтегруючи отриману інформацію в усі комунікації з пацієнтами [5; 6].

CRM-система є корисною як для власників стоматологічних клінік, так і для адміністрації, фахівців, комірників. Стоматологічні CRM-системи адаптовані для щоденного зручного користування, мають зручний інтерфейс та орієнтовані на роботу за принципом «все під рукою». Якщо ще кілька років тому CRM-системи впроваджували лише великі компанії, то на сьогодні їх популярність зростає й у відносно невеликих компаніях [2, с. 58; 3].

CRM-системи для стоматологічних клінік (стоматологічних кабінетів) мають значний функціонал, гнучкі налаштування, тому при підборі програми необхідно враховувати кілька важливих питань. Наведемо найбільш типові:

- функціональність: потребує чіткого розуміння, які саме функції повинна виконувати CRM, тобто необхідно оцінити функціональні можливості системи та переконатися, що вони відповідають потребам стоматологічної клініки (стоматологічного кабінету);

- інтеграція: необхідно врахувати можливість інтеграції CRM з уже існуючими інформаційними ресурсами клініки;
- зручність використання: наявність інтуїтивно зрозумілого інтерфейсу;
- масштабованість: слід враховувати можливість виникнення потреби розширення бізнесу, відповідно слід обирати програмне забезпечення, яке можна масштабувати та адаптувати до потреб, що можуть бути змінені;
- безпека даних: обрана CRM має забезпечувати надійний захист інформації;
- підтримання та навчання: наявність доступу до технічного підтримання та ресурсів для навчання персоналу клініки [1; 8];
- наявність мобільного додатка та налаштування системи оповіщень: доволі часто бувають ситуації, коли стоматологи поєднують роботу в приватному кабінеті та в державній лікарні. За таких умов має бути забезпечена можливість віддаленого доступу до інформації та системи оповіщень [10].

При впровадженні CRM-системи слід враховувати технічні, адміністративні та організаційні аспекти, а також рівень підготовки персоналу та необхідність його навчання. Підготовка персоналу потребує особливої уваги, проведення тренінгів та розроблення зрозумілих інструкцій до користування програмою допоможуть працівникам легше опанувати нововведення. При цьому при проведенні тренінгів та розробленні інструкцій слід враховувати рівень володіння працівниками сучасними технологіями.

Також необхідно чітко координувати безпосередньо процес упровадження CRM: спланувати етапи впровадження, розподілити ролі учасників та регулярно організовувати зустрічі для обговорення проблем, що виникають у процесі впровадження програми. Формування постійної комунікації між адміністрацією клініки, ІТ-фахівцями та медичним персоналом дозволить значно спростити і прискорити процес адаптації, підвищити корисний ефект від упровадження CRM [4, с. 39].

Упровадження CRM-системи надає клініці ряд суттєвих переваг, найбільшою з яких є можливість заощадження часу, що має прямий фінансовий зиск. Також перевагою є зменшення адміністративних витрат та покращення доступу до необхідної інформації (за принципом «все під рукою»), покращення якості обслуговування.

Окрім очевидних переваг як для лікарів, так і для пацієнтів, послуговування CRM-системами значно розширює можливості щодо ґрунтовного аналізу даних, проведення досліджень, упровадження інновацій та налагодження партнерських відносин з іншими клініками.

Упровадження CRM-системи сприятиме підвищенню ефективності діяльності стоматологічної клініки через те, що:

- персонал клініки буде сконцентрований на виконанні своїх безпосередніх завдань, а рутинні завдання буде виконувати CRM-система;
- значно знизиться ймовірність припущення помилок;
- всі дані зберігаються в одному місці, що дає можливість працювати за принципом «все під рукою»;
- забезпечується конфіденційність інформації, так як вся інформація зберігається у хмарному сховищі;
- функція розсилання (нагадування) надає можливість суттєво знизити кількість пропущених візитів;
- оптимальність забезпечення клініки матеріалами (розхідниками) забезпечується модулем складського обліку;
- детальні звіти діяльності клініки в режимі реального часу надають можливість відстежувати ключові показники й приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Висновки. Цінність CRM-системи полягає в тому, що програма працює 24/7 та виконує безліч функцій: ведення клієнтської бази; складання робочого графіка

співробітників; планування процесу лікування; розрахунок персональних знижок (бонусна програма); фінансова звітність та аналітика; облік матеріалів і препаратів; електронний документообіг; записування пацієнта на прийом до лікаря та багато інших функцій.

Упровадження в стоматологічне адміністрування CRM-систем надає можливість суттєво підвищити ефективність бізнес-процесів та лояльність пацієнтів, що, в свою чергу, сприяє зростанню прибутковості та іміджу клініки. CRM-система також допомагає заощаджувати час та фінансові ресурси компанії, бізнес-інструменти стають структурованими, відображають інформацію в режимі реального часу та контролюються керівництвом клініки.

Conclusions. The value of the CRM system is that the program works 24/7 and performs many functions: maintaining a client base; working schedule of employees planning the treatment process; calculation of personal discounts (bonus program); financial statements and analytics; accounting for materials and drugs; electronic document management; patient appointments with a doctor and many other functions.

The introduction of CRM systems into dental administration provides an opportunity to significantly increase the efficiency of business processes and patient loyalty, which in turn contributes to the growth of profitability and the image of the clinic. The CRM system also helps to save time and financial resources of the company, business tools become structured, display information in real time, and are controlled by the clinic management.

Список використаних джерел

1. Боднар А. Можливості використання CRM-систем у господарській діяльності підприємств України. URL: https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/45174/2/FMZKP_2024_Bodnar_A-Possibilities_of_using_CRM_109-111.pdf (дата звернення: 05.06.2025).
2. Гарматюк О. О., Брикса В. А. Комунікаційні технології в умовах сучасного розвитку. «Цифрова економіка як фактор інноваційного розвитку суспільства»: тези доп. міжнар. наук.-практ. конф. (м. Тернопіль, 11 листопада 2020 р.). Тернопіль, 2020. С. 57–58.
3. Гарматюк О. О., Горохівський А. Т. Менеджмент в стоматології: інтеграція інформаційних систем і технологій. «Цифрова економіка: інновації та сталий розвиток»: тези V міжнар. конф., м. Тернопіль, 28–29 лист. 2024 р. Тернопіль, 2024. С. 105.
4. Козуля М. М., Солдатко О. В. Проектування інформаційної системи у сфері стоматологічного адміністрування. *Вісник Національного технічного університету «ХПІ»*. Серія: Системний аналіз, управління та інформаційні технології. 2024. № 2 (12). С. 38–41. DOI: <https://doi.org/10.20998/2079-0023.2024.02.06>
5. Краузе О. І. Дослідження поведінки споживачів та методів формування споживчого попиту. Маркетинг 4.0: стратегічні імперативи та сучасні тенденції: колективна монографія / за заг. ред. д.е.н., доц. В. А. Фаловича. Тернопіль: ФОП Шпак В. Б., 2021. С. 89–122.
6. Краузе О., Піняк І., Шпилик С. CRM як джерело інформації для розробки маркетингових проєктів та стратегічного управління конкурентоспроможністю. *Галицький економічний вісник*. 2022. Том 77. № 4. С. 94–102. URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/?art=1095> (дата звернення: 07.06.2025). DOI: https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2022.04.094
7. Emexes-dent. Найсучасніша система управління стоматологією. URL: <https://emexes-dent.com/uk> (дата звернення: 03.06.2025).
8. Носенко С. Найкращі платні та безоплатні CRM у 2024 році. URL: <https://sendpulse.ua/blog/free-crm-software> (дата звернення: 03.06.2025).
9. Топ 10: Програми для стоматологій (для України). URL: <https://www.livebusiness.com.ua/ua/tools/dental/> (дата звернення: 03.06.2025).
10. Як працює CRM-система для стоматології. URL: <https://wezom.com.ua/ua/blog/crm-sistema-dlja-stomatologii> (дата звернення: 07.06.2025).
11. Як CRM-система покращить роботу стоматологічної клініки: переваги та огляд безкоштовної програми. URL: <https://speka.media/yak-crm-sistema-pokrashhit-robotu-stomatologichnoyi-kliniki-perevagi-oglyad-bezkostovnoyi-programi-982120> (дата звернення: 07.06.2025).
12. Янчук Т. В., Боєнко О.Ю. Впровадження CRM-систем як засіб підвищення ефективності маркетингової діяльності. *Економіка та суспільство*. 2023. Вип. 48. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-48-89>

13. CRM-системи – що це таке і в чому їхня користь для бізнесу? Lemarbet. URL: <https://lemarbet.com/ua/razvitie-internet-magazina/crm-sistemy/> (дата звернення: 05.06.2025).

References

1. Bodnar A. Mozhlyvosti vykorystannja CRM-system u ghospodarskij dijajnosti pidpryjemstv Ukrainy [Possibilities of using CRM-systems in the economic activity of Ukrainian enterprises]. Available at: https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/45174/2/FMZKP_2024_Bodnar_A-Possibilities_of_using_CRM_109-111.pdf (accessed: 5 June 2025).
2. Gharmatjuk O. O., Bryksa V. A. (2020). Komunikacijni tekhnologhiji v umovakh suchasnogho rozvytku [Communication technologies in the conditions of modern development]. Tezy dopovidej mizhnarodnoji naukovo-praktychnoji konferenciji "Cyfrova ekonomika jak faktor innovacijnogho rozvytku suspiljstva", 11 lystopada 2020 roku. Ternopilj: TNTU. pp. 57–58.
3. Gharmatjuk O. O., Ghorokhivskij A. T. (2024) Menedzhment v stomatologhiji: integracija informacijnykh system i tekhnologhij [Management in dentistry: integration of information systems and technologies]. Tezy V mizhnarodnoji konferenciji «Cyfrova ekonomika: innovaciji ta stalij rozvytok», 28–29 lystopada 2024 roku, Ternopilj, p. 105.
4. Kozulja M. M., Soldatko O. V. (2024) Projektuvannja informacijnoji systemy u sferi stomatologhichnogho administruvannja [Designing an information system in the field of dental administration]. *Visnyk Nacionaljnogho tekhnichnogho universytetu "KhPI". Serija: Systemnyj analiz, upravlinnja ta informacijni tekhnologhiji* [Bulletin of the National Technical University "KhPI". Series: System Analysis, Management and Information Technology], no. 2 (12), pp. 38–41. DOI: <https://doi.org/10.20998/2079-0023.2024.02.06>
5. Krauze O. I. (2021). Doslidzhennja povedinky spozhyvachiv ta metodiv formuvannja spozhyvchogho popytu [Research of consumer behavior and methods of formation of consumer demand]. *Marketyngh 4.0: strategichni imperatyvy ta suchasni tendenciji* [Marketing 4.0: strategic imperatives and current trends]: kolektyvna monoghrafija /za agh red. d.e.n., doc. V. A. Falovycha. Ternopilj, FOP Shpak V. B, pp. 89–122.
6. Krauze O., Pinjak I., Shpylyk S. (2022) SRM jak dzherelo informaciji dlja rozrobky marketynghovykh projektiv ta strategichnogho upravlinnja konkurentospromozhnistju [CRM as a source of information for the development of marketing projects and strategic management of competitiveness]. *Ghalyckyj ekonomichnyj visnyk* [Galician Economic Journal], no. 4 (77), pp. 94–102. Available at: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/?art=1095> (accessed: 7 June 2025). DOI: https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2022.04.094
7. Emexes-dent. Najsuchasnisha systema upravlinnja stomatologhijeju [Emexes-dent. The most modern dental management system]. Available at: <https://emexes-dent.com/uk> (accessed: 3 June 2025).
8. Nosenko S. Najkrashhi platni ta bezoplatni SRM u 2024 roci [The best paid and free CRM in 2024]. Available at: <https://sendpulse.ua/blog/free-crm-software> (accessed: 3 June 2025).
9. Top 10: Prohramy dlja stomatologhij (dlja Ukrainy) [Top 10: Programs for dentistry (for Ukraine)]. Available at: <https://www.livebusiness.com.ua/ua/tools/dental/> (accessed: 3 June 2025).
10. Jak pracjuje CRM-systema dlja stomatologhiji [How the CRM system for dentistry works]. Available at: <https://wezom.com.ua/ua/blog/crm-sistema-dlja-stomatologii> (accessed: 7 June 2025).
11. Jak CRM-systema pokrashhytj robotu stomatologhichnoji kliniky: perevaghy ta oghljad bezkoshtovnoji prohramy [How the CRM system will improve the work of the dental clinic: benefits and review of the free program]. Available at: <https://speka.media/yak-crm-sistema-pokrashhit-robotu-stomatologichnoyi-kliniki-perevagi-oglyad-bezkostovnoyi-programi-982120> (accessed: 7 June 2025).
12. Janchuk T. V., Bojenko O. Ju. (2023) Vprovadzhennja CRM-system jak zasib pidvyshhennja efektyvnosti marketynghovoi dijajnosti [Implementation of CRM systems as a means of increasing the efficiency of marketing activities]. *Ekonomika ta suspiljstvo* [Economics and Society], no. 48. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-48-89>
13. CRM-systemy – shho ce take i v chomu jikhnja korystj dlja biznesu? Lemarbet [CRM systems – what is it and what are their benefits for business? Lemarbet]. Available at: <https://lemarbet.com/ua/razvitie-internet-magazina/crm-sistemy/> (accessed: 5 June 2025).