



## Управление нашей фирмой

«Дом.ру Бизнес» добавил облачную телефонию в 1С

Федеральный телеком-оператор «Дом.ру Бизнес» предоставил корпоративным клиентам возможность подключить облачную телефонию к решению для автоматизации оперативного управления на предприятиях малого бизнеса — 1С:УправлениеНашейФирмой (УНФ).

Если информации в базе еще нет, то она автоматизирует ее ввод. Позвонить клиенту можно из его карточки и любого списка, где есть контактная информация. Ссылка на запись разговора с клиентом сохраняется в карточке, а в CRM всегда доступна история всех звонков, в том числе пропущенных.

В облачной АТС «Дом.ру Бизнес» десятки ключевых преимуществ для роста продаж и улучшения качества обработки вызовов. Расписание и распределение звонков можно



В облачной АТС «Дом.ру Бизнес» десятки ключевых преимуществ для роста продаж и улучшения качества обработки вызовов. Расписание и распределение звонков можно создать в зависимости от дня недели, времени суток, отпусков менеджеров или выезда их на личные встречи, других бизнес-задач.

Теперь пользоваться современной и надежной ОАТС 3.0 в связке с популярной российской IT-системой стало еще проще и выгоднее. Интеграция позволяет привязать собственный номер для исходящих звонков или арендовать виртуальный номер телефона (городской или федеральный) для входящих и исходящих звонков.

Благодаря ОАТС «Дом.ру Бизнес» пользователи 1С:УНФ могут совершать звонки контрагентам и фиксировать входящие прямо из окна программы одним кликом, работать с договорами, коммерческими предложениями и заказами клиента во время звонка, переводить вызовы и записывать разговоры, не выходя из клиента 1С. При входящем вызове панель будет отображать информацию о клиен-

создать в зависимости от дня недели, времени суток, отпусков менеджеров или выезда их на личные встречи, других бизнес-задач. Для автоматизации продаж ОАТС 3.0 интегрируется с популярными CRM-системами. Дополнительно доступен пакет «Эффективные продажи» (обратный звонок из очереди, SMS-извинение, SMS-визитка, уведомление о пропущенных вызовах).

Настройка, подключение опций и управление услугой осуществляются в Личном кабинете через простой и удобный web-интерфейс из любой точки земного шара, где есть доступ в интернет. Включение и выключение дополнительных опций не требуют обращения в контакт-центр оператора, производятся клиентом самостоятельно за пару кликов.

## Жизнь не курит и не пьет

Демографический вопрос — большая тема для Тверской области уже не одно десятилетие. Есть даже ощущение, что вопрос поправить никак нельзя. Вот цифры за 2016 год: в регионе родилось 14,5 тыс. детей, а умерло 23,0 тыс. человек. Наша область является лидером ЦФО по уровню смертности с показателем 19 человек на 1 тыс. жителей. В среднем по России смертность в 1,5 раза ниже. Однако есть человек, который считает, что поправить демографическую ситуацию можно быстро и эффективно. Наш собеседник — заведующий Центром медицинской профилактики Тверской области, кандидат наук, доцент, председатель ассоциации «Здоровые регионы» Алексей ШАБАШОВ

— Алексей Евгеньевич, есть разные гипотезы, почему в Тверской области устойчивые низкие демографические показатели. Статистике считают, что смертность высокая, потому что население в регионе стареющее. Независимые эксперты считают, что виной всему — недостаточное количество медиков. Вы же считаете, что во всем виноваты алкоголь и сигареты. Прокомментируйте, пожалуйста, данные точки зрения.

— Я согласен с тем, что нехватка врачей — серьезная проблема для нашей системы здравоохранения. К сожалению, в последние годы мы наблюдали неблагоприятные процессы в нашей медицине. Долгое время в Тверской области реализовывалась стратегия сокращения медицинских учреждений, в первую очередь, фельдшерско-акушерских пунктов. Как итог — у большого количества жителей области возникали проблемы с доступностью медицинской помощи.

К счастью, произошло переосмысление этих процессов. В ближайшее время в Тверской области будет реализована программа по возрождению фельдшерско-акушерских пунктов. В ее рамках будут ремонтироваться старые и открываться новые

медицинские учреждения первичного звена. Будем надеяться, что доступность медицинской помощи в Тверской области будет повышаться. Но важно понимать, что на демографические показатели это практически никак не повлияет.

В России есть регионы с гораздо меньшей доступностью медицинской помощи населению и при этом с гораздо лучшей демографической ситуацией. В первую очередь — это районы Севера, Сибири, ряд регионов Дальнего Востока. Низкая плотность населения в этих регионах, огромные расстояния и удаленность от учреждений здравоохранения не приводят к снижению показателя рождаемости и не вызывают рост смертности.

Следует отметить и крайне позитивное влияние Тверского государственного медицинского университета. Это учебное заведение подпитывает региональную отрасль здравоохранения новыми, крайне необходимыми кадрами, через сотрудничество научных работников с практическим здравоохранением способствует внедрению новых эффективных методов диагностики и лечения. Далеко не во всех регионах России есть подобный крайне полезный ресурс. Но не следует переоценивать возможности влияния всей системы здравоохранения и отдельных медицинских технологий на демографические показатели.

Показательный пример. В России, в том числе в Тверской области, уже действуют сосудистые центры оказания специализированной помощи в случае развития у пациента сосудистых катастроф. Была надежда, что эти центры повлияют на смертность населения, но этого не произошло. Сейчас региональные власти и организаторы здравоохранения пытаются повысить эффективность, оптимизировать их работу, повысить качество оказываемой помощи, оптимизировать транспортные потоки. Но все это в лучшем случае позволит снизить показатель летальности, внутрибольничный статистический показатель, но не сможет повлиять на показатели смертности населения области.

Около 10 лет назад британские ученые провели интересное исследование, которое показало, что если российская система здравоохранения будет влиять на предотвратимые причины смерти так же эффективно, как британская, то продолжительность жизни женщин в России вырастет на 1,5 года, а мужчин на 1,7 года. При том, что разница продолжительности жизни в Великобритании и России достигает 12-ти лет. А теперь подумайте, сколько нужно денег, времени и усилий, чтобы российская система здравоохранения стала такой же эффективной, как британская? Очевидно, что ресурсов для такой реформы у нас сейчас нет, но даже если бы и были, это все равно не решило бы проблем со смертностью. Значит, главная причина в чем-то другом. В чем же?

Ожидаемая продолжительность жизни при рождении в Тверской области в 2016 году составила: у женщин — 75 лет, а мужчин всего 63,5 года. Разница составляет 11,5 лет! А ведь и мужчины, и женщины имеют одинаковый уровень жизни и доступ к системе здравоохранения. Питаются они одинаково, имеют почти одинаковую физическую активность. Откуда такая разница в продолжительности жизни? Ответ очевиден — мужчины в Тверской области имеют гораздо более рискованное поведение, чем женщины, то есть гораздо больше потребляют табак и алкоголь. Думаю, что это то, над чем в итоге и надо работать в части улучшения демографических показателей.

— Согласно данным министерства здравоохранения Тверской области, в структуре смертности на первом месте идут болезни системы кровообращения, на втором месте находятся смерти от злокачественных опухолей. На третьем месте идут смерти от внешних причин.

— Данная статистика не дает объективной картины истинных причин смертности. Уверен, на смерти от сердечно-сосудистых заболеваний и онкологии сильно влияет употребление населением

В ближайшее время в Тверской области будет реализована программа по возрождению фельдшерско-акушерских пунктов.

В ее рамках будут ремонтироваться старые и открываться новые медицинские учреждения первичного звена. Но важно понимать, что на демографические показатели это практически никак не повлияет.



алкоголя и табака. В справках о смерти этот аспект, увы, не найдет отражения. Следует отметить, что с верификацией причин смерти в России есть большие проблемы. В большинстве случаев причины смерти устанавливаются исходя лишь из предшествующего наблюдения лечащих врачей и записей в медицинской документации, а не в результате патологоанатомических исследований.

Тем не менее, положительные тенденции все-таки есть. В 1990-е годы многие молодые люди усиленно убивали себя алкоголем и табаком как напрямую, так и опосредованно, совершая в состоянии алкогольного опьянения действия, приводящие к печальным последствиям — к дракам, пожарам, ДТП, убийствам и самоубийствам. И все эти случаи заносились в графу «смерти от внешних причин», которая в структуре смертности долгое время была на втором месте. И только когда государство начало хоть как-то регулировать рынок алкоголя и снижать его доступность, эта причина опустилась в статистику на третье место, а онкологические заболевания вышли на второе. Кто-то думает — плохо, что в России растет онкология, но это не совсем так. Онкологическими заболеваниями преимущественно болеют люди старшего возраста. Наши граждане по сравнению с 90-ми годами стали просто дольше жить и стали доживать до онкологических заболеваний.

— *Получается, что за счет улучшения системы здравоохранения не удастся существенно снизить смертность. Каким же образом это можно сделать?*

— Многие демографы говорят о том, что в России есть два самых главных предотвратимых фактора, ока-

зывающих неблагоприятное воздействие на состояние здоровья людей. Речь идет о потреблении алкоголя и курении табака. К сожалению, в Тверской области не проводятся исследования факторов риска развития заболеваний и смертности. На них давно не выделяется никаких средств. Но мы можем экстраполировать данные, полученные на репрезентативной национальной выборке в рамках всероссийских исследований. Мы с высокой долей вероятности можем предполагать, что ежегодно из-за проблем, связанных с потреблением алкоголя, в Тверской области умирает не менее 7 тыс., а от проблем, связанных с потреблением табака, — не менее 4 тыс. человек. Получается, что на смерти, связанные с табаком и алкоголем, ежегодно приходится половина всех смертей в области!

Отмечу, что, согласно данным Всемирной организации здравоохранения, Россия является самой курящей страной Европы. В 2013 году был принят закон 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». И пусть он повсеместно нарушается и плохо исполняется, его принятие уже принесло хорошие плоды — количество выкуренных сигарет на территории России резко снизилось.

— *Вы неоднократно говорили о том, что есть незатратные и эффективные способы снижения смертности в Тверской области. Что вы конкретно предлагаете?*

— Я считаю, что регулировать алкогольную нагрузку на население можно и нужно. Есть несколько важнейших факторов: временная, пошаговая и финансовая доступность алкоголя и таба-

ка. Такой доступности алкоголя и табака, как сейчас, за исключением лихих девяностых, не было за многовековую историю нашей страны.

Нужно продолжать снижение временной доступности алкоголя, вводя ограничение на его продажу в вечерние часы, а также праздничные и выходные дни. Надо уменьшать пошаговую доступность, уменьшая количество магазинов, имеющих право продавать алкоголь. Еще один шаг — повышать акцизы на крепкий алкоголь. Он должен стоить очень дорого.

Есть эксперты, выступающие за введение «сухого закона», но в России сейчас трудно достичь абсолютной трезвости. В обществе это не найдет понимания. Думаю, что процент людей, являющихся абсолютными трезвенниками по убеждениям, составляет всего около 1% от всего населения.

Хотелось бы, чтобы тон в этом вопросе задавали федеральные власти, но и региональные сейчас, действительно, имеют много полномочий. В данный момент законодательством введены минимальные федеральные нормы, предписывающие регулирование рынка табака и алкоголя. Далее каждый регион имеет право вводить практически любые дополнительные местные нормы.

Увы, Тверская область этим правом пока не пользуется. Например, федеральный закон установил минимальную норму запрета продажи алкоголя с 22.00 до 8.00. В нашем регионе ее увеличили всего на один час. Купить алкоголь в Тверской области нельзя с 22.00 до 10.00. Законодатели Верхневолжья также могут повлиять на пошаговую доступность алкоголя. Хочется, чтобы они стремились защищать интересы не только бизнеса в регионе, но и насе-

сто вымрет. Многие районы области уже находятся на грани вымирания. Еще раз повторю, что эти процессы были запущены масштабной алкоголизацией в девяностые годы прошлого века. Кстати, в это время во многих районах Тверской области были свои ликеро-водочные и спиртовые заводы, которые не только обеспечивали шаговую доступность для местного населения, но и активно занимались нелегальным оборотом продукции, выпускаемая «водку третьей смены».

— *Есть ли положительный опыт снижения смертности за счет ввода ограничений на продажу спиртного и сигарет в других регионах России?*

— Как я уже говорил, в Вологодской области нельзя купить алкоголь с 20.00 до 12.00. Как итог — в Вологде демографическая ситуация намного лучше, чем у нас. Вологодская область входит в ассоциацию по улучшению состояния здоровья и качества жизни населения «Здоровые города, районы и поселки». Наш регион тоже входит в эту ассоциацию, но почему-то не реализует ее программы.

Позитивные изменения демографической ситуации происходят в Якутии. Местное население просто спивалось, и власти поняли, что нужно что-то менять, иначе Якутия станет безлюдным регионом. В этом регионе была запущена программа по экстремному оздоровлению населения и национальная программа «Территории, свободные от алкоголя». Многие жители проголосовали за то, чтобы на территории их населенных пунктов не продавали спиртное. Хотели даже всю Якутию объявить территорией, свободной от алкоголя, но эта инициатива, увы, не прошла. Производителям спиртного, которые активно лоббируют свои интересы, она просто невыгодна. Тем не менее, уже реализованные меры привели к тому, что смертность в этом субъекте РФ снижается очень быстро.

Многие дальневосточные регионы, в которых был высокий уровень смертности, взяли за ум. Они начали в сотрудничестве с демографами долгосрочных программ.

— *Расскажите, пожалуйста, подробнее об опыте зарубежных стран.*

— Опыт других стран показал, что есть дешевые и эффективные меры в области борьбы с табаком. В США и странах Европы растут акцизы на сигареты, сокращается количество мест, где их можно купить, вводятся запреты на курение в общественных местах. Как итог — в этих государствах уже начали снижаться уровень смертности и количество сердечно-сосудистых заболеваний, постепенно будет снижаться и смертность от онкологических заболеваний.

— *Опыт других стран показал, что есть дешевые и эффективные меры в области борьбы с табаком. В США и странах Европы растут акцизы на сигареты, сокращается количество мест, где их можно купить, вводятся запреты на курение в общественных местах. Как итог — в этих государствах уже начали снижаться уровень смертности и количество сердечно-сосудистых заболеваний, постепенно будет снижаться и смертность от онкологических заболеваний.*

— Опыт других стран показал, что есть дешевые и эффективные меры в области борьбы с табаком. В США и странах Европы растут акцизы на сигареты, сокращается количество мест, где их можно купить, вводятся запреты на курение в общественных местах. Как итог — в этих государствах уже начали снижаться уровень смертности и количество сердечно-сосудистых заболеваний, постепенно будет снижаться и смертность от онкологических заболеваний.

В борьбе с алкоголем показательны примеры наших соседей из Северной Европы. У них еще недавно было такой же уровень алкоголизации, как у нас сейчас. Местные жители, так же, как и россияне, предпочитали крепкий алкоголь с целью скорейшего наступления алкогольного опьянения. Это называется северный стиль потребления алкоголя.

В Финляндии, Швеции и Дании в 1960-е годы смертность была даже выше, чем в Советском Союзе. Но затем эти страны пересмотрели свое отношение к алкоголю и табаку, существенно ограничив их продажу. В итоге сейчас в этих странах смертность в два раза ниже, чем в России. В скандинавских странах алкоголь стоит очень дорого и его не встретишь в свободной продаже в супермаркетах.

Мы с друзьями несколько раз путешествовали по странам Скандинавии. Мне очень хотелось купить в Швеции местную водку. В первый свой приезд мы не нашли магазин, где она продается. В обычных супермаркетах можно купить только пиво крепостью не более 2,4% спирта. Мы только потом выяснили, что магазин с крепким алкоголем находится на окраине города. Во время своего второго тура мы нашли этот магазин, но, когда выяснили, что спиртное в нем стоит намного дороже, чем в России, отказались от покупки.

— *Ряд экспертов, в том числе медики, предлагают не вводить запреты или ограничения, а повысить сознательность наших граждан. Как вы считаете, такой подход даст результаты?*

— Просвещать людей, конечно, нужно, но важно помнить, что алкоголь и табак относятся к особым товарам, которые вызывают привыкание и деформируют поведение. Их нельзя сравнивать с простыми продуктами. Например, раньше наши граждане активно употребляли в пищу маргарин, но когда стали активно говорить о его вреде, продажи этого продукта резко снизились. В случае с алкоголем и табаком этого не произойдет. Если у человека возникла зависимость от алкоголя и табака, исцелиться от нее будет не так-то просто. Он все равно будет нацелен на их покупку и употребление.

Чтобы у людей не возникла зависимость и чтобы те люди, у которых она уже есть, не покупали спиртное, необходимо использовать меры государственного регулирования, которые, к слову, не требуют никаких дополнительных финансовых вложений. Нужна политическая воля. При этом общество, конечно, нужно информировать о вреде алкоголя и табака, чтобы люди понимали причины введения ограничительных мер.

Андрей САБЫНИН