

Adobe

हेल्थ सर्विस और लाइफ़ साइंसेज़ में कॉमर्स की ताकत का लाभ उठाने के लिए आपका 4-स्टेप अप्रोच.

Adobe Commerce हेल्थकेयर ऑर्गनाइज़ेशंस को उनका डेटा —
और उनके मरीज़ों के साथ रिश्तों को एनरिच करने में मदद कर रहा है.



आज के मरीज़ पारंपरिक हेल्थकेयर एक्सपीरिएंसेज़ के लिए ज़रूरी हौसला बनाए नहीं रख पा रहे हैं। वे इसे रिटेल शॉपिंग जितना सरल, सुविधाजनक और पर्सनलाइज़्ड चाहते हैं। [1,000 से ज्यादा कंज्यूमर्स के बीच किए गए सर्वे में](#), 44% कंज्यूमर्स ने इच्छा जताई कि उनके हेल्थकेयर प्रोवाइडर्स सही समय पर और सही विषय में उनसे संपर्क करें। [Adobe द्वारा की गई इसी तरह की स्टडी](#) में 66% ने कहा कि वे दवाइयों या अपॉइंटमेंट्स के बारे में टेक्स्ट या ईमेल अलर्ट्स पाना चाहेंगे, और अन्य 52% ने कहा कि वे इलाज़ के कार्यक्रमों के लिए एलिजिबिलिटी के बारे में पर्सनलाइज़्ड ईमेल्स चाहते हैं।

हेल्थकेयर ऑर्गनाइज़ेशन्स के लिए हाई-क्वालिटी कॉमर्स एक्सपीरिएंसेज़ डिलीवर करना कहना आसान है, पर करना मुश्किल है। ज़्यादातर कॉमर्स और कस्टमर एक्सपीरिएंस टेक्नोलॉजीज़ को रिटेल और अन्य इंडस्ट्रीज़ के लिए डिज़ाइन किया गया था और वे हेल्थ इंश्योरेंस पोर्टेबिलिटी एंड अकाउंटेबिलिटी एक्ट (HIPAA) और अन्य प्राइवैसी क़ानूनों के मुताबिक पर्सनल हेल्थ जानकारी की रक्षा नहीं करती हैं। नतीजतन बहुत-से हेल्थकेयर ऑर्गनाइज़ेशन्स HIPAA के रेग्यूलेशन्स का पालन करने के लिए अपने खुद के पेचीदा और कभी-कभी महँगे डेटा प्राइवैसी और सुरक्षा उपाय करने के लिए अपनी IT या डेवलपर टीम पर निर्भर करते हैं।

कुछ कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म ऑर्गनाइज़ेशन्स को HIPAA क़ानूनों का पालन करने में सहायता करने के लिए डिज़ाइन किए गए हैं। ब्रेसेज़ और वॉकर्स जैसे नॉनप्रिस्क्रिप्शन आइटम्स बेचने के अलावा वे हेल्थकेयर ऑर्गनाइज़ेशन्स के लिए शिक्षा के रिसोर्सेज़, अपॉइंटमेंट रिमाइंडर्स, और इसी तरह का हेल्थ को बेहतर बनाने से जुड़ा कॉन्टेंट ऑफ़र करना भी अधिक आसान बना देते हैं। प्लेटफ़ॉर्म हेल्थकेयर ऑर्गनाइज़ेशन्स को — हेल्थकेयर जर्नी को एनरिच करने के लिए — मरीज़ों द्वारा अपनी इच्छा से शेयर किए जाने वाला फ़र्स्ट-पार्टी डेटा कलेक्ट करने में मदद करके ऐसा करते हैं।

इस eBook में हेल्थकेयर में डिजिटल ट्रांसफ़ॉर्मेशन के चैलेंजेज़ और यूज़ केसेज़ के बारे में बात की गई है। आपको मरीज़ों को बेहतर एक्सपीरिएंसेज़ प्रदान करने के लिए कॉमर्स सॉल्यूशन्स का इस्तेमाल करने के लिए चार स्ट्रेटेजीज़ भी मिलेंगी।

कस्टमर डेटा, HIPAA कॉम्प्लायंस की जानकारी पाएँ।

हेल्थकेयर ऑर्गनाइज़ेशन्स सही कस्टमर डेटा के बिना पर्सनलाइज़्ड डिजिटल एक्सपीरिएंसेज़ डिलीवर नहीं कर सकते। लेकिन मरीज़ों और अन्य हेल्थकेयर कंज्यूमर्स की रक्षा करने के लिए ऑर्गनाइज़ेशन्स को यह एनश्योर करना होगा कि इस डेटा को HIPAA की गाइडलाइन्स और बेशुमार सामान्य प्राइवैसी रूल्स के मुताबिक कैप्चर किया जाए।

आज बहुत कम डिजिटल एक्सपीरिएंस टेक्नोलॉजीज़ हेल्थकेयर ऑर्गनाइज़ेशंस को इन कॉम्प्लायंस चैलेंजेज़ को मैनेज करने में मदद करने के लिए डिज़ाइन की गई हैं। इसके कारण हेल्थकेयर ऑर्गनाइज़ेशंस को अपने खुद के यूनीक टूल्स बनाने और बरकरार रखने के लिए महँगे कस्टमाइज़ेशन प्रोजेक्ट्स या बड़ी IT टीम में से चुनना पड़ता है। बहुत-से बाद वाला ऑप्शन चुनते हैं और शायद HIPAA कॉम्प्लायंस कर भी लेते हैं, लेकिन टुकड़ों में डिजिटल एक्सपीरिएंसेज़ के साथ जिन्हें बनाए रखना और इवॉल्व करना मुश्किल होता है।

हेल्थकेयर ऑर्गनाइज़ेशंस कॉमर्स की ताकत का लाभ कैसे उठा सकते हैं.

हेल्थकेयर ऑर्गनाइज़ेशंस ज़्यादातर बिक्री की बजाय मरीज़ों पर ध्यान देने वाले नॉनप्रॉफ़िट्स होते हैं, और वे कॉमर्स टेक्नोलॉजीज़ को अपनाने में धीमे होते हैं। लेकिन HIPAA-रेडी कॉमर्स सॉल्यूशन्स पर्सनलाइज़्ड हेल्थकेयर एक्सपीरिएंसेज़ को बेहतर बना सकते हैं जो शिक्षा के बेहतर कॉन्टेंट और मज़बूत सेल्फ़-सर्विस टूल्स के साथ मरीज़ों को उनकी ज़रूरत की चीज़ अधिक तेज़ी से पाने में मदद करने के लिए उनकी ज़रूरतों को पहले रखते हैं।



शिक्षा संबंधी कॉन्टेंट.

सेहत की देखभाल करने में बहुत से सवाल जुड़े होते हैं। कॉमर्स टेक्नोलॉजी ऐसे मरीज़ों को कनेक्ट करती है जो — सही जानकारी वाले वीडियोज़, आर्टिकल्स, और अन्य डिजिटल कॉन्टेंट के साथ प्रोडक्ट्स खरीदते हैं — जैसे रनर्स जो रोकथाम देखभाल के तौर पर घुटनों के ब्रेसिज़ खरीदते हैं।

- **कॉमर्स से पहले:** मरीज़ अपनी CPAP मशीनों, EpiPens, या ब्लड प्रेशर मॉनिटर्स का इस्तेमाल करने के तरीके खोजते हैं, और शायद उन्हें सही जानकारी न मिले।
- **कॉमर्स की मदद से:** आप अपने मरीज़ों के एक्शंस और ट्रांज़ैक्शंस के आधार पर रेलिवेंट ट्यूटोरियल्स, क्लासेज़, और बहुत कुछ डिलीवर करते हैं।



प्रिस्क्रिप्शन खरीद.

जब मरीज़ों को प्रिस्क्रिप्शन की ज़रूरत होती है, तब उन्हें हासिल करना पेचीदा लग सकता है और यह जानने के लिए बहुत-सी कॉल्स की ज़रूरत हो सकती है कि उन्हें कहाँ से खरीदें और कब खरीदें। कॉमर्स सॉल्यूशन्स मरीज़ों के लिए उनके प्रिस्क्रिप्शन्स के लिए ऑनलाइन भुगतान करना आसान बनाते हैं।

- **कॉमर्स से पहले:** मरीज़ इस बात से परेशान होते हैं कि वे यह तय करने के लिए अपने प्रोवाइडर या फ़ार्मसी में से पहले किसे कॉल करें कि उनके प्रिस्क्रिप्शन्स कहाँ हैं और उन्हें कैसे हासिल करना है।
- **कॉमर्स की मदद से:** मरीज़ अपने अकाउंट से अपनी रेग्यूलर दवाइयों को आसानी से दोबारा ऑर्डर कर सकते हैं, प्रिस्क्रिप्शन की जानकारी को सेव कर सकते हैं, और दवाइयाँ अपने दरवाज़े पर डिलीवर करवा सकते हैं।



सहज रिसर्च.

बड़े हेल्थकेयर ऑर्गनाइजेशंस को नैविगेट करने में भ्रम हो सकता है क्योंकि मरीज़ डॉक्टर्स, हेल्थ प्लान्स, या अस्पतालों को खोजते हैं। इंटेलिजेंट सर्च के साथ कॉमर्स सॉल्यूशन्स मरीज़ों के लिए अपनी ज़रूरत की चीज़ को ढूँढ़ना आसान बना देते हैं।

- **कॉमर्स से पहले:** यह जानकारी आपकी ऑनलाइन मौजूदगी के अलग-अलग, इंगेज न हो रहे क्षेत्रों में मौजूद होती है।
- **कॉमर्स की मदद से:** आप सभी चैनल्स में ऐसे कस्टम, कनेक्टेड ऑनलाइन एक्सपीरिएंसेज़ बनाते हैं जो मरीज़ों को वह ढूँढ़ने में मदद करते हैं जिसकी उन्हें जल्दी ज़रूरत है और सुरक्षित तरीके से हेल्थ प्लान्स खरीदते हैं।



क्लासेज़ के लिए पर्सनलाइज़्ड अप्रोच.

व्यक्तिगत और ऑनलाइन क्लासेज़ हेल्थकेयर कंज़्यूमर्स के साथ टेलर किए गए इंटरैक्शंस का अहम हिस्सा हैं। कॉमर्स सॉल्यूशन्स से क्लास या प्रोग्राम में साइन-अप, हाज़री, और इंगेजमेंट को सुविधाजनक बनाने में मदद मिलती है।

- **कॉमर्स से पहले:** कंज़्यूमर्स को क्लासेज़ ढूँढ़ने, उनमें जाने, और बाद की देखभाल हासिल करने के लिए चैनल्स के बीच असुविधाजनक तरीके से टॉगल करना होगा।
- **कॉमर्स की मदद से:** आप पर्सनलाइज़्ड क्लास जानकारी डिलीवर करने के लिए कॉमर्स डेटा, ऑर्डर हिस्ट्री, और अन्य ट्रांज़ैक्शंस को एक्टिवेट करते हैं। किसी नई-नई प्रेग्नेंट हुई मरीज़ को प्रीनेटल क्लास शेड्यूल भेजने के लिए पुश नोटिफिकेशन ऐसा सिर्फ़ एक उदाहरण है।



बेहतर मेडिकल इक्विपमेंट कॉन्फ़िगरेशन.

मेडिकल इक्विपमेंट्स में अक्सर अलग-अलग खासियतों के साथ पेचीदा कॉन्फ़िगरेशन्स होते हैं। मेडिकल इक्विपमेंट्स की सप्लाय करने वाली कंपनियों को इन्हें साइट पर आसानी से बनाने के लिए क्लिनिक्स, अस्पतालों, और मरीज़ों की ओर से सप्लाय, डिवाइसेज़, या उपकरण खरीदने होंगे।

- **कॉमर्स से पहले:** इक्विपमेंट कॉन्फ़िगरेशन प्रोसेसेज़ की पेचीदगी को मैनेज करना चैलेंजिंग, परेशान करने वाला, और समय लेने वाला होता है।
- **कॉमर्स की मदद से:** सप्लायर्स बेहतर B2B एक्सपीरिएंसेज़ प्रदान करते हैं, जबकि प्रोवाइडर्स के पास मेडिकल इक्विपमेंट हासिल करने के लिए ज़्यादा सुरक्षित, एफ़िशिएंट तरीके होते हैं।



HIPAA-कॉम्प्लायंट वेयरेबल्स.

डॉक्टर्स कदमों, दिल की धड़कन, और कैलोरी जैसे डेटा — अन्य शब्दों में HIPAA के रेग्यूलेशन्स से कवर होने वाले डेटा को मॉनिटर करने वाली घड़ियों की सिफ़ारिश कर सकते हैं। Software Advice के मुताबिक [91% मरीज़](#) अपने पर्सनल हेल्थ ट्रैकिंग डिवाइसेज़ की मदद से डॉक्टर्स के साथ डेटा शेयर करने में दिलचस्पी रखते हैं।

- **कॉमर्स से पहले:** प्रोवाइडर्स इस बारे में पर्सनलाइज़्ड इंस्ट्रक्शंस रिले करने में परेशानी का सामना करते हैं कि वियरेबल्स का इस्तेमाल कैसे किया जाए और प्रोग्रेस को मरीज़ के पोर्टल में सिक्योर तरीके से कैसे डिस्पले किया जाए. कस्टमर्स अपने वियरेबल एक्सपीरिएंस को ऑनलाइन बेहतर बनाने के तरीके ढूँढ़ने में परेशानी का सामना करते हैं.
- **कॉमर्स की मदद से:** प्रोवाइडर्स मरीज़ की प्रोग्रेस दिखाते हुए और इंस्ट्रक्शंस को पर्सनलाइज़ करते हुए HIPAA-रेडी टूल्स का इस्तेमाल करके अपने कस्टमर्स के डेटा की रक्षा करते हैं. कस्टमर्स वियरेबल सब्सक्रिप्शंस को रिन्यू करते हैं, ज़्यादा फ्रीचर्स खरीदते हैं और अन्य चीज़ें करते हैं.

फ़र्स्ट-पार्टी डेटा की मदद से मरीज़ों को पहले रखें.

जब मरीज़ हेल्थकेयर जर्नी पर चलते हैं, तब हेल्थकेयर ऑर्गनाइज़ेशंस को बड़ी मात्रा में डेटा मिलता है. ट्रांज़ैक्शंस से अपॉइंटमेंट्स तक ऐसा डेटा जो मरीज़ अपनी इच्छा से देते हैं, वह सभी तरह के सोर्सिज़ से आता है. ऑर्गनाइज़ेशंस को इस डेटा को समझने की ज़रूरत है जिससे मरीज़ अपनी देखभाल का पूरा लाभ उठा सकें. Adobe Commerce ऑर्गनाइज़ेशंस को एक्शनेबल डेटा हासिल करने और इसे ऐसे एक्सपीरिएंसेज़ में बदलने की इजाज़त दे रहा है जो मरीज़ों से व्यक्तिगत रूप से बात करते हैं, बेडसाइड बर्ताव को डिजिटल लेवल पर ले जाते हैं.

Adobe Commerce की मदद से शुरू करने के लिए 4 स्टेप्स.

Adobe Commerce मार्केटप्लेस में आने वाले पहले HIPAA-रेडी कॉमर्स सॉल्यूशन्स में से है. इससे आपको मरीज़ों और कस्टमर्स की पूरी जर्नीज़ के दौरान उनके साथ सार्थक रिश्ते बनाने में मदद मिल सकती है. शुरू करने के लिए इन चार स्टेप्स का पालन करें:



स्टेप 1. टचप्वाइंट ऑडिट करें.

देखें कि मरीज़ और प्रॉस्पेक्ट्स आपके डिजिटल और इन-पर्सन चैनल्स के साथ कैसे इंटरैक्ट करते हैं. देखें कि उन इंटरैक्शंस से डेटा कैसे कैप्चर किया जाता है और आपके मार्केटिंग स्टैक में कैसे इस्तेमाल किया जाता है, और क्या इस स्टैक को आपके ऑर्गनाइज़ेशन द्वारा इस्तेमाल किए जाने वाले सभी टूल्स के साथ इंटीग्रेट किया गया है. क्या यह अलग-थलग पड़ा है, या क्या आप डेटा को प्लेटफ़ॉर्म से प्लेटफ़ॉर्म तक और टीम से टीम तक आजादी से शेयर कर रहे हैं? यदि नहीं, तो आपको इस बारे में और जाँच करनी पड़ सकती है कि आप फ़र्स्ट-पार्टी डेटा को कैसे यूनिफ़ाई करते हैं और इसे मैनेज करने के लिए आपके द्वारा इस्तेमाल किए जाने वाले टूल्स को कैसे कनेक्ट करते हैं.

स्टेप 2. हेल्थकेयर के लिए सही कॉमर्स सॉल्यूशन ढूँढ़ें और इंटीग्रेट करें.

आपने यह देख लिया है कि आपका डेटा कहाँ से आता है, अब तय करें कि कौन-सा प्लेटफ़ॉर्म आपकी मदद कर सकता है:

- HIPAA-रेडी क्षमताओं की मदद से डेटा हैंडलिंग से जुड़े रिस्क्स को कम करें.
- ऐसे अन्य सॉल्यूशन्स से कनेक्ट करें जिन्हें आपका ऑर्गनाइज़ेशन पहले से ही इस्तेमाल करता है और पसंद करता है.
- इंटीग्रेशन्स की लागत कम करें.
- अपने डिजिटल ट्रांसफ़ॉर्मेशन को सपोर्ट करें.

सही सॉल्यूशन के लिए बाय-इन हासिल करते समय हेल्थकेयर से जुड़े फ़ैसले लेने वाले लोग यह जानना चाहते हैं कि इससे वे नॉन-कॉम्प्लायंस के रिस्क में नहीं आएँगे, उनका मौजूदा इनफ़्रास्ट्रक्चर मूल्यवान बनेगा, और इसे इंटीग्रेट करने में ज़्यादा खर्च नहीं होगा. Adobe Commerce को डिजिटल ट्रांसफ़ॉर्मेशन को सपोर्ट करने के लिए Adobe Experience Cloud सॉल्यूशन्स के साथ यूनिफ़ाई किया गया है, जिससे प्राइवैसी को सुरक्षित रखते हुए आपको और आगे किया गया है.

स्टेप 3. अपनी कॉमर्स, कॉन्टेंट, और अन्य मार्केटिंग ज़रूरतों को पूरी तरह से मैनेज करें.

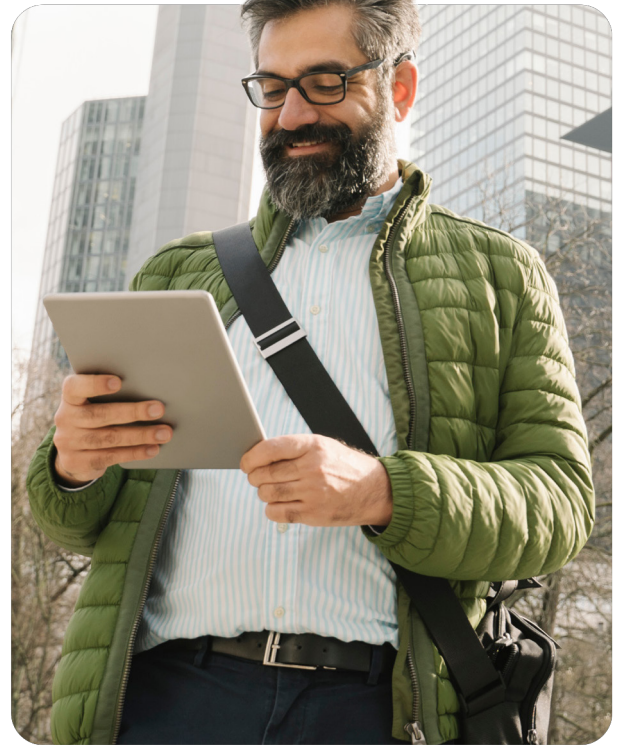
Adobe Commerce को Adobe Experience Cloud के साथ और बहुत-से गैर-Adobe सॉल्यूशन्स के साथ गहराई से इंटीग्रेट किया गया है. इसका मतलब है कि आप अपने डेटा को शेयर कर सकते हैं और बेहतर मरीज़ और मेंबर एक्सपीरिएंसेज़ देने के लिए इसे ज़्यादा जगहों पर इसे लिंक कर सकते हैं. मरीज़ का सिर्फ़ अधूरा, अनएक्शनेबल व्यू पाने के लिए अलग-अलग टूल्स से डेटा को मैनुअल तरीके से साथ लाने की ज़रूरत नहीं है.

स्टेप 4. कॉमर्स डेटा को अधिक स्मार्ट तरीके से इस्तेमाल करें.

Adobe Commerce की मदद से फ़र्स्ट-पार्टी डेटा को इस्तेमाल करने के तरीके के बारे में स्ट्रैटेजिक होना ज़्यादा आसान है. जब आपके मरीज़ किसी क्लास के लिए साइन अप करते हैं या नियमित आधार पर मेडिकल एक्किमेंट खरीदते हैं, तब वे अपनी इच्छा से ऐसी मूल्यवान जानकारी देते हैं जिसका इस्तेमाल आप बाद में उनके साथ इंगेज करने के लिए कर सकते हैं. ज़्यादा डेटा कलेक्ट करने और मरीज़ के एक्सपीरिएंस को बेहतर बनाने के मेकेनिज़्म के तौर पर Adobe Commerce का इस्तेमाल करने से बेहतर मरीज़ रिश्ते एनश्योर होते हैं.

ऐसे हेल्थकेयर एक्सपीरिएंसेज़ डिलीवर करें जिनकी कस्टमर्स उम्मीद करते हैं.

Adobe Commerce के अहम फ़ीचर्स — जैसे पर्सनलाइज़्ड नोटिफ़िकेशन्स, AI-पावर्ड सर्च, और कम्पोज़ेबल कॉमर्स — ऑर्गनाइज़ेशंस को HIPAA-कॉम्प्लायंट तरीके से देखभाल उपलब्ध करवाने के लिए ताकतवर बनाते हैं जिससे ऐसे फ़र्स्ट-पार्टी, डेटा-फ़्यूल्ड इंगेजमेंट के साथ मरीज़ों तक पहुँचा जा सकता है जो उन्हें कंट्रोल देता है. अब आप मरीज़ों को इंसानी एक्सपीरिएंस के अहम हिस्से — उनकी सेहत और भलाई में सुधार करने में मदद करते हुए मूल्यवान ऑनलाइन हेल्थकेयर एक्सपीरिएंसेज़ डिलीवर कर सकते हैं.



ज़्यादा जानें

Adobe

Adobe, the Adobe logo, are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.

© 2025 Adobe. All rights reserved.