«СОГЛАСОВАНО»

Генеральный Директор

ТОО «Click intellect»

_____ Д. Акашев

«_____» _____ 2025 г.

«УТВЕРЖДЕНО»

Заместитель Председателя Правления НАО «Фонд социального медицинского страхования»

_____ С. Пономарева

«____» _____ 2025 г.

Информационная система «Единый медицинский информационный Call-центр»

ОПИСАНИЕ ПОСТАНОВКИ КОМПЛЕКСА ЗАДАЧ

Согласовано:
Директор Департамента информационных технологий НАО «Фонд социального медицинского страхования»

_____ А. Личаченко

«_____» _____ 2025 г.

Согласовано:
Директор Департамента по работе с юридическими и физическими лицами НАО «Фонд социального медицинского страхования»

_____ С. Бектубаева

«_____» _____ 2025 г.

Разработано:
Начальник управления тестирования и сопровождения информационных систем НАО «Фонд социального медицинского страхования»

_____ А. Жансеитова

«_____» _____ 2025 г.

Согласовано:
Начальник управления по совершенствованию обратной связи и информированию

_____ Ж. Мұханғали

«_____» _____ 2025 г.

г. Астана

Определения, условные обозначения и сокращения

В настоящем документе применяются следующие определения, условные обозначения и сокращения:

Термины, сокращения	Описание
Система	Информационная система «Единый медицинский информационный Call-центр»
Фонд, Заказчик	НАО «Фонд социального медицинского страхования»
Поставщик	ТОО «Click intellect»
Бизнес-процесс	Совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание определенного продукта или услуги для потребителей
ОСМС	Обязательное социальное медицинское страхование
МО	Медицинская организация
ДРЮФЛ	Департамент по работе с юридическими и физическими лицами НАО «Фонд социального медицинского страхования»

Согласно Технической спецификации к Договору от 03 марта 2025 года №126 «Услуги по предоставлению права пользования программного обеспечения Контакт-центр» (далее ТС к Договору) заключенному между Некоммерческим акционерным обществом «Фонд социального медицинского страхования» (далее – Заказчик, Фонд) с Товариществом ограниченной ответственностью «Click intellect» (далее – Поставщик), целью закупаемых услуг являются автоматизации и модификации бизнес-процессов, направленных на управление Контакт-центром.

Основной задачей является предоставление инструмента управления Контакт-центром Фонда, обеспечение прозрачности приема и обработки обращений.

- Автоматизация функций управления процессом создания обращений и мониторингом его исполнения;
- Разработка управленческой отчетности;
- Повышение производительности работы операторов Контакт-центра, уменьшение затрат и времени на получение и актуализацию информации для работников Фонда.

Перечень объектов автоматизации и модификации в соответствии с изменениями бизнес-процесса Контакт-центра представлен ниже (Таблица 1).

Таблица 1

№ п/п	Описание бизнес-процесса	Дата постановки	ФИО Инициатора	Выходная информация
1.	Провести проверку расчета SLA по обращению IM2822102	03.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Даны разъяснения по порядку расчета SLA по обращению IM2822102
2.	Провести проверку корректности отображения количества обращений КГП на ПХВ «Атырауская городская поликлиника №5» УЗ Атырауской обл	03.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Даны разъяснения по отображению обращений КГП на ПХВ «Атырауская городская поликлиника №5» УЗ Атырауской обл в панели.
3.	Внесение изменений в базу данных Системы, в части наименования МО У-Е «СТОМАТОЛОГИЯ» было изменено на УЧРЕЖДЕНИЕ «СТОМАТОЛОГИЯ»	03.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Изменения успешно внесены в базу данных, в части наименования МО У-Е «СТОМАТОЛОГИЯ» было изменено на УЧРЕЖДЕНИЕ «СТОМАТОЛОГИЯ»
4.	Создание учетной записи аналитика-методолога для пользователя shakirova.makhabbat@inbox.ru	03.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Учетная запись аналитика-методолога успешно создана и готова к использованию для пользователя shakirova.makhabbat@inbox.ru.

5.	Предоставление отчета по подтверждённым жалобам за февраль из системы	03.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Сформирован и предоставлен отчет по подтверждённым жалобам за февраль из системы.
6.	Внесение изменений в CRM-систему, позволяющие сотрудникам ДРЮФЛ изменять выбор обоснованности жалобы на этапе Постконтроля	04.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в CRM-систему, позволяющие сотрудникам ДРЮФЛ изменять выбор обоснованности жалобы на этапе Постконтроля
7.	Внесение изменений в CRM систему в части логирования действий при выборе обоснованности жалобы	04.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в CRM систему в части удаления кнопки «Принять в работу» у аналитика по контролю качества.
8.	Внесение изменений в Базу данных CRM системы в части изменения сроков рассмотрения обращений № SD2823526, SD2823588, SD2823638, SD2824200, SD2824246, SD2824249, SD282489	11.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в Базу данных CRM системы в части изменения сроков рассмотрения обращений с № SD2823526, SD2823588, SD2823638, SD2824200, SD2824246, SD2824249, SD282489
9.	Внесение изменений в Базу данных CRM системы в части удаления тестового обращения №SD2824586	11.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в Базу данных CRM системы в части удаления тестового обращения №SD2824586
10.	Внесение изменений в Базу данных CRM системы в части добавления поставщика медицинских услуг ЧАСТНЫЙ ФОНД "ЧАСТНЫЙ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД "АҚ СИСА"	12.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в Базу данных CRM системы в части добавления поставщика медицинских услуг ЧАСТНЫЙ ФОНД "ЧАСТНЫЙ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД "АҚ СИСА"
11.	Провести проверку корректности привязки дубликата обращений с №SD2824390, SD282518, SD2825918	14.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Проведена проверка корректности привязки дубликата обращениq с №SD2824390, SD282518, SD2825918
12.	Предоставление инструкций по привязки дублирующих обращений	14.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Предоставленв инструкции по привязки дублирующих обращений
13.	Провести проверку корректности отображения SLA по обращениям №SD2825983, SD2825794	19.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Проведена проверка корректности отображения SLA по обращениям №SD2825983, SD2825794
14.	Провести проверку корректности отображения отозванных жалоб №SD2825323, SD2750459	19.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Проведена проверка корректности отображения отозванных жалоб №SD2825323, SD2750459
15.	Внесение изменений в CRM систему в части интеграции с 1С по актуализации данных о МО	05.01.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в CRM систему в части интеграции с 1С по актуализации данных о МО

16.	Провести проверку корректности отображения отозванных жалоб №SD2826688, SD2827539	26.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Проведена проверка корректности отображения отозванных жалоб №SD2826688, SD2827539
17	Разработка технической документации по инеграции с МИС Damumed в части подачи обращений медицинских работников	17.02.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Разработана техническая документация по инеграции с МИС Damumed в части подачи обращений медицинских работников
18	Внесение изменений в базу данных CRM системы в части переноса пользователей и истории обращений с МО с БИН 181041016762 и 170941030974 на 170440000255	31.03.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в базу данных CRM системы в части переноса пользователей и истории обращений с МО с БИН 181041016762 и 170941030974 на 170440000255