«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 отображения KPI на panel.fms.kz в модуле Карта обратной связи с населением	01.04.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Даны разъяснения по отображению KPI на panel.fms.kz в модуле Карта обратной связи с населенем
2.	Внесение изменений в базу данных CRM системы в части переноса пользователей и истории обращений с МО с БИН 200541012236 и 200741010148 на 141040003526	01.04.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменений в базу данных CRM системы в части переноса пользователей и истории обращений с МО с БИН 200541012236 и 200741010148 на 141040003526
3.	Внесение изменений в Базу данных CRM системы в части изменения статуса обращения № SD2827466	01.04.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в Базу данных CRM системы в части изменения статуса обращения № SD2827466
4.	Провести деактивацию учетных записей n.aidarov@viamedis.kz, cc_viamedis_step@mail.ru и m.alexeyev@viamedis.kz	01.04.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Проведена деактивация учетных записей n.aidarov@viamedis.kz, cc_viamedis_step@mail.ru и m.alexeyev@viamedis.kz.

5.	Провести консультацию в части 1С по МО	03.04.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Проведена консультация в части 1С по МО
6.	Расширение функционала модуля обращений: возможность удаления обращений оператором	02.04.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Реализована возможность удаления обращений оператором, при условии, что обращение было создано этим же оператором. Данная доработка направлена на повышение удобства работы с системой и позволяет операторам самостоятельно удалять ошибочно созданные обращения без привлечения администратора системы
7.	Внесение изменений в CRM систему в части изменения ответа по обращению №IM2830593	11.04.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в CRM систему в части изменения ответа по обращению №IM2830593
8.	Внесение изменений в CRM систему в части изменения статуса обращения №IM2830317	11.04.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменений в CRM систему в части изменения статуса обращения №IM2830317
9.	Внесение изменений в CRM систему в части изменения статуса обращения №SD2829945	14.04.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в CRM систему в части изменения статуса обращения SD2829945
10.	Провести консультацию по функционалу дублирования обращения в модуле Обращения	15.04.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Проведена консультация по функционалу дублирования обращения в модуле Обращения
11.	Создание учетной записи сотруднику КГП на ПХВ «Многопрофильная городская больница» УЗ Кызылординской области	17.04.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Создана учетная запись сотруднику КГП на ПХВ «Многопрофильная городская больница» УЗ Кызылординской области
12.	Провести консультацию по обращениям в части функционала по отзыву обращения под ролью Главного аналитика или оператора	18.04.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Проведена консультация по обращениям в части функционала по отзыву обращения под ролью Главного аналитика или оператора