«СОГЛАСОВАНО»

Генеральный Директор
ТОО «Click intellect»

_____ Д. Акашев
«____» _____ 2025 г.

«УТВЕРЖДЕНО»

Заместитель Председателя Правления
НАО «Фонд социального
медицинского страхования»

_____ С. Пономарева
«3» июня 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
«3» июня 2025 г.

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

_____ С. Бектубаева
«3» июня 2025 г.

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

_____ А. Жансеитова
«3» июня 2025 г.

Согласовано:
Начальник управления по совершенствованию обратной связи и информированию

_____ Ж. Мұханғали
«3» июня 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 интеграции 1С в части корректной передачи статусов договоров МО (включая создание, изменение и завершение договора) в CRM системе	05.05.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Интеграции 1С с CRM-системой в части отображения статуса договоров МО (включая создание, изменение и завершение договора) функционирует корректно
2.	Провести консультацию по обращениям, в которых проведен внеплановый мониторинг под ролью Главного аналитика	12.05.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Провести консультацию по обращениях, в которых проведен внеплановый мониторинг под ролью Главного аналитика
3.	Внесение изменений в Базу данных CRM системы в части изменения статуса обращения № SD2827466	12.05.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в Базу данных CRM системы в части изменения статуса обращения № SD2827466
4.	Провести проверку учетной записи mangistau_crb@mail.ru	13.05.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Проведена проверка учетной записи mangistau_crb@mail.ru

5.	Провести консультацию по обращениям в части функционала внепланового мониторинга обращений с категорией жалоба	13.05.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Проведена консультация по обращениям в части функционала внепланового мониторинга обращений с категорией жалоба
6.	Внесение изменений в интеграцию 1С с CRM системой, в процессе передачи данных МО с "FullName" на "Name"	02.05.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в интеграцию 1С с CRM системой, в процессе передачи данных МО с "FullName" на "Name"
7.	Провести проверку актуальности количества обращений с источником мобильное приложение на panel.fms.kz в модуле Главная	20.05.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Проведена проверка актуальности количества обращений с источником мобильное приложение на panel.fms.kz в модуле Главная