«СОГЛАСОВАНО»

Генеральный Директор

ТОО «Click intellect»

_____ Д. Акашев

«_2_» июля 2025 г.

«УТВЕРЖДЕНО»

Заместитель Председателя Правления НАО «Фонд социального медицинского страхования»

_____ С. Пономарева

«_2_» июля 2025 г.

Информационная система «Единый медицинский информационный Call-центр»

ОПИСАНИЕ ПОСТАНОВКИ КОМПЛЕКСА ЗАДАЧ

Согласовано:
И. О. Директора Департамента информационных технологий НАО «Фонд социального медицинского страхования»

_____ Е. Шалгимбаев

«_2_» июля 2025 г.

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

_____ С. Бектубаева

«_2_» июля 2025 г.

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

_____ А. Жансеитова

«_2_» июля 2025 г.

Согласовано:
Начальник управления по совершенствованию обратной связи и информированию

_____ Ж. Мұханғали

«_2_» июля 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.	Реализовать разграничение прав доступа по ролям для вкладки «Отчет» в CRM-системе, обеспечив её отображение только для пользователей с соответствующими ролями.	02.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Реализовано разграничение прав доступа по ролям для вкладки «Отчет» в CRM-системе, обеспечено её отображение только для пользователей с соответствующими ролями.
2.	Скрыть вкладки «Проблемы» и «Кандидаты в проблемы» для всех ролей в CRM-системе, исключив доступ к ним на уровне пользовательского интерфейса.	02.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Скрыты вкладки «Проблемы» и «Кандидаты в проблемы» для всех ролей в CRM-системе, доступ к ним исключён на уровне пользовательского интерфейса.
3.	Скрыть вкладку «Статистика 2 линии» для всех ролей в CRM-системе, полностью исключив её отображение и доступ к ней.	02.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Скрыта вкладка «Статистика 2 линии» для всех ролей в CRM-системе, полностью исключив её отображение и доступ к ней.
4.	Отключить функционал «Загрузка реестра МО» в административной панели CRM-системы в связи с	02.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Отключена функционал «Загрузка реестра МО» в административной панели CRM-системы в связи с

	переходом на интеграцию с 1С.			переходом на интеграцию с 1С.
5.	Реализовать функциональность сбора обратной связи с интеграцией сайта msqory.kz в CRM-систему, обеспечив возможность выставления оценки от 1 до 5 в течение 30 дней.	02.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Реализована функциональность сбора обратной связи с интеграцией сайта msqory.kz в CRM-систему, обеспечена возможность выставления оценки от 1 до 5 в течение 30 дней.
6.	Добавить в CRM-систему поле «Комментарий» к оценке обратной связи с возможностью ввода текстового комментария от пользователя.	02.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	В CRM-систему добавлено поле «Комментарий» к оценке обратной связи с возможностью ввода текстового комментария от пользователя.
7.	Внести изменения в базу данных CRM-системы в части обновления классификатора услуг по обращению №IM2842179.	04.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в базу данных CRM-системы в части обновления классификатора услуг по обращению №IM2842179.
8	Внести изменения в базу данных CRM-системы в части обновления ответственного исполнителя по обращению №IM2842267.	05.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Внесены изменения в базу данных CRM-системы в части обновления ответственного исполнителя по обращению №IM2842267.
9	Добавить аналитический отчет «Оценка обратной связи» в формате таблицы и диаграмм на страницу «Карта обратной связи» в Панели CRM-системы, с учетом динамического обновления при изменении фильтров региона и периода.	09.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Добавлен аналитический отчет «Оценка обратной связи» в формате таблицы и диаграмм на страницу «Карта обратной связи» в Панели CRM-системы, с учетом динамического обновления при изменении фильтров региона и периода.
10	Вывести среднюю оценку по обращениям категории «Жалоба» в указанной области отчета на странице «Карта обратной связи» Панели CRM-системы, с учетом динамического обновления при изменении фильтров региона и периода.	11.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Выведена средняя оценка по обращениям категории «Жалоба» в указанной области отчета на странице «Карта обратной связи» Панели CRM-системы, с учетом динамического обновления при изменении фильтров региона и периода.
11	Провести проверку учетной записи мед. организации ТОО "ECO STOM"	17.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Проведена проверка учетной записи медицинской организации ТОО «ECO STOM».

12	Провести оптимизацию работы панели администратора CRM-системы, реализовав верхний блок с фильтрами для ускорения и упрощения поиска данных.	17.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Проведена оптимизация работы панели администратора CRM-системы: реализован верхний блок с фильтрами для ускорения и упрощения поиска данных.
13	Добавить в таблицу панели администратора CRM-системы два новых столбца: «Регион» и «Статус активности», а также иконку «Редактировать» для перехода к редактированию записи.	17.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	В таблицу панели администратора CRM-системы добавлены два новых столбца: «Регион» и «Статус активности», а также иконка «Редактировать» для перехода к редактированию записи.
14	Реализовать цветовую индикацию строк в таблице панели администратора CRM-системы: – для деактивированных пользователей — выделять строку цветом RGB #FFE4E1; – для не подтвержденных пользователей — выделять строку цветом RGB #FFE6D1.	17.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Реализована цветовая индикация строк в таблице панели администратора CRM-системы: для деактивированных пользователей — цвет RGB #FFE4E1, для не подтвержденных пользователей — цвет RGB #FFE6D1.
15	Реализовать открытие отдельной вкладки «Карточка пользователя» при клике на иконку «Редактировать» в таблице панели администратора CRM-системы.	17.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	Реализовано открытие отдельной вкладки «Карточка пользователя» при клике на иконку «Редактировать» в таблице панели администратора CRM-системы.
16	Добавить в панель администратора CRM-системы вкладку «История изменений» с иконкой журнала, содержащую хронологическую таблицу с датой, автором и описанием изменений в формате от «старого значения» до «нового значения».	17.06.2025	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	В панель администратора CRM-системы добавлена вкладка «История изменений» с иконкой журнала, содержащая хронологическую таблицу с датой, автором и описанием изменений в формате от «старого значения» до «нового значения».