НАО ФОНД СОЦИАЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

«СОГЛАСОВАНО»
Генеральный Директор
ТОО «Click intellect»
_____ Д. Акашев
«___» _____ 2025 г.

«УТВЕРЖДЕНО»
Заместитель Председателя Правления НАО «Фонд социального медицинского страхования»
_____ С. Пономарева
«2» июня 2025 г.

ОТЧЕТ

по сопровождению информационной системы «Единый медицинский информационный Call-центр»
согласно Договору «Услуги по предоставлению права пользования программного обеспечения Контакт-центр»
№126 от «03» марта 2025 года
за период с «01» по «30» июня 2025 года

Согласовано:

И.О. Директора Департамента информационных технологий НАО «Фонд социального медицинского страхования»
_____ Е. Шалгимбаев
«2» июня 2025 г.

Согласовано:

Директор Департамента по работе с юридическими и физическими лицами НАО «Фонд социального медицинского страхования»
_____ С. Бектубаева
«2» июня 2025 г.

Разработано:

Начальник управления тестирования и сопровождения информационных систем НАО «Фонд социального медицинского страхования»
_____ А. Жансеитова
«2» июня 2025 г.

Согласовано:

Начальник управления по совершенствованию обратной связи и информированию
_____ Ж. Мұханғали
«2» июня 2025 г.

г. Астана

Настоящий документ разработан по факту выполненных работ за период с «01» по «30» июня 2025 года по сопровождению информационной системы «Единый медицинский информационный Call-центр» (далее - Система), согласно требованиям Технической спецификации к Договору «Услуги по предоставлению права пользования программного обеспечения Контакт-центр» №126 от «03» марта 2025 года (далее - ТС к Договору), заключенный между Некоммерческим акционерным обществом «Фонд социального медицинского страхования» (далее – Заказчик, Фонд) с Товариществом ограниченной ответственностью «Click intellect» (далее – Поставщик).

В рамках сопровождения Системы в период с «01» по «31» мая 2025 года ежедневно проводились работы по обеспечению функционирования прикладного программного обеспечения, что включает мероприятия по мониторингу выполнения заданий по проверке целостности системы, анализ выполнения ежедневных стандартных заданий. Вышеуказанные работы по функционированию системы проводились по следующим критериям:

- проверка серверного прикладного программного обеспечения;
- мониторинг параметров состояния файловой системы серверов;
- планирование и проведение регламентных и профилактических работ, направленных на предотвращение сбоев;
- мониторинг параметров функционирования прикладного программного обеспечения;
- анализ функционирования прикладного серверного программного обеспечения Системы на основе информации, полученной в процессе обслуживания.

№ п/п	Описание задач/ замечаний	Дата постановки задачи	Приоритет	ФИО Инициатора	ФИО ответственного исполнителя	Плановая дата выполнения	Фактическая дата выполнения	Статус исполнения
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	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	09.06.2025	09.06.2025	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	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	09.06.2025	09.06.2025	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	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	09.06.2025	09.06.2025	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 переходом на интеграцию с 1С.	02.06.2025	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	09.06.2025	09.06.2025	Отключена функционал «Загрузка реестра МО» в административной панели CRM-системы в связи с 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	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	09.06.2025	09.06.2025	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	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	09.06.2025	09.06.2025	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	Низкий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	04.06.2025	04.06.2025	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	Низкий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	05.06.2025	05.06.2025	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	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	17.06.2025	17.06.2025	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	Высокий	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	17.06.2025	17.06.2025	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	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	17.06.2025	17.06.2025	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	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	25.06.2025	25.06.2025	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	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	25.06.2025	25.06.2025	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	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	25.06.2025	25.06.2025	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	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	25.06.2025	25.06.2025	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	Средний	Ж. Мұханғали А. Жансеитова	А. Байтемирова	25.06.2025	25.06.2025	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».