

ООО «МедикВокс»
ИНН: 7743321014 КПП: 774301001
Банковские реквизиты:
ФИЛИАЛ «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» БАНКА ВТБ (ПАО)
БИК: 044525411
Рас/с: 40702810401190001284
Кор/с: 30101810145250000411

Инструкция администратора и Руководство пользователя программного комплекса MedVox.Подтверждение приема



+7 (499) 346 09 72



Ангарская улица, д.10

1. Общие положения

- 1.1. Основные списки обзвона, по которым осуществляется обзвон в рамках создаваемой кампании, должны быть только в виде файла в формате Microsoft Excel XLSX («Office Open XML SpreadsheetML») и только через ручную загрузку данного файла в Интерфейсе администратора по адресу. Каждая строка списка соответствует одному заданию, каждый столбец – одному полю списка. Первое поле (столбец) списка обязательно и едино для всех модулей и должно содержать телефонный номер клиента, состоящий исключительно из 10 цифр. Строки списка, в которых отсутствует значение хотя бы одного из полей, необходимых конкретному модулю, или в которых значение поля телефонного номера отличается от требуемого, должны игнорироваться. В случае, если одно и то же значение поля телефонного номера встречается более чем один раз в рамках одного списка, Система должна загружать только первое из заданий с этим значением.
- 1.2. Время работы системы - с 9:00 до 21:00 по будням и с 11:00 до 20:00 в выходные. Время настраивается администратором Системы.

2. Дозвон до пациента

- 2.1. Система формирует список обзвона.
- 2.2. Система осуществляет исходящий звонок пациенту.
- 2.3. Система ждет ответа не более 30 секунд.
- 2.4. Если пациент не отвечает на звонок, Система производит повторный звонок.
- 2.5. Если номер пациента занят, Система производит повторный звонок.
- 2.6. Если абонент недоступен, Система производит повторный звонок.
- 2.7. Если пациент отвечает на звонок, Система переходит к приветствию.

3. Приветствие

- 3.1. Система озвучивает приветствие.
- 3.2. Система переходит к напоминанию.

4. Напоминание

- 4.1. Система озвучивает факт приема и запрашивает подтверждение или отмену записи путем нажатия соответствующей кнопки на телефонном аппарате.
- 4.2. В случае положительного ответа, выбранного через нажатие кнопки 1, Система уведомляет пациента об успешном подтверждении записи и завершает звонок.
- 4.3. В случае отрицательного ответа, выбранного через нажатие кнопки 2, Система уведомляет пациента об успешной отмене записи и завершает звонок.

Параметры, передаваемые в систему для обзвона

В Систему на вход должна поступать следующая обязательная информация:



ООО «МедикВокс»
ИНН: 7743321014 КПП: 774301001
Банковские реквизиты:
ФИЛИАЛ «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» БАНКА ВТБ (ПАО)
БИК: 044525411
Рас/с: 40702810401190001284
Кор/с: 30101810145250000411

- Телефон пациента;
- ФИО пациента;
- Дата, время записи.

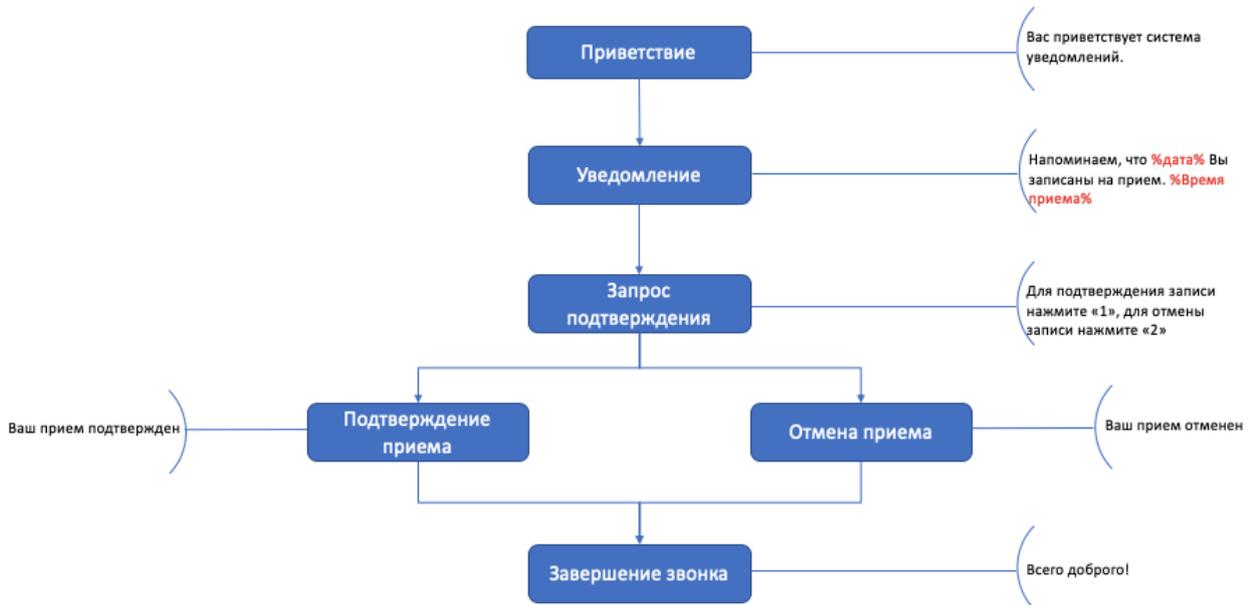


+7 (499) 346 09 72



Ангарская улица, д.10

Сценарий работы Системы



1. Вас приветствует система уведомлений.
2. Напоминаем, что вы записаны на приём.
3. Нажмите «1» для подтверждения, «2» для отмены.
4. Ваш приём подтверждён.
5. Ваш приём отменён.
6. Всего доброго!



Руководство администратора по работе с Системой

Описание сайта

1. Описание интерфейса

При успешном входе в Систему появляется окно «Журнал работы» (Рисунок 22).

Журнал событий за 17 марта 2020

№	ТЕКСТ СОБЫТИЯ	ИСТОЧНИК СОБЫТИЯ	ТИП СОБЫТИЯ	ВРЕМЯ СОЗДАНИЯ
1	Новый звонок на номер 2169104303	Телефония	Оповещение	17:03
2	Номер 2169104303 ответил	Телефония	Оповещение	17:03
3	Новый звонок на номер 4439732776	Телефония	Оповещение	17:03
4	Номер 4439732776 ответил	Телефония	Оповещение	17:03
5	Новый звонок на номер 9602074297	Телефония	Оповещение	17:03
6	Номер 9602074297 ответил	Телефония	Оповещение	17:03
7	Новый звонок на номер 4943999475	Телефония	Оповещение	17:03
8	Номер 4943999475 ответил	Телефония	Оповещение	17:03
9	Новый звонок на номер 8844753781	Телефония	Оповещение	17:03
10	Номер 8844753781 ответил	Телефония	Оповещение	17:03
11	Новый звонок на номер 2973131661	Телефония	Оповещение	17:03
12	Номер 2973131661 ответил	Телефония	Оповещение	17:03
13	Новый звонок на номер 5359114937	Телефония	Оповещение	17:03
14	Номер 5359114937 ответил	Телефония	Оповещение	17:03
15	Новый звонок на номер 2208376367	Телефония	Оповещение	17:03

1 — 15 из 1420

15 30 50 100

Рисунок 2. Окно "Журнал работы"



2. Окно «Журнал работы»

В разделе «Журнал работы» представлена таблица системных событий, произошедших в Системе, со следующей информацией (слева направо):

- 1) Номер записи;
- 2) Описание события;
- 3) Источник события;
- 4) Тип события;
- 5) Время создания.

В нижнем правом углу окна располагаются кнопки «» и «», позволяющие переходить между страницами с системными событиями. Рядом с данными кнопками отображается информация об общем количестве системных событий и о том, какие именно системные события (по порядковым номерам) отображены в данный момент (Рисунок 1).



Рисунок 1. Навигация между страницами в журнале событий

Информация о системных событиях, произошедших в Системе, в таблице отсортирована по убыванию даты поступления.



3. Окно «Список заданий»

№	ФИО	ТЕЛЕФОН	РЕЗУЛЬТАТЫ	СЦЕНАРИЙ	СТАТУС	ВРЕМЯ
1	Пациент	+7 2169104303	Мишин Лаврентий Макарович, 02:26 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
2	Пациент	+7 4439732776	Тарасов Егор Аркадьевич, 07:32 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
3	Пациент	+7 9602074297	Дорофеева Марина Богдановна, 17:44 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
4	Пациент	+7 4943999475	Жданов Евсей Лаврентьевич, 20:55 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
5	Пациент	+7 8844753781	Михеева Агата Мэлоровна, 04:12 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
6	Пациент	+7 2973131661	Дорофеева Марина Богдановна, 10:27 - отмена	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
7	Пациент	+7 5359114937	Тарасов Егор Аркадьевич, 06:18 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
8	Пациент	+7 2208376367	Михеева Агата Мэлоровна, 06:28 - перенос	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
9	Пациент	+7 3708324507	Федотов Демьян Христофорович, 21:08 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
10	Пациент	+7 3831929008	Зыкова Нина Николаевна, 12:31 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
11	Пациент	+7 3963252550	Тарасов Егор Аркадьевич, 13:42 - подтверждение	Напоминание	Нет результата	17.03.2020 13:30

Рисунок 2. Список заданий

По центру располагается таблица обработанных звонков, совершенных Системой, со следующей информацией (слева направо):

- 1) Номер записи;
- 2) ФИО адресата;
- 3) Телефон адресата;
- 4) Результат обработки;
- 5) Сценарий;



- 6) Статус обработки;
- 7) Время звонка.

Результат обработки звонка может быть следующим:

- 1) Неизвестно – Система не получила ответ пациента по данной записи.
- 2) Подтверждение – подтверждение посещения.
- 3) Отмена – отмена посещения.
- 4) Перенос – желание перенести посещение.
- 5) Оператор – адресат был переведен на оператора.

Статусы обработки звонка могут быть следующие:

- 1) В обработке – еще не проводился звонок.
- 2) Нет результата – не дозвонились или не дослушали до конца.
- 3) Есть результат – есть данные по всем записям задания.

Данные результаты отображают жизненный цикл обработки звонка и фиксируют этап, на котором звонок закончился.

В строке задания указаны параметры лучшей попытки.

При однократном нажатии на строчку с заданием раскрывается информация по каждой попытке дозвона: номер попытки, запись звонка, если есть, статус по каждой попытке дозвона, время звонка.

Статусы дозвона могут быть следующими:

- 1) Нет ответа – Система не смогла дозвониться до пациента.
- 2) Нет результата – Система не получила ответ пациента.
- 3) Результат – Система получила ответ пациента.



ЖУРНАЛ РАБОТЫ **СПИСОК ЗАДАНИЙ** СТАТИСТИКА НАСТРОЙКИ РАЗРЕШЕНИЯ УПРАВЛЕНИЕ ЗАГРУЗКА ЗАДАНИЙ

Список заданий

день неделя месяц с 17 / 03 / 2020 до 17 / 03 / 2020 показать Excel Тест

Телефон

№	ФИО	ТЕЛЕФОН	РЕЗУЛЬТАТЫ	СЦЕНАРИЙ	СТАТУС	ВРЕМЯ
1	Пациент	+7 2169104303	Мишин Лаврентий Макарович, 02:26 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
2	Пациент	+7 4439732776	Тарасов Егор Аркадьевич, 07:32 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
3	Пациент	+7 9602074297	Дорофеева Марина Богдановна, 17:44 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
		попытка 1		Успешно		13:30
4	Пациент	+7 4943999476	Жданов Евсей Лаврентьевич, 20:55 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
5	Пациент	+7 8844753781	Михеева Агата Мэлоровна, 04:12 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
6	Пациент	+7 2973131661	Дорофеева Марина Богдановна, 10:27 - отмена	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30
7	Пациент	+7 5359114937	Тарасов Егор Аркадьевич, 06:18 - подтверждение	Напоминание	Есть результат	17.03.2020 13:30

Рисунок 3. Воспроизведение записи звонка

В нижнем правом углу окна располагаются кнопки «» и «», позволяющие переходить между страницами с обработанными Звонками. Рядом с данными кнопками отображается информация об общем количестве обработанных Звонков и о том, какие именно Звонки (по порядковым номерам) отображены в данный момент (Рисунок 4).



Рисунок 4. Навигация между страницами в журнале звонков

Информация об обработанных звонках в таблице отсортирована по убыванию даты поступления.

Максимальный срок отображения информации об обработанных звонках – 1 месяц от текущей даты.



ООО «МедикВокс»
ИНН: 7743321014 КПП: 774301001
Банковские реквизиты:
ФИЛИАЛ «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» БАНКА ВТБ (ПАО)
БИК: 044525411
Рас/с: 40702810401190001284
Кор/с: 30101810145250000411

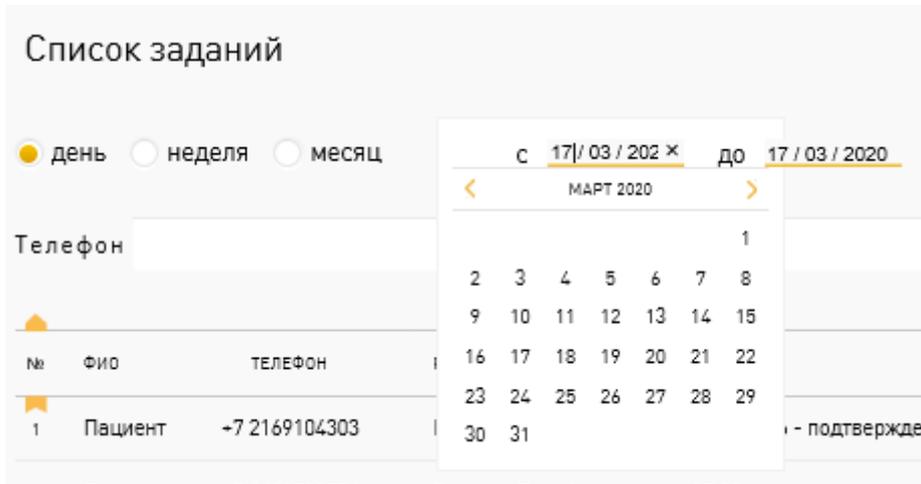


Рисунок 5. Выбор даты

4. Окно «Статистика»

При нажатии в окне вкладки «Статистика» открывается окно статистики (Рисунок 6).



+7 (499) 346 09 72



Ангарская улица, д.10

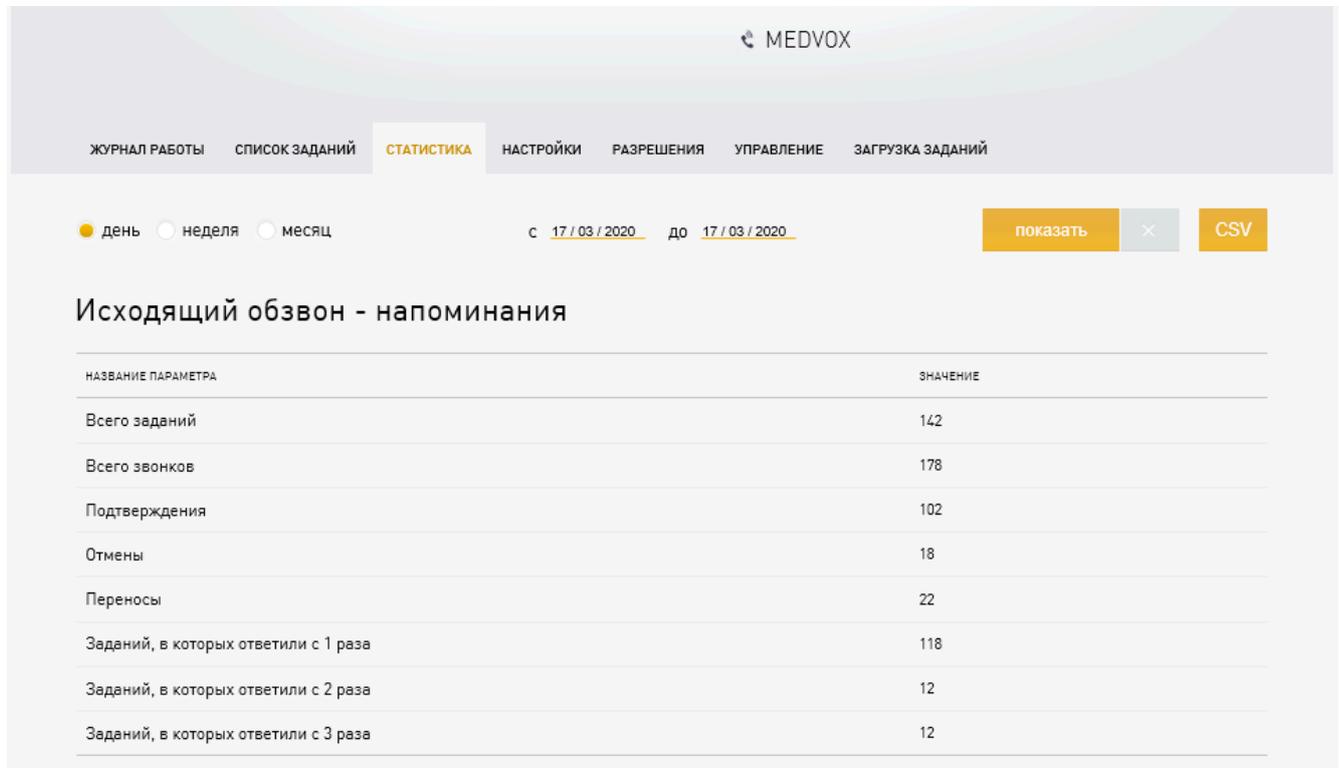


Рисунок 6. Окно "Статистика"

Данное окно позволяет отображать статистику по обработке звонков, поступивших в Систему, за определенный период времени, путем выбора даты начала и окончания сбора статистики (Рисунок 7).

Для установления даты начала и окончания сбора статистики необходимо нажать левой кнопкой мыши на поле рядом с «с» и/или «до», после чего появляется календарь, с помощью которого происходит выбор необходимой даты.



СПИСОК ЗАДАНИЙ		СТАТИСТИКА		НАСТРОЙКИ						
ля	<input type="radio"/> месяц	С	21 / 07 / 2014	ДО	21 / 07 / 2014					
		<	ИЮЛЬ 2014		>					
		1	2	3	4	5	6	ЗНАЧЕНИЕ		
		7	8	9	10	11	12		13	
даний		14	15	16	17	18	19		20	98
		21	22	23	24	25	26		27	
адания (не уло:		28	29	30	31					0
тившие на звонок								25		

Рисунок 7. Установление даты начала сбора статистики

Для отображения статистики на указанном временном промежутке необходимо нажать кнопку «Показать» рядом с календарем (Рисунок 6). После чего в окне отображается статистика за указанный период в виде таблицы.

На данном экране отображается следующая статистика:

- 1) Всего заданий. Количество заданий за выбранный период времени.
- 2) Всего звонков. Количество звонков, произведенных за выбранный период времени.
- 3) Необработанные задания. Количество заданий, в которых ответ пациента не был получен.
- 4) Пациенты, не ответившие на звонок. Количество заданий, в которых абонент не взял трубку.
- 5) Подтверждения. Количество заданий, в которых абонент подтвердил, что придёт на приём к врачу.
- 6) Отмены. Количество заданий, в которых абонент отказался от приёма врача.
- 7) Заданий, в которых ответили с 1 раза. Количество заданий, в которых результат был получен с 1-й попытки дозвона.
- 8) Заданий, в которых ответили с 2 раза. Количество заданий, в которых результат был получен со 2-й попытки дозвона.



- 9) Заданий, в которых ответили с 3 раза. Количество заданий, в которых результат был получен с 3-й попытки дозвона.

5. Окно «Настройки»

При нажатии в окне вкладки «Настройки» открывается окно настроек Системы, в частности «Настройки работы модулей» (

The screenshot displays the 'Настройки' (Settings) window with the following structure:

- Navigation Bar:** Includes tabs for 'ЖУРНАЛ РАБОТЫ', 'СПИСОК ЗАДАНИЙ', 'СТАТИСТИКА', 'НАСТРОЙКИ' (active), 'РАЗРЕШЕНИЯ', and 'ЗАГРУЗКА ЗАДАНИЙ'. Below it are sub-tabs: 'НАСТРОЙКИ РАБОТЫ МОДУЛЕЙ' (active), 'КАЛЕНДАРЬ ЗАПИСИ', 'КАЛЕНДАРЬ ОБЗВОНА', 'ЧЕРНЫЙ СПИСОК ТЕЛЕФОНОВ', 'СПЕЦИАЛИЗАЦИИ', and 'СЦЕНАРИЙ'.
- Общие настройки (General Settings):**
 - Имя клиники: MedVox
 - Сетевой адрес МИС: [input field]
 - Имя пользователя сервисов МИС: [input field]
 - Пароль сервисов МИС: [input field]
 - Оператор:**
 - Email оператора: [input field]
 - Адреса администраторов: [input field]
 - Buttons: 'СОХРАНИТЬ' (Save) and a close button (X).
- Настройки электронной почты (Email Settings):**
 - Имя Email-сервера: [input field]
 - Порт Email-сервера: 0
 - Пользователь Email-сервера: [input field]
 - Пароль Email-сервера: [input field]
 - Email-адрес отправления: [input field]
 - Имя отправителя: [input field]
 - Адресат скрытой копии: [input field]
 - Шифровать почту:
 - Пропустить проверку сертификата:
 - Buttons: 'СОХРАНИТЬ' (Save) and a close button (X).

Рисунок 8).



ЖУРНАЛ РАБОТЫ СПИСОК ЗАДАНИЙ СТАТИСТИКА **НАСТРОЙКИ** РАЗРЕШЕНИЯ ЗАГРУЗКА ЗАДАНИЙ

НАСТРОЙКИ РАБОТЫ МОДУЛЕЙ КАЛЕНДАРЬ ЗАПИСИ КАЛЕНДАРЬ ОБЗВОНА ЧЕРНЫЙ СПИСОК ТЕЛЕФОНОВ СПЕЦИАЛИЗАЦИИ СЦЕНАРИЙ

Общие настройки

Имя клиники: MedVox

Сетевой адрес МИС: _____

Имя пользователя сервисов МИС: _____

Пароль сервисов МИС: _____

Оператор

Email оператора: _____

Адреса администраторов: _____

СОХРАНИТЬ X

Настройки электронной почты

ПОЧТЫ

Имя Email-сервера: _____

Порт Email-сервера: 0

Пользователь Email-сервера: _____

Пароль Email-сервера: _____

Email-адрес отправления: _____

Имя отправителя: _____

Адресат скрытой копии: _____

Шифровать почту:

Пропустить проверку сертификата:

СОХРАНИТЬ X

Рисунок 8. Окно Настройки, блок 1.

В левом блоке располагается таблица общих настроек системы (Рисунок 10):

- 1) Имя клиники.
- 2) Сетевой адрес МИС.
- 3) Имя пользователя сервисов МИС.
- 4) Пароль сервисов МИС.

Там же располагаются настройки оператора:

- 1) Email оператора.
- 2) Адреса администраторов.

В правом блоке настроек располагается таблица настройки электронной почты:



ООО «МедикВокс»
ИНН: 7743321014 КПП: 774301001
Банковские реквизиты:
ФИЛИАЛ «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» БАНКА ВТБ (ПАО)
БИК: 044525411
Рас/с: 40702810401190001284
Кор/с: 30101810145250000411

- 1) Имя Email-сервера.
- 2) Порт Email сервера.
- 3) Пользователь Email-сервера. Логин.
- 4) Пароль Email-сервера.
- 5) Email-адрес отправления.
- 6) Имя отправителя.
- 7) Адресат скрытой копии.
- 8) Шифровать почту.
- 9) Пропустить проверку сертификата.



+7 (499) 346 09 72



Ангарская улица, д.10

Основные настройки Исходящего обзвона

Сообщение для обзваниваемых

Система работает

Число попыток обзвона (1-9)

В случае неудачной попытки перезвонить через

Перезвонить независимо от времени следующей попытки

Отправлять отчеты операторам на почту

Соединять с операторами

Телефон для связи с операторами

Время работы Исходящего обзвона для связи с больницами

Время работы -

График сокращённого дня -

Дни работы

Пн:	<input type="text" value="Рабочий день"/>
Вт:	<input type="text" value="Рабочий день"/>
Ср:	<input type="text" value="Рабочий день"/>
Чт:	<input type="text" value="Рабочий день"/>
Пт:	<input type="text" value="Рабочий день"/>
Сб:	<input type="text" value="Сокр. день"/>
Вс:	<input type="text" value="Выходной"/>

Рисунок 9. Окно Настройки, блок 2.

Ниже располагается блок основных настроек исходящего обзвона (Рисунок 11):

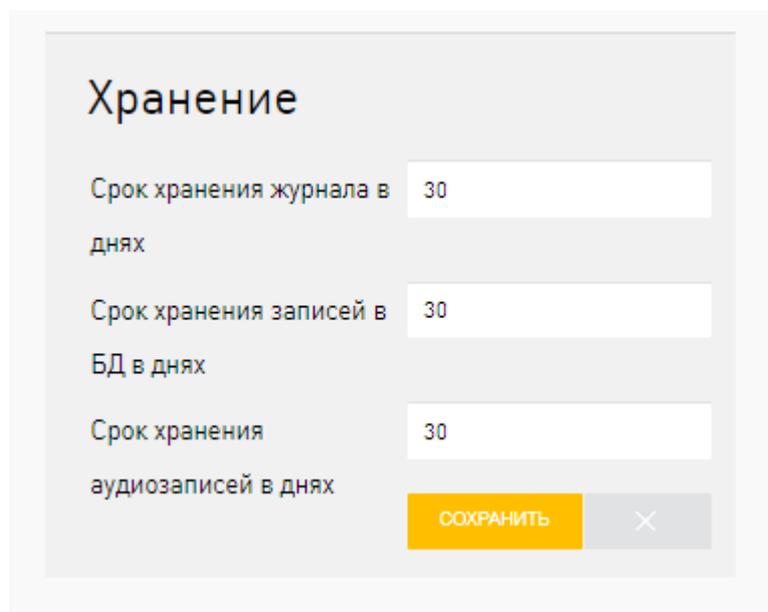
- 1) Сообщение для обзваниваемых.
- 2) Система работает.
- 3) Число попыток обзвона (1-9).
- 4) В случае неудачной попытки перезвонить через.
- 5) Перезвонить независимо от времени следующей попытки.



- 6) Отправлять отчеты операторам на почту.
- 7) Соединять с операторами.
- 8) Телефон для связи с операторами.

Справа от него находится блок настройки времени работы Исходящего обзвона для связи с больницами:

- 1) Время работы.
- 2) График сокращенного дня.
- 3) Дни работы.



Хранение

Срок хранения журнала в
днях

Срок хранения записей в
БД в днях

Срок хранения
аудиозаписей в днях

СОХРАНИТЬ

Рисунок 10. Настройки хранения

Внизу страницы расположен блок «Хранение»:

- 1) Срок хранения журнала в днях.
- 2) Срок хранения записей в БД в днях.
- 3) Срок хранения аудиозаписей в днях.

Для сохранения настроек необходимо нажать кнопку «Сохранить» внизу таблиц.



6. Вкладка «Календарь обзвона»

Вкладка «Календарь обзвона» (Рисунок 13) предназначена для перечисления дней, на которые не действуют общие правила. Это могут быть длительные государственные или национальные праздники, переносы рабочих, нерабочих дней по производственному календарю.

Для изменения статуса необходимо нажать на выбранный день. Цвет фона при этом окрасится в соответствующий цвет, и день сохранится как исключение в настройках системы.

В системе предусмотрено 3 типа дня:

- 1) Полный рабочий день;
- 2) Сокращенный рабочий день, например, суббота и воскресенье;
- 3) Полностью нерабочий день, когда Система не будет работать в принципе, например, 1 января.

Если необходимо отменить поправку исключения дня, достаточно нажать на этот же день несколько раз пока не вернется необходимый цвет.

В разделе настроек «Настройка работы модулей» есть возможность установить все субботы или воскресения в режим полного или сокращённого рабочего дня.



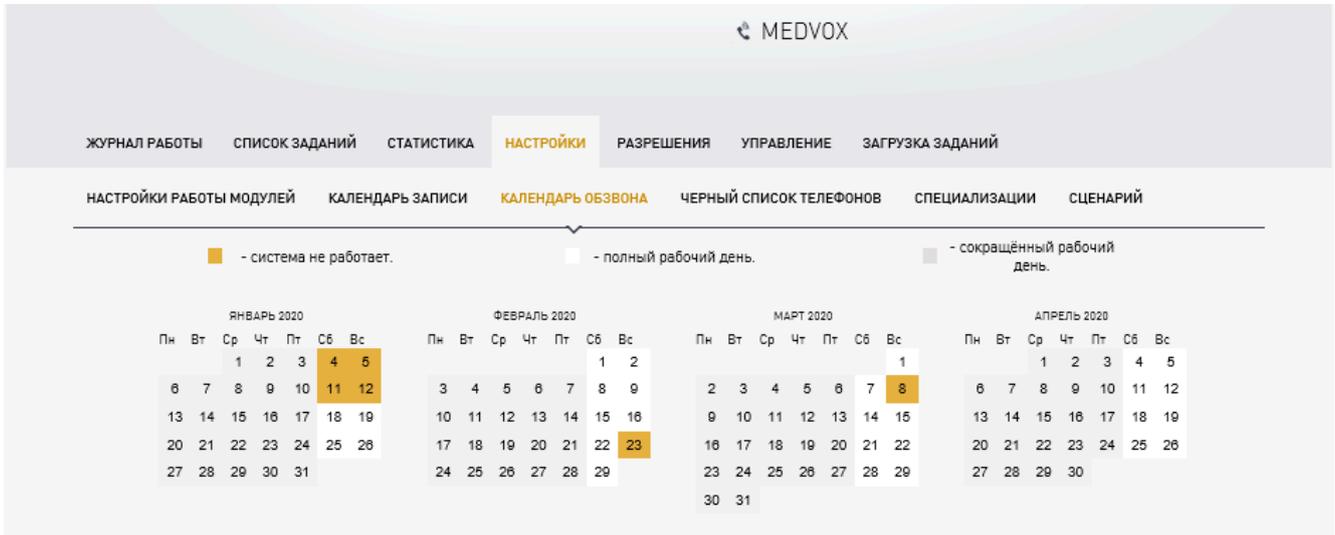


Рисунок 11. Дни-исключения

7. Загрузка заданий

При нажатии на поле «Загрузка заданий» раскрывается окно (Рисунок 20), в котором можно выбрать файл с заданиями в формате Excel.



ООО «МедикВокс»
ИНН: 7743321014 КПП: 774301001
Банковские реквизиты:
ФИЛИАЛ «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» БАНКА ВТБ (ПАО)
БИК: 044525411
Рас/с: 40702810401190001284
Кор/с: 30101810145250000411

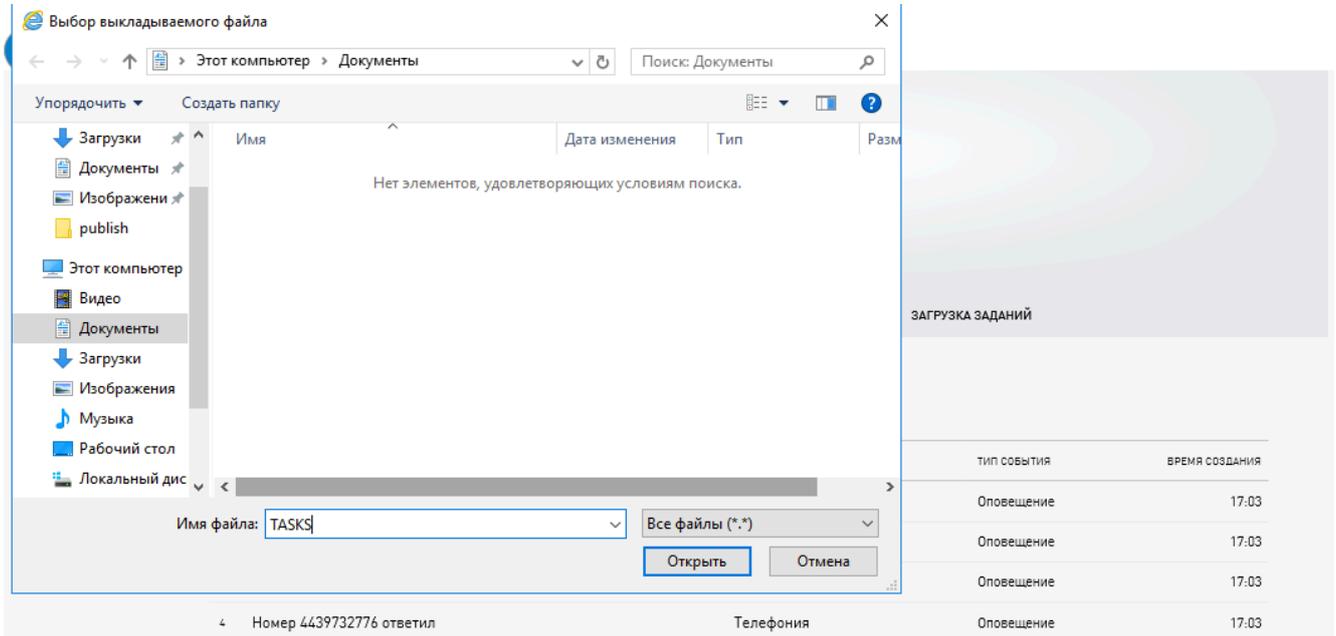


Рисунок 12. Загрузка заданий



+7 (499) 346 09 72



Ангарская улица, д.10