

## Оглавление

Назначение программного продукта «Единый Контакт-Центр» .....	3
Интерфейс и функционал ПП «ЕКЦ» .....	3
1. Текущие звонки .....	5
2. Обращения .....	8
2.1. Добавление обращений .....	8
2.1.1. Блок «Содержание и результат» .....	10
2.1.2. Блок «Основные данные» .....	10
2.1.3. Блок «Персональные данные» .....	12
2.1.4. Блок «Вложения и комментарии» .....	14
2.2. Обращения в работе .....	14
2.3. С сайта .....	14
2.4. Все обращения .....	14
3. Информирование .....	17
3.1. Анкетирование .....	17
3.1.1. Загрузка списка анкет (создание кампании по анкетированию) .....	17
3.1.2. Проведение анкетирования .....	21
3.1.3. Просмотр результатов и выгрузка итоговой таблицы .....	22
4. Справочники .....	25
4.1. Справочник ПВП .....	25
4.2. Справочник МО .....	26
4.3. Тетрадь СП .....	27
5. Выгрузки и отчёты .....	28
5.1. Звонки .....	28
5.2. Обращения .....	29
5.2.1. Протоколы из/в ТФОМС в формате .xml .....	29
5.2.2. Отчёты .....	29

6. Администрирование .....	31
6.1. Настройка доступа до ПП «ЕКЦ» .....	31
6.2. Общие настройки .....	31
6.3. Пользователи .....	32
6.3.1. Добавление пользователя .....	32
6.3.2. Редактирование пользователя .....	33
6.4. Шаблоны .....	34
6.5. Перенос шаблонов .....	34
Приложение 1 – Матрица прав пользователей .....	35
Приложение 2 - Добавление нового номера на АТС при ФКЦ .....	39
Приложение 3 – Настройка телефонов Yealink, Grandstream .....	40
Приложение 4 – LinPhone инструкция по настройке .....	44
Приложение 5 – Настройка АТС для умной маршрутизации .....	46

## Назначение программного продукта «Единый Контакт-Центр»

Программный продукт «Единый Контакт-Центр» (ПП «ЕКЦ») предназначен для обеспечения деятельности контакт-центров ООО «Капитал МС». ПП «ЕКЦ» является частью аппаратно-программной системы IP-телефонии Единого Контакт-центра IP-ЕКЦ.

ПП «ЕКЦ» служит для автоматизации приёма и контроля обращений граждан (ОГ).

ПП «ЕКЦ» является журналом вызовов, поступающих на номера или с номеров Контакт-центров филиалов (РКЦ) и Федерального Контакт-Центра (ФКЦ).


ПП «ЕКЦ» служит для отображения статистики по вызовам, ОГ, а также для автоматизированной шаблонной выгрузки обращений в территориальные фонды ОМС.

## Интерфейс и функционал ПП «ЕКЦ»

ПП «ЕКЦ» является Web-приложением, доступ к нему осуществляется из Web-браузеров пользователей по адресу: <https://ucc.kapmed.ru/login> по логину и паролю.

<https://cckapital.ats-connect.ru/login>

---



КАПИТАЛ  
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

---

Логин

Пароль

---

Войти

Функционал ПП «ЕКЦ» разделён на следующие модули:

- Текущие звонки
- Обращения
- Информирование
- Справочники
- Выгрузки и отчеты
- Администрирование


## 1. Текущие звонки

В модуле отражаются последние 15 вызовов, поступивших на телефоны КЦ филиала для их оперативной обработки. Это НЕ детализация вызовов. **Для корректного отображения вызовов, операторы филиала должны быть подключены к IP-телефонии при ФКЦ, их внутренние номера должны быть указаны в учётных записях в «ЕКЦ» (модуль «Пользователи»).** В противном случае, вызов, который принял Оператор, останется в статусе «Не отвечено» (корректную информацию о таком вызове можно увидеть на вкладке «Выгрузки и отчеты - Звонки - Входящие»).

### Возможные статусы вызова:

- **В очереди** – абоненту проигрывается аудио-приветствие, либо абонент в ожидании, пока оператор освободится и примет вызов.
- **В разговоре** – оператор принял вызов.
- **Отвечено** – вызов окончен, на него ответил подключенный к системе «ЕКЦ» оператор.
- **Не отвечено** – на вызов не ответили, либо вызов принял оператор, не подключенный к системе «ЕКЦ».
- **Сбросили** – абонент отменил звонок во время проигрывания аудио-приветствия.

### Для вызовов доступны следующие действия:

Время звонка	Номер абонента	Информация о ЗЛ	Оператор	Комментарий + обращения в работе	Статус	Действия
2022-05-18 17:00:48	+7 (491)-236-5460	---	Стеняева Ю.Д.	Рязанская обл.	Отвечено	
2022-05-18 16:58:03	+7 (491)-236-5460	---	Стеняева Ю.Д.	Рязанская обл.	 Добавить обращение	 Запись и детальная статистика  Отправить СМС
2022-05-18 16:33:00	+7 (952)-120-5539	---	Сарычева И.А.	Рязанская обл.		

- **Добавить обращение:** (Доступно для статусов «В разговоре», «Отвечено»).  
Форма добавления обращения откроется на отдельной вкладке в модуле «Текущие звонки». Добавленное к звонку обращение можно увидеть в графе «Статус». Подробно о добавлении обращений см. в п. 2.1
- **Запись и детальная статистика:** (доступно для статуса «Отвечено»);
- **Отправить СМС:** для отправки ЗЛ необходимой информации. Настройка учётных данных Инфобип см. в [п.6.2](#);
- **Позвонить:** используется для дозвона до абонента. При нажатии происходит вызов на аппарат текущего пользователя. Пользователю необходимо ответить на вызов, после этого произойдет соединение с абонентом.

- **Перевести вызов:** при нажатии появляется окно перевода вызова, где нужно выбрать филиал и сотрудника, на которого требуется перевести вызов (доступно для статуса «В разговоре»);
- **Суфлирование:** позволяет суфлировать оператору, проводящему разговор (доступно для статуса «В разговоре»).

Если номер абонента найден в базе данных застрахованных лиц филиала (БД ЗЛ), в графе «Информация о ЗЛ» отобразится карточка ЗЛ.

Расширенная информация доступна по клику на ФИО:

Информация по застрахованному
✕

ФИО:

Дата рождения:

Основные данные

Полис ОМС:

Тип полиса:

Единый полис

ЕНП:

07000007010000000000

Дата выдачи:

2014-09-22

Дата окончания:

Причина аннулирования:

Нет данных

ПВП:

Документы, адрес, телефон:

Гражданство:

РОССИЯ

Тип документа:

Серия документа:

ИМП

Номер документа:

0000000000

Прикрепление:

000000

Телефон:

0000000000

Почта:

Адрес:

Смоленская (б.б.) Смоленская (б.) Строитель (б.)

Звонки

Карточка ЗЛ содержит следующую информацию:

1. Основные данные – в этот блок подтягиваются данные из базы данных ПО учета ЗЛ (настройка подключения к БД ЗЛ описаны в [п. 6.2](#));
2. Звонки – содержатся все звонки (входящие и исходящие) на номер телефона ЗЛ, указанный в основных данных;
3. Обращения

6

4. Данные об информировании – информация подтягивается по ЕНП ЗЛ из ПО ZPZiS для ведения информирования (администрируется в Р. Удмуртия)
5. Пройденные проф.мероприятия – информация подтягивается по ЕНП ЗЛ из базы тее\_svod (администрируется в ЦО Москва)

## 2. Обращения

### 2.1. Добавление обращений

Обращение можно добавить в модулях «Текущие звонки», «Обращения», «Детализация вызовов».

Обращения, поступающие по телефонам РКЦ/ФКЦ, должны регистрироваться в модулях «Текущие звонки» или «Детализация вызовов» через кнопку «Действия – Добавить обращение» к соответствующему звонку.

Обращения, поступившие иным способом (не по телефону), регистрируются из вкладки «Обращение» нажатием на кнопку «**+ Добавить**». Окно обращения откроется на новой вкладке модуля «Обращения в работе».

Окно добавления обращения разбито на четыре блока:

- **Основные данные** – содержит основную информацию об обращении, список исполнителей и соисполнителей и сведения о перенаправлении в другую организацию.
- **Содержание и результат** - служит для занесения информации о составе обращения, а также дополнительной информации (сведений о медицинской помощи, темы для ФМО и covid-19).
- **Персональные данные**- служит для занесения персональной информации Заявителя и объекта обращения, а также для идентификации Заявителя в базе данных застрахованных лиц (БД ЗЛ).
- **Вложения и комментарии**– позволяет прикрепить файлы вложений к обращению, а также увидеть информацию по всем звонкам и обращениям Заявителя.



ЗВОНКИ

Текущие звонки

ОБРАЩЕНИЯ

Обращения

Добавить

Обращения в работе

С сайта (0)

Все обращения

Информирование

Справочники

Выгрузки и отчёты

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

Администрирование

Контакты

Новые (0)В работе, мои (0)В работе, все (3)В работе, исполнено (0)\* Новая запись X

СохранитьПечать

Основные данные

Основные данныеИсполнителиПеренаправление

Шаблон:

Дата создания РКК / регистрации:11.01.2023

Дата закрытия план. / факт.:11.01.2023

Филиал:Рязанская область

Статус:В работе

☐ На контроле

☐ Повторное обращение

☐ Отсроченный ответ (продлить срок)

☐ Дублированное обращение

☐ Коллективное обращение

Персональные данные

Сведения о заявителеСведения о лице - объекте обращения

ФИО:

Д/р:

Телефон:

Почтовый адрес:

ЕНП:

Адрес эл. почты:

МО прикреплению:

Паспортные данные:

СМО:

Поиск ЗЛ

Очистить поля

Поменять Заявителя и Представителя

Содержание и результат

Вид, тема и содержаниеИсточник, способРезультатСведения о ИПCovid-19

Вид

Тема

Тема (157 Приказ)

Содержание

МО обращения

Вложения и комментарии

КомментарииВложенияЗвонкиОбращения

Добавить

### 2.1.1. Блок «Содержание и результат»

#### Тема обращения

- Тема - выбирается из федерального справочника F016
- Тема (157 Приказ) – тема для отчета «Таблица 1 формы ЗПЗ». Список допустимых значений подбирается на основе заполненных полей «Тема» и «Вид обращения».

### 2.1.2. Блок «Основные данные»

Для заполнения типовых обращений можно использовать Шаблоны (см. [п. 6.4](#))

#### Обращению может быть присвоен один из статусов:

- Новое – обращение, которому не назначен Ответственный исполнитель;
- В работе – обращение, которому Ответственный исполнитель присвоил статус «В работе»;
- Исполнено – обращение, которому Ответственный исполнитель присвоил статус «Исполнено» и требующее, чтобы Начальник отдела ЗПЗ и ИС (или Администратор, Директор) проверил и изменил статус на «Закрето»;
- Закрето – обращение со статусом «Закрето».

По умолчанию, все обращения создаются со статусом «В работе».

#### Даты в РКК:

Дата создания РКК – дата добавления РКК обращения в ЕКЦ. Присваивается автоматически, изменению не подлежит.

Дата регистрации – дата регистрации обращения в бумажном документообороте филиала для письменных обращений.

Дата планируемого закрытия - предельная дата рассмотрения обращения, проставляется автоматически в зависимости от типа/способа подачи обращения и составляет:

- Для устных ОГ (не жалоб) – день регистрации обращения. В случае, если день регистрации является нерабочим днем, - первый рабочий день, следующий за днем регистрации.
- Для жалоб и письменных обращений – 30-й день со дня регистрации обращения. Если дата регистрации не проставлена, то 30-й день с даты создания РКК.

В случае, если проставлена галочка «Отсроченный ответ», к дате планируемого закрытия прибавляется 30 дней.

Дата закрытия – проставляется автоматически в момент присваивания обращению статуса «Закрыто», изменению не подлежит.

## Исполнители

При регистрации устных и письменных ОГ (кроме интернет-обращений), исполнитель проставляется автоматически. При поступлении **Интернет-обращения** исполнителя необходимо указать вручную на вкладке «Исполнители»:

The screenshot shows the 'Исполнители' (Executors) tab selected within the 'Основные данные' (Basic data) section. There are three tabs: 'Основные данные', 'Исполнители', and 'Перенаправление'. Below the tabs, there are two dropdown menus. The first is labeled 'Исполнитель:' and has 'Балдакова Татьяна Игоревна' selected. The second is labeled 'Соисполнитель:' and also has 'Балдакова Татьяна Игоревна' selected. The second dropdown menu is highlighted with a blue border.

## Перенаправление в другую организацию

Для указания сведений о перенаправлении в другую организацию, необходимо в поле «**Результат**» выбрать «Обращение переадресовано в другую организацию». После этого станет активной для заполнения вкладка «Перенаправление»:

The screenshot shows the 'Перенаправление' (Forwarding) tab selected within the 'Основные данные' (Basic data) section. The 'Перенаправление' tab is highlighted with a red border. Below the tabs, there are three input fields: 'Дата перенаправления:' with a date and time '12.06.2022 14:00' and a calendar icon; 'Ответственная организация:' with a dropdown menu showing 'Обращение (запрос) направлено в МО субъекта РФ'; and 'Код организации:' with a text input field containing '620001'. To the right, the 'Содержание и результат' (Content and result) section is visible, with the 'Результат' (Result) tab selected. The 'Результат:' dropdown menu is highlighted with a red border and shows the selected option 'Обращение переадресовано в другую организацию'. Below this, there is a section labeled 'Результат подробно:' with a large empty text area.

### 2.1.3. Блок «Персональные данные»

Данные заявителя (ФИО + Дата рождения) необходимо вносить в РКК.

В исключительных случаях (например, если заявитель не желает представиться) доступна галочка «Аноним».

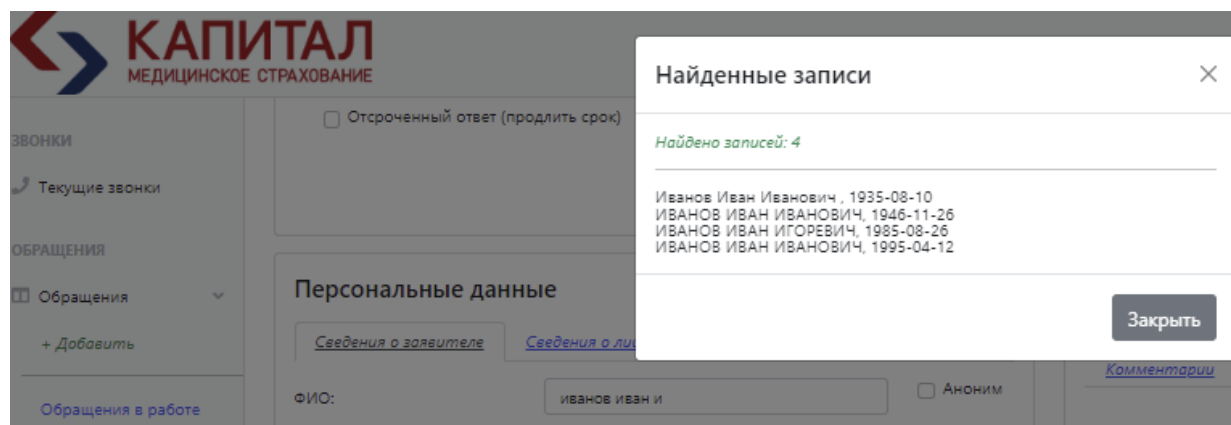
При сохранении РКК ОГ с нажатой галочкой «Аноним», в появившемся окошке необходимо указать причину отказа заполнения сведений о ЗЛ.

Для поиска сведений о заявителе в БД ЗЛ можно использовать следующие данные в любых комбинациях:

- Фамилия (полностью или любое количество первых символов)
- Имя (полностью или любое количество первых символов)
- Отчество (полностью или любое количество первых символов)
- Дата рождения (полностью)
- ЕНП (полностью)
- Телефон (полностью)
- Серия, номер документа (полностью)
- СНИЛС (полностью)

Данные для поиска нужно занести в соответствующие поля и нажать кнопку «Поиск ЗЛ» или Enter, после чего отобразится информационное окно с перечнем найденных записей. Если удалось однозначно определить Заявителя, информация о нем

автоматически проставится в блок «Персональные данные».



Если найдено более одного совпадения, нужную запись можно выбрать, нажав на ссылку в поле «ФИО». Поле «ФИО» аннулированных полисов отображаются красным цветом.

ФИО	Дата рождения	Адрес	Телефон	ЕНП	Действия
ИЛЬИН ИВАН ИВАНОВИЧ	10-01-1997	Рязань, ул. Советская, д. 8, кв. 20	+7 (910) 575-546	6201246886010727	Выбрать

\* Настройки подключения к БД ЗЛ описаны в [п. 6.2.](#)

\* При добавлении обращения через вкладки «Текущие звонки» и «Детализация вызовов», при условии, что номер абонента найден в БД ЗЛ при звонке, его данные будут доступны по ссылке на поле «ФИО». При необходимости эти данные можно изменить.

### Проверка актуальности номера телефона ЗЛ

В случае, если номер из базы совпадает с номером, с которого поступил звонок, актуальный номер указывать не требуется, поле «Актуальный номер телефона» будет заполнено автоматически.

В иных случаях необходимо уточнить у ЗЛ актуальный номер телефона в ходе разговора; при сохранении ОГ сработает проверка на заполнение поля.

- В случае, если актуальным является иной номер (не из базы ЗЛ и не тот, с которого позвонили), нужно занести его в поле.

Актуальный номер телефона

+7 ( ) - - -

Работающий

+7 (910)-568-4502

Телефон из базы ЗЛ

#### 2.1.4. Блок «Вложения и комментарии»

Для добавления вложения нажать «Выбрать файл» и выбрать нужный файл. Затем нажать кнопку «Добавить», выбранное вложение должно отобразиться в таблице. После добавления вложений **обращение необходимо сохранить**.

Во вкладке «Звонки» отражены все входящие и исходящие звонки, поступившие с/на номер телефона, указанный в блоке «Персональные данные».

Во вкладке «Обращения» отражены все обращения ЗЛ (определяется по совпадению номера ЕНП ЗЛ).

#### 2.2. Обращения в работе

**Новые** - обращения, которым не назначен Исполнитель (например, обращения, добавленные сотрудниками ФКЦ и ожидающие рассмотрения в филиале).

**В работе, мои** - обращения со статусом «В работе», где исполнителем является текущий пользователь.

**В работе, все** - обращения со статусом «В работе», добавленные в регионе.

**В работе, исполнено** - обращения со статусом «Исполнено», добавленные в регионе.

#### 2.3. С сайта

Отображаются обращения, оставленные заявителем на филиал через формы обратной связи на сайте <https://kapmed.ru/>, кроме форм «Вопрос страховому представителю», «Заявка на оформление полиса», «Доставка полиса». Регистрация обращений с сайта происходит автоматически, ответственному лицу приходит уведомление на корпоративную почту (см. [п. 6.3.2.](#)).

#### 2.4. Все обращения

Здесь отображаются все обращения за выбранные даты с учетом фильтров.

Возможен поиск обращений по всем отобразившимся полям. Для этого нужно ввести искомый текст в графу Поиск...:

Показать 10 записей

Поиск... 2022-07-01

Номер обращения	Дата добавления	Дата план. закрытия	Содержание	Вид	Способ	Статус	Источник	Действия
67004_220701_1411871	2022-07-01 17:17:55	2022-07-01 17:17:55	Как получить дубликат утерянного полиса?	Консультация	По иным телефонам филиала	Закрето	Напрямую от заявителя	≡
67004_220701_1411792	2022-07-01	2022-07-01	Дочери диагностировали	Консультация	По	Закрето	Напрямую от	≡

### Цвет полей обращений в зависимости от статуса и даты планового закрытия:

- Обращения в работе: номер подсвечивается желтым
- Обращения в работе, если до даты план. закрытия осталось менее 7 дней: дата план. закрытия подсвечивается желтым
- Обращения в работе, если дата план. закрытия наступила: дата план. закрытия подсвечивается красным
- Закрето обращения: ни номер, ни дата не подсвечивается

### Строка выбора отображаемых столбцов:

Начало периода: 01.07.2022 00:00

Регион: Рязанская область

ФИО/Телефон/Номер обращения:

Конец периода: 27.07.2022 23:59

Фильтр: Все

[Поиск](#)

Регион - Номер обращения - Дата добавления - Дата план. закрытия - ФИО - Содержание - Вид - Способ - Исполнитель - Статус - Источник

Показать 10 записей

Поиск... 2022-07-01

Номер обращения	Дата добавления	Дата план. закрытия	Содержание	Вид	Способ	Статус	Источник	Действия
67004_220701_1411871	2022-07-01 17:17:55	2022-07-01 17:17:55	Как получить дубликат утерянного полиса?	Консультация	По иным телефонам филиала	Закрето	Напрямую от заявителя	≡

Строка выбора активна для вкладок «Обращения в работе» и «Все обращения».

По умолчанию в таблицу добавлены все поля из строки выбора. Чтобы убрать столбец из таблицы, нужно «кликнуть» на него в строке, при этом поле в строке окрасится красным и пропадет из таблицы. Настройки выбора сохраняются отдельно для каждого пользователя.



### 3. Информирование

#### 3.1. Анкетирование

Для того, чтобы СП мог проводить обзвоны/анкетирование в «ЕКЦ», необходимо в меню «Администрирование - Пользователи» поставить галочку «Участие в обзвонах» (см. [п. 6.3.2.](#)). При этом должен быть заполнен внутренний номер телефонного аппарата пользователя. Анкетирование через «ЕКЦ» возможно проводить только с телефонных аппаратов, подключенных к IP-телефонии при ФКЦ.

##### 3.1.1. Загрузка списка анкет (создание кампании по анкетированию)

Формат файла на загрузку: .csv, кодировка – UTF-8, разделители – ;

Поля должны быть без заголовков.

Перечень полей в файле:

Описание поля	Комментарий	Обязательность заполнения
Фамилия		да
Имя		да
Отчество		да
Дата рождения	yyyy-mm-dd	да
Пол	1 - мужской, 2 - женский	да
Номер телефона	7XXXXXXXXX	да
Город/село	Город/Село	нет
Логин оператора	Заполняется в случае назначения операторов для обзвона вручную	нет
Код МО	Если значение указано, в итоговый файл с результатами анкетирования добавляется информация: Код МО, Наименование МО	нет

Для загрузки списка нужно перейти в меню «Информирование - Анкетирование», нажать кнопку «Добавить»:

Кампании

**Добавить**

Показать 10 записей

Поиск...

Тип кампании	Название кампании	Дата добавления	Пользователь	Количество задействованных СП	Количество анкет, всего	Количество анкет, отработано	Действия
Об удовлетворённости населения мед. помощью	Список 02.09.2022 1	2022-09-02 11:28:44	Юркова Н.Ю.	4	100	0 (0%)	⋮
Об удовлетворённости населения мед. помощью	Список 02.09.2022	2022-09-02 11:22:14	Юркова Н.Ю.	3	101	0 (0%)	⋮
Об удовлетворённости населения мед. помощью	Тестовая кампания 2	2022-08-30 04:12:32	Karpushin MA	3	8	0 (0%)	⋮
Об удовлетворённости населения мед. помощью	Тестовая кампания	2022-08-30 04:08:28	Karpushin MA	3	8	0 (0%)	⋮

Показано с 1 по 1 страниц (4 записей)

Previous 1 Next

В появившемся окне выбрать тип анкетирования, указать название кампании, выбрать файл для загрузки и нажать кнопку «Добавить»:

### Создание кампании по анкетированию

Имя кампании:

Тип анкетирования:

Файл со списком ЗЛ:

Выберите файл

Файл не выбран

Закрыть

Добавить

После этого появится таблица для распределения загруженных записей между СП, проводящими анкетирование. По умолчанию список анкет делится поровну между всеми СП, участвующими в анкетировании. Количество анкет на каждого СП

можно редактировать вручную, при этом количество нераспределенных анкет указывается в строке над таблицей. При сохранении результата в строке «Осталось на распределение» должен быть 0.

Имя кампании:

Список 02.09.2022 3

Файл со списком ЗЛ:

Выберите файл expdata.csv

Всего загружено анкет: 100. Осталось на распределение: 0

ID	СП	ПВП	Количество анкет
147	Балдакова Татьяна Игоревна	Центральный офис филиала в г.Рязань	- 17 +
173	Юркова Н.Ю.	Центральный офис филиала в г.Рязань	- 17 +
257	Стеняева Ю.Д.	Центральный офис филиала в г.Рязань	- 17 +
1000	Циблинова Н.Н.	Центральный офис филиала в г.Рязань	- 17 +
1112	Karpushin MA	Центральный офис филиала в г.Рязань	- 17 +
10267	Артамохина Наталья Николаевна	Офис №3 в г.Рязань	- 15 +

Показано с 1 по 1 страниц (6 записей)

Заккрыть

Сохранить

Создание кампании по анкетированию завершено. Успешно созданная кампания отобразится в таблице на главной странице «Анкетирование». В таблице можно увидеть общую информацию о кампании, включая прогресс её выполнения.

### Добавление номеров в уже созданную кампанию из списка

В случае, если необходимо дополнить кампанию новыми записями, в действиях к кампании выберите пункт «Подгрузить анкеты», после этого появится окно для подгрузки нового списка.

Количество анкет, всего	Количество анкет, отработано	Действия
300	0 (0%)	
900	36 (4%)	

Открыть  
 Просмотр статистики  
 Подгрузить анкеты

Процедура распределения записей аналогична загрузке первичного списка. Новые номера добавляются в конец кампании.

### Добавление респондента в уже созданную кампанию вручную

Пользователь может добавить ЗЛ в существующую кампанию (например, если анкетирование было проведено при посещении ЗЛ ПВП). Для этого:

В списке кампании нужно нажать "добавить респондента вручную".

звонки

Текущие звонки

Обращения

+ Добавить

Обращения в работе

С сайта (1)

Все обращения

Информирование

Анкетирование

Справочники

Кампании

Опрос по нозологиям

\* Кампания: ООО

Видимость:

Статус:

Пол:

Область:

Возраст:

Сформировать

Добавить респондента вручную

Выгрузить в xls

Показать 10 записей

Номер анкеты	Дата добавления	ФИО ЗЛ	Пол	Область	Телефон	Возраст	Назначено	Статус
--------------	-----------------	--------	-----	---------	---------	---------	-----------	--------

В появившемся окне заполнить данные респондента и нажать "Добавить", после этого в списке анкет появится новая строка.

### 3.1.2. Проведение анкетирования

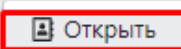
Для проведения анкетирования необходимо зайти в «Информирование – Анкетирование», найти нужную кампанию, затем в действиях выбрать «Открыть»:

Кампании

[Добавить](#)

Показать 10 записей

Поиск...

Тип кампании	Название кампании	Дата добавления	Пользователь	Количество задействованных СП	Количество анкет, всего	Количество анкет, отработано	Действия
Об удовлетворённости населения мед. помощью	Список 02.09.2022 1	2022-09-02 11:28:44	Юркова Н.Ю.	4	100	0 (0%)	
Об удовлетворённости населения мед. помощью	Список 02.09.2022	2022-09-02 11:22:14	Юркова Н.Ю.	3	101	0 (0%)	

После этого откроется окно со всеми записями кампании, распределенными на текущего пользователя.

Для перехода к записи анкеты в нужной строке в действиях выбрать «Открыть»: откроется окно со списком вопросов и возможностью позвонить ЗЛ.

ЗВОНКИ

Текущие звонки

ОБРАЩЕНИЯ

Обращения

+ Добавить

Обращения в работе

Кампании

\* Кампания: Список 02.09.2022

\* Анкета: Куп...

ФИО:

Курочкина Елена Владимировна

Телефон:

71605661730

Блок вопросов 1

0. Вы постоянно проживаете в городе или в сельской местности?

Блок вопросов 2

11. Удовлетворены ли Вы тем, как врач объяснял Вам, зачем назначено то или иное лечение, лекарственный препарат, диагностическая процедура?

Чтобы позвонить ЗЛ, нажмите на ссылку с номером телефона ЗЛ. После нажатия произойдет вызов на телефонный аппарат текущего пользователя ЕКЦ. Пользователю необходимо ответить на вызов, после этого произойдет соединение с абонентом.

Нажмите кнопку «Сохранить» в правом нижнем углу страницы после заполнения всех обязательных полей с вопросами. После этого появится окно об успешном сохранении результата анкетирования. Статус в строке таблицы кампании изменится на «**Завершено**».

В случае, если не удалось дозвониться до ЗЛ, или ЗЛ отказался от участия в анкетировании, такой результат всё равно необходимо сохранить. При этом при сохранении анкеты, т.к. заполнены не все ответы, будет предложено выбрать причину неуспешного анкетирования:

Добавление анкеты

Заполнены не все поля!

Статус:

- Абонент отказался от анкетирования
- Абонент ответил на несколько вопросов и отказался от анкетирования
- Номер не принадлежит абоненту
- Абонент не берёт трубку
- Недействительный номер

### 3.1.3. Просмотр результатов и выгрузка итоговой таблицы

#### Статистика

Для просмотра статистики по анкетированию в действиях к кампании нажмите «Просмотр статистики»:

		Мужчины					Женщины				
		18-24	25-34	35-44	45-64	65+	18-24	25-34	35-44	45-64	65+
Список	Город	4	10	12	16	8	4	10	12	22	18
	Село	2	2	2	6	4	2	2	2	6	6
	Всего	6	12	14	22	12	6	12	14	28	24
Завершённые анкеты	Город	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Село	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Всего	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Разница	Город	4	10	12	16	8	4	10	12	22	18
	Село	2	2	2	6	4	2	2	2	6	6
	Всего	6	12	14	22	12	6	12	14	28	24

В строке **«Список»** отражено количество записей в загруженном файле. Разбивка на город/село отражается, если соответствующие данные были заполнены в файле, если нет – заполняется только строка «Всего».

В строке **«Завершённые анкеты»** отражены данные по анкетам со статусом «Завершено».

В строке **«Разница»** отражена разница между загруженным списком и анкетами в статусе «Завершено».

В кампании в действиях: «Статистика звонков» доступна история всех исходящих вызовов на номер 3Л.

### Итоговая таблица

Для формирования итоговой таблицы нажмите на кнопку «Выгрузить в xls» на странице с записями кампании и сохраните файл. В файл попадают только анкеты со статусом «Завершено».

Кампании \* Кампания: список 06.09.2022 ✕

Видимость: Все ▼ Статус: Закрытые ▼

[Сформировать](#) [Выгрузить в xls](#)

Показать 10 ▼ записей Поиск...

Номер анкеты	ФИО ЗЛ	Телефон	Возраст	Назначено	Статус	Действия
1	Балдакова Татьяна Игоревна	8800 000 0000	19	Балдакова Татьяна Игоревна	Завершено	Открыть
2	Балдакова Татьяна Игоревна	8800 000 0000	23	Балдакова Татьяна Игоревна	Завершено	Статистика звонков

Формирование итоговой таблицы возможно в двух вариантах: «Все записи» и «За период».

При использовании первого варианта выгрузятся все анкеты со статусом «Завершено» из выбранной кампании, При втором варианте – только сохраненные в указанный период (дату сохранения анкеты можно увидеть в общей таблице).

Выгрузка файла xls ✕

Выгружать записи:

Все записи ▼

Все записи

за период (по дате сохранения анкеты)

06.06.2023 06.06.2023

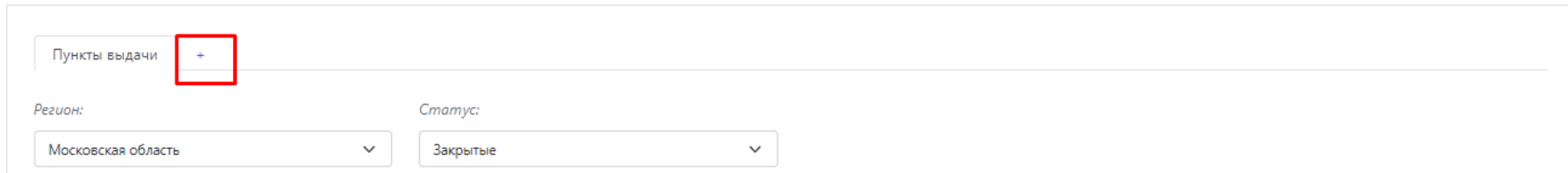
Закрыть Выгрузить



## 4. Справочники

### 4.1. Справочник ПВП

Для добавления нового ПВП необходимо нажать «+»



Пункты выдачи +

Регион: Московская область

Статус: Закрытые

Для редактирования существующего ПВП: «Действия - Открыть».

Изменения, внесённые в справочник, выгружаются на сайт [www.kapmed.ru](http://www.kapmed.ru). Для того, чтобы информация о ПВП отображалась на сайте, должна стоять галочка «Действующий ПВП».

### Временный режим работы

Для добавления временного нерабочего периода или временных изменений в расписании для ПВП (в случае отпуска специалиста/ремонта ПВП и проч.), используется вкладка «Временный режим».

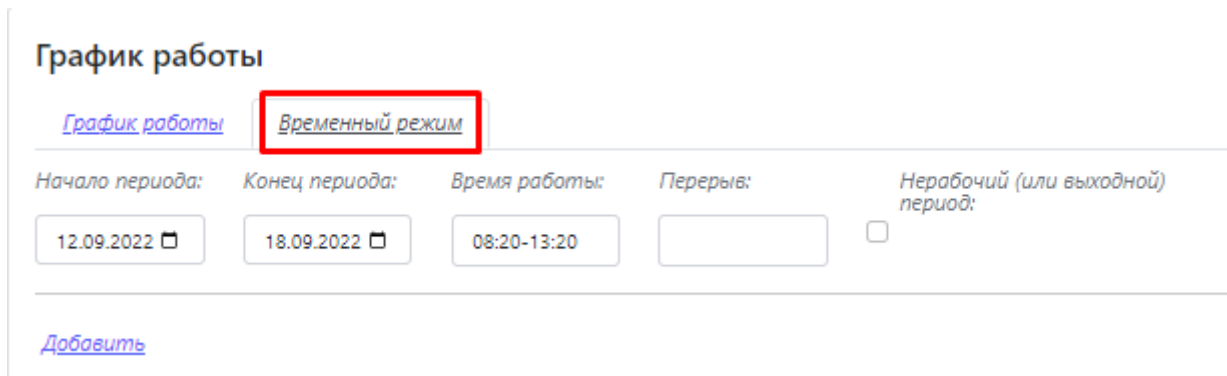


График работы

[График работы](#) **Временный режим**

Начало периода: 12.09.2022

Конец периода: 18.09.2022

Время работы: 08:20-13:20

Перерыв:

Нерабочий (или выходной) период: ☐

[Добавить](#)

Необходимо указать:

1. «Начало периода:» и «Конец периода:» изменений в расписании
2. В случае, если меняется только время работы, заполнить поля «Время работы:» и «Перерыв:»
3. В случае, если ПВП временно не работает, поставить галочку «Нерабочий (или выходной) период:», при этом поля «Время работы:» и «Перерыв:» оставить пустыми.

После заполнения нажать кнопку [Добавить](#) над таблицей. Изменение отобразится в таблице. Затем нажать кнопку [Сохранить](#) в правом нижнем углу карточки ПВП.

Комментарий к временному режиму работы можно указать на соседней вкладке «График работы».

## Поиск ПВП

Поле «Поиск» служит для поиска по тексту в любом из отображаемых полей таблицы.

Показать 10 записей

Поиск... ШИЛ

Регион	Название филиала	Адрес	Телефон	Комментарий	Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье	Действия
Рязанская область	Офис в р.п. Шилов	Шилово, р.п.Шилово, Советская, 25,	+7(4912)90-80-03		08:30-14:30	08:30-14:30	08:30-14:30	08:30-14:30	08:30-14:30			

## Выгрузка списка в excel

Для выгрузки списка ПВП в excel, необходимо сначала нажать «Поиск», потом ссылку «[Скачать xls](#)».

Пункты выдачи +

Регион: Рязанская область

Статус: Все

[Поиск](#)

[Скачать xls](#)

### 4.2. Справочник МО

Для добавления новой МО необходимо нажать «+»

Для редактирования существующей МО: «Действия - Открыть».

Изменения, внесённые в справочник, выгружаются на сайт [www.kapmed.ru](http://www.kapmed.ru). Для того, чтобы информация о МО отображалась на сайте, должна стоять галочка «Действующая» на вкладке «Основные данные».

Поле «Поиск» служит для поиска по тексту в любом из отображаемых полей таблицы.

Для выгрузки списка МО в excel, необходимо сначала нажать «Поиск», потом ссылку «[Скачать xls](#)».

**Тетрадь СП-** в разработке

**Расписание РКЦ** – отображение графиков работы РКЦ филиалов, в соответствии с которым ведётся переключение между ФКЦ и РКЦ (Часовой пояс - Москва). Справочник только для просмотра.

#### 4.3. [Тетрадь СП](#)

Тетрадь СП доступна также во всех модулях ЕКЦ – для её вызова (или закрытия) необходимо нажать комбинацию клавиш CTRL + X.

## 5. Выгрузки и отчёты

### 5.1. Звонки

Для формирования отчетов необходимо указать начало и окончание периода, затем нажать «Сформировать».

Звонки

Текущие звонки

ОБРАЩЕНИЯ

Обращения

Справочники

Выгрузки и отчёты

Звонки

Отчёты

Детализация

Обращения

Дата начала: 20.05.2022 00:00

Дата конца: 20.05.2022 23:59

Регион: ФКЦ

Отчёт: Общая статистика

[Сформировать](#)

Показать 50 записей

Поиск...

Дата формирования	Дата начала	Дата окончания	Всего	Отвечено	Пропущено	Сбросили	Ср. время разговора	Ср. время ожидания
2022-05-20 14:38:38	2022-05-20 00:00:00	2022-05-20 23:59:00	83	65	5 (6%)	13 (15%)	1 мин. 51 сек.	15 сек.

Показано с 1 по 1 из 1 записей

Для формирования отчетов по выбранному РКЦ или по всем РКЦ (доступно для сотрудников ЦО, ФКЦ) – выбрать соответствующую строку в поле «Регион».

Вкладка содержит следующие отчеты:

**Общая статистика** – сводная информация за выбранный период (всего вызовов, пропущено, отвечено, сброшено во время проигрывания приветствия, среднее время разговора, среднее время ожидания)

**Входящие** – история входящих вызовов за указанный период по всем операторам, с возможностью прослушать и скачать запись разговора. Возможен поиск по тексту в любых полях таблицы.

**Распределение вызовов по часам** – таблица и график распределения отвеченных и пропущенных вызовов в зависимости от времени суток (Часовой пояс - Москва).

## 5.2. Обращения

### 5.2.1. Протоколы из/в ТФОМС в формате .xml

Для работы с протоколами необходимо зайти в меню Протоколы. Для импорта или экспорта файла – зайти в соответствующую вкладку.

№	Файл отчёта	Дата формир
0	<a href="#">G161022_2205200000.xml</a>	2022-05-20 09

Для экспорта – нажать кнопку «Сформировать», затем нажать на ссылку файла для скачивания. Сформированный файл отобразится в таблице.

Для импорта – нажать «Выбрать файл» затем кнопку «Загрузить». Обработанный файл отобразится в таблице.

**Для корректной выгрузки Интернет-обращений, перед формированием Протокола нужно убедиться, что новым Интернет-обращениям присвоен Исполнитель и Тема.**

### 5.2.2. Отчёты

Вкладка служит для формирования отчетов по обращениям из списка:

звонки

Текущие звонки

ОБРАЩЕНИЯ

Обращения

Справочники

Выгрузки и отчёты

Звонки

Обращения

Протоколы

Отчёты

Администрирование

Администрирование

Контакты

Помощь

Главная / Звонки

Дата начала: 01.12.2021 00:00

Дата конца: 31.12.2021 23:59

Регион: Рязанская область

Отчёт:

Отчёт для ВСС

Количество обращений по характеру

Отчёт по обращениям

По темам обращений

Зарегистрированные обращения по СП

Отчёт для ВСС

Сформировать

действие полиса ОМС*		Организация работы МО				Оказание медицинской помощи			Прочие причины обращений			в т.ч. (2 инфек)
2		3				4			5			
обращение /довлетворено /дана консультация	% обращений /удовлетворено /дана консультация	Количество	обращение /довлетворено /дана консультация	% обращений /удовлетворено /дана консультация	Количество	обращение /довлетворено /дана консультация	% обращений /удовлетворено /дана консультация	Количество	обращение /довлетворено /дана консультация	% обращений /удовлетворено /дана консультация	Количество	
2	100 %	0	0	0 %	0	0	0 %	3	3	100 %	0	
3	0 %	0	0	0 %	0	0	0 %	0	0	0 %	0	
2	100 %	0	0	0 %	0	0	0 %	3	3	100 %	0	

## 6. Администрирование

### 6.1. Настройка доступа до ПП «ЕКЦ»

Подключение к серверу ЕКЦ производится через GRE-туннель до ЦО. Если сеть в филиале настроена по инструкциям ЦО (внутренний шлюз является шлюзом для локальной сети, перед ним в сторону внешней сети стоит координатор), то для настройки доступа к «ЕКЦ» нужно сделать следующее:

1. На внутреннем шлюзе прописать маршрут 10.0.0.0/8 через GRE-туннель до ЦО
2. Убрать все остальные маршруты 10.х. через GRE до ЦО, если в них нет необходимости

После этого адрес сервера ЕКЦ 10.62.200.200 должен быть доступен со всех АРМ «ЕКЦ».

### 6.2. Общие настройки

Вкладка доступна только для пользователей в роли «Администратор филиала». На вкладке содержатся глобальные настройки ПП «ЕКЦ», в том числе:

- Часовой пояс: учитывается при отображении времени вызовов, добавлении обращений и т.д.;
- Отправка СМС: заполнить, если в филиале используется отправка СМС в адрес ЗЛ из «ЕКЦ»;

- Подключение к БД ЗЛ: для работы функционала по поиску Заявителя в БД ЗЛ, необходимо указать параметры подключения:

*Адрес/порт сервера* – IP-адрес сервера БД ЗЛ во внутренней сети филиала.

*Пользователь/Пароль* – указываются данные пользователя, созданного для выполнения процедур поиска Заявителя.

*Название БД* – название базы, в которой содержится процедура поиска Заявителя.

#### Подключение к БД ЗЛ

Подключение к БД ЗЛ

<u>Данные БД ЗЛ</u>	
Адрес/порт сервера:	10.XX.YY.ZZ
Пользователь:	Persinfo_executor
Пароль:	*****
Название БД:	RGSM

**\*Для филиалов, работающих в ПО КМС-ИК:**

Создание пользователя и назначение ему необходимых прав производится через ПО Синхронизатор баз КМС-ИК (вкладка Пользователи – Пользователь для Контакт-Центра).

Максимальное количество выводимых записей при поиске ЗЛ в БД филиала указывается в Глобальных переменных для ПО КМСИК – переменная PersInfo\_TopLimit.

- Общие настройки пользователей: настройки информационной безопасности для всех учётных записей филиала;

### 6.3. Пользователи

Добавление/удаление доступно только для пользователей филиала в роли «Администратор».

#### 6.3.1. Добавление пользователя

Для добавления нового пользователя нужно нажать «+». При создании Администратор назначает пользователю логин, пароль, должность и роль в системе. Права пользователя зависят от его роли в системе (см. [Приложение «Матрица прав ролей пользователей»](#)).

Требования к паролю: 12 символов, большие и маленькие буквы, цифры.



### 6.3.2. Редактирование пользователя

#### Основные данные

Основные данные

Основные данные

Регион: Рязанская область

Учётные данные

Имя пользователя: 062105

Пароль: .....

ФИО и должность

ФИО: Сидорова Татьяна

Должность: Страховой представитель первого уровня

Телефоны

Внутренний номер/почта: 105

ПВП: Центральный офис филиала в г.Рязань

Внешний ID

Внешний ID:

#### Права и должность

Права в системе

Права

Роль в системе: Страховой представитель 1 уровня

Права пользователя

Общие Звонки Обращения Отчёты

2 Рабочее место: ☐ Требовать указания рабочего места

3 Получение рассылок: ☐ Получать информацию об интернет-обращениях по почте

4 Участие в обзвонах: ☒ Пользователь участвует в обзвонах

5 Умная маршрутизация: ☐ Использование умной маршрутизации для данного пользователя

Требования безопасности: 6 ☐ Изменить пароль при следующем входе

7 ☐ Пользователь заблокирован

☐ Пользователь удалён

8 [Сбросить сессию](#)

1. Поле «**Внешний ID**» используется для пользователей, перенесённых из ПО «КЦ» (добавленными до 01.06.2022 в ПО «КЦ»). Заполнение поля для новых пользователей без особых указаний не требуется.
2. Галочка «**Требовать указания рабочего места**» используется в случае, если за одним рабочим местом (телефонным аппаратом) закреплено несколько пользователей. В случае, если у пользователя проставлена эта галочка, его внутренний номер не заполняется.
3. Для того, чтобы пользователь получал уведомления о новых обращениях, поступивших с сайта Общества, необходимо указать корпоративный e-mail в поле «Внутренний номер/ почта» и поставить галочку «**Получать информацию об интернет-обращениях по почте**».

4. Для того, чтобы пользователь отображался при распределении списка на анкетирование/обзвоны, необходимо поставить галочку «**Участие в обзвонах**».
5. **Использование умной маршрутизации** - если оператором КЦ был совершен исходящий вызов на номер ЗЛ, и этот вызов не был отвечен, то номер ЗЛ зафиксируется в системе. Следующий звонок от ЗЛ будет направлен на оператора, который изначально звонил ЗЛ.  
Для данной функции требуется настройка очереди на АТС – см. [Приложение 4](#).
6. При необходимости смены пароля пользователя, Администратору нужно поставить галочку «**Изменить пароль при следующем входе**». После этого при попытке входа пользователю будет предложено сменить пароль.
7. **Блокировка** используется при длительном отсутствии сотрудника (например, декретный отпуск). Если пользователь заблокирован, Администратор филиала сможет видеть/редактировать его учётную запись, но вход с неё будет невозможен. При **удалении** пользователя, его учётная запись пропадёт из списка, восстановление Администратором невозможно. Сведения о пользователе остаются в базе данных для обеспечения корректной отчётности.
8. Кнопка «**Сбросить сессию**» позволяет осуществить полный выход пользователя из «ЕКЦ». При этом, все не сохранённые данные пользователя будут утеряны.

#### 6.4. Шаблоны

Для добавления шаблона – нажать кнопку «[Добавить +](#)»

Указать название шаблона и заполняемые поля. После сохранения шаблон будет доступен в окне редактирования обращения в блоке «Основные данные - Шаблон».

Для того, чтобы шаблоном могли пользоваться все пользователи в филиале, необходимо в поле «Видимость шаблона» выбрать «Для всех в регионе».

#### 6.5. Перенос шаблонов

Загрузка уже существующих шаблонов из ПО «Контакт-Центр». Инструкция в окне переноса шаблонов.

## Приложение 1 – Матрица прав пользователей

№ п/п	Объект/процесс	Действие	Администратор ЦО	Филиал						ФКЦ			
				Администратор филиала	Директор филиала	ИСОМС		РКЦ	Супервайзер филиала (Начальник ЗПЗ и ИСОМС)	СП1	Супервайзер ФКЦ	Аудитор	Гость
						СП2	СП3	СП1					
1	Обращение	Просмотр ОГ всех регионов	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	да	нет	нет
2	Обращение	Создание нового обращения	да	нет	нет	да	да	да	да	да	да	нет	нет
3	Обращение	Просмотр обращений (кроме жалоб)	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
4	Обращение	Просмотр обращений (жалоб)	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
5	Обращение	Удаление обращения	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
6	Обращение	Восстановить удаленное обращение	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
7	Обращение	Редактирование своего обращения (кроме в статусе Закрыто)	да	нет	нет	да	да	да	да	да	да	нет	нет
8	Контроль	Корректировка устных ОГ своего Филиала в статусе Закрыто	да	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет	да	нет	нет
9	Контроль	Корректировка устных ОГ своего подразделения в статусе Закрыто	да	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет	да	нет	нет
10	Контроль	Корректировка письменных ОГ в статусе Закрыто	да	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет	нет	нет	нет
11	Обращение	Изменение статуса работы	да	нет	нет	да	да	да	нет	да	да	нет	нет

12	Исполнение	Назначить нового/Изменить назначенного исполнителя	да	да	да	нет	нет	нет	да	нет	да	нет	нет
13	Исполнение	Изменить чужой уровень СП (в ОГ)	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
14	Исполнение	Назначение себя исполнителем на новое ОГ	да	нет	нет	да	да	да	да	да	да	нет	нет
15	Обращение	Изменение даты регистрации ОГ	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
16	Исполнение	Изменить сотрудника, создавшего ОГ	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
17	Исполнение	Изменение соисполнителей	да	да	да	нет	нет	нет	да	нет	нет	нет	нет
18	Обращение	Добавление аудиозвонка	да	нет	нет	да	да	да	да	да	да	нет	нет
19	Обращение	Прослушивание/скачивание аудиозвонка	да	да	да	да	да	да	да	да	да	нет	нет
20	Обращение	Перенаправление в другой Филиал/ЦО	да	да	да	нет	нет	да	да	да	да	нет	нет
21	Обращение	Добавление/удаление файлов (кроме в статусе закрыто)	да	нет	да	да	да	нет	да	нет	да	нет	нет
22	Обращение	Редактирование файлов	да	нет	да	да	да	нет	да	нет	да	нет	нет
23	Обращение	Просмотр/скачивание файлов	да	да	да	да	да	нет	да	да	да	да	нет
24	Обращение	Просмотр журнала действий	да	да	да	да	да	да	да	да	да	нет	нет
25	Обращение	Просмотр вкладки ОГ экспертиза	да	да	да	да	да	нет	да	нет	нет	да	нет
26	Информ-обмен	Загрузка/выгрузка/ФЛК с ТФОМС	да	да	нет	нет	нет	нет	да	нет	нет	нет	нет
27	Пользователь	Настройка соответствий пользователей ЕЭЖОГ и ФИО пользователей в загружаемых файлах	да	да	да	нет	нет	нет	да	нет	нет	нет	нет
28	Отчеты	Просмотр списка/формирование/экспорт	да	нет	нет	да	да	да	да	да	нет	нет	нет
29	Отчеты	Создание (конструктор отчетов)	да	нет	нет	да	да	да	да	да	нет	нет	нет
30	Администрирование	Редактирование/удаление/создание документов базы знаний	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет	нет
31	Пользователь	Просмотр списка всех пользователей	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет	нет

32	Пользователь	Назначение ролей пользователей	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
33	Администрирование	Создание/удаление/переименование/редактирование роли	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
34	Пользователь	Редактирование профилей других пользователей	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
35	Администрирование	Редактирование параметров филиала	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
36	Администрирование	Корректировка справочника прямых телефонов в МО	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
37	Пользователь	Просмотр истории своих действий	да	да	да	да	да	да	да	да	да	нет	нет
38	Пользователь	Просмотр истории действий других	да	да	нет	нет	нет	нет	да	нет	нет	нет	нет
39	Обращение	Печать/создание/редактирование/удаление шаблонов документов	да	да	да	да	да	нет	да	нет	нет	нет	нет
40	Администрирование	Отправка массовых уведомлений	да	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет	нет	нет	нет
41	Администрирование	Настройка уведомлений филиала	да	да	нет	нет	нет	нет	да	нет	нет	нет	нет
42	Администрирование	Настройка уведомлений для всех филиалов	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
43	Исполнение	Изменить свой уровень СП (в ОГ)	да	да	да	да	да	да	да	да	да	нет	нет
44	Контроль	Корректировка ОГ в статусе Закрыто	да	нет	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
45	Обращение	Редактирование чужого обращения (кроме в статусе Закрыто)	да	нет	да	нет	нет	нет	да	нет	да	нет	нет
46	Обращение	Добавление файлов (в статусе закрыто)	да	нет	да	да	да	нет	да	нет	нет	нет	нет
47	Обращение	Удаление файлов (в статусе закрыто)	да	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет	нет	нет	нет
48	Обращение	Поиск ОГ	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
49	Обращение	Просмотр вкладок ОГ (кроме вкладки экспертиза)	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да

50	Обращение	Отображение поля тема-суть (СП1)	да	да	да	нет	нет	да	да	да	да	нет	нет
51	<b>Пользователь</b>	Корректировка подразделения	да	нет	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет

## Приложение 2 - Добавление нового номера на АТС при ФКЦ

### На АТС

1. Зайдите на АТС при ФКЦ: **kapitalmcXXX.ats-connect.ru**, где XXX - код филиала
2. Зайдите в меню Applications -> Extensions
3. Нажмите на кнопку Add Extension и выберите пункт Add New SIP [chan\_sip] Extension
4. Заполните поля:

User Extension - Внутренний номер

Display name - отображаемое имя на телефонных аппаратах и софтофонах

\*Secret - пароль, заполняется автоматически, менять не требуется

5. Нажмите кнопку Submit в правой нижней части экрана, а затем Apply Config в правой верхней

### На аппарате/софтофоне

Для подключения телефонного аппарата/софтофона, необходимо внести следующие данные в настройки подключения:

1. Адрес сервера: kapitalmcXXX.ats-connect.ru (адрес вашей АТС)
2. Логин - ваш внутренний номер
3. Пароль - пароль из поля \*Secret

В случае успеха статус учётной записи на аппарате должен измениться на "Зарегистрировано".

### В ЕКЦ

1. Зайдите в настройки пользователя, которому присваивается новый внутренний номер, и в графе "Внутренний номер" вбейте вновь созданный внутренний номер
2. Нажмите кнопку "Сохранить"

## Приложение 3 – Настройка телефонов Yealink, Grandstream

### Регистрация телефонов Yealink

1. Перейдите в окно настройки аккаунтов выбрав пункт меню «Аккаунт»
2. Заполните форму, как показано на Рисунке 1
3. Нажмите кнопку «Сохранить»
4. Перейдите в окно статусов выбрав пункт меню «Статус» (Рисунок 2)
5. Убедитесь, что нужный аккаунт зарегистрирован успешно

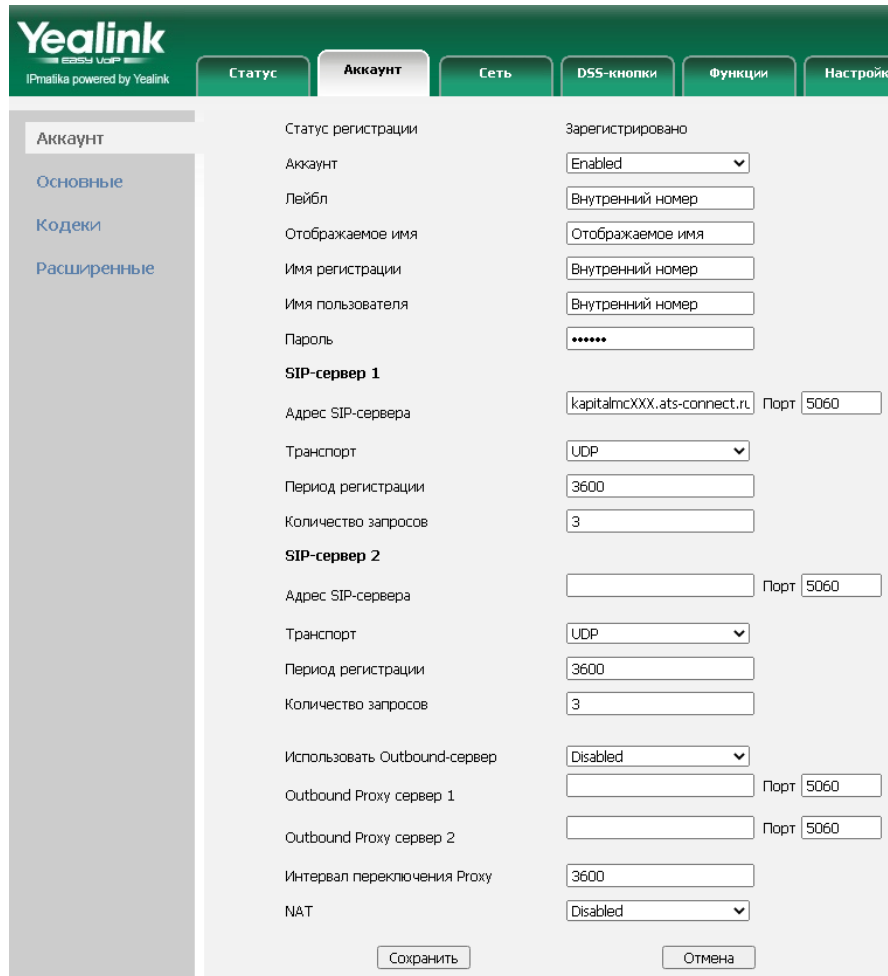


Рисунок 1

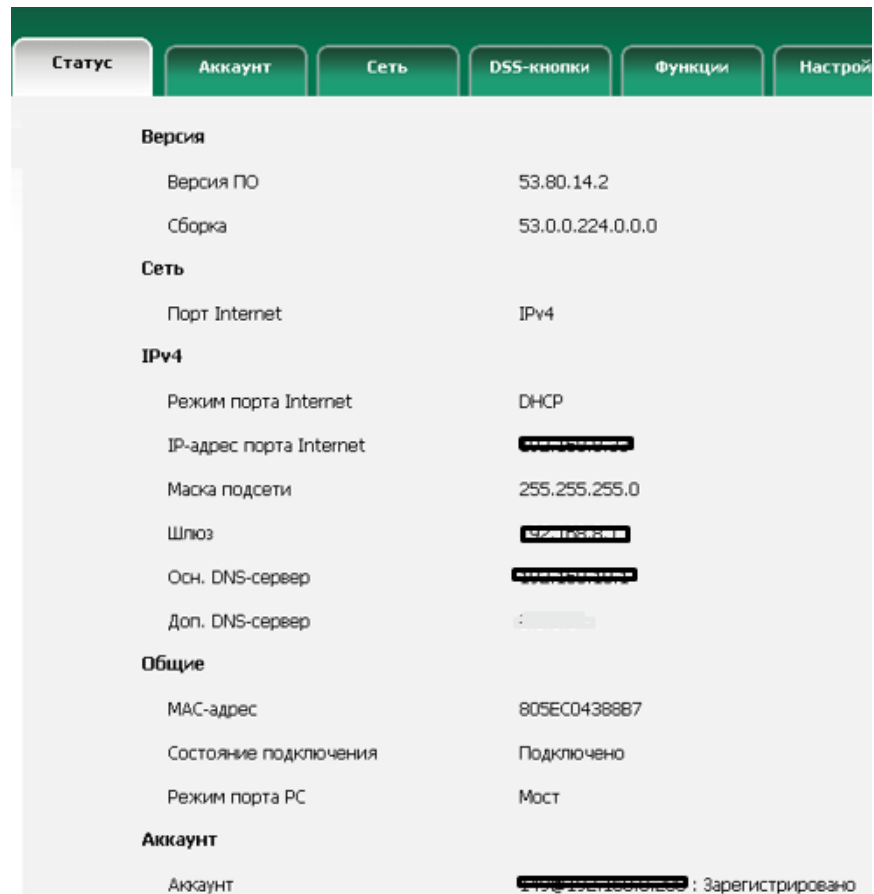
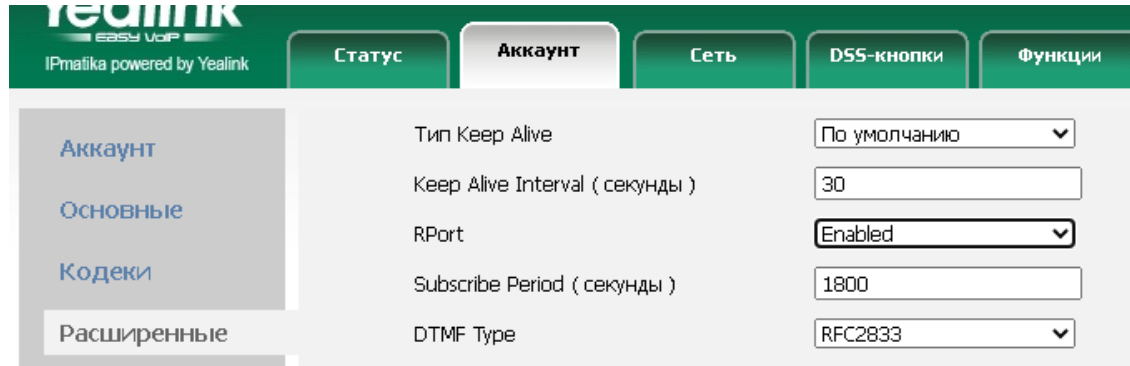


Рисунок 2



### Настройка аппарата для корректного прохождения голосового трафика

1. Перейдите в окно базовых настроек SIP выбрав пункт «Аккаунт» -> «Расширенные» (Рисунок 3)
2. Включите опцию RPort (выбрать Enable из списка)
3. Нажмите кнопку «Сохранить»



The screenshot shows the 'Account' settings page for a Yealink IPmatika device. The interface has a green header with the 'Yealink EASY VoIP' logo and 'IPmatika powered by Yealink'. Below the header are five tabs: 'Статус', 'Аккаунт', 'Сеть', 'DSS-кнопки', and 'Функции'. The 'Аккаунт' tab is active. On the left side of the 'Аккаунт' tab, there are four sub-tabs: 'Аккаунт', 'Основные', ' Кодеки', and 'Расширенные'. The 'Расширенные' sub-tab is selected. The main content area shows five settings:

Настройка	Значение
Тип Keep Alive	По умолчанию
Keep Alive Interval ( секунды )	30
RPort	Enabled
Subscribe Period ( секунды )	1800
DTMF Type	RFC2833

Рисунок 3

### Регистрация телефонов Grandstream

1. Перейдите в окно настройки аккаунтов выбрав пункт меню Accounts -> Account 1 (2) -> General Settings (Рисунок 1)
2. Заполните форму, как показано на Рисунке 2
3. Нажмите кнопку Save and Apply
4. Перейдите в окно статусов выбрав пункт меню Status -> Account status (Рисунок 3)
5. Убедитесь, что нужный аккаунт зарегистрирован успешно (Sip registration -> Yes)

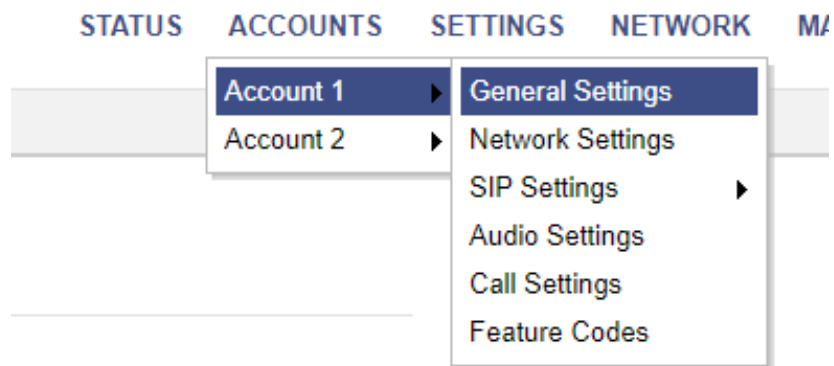


Рисунок 1

## General Settings

Account Active ☐ No ☒ Yes

Account Name	<input type="text" value="Внутренний номер"/>
SIP Server	<input type="text" value="kapitalmcXXX.ats-connect.r"/>
Secondary SIP Server	<input type="text"/>
Outbound Proxy	<input type="text"/>
Backup Outbound Proxy	<input type="text"/>
BLF Server	<input type="text"/>
SIP User ID	<input type="text" value="Внутренний номер"/>
Authenticate ID	<input type="text" value="Внутренний номер"/>
Authenticate Password	<input type="text"/>
Name	<input type="text" value="Отображаемое имя"/>
Voice Mail Access Number	<input type="text"/>

Account Display ☒ User Name ☐ User ID

Рисунок 2

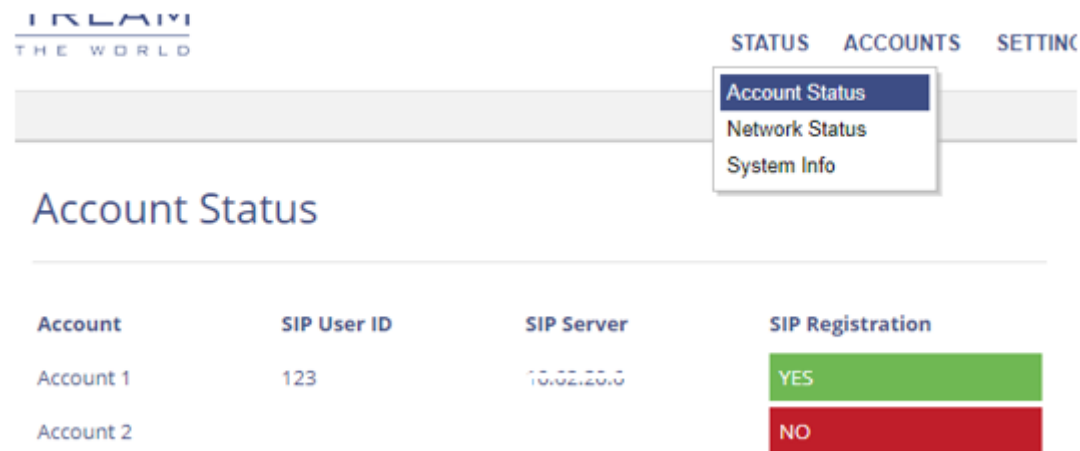


Рисунок 3

### Настройка аппарата для корректного прохождения голосового трафика

1. Перейдите в окно базовых настроек SIP выбрав пункт Accounts -> Account 1 (2) -> Sip settings -> Basic settings (Рисунок 4)
2. Установите опцию Enable OPTIONS Keep Alive в положение Yes
3. Нажмите кнопку Save and Apply

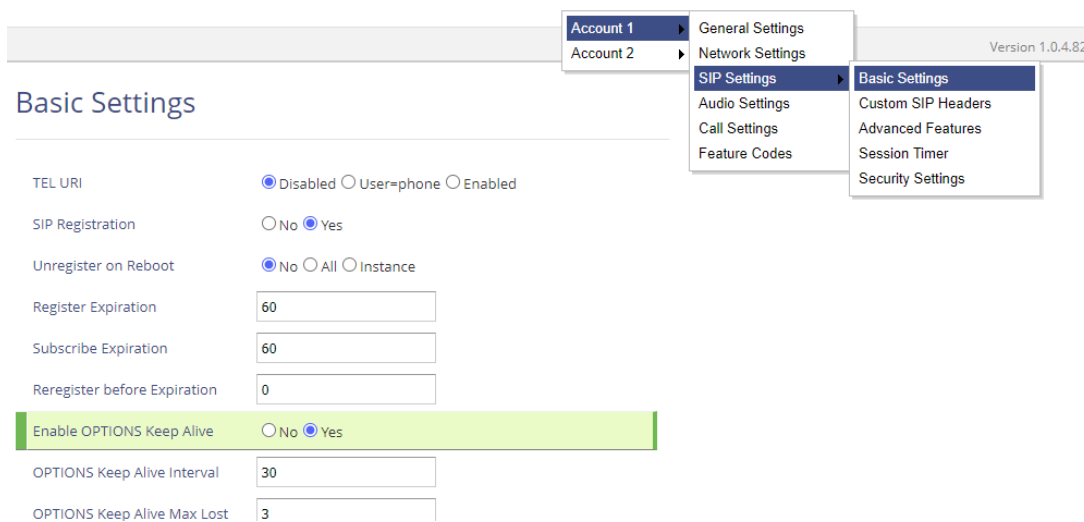
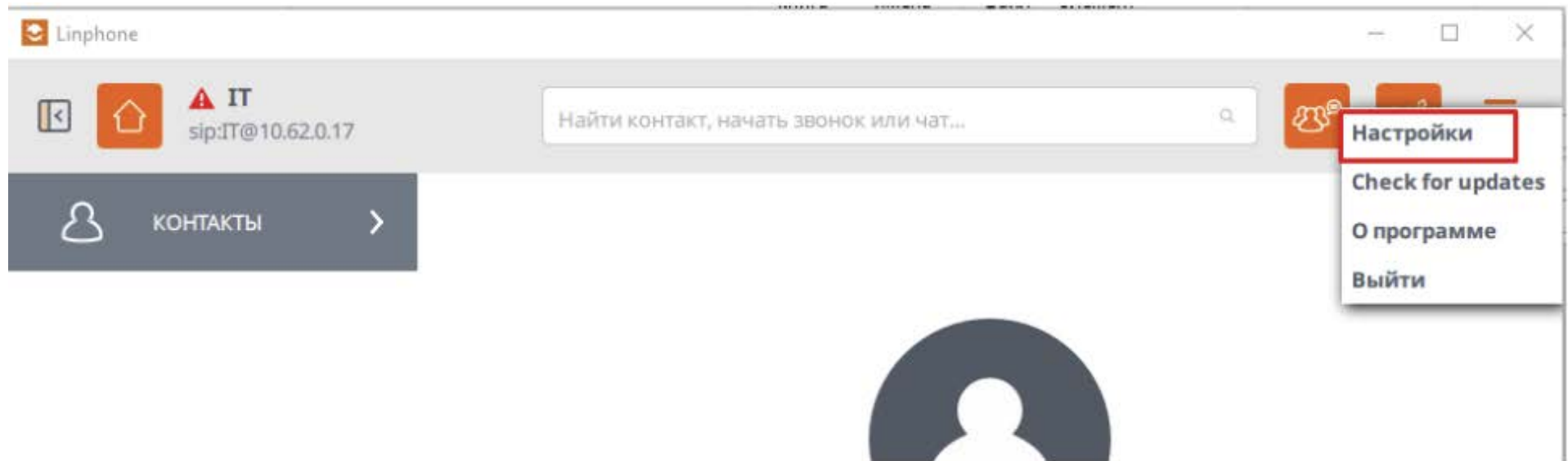


Рисунок 4

## Приложение 4 – LinPhone инструкция по настройке

1. Скачиваем версию Linphone с сайта <https://www.linphone.org/technical-corner/linphone>
2. Меню => Настройки

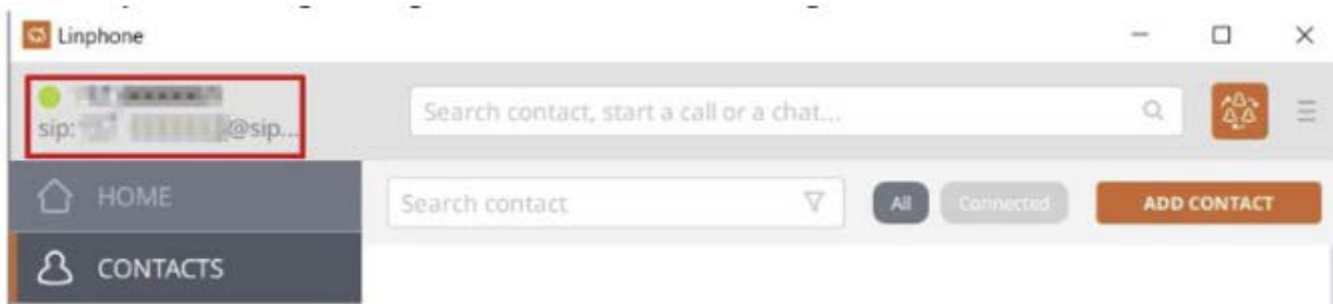


3. Добавить аккаунт, вместо XXX – код региона
  - Адрес SIP: sip:[внутренний номер на ATC]@kapitalmcXXX.ats-connect.ru
  - Адрес сервера SIP: <sip:kapitalmcXXX.ats-connect.ru;transport=udp>
  - Остальные поля оставить без изменений

## Основные настройки SIP аккаунта

Адрес SIP*	<input type="text" value="sip:503@kapitalmc062.ats-connect.ru"/>
Адрес сервера SIP*	<input type="text" value="&lt;sip:kapitalmc062.ats-connect.ru;transport=udp&gt;"/>
Длительность регистрации (...)	<input type="text" value="600"/> + -
Транспорт	<input type="text" value="UDP"/> ▾
Маршрут	<input type="text"/>
Conference URI	<input type="text" value="sip:conference-factory@sip.linphone.org"/>
Контактные параметры	<input type="text" value="message-expires=604800"/>
AVPF обычный RTCP интерва...	<input type="text" value="1"/> + -

3. Нажать «Подтвердить», затем «ОК», программа запросит пароль аккаунта на АТС – ввести пароль, нажать кнопку «Войти».
4. После успешной регистрации главное окно Linphone выглядит так:



## Приложение 5 – Настройка АТС для умной маршрутизации

Если оператором КЦ был совершен исходящий вызов на номер ЗЛ, и этот вызов не был отвечен, то номер ЗЛ фиксируется в системе. Следующий звонок от ЗЛ будет направлен на оператора, который изначально звонил ЗЛ.

Для работы умн. маршрутизации, В ЕКЦ в карточке пользователя нужно поставить галочку «Использование умной маршрутизации для данного пользователя» (см. [п. 6.3.2.](#))

1. Для каждого внутреннего номера, использующего умную маршрутизацию, настроить дополнительную очередь:  
Applications → Queues → Add Queue

Вкладка General Settings

## Queues Edit: 0401

General Settings	Queue Agents	Timing & Agent Options	Capacity Options	Caller Announcements	Advanced Options
Queue Number	0401 <span>внутренний номер</span>				
Queue Name	CR401				
Queue No Answer	<input type="button" value="Yes"/> <input checked="" type="button" value="No"/>				
Call Confirm	<input type="button" value="Yes"/> <input checked="" type="button" value="No"/>				
Call Confirm Announce	Default				
CID Name Prefix					
Wait Time Prefix	<input type="button" value="Yes"/> <input checked="" type="button" value="No"/>				
Alert Info	None				
Ringer Volume Override	None				
Ringer Volume Override Mode	<input type="button" value="Force"/> <input type="button" value="Yes"/> <input checked="" type="button" value="Don't Care"/> <input type="button" value="No"/> <input type="button" value="Never"/>				
Restrict Dynamic Agents	<input type="button" value="Yes"/> <input checked="" type="button" value="No"/>				
Agent Restrictions	<input checked="" type="button" value="Call as Dialed"/> <input type="button" value="No Follow-Me or Call Forward"/> <input type="button" value="Extensions Only"/>				
Ring Strategy	ringall				
Autofill	<input type="button" value="Yes"/> <input checked="" type="button" value="No"/>				
Skip Busy Agents	<input checked="" type="button" value="No"/> <input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="Yes + (ringinuse=no)"/> <input type="button" value="Queue calls only (ringinuse=no)"/>				
Queue Weight	0				
Music on Hold Class	none <input checked="" type="button" value="MoH Only"/> <input type="button" value="Agent Ringing"/> <input type="button" value="Ring Only"/>				
Join Announcement	None <input checked="" type="button" value="Always"/> <input type="button" value="When No Free Agents"/> <input type="button" value="When No Ready Agents"/>				
Call Recording	<input type="button" value="Force"/> <input type="button" value="Yes"/> <input checked="" type="button" value="Don't Care"/> <input type="button" value="No"/> <input type="button" value="Never"/>				
Mark calls answered elsewhere	<input type="button" value="Yes"/> <input checked="" type="button" value="No"/>				
Fail Over Destination	Announcements ContactCenter				

## Вкладка General Settings

Static Agents: {внутренний номер}, 0

### Queues Edit: 0401

← General Settings Queue Agents Timing & Agent Options Capacity Options Caller Announcements Advanced Options >

Static Agents ⓘ

401,0

Agent Quick Select

Dynamic Agents ⓘ

Agent Quick Select

## Вкладка Timing & Agent Options

Max Wait Time – максимальное время нахождения вызова в очереди, по истечении этого времени вызов направляется на КЦ.

### Queues Edit: 0401

← General Settings Queue Agents Timing & Agent Options Capacity Options Caller Announcements Advanced Options | >

Max Wait Time ⓘ 15 seconds

Max Wait Time Mode ⓘ Strict Loose

Agent Timeout ⓘ 15 seconds

Agent Timeout Restart ⓘ Yes No

Retry ⓘ 5 seconds

Wrap-Up-Time ⓘ 0 seconds


Member Delay ⓘ 0 seconds

Agent Announcement ⓘ None

## 2. Applications → Dynamic Routes

Указать связку внутреннего номера сотрудника и созданной очереди



Dynamic Route Entries		
Match	Destination	Delete
401	Queues	
внутренний номер	0401 CR401	имя очереди, созданной в предыдущем пункте

\*Если на BATC нет раздела dynamic routes, или в разделе нет записи toPVP, свяжитесь с ответственными по ЕКЦ.