

Программный комплекс «Квазар»

Модуль
«Прием звонков»

Руководство пользователя

Оглавление

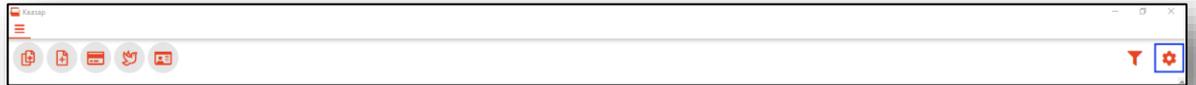
Описание модуля	3
Настройка модуля	4
Начало работы с модулем.....	6
Загрузка журнала «Прием звонков»	7
Фильтрация звонков	7
Работа с обращениями.....	8
Поиск пациента.....	9
Поиск пациента с помощью строки поиска	9
Расширенный поиск	10
Информация о звонке	11

Описание модуля

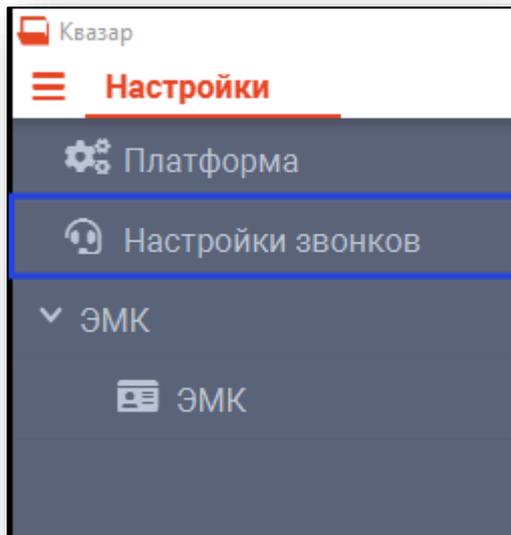
Модуль «Прием звонков» предназначен для регистрации обращений граждан в контакт-центр и/или регистратуру, ведения журнала обращений и фиксации результатов взаимодействия граждан с контакт-центром.

Настройка модуля

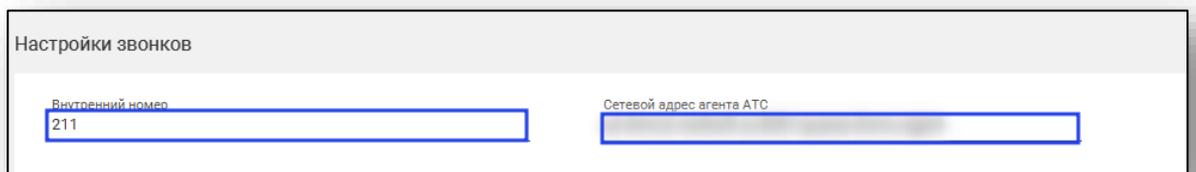
Для первоначальной настройки модуля требуется открыть окно настроек в правом верхнем углу программы.



В окне настроек перейдите в раздел «Настройки звонков»

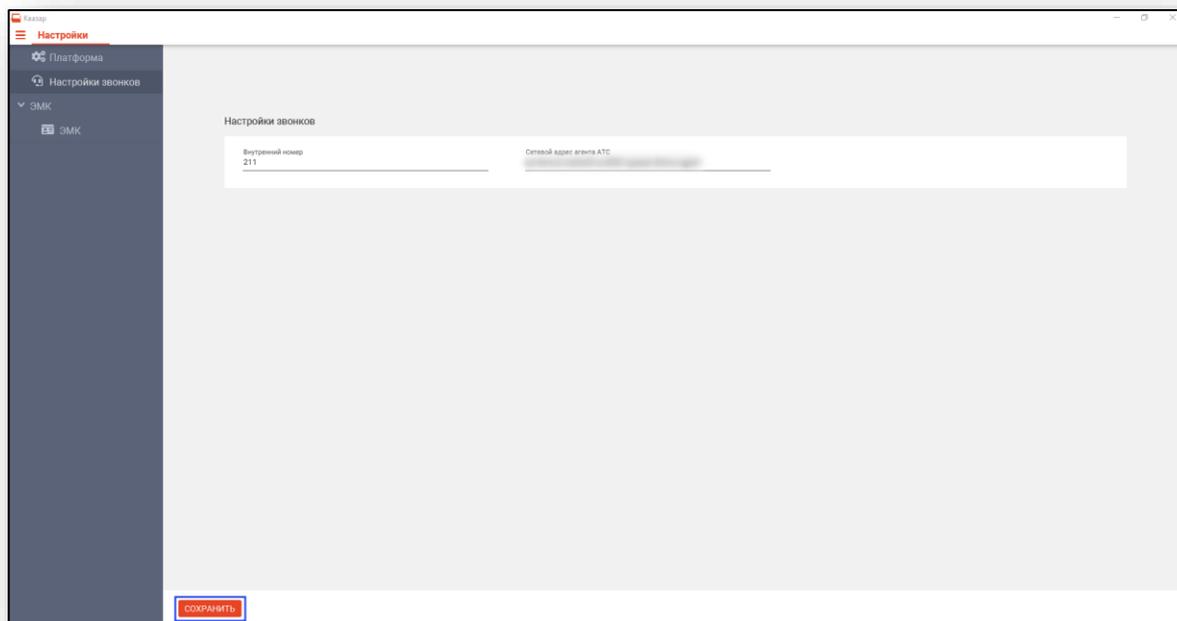


Введите внутренний номер телефона, приписанного к рабочему месту пользователя, и сетевой адрес агента АТС (получить сетевой адрес можно у вашего системного администратора).

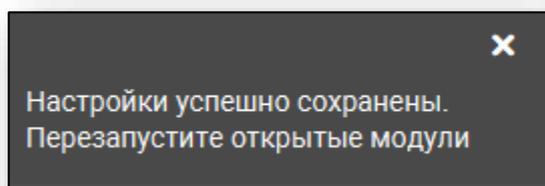


Настройки звонков	
Внутренний номер 211	Сетевой адрес агента АТС

После внесения необходимых данных нажмите кнопку «Сохранить» в левом нижнем углу экрана.



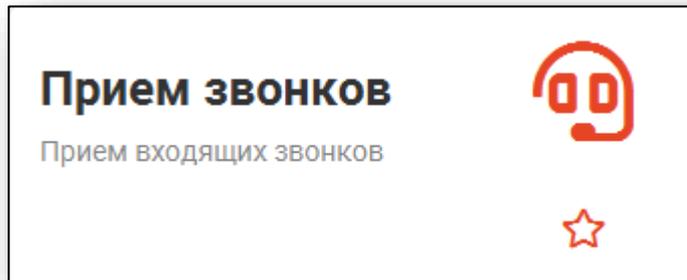
Появится окно уведомления.



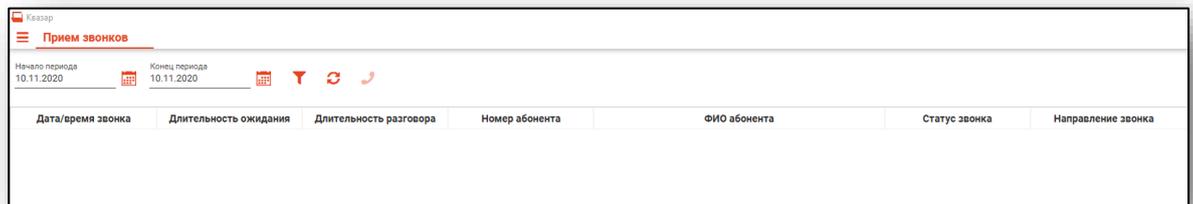
Если во время настройки были открыты какие-либо модули, выполните перезагрузку.

Начало работы с модулем

Зайдите в модуль «Прием звонков»



Откроется окно модуля



Загрузка журнала «Прием звонков»

Чтобы загрузить журнал «Прием звонков», требуется выбрать временной период, после чего нажать кнопку «Загрузить». По умолчанию журнал отображается за текущее число.

Звонки за выбранный период отобразятся в таблице ниже.

Дата/время звонка	Длительность ожидания	Длительность разговора	Номер абонента	ФИО абонента	Статус звонка	Направление звонка
10.11.2020 15:00	0:02	0:01	+7(099) [REDACTED]	СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.)	Разговор завершен	Входящий звонок
10.11.2020 15:00	0:00	0:00	+7(099) [REDACTED]	СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.)	Разговор завершен	Входящий звонок
10.11.2020 15:00	0:00	0:00	+7(099) [REDACTED]	СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.)	Разговор завершен	Входящий звонок
10.11.2020 15:00	0:00	0:00	+7(099) [REDACTED]	СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.)	Разговор завершен	Исходящий звонок
10.11.2020 15:00	0:00	0:00	+7(099) [REDACTED]	СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.)	Разговор завершен	Исходящий звонок
10.11.2020 15:00	0:01	0:00	+7(099) [REDACTED]	СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.)	Разговор завершен	Исходящий звонок
10.11.2020 15:04	0:01	0:05	+7(010) [REDACTED]	Еремеев Павел Васильевич (15.11.1984 г.р.)	Разговор завершен	Входящий звонок

Фильтрация звонков

Для поиска нужных обращений можно воспользоваться полем быстрой фильтрации, которое открывается при нажатии на соответствующую кнопку.

Дата/время звонка	Длительность ожидания	Длительность разговора	Номер абонента	ФИО абонента	Статус звонка	Направление звонка
10.11.2020 15:00	0:02	0:01	+7(099) [REDACTED]	СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.)	Разговор завершен	Входящий звонок
10.11.2020 15:00	0:00	0:00	+7(099) [REDACTED]	СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.)	Разговор завершен	Входящий звонок
10.11.2020 15:00	0:00	0:00	+7(099) [REDACTED]	СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.)	Разговор завершен	Входящий звонок
10.11.2020 15:00	0:00	0:00	+7(099) [REDACTED]	СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.)	Разговор завершен	Исходящий звонок
10.11.2020 15:00	0:00	0:00	+7(099) [REDACTED]	СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.)	Разговор завершен	Исходящий звонок
10.11.2020 15:00	0:01	0:00	+7(099) [REDACTED]	СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.)	Разговор завершен	Исходящий звонок

Работа с обращениями

Обращение может быть создано на основании принятого звонка через АТС.

При звонке через АТС будет выведено диалоговое окно, в котором отображается телефонный номер и пациент, которому данный номер соответствует.

Дата/время звонка	Длительность ожидания	Длительность разговора	Номер абонента
10.11.2020 15:00	0:02	0:00	+7(099)
10.11.2020 15:00	0:00	0:00	+7(099)
10.11.2020 15:00	0:00	0:00	+7(099)

Выберите кнопку «Действия». Появится просмотр данных звонка.

Просмотр данных звонка ✕

Номер абонента: +7(910)

Выберите пациента из списка или воспользуйтесь поиском

▼ Информация о звонке

Причина звонка

Примечание

СОХРАНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ

Поиск пациента

Чтобы в дальнейшем записать пациента к врачу либо отменить уже созданную запись, выполните поиск пациента.

Просмотр данных звонка

Номер абонента: +7(910) [blurred]

Выберите пациента из списка или воспользуйтесь поиском

Поиск пациента с помощью строки поиска

Строка поиска является универсальной, в нее можно ввести:

- номер полиса;
- номер медицинской карты;
- номер телефона;
- ФИО (полное, либо частями).

После ввода данных необходимо нажать на кнопку «Поиск».

Поиск

Пациент

OK

Расширенный поиск

В случае, если по введенным данным идентифицировать пациента однозначно невозможно, откроется окно расширенного поиска.

Расширенный поиск ✕

Фамилия* Имя Отчество

Дата рождения  СНИЛС ЕНП ЦРП 

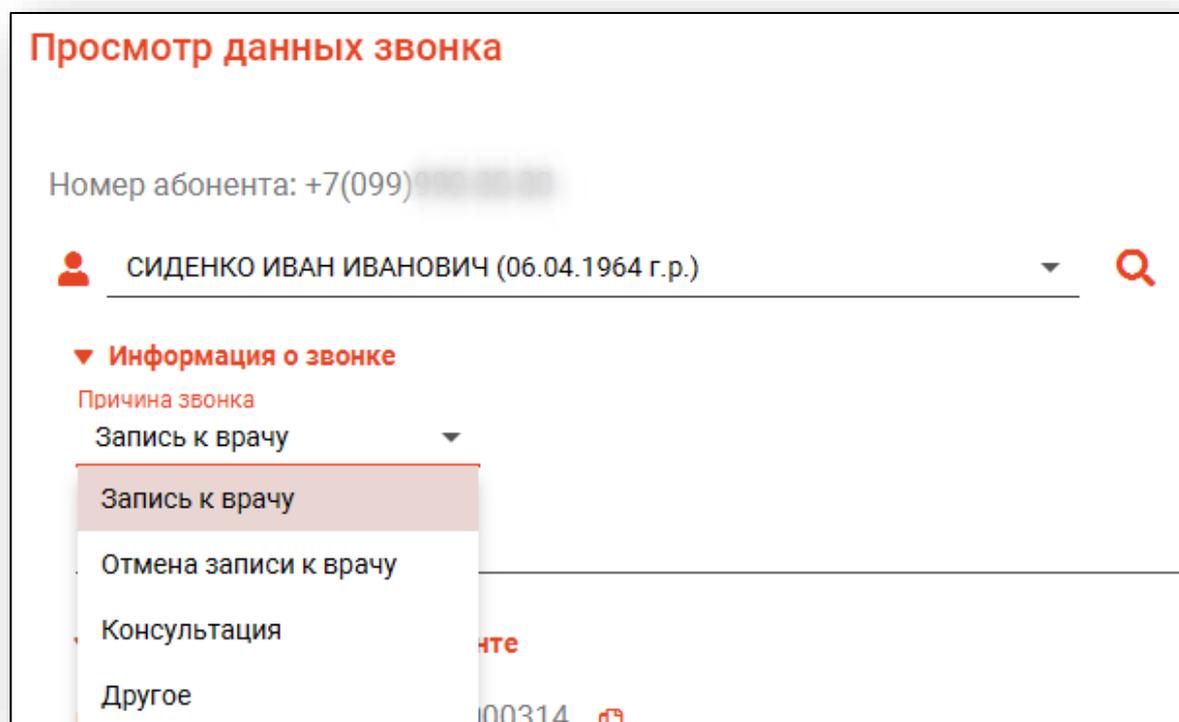
Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	СНИЛС	ЕНП
БЫЧКОВ	ВЛАДИМИР				
БЫЧКОВ	ВЛАДИМИР				
БЫЧКОВ	ВЛАДИМИР				
БЫЧКОВ	ВЛАДИМИР				
БЫЧКОВСКИЙ	ВЛАДИМИР				
БЫЧКОВ	ВЛАДИМИР				
БЫЧКОВ	ВЛАДИМИР				

ПРИНЯТЬ ОТМЕНА

Введите ФИО пациента или ЕНП и нажмите поиск. После выберите нужного пациента и нажмите «Принять». После успешного поиска в поле поиска отобразится ФИО пациент и его дата рождения.

Информация о звонке

Информация о звонке заполняется оператором. Заполните поле «Причина звонка» из выпадающего списка.



Просмотр данных звонка

Номер абонента: +7(099) [скрыт]

 СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.)  

▼ **Информация о звонке**

Причина звонка

Запись к врачу ▼

- Запись к врачу
- Отмена записи к врачу
- Консультация
- Другое

00314 

Поле «Примечание» заполняется вручную.

После внесения всех данных нажмите «Сохранить изменения»

Просмотр данных звонка ✕

Номер абонента: +7(099) [REDACTED]

 СИДЕНКО ИВАН ИВАНОВИЧ (06.04.1964 г.р.) ▼ 🔍

▼ Информация о звонке

Причина звонка
Консультация ▼

Примечание
проинформирован в полном объёме

▼ Общая информация о пациенте

ЕНП: 3655530843000314 

Прикрепление: ООО "МедСофт"

Участок: Участок ВП1

СОХРАНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ