

Руководство пользователя Зов Буревестника

Содержание

1. Введение
2. Описание функционала
3. Начало работы
4. Для оператора
5. Техническая поддержка

1. Введение

"Зов Буревестника" — программное обеспечение, используемое в больницах для организации автоматизированных звонков пациентам. Оно напоминает пациентам о запланированных визитах к врачу. Данные о визитах получаются из медицинской системы ЕЦП через API. Если пациент отменяет запись, информация об этом сразу передается в медицинскую систему ЕЦП. Такой подход позволяет поддерживать актуальность расписания врачей больницы.

2. Описание функционала

2.1 Авторизация

Для начала работы с программным обеспечением "Зов Буревестника", необходимо авторизоваться в системе. Выполняем следующие действия:

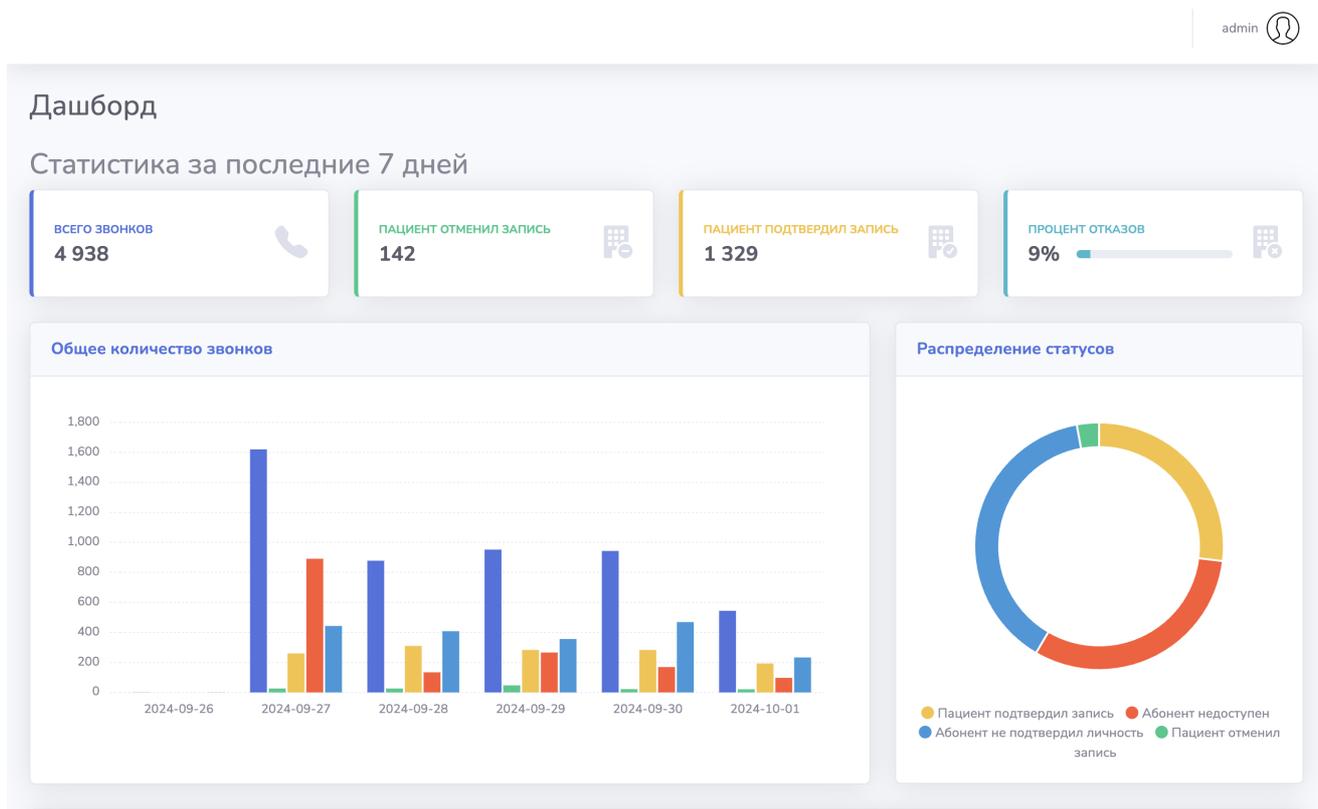
6. Открыть браузер
7. В адресной строке ввести `http://localhost:8888/admin` (адрес может быть изменен, уточните у вашего администратора)
8. При запросе авторизационных данных ввести:

По умолчанию, сразу после установки вход осуществляется по указанным учетным данным. Так вы авторизуетесь по администратором системы.

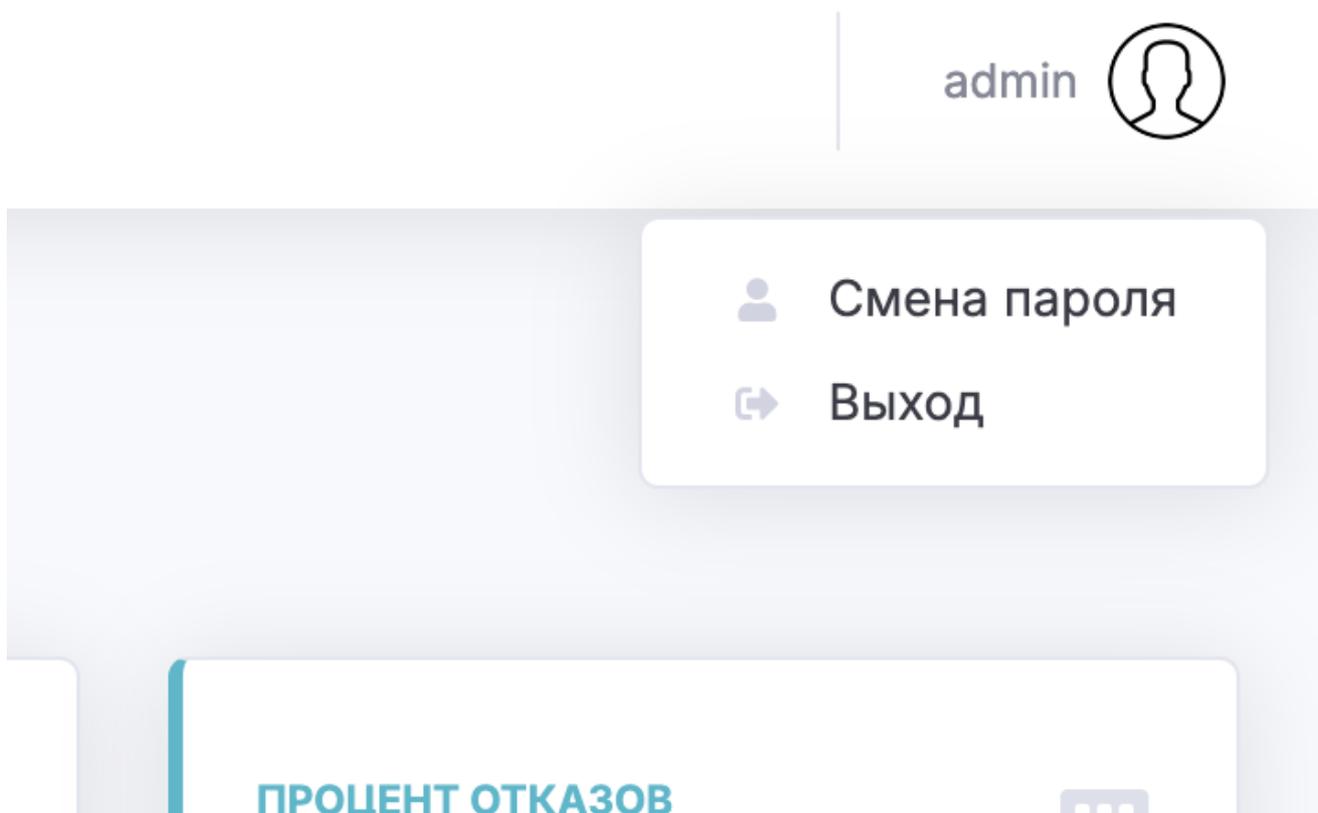
Логин: admin

Пароль: admin

После успешной авторизации, вы увидите дашборд.



После первого входа, рекомендуется сменить пароль установленный по умолчанию. Для смены пароля, нажимаем на надпись "admin" в верхнем паровом углу. После выбираем "Смена пароля".



В открышейся форме указываем, новый пароль и его повторяем его. После нажимаем сохранить.

Смена пароля учетной записи

Смена пароля

Новый пароль

Подтвердите пароль

Сохранить

2.2 Дашборд и меню

После авторизации слева будет доступно меню с ссылками на ключевые разделы. Дашборд отображает основные метрики по обзвонам, активности операторов и другим параметрам, важным для анализа работы контакт-центра.

ЗОВ БУРЕВЕСТИКА

admin

Меню

Основные метрики

Дашборд

Статистика за последние 7 дней

ВСЕГО ЗВОНКОВ 0

ПАЦИЕНТ ОТМЕНИЛ ЗАПИСЬ 0

ПАЦИЕНТ ПОДТВЕРДИЛ ЗАПИСЬ 0

ПРОЦЕНТ ОТКАЗОВ 0%

Общее количество звонков

Распределение статусов

В меню входят следующие пункты:

- **Дашборд** – главная страница с краткой статистикой работы системы.
- **Операторы** – список операторов с возможностью добавления учетных записей.
- **Дашборд по операторам** – аналитика по эффективности каждого операторам.
- **Планы обзвона** – управление расписаниями и задачами обзвона.
- **Журнал звонков** – полный лог всех звонков с деталями (время, статус, результат).
- **Доктора** – список специалистов, к которым привязаны звонки.

- **Настройки** – конфигурация системы, включая пользовательские права и параметры.
- **Версия** – текущая версия ПО. Версия сделана, ссылкой которая ведет на официальный телеграмм канал. В нем выходят, описание каждой версии, а так же последние новости проекта.

Страница дашборда состоит из нескольких блоков:

9. Основные метрики за последние 7 дней

- ****Всего звонков**** – общее количество выполненных звонков за последние 7 дней.
- ****Пациент отменил запись**** – количество звонков, где пациент отказался от записи.
- ****Пациент подтвердил запись**** – количество звонков, где пациент подтвердил запись.
- ****Процент отказов**** – соотношение отмененных записей к общему числу звонков.

10. Графики и распределения

- **Общее количество звонков** – временная динамика по дням, с разбивкой по статусам.
- **Распределение статусов** – визуализация доли звонков по разным статусам.
- **Доля "Абонент не подтвердил личность"** – в этот статус, могут попадать автоответчики, которые не удалось идентифицировать. График нужен чтобы отслеживать изменения этого показателя.

11. Основные метрики за текущий год

Показатели считаются суммарно за текущий год.

- ****Всего звонков**** – общее количество выполненных звонков.
- ****Пациент отменил запись**** – количество звонков, где пациент отказался от записи.
- ****Пациент подтвердил запись**** – количество звонков, где пациент подтвердил запись.
- ****Процент отказов**** – соотношение отмененных записей к общему числу звонков.

Примечание

Дашборд автоматически обновляется, предоставляя актуальные данные. При возникновении вопросов обратитесь к администратору системы.

Как использовать:

12. Анализируйте динамику работы системы на основе статистики.
13. Уточняйте ключевые показатели для оценки общей эффективности.
14. Используйте метрики для корректировки стратегий обзвона.

2.3 Операторы

Раздел "Операторы" предназначен для управления учетными записями сотрудников, которые работают с системой. Здесь администратор может добавлять, редактировать или блокировать операторов.

Список операторов

[+ Добавить оператора](#)

#	Логин	ФИО	Активен	#
1	ipetrov	Петров Иван Иванович	<input checked="" type="checkbox"/> Активен	✎ 🔑 🗑️

Основной функционал

15. Список операторов

- В таблице отображаются все существующие операторы, их логины, ФИО, статус активности и действия.
- С помощью кнопки "Добавить оператора" можно создать новую учетную запись.

16. Добавление оператора

При нажатии на кнопку "Добавить оператора" откроется форма для ввода данных:

- **Логин:** уникальное имя пользователя для входа в систему.
- **Пароль:** создайте надежный пароль для защиты аккаунта.
- **Фамилия, Имя, Отчество:** персональная информация об операторе.
- **Активен:** чекбокс для управления активностью учетной записи.

Поле "Активен?"

○ Описание:

Поле "Активен" определяет доступ оператора к системе. Если оно отключено (чекбокс снят), учетная запись становится временно недоступной. Это полезно для:

- Временной блокировки доступа (например, во время отпуска сотрудника).

- Отключения аккаунта, если оператор больше не работает в компании.
- **Как использовать:**
 1. При добавлении нового оператора установите флажок, если учетная запись должна быть активна.
 2. Для временной блокировки снимите галочку в поле "Активен" и сохраните изменения.
 3. В любой момент можно снова включить доступ, установив галочку.
- **Примечание:**

Отключение активности не удаляет данные оператора, а лишь блокирует вход в систему.

Зачем "Кнопка с желты ключем" ?

Если оператор забыл пароль, администратор может сбросить его учетные данные и задать новый временный пароль. Это позволяет восстановить доступ без создания новой учетной записи.

Как сбросить пароль:

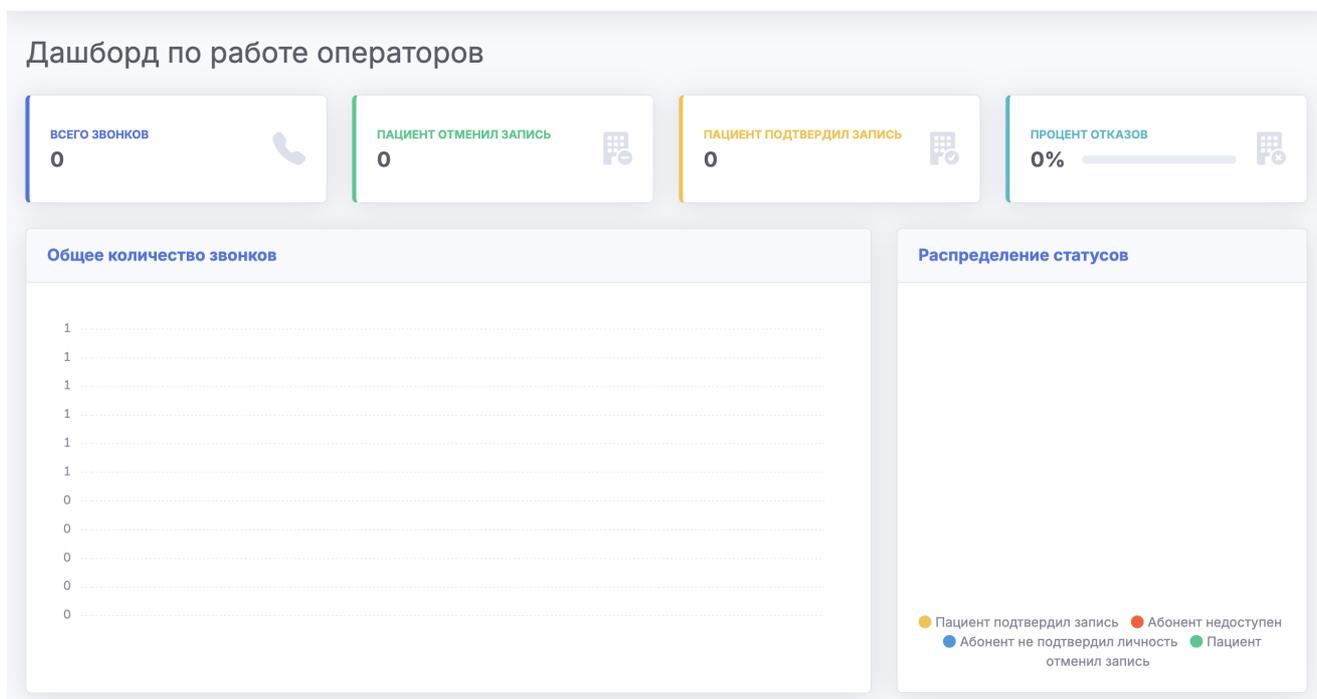
17. Перейдите в раздел "Операторы" через меню.
18. Найдите оператора в списке, для которого нужно сбросить пароль.
19. Нажмите кнопку "Кнопка с желты ключем" напротив имени оператора.
20. В открывшейся форме в поле "Пароль" введите новый временный пароль.
21. Убедитесь, что галочка "Активен" установлена, чтобы оператор мог войти в систему.
22. Нажмите "Сохранить" для применения изменений.

Рекомендации:

- Сообщите оператору новый временный пароль, рекомендую сделать это через безопасный канал связи.
- Попросите оператора изменить временный пароль на новый личный пароль при первом входе в систему.

Примечание:

Администратор не может просмотреть текущий пароль оператора, он может только заменить его новым.



Дашбор по работе операторов

Содержимое дашборда частично повторяет графики и показатели основного дашборда. Однако есть одно важное отличие: на основном дашборде отображаются данные о звонках, совершенных системой, тогда как здесь графики строятся на основе записей о работе операторов с журналом звонков.

Для более детальной информации см. раздел "[Журнал звонков](#)".

2.4 План обзвона

Раздел "Планы обзвона" позволяет управлять расписаниями для автоматизированных обзвонков. В этом разделе включает в себя график работы, определяемый днями недели, временем начала звонков и интервалом записи.

Основные возможности:

23. Список планов обзвона

- Просмотр всех существующих планов.
- Управление активностью планов (включение/выключение). Всегда активен только 1 план обзвона. То есть когда, пользователь активирует план обзвона, остальные автоматически деактивируются.
- Быстрый доступ к редактированию и удалению планов.

24. Праздничные дни

- Праздники автоматически загружаются из производственного календаря.
- Система учитывает праздничные дни, исключая их из рабочего графика.

25. Настройка работы в выходные

- Гибкая настройка позволяет указать, будет ли система работать в дни, которые по графику считаются выходными.
- Это особенно полезно для случаев, когда рабочий день выпадает на субботу.

26. **Расписание:** настройка времени начала обзвонів и диапазона доступных записей для каждого дня недели.

Примечание:

Подробная инструкция по созданию нового плана обзвона описана в разделе "Создание нового плана обзвона".

2.5 Журнал обзвона пациентов

Журнал обзвона пациентов предоставляет данные о завершённых обзвонах, включая ключевые метрики и результаты.

Журналы обзвона пациентов							
« 1 »						Кол-во записей: 9	
#	Дата начала	Дата окончания	Время работы (мин)	Кол-во звонков	План обзвона	Excel	#
35	10 Декабрь 2024 10:00:02	10 Декабрь 2024 11:31:35	01:31:33	675	Обзвон 1		
34	09 Декабрь 2024 10:00:02	09 Декабрь 2024 13:14:06	03:14:04	1035	Обзвон 1		
32	08 Декабрь 2024 10:00:02	08 Декабрь 2024 12:42:33	02:42:31	1288	Обзвон 1		
31	06 Декабрь 2024 10:35:01	06 Декабрь 2024 19:22:41	08:47:40	988	Обзвон 1		
28	06 Декабрь 2024 10:30:02	06 Декабрь 2024 11:31:35	01:01:33	1052	Обзвон 1		
27	06 Декабрь 2024 10:00:02	06 Декабрь 2024 12:42:33	02:42:31	68	Обзвон 1		
30	06 Декабрь 2024 10:00:01	06 Декабрь 2024 13:14:06	03:14:05	33	Обзвон 1		
29	05 Декабрь 2024 11:52:02	05 Декабрь 2024 14:06:18	02:14:16	800	Обзвон 1		

Основные возможности Журнала звонков:

- **Данные по обзвонам:** дата начала и окончания, общее время работы и количество совершённых звонков.
- **Привязка к планам:** указание, в рамках какого плана был выполнен обзвон.
- **Экспорт:** возможность выгрузки данных о звонках в формате Excel для последующего анализа.
- **Список звонков (Кнопка с телефоном):** журнал звоков отображает детализированную информацию по всем звонкам, выполненным в рамках выбранного журнала обзвона.

Список звонков для Журнала "с 10.12.2024 05:00 по 10.12.2024 06:31"



« 1 2 3 4 »

Кол-во записей: 604

Фильтры

Статус звонка

ФИО Врача

ФИО Пациента

Сохранить

#	Запись на..	ФИО Пациента	Специализация врача	ФИО Врача	Номер телефона	Статус звонка	Запись звонка
	11.12.2024 05:38	Дементьева Дорофей Арсеньевич	врач-эндокринолог	Сафонов Ульян Болеславовна	+7 377 711 47 25	Некорректный номер	0:00 / 0:00
	11.12.2024 03:00	Нестеров Измаил	Врач-терапевт участковый	Галкин Творимир	+7 (926) 046-1966	Некорректный номер	0:00 / 0:00

Основные возможности Истории по звонку:

- **Фильтры:** поиск звонков по статусу, ФИО врача или пациента.
- **Данные звонков:** дата и время записи, ФИО пациента и врача, номер телефона, статус звонка.
- **Записи звонков:** прослушивание аудиозаписей для анализа качества работы.
- **История звонков по записи (синяя кнопка в каждой строке):** По одной записи, может быть несколько совершено звонков. Например сначала звонила система, не дозвонилась. И позже звонок совершает оператор и вручную меняет статус записи (см. [Для оператора](##4. Для оператора)). По этой причине в таблице отображается только последняя запись. История звонков доступна по кнопке.

Информация о записи звонке



Вы записаны на завтра к врач-эндокринолог в 05:38.

Пациент: Дементьева Дорофей Арсеньевич

Последний статус: Некорректный номер

Номер телефона: +7 377 711 47 25

Пациент подтвердил запись



Дата	Статус	Кто звонил
10.12.2024 05:38	Некорректный номер	Система

Заккрыть

Сохранить

2.6 Доктора

Раздел "Доктора" позволяет управлять данными о врачах, к которым осуществляется запись пациентов.

Список докторов

« 1 2 3 4 »

Кол-во записей: 140

#	Код врача	ФИО врача	Включен	#
79	560101000547255	Авдеев Каллистрат Ермилович	<input checked="" type="checkbox"/> Включен	
121	560101000217466	Авдеев Флорентин Валерьянович	<input checked="" type="checkbox"/> Включен	
16	560101000012561	Александров Гремислав Афанасьевна	<input checked="" type="checkbox"/> Включен	
125	560101000560039	Артемьев Панфил Матвеевич	<input checked="" type="checkbox"/> Включен	
118	560101000506729	Архипова Милован Иосипович	<input checked="" type="checkbox"/> Включен	
120	560101000559650	Архипова Прокл Трифонович	<input checked="" type="checkbox"/> Включен	
122	560101000233617	Баранова Ефим Виленович	<input checked="" type="checkbox"/> Включен	

Основные возможности:

- **Включение/отключение врачей:** временная деактивация врачей, которые находятся в отпуске или больше не принимают пациентов. Это позволяет сохранить планы обзвона без необходимости их изменения.
- **Удаление врачей:** полное удаление записей о врачах, которые больше не работают.
- **Просмотр данных:** отображение кода врача и его ФИО для удобства управления.

Раздел помогает поддерживать актуальность списка врачей и корректно перенаправлять звонки без изменения уже настроенных планов обзвона.

2.7 Настройки

Раздел предназначен для настройки параметров системы и проверки корректности её работы.

Настройки портала

[Тестовый звонок](#)

Логин ЕЦП

Пароль

ID ЛПУ

Наименование ЛПУ

Текст подтверждения записи

Время начала синхронизации с ЕЦП

[Сохранить](#)

Основные возможности:

- **Логин ЕЦП, Пароль, ID ЛПУ:** данные для доступа к API ЕЦП, предоставляемые для вашей больницы.
- **Наименование ЛПУ:** название медицинского учреждения, которое будет озвучиваться пациенту при звонке. Учтите правильное склонение слов.
- **Текст подтверждения записи:** сообщение, проигрываемое пациенту после подтверждения записи.
- **Время начала синхронизации с ЕЦП:** задаёт время, когда система начинает синхронизацию расписания на следующий рабочий день. Учитывайте, что процесс может занять от 20 до 60 минут в зависимости от объёма данных.

Тестовый звонок:

Отладочный механизм, который создаёт тестовый план обзвона, тестовую запись к врачу и тестового пациента. При нажатии на кнопку в открывшемся окне укажите номер телефона, на который будет совершен звонок. Используется для проверки работы телефонии и корректной настройки системы.

Этот раздел позволяет настроить и проверить систему перед началом полноценной работы.

3. Начало работы

Для успешного запуска системы и её корректной работы необходимо выполнить несколько ключевых шагов.

3.1 Настройка системы

Перед началом работы нужно заполнить основные параметры в разделе "настройки" в левом меню:

Настройки портала

Тестовый звонок

Логин ЕЦП

Test

Пароль

Пароль

ID ЛПУ

12

Наименование ЛПУ

Локальная больница

Текст подтверждения записи

Запись подтверждена. Пожалуйста, принесите все необходимые документы.

Время начала синхронизации с ЕЦП

07:00:00

Сохранить

27. Введите следующие данные:

- **Логин ЕЦП, Пароль, ID ЛПУ** – эти данные предоставляются для вашей больницы и используются для подключения к API ЕЦП.

28. Установите **время начала синхронизации с ЕЦП**.

- В первый раз можно отступить от текущего времени больше 5 минут, и выставлять такое время. Это необходимо, прошла первичная синхронизация с ЕЦП, и в базу данных ПО "Зов Буревестника" загрузились данные специальностей и докторов доступные в вашей больнице. Они нам понадобятся для создания плана обзвона.
- После успешной загрузки данных можно установить время синхронизации на нужное значение для работы. Важно учитывать, что синхронизация должна завершиться до начала обзвона. В зависимости

от объема данных и ряда других факторов, процесс синхронизации может занимать от 40 до 80 минут. Это необходимо учитывать при настройке расписания звонков.

29. Проверьте загруженные данные:

- Перейдите в раздел **"Доктора"** через меню, чтобы убедиться, что все данные врачей корректны.

Дополнительные настройки:

- При необходимости измените:
 - **Название ЛПУ** – это название будет проигрываться пациентам во время звонков. Убедитесь, что оно правильно склоняется.
 - **Текст подтверждения записи** – сообщение, которое пациент услышит после подтверждения своей записи.
- Выполните тестовый звонок:
 - Нажмите кнопку **"Тестовый звонок"** в разделе настроек.
 - Укажите номер телефона для проверки корректной работы телефонии.

3.2 Создание плана обзвона

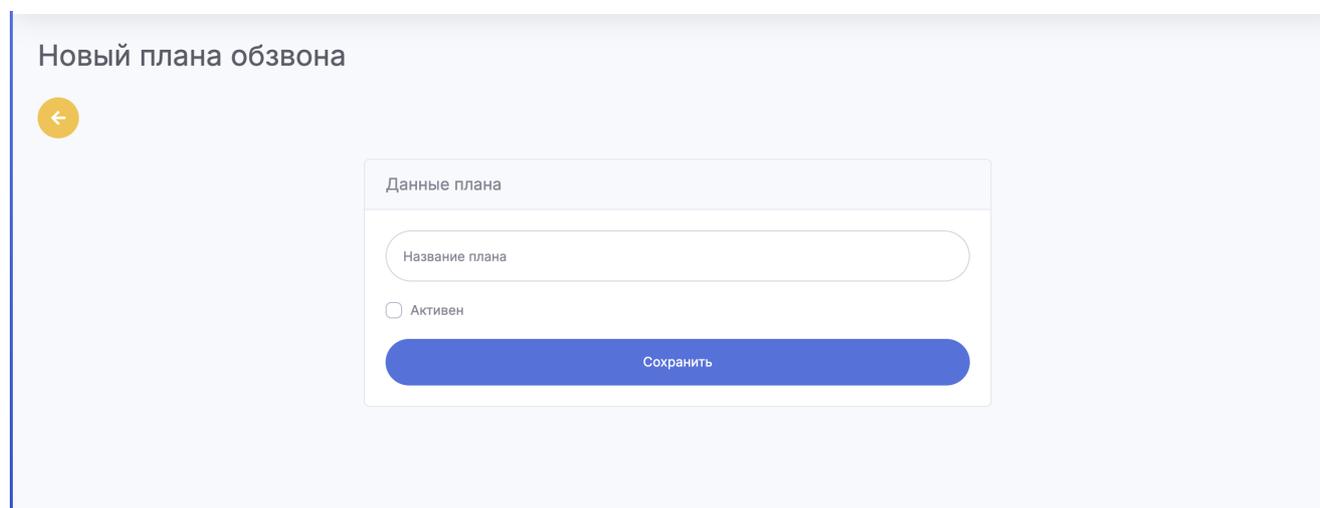
После завершения настройки системы нужно создать первый план обзвона:

30. Перейдите в меню **"Планы обзвона"**.

31. Нажмите кнопку **зеленую кнопку с плюсом** в верхнем правом углу над таблицей.

32. В открывшейся форме:

- Задайте название плана.
- Установите галочку **"Активность"**, если хотите, чтобы план сразу начал действовать.



Новый плана обзвона

←

Данные плана

Название плана

Активен

Сохранить

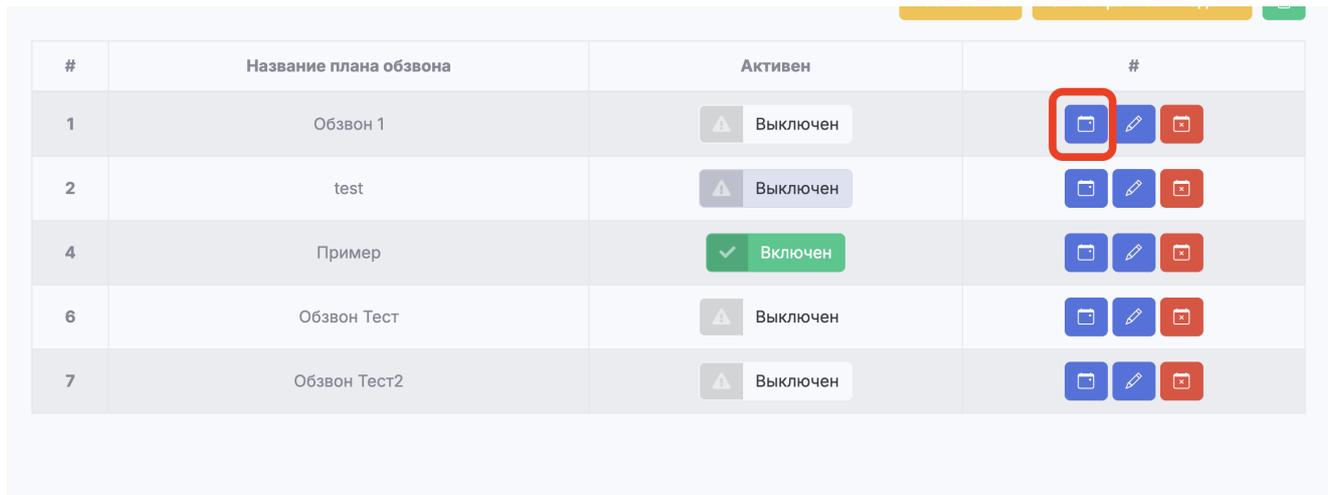
Примечание:

В системе может быть активным только **один** план обзвона. Если у вас несколько планов, и вы активируете новый, то все остальные автоматически отключатся.

Настройка состава плана

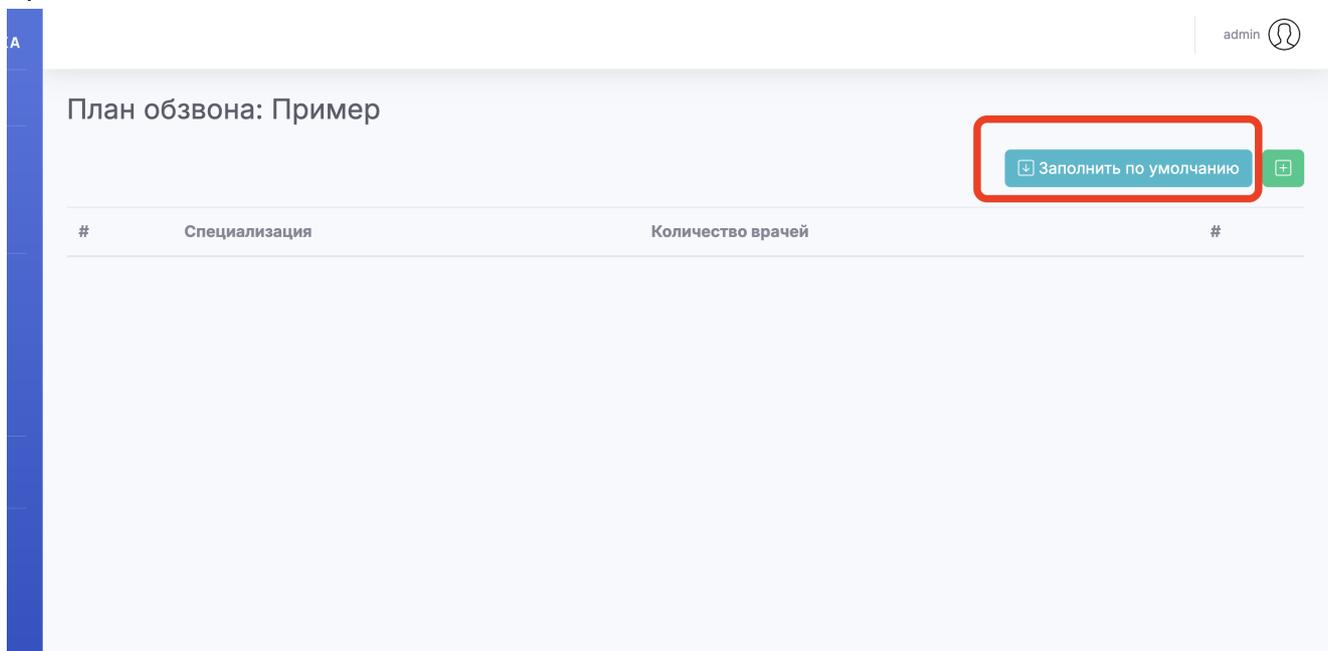
План обзвона состоит из связок "специальность врачей – конкретные врачи".
Для редактирования состава плана:

33. Нажмите **синюю кнопку с иконкой квадрата** напротив плана.



#	Название плана обзвона	Активен	#
1	Обзвон 1	⚠ Выключен	  
2	test	⚠ Выключен	  
4	Пример	✓ Включен	  
6	Обзвон Тест	⚠ Выключен	  
7	Обзвон Тест2	⚠ Выключен	  

34. Пред вами откроется список связок "специальность врачей – конкретные врачи":



admin 

План обзвона: Пример

 Заполнить по умолчанию 

#	Специализация	Количество врачей	#
---	---------------	-------------------	---

- Если план еще пустой, вам доступна кнопка "**Заполнить по умолчанию**". Она автоматически заполнит план, всеми доступными специализациями в рамках которых выбраны все врачи.
- Чтобы в самом задать связку, нажмите на **зеленую кнопку с плюсом**.

Новый условие по специализациям



Данные условия по специализации

Специализации

врач-инфекционист

Доктора

Авдеев Каллистрат Ермилович
Ильин Юлия Антоновна
Титова Мариан Анатольевна

Сохранить

35. Создание связки "специальность - врачи" для плана обзвона:

- На странице списка связок, нажимаем **зеленую кнопку с плюсом**
- Выберите **Специализацию** врачей из списка.
- Укажите конкретных врачей в рамках каждой выбранной специализации.

Чтобы выбрать врача 1 раз кликните на фамилии, для отмены выбора клините еще раз по выделенной фамилии.

- Нажимаем сохранить

План обзвона: Пример



#	Специализация	Количество врачей	#
89	врач-инфекционист	2 (0)	 

Дополнительно:

- Для редактирования связки нажмите синюю кнопку с иконкой карандаша.
- Для удаления связки нажмите красную кнопку с иконкой корзины и подтвердите удаление.
- Пример: **Количество врачей 2 (0)** означает, что в данной специализации выбрано 2 врача, из которых 0 находятся в отключённом состоянии.
 - Если врач был отключён в разделе "**Доктора**" (см. [Раздел "Доктора"] (### 2.6 Доктора)), он не будет отображаться в списке выбора для плана обзвона.

3.3 Настройка расписания звонков

Настроить расписание звонков можно в разделе "**Планы обзвона**". Оно определяет время и дни недели, когда система будет автоматически совершать

звонки пациентам.

Планы обзвона

Расписание Настройка выходных

#	Название плана обзвона	Активен	#
1	Обзвон 1	Выключен	

Шаги настройки:

36. Открытие редактора расписания

- Перейдите в меню "Планы обзвона".
- Нажмите кнопку "Расписание" для редактирования.

37. Выбор дней и времени обзвона

- Установите **рабочие дни** (например, понедельник – пятница). Для субботы и воскресенья укажите время, если рабочий день выпадает на эти дни из-за переноса праздников.
- Укажите **время начала обзвона** для каждого дня недели.
- В разделе "**Выбор времени записей с / по**" укажите временной диапазон, в который будут попадать записи пациентов. Например, если установлен интервал с **09:00 до 14:00**, система не будет звонить пациентам с записями на 08:10 или 15:40.

38. Сохранение изменений

- Нажмите "**Сохранить**", чтобы применить изменения.

Расписание плана обзвона

День недели	Начало обзвона	Выбор времени записей с	Выбор времени записей до
Понедельник	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="8:00"/>	<input type="text" value="20:00"/>
Вторник	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="8:00"/>	<input type="text" value="20:00"/>
Среда	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="8:00"/>	<input type="text" value="20:00"/>
Четверг	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="8:00"/>	<input type="text" value="20:00"/>
Пятница	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="8:00"/>	<input type="text" value="20:00"/>
Суббота	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="8:00"/>	<input type="text" value="20:00"/>
Воскресенье	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="8:00"/>	<input type="text" value="20:00"/>

Сохранить

Теперь система будет автоматически совершать звонки в соответствии с заданными параметрами.

4. Для оператора

4.1 Авторизация оператора

Авторизация в системе для оператора ничем не отличается от того, что описано в пункте [2.1 Авторизация](### 2.1 Авторизация). Однако у оператора доступно меньше пунктов меню.



ЗОВ
БУРЕВЕСТИКА

дашборд

планы обзвона

журнал звонков

доктора

Версия: 2.1.1

Да

Ст

вс

0

00

4.2 Основные возможности оператора

- Просмотр общего **Дашборда** со сводной информацией по работе системы.

- Создание, редактирование и удаление **Планов обзвона**.
- Работа с журналом звонков (просмотр и обработка записей).
- Работа с модулем "Доктора".

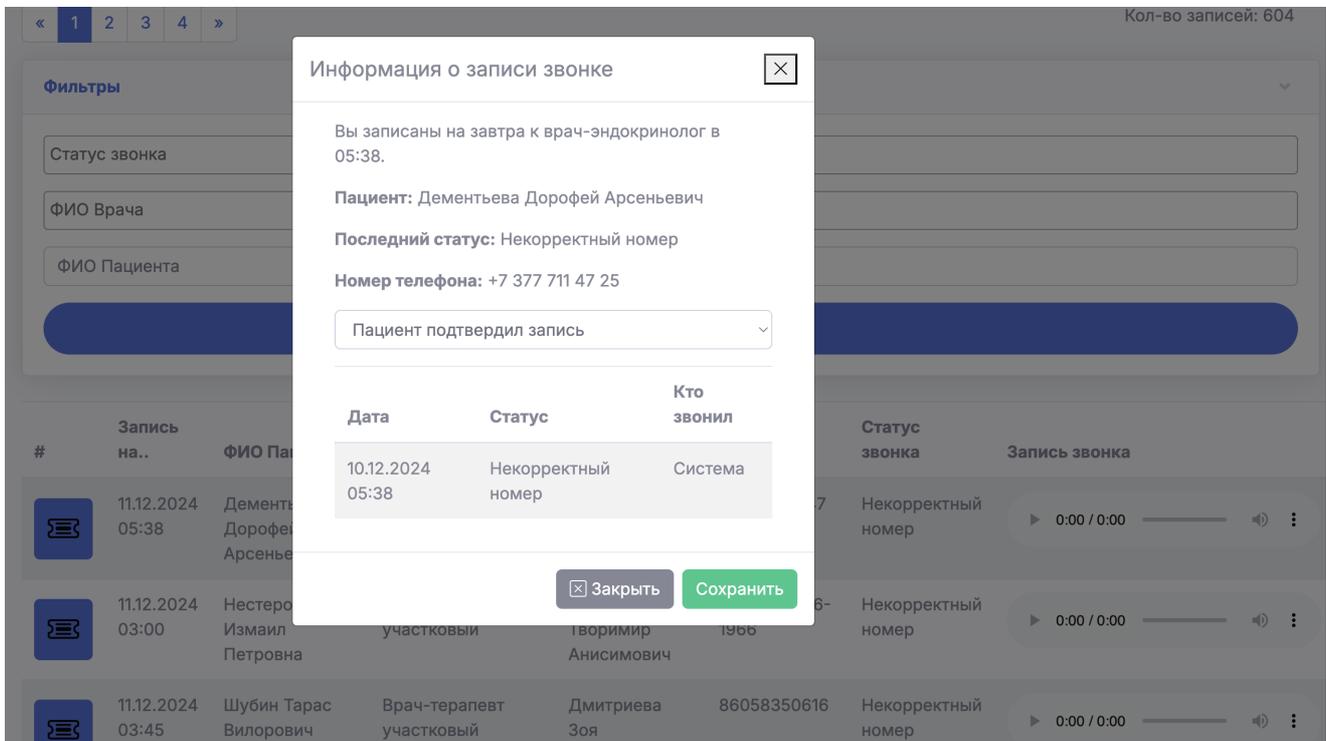
4.3 Обработка звонков оператором

Основной кейс работы оператора — дозвониться пациенту, которого система не смогла обработать автоматически. Возможные причины:

- Не дозвонились.
- Попал автоответчик.
- Некорректный номер (например, указан стационарный телефон вместо мобильного).

Алгоритм обработки записи оператором:

39. Перейдите в раздел "**Журнал звонков**".
40. Найдите журнал за нужный день и нажмите **синюю кнопку с телефонной трубкой**.
41. В журнале звонков с помощью фильтров найдите запись, которую хотите обработать.
42. Напротив нужной записи нажмите **синюю кнопку** в левом углу.
43. Откроется модальное окно с информацией о звонке:
 - **Текст** - это текст который нужно сообщить пациенту.
 - **ФИО пациента**.
 - **История изменения статуса** (например, "Некорректный номер"). Когда запись будет обработана оператором. В истории появится соответствующая запись.
 - **Номер телефона**.
 - Возможность изменения статуса (например, "Пациент подтвердил запись"). Оператор, совершает звонок, и может изменить статус записи.
44. Выберите нужный статус в выпадающем списке и нажмите "**Сохранить**".



Пункт с 4 по 6, можно повторять для любой записи журнала. После сохранения изменений статус звонка обновится, и информация отобразится в журнале звонков. Если номер пациента оказался некорректным, следует передать информацию администратору для актуализации данных.

5. Техническая поддержка

Если у вас есть вопросы по продукту или вам требуется дополнительная информация, свяжитесь с нами любым удобным способом.

- телефон [+7 987 116 14 34](tel: +7 987 116 14 34)
- e-mail [sokolovva@outlook.com](mailto: SOKOLOVVA@OUTLOOK.COM)
- telegram [@BURACL](#)