

# 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:

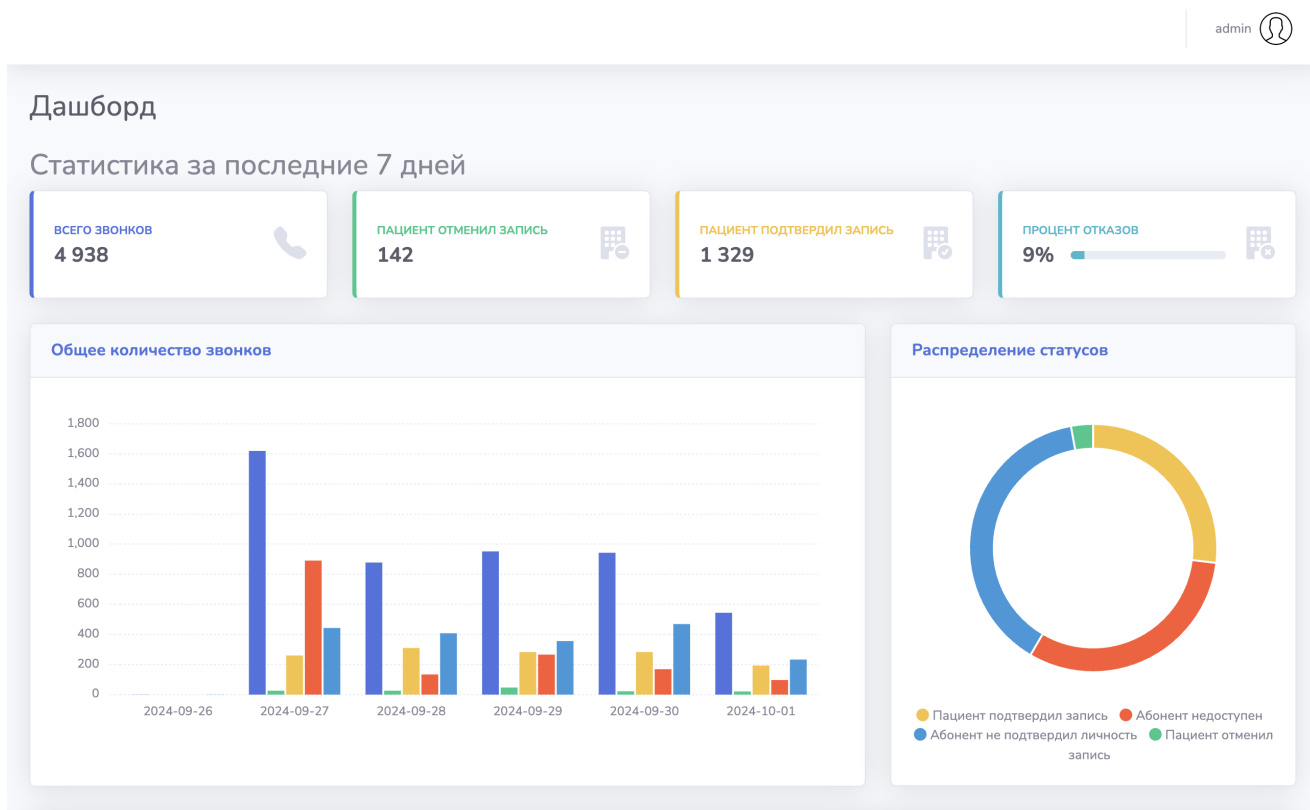
6. Открыть браузер
7. В адресной строке ввести `http://localhost:8888/admin` (адрес может быть изменен, уточните у вашего администратора)
8. При запросе авторизационных данных ввести:

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

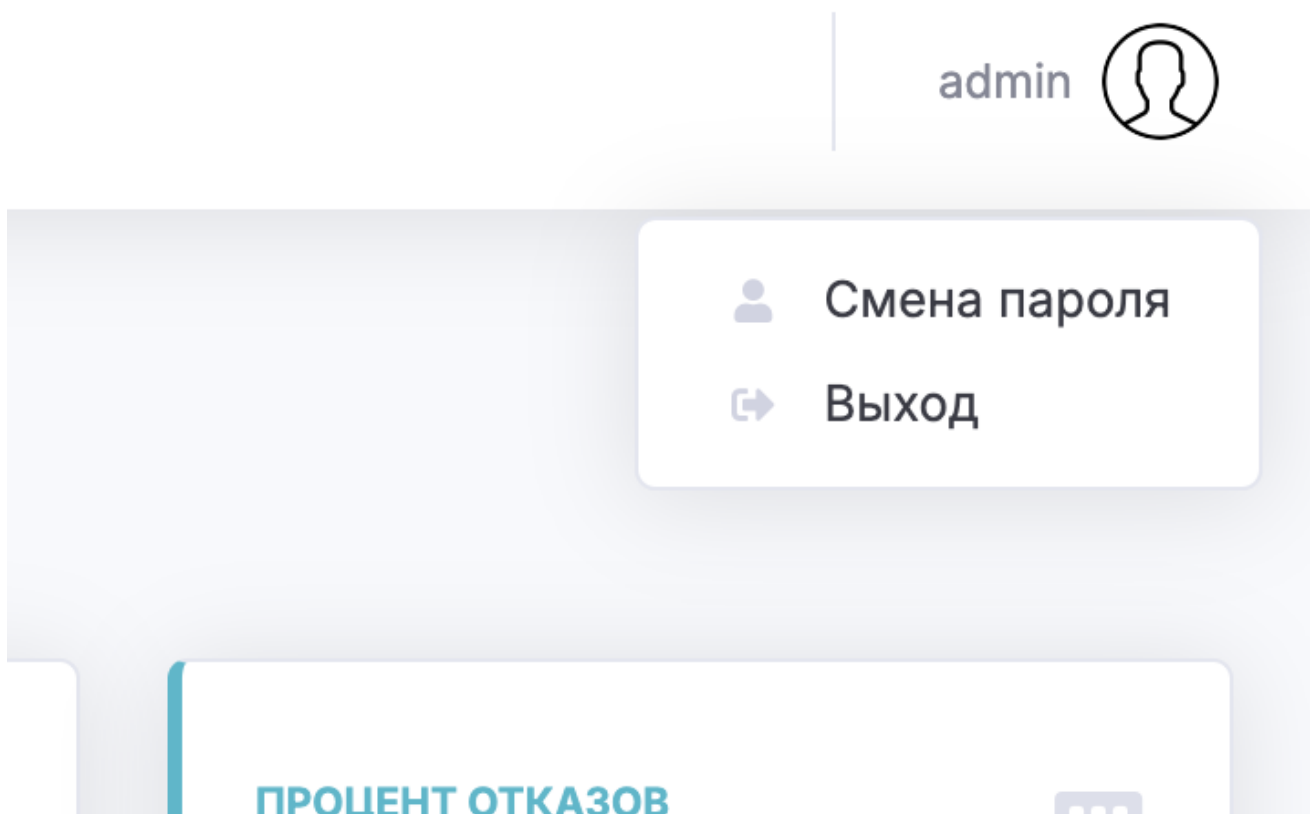
Логин: admin

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.

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

admin

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	<a href="#">✎</a> <a href="#">🔑</a> <a href="#">🔴</a>

## 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:**

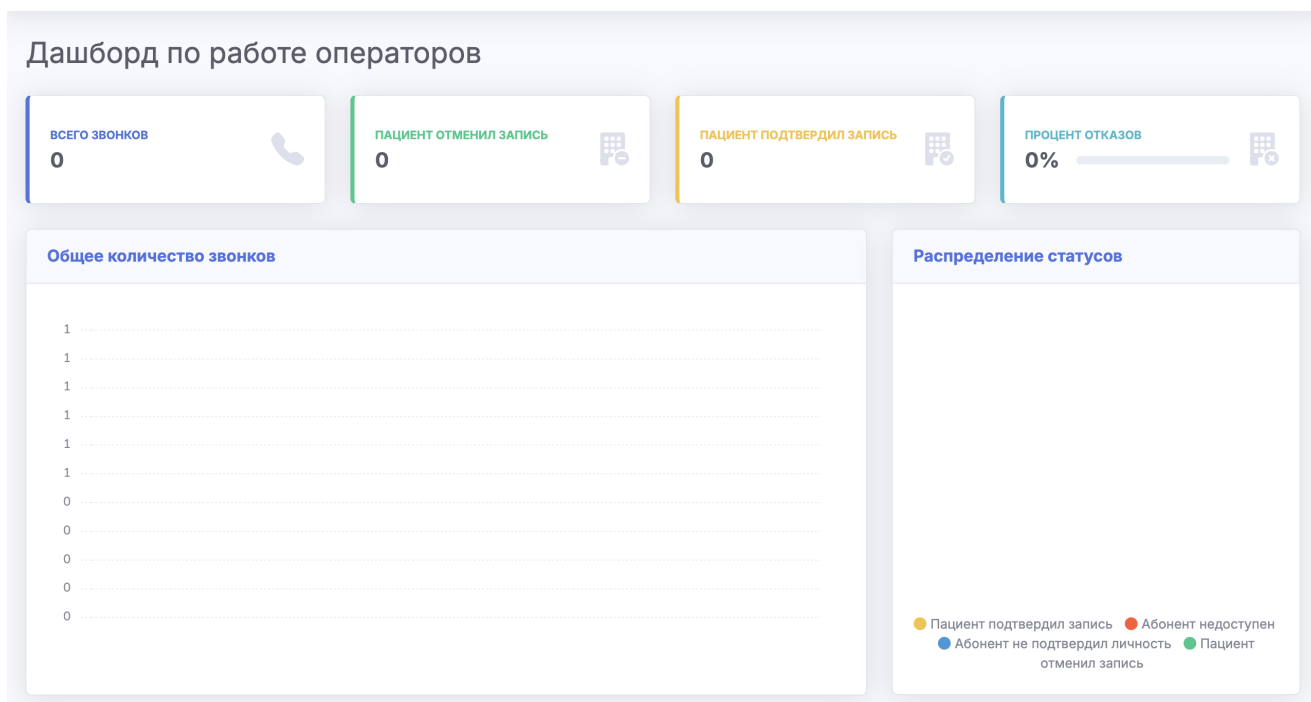
17. Перейдите в раздел "Операторы" через меню.
18. Найдите оператора в списке, для которого нужно сбросить пароль.
19. Нажмите кнопку "Кнопка с желты ключем" напротив имени оператора.
20. В открывшейся форме в поле "Пароль" введите новый временный пароль.
21. Убедитесь, что галочка "Активен" установлена, 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 (синия 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**

Запись подтверждена. Пожалуйста, принесите все необходимые документы.

**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

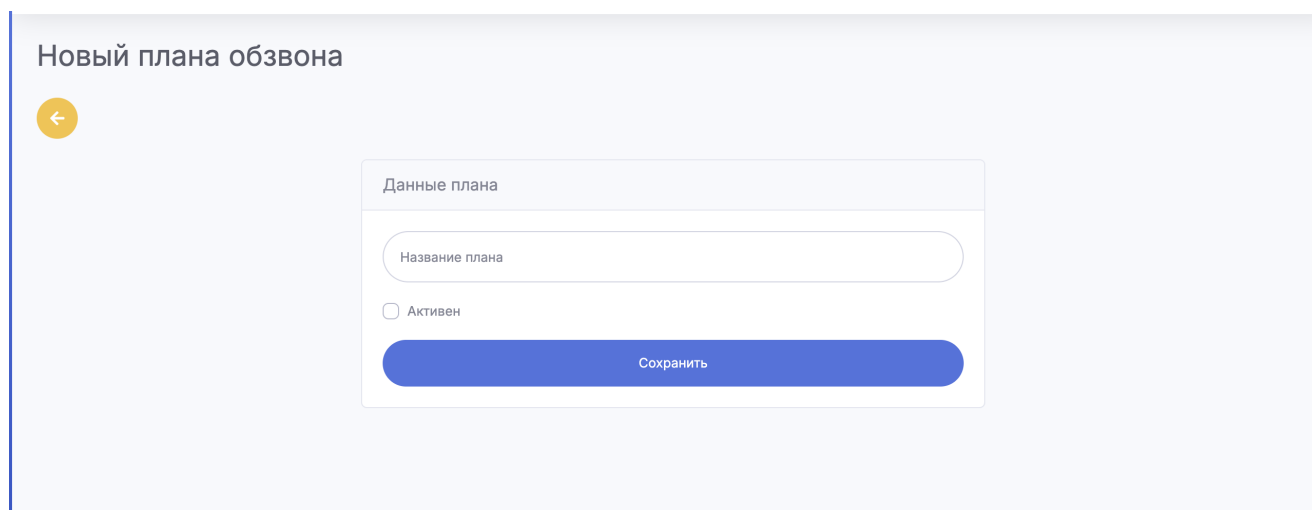
После завершения настройки системы нужно создать первый план обзвона:

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

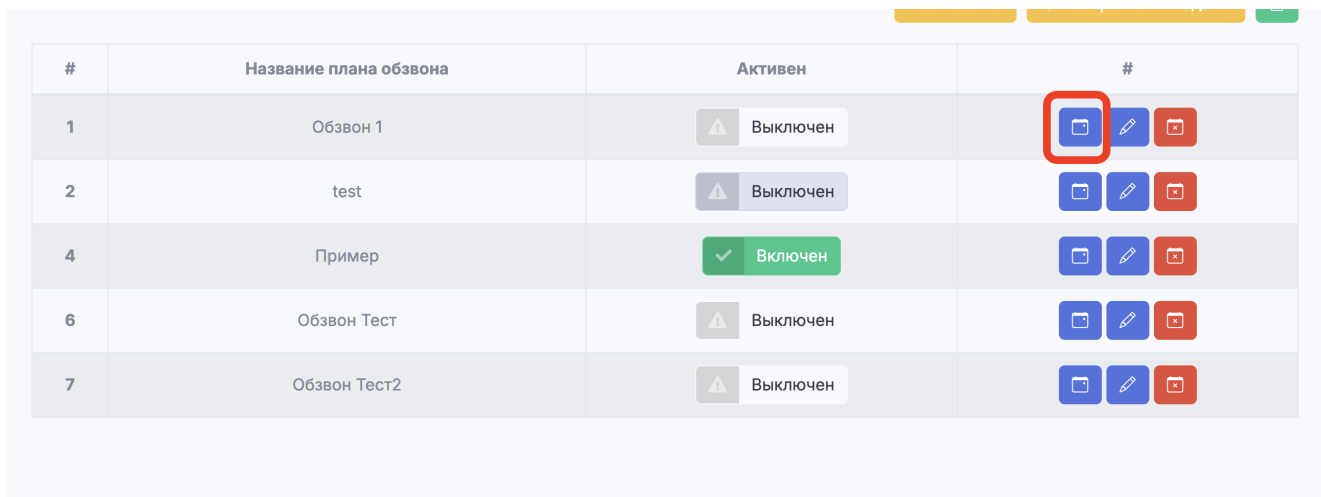
### Примечание:
















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

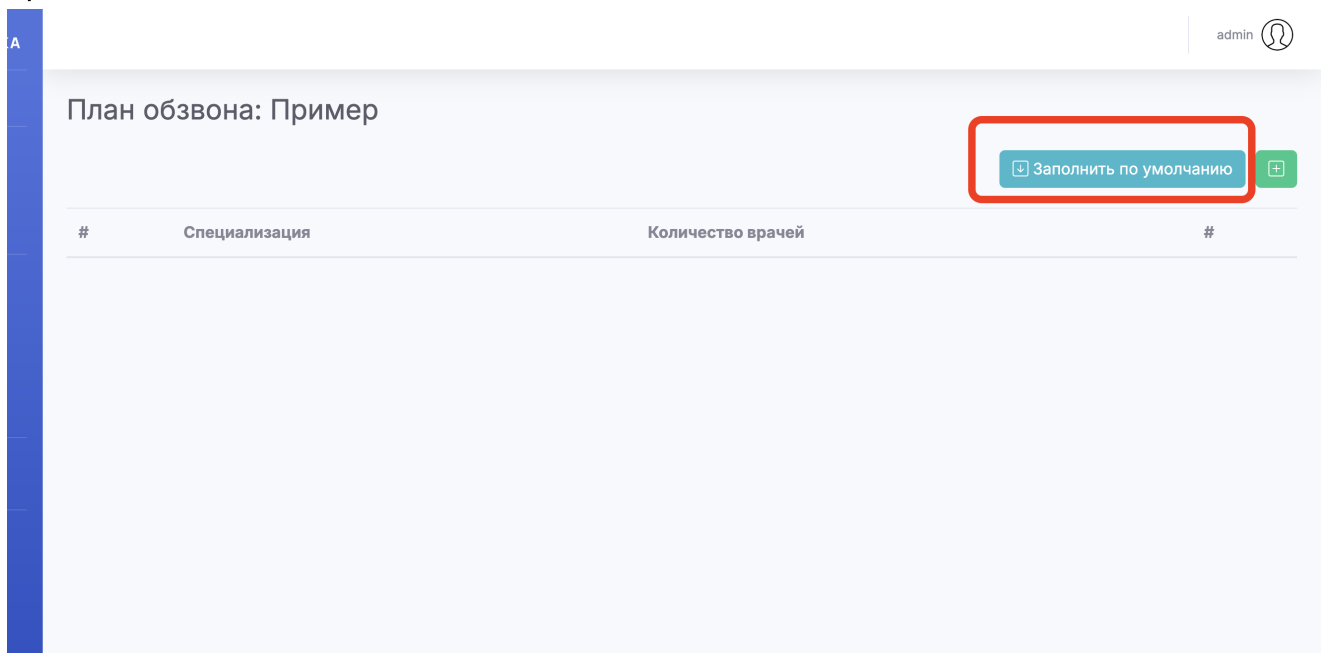
План обзвона состоит из связок "специальность врачей – конкретные врачи".  
Для редактирования состава плана:


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

#	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"/>

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".

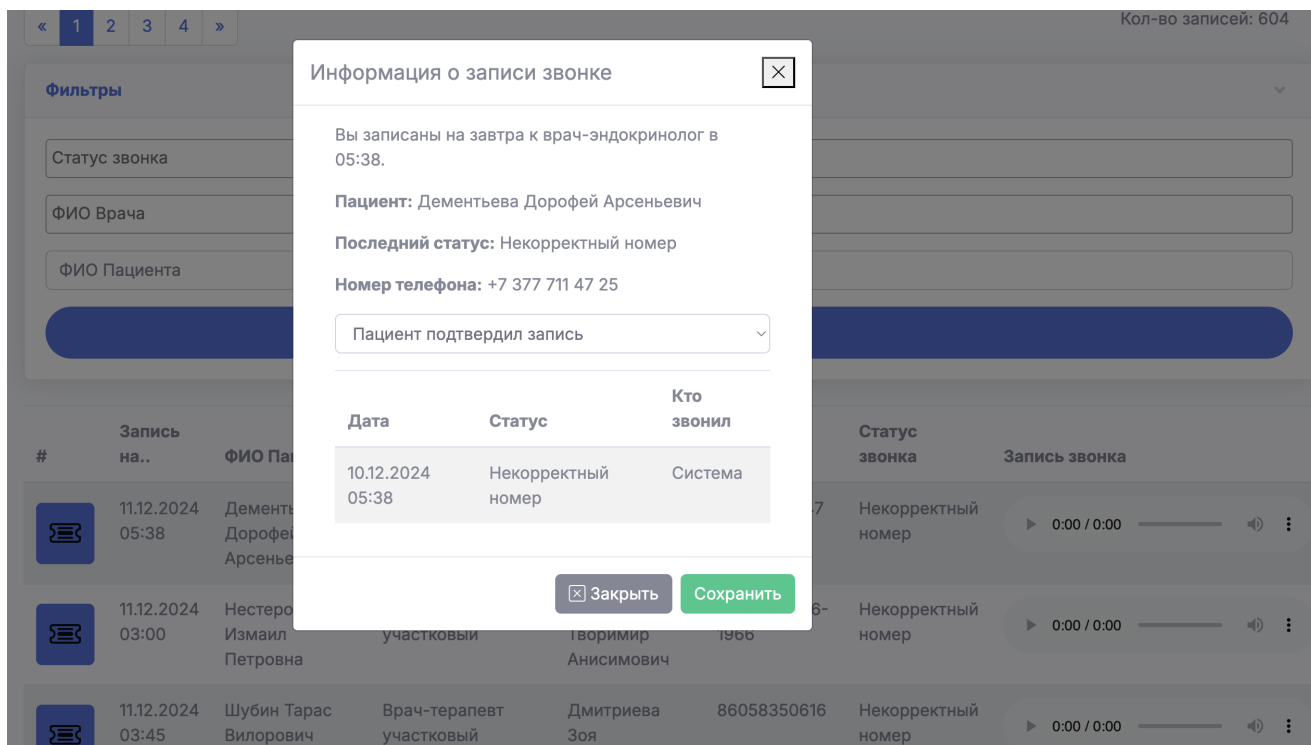
## 4.3 Обработка звонков оператором

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](mailto:SOKOLOVVA@OUTLOOK.COM))
- telegram [@BURACL](#)