

Инструкция администратора кол-центра

На 6 листах

2020 г.

Оглавление

1. Работа с Журналом операций	3
2. Формирование отчета по количеству отправленных сообщений и ознакомления с ними операторов	4

1 РАБОТА С ЖУРНАЛОМ ОПЕРАЦИЙ

Журнал операций представляет собой список фиксации следующих операций: запись пациента, отмена записи на прием, отмена листа ожидания, отмена вызова врача, добавление пациента в лист ожидания, вызов врача на дом, переход по ссылке «Поиск ЛС», идентификация пациента, перенос записи. Доступен только для администратора для просмотра без возможности редактирования и удаления данных.

Для отображения списка операций необходимо воспользоваться фильтром, расположенным в верхней части страницы (Рисунок 1).

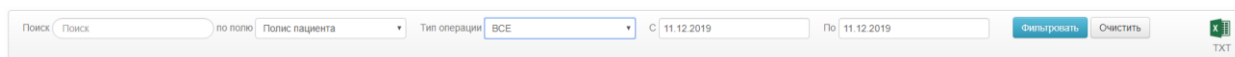


Рисунок 1. Строка фильтра Журнала операций

Фильтр Журнала операций состоит из следующих полей: «Поиск», «по полю», «Тип операции», «С», «По». Для поля «по полю» можно выбрать следующие значения из выпадающего списка: полис пациента, ФИО пациента, логин оператора, учреждение (Рисунок 2).

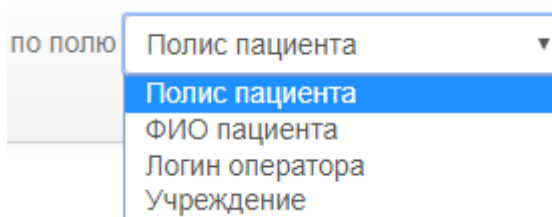


Рисунок 2. Выбор значения фильтра поля «По полю»

Для поля «Тип операции» – ВСЕ, запись пациента, отмена записи на прием, отмена листа ожидания, отмена вызова врача, добавление пациента в лист ожидания, вызов врача на дом, переход по ссылке «Поиск ЛС», идентификация пациента, перенос записи (Рисунок 3).

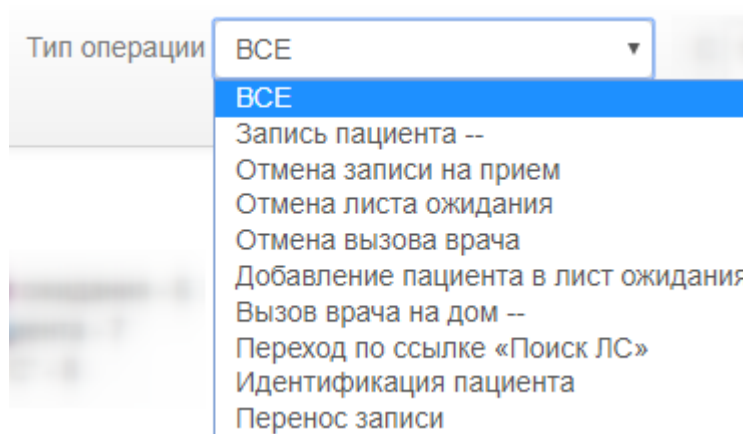


Рисунок 3. Выбор значения фильтра поля «Тип операции»

Также в области полей фильтра располагаются кнопки управления списком:



Фильтр применяется следующим образом: необходимо заполнить одно или несколько полей фильтра в любой комбинации и нажать кнопку «Фильтровать».

Для очистки полей фильтра нажать кнопку «Очистить».

Количество операций определенного типа можно посмотреть в легенде типов операций, расположенной под строкой фильтра (Рисунок 4).

Легенда типов операций:


- Идентификация пациента - 9
- Попытка записи пациента - 2
- Удаление талона пациента - 3
- Отмена листа ожидания - 4
- Перенос записи - 10
- Отказ от вызова врача - 5
- Добавление пациента в лист ожидания - 6
- Вызов врача на дом для пациента - 7
- Переход по ссылке "Поиск ЛС" - 8

Рисунок 4. Легенда типов операций

Информация об операциях представлена в таблице, которая состоит из следующих полей: «ID», «Тип операции», «Дата/Время», «Логин оператора», «ФИО оператора», «Место работы оператора», «Учреждение», «Полис пациента», «ДР пациента», «ФИО пациента», «Результат» (Рисунок 5).

ID	Тип операции	Дата/Время	Логин оператора	ФИО оператора	Место работы оператора	Учреждение	Полис пациента	ДР пациента	ФИО пациента	Результат
23481891	2	11.12.2019 17:33:49	cc_user1025002882948			2004012				{code:"400","message":"Вы уже записаны к Мильдзкова Альбина Бексипановна на 21.
23481890	2	11.12.2019 17:33:49	cc_user_guber_286			420101				{entry_id:"46339be4-1d06-488a-8387-d4a48368c2b75810fb41-75a4-41b3-9995-e1f5506238c
23481889	2	11.12.2019 17:33:46	cc_user1025004914967_12			280178				{entry_id:"817c20e3-c3b3-4686-8958-380e95c3e279d3287ac-809f-423-95e9-df9061598116"

Рисунок 5. Информация об операциях

Журнал поддерживает функцию выгрузки данных в xls и txt форматах. Для того чтобы выгрузить данные в формате xls, необходимо нажать кнопку , расположенную справа от строки фильтра, для формата txt – кнопку **ТХТ**.

2 ФОРМИРОВАНИЕ ОТЧЕТА ПО КОЛИЧЕСТВУ ОТПРАВЛЕННЫХ СООБЩЕНИЙ И ОЗНАКОМЛЕНИЯ С НИМИ ОПЕРАТОРОВ

Формирование отчета по количеству отправленных сообщений и ознакомления с ними оператором производится через панель «Администрирование».

Для перехода к разделу, где будет сформирован отчет, выбрать пункт «Контент» – «Страницы и статьи» (Рисунок 6). Отобразится раздел с информационными блоками.

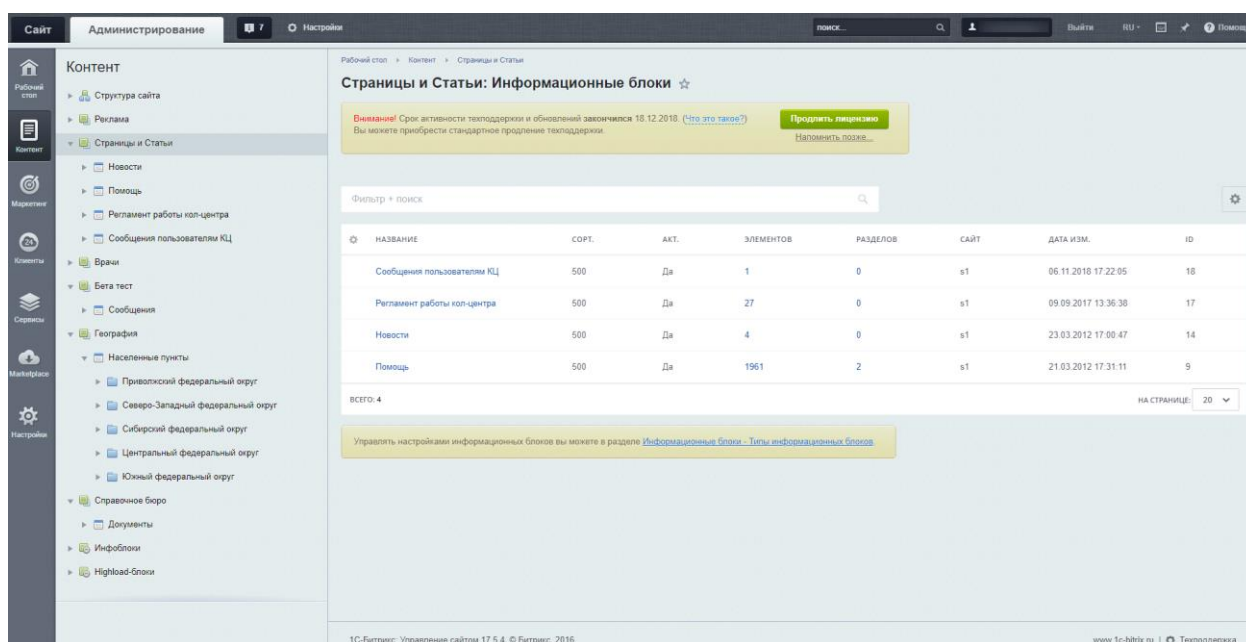


Рисунок 6. Раздел «Страницы и статьи»

Далее необходимо из списка информационных блоков выбрать «Сообщения пользователям КЦ». Откроется блок «Сообщения пользователям КЦ», где представлена информация по ознакомлению операторов с отправленными сообщениями (Рисунок 7).

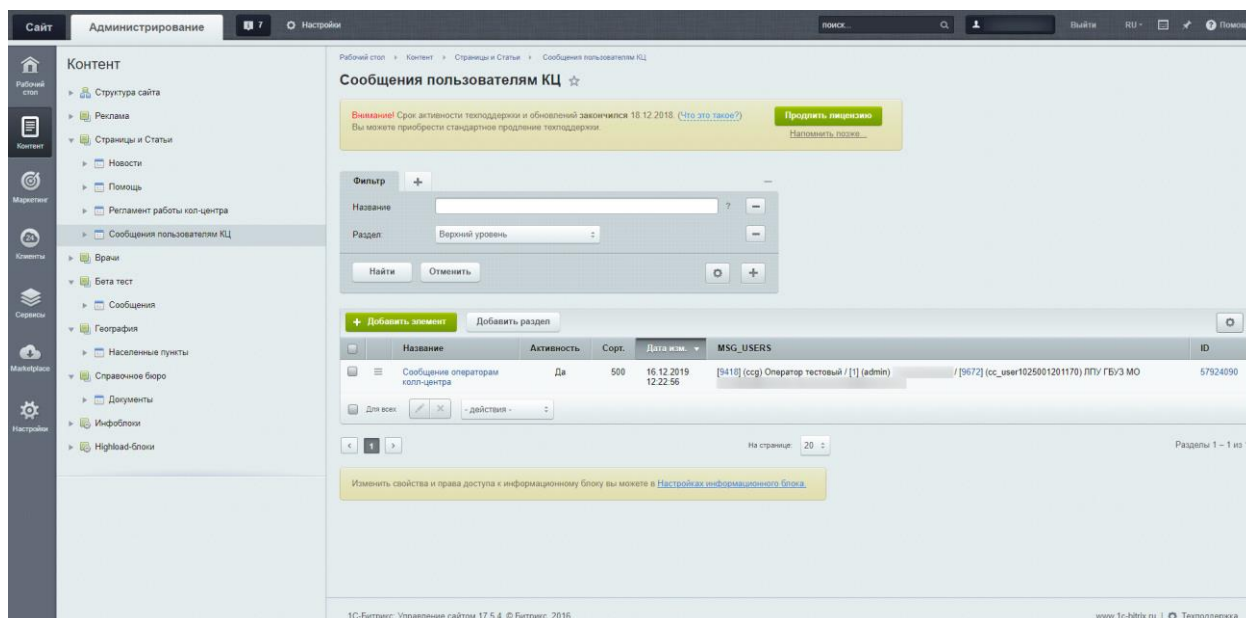



Рисунок 7. Блок «Сообщения пользователям КЦ»

Для выгрузки отчета в файл-xls формата следует нажать кнопку  и выбрать пункт «Excel» (Рисунок 8).

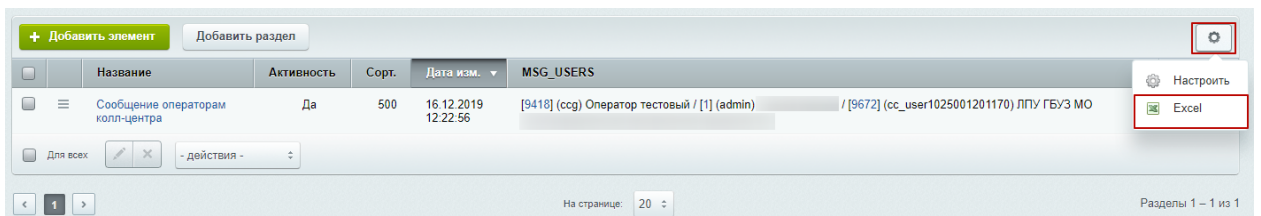


Рисунок 8. Выгрузка отчета в файл формата xls