



КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

07.12.2015

№ 4228

Волгоград

Об организации регионального контакт-центра технической поддержки информационных систем в сфере здравоохранения Волгоградской области

В целях достижения контрольного показателя "Организация регионального контакт-центра технической поддержки информационных систем ЕГИСЗ в субъекте Российской Федерации" плана мероприятий ("дорожная карта") по развитию Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения в 2015-2018 гг., являющегося приложением к соглашению между Министерством здравоохранения Российской Федерации и Администрацией Волгоградской области о реализации плана мероприятий по развитию Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (далее – ЕГИСЗ) от 01.07.2015

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить методические рекомендации по информационному взаимодействию при работе с региональным контакт-центром технической поддержки информационных систем в сфере здравоохранения Волгоградской области (далее – методические рекомендации) согласно приложению.

2. Директору государственного бюджетного учреждения здравоохранения "Волгоградский областной медицинский информационно-аналитический центр", Волгоград (далее – ГБУЗ "ВОМИАЦ") Е.В.Крехову в срок до 15.12.2015:

2.1. организовать на базе ГБУЗ "ВОМИАЦ" региональный контакт-центр технической поддержки информационных систем в сфере здравоохранения Волгоградской области (далее – контакт-центр);

2.2. осуществить необходимые технические мероприятия по организации контакт-центра на базе ГБУЗ "ВОМИАЦ";

2.3. осуществить необходимые организационно-штатные мероприятия в ГБУЗ "ВОМИАЦ";

2.4. разместить настоящий приказ на официальном и информационном сайтах комитета здравоохранения Волгоградской области;

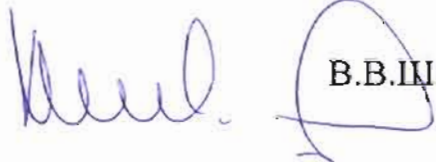
2.5. разместить информацию о номере телефона (8442)24-88-08 и электронном адресе <http://help.vomiac.ru>, используемых для связи со

специалистами контакт-центра, на официальном и информационном сайтах комитета здравоохранения Волгоградской области, а также на официальном сайте ГБУЗ "ВОМИАЦ", и поддерживать её в актуальном состоянии.

3. Руководителям государственных учреждений здравоохранения Волгоградской области обеспечить исполнение методических рекомендаций в части их касающейся.

4. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя председателя комитета здравоохранения Волгоградской области И.А.Карасеву.

Председатель комитета здравоохранения  
Волгоградской области



В.В.Шкарин

Д.А.Кураков  
30-82-90  
Е.В.Крехов  
24-88-24

Методические рекомендации  
по информационному взаимодействию при работе с региональным  
контакт-центром технической поддержки информационных систем в сфере  
здравоохранения Волгоградской области

1. Общие положения

1.1. Организационно-методическое руководство работой контакт-центра обеспечивает государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Волгоградский областной медицинский информационно-аналитический центр", Волгоград (далее – ГБУЗ "ВОМИАЦ").

1.2. В методических рекомендациях используются следующие термины и определения:

Контакт-центр ВОМИАЦ (далее - контакт-центр) – среда, в которой принимаются, обрабатываются и иницируются обращения Пользователей. Основная задача, решаемая контакт центром: техническое и справочное обслуживание Пользователей.

Пользователь - лицо, обратившееся в контакт-центр по телефону или на портале.

Портал "Контакт-центр ВОМИАЦ" (далее - портал) - web-приложение для взаимодействия Пользователя и специалистов контакт-центра, расположенное по адресу <http://help.vomiac.ru>.

Личный кабинет Пользователя на портале - раздел на портале для зарегистрированных пользователей, в котором находятся все основные инструменты, необходимые для работы с порталом.

Специалист контакт-центра (далее - Специалист) - обученный сотрудник контакт-центра, принимающий обращения Пользователей и оказывающий консультации.

База знаний - раздел на портале, содержащий: набор структурированных статей с описанием решений часто возникающих проблем, инструкции по работе с программными продуктами, материалы по часто задаваемым вопросам.

Категория - однозначно заданная область компетенции контакт-центра.

Код поддержки - уникальный код, присваиваемый учреждению здравоохранения. Код поддержки назначается учреждению в момент регистрации и доступен Пользователям, закрепленным за учреждением, в разделе профиль на портале.

Запас нормативного времени, время реагирования на Заявку - время, в течение которого заявке будет назначен ответственный для решения проблемы Пользователя Специалист.

1.3. Настоящие методические рекомендации предназначены для урегулирования процесса взаимодействия между Пользователями и Специалистами.

1.4. В настоящих методических рекомендациях описаны требования к обращениям, поступающим от Пользователей в контакт-центр.

1.5. Настоящие методические рекомендации являются обязательным к исполнению Пользователями и Специалистами.

## 2. Назначение

Контакт-центр предназначен для приема, классификации и решения проблем Пользователей по работе в информационных системах в сфере здравоохранения Волгоградской области.

## 3. Режим работы контакт-центра

Контакт-центр осуществляет прием и обработку обращений с 8 ч. 30 мин. до 17 ч. 12 мин. по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней (согласно производственному календарю РФ). Доступ в личный кабинет Пользователя предоставляется круглосуточно.

## 4. Порядок действий Пользователей, обратившихся в контакт-центр

4.1. Для взаимодействия Пользователей с контакт-центром используются следующие каналы связи:

телефонная линия (8442-24-88-08);

личный кабинет Пользователя на портале.

4.2. При обращении в контакт-центр по телефону Пользователь обязан сообщить Специалисту следующую информацию:

4.2.1. Название организации.

4.2.2. ФИО Пользователя.

4.2.3. Код поддержки;

4.2.4. Описание проблемы (после оглашения пунктов 4.2.1. - 4.2.3.).

4.3. Для повышения качества и оперативности консультации Пользователю при описании проблемы рекомендуется:

предоставить Специалисту детализированное описание возникшей проблемы;

предоставить Специалисту пошаговое описание действий для воспроизведения проблемы в программном продукте;

при размещении обращения на портале прикреплять скриншоты (графические пояснения), которые могут помочь решить возникшую проблему. Скриншоты должны быть подготовлены в формате JPEG, PNG, PDF. Размер файла скриншота не должен превышать 3 МВ;

при размещении обращения на портале прикреплять нормативные документы, имеющие отношение к возникшей проблеме.

4.4. Перед обращением в контакт-центр Пользователь должен изучить доступную информацию по возникшему вопросу, имеющуюся:



в документации, прилагаемой к программному продукту (руководство пользователя, методические материалы);  
во встроенных в программный продукт справках и инструкциях;  
в базе знаний на портале.

#### 5. Обязанности Пользователя

Пользователь при пользовании услугами контакт-центра обязан:  
выполнять действия, предписанные Пользователю настоящими методическими рекомендациями;  
уважительно относиться к Специалисту контакт-центра;  
своевременно предоставлять Специалисту контакт-центра запрашиваемый дополнительный материал для решения проблемы;  
осуществлять переход с телефонного взаимодействия на взаимодействие через портал контакт-центра по требованию Специалиста контакт-центра;  
предоставлять удаленное подключение к рабочему месту по запросу Специалиста контакт-центра.

#### 6. Порядок работы Специалистов

6.1. Специалист регистрирует на портале все обращения Пользователя, поступившие по телефону, присваивает заявке уникальный номер и сообщает его Пользователю.

6.2. Ответы на типовые, часто задаваемые вопросы могут быть даны Специалистом в виде ссылок на статьи в базе знаний или разделы документации, поставляемой с программным продуктом.

6.3. Время реагирования Специалиста на заявку, созданную Пользователем на портале, определяется в соответствии с категорией заявки и задается характеристикой "запас нормативного времени".

6.4. Специалист контакт центра вправе запросить у Пользователя дополнительную информацию, требующуюся для решения проблемы (например, скриншоты рабочей области программы, видео-ролики демонстрирующие последовательность действий, приводящих к проблеме, нормативные документы, примеры входных данных и т.д.).

6.5. Специалист контракт-центра вправе запросить удаленное подключение к рабочему месту Пользователя в рамках времени, оговоренного в заявке.

#### 7. Обязанности Специалиста

Специалист обязан:  
проводить первичную обработку обращения пользователей до истечения запаса нормативного времени;  
уважительно и доброжелательно относиться к Пользователю;  
предпринимать меры для своевременного решения проблемы Пользователя.

#### 8. Причины отказа в консультации

Специалистом может быть отказано в консультировании Пользователю при следующих обстоятельствах :

пользователь не предоставил информацию согласно пункту 4.2 настоящих методических рекомендаций;

пользователем предоставлен не достаточный объем информации по возникшей проблеме;

невозможность воспроизведения проблемы Пользователя на момент удаленного подключения Специалиста к его рабочему месту;

пользователь не смог предоставить специалисту контакт-центра удаленное подключение к своему рабочему месту в оговоренное в заявке время;

пользователь демонстрирует неуважительное отношение к Специалисту;

вопрос выходит за рамки области компетенции контакт-центра.

## 9. Область компетенции контакт-центра

### 9.1. К компетенции контакт-центра относится:

разъяснение порядка установки информационных систем в сфере здравоохранения Волгоградской области;

консультации по типовым проблемам, возникающим во время установки информационных систем в сфере здравоохранения Волгоградской области;

разъяснение порядка проведения обновлений информационных систем в сфере здравоохранения Волгоградской области;

помощь в поиске и устранении ошибок заполнения введенных пользователями данных, вызвавших сбой в работе информационных систем в сфере здравоохранения Волгоградской области;

прием и регистрация пожеланий пользователей по развитию функционала и улучшению эргономики интерфейсов информационных систем в сфере здравоохранения Волгоградской области;

консультирование по вопросам, касающимся заполнения конкретных реквизитов форм (разъяснение правил заполнения) информационных систем в сфере здравоохранения Волгоградской области;

консультирование по вопросам, касающимся настроек информационных систем в сфере здравоохранения Волгоградской области;

прием пожеланий по дополнению документации пользователя, прилагаемой к информационным системам в сфере здравоохранения Волгоградской области;

прием пожеланий по дополнению базы знаний портала.

### 9.2. К компетенции контакт-центра не относится:

непосредственная установка, настройка и обновление программных продуктов на компьютеры пользователей;

проверка корректности ввода данных;

консультирование по узкоспециализированным теоретическим аспектам отрасли здравоохранения;

разъяснение юридических вопросов отрасли здравоохранения;

обучение работе с программным продуктом.