

Контроль потерь телефонных обращений

Диагностика сквозной цепочки звонка — от входящего вызова до записи пациента

Объект анализа	Аудитория	Результат
Не отдельный звонок, а полная цепочка обращения	ИТ-руководители и операционный менеджмент, частные клиники с несколькими филиалами	Доказательная база: факты, наблюдения, гипотезы — строго разграничены

- Данная презентация предназначена для самостоятельного изучения. Каждый вывод в рамках диагностики привязан к источнику данных и типу доказательности.

АТС работает – обращения всё равно теряются

Статистика пропущенных звонков в АТС фиксирует только то, что видит АТС. Она не знает, был ли перезвон, дошёл ли пациент до записи, кто и когда перезвонил. Проблема не в одной системе — разрывы возникают **между системами**.

Типовые точки потерь

- Номера в разных публикациях с разными маршрутами
- Обход АТС через прямые SIM-карты
- Неверные графики и тайм-ауты, отсутствие резервного маршрута
- Незакреплённые устройства за сотрудниками
- Неуправляемые пропущенные без процедуры перезвона
- Плохое качество записи, исключающее ручную проверку

Критически важное разграничение

Пропущенный звонок

Технический факт — зафиксирован в CDR. Ничего больше.

Потерянное обращение

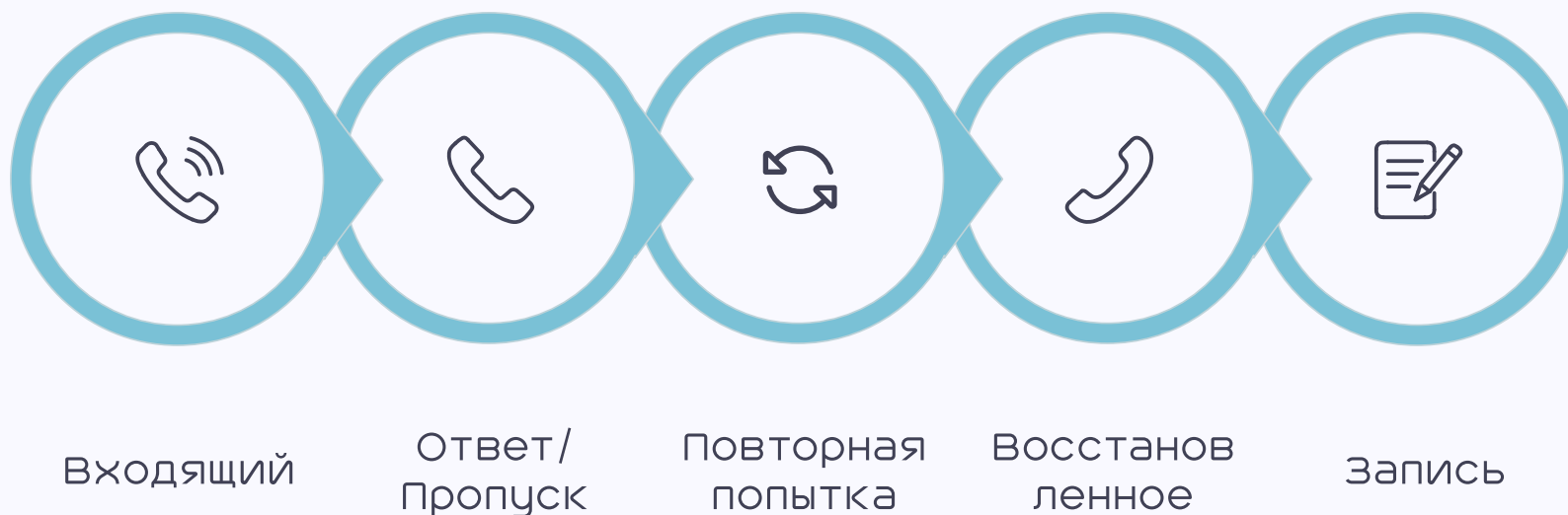
Подтверждённое наблюдение — верифицировано ручной проверкой или тестовым звонком.

Потерянный пациент

Рабочая гипотеза — требует дополнительной проверки. Мы не приравниваем одно к другому автоматически.

Объект диагностики – сквозная цепочка, а не отдельный звонок

Мы анализируем не событие, а **путь обращения от первого вызова до результата**. Каждой цепочке присваивается уникальный ID. Анализируются разрезы: филиал, время суток, номер, сотрудник, условие поступления звонка (перевод, перехват, прямой вызов).



Что фиксируется по каждой цепочке

- Уникальный ID цепочки
- Филиал и номер входящего вызова
- Фактический маршрут и устройство
- Время ожидания и причина завершения
- Факт повторного звонка или инициации callback

Важно об оценке выручки

⚠ Сценарная оценка потенциальной выручки — расчётное допущение, основанное на данных диагностики. Это не бухгалтерская потеря и не гарантированный рост. Оценка всегда маркируется явно.

Что проверяется технически и организационно

Диагностика охватывает пять взаимосвязанных областей. Ни одна из них не анализируется изолированно — разрывы в цепочке возникают на пересечениях.



Каналы и публикации

Инвентаризация всех внешних номеров: тип, оборудование, владелец, где опубликован, доступ к администрированию.



Маршруты и инфраструктура

Фактические маршруты звонков, схема IVR, очереди, группы звонков, тайм-ауты, резервные маршруты — сверка настроек с реальным поведением.



Устройства и операторы

Закреплённость устройств за сотрудниками, графики работы, связи между филиалами, SLA на ответ.



Логи и CDR

CDR за согласованный период (до 8 полных недель), очистка от дублей и спама, нормализация данных.



Записи разговоров

Автоматический анализ частотных характеристик; ручная проверка проблемных каналов; контрольная выборка. Базовая проверка: до 7 дней, до 1 000 мин аудио (до 2026-12-31).



Административная инфраструктура также проверяется: графики работы персонала, процедуры обработки принятых и непринятых звонков, связи между филиалами и ответственными.

Каждый вывод привязан к источнику и контрольной проверке

Строгая иерархия доказательности — основа методологии. Пять уровней, каждый с явной маркировкой в отчёте. Короткий или технический звонок (спам, ошибочный набор, внутренний тест) **не превращается автоматически в потерянное обращение**. Классификация фиксируется явно и проверяется.

1	Рекомендация Приоритизированное действие с зависимостями, рисками и критериями приёмки
2	Расчётное допущение Сценарная оценка на основе данных диагностики и согласованных параметров — не бухгалтерская потеря
3	Рабочая гипотеза Интерпретация, требующая проверки: например, высокая доля коротких сбросов в утренний пик
4	Подтверждённое наблюдение Верифицировано ручной проверкой или тестовым звонком
5	Технический факт Зафиксировано в CDR или логах системы — например: звонок 09:14, очередь «Регистратура», нет ответа, 47 с

Что получает заказчик по итогам диагностики

Итоговый пакет формируется из шести взаимосвязанных артефактов. Каждый артефакт верифицирован и содержит явные ссылки на источники данных.

- 1** Паспорт каналов и устройств
Подтверждённый реестр номеров, маршрутов, устройств и ответственных — верифицированная база для дальнейших решений.
- 2** Воронка обращений
Количественная картина: поступило → обработано → восстановлено → без результата — по филиалам, номерам, периодам.
- 3** Реестр проблем и доказательств
Каждая проблема — с привязкой к источнику данных, типом (факт / наблюдение / гипотеза) и приоритетом.
- 4** Карточки изменений
До 3 выполненных и проверенных карточек: состояние «до», описание изменения, зависимости, контрольный тест, KPI, условие отката.
- 5** Протокол тестов и критерии приёмки
Результаты контрольных звонков и проверок после каждого изменения — согласованные критерии успеха.
- 6** Итоговый отчёт и план контроля
Приоритизированный список рекомендаций, сценарная оценка потенциальной выручки, план накопления данных для следующего цикла.

Управляемое изменение: структура карточки

Каждое изменение в рамках диагностики проходит по единой схеме. **Ни одно изменение не вносится без согласования и без зафиксированного условия отката.**



📌 Лимит: до 3 карточек изменений и до 8 активных часов работ в рамках основной диагностики. Расширенное внедрение — отдельный договор.

Работа проходит поэтапно – без неконтролируемой перестройки

Срок основной диагностики — до 20 рабочих дней активной работы после выполнения стартовых условий и допуска данных. Диагностика с передачей персональных данных не начинается до завершения этапа правового и технического допуска.

1 Техническая квалификация

Согласование периметра: филиалы, номера, период, доступность выгрузки и логов. Определение технического и операционного ответственных. *Участие ИТ: обязательно.*

2 Допуск данных

Правовой и технический допуск: согласование состава, защищённый канал, контур обработки. *Участие ИТ + юридическая служба.*

3 Инвентаризация и проверка

Паспорт каналов, устройств, маршрутов, графиков. Сверка настроек с фактическим поведением системы. *Участие ИТ и операционного владельца.*

4 Анализ CDR и записей

Обработка данных за согласованный период, классификация цепочек, выявление проблемных мест. *Данные предоставляет ИТ.*

5 Согласованные изменения

Карточки изменений согласуются до начала работ. Работы — только в согласованных окнах. *Участие ИТ и операционного владельца: согласование и приёмка.*

6 Контрольные звонки и итоговый комплект

Тестирование, протокол, итоговый отчёт, план контроля. *Приёмка: операционный владелец.*

Границы score защищают инфраструктуру заказчика

Чёткие границы — не ограничение продукта, а защита от неконтролируемого расширения score и непредвиденных рисков для инфраструктуры.

фиксированный периметр диагностики

CDR

До 8 полных недель данных

Ручная проверка

До 100 цепочек или 2 часов

Карточки изменений

До 3 штук

Активные часы

До 8 часов работ

Окна изменений

До 2 согласованных окон

Все работы — только в заранее согласованное время. Каждое изменение имеет зафиксированную процедуру отката.

Что не входит без отдельного решения и договора

Интеграция с CRM или МИС

Создание контакт-центра

Полный аудит всей телефонии

Сквозная маркетинговая аналитика

Постоянный мониторинг разговоров, поддержка 24/7

Общий ИТ-аутсорсинг

Оборудование, лицензии, выезд, расширенное внедрение

Два маршрута старта – в зависимости от технической готовности

Маршрут определяется по итогам технической квалификации. Этап 0 не является обязательным условием и не навязывается: он предлагается только тогда, когда без него основная диагностика технически невозможна.

Маршрут А – Технически готовый заказчик

Условие: выгрузка CDR доступна, логи и записи есть, периметр понятен.

Действие: переход к основной диагностике без промежуточных этапов.

Стоимость: от **150 000 ₽** после квалификации и фиксации периметра.

Маршрут Б – Этап 0: Техническая подготовка

Условие: выгрузка недоступна, настройки не верифицированы или данных недостаточно.

Периметр: до 3 филиалов, до 5 внешних номеров, до 5 активных часов, одно окно, до 5 контрольных звонков.

Результат: проверенная выгрузка, протокол настроек, паспорт готовности, план накопления данных.

Стоимость: **15 000 ₽**. При переходе к основной диагностике в течение 120 дней с даты акта — индивидуальная цена уменьшается на 15 000 ₽ (публичный минимум 150 000 ₽ не меняется).

 Этап 0 — не диагностика потерь. Это подготовка к ней. Предлагается только при объективной технической необходимости.

Следующий шаг: техническая квалификация за одну встречу

Квалификация — это рабочая встреча для согласования параметров. Она не требует доступа к системам, передачи данных или подписания договора.

Что нужно согласовать

01

Список филиалов и основных внешних номеров в периметре

02

Доступность выгрузки CDR и логов за нужный период

03

Наличие и доступность записей разговоров

04

Технический ответственный со стороны заказчика (ИТ)

05

Операционный владелец процесса (руководитель администраторов или операционный директор)

По итогам квалификации фиксируется

Периметр диагностики

Филиалы, номера, период анализа

Стартовые условия и цена

Маршрут старта: основная диагностика или этап 0

Порядок допуска данных

Правовой и технический регламент обработки

Предлагаем назначить техническую квалификацию

Контакты: **[УКАЗАТЬ]**