

Пользовательская инструкция КАМ

ICL Soft

Содержание

1	Введение	3
1.1	Описание веб-приложения	3
1.2	Назначение инструкции	3
1.3	Основная функциональность пользователя.....	3
1.4	Рабочее место пользователя.....	3
1.5	Разделы системы	4
2	Работа с Клиентами.....	6
3	Работа с визитами	7
3.1	Планирование визита	7
3.2	Проведение визита	8
4	Работа с Активностями вне территории	17
5	Работа с двойными визитами	18
6	Работа с разделом Медиа	19
7	Работа с цикловыми планами.....	20
7.1	Просмотр циклового плана.....	20
8	Работа с мероприятиями	21
8.1	Добавление участников	22
8.2	Добавление соорганизаторов	22
8.3	Обновление статуса участников	22
9	Работа с Запросами на изменение	24
9.1	Создание запроса на изменение	24
9.2	Отправка запроса на изменение.....	26
9.3	Отмена запроса на изменение.....	26
9.4	Обработка запроса на изменение	26
9.4.1	Статусы запроса в CRM	26
9.4.2	Уведомления.....	27
9.5	Кейсы использования	27

В данную инструкцию не включено описание стандартных возможностей платформы BPMSoft. Стандартные возможности платформы BPMSoft представлены в Базе знаний на сайте - <https://edu.bpmssoft.ru/baza-znaniy/>

1 Введение

1.1 Описание веб-приложения

CRM Pharma предоставляет пользователям возможность

- Работать с клиентской базой;
- Планировать и проводить визиты;
- Проводить опросы;
- Работать с медиа: загружать, а также демонстрировать презентации;
- Проводить двойные визиты с подчиненными сотрудниками;
- Создавать и проводить мероприятия;
- Работать с персональными данными

1.2 Назначение инструкции

Данная инструкция предназначена для работы пользователей с ролью Key Account Manager.

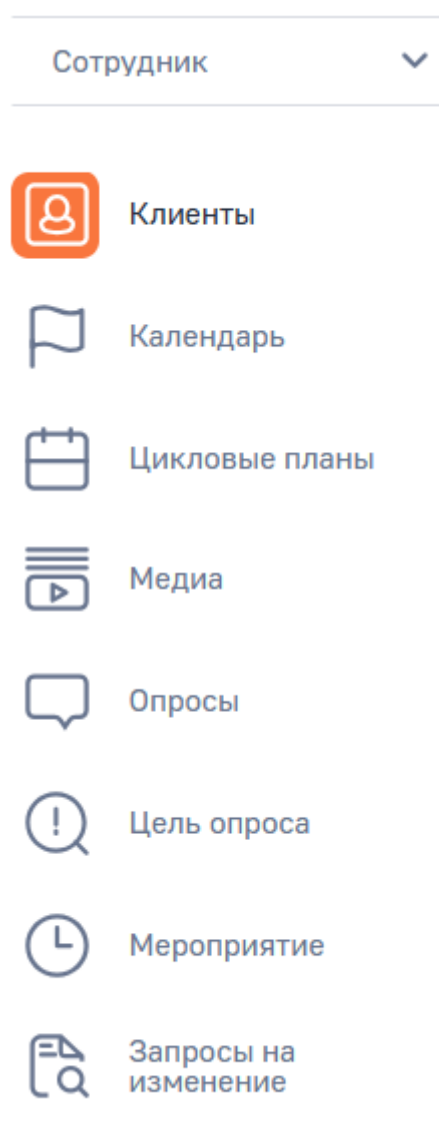
1.3 Основная функциональность пользователя

В инструкции представлено описание основной функциональности пользователей:

- Работа с Клиентами
- Работа с Визитами:
 - К Врачу
 - В Организацию
- Работа с активностями вне территории
- Обработка результатов двойных визитов
- Работа с Цикловыми планами:
 - Просмотр данных циклового плана
- Работа с Мероприятиями:
 - Добавление / редактирование Мероприятий
 - Просмотр Мероприятий.
- Работа с запросами на изменения

1.4 Рабочее место пользователя

Основным рабочим местом пользователей с ролью Key Account Manager является рабочее место "Сотрудник".



Рабочее место "Сотрудник"

1.5 Разделы системы

Название раздела	Описание раздела
Клиенты	Раздел содержащий в себе клиентов компании
Календарь	Раздел для планирования и управления событиями, задачами и встречами. Он помогает сотрудникам компаний эффективно организовывать своё время, синхронизировать рабочие процессы и избегать накладок в расписании.
Цикловые планы	Раздел для руководителей с карточкой, предоставляет возможность отслеживать производительность как отдельных подчинённых, так и всей команды.
Медиа	В карточке медиа хранятся метаданные и файлы для проведения демонстрации презентации в рамках оффлайн и онлайн визитов. Загрузка метаданных и файлов через загрузчик CLM. Загрузку презентаций осуществляют агентства.
Опросы	Раздел предназначен для проведения опросов с вопросами в объектах: • Визит. • Презентация. • Контакты (Врач, Пользователь системы). • Организации.

Название раздела	Описание раздела
	Двойной визит
Цель опроса	Раздел Цели опросов предназначен для создания записей, определяющих, какой опрос необходимо провести для конкретного клиента.
Мероприятие	Раздел содержит в себе информацию о всех заведенных мероприятиях. При необходимости можно узнать подробную информацию о мероприятии, такую как: тип и формат мероприятия, статус мероприятия дата и время начала и окончания мероприятия и тд.
Запрос на изменение	Раздел предназначен для управления запросами на изменение клиентов/организаций, которые посредством интеграционного взаимодействия направляются в Data360.

2 Работа с Клиентами

В разделе Клиенты пользователь может просмотреть список доступных ему для работы контактов, а также ознакомиться с более подробной информацией по каждому из них.

Для просмотра карточки контакта необходимо выбрать запись среди доступных и нажать на кнопку "Открыть":

Клиент	Контакт	Название типа	Название типа кли...	Организация
Коломиец Надежда Анатольевна	Коломиец Надежда Анатольевна	Клиент	Врач	
Шахбазиди Наталья Петровна	Шахбазиди Наталья Петровна	Клиент	Врач	
Лучко Екатерина	Лучко Екатерина	Клиент	Врач	

Кнопка "Открыть"

Откроется карточка с подробной информацией о выбранном контакте.

Коломиец Надежда Анатольевна

Заккрыть

Действия

Добавить пациента

60%

18:57, Казань

ФИО

Коломиец Надежда Анатольевна

Полное название должности

Врач-дерматовенеролог

Рабочий телефон

Email

kol@mail.ru

Мобильный телефон

Статус

Следующие Шаги (11)

Основная информация

Взаимосвязи

Место работы

История мерджа контактов

Опросы

Привлечение

События сайта

История

Файлы и примечания

Общая информация

Дата изменения

03.05.2025

18:11

Страна

☒ Мой целевой клиент

☐ Не посещать

☒ Активный

☐ Деактивирована

Средства связи

Адреса

Удаленные контактные данные

Статус согласия по средствам связи

Формы сбора согласий

Карточка контакта

Из раздела Клиенты можно запланировать визит. Для этого необходимо выбрать запись контакта среди доступных и нажать на кнопку "Запланировать визит".

Клиент	Контакт	Название типа	Название типа кли...	Организация
Коломиец Надежда Анатольевна	Коломиец Надежда Анатольевна	Клиент	Врач	
Шахбазиди Наталья Петровна	Шахбазиди Наталья Петровна	Клиент	Врач	
Лучко Екатерина	Лучко Екатерина	..	..	

Кнопка "Запланировать визит"

Откроется карточка создания визита. Создание визита более подробно рассматривается в п. Работа с визитами.

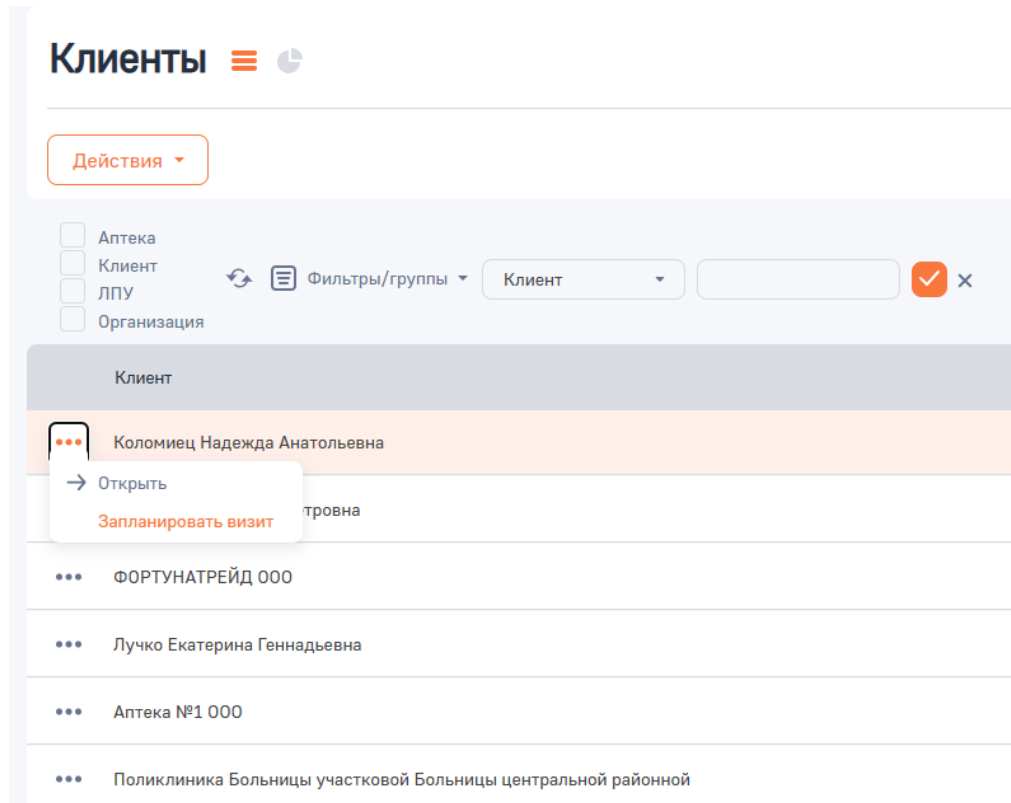
3 Работа с визитами

3.1 Планирование визита

Запланировать визит можно двумя способами:

- Планирование визита из списка клиентов

В разделе "Клиенты" необходимо выбрать нужную запись и нажать "Запланировать визит"



Создание визита из списка клиентов

- Планирование визита из раздела Календарь

Чтобы добавить запланированный визит, необходимо нажать на кнопку "Добавить" и выбрать нужный тип активности.



Добавить группу

Добавить ▾

Доп. действия ▾

Настройки группы

▼ ★ Избранные

▼ 📁 Все

Добавить задачу

Запланировать мероприятие

Визит к врачу

Визит в аптеку

Визит в организацию

Двойной визит

Звонок врачу

Визит к Врачу MSL

Активность вне территории

07.04.2025 по

Надежда Анатольевна

ый 3i
1i

Создание визита из раздела "Календарь"

В открывшейся карточке нужно выбрать врача или организацию, дату и длительность визита, формат визита: **Очный, Дистанционный, Звонок**.

ФИО клиент*

Коломиец Надежда Анатольевна

Организация*

Поликлиника Больницы участковой Больницы центральной районной

Адрес

Россия, Татарстан, Казань, Рихарда Зорге 123

Начало*

12.04.2025

14:55

Длительность

30

Статус*

Запланирован

Тип записи*

Визит к врачу

Формат*

Очный

Карточка визита

После нажатия на кнопку "Сохранить визит" визит сохранится в системе и отобразится в календаре.

3.2 Проведение визита

- **Начало визита**
 - Для начала визита необходимо открыть карточку визита из календаря.
- **Демонстрация презентации**

- Чтобы продемонстрировать презентацию во время визита в карточке визита нужно нажать на

Показ медиа

кнопку

. Среди доступных презентаций выберите необходимую и

нажмите на значок демонстрации



- Для добавления презентации в избранное нажмите символ  рядом с символом демонстрации.

• Проведение опроса

Загрузить

- Для проведения опроса перейдите на вкладку Опросы. Нажмите на кнопку , после чего выйдет список с доступными опросами.

^ Рекомендованные и назначенные опросы  **Загрузить**

Название опроса	Терапевтическая область	Продукт
*** Проверка опросов		
*** Осведомленность о Тагриссо		Aspirin
*** Онкогинекология потенциал		aaa

Деталь Рекомендованные и назначенные опросы

- Следует выбрать необходимый опрос, нажать на кнопку с тремя точками и нажать на кнопку "Начать опрос".

^ Рекомендованные и назначенные опросы  **Загрузить**

Название опроса	Терапевтическая область	Продукт
*** Проверка опросов		
*** Осведомленность о Тагриссо		Aspirin
*** Онкогинекология потенциал		aaa

Начать опрос

▼ Опросы

Запуск выбранного опроса

- В открывшейся карточке необходимо заполнить ответы на вопросы

Опрос: Онкогинекология потенциал

Вопрос 1

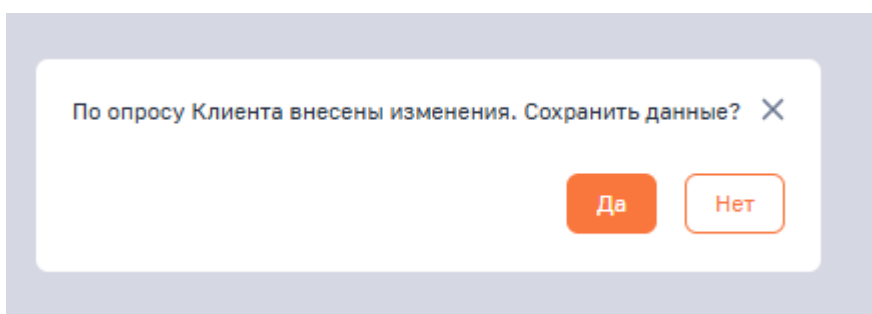
Вопрос 2

Вопрос 3

Сохранить Отправить Закрыть

○ Нажать на одну из кнопок:

- Сохранить - используется для сохранения ответов Клиента по вопросам, без завершения опроса.
- Отправить - используется для сохранения ответов Клиента по вопросам и завершения работы по данному опросу Клиента, т.е. опрос Клиента будет недоступен для корректировки
- Закрыть - используется для закрытия карточки проведения опроса. При этом в Системе будет выведено уведомление:



Уведомление при закрытии опроса Клиента

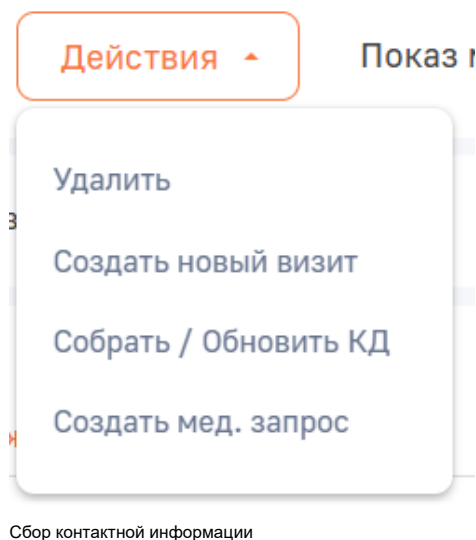
○

▪

- Если в уведомлении выбрать ответ Да, то данные ответов по вопросам опроса Клиента будут сохранены, без завершения опроса.
- Если в уведомлении выбрать ответ Нет, то данные ответов по вопросам опроса Клиента не будут сохранены.

• **Сбор/Обновление КД**

- Если во время визита требуется собрать или обновить контактные данные врача необходимо в карточке визита нажать на кнопку "Действия" и выбрать "Собрать/Обновить КД"



- В открывшейся карточке можно добавить или изменить данные для связи с врачом. Для сохранения изменений нажмите на кнопку "Сохранить"

Карточка сбор контактных данных

- **Запрос медицинской информации**

- Для запроса медицинской информации необходимо в карточке визита в меню кнопки "Действия" выбрать "Создать мед.запрос"
- В карточке запроса медицинской информации необходимо указать следующую информацию:

Сохранить

Отмена

Отправить Email

Закреть обращение

Отменить обращение

Номер запроса

ФИО врача

Коломиец Надежда Анатольевна

Активность

Коломиец Надежда Анатольевна Визит к врачу

Торговое название препарата*

Статус

Открыт

Дата получения запроса*

06.05.2025

Основная информация

Основная информация

Описание запроса*

Способ предоставления ответа*

☐

Было выявлено и репортировано НЯ/ОСБ

Место работы

Поликлиника Больницы участковой Больницы центральной районной

Должность*

Врач-дерматовенеролог

Карточка запроса мед. информации

- Торговое название препарата
 - Текст запроса
 - Способ предоставления информации и укажите e-mail или телефон, на который нужно отправить ответ
 - Место работы врача
 - Для отправки медицинского запроса необходимо нажать на кнопку "Отправить e-mail"

В случае, когда обращение больше не актуально, отмените его по кнопке "Отменить обращение".

- Завершение визита**

Для завершения визита нажмите на кнопку Завершить в карточке визита.

- Удаление/редактирование визита**

Запланированные и сохраненные визиты можно отредактировать или удалить. Для редактирования визита зайти в карточку визита и внесите нужные изменения. Далее нажать на кнопку "Сохранить". Для удаления выберите визит в календаре и нажмите на кнопку "Удалить" или в карточке визите нажмите кнопку "Действия" и выберите "Удалить".

- Запрос доступа на редактирование**

Для создания запроса выполните следующие шаги:

- Перейдите в раздел «Календарь»
- Отфильтруйте раздел по статусу визита. Статус = Завершен.
- Откройте визит.
- Нажмите на кнопку

Доп. действия ▾
- В открывшемся списке выберите "Запросить доступ на редактирование".

Пользователю откроется окно "Заполните причину необходимости предоставления доступа на редактирование".

В поле "Причина" необходимо заполнить обоснованную причину и нажать на кнопку

Отправить запрос

The screenshot shows the 'Supervisor' profile page for 'Зубов Александр Николаевич'. A modal window is open with the title 'Заполните причину необходимости предоставления доступа на редактирование'. Inside the modal, there is a text input field labeled 'Причина' and an 'Отправить запрос' button. The background page shows various action buttons like 'Закреть', 'Доп. действия', 'Принять', 'Отменить', 'Отозвать', 'Отправить на согласование', 'Отклонить', 'Создать двойной визит', and 'Клонировать'.

После того, как вы заполнили поле "Причина" нажали на кнопку "Отправить запрос", вам отобразится уведомление, о том, что запроса на редактирование был отправлен.

The screenshot shows a confirmation message in a modal window: 'Запрос на редактирование отправлен.' with an 'OK' button.

В разделе "Запросы на разблокировку" отобразится отправленный вами запрос на разблокировку.

The screenshot shows the 'Запросы на разблокировку' section. It contains a table with the following data:

Тема	Дата создания	Ответственный	Создал	Статус
*** Запрос на изменение Зубов Александр Николаевич Supervisor	07.05.2025 15:58	Supervisor	Supervisor	

При открытии карточки, в верхней части экрана есть кнопки для обработки данного запроса.

The screenshot shows four buttons: 'Закреть', 'Подтвердить', 'Отказать', and 'Действия' with a dropdown arrow.

В поле "Причина предоставления доступа на редактирование" визирующий пользователь может увидеть причину, по которой медицинский представитель просит открыть доступ.

Запрос на изменение Зубов Александр Николаевич Supervisor

Заккрыть Подтвердить Отказать Действия ↻ ↺

Тема*
Запрос на изменение Зубов Алекса...

Ответственный*
Supervisor

Разрешающий

Дата/Время*
07.05.2025 15:58

Объект редактирования
Зубов Александр Николаевич...

Причина предоставления доступа на редактирование*
необходимо до заполнить поля виз...

Комментарии

Файлы и примечания Лента

^ Файлы и ссылки ↻ ...

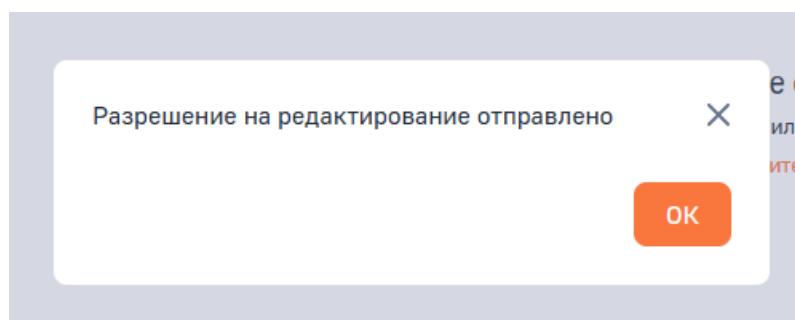
Перетащите файл
или
Выберите файлы

^ Примечания

← → B I U A A

Редактировать описание

При нажатии на кнопку "Подтвердить", система отобразит уведомление "Разрешение на редактирование отправлено".



Пользователю, которой запрашивал доступ на разблокировку придет уведомление в CRM.
В карточке запроса на разблокировку в поле "Статус" проставится значение - Одобрен.

Запрос на изменение Зубов Александр Николаевич Supervisor

Заккрыть

Действия

Тема*

Запрос на изменение Зубов Алекса...

Ответственный*

Supervisor

Разрешающий

Дата/Время*

07.05.202515:58

Объект редактирования

Зубов Александр Николаевич...

Причина предоставления доступа на редактирование*

необходимо до заполнить поля виз...

Комментарии

Статус

Одобен

Файлы и примечания

Лента

^ Файлы и ссылки

^ Примечания

←→

B

I

U

A

Введите описание

В случае если визирующий нажмет на кнопку "Отказать", система отобразит уведомление, что уведомление отправлено.

Пользователю, которой запрашивал доступ на разблокировку придет уведомление в CRM о отказе. В карточке запроса на разблокировку в поле "Статус" проставится значение - Отклонен.

15

Запрос на изменение Зубов Александр Николаевич Supervisor

Заккрыть Действия



Тема*

Запрос на изменение Зубов Алекса...

Ответственный*

Supervisor

Разрешающий

Дата/Время*

07.05.2025 16:12

Объект редактирования

Зубов Александр Николаеви...

Причина предоставления доступа на редактирование*

ошибся

Комментарии

Статус

Отклонен

Файлы и примечания Лента

Файлы и ссылки

П

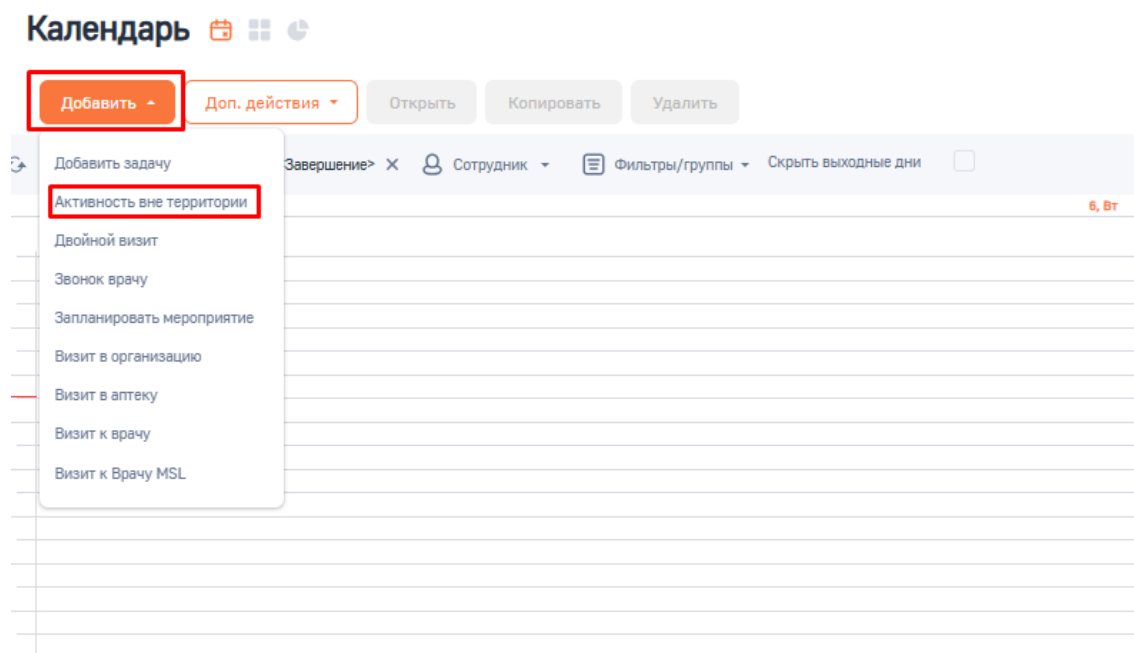
Примечания

В I U A

Введите описание

4 Работа с Активностями вне территории

- Для добавления Активности вне территории нажмите на кнопку "Добавить" в календаре и выберите нужный тип активности = Активность вне территории



Добавление активности вне территории

- В открывшемся окне выберите Причину нахождения вне территории, дату и длительность. После чего нажмите на "Сохранить"

The screenshot shows a form for adding an activity outside the territory. At the top, there are buttons 'Сохранить' (Save), 'Отмена' (Cancel), and 'Действия' (Actions). Below the buttons, there's a section for 'Ответственный*' (Responsible*) with the name 'Липовов Антон Сергеевич'. Then, there's a section for 'Начало*' (Start*) and 'Длительность*' (Duration*). The start date is '12.04.2025' and the duration is '17:01'. Below that, there's a section for 'Статус*' (Status*) and 'Завершение*' (Completion*). The status is 'Запланирован' (Planned) and the completion date is '12.04.2025' at '17:01'. Then, there's a section for 'Тип записи*' (Record type*) with the value 'Активность вне территории'. Finally, there's a section for 'Причина нахождения вне территории*' (Reason for being outside the territory*) with the value 'Корпоративное мероприятие' (Corporate event).

Карточка Активности вне территории

Активность вне территории можно отредактировать или удалить. Для редактирования откройте карточку активности, измените нужные поля и нажмите на кнопку "Сохранить". Для удаления активности выберите ее и нажмите кнопку "Удалить"

5 Работа с двойными визитами

Для оценки работы сотрудника его руководитель может провести двойной визит. У медицинского представителя визиты будут отображены в календаре. Сотрудник не может редактировать или удалять двойные визиты.

После проведения двойного визита сотруднику приходит форма оценки.

The screenshot shows the 'testSwitchRolesNew Supervisor' evaluation form. The form is titled 'testSwitchRolesNew Supervisor' and has a 'Выполнить команду' (Execute command) button. The form contains the following fields:

- Дата проведения*: 25.03.2025
- Время: 17:48
- Количество часов на двойном визите*: 4
- Ответственный*: Supervisor
- Сотрудник*: testSwitchRolesNew
- Формат взаимодействия*: Очный
- Статус*: Отклонен
- Идентификатор ID: DBL00000000026

The form is divided into three tabs: 'Оценка' (Evaluation), 'История' (History), and 'Лента' (Feed). The 'Оценка' tab is active, showing a 'Комментарий*' (Comment) field with the text 'тест-Причина-Отклонения'. Below the comment field is a section titled 'Рекомендованные формы оценки' (Recommended evaluation forms), which includes a table with the following data:

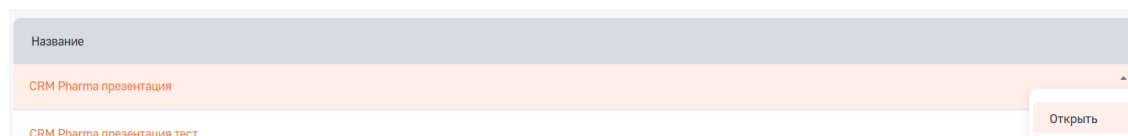
Название	План развития	Комментарий	Статус формы проверки
Опрос для двойного визита: testSwitchRolesNew		тестКомментарий	Сохранен

Форма оценки для согласования Сотруднику

В случае согласия с оценкой нажмите кнопку "Завершить". Чтобы отклонить полученную оценку нажмите на кнопку "Отклонить" и внесите комментарий.

6 Работа с разделом Медиа

В разделе Медиа отображаются доступные пользователю презентации. Для просмотра подробной информации о презентации необходимо выбрать презентацию среди доступных и нажать на кнопку "Открыть". Откроется карточка просмотра презентации.

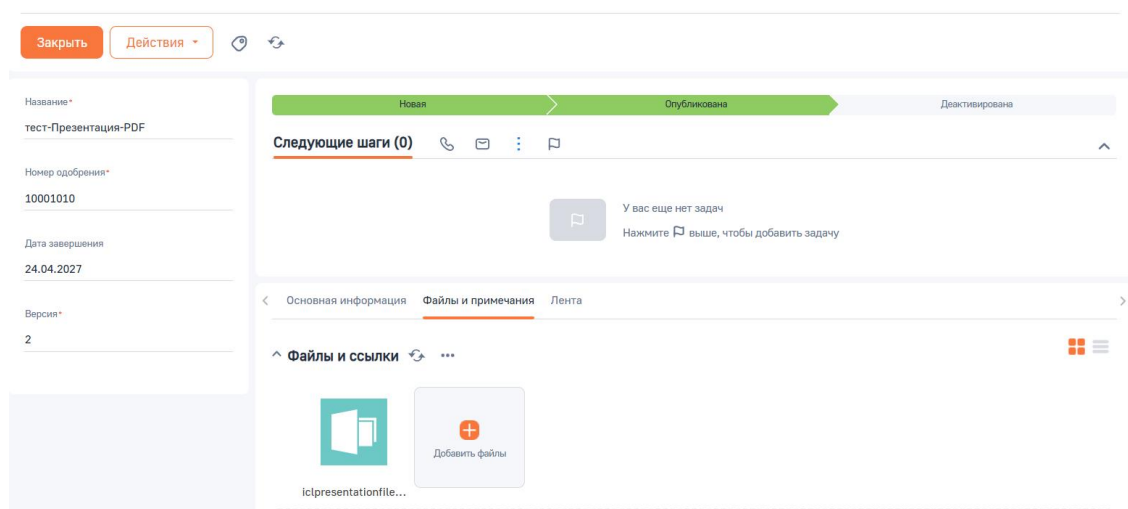


Кнопка "Открыть"

Презентацию можно добавить в **избранные презентации**, нажав на значок



В карточке медиа хранятся метаданные и файлы для проведения демонстрации презентации в рамках оффлайн и онлайн визитов.



Файл для проведения демонстрации

7 Работа с цикловыми планами

7.1 Просмотр циклового плана

В этом разделе находится цикловой план и результаты его выполнения. Итоги выполнения циклового плана считаются автоматически на основе завершённых визитов и демонстраций медиа. Для просмотра своего циклового плана откройте этот раздел и выберите свой цикловой план.

На вкладке Основная информация можно посмотреть свой цикловой план и его выполнение в разрезе:

- Цели по визитам канала
- Цели по визитам продукта
- Цели по каждому врачу
- Итоги циклового плана

Итоги циклового плана

Название	Тип записи	Сводка для	Целевое число ви...	Выполненное чис...
CPS_0000070	Канал	Визит к врачу	11	1
CPS_0000071	Продукт	Arbidol	11	1
CPS_0000073	Канал	Визит в аптеку	6	0
CPS_0000072	Продукт	Aspirin	5	0

Итоги циклового плана

Для просмотра плана и факт выполнения по каждой цели отдельно необходимо в детали "Цели" дважды кликнуть на цель.

Основная информация

Информация по продуктам

Целевое число визитов по продуктам

6

Выполненное число визитов по продуктам

0

Информация по каналам взаимодействия

Целевое число визитов

6

Выполненное число визитов

0

Сохранённое число визитов

2

Запланированное число визитов

1

Осталось выполнить визитов

6

Карточка цели на цикл

8 Работа с мероприятиями

Для добавления мероприятия выберите "Запланировать мероприятие" в разделе "Календарь" или кнопку "Добавить" в разделе Мероприятия. В открывшейся карточке заполните название, тип и даты мероприятия. Нажмите на кнопку Сохранить.

Мероприятие

Название мероприятия *

Конференция

Тип мероприятия *

Мини конференция

Ответственный *

Баранов Андрей Михайлович

Дата и время начала *

12.04.2025 17:05

Дата и время окончания

12.04.2025 18:05

Сохранить Отмена

Карточка добавления мероприятия

В карточке мероприятия доступны вкладки:

- Параметры мероприятия. В данной вкладке доступны для заполнения следующие параметры:
 - Название мероприятия
 - Описание
 - Статус
 - Тип мероприятия
 - Формат мероприятия
 - Сроки
 - Информация о месте проведения
 - Количество участников
 - Продукты мероприятия
 - Участники
 - Сотрудники

Конференция

Выполнить команду

▶

BPM SOFT

1.5.0.901

Сохранить

Отмена

Действия

🔗

Мини конференция

Ответственный*

UPL demo

Инициатор

UPL demo

Статус мероприятия

Новое

NOVA ID

M0000024

Параметры мероприятия

Файлы и примечания

Основная информация

Название мероприятия*

Конференция

Тип мероприятия*

Мини конференция

Формат мероприятия*

Очное

Описание мероприятия

Статус мероприятия

Новое

☐

Деактивирована

Карточка мероприятия

- Файлы и примечания. В данную вкладку можно добавить файлы или указать примечания к мероприятию.

8.1 Добавление участников

Добавьте участников в деталь **Участники мероприятия**, нажав на символ плюса . В открывшемся списке

выберите участников. Далее нажмите на кнопку

Отправить приглашение

. Участники

8.2 Добавление соорганизаторов

Добавьте соорганизаторов в деталь **Сотрудники**, нажав на символ плюса. В открывшемся списке выберите соорганизаторов.

8.3 Обновление статуса участников

- После проведения мероприятия необходимо обновить статус участников. Укажите новый статус у каждого участника, нажав на одну из кнопок:
 - Участвовал
 - Не участвовал

Участники мероприятия

+

Участвовал

Не участвовал

Лектор

Не лектор

Отправить приглашение

Количество участников: 1

ФИО	Место работы	Адрес	Кем добавлен	Является лектором	Статус участия
Email Supervisor			Supervisor	Нет	Приглашен
Разумейко Тест Иванович	Аптека 1		Supervisor	Нет	Приглашен
Разумейко Даниил Александрович			Supervisor	Нет	Приглашен
Supervisor			Supervisor	Нет	Приглашен

Выбор статуса участия в мероприятии

- Для завершения мероприятия выберите стадию **"Завершено"**

22

Закреть

Удалить

Действия

Настройка вида

Название мероприятия*

второе тест мероприятие

Тип мероприятия*

Конференция

Организатор*

SuperVizor

Инициатор

SuperVizor

Статус мероприятия

Новое

Название мероприятия*

второе тест мероприятие

Тип мероприятия*

Конференция

Формат мероприятия*

Гибридное (очно + онлайн)

Описание мероприятия

Статус мероприятия

Новое

Делегирована

Сроки мероприятия

Дата и время начала*

20.08.2024

9:32

Дата и время окончания*

20.08.2024

10:32

Информация о месте проведения

Тип места проведения

ДПУ

Выбор места проведения*

Политехника больницы участковой больницы центральной районной

Адрес

Россия, Татарстан, Казань, Рихарда Зорге 123

Завершение мероприятия

9 Работа с Запросами на изменение

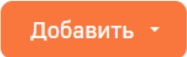
Раздел «Запрос на изменения» обеспечивает безопасное и контролируемое обновление данных между CRM и ID-360. Все изменения проходят верификацию, что исключает ошибки.

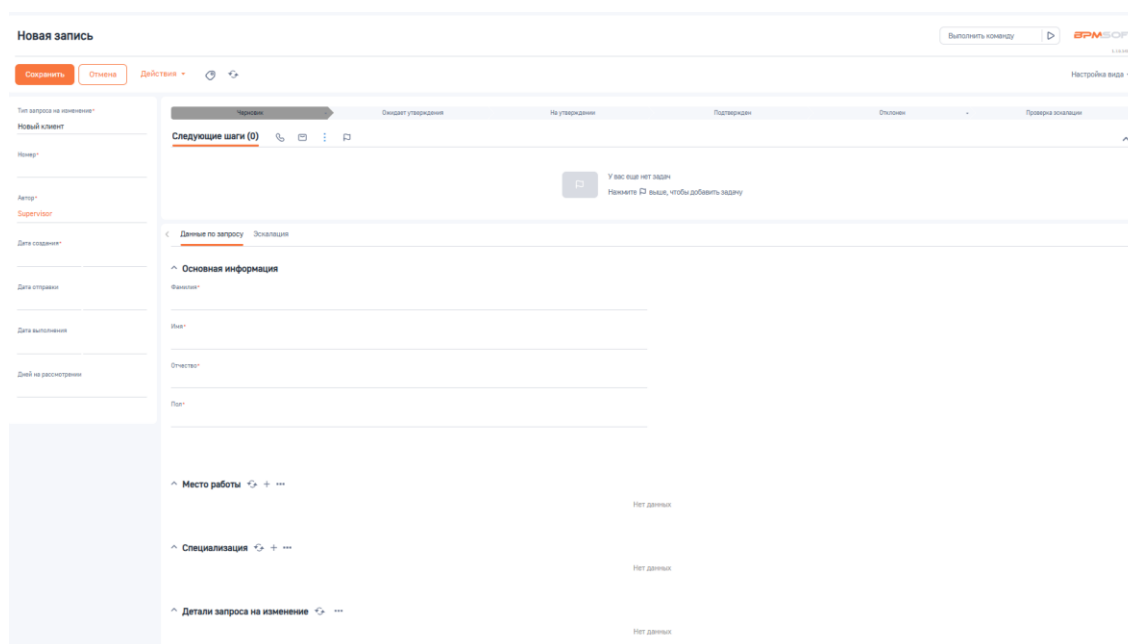
Раздел «Запрос на изменения» в системе предназначен для:

- **Создания новых клиентов/организаций** – если данные отсутствуют в ID-360.
- **Корректировки существующих данных** – обновление информации о клиентах/организациях в ID-360.
- **Автоматической синхронизации** – все изменения отправляются в ID-360 для верификации и актуализации.

9.1 Создание запроса на изменение

Для создания запроса выполните следующие шаги:

- Перейдите в раздел «Запросы на изменения»
- Нажмите на кнопку 
- В открывшемся списке выберите тип операции:
 - «Новый клиент» / «Новая организация» – если запись отсутствует в ID-360.
 -
 - При создании нового клиента или организации, в открывшейся карточке заполните все обязательные поля, обозначенные значком (*):
 - Для нового контакта укажите Фамилию, Имя, Отчество, пол. Заполните информацию на деталях Место работы и Специализация, если эта информация вам известна.



- Для новой организации укажите название и тип. Заполните информацию о регионе, населенном пункте, индексе, улице, номере дома, номере телефона, выберите тип населенного пункта и улицы из выпадающего списка. Укажите головную организацию, если она вам известна.

Новая запись

Выполнить команду BPM-SOFT

Сохранить Отмена Действия

Настройка вида

Тип запроса на изменение: Новая организация

Номер:

Автор: Supervisor

Дата создания:

Дата отправки:

Дата выполнения:

Действие не рассмотрено

Следующие шаги (0)

У вас еще нет задач. Нажмите выше, чтобы добавить задачу.

Данные по запросу: Экспозиция

Основная информация

Название:

Тип:

Полная организация:

Дополнительная информация

Регистр:

Наименование пункта:

Тип наименования пункта:

Город:

Имя:

Тип улицы:

Улица:

Дом:

Улица:

Телефон:

- «Изменение организации» / «Изменение клиента» – если нужно изменить существующие данные.
 - При создании запроса на изменение существующего клиента в открывшейся карточке заполните поле Клиент - дальнейшая информация о клиенте подтянется из системы автоматически. Отредактируйте значения полей, которые необходимо изменить (например, поле Фамилия), добавьте новое место работы или уточните специализацию вашего клиента.

Новая запись

Выполнить команду BPM-SOFT

Сохранить Отмена Действия

Настройка вида

Тип запроса на изменение: Изменение клиента

Номер:

Автор: Supervisor

Дата создания:

Дата отправки:

Дата выполнения:

Действие не рассмотрено

Следующие шаги (0)

У вас еще нет задач. Нажмите выше, чтобы добавить задачу.

Данные по запросу: Экспозиция

Основная информация

Клиент:

Клиент активен

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Пол:

Место работы

Нет данных

Специализация

Нет данных

Детали запроса на изменение

Нет данных

- При создании запроса на изменение существующей организации в открывшейся карточке заполните поле Организация - дальнейшая информация об организации подтянется из системы автоматически. Аналогично с запросом на изменение клиента - отредактируйте значения полей, которые необходимо изменить.

- Нажмите на кнопку **Сохранить**, чтобы сохранить и закрыть ваш запрос на изменение с возможностью вернуться к нему позже и продолжить редактирование.

9.2 Отправка запроса на изменение

Для отмены запроса на изменение необходимо :

- Открыть запись запроса на изменения в разделе.
- Нажать на кнопку **Отменить запрос**.

9.3 Отмена запроса на изменение.

Для отправки запроса на изменение необходимо :

- Открыть запись запроса на изменения в разделе.
- Нажать на кнопку **Отправить**.

9.4 Обработка запроса на изменение

Автоматическая проверка в ID-360

- Сверка с **госреестрами** (например, ЕГИСЗ для врачей).
- Валидация контактов (email, телефон).

9.4.1 Статусы запроса в CRM

По мере обработки запрос на изменение может принимать различные статусы:

- «Черновик»** – запрос заведен в систему, но не готов к отправке (можно редактировать и дополнять).

- **«Ожидает утверждения»** – запрос создан, но еще не передан в ID-360.
- **«На утверждении»** – запрос отправлен в ID-360 и ожидает обработки.
- **«Подтвержден»** – данные успешно проверены и обновлены в ID-360, синхронизация с CRM завершена.
- **«Отклонен»** – ID-360 отклонил запрос.
- **«Проверка эскалации»** – запрос требует дополнительного контроля (например, конфликт данных или подозрение на ошибку).

В случае если ответ от ID-360 не удовлетворяет предшествующему ему запросу, пользователь - автор запроса на изменение, может запросить эскалацию.

Для того, чтобы запустить эскалацию, необходимо чтобы были соблюдены следующие условия:

1) Процесс эскалации запроса на изменение может быть запущен только после получения ответа от ID-360, в течение 14 дней после получения последнего ответа

При этом статус запроса на изменение должен быть равен "Отклонен" или "Подтвержден".

2) Эскалация может быть запрошена пользователем только 2 раза.

Если пользователь пытается запросить эскалацию в 3-й раз, то для него выводится предупреждение с текстом "Эскалация может быть запрошена не более 2-х раз" и кнопкой "ОК".

9.4.2 Уведомления

Ответственный сотрудник получит оповещение в CRM о результатах обработки запросов на изменение.

9.5 Кейсы использования

Кейс 1: Добавление нового врача

Проблема: Медицинский представитель обнаружил, что врача нет в CRM.

Решение:

1. Создается запрос **«Новый клиент»** с данными из визитки.
2. ID-360 проверяет врача по реестру Минздрава.
3. После подтверждения профиль автоматически появляется в CRM.

Кейс 2: Смена места работы врача

Проблема: Врач перешел в другую больницу, но в CRM старая информация.

Решение:

1. Запрос **«Изменение данных»** с новым местом работы.
2. ID-360 проверяет приказ о переводе (если документ прикреплен).
3. CRM обновляет запись.