

## Международная клиника MEDEM модернизировала систему записи с помощью решения Незабудка II

### О ЗАКАЗЧИКЕ

**Международная клиника MEDEM** – это современный многопрофильный медицинский центр, фактически федерального значения, предоставляющий широкий спектр высокоспециализированных медицинских услуг и уникальную возможность решить большинство проблем со здоровьем в одном учреждении. (Сайт международной клиники MEDEM <http://www.medem.ru/>).

### ПРОБЛЕМАТИКА

За последние несколько лет наметился существенный рост компании: увеличилось число клиентов, а посещаемость информационных ресурсов клиники за 1,5 года выросла приблизительно в 4 раза.

Чтобы сохранить темпы роста, компания выбрала для себя приоритетные задачи – повышение оперативности предоставления информации о клинике и ее услугах, а также качества предоставляемых сервисов. Сейчас для их решения клиника активно продвигает такие ресурсы, как форум и сайт, где можно получить консультацию, записаться на прием, заказать медикаменты и быстро найти необходимую информацию. Другим, не менее важным ресурсом компании является огромный штат сотрудников, включая администрацию, которая отвечает на большое количество входящих звонков, которые приходят, в том числе, и на отдельную телефонную линию «Скорая и неотложная помощь».

Для повышения качества работы операторов в администрации, уровня обслуживания и корпоративной безопасности клиника MEDEM приняла решение установить новую автоматическую телефонную станцию (далее АТС) с новым сервером и системой записи телефонных разговоров.

#### Заказчик:

Международная клиника MEDEM

#### Отрасль:

Медицина

#### Некоторые факты:

Возраст: 15 лет

Штат сотрудников: около 1000, включая более 400 высококвалифицированных

Режим работы клиники: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю

Производитель платформы АТС: Cisco Systems

Источник сигналов: запись цифрового потока E1

#### Задача:

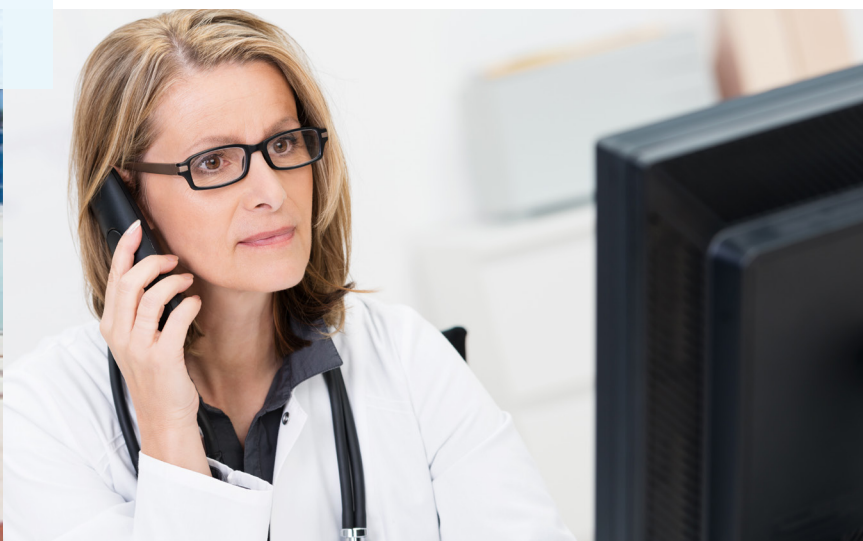
Повысить уровень сервиса и корпоративной безопасности

#### Решение:

Обновленная версия системы записи телефонных разговоров **Незабудка II 8.3** и модуль SMDR Analyzer для регистрации всей сопроводительной информации о телефонном соединении

#### Результаты:

- Запись 100% входящих звонков
- Поддержка модернизированной АТС Cisco Systems
- Рост уровня корпоративной безопасности
- Сохранение высокого уровня обслуживания операторами



## РЕШЕНИЕ

Главной целью, которую обозначила компания при выборе поставщика системы, было обеспечение записи всех входящих звонков в рамках модернизированной АТС компании Cisco Systems для одной линии цифрового потока E1. Долгое время с этой задачей успешно справлялась старая версия системы записи **Незабудка II** компании ЦРТ, поэтому было принято решение продолжить использование данной системы записи, но более обновленной версии 8.3. Проект внедрения выбранной системы записи был реализован при поддержке партнера Softline, ведущей международной компании в области лицензирования программного обеспечения и предоставления полного спектра IT-услуг, работающей на рынке уже более 20 лет.

- 1 Обновленная версия **Незабудка II 8.3** поддерживает весь основной функционал предыдущей версии, включая, во-первых, автоматическую запись телефонных разговоров и речевых сообщений в круглосуточном необслуживаемом режиме, что соответствует условиям работы клиники – 24 часа в сутки и 7 дней в неделю.
- 2 Система предоставляет возможность для проведения мониторинга и контроля работы операторов, что в свою очередь, очень важно, так как от оперативности операторов и их компетентности при консультировании зависит здоровье и жизнь пациентов.
- 3 Система автоматически информирует клиентов о записи телефонного разговора, что оптимизирует бизнес-процесс коммуникаций в компании, которая аккумулирует и хранит большой объем персональных данных своих пациентов.
- 4 В качестве источников сигналов могут использоваться как аналоговые телефонные линии, так и различного типа микрофоны, радиостанции, корпоративные сети IP-телефонии, цифровые абонентские линии и линия цифрового потока E1, для записи которой в клинике ранее использовалась система записи старой версии **Незабудки II**.

- 5 С помощью нового функционала **Незабудки II 8.3** появилась возможность решать более широкий спектр задач, в частности задачу регистрации всей сопроводительной информации о телефонном соединении с помощью модуля SMDR Analyzer, что позволило в дальнейшем определять, кто и куда звонил, и таким образом, повышать уровень корпоративной безопасности.

Внедрение системы **Незабудка II** проходило в несколько этапов. **На первом этапе**, который состоялся в конце января 2014 года, осуществлялась подготовка оборудования на площадке ЦРТ.

**На втором этапе**, в виду расширения функционала системы, было принято решение провести анализ в отношении возможности записи цифрового потока E1 и получения SMDR-информации с тарификационного порта АТС, содержащей дату начала разговора, время начала разговора, продолжительность разговора, внутренний номер абонента, номер внешней линии, набранный номер. Анализ выявил, что SMDR Analyzer не поддерживает АТС компании. Однако данная проблема была решена инженерами компании ЦРТ путем доработки модуля SMDR Analyzer, позволяющей поддерживать линейку АТС Cisco Systems и передавать SMDR-информацию на FTP-сервер.

**На третьем этапе**, который завершился в середине февраля, производилась уже сама инсталляция комплекса системы записи на территории клиники MEDEM совместно с настройкой компонента SMDR analyzer, синхронизацией времени на станции записи и на АТС. На последнем этапе, на протяжении месяца, до середины марта 2014 года, осуществлялся мониторинг и поддержка комплекса силами инженеров. В общей сложности, в проекте приняли участие 8 человек: руководители проекта, инженеры и разработчики компании ЦРТ, Softline и клиники MEDEM.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Проект был завершен в срок и успешно, поскольку в рамках него была достигнута основная цель – система обеспечивала запись 100% входящих звонков и поддерживала модернизированную АТС. Проводилась регистрация всех вызовов, а внутренние номера проставлялись корректно.

Благодаря высокой квалификации инженеров компании ЦРТ была проведена доработка программного обеспечения, в результате которой служба безопасности компании смогла оптимизировать процесс учета информации о каждом телефонном разговоре, добиться более быстрого, безопасного и удобного обмена данными, и в итоге повысить уровень корпоративной безопасности. Кроме того, на цифровых линиях, в отличие от аналоговых, точность тарификации достигает 100%.

За счет непрерывного мониторинга входящих звонков и их работы удалось сохранить высокий уровень сервиса. Это дало возможность клинике MEDEM увеличить удовлетворенность пациентов уровнем обслуживания, увеличить число клиентов, пользующихся услугами именно данной клиники и число клиентов, повторно обратившихся за лечением, а также повысить уровень прибыли компании.

*Федорченко Дмитрий Игоревич,  
ИТ-директор клиники MEDEM*

О дополнительных функциональных возможностях системы многоканальной записи **Незабудка II** вы сможете узнать здесь <http://spch.pro/mxe66>

### Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4  
Тел.: +7 812 325 8848  
Факс: +7 812 327 9297  
stc-spb@speechpro.com

### Москва

109147, ул. Марксистская, 3, стр. 2  
Тел.: +7 495 669 7440  
Факс: +7 495 669 7444  
stc-msk@speechpro.com



Центр  
Речевых  
Технологий