

Пилот контроля входящих обращений

FranGroup · Андрей Фролов · Условия для обсуждения · 25 октября 2026 года

Предлагаю проверить на одном сайте клиники маршрут заявки на обратный звонок: обращение сохраняется, команда получает уведомление, а руководитель видит ручной статус обработки и результат передачи.

Пилот подходит, если интервью выявит конкретный пробел в текущем процессе. Если нужную задачу уже закрывает существующая система, сначала оценим её настройку.

Что входит в пилот

Элемент	Согласованный предел
Источник	Одна форма обратного звонка на одном сайте одной клиники.
Поля	Телефон, необязательное имя, сведения о согласии и служебный ID. Без свободного медицинского текста и вложений.
Уведомление	Один рабочий Telegram-канал команды: служебный ID, время, источник и ссылка в закрытый кабинет. Без телефона и текста обращения в уведомлении.
Кабинет	Список обращений, согласованные поля, результат передачи, ручные статусы «Новая / В работе / Обработана».
Журнал	Время поступления, результата передачи и смены статуса. При командном доступе журнал не устанавливает личность сотрудника.
Передача команде	Краткая инструкция, одно обучение до 45 минут и итоговый отчёт после наблюдения.

Как читать результат

Подтверждение Telegram API означает принятие уведомления сервисом. Статус «Обработана» ставит сотрудник. Эти события не подтверждают прочтение, разговор с пациентом или запись на приём.

Отдельно согласуются назначение ответственного в системе, персональные роли, напоминания, CRM, телефония, другие источники и автоматические ответы. AI-обработка обращений в состав первого пилота не входит.

Проверка и приёмка

Перед подключением реального потока проверяем следующие сценарии на вымышленных данных. По каждому сохраняем ID теста, ожидаемый результат и фактический результат. Дефекты в согласованном составе устраняются в рамках пилота.

Сценарий	Ожидаемый результат
Поступление	Десять корректных учебных заявок получают десять ID и сохраняются. Подтверждение на сайте появляется после сохранения.
Передача	При доступном Telegram API уведомления подтверждаются в пределах 60 секунд на контрольной проверке. Это не показатель непрерывной доступности.
Повтор запроса	Повтор с тем же ID не создаёт новое обращение. Новое обращение с новым ID сохраняется отдельно.
Ошибочные поля	Некорректный телефон или отсутствие обязательного согласия дают понятную ошибку; успешное принятие не показывается.
Сбой Telegram	Заявка остаётся в кабинете. Отмечается ошибка либо неизвестный результат; подтверждение доставки не выдумывается.
Неясный результат	При сетевом таймауте нет слепого повторного уведомления. Перед ручной повторной передачей сотрудник проверяет результат.
Ручные статусы	Статус сохраняется с временем. Устаревшее изменение не перезаписывает более новое молча.
Доступ и тесты	Без входа карточки недоступны. Учебные обращения явно отделены от рабочих сводок.
Восстановление	На учебной копии проверены восстановление сохранённых данных и возврат к согласованному прежнему маршруту.

Семь календарных дней наблюдения

Считаем поступившие обращения, подтверждённые передачи, ошибки и неизвестные результаты, ручные статусы и время до первой смены статуса. Время реального ответа измеряем только при наличии подтверждающего события в согласованной системе.

Фиксируем исходный объём за предыдущие 14 дней, если клиника располагает сопоставимыми данными. При малом потоке отчёт показывает фактическое число событий и ограничения вывода. Рост выручки, записей и экономия заранее не обещаются.

Сроки и коммерческие условия

Предлагаемый срок — 10–14 рабочих дней, включая семь календарных дней наблюдения. Отсчёт начинается после согласования задания, технической оценки, оплаты первой части, доступов и участия назначенного представителя клиники.

Этап	Работы и результат
Дни 1–2	Фиксируем форму, поля, маршрут, размещение, доступ, правила обработки и критерии приёма. Проверяем техническую готовность.
Дни 3–6	Готовим интеграцию и кабинет, выполняем учебные сценарии. До их прохождения рабочий поток не переключаем.
Дни 7–12	Обучение и семь календарных дней наблюдения внутри общего срока. Представитель клиники проверяет кабинет по согласованному регламенту.
Дни 13–14	Исправления по заданию, итоговый отчёт и решение о дальнейшем использовании. Конкретные даты определяем при старте.

Стоимость

Предложение для обсуждения — 120 000 ₽ за указанный состав работ. Оплата: 60 000 ₽ перед стартом и 60 000 ₽ после согласованной приёма и отчёта. Применимые налоги и окончательные условия фиксируются в договоре.

Новые платные сервисы не подключаются автоматически. Если для выбранного размещения нужны дополнительные расходы, их определяем и согласуем до договора. Продолжение сопровождения после пилота — отдельное решение, без автоматического продления.

Что потребуется от клиники

Один владелец процесса, сотрудник для обучения, технический контакт по сайту, согласованные поля формы и правила доступа. Представитель клиники утверждает допустимость передачи служебного уведомления и размещения данных до подключения реальных обращений.

Завершение и остановка

Передаём инструкцию, фактические результаты проверок, сведения о размещении и согласованный порядок резервирования и выгрузки. Исходный маршрут сохраняем до приёма. При существенном дефекте возвращаем прежний способ приёма; новые данные не удаляем автоматически.

Дальнейшее хранение, выгрузку и удаление данных фиксируем до запуска. Доступы и секреты передаются через согласованный защищённый канал. При изменении состава работ заново согласуются цена и срок; превышение внутренней оценки само по себе не разрешает доплату.

Контакт: Андрей Фролов · @ai_product_developer · frangroup.ru