



Z19Y8B0, Астана қаласы, Есіл ауданы,
Александр Сызғанов көшесі, 3/2 ғимарат
тел: (7172) 57-97-05, e-mail: centrexpert@cseemc.kz

Z19Y8B0, город Астана, район Есиль
улица Александра Сызганова, здание 3/2
тел: (7172) 57-97-05, e-mail: centrexpert@cseemc.kz

№ 01-07-16/621 от 31.10.2024

№ _____

**Қазақстан Республикасы
Президенті Іс басқармасы
Медициналық орталығының
«Медициналық технологиялар
және ақпараттық жүйелер
орталығы» АҚ**

Осымен Қазақстан Республикасы Президентінің Іс басқармасы Медициналық орталығының «Санитариялық-эпидемиологиялық сараптама орталығы» РМК (бұдан әрі - Кәсіпорын) келесіні хабарлайды.

Кәсіпорын мен «Медициналық технологиялар және ақпараттық жүйелер орталығы» акционерлік қоғамы – өнім беруші арасында «call-орталық, тіркеу және маркетинг бөлімі жұмысының тиімділігін арттыру» тақырыбында оқыту жүргізу жөніндегі қызметке, ҚҚС есебімен жалпы сомасы 11 500 000, 00 теңгеге 2024 жылғы 30 қыркүйекте № 363 (№780140000023/240364/00) шарт жасалды.

Қызмет көрсету шеңберінде өнім беруші: CRM жүйесін енгізуді/пысықтауды қамтамасыз етуі тиіс: Автоматтандыру (CRM жүйесін орнату, телефония, сайт, Instagram, whatsapp, Facebook және т.б. интеграциялау), call-орталықтың (бірыңғай терезе) бағдарламалық жасақтамасының ағымдағы күйін зерттеу.

Сонымен қатар, Кәсіпорында жұмыс істеп тұрған «БМАЖ» АЖ-мен интеграциялау жұмыстары да маңызды болып табылады, бұл төменде көрсетілгендерді іске асыруға мүмкіндік береді:

- Зерттеу нәтижелеріне толық қол жеткізуді қамтамасыз ететін әртүрлі көздерден алынған деректерді клиенттің бірыңғай профиліне біріктіру және т. б.
- Объектілердің жеке ерекшеліктерін ескеретін зертханалық зерттеулер жүргізудің жеке жоспарларын құру мүмкіндігі.

- Клиенттер туралы деректерді талдау клиенттердің барлық қажеттіліктерін ескеруге әрі қарай тиісті қызметтерді ұсынаға мүмкіндік береді.

- Таргетті маркетингтік компанияларды жүргізу үшін клиенттерді әртүрлі өлшемшарттар бойынша топтарға бөлу.

Осыған байланысты, «Битрикс24» CRM жүйесімен интеграциялау үшін қажетті деректерді алу және осы интеграцияны іске асыру мақсатында «БМАЖ» АЖ аудитін жүргізуді сұраймыз.

Сонымен қатар, бүгінгі күні шарт талаптарына сәйкес келесі функциялар іске асырылмаған (орнатылмаған) :

- Сауда иірімі үшін жеке шарт жасау кезеңдерін орнату;
- Тапсырмалар мен жобалардың шаблондарын құру;
- Жылдам жауаптары бар чатботты орнату;
- Байланыс орталығын орнату;
- Баға ұсынысы құжаттарының шаблондарын, шарттарын, баға прејскурантын қосу;
- Жиналыстар мен коммуникацияларды синхрондау үшін электрондық пошта мен күнтізбені қосу;
- CRM-нан келіп түсетін қоңырауларды IP телефония байланысына қосу және сөйлесулерді жазып алу қызметі;
- Сайтқа онлайн чат қосу;
- WhatsApp немесе Telegram интеграциясы;
- Инстаграммен интеграция;
- Сату аналитикасын орнату;
- Қоңыраулар мен диалогтық аналитиканы орнату;
- 1 С жүйесімен интеграциялау және т. б;

Сонымен қатар, тапсырмаларды бақылау, контингент және ақылы бөлімдерде сату жоспарынан ауытқу, қабылдау/бас тарту себептері бойынша PNL, SWOT, AIDA, 7P, CJM, STP есептерін жасау үшін ringostat жүйесін қосу және оны CRM Bitrix 24 жүйесімен интеграциялау қажет. Сату, KPI, маркетинг бойынша бақылау тақтасын орнату. Сату және жарнама көздерімен интеграциялау: 2GIS, сайт, SEO, жарнама. Техникалық жабдықтың (телефон жүйелері, компьютерлер, БЖ) жай-күйі мен тиімділігін тексеру.

Жоғарыда айтылғандардың негізінде шарттың талаптарына сәйкес жоғарыда аталған функцияларды іске асыруды жеделдетуіңізді сұраймыз.

Директордың м.а.

Г. Нусупбаева

Орынд.: М. Шаповалов;

**АО «Центр медицинских технологий и информационных систем» Медицинского центра
Управления делами Президента
Республики Казахстан**

Настоящим, РГП «Центр санитарно-эпидемиологической экспертизы» Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан (далее - Предприятие) сообщает следующее.

Между Предприятием и Поставщиком «Акционерное общество «Центр медицинских технологий и информационных систем» заключен договор № 363 (№780140000023/240364/00) от 30.09.2024 года на «Услугу по проведению обучения на тему: Повышение эффективности работы Call-центра, регистратуры и отдела маркетинга» на общую сумму 11 500 000, 00 тенге с учетом НДС.

В рамках оказания услуги Поставщик одним из пунктов, должен обеспечить: внедрение/доработка CRM системы: Автоматизация (установка CRM-системы, интеграция с телефонией, сайтом, Instagram, whatsapp, Facebook и т.д.), изучение текущего состояния программного обеспечения Call-центра (единого окна).

Вместе с тем, немаловажным является интеграция с действующей на Предприятии ИС «ЕМИС» что позволит реализовать:

- Объединение данных из различных источников в единый профиль клиента, обеспечивающий полный доступ к результатам исследований и т.д.
- Возможность создания персонализированных планов проведения лабораторных исследований, учитывающих индивидуальные особенности объектов.
- Анализ данных о клиентах позволит учесть все потребности клиентов, для дальнейшего предложения соответствующие услуги.
- Разделение клиентов на группы по различным критериям для проведения таргетированных маркетинговых компаний.

В связи с чем, просим провести аудит ИС «ЕМИС» в целях получения данных, необходимых для интеграции с CRM системой «Битрикс24» и реализовать данную интеграцию.

Вместе с тем, на сегодняшний день не реализованы (*не настроены*) следующие функции согласно условиям договора:

- Настройка индивидуальных стадий сделки для воронки продаж;
- Создание шаблонов задач и проектов;
- Настройка чат бота с быстрыми ответами;

- Настройка колл-центра;
- Добавление шаблонов документов КП, договоров, прайс;
- Подключение электронной почты и календаря для синхронизации встреч и коммуникаций;
- Подключение IP-телефонии для звонков из CRM и Услуга 1 запись разговоров;
- Подключение онлайн-чата на сайт;
- Интеграция с Whatsapp или Telegram;
- Интеграция с инстаграмм;
- Настройка аналитики продаж;
- Настройка аналитики звонков и диалогов;
- Интеграция с 1 С и т.д;

Кроме того, для настройки отчетов PnL, SWOT, AIDA, 7P, CJM, STP, по контролю задач, по контингенту и платных отделов с фильтрацией, по отклонению от плана продаж, по приемам/причин отказа, требуется подключение системы Ringostat и интеграция с CRM Битрикс 24. Настройка дашборда по продажам, KPI, маркетингу. Настроить интеграцию с источниками продаж и рекламы: 2GIS, сайт, SEO, реклама. Проверка состояния и эффективности технического оборудования (телефонные системы, компьютеры, ПО).

На основании вышеизложенного, просим ускорить реализацию вышеперечисленные функции согласно условиям договора.

И.о. директора

Г. Нусупбаева

исп.: Шаповалов М.;
Тел.: 87026748440.

Согласовано

31.10.2024 10:00 Шаповалов Михаил

31.10.2024 10:00 Ожыкова Жаннур - аудармасы тексерілді

31.10.2024 10:01 Арыстанбекова Асель Шалабаевна

31.10.2024 10:02 Шунгульшин Кожамет








31.10.2024 10:03 Маханов Темирлан Ерланович

Подписано

31.10.2024 14:22 Нусупбаева Гаухар

Данный электронный документ DOC ID KZ5QKXX202410026189949350A подписан с использованием электронной цифровой подписи и отправлен посредством информационной системы «Казахстанский центр обмена электронными документами» <https://documentolog.com>.

Для проверки электронного документа перейдите по ссылке: <https://documentolog.com?verify=KZ5QKXX202410026189949350A>

Тип документа	Исходящий документ
Номер и дата документа	№ 01-07-16/621 от 31.10.2024 г.
Организация/отправитель	РГП "ЦЕНТР САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ МЦ УДП РК"
Получатель (-и)	АО "ЦЕНТР МЕДИЦИНСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ"
Электронные цифровые подписи документа	 Согласовано: Шаповалов Михаил без ЭЦП Время подписи: 31.10.2024 10:00
	 Согласовано: Ожыкова Жаннур без ЭЦП Время подписи: 31.10.2024 10:00
	 Согласовано: Арыстанбекова Асель Шалабаевна без ЭЦП Время подписи: 31.10.2024 10:01
	 Согласовано: Шунгульшин Кожахмет без ЭЦП Время подписи: 31.10.2024 10:02
	 Согласовано: Маханов Темирлан Ерланович без ЭЦП Время подписи: 31.10.2024 10:03
	 Республиканское государственное предприятие "Центр санитарно-эпидемиологической экспертизы" Медицинского центра Управления Делами Президента Республики Казахстан" на праве хозяйственного ведения Подписано: НУСУПБАЕВА ГАУХАР МПУНАУJ...sayNdow== Время подписи: 31.10.2024 14:22
	 Республиканское государственное предприятие "Центр санитарно-эпидемиологической экспертизы" Медицинского центра Управления Делами Президента Республики Казахстан" на праве хозяйственного ведения ЭЦП канцелярии: БЕРЛИБЕКОВА ЖАНСАЯ

МПУсgYJ...sAGUWlw==
Время подписи: 31.10.2024 14:43



Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-II «Об электронном документе и электронной цифровой подписи», удостоверенный посредством электронной цифровой подписи лица, имеющего полномочия на его подписание, равнозначен подписанному документу на бумажном носителе.