

Содержание:

- 1) Подключение к видеоконсультации
- 2) Возможные проблемы и способы их устранения
  - 2.1) Пациенту не пришла ссылка
  - 2.2) Пациент не смог открыть ссылку
  - 2.3) Время консультации наступило, но счетчик на странице показывает, что нужно еще ждать
  - 2.4) Пациент не смог установить приложение «TrueConf Видеозвонки»
  - 2.5) Не удается открыть ссылку для присоединения к консультации
  - 2.6) При общении с доктором нет видео\звука
  - 2.7) Иные проблемы

*Дата написания: 13 июля 2017 г.*

*Автор: Грашкин Павел Павлович*

*Внутренний телефон: 31-555*

*Почта: nn-admin@bzklinika.ru*

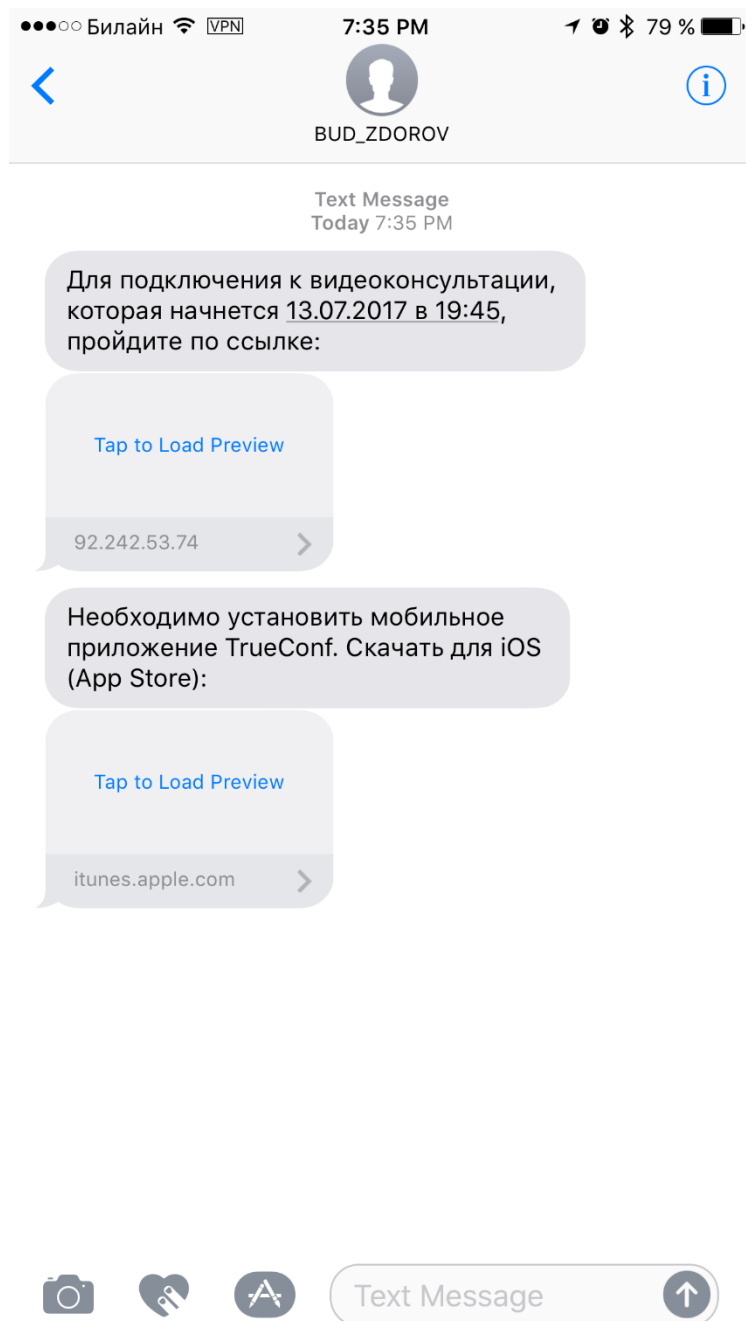
*Версия сервера TrueConf v4.3.8.10584*

*Версия мобильного приложения TrueConf Видеозвонки для iOS v1.8*

## 1) Подключение к видеоконсультации

Для подключения к сеансу видеоконсультации пациент должен позвонить в контакт-центр и записаться ко врачу. После записи пациенту приходит смс со ссылкой для подключения и опционально смс со ссылкой на установку мобильной версии приложения «**TrueConf Видеозвонки**» для iOS (приложение доступно в App Store по ссылке <https://itunes.apple.com/ru/app/trueconf/id536475636>)

Пример СМС:



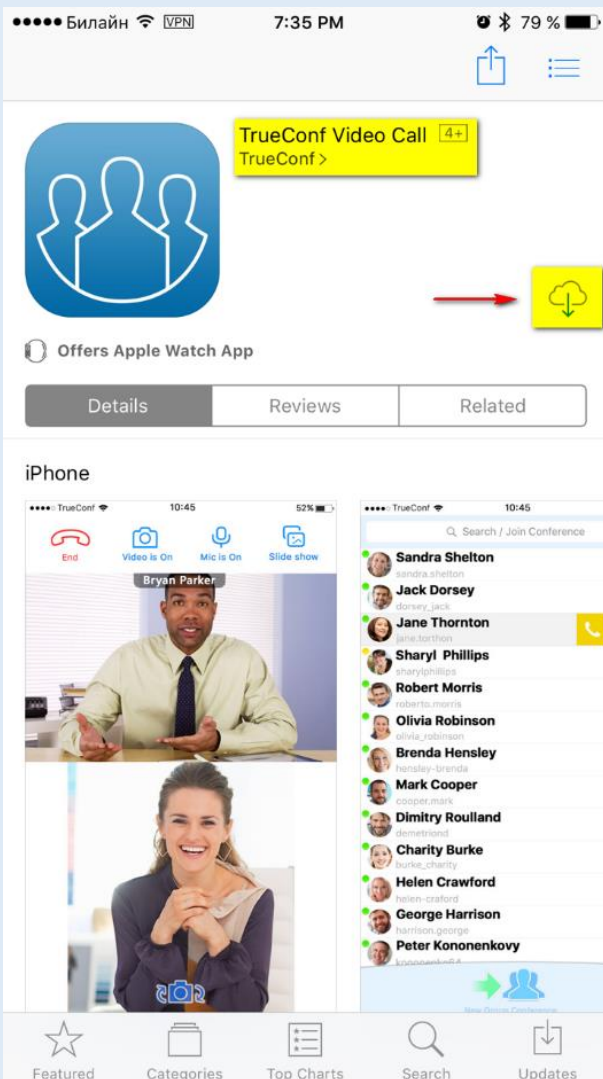
Перед началом сеанса обязательно должно быть установлено приложение «TrueConf Видеозвонки». Для установки приложения необходимо пройти по ссылке в СМС или найти приложение вручную в App Store

Переход по ссылке из СМС:

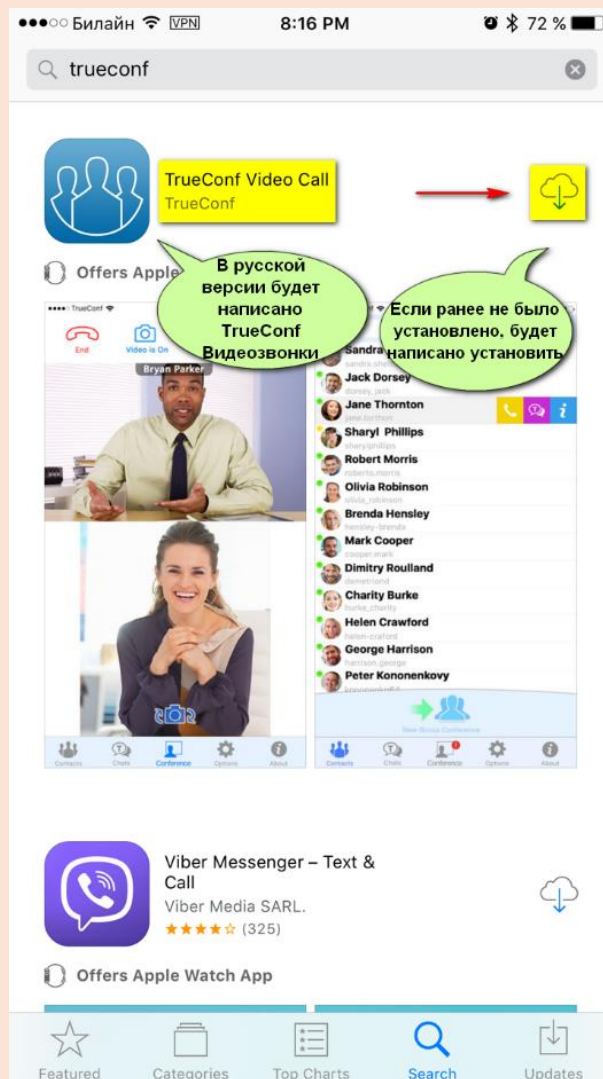
Необходимо установить мобильное приложение TrueConf. Скачать для iOS (App Store):

Tap to Load Preview

itunes.apple.com



Поиск в App Store вручную:



После установки приложения пациент должен перейти по ссылке для подключения к сеансу:

Для подключения к видеоконсультации, которая начнется 13.07.2017 в 19:45, пройдите по ссылке:

Tap to Load Preview

92.242.53.74

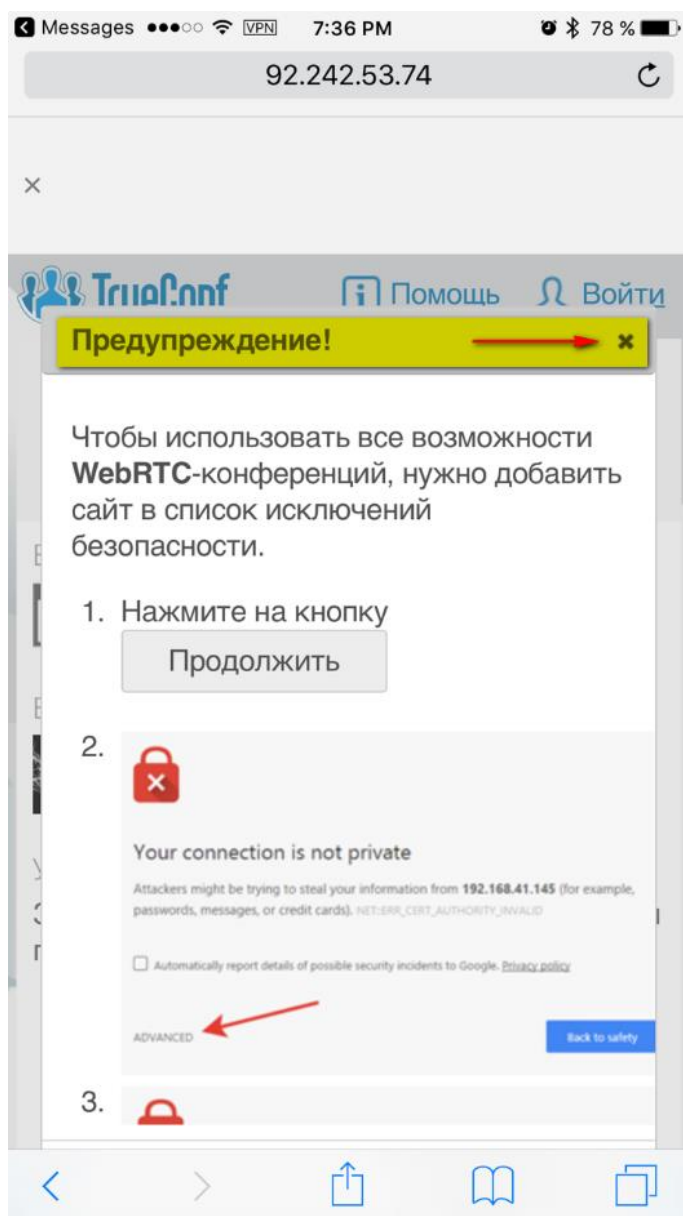
Попасть на страницу с видеоконсультацией можно пройти по ссылке из напоминания, которое поступает пациенту за пять минут до начала:

Напоминаем Вам, что в 19:45 начнется видеоконсультация. Для подключения пройдите по ссылке:

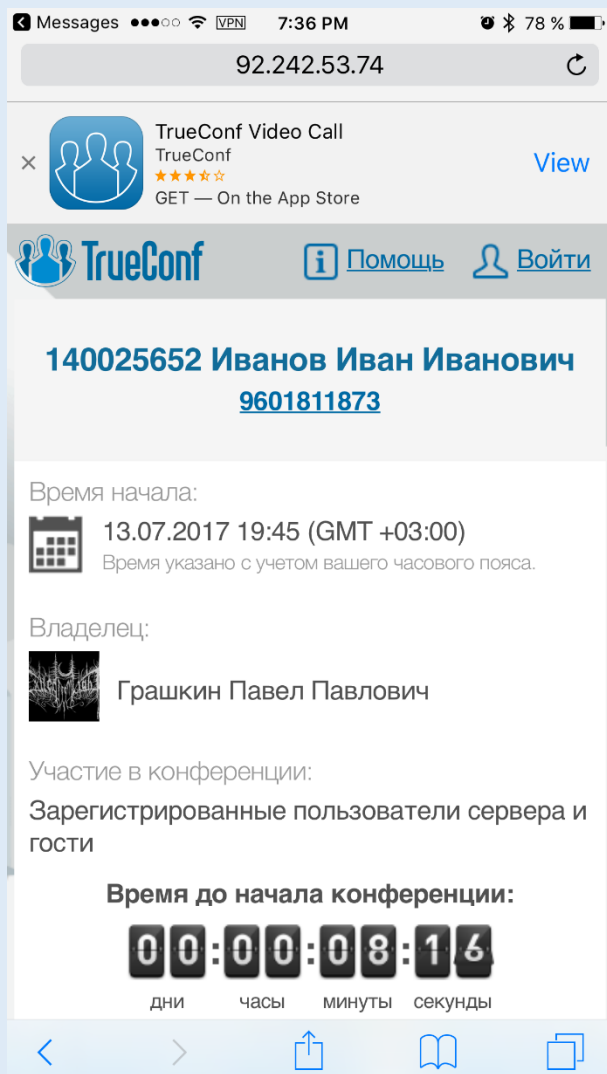
Tap to Load Preview

92.242.53.74

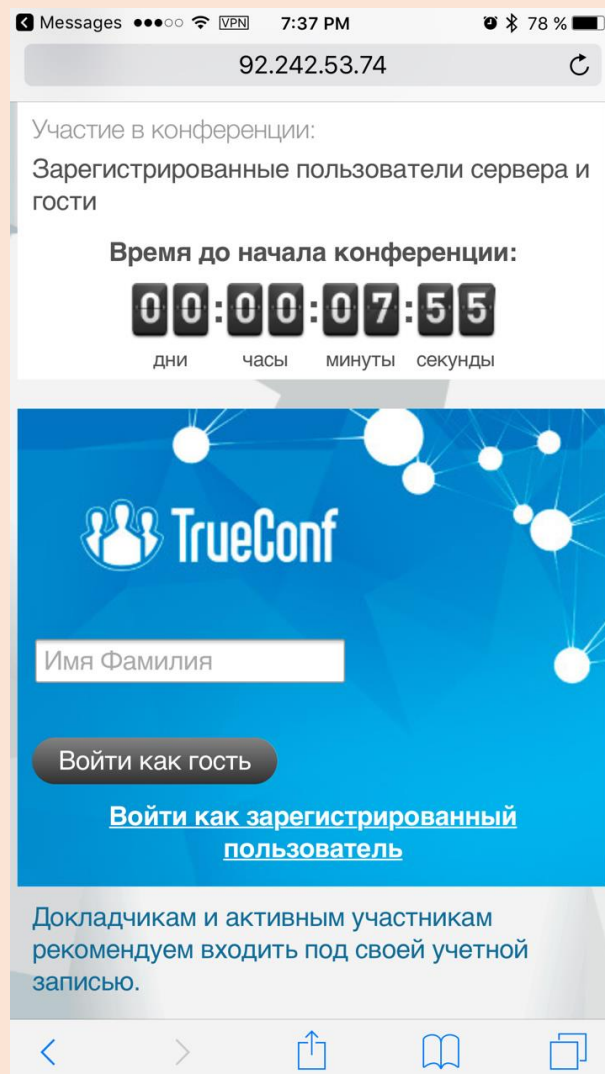
В случае если появляется окно с предупреждением, его нужно закрыть, нажав на крестик:



Далее откроется страница с описанием видеоконсультации, где будут указаны данные пациента, время начала и владелец (врач), проводящий этот сеанс. Если сеанс еще не начался, будет отображаться обратный отсчет:

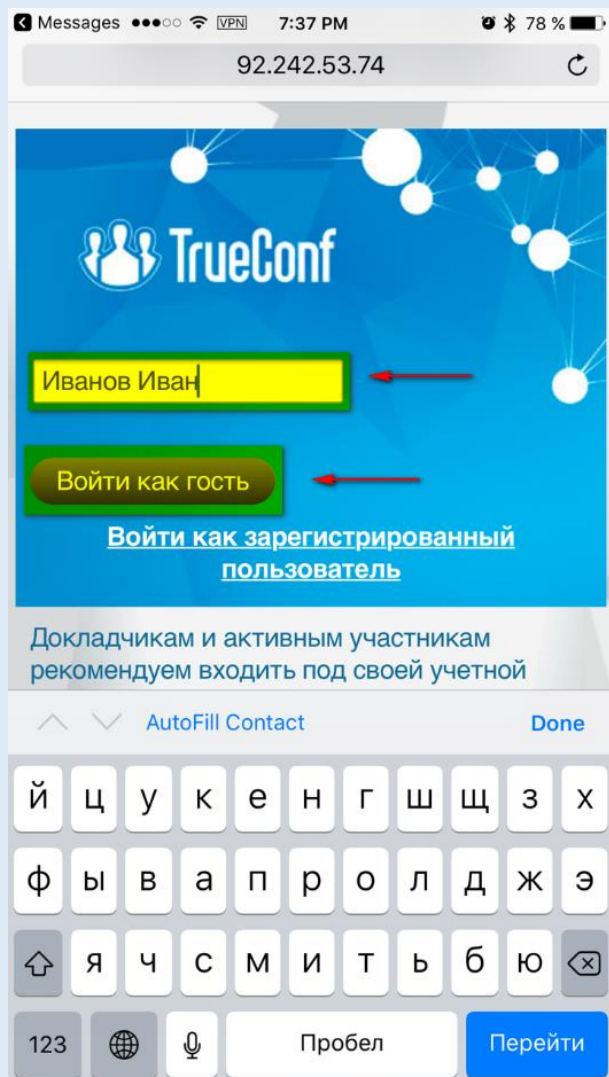


Чуть ниже будет предложено ввести свое имя, фамилию и войти как гость.

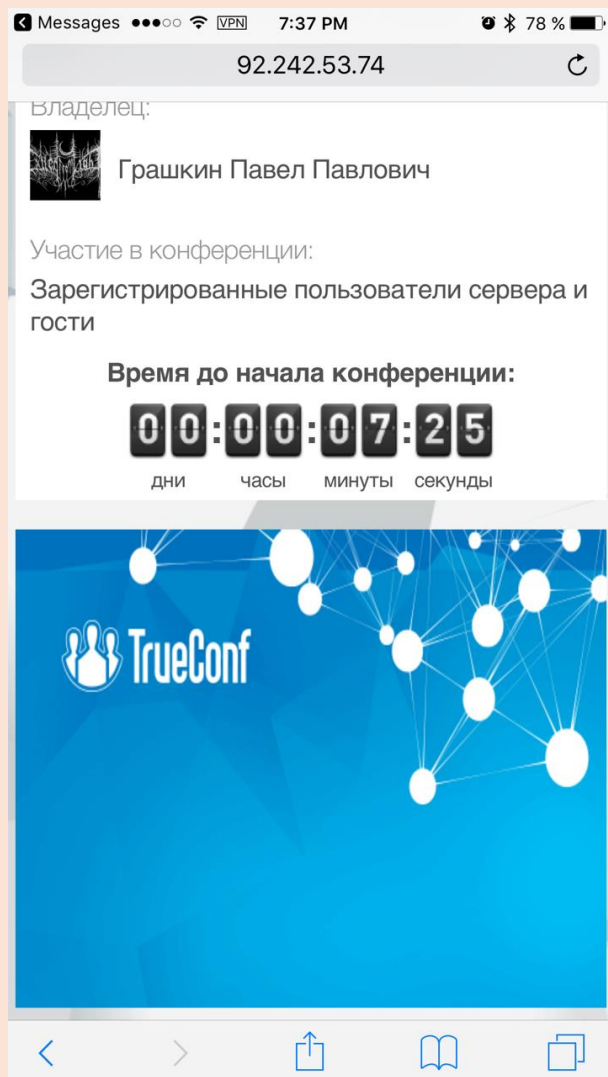


**Важно! Для наших пациентов возможен только гостевой доступ, логин и пароль мы не предоставляем.**

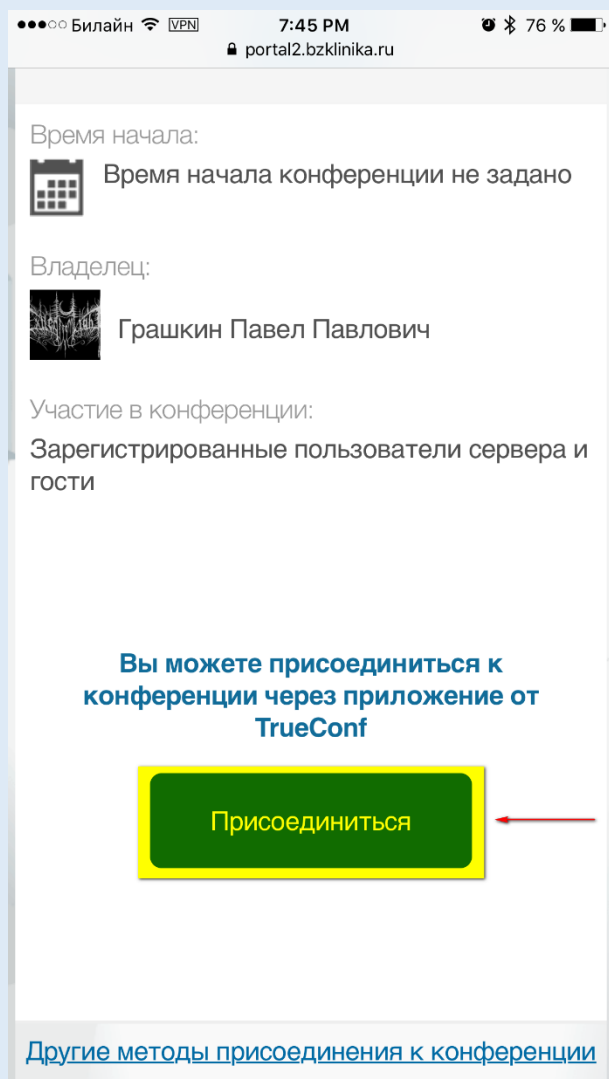
Далее на странице с видеоконсультацией пациенту необходимо ввести свои имя и фамилию и нажать «Войти как гость»:



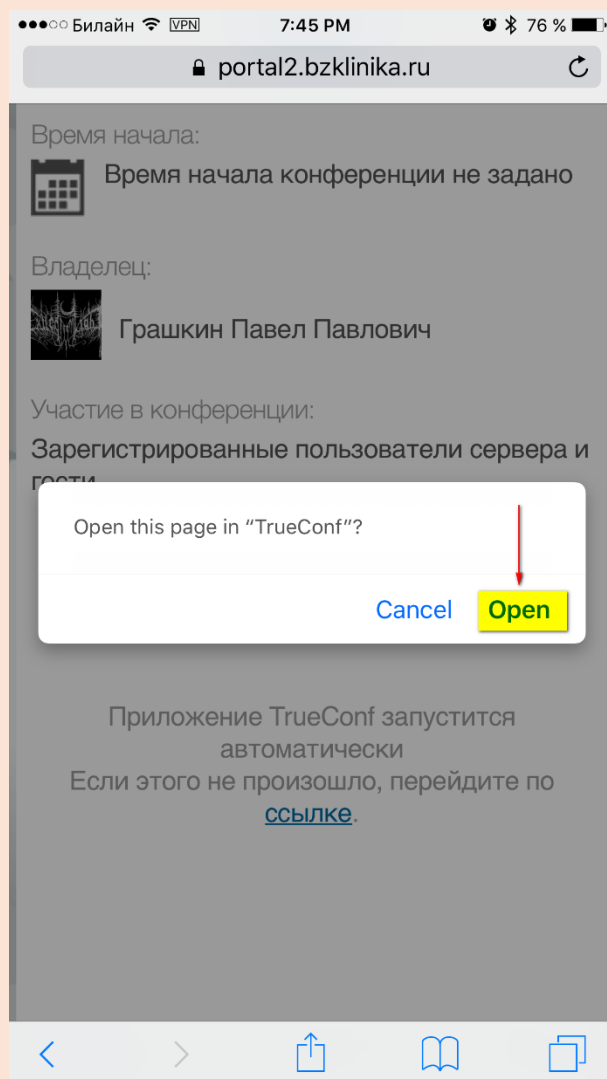
После ввода своих данных остается дожидаться начала сеанса:



Когда наступит время сеанса заставка сменится на предложение присоединиться, где нужно нажать кнопку «Присоединиться»:

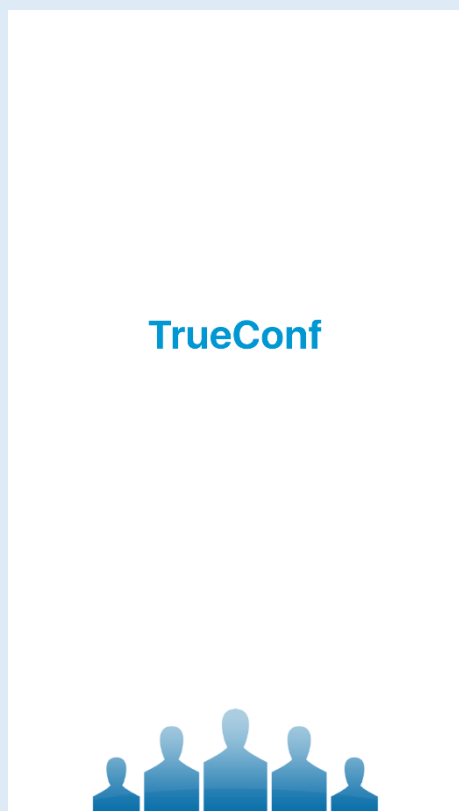


После нажатия кнопки «Присоединиться» на предыдущем экране появится окно, предлагающее открыть приложение “TrueConf”, в котором нужно нажать кнопку «Открыть»:

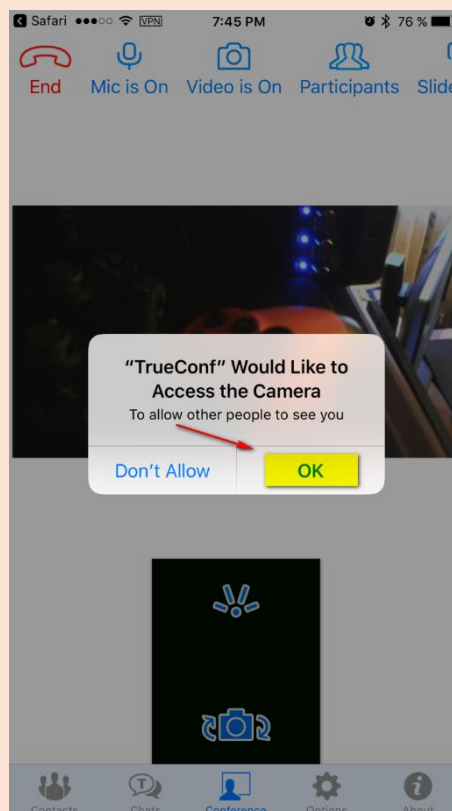




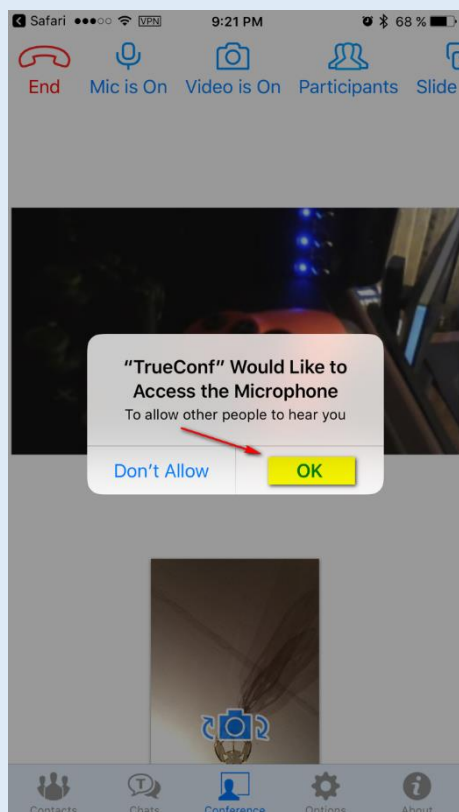
Начнет запускаться приложение «TrueConf Видеозвонки»:



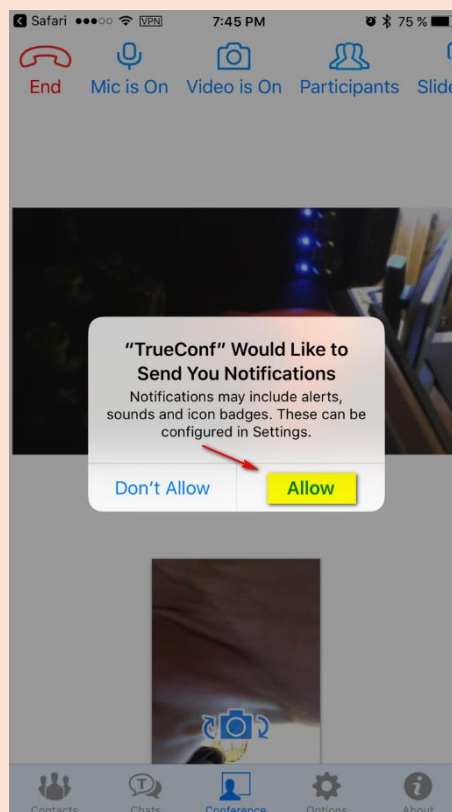
При первом запуске у пользователя будут запрошены права для приложения, на всех вопросах надо нажать «Ок». Доступ к камере:



Запрос доступа к микрофону:

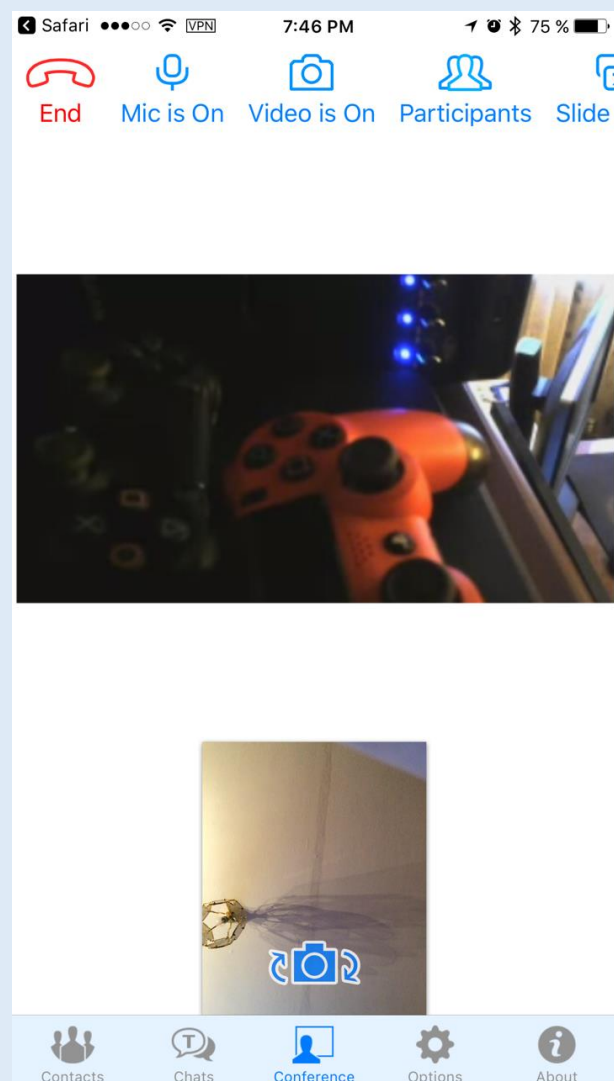


Запрос к отправке уведомлений:

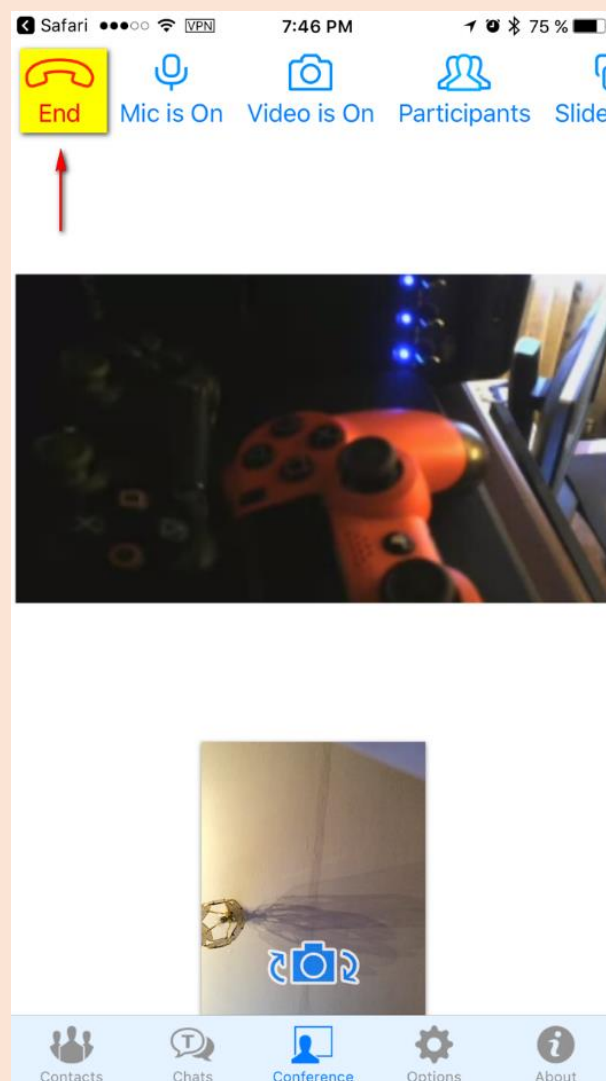




Далее начнется сеанс видеоконсультации:



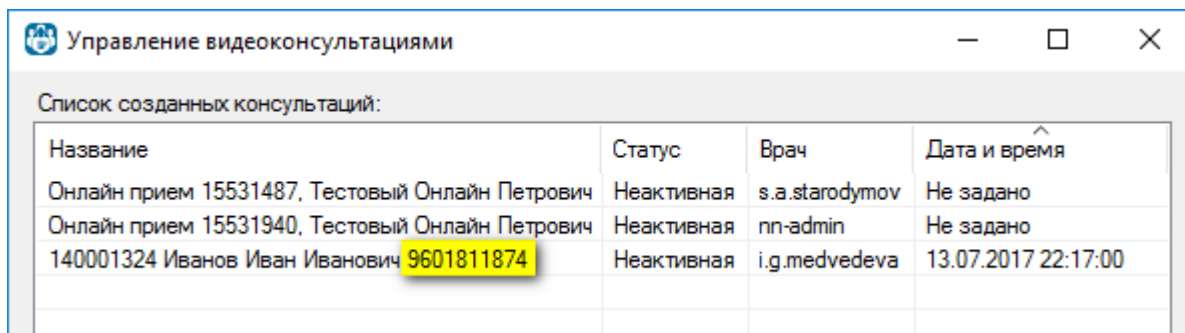
Если необходимо завершить разговор, то следует нажать кнопку «Завершить»:



## 2) Возможные проблемы и способы их устранения

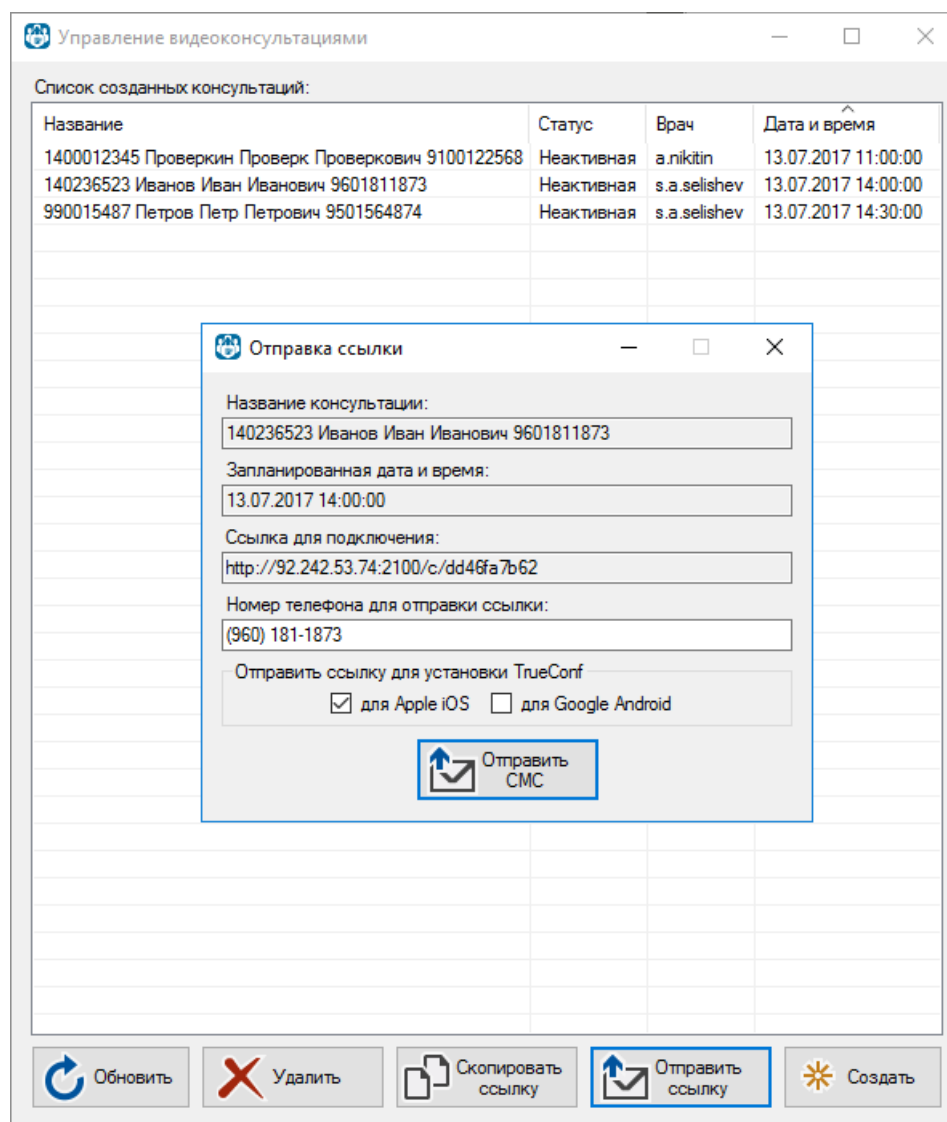
### 2.1) Пациенту не пришла ссылка

- Необходимо убедиться в правильности записанного номера телефона в названии консультации, воспользовавшись программой **Video Consultations Management**:



Название	Статус	Врач	Дата и время
Онлайн прием 15531487, Тестовый Онлайн Петрович	Неактивная	s.a.starodymov	Не задано
Онлайн прием 15531940, Тестовый Онлайн Петрович	Неактивная	nn-admin	Не задано
140001324 Иванов Иван Иванович 9601811874	Неактивная	i.g.medvedeva	13.07.2017 22:17:00

- Можно выслать ссылку на подключение заново из приложения, выбрав нужную консультацию из списка и нажав кнопку «**Отправить ссылку**»:



Название	Статус	Врач	Дата и время
1400012345 Проверкин Проверк Проверкович 9100122568	Неактивная	a.nikitin	13.07.2017 11:00:00
140236523 Иванов Иван Иванович 9601811873	Неактивная	s.a.selishev	13.07.2017 14:00:00
990015487 Петров Петр Петрович 9501564874	Неактивная	s.a.selishev	13.07.2017 14:30:00

Отправка ссылки

Название консультации:  
140236523 Иванов Иван Иванович 9601811873

Запланированная дата и время:  
13.07.2017 14:00:00

Ссылка для подключения:  
<http://92.242.53.74:2100/c/dd46fa7b62>

Номер телефона для отправки ссылки:  
(960) 181-1873

Отправить ссылку для установки TrueConf  
☒ для Apple iOS ☐ для Google Android

Отправить СМС

Обновить

Удалить

Скопировать ссылку

Отправить ссылку

Создать

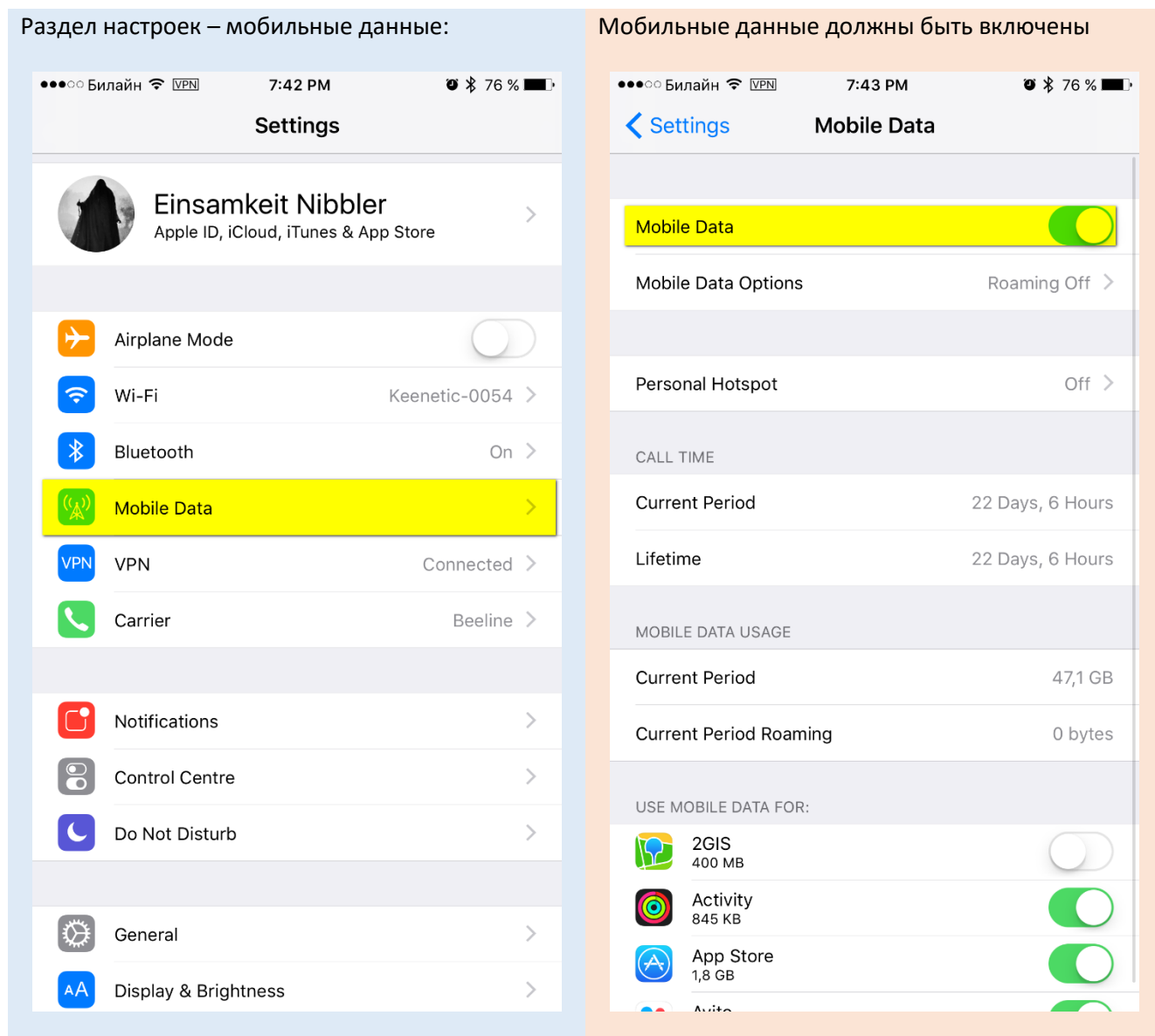
- Убедиться, что адрес, с которого происходит рассылка (BUD\_ZDOROV) не заблокирован в черном списке

## 2.2) Пациент не смог открыть ссылку

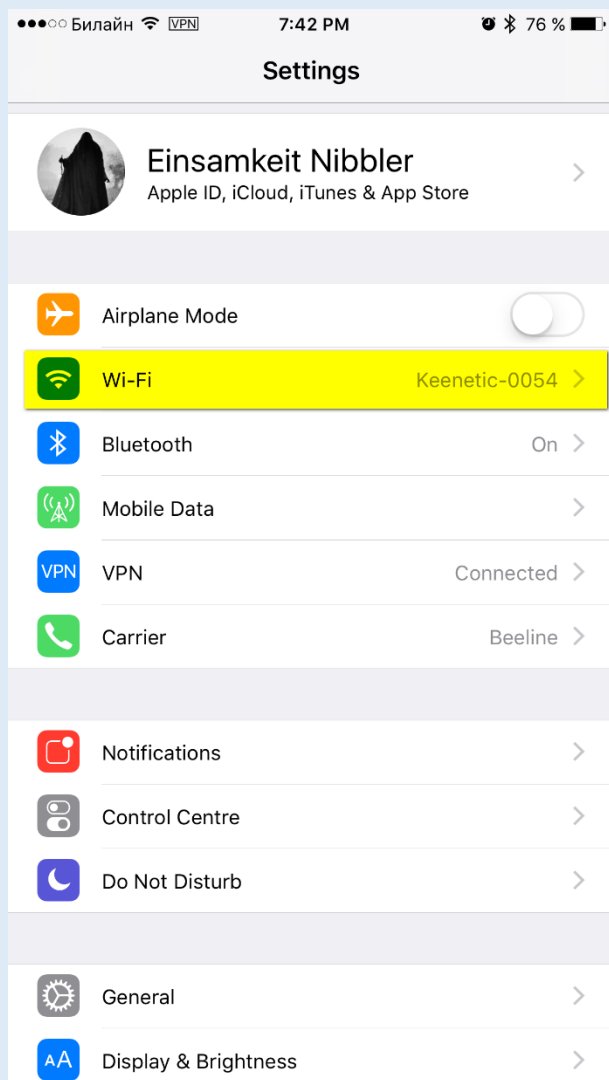
- Убедиться в доступности ресурса <https://92.242.53.74/>
- Убедиться в работоспособности сервера **TrueConf** (отдел системного администрирования)
- Убедиться в наличии подключения к сети интернет со стороны клиента, в строке состояния должен присутствовать либо значок 3G/LTE, либо Wi-Fi:



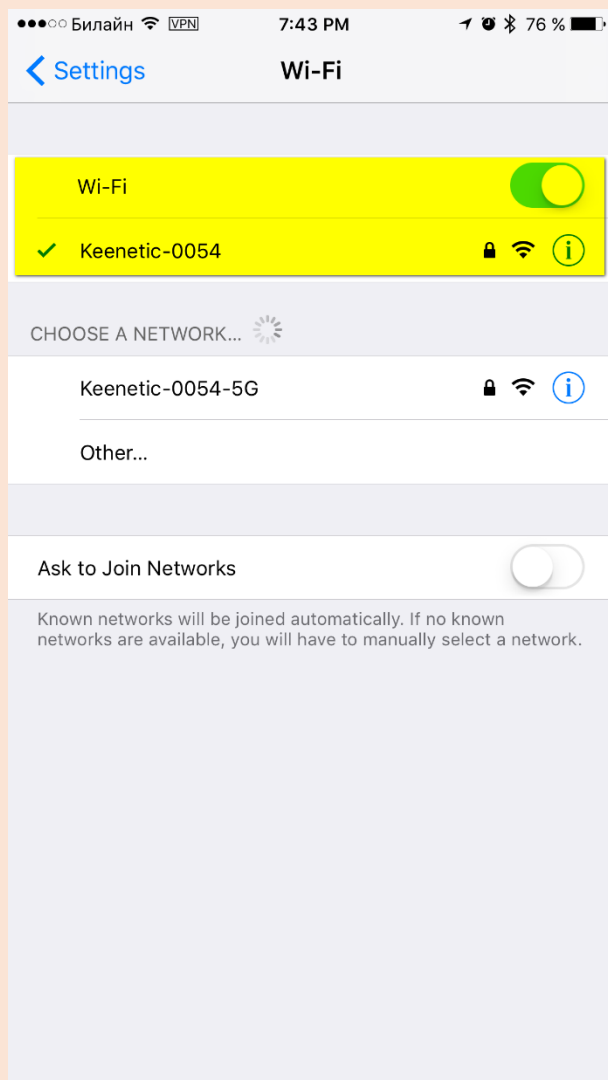
- Если никакого из таких значков у пациента нет, следует проверить настройки:



### Раздел настроек Wi-Fi:



### Wi-Fi должен быть включен:

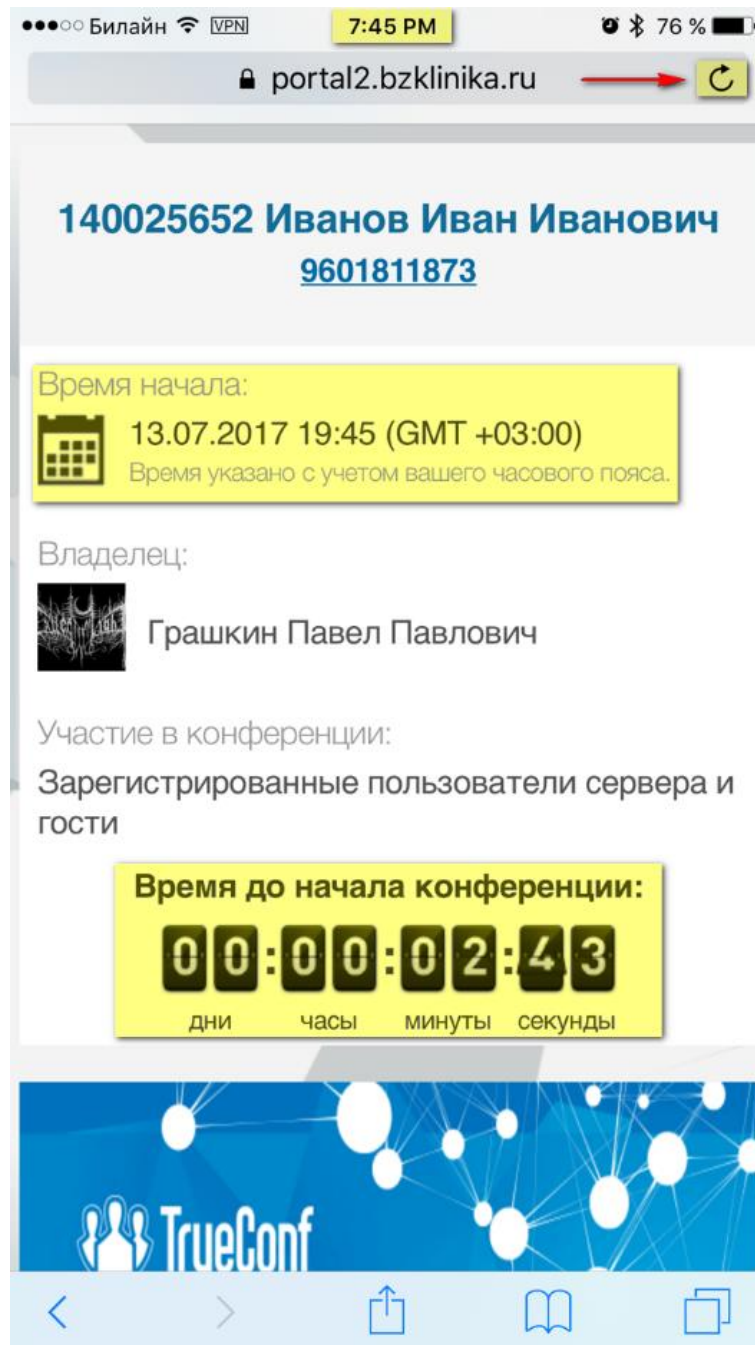


- Убедиться в доступности популярного сайта (например [www.apple.com](http://www.apple.com)), возможно кончился трафик или имеются проблемы с соединением

2.3) Время консультации наступило, но счетчик на странице показывает, что нужно еще ждать

---

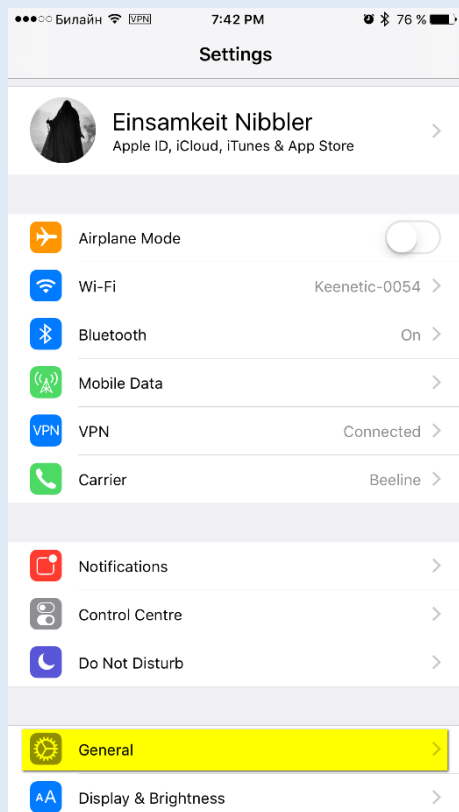
- Попробовать обновить страницу в браузере:



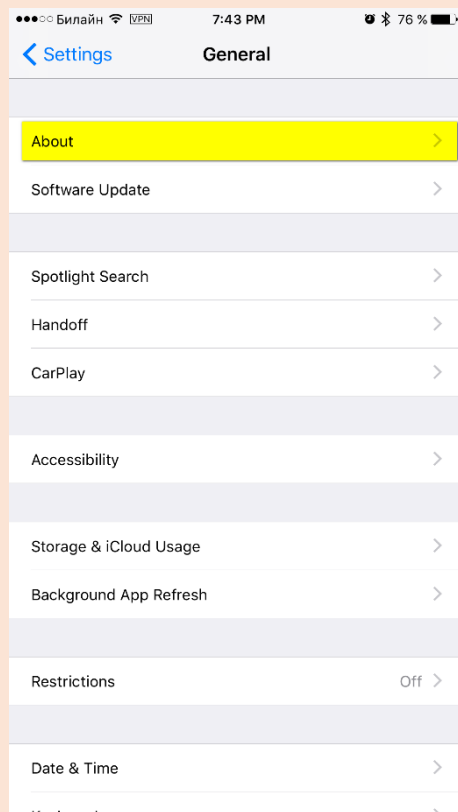
## 2.4) Пациент не смог установить приложение «TrueConf Видеозвонки»

- Убедиться в наличии **минимум 50Мб** свободного места:

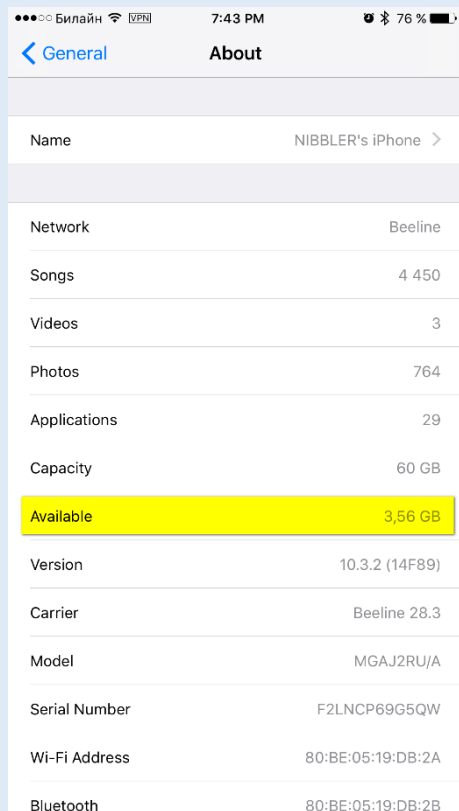
### Раздел настроек основные:



### Об устройстве:

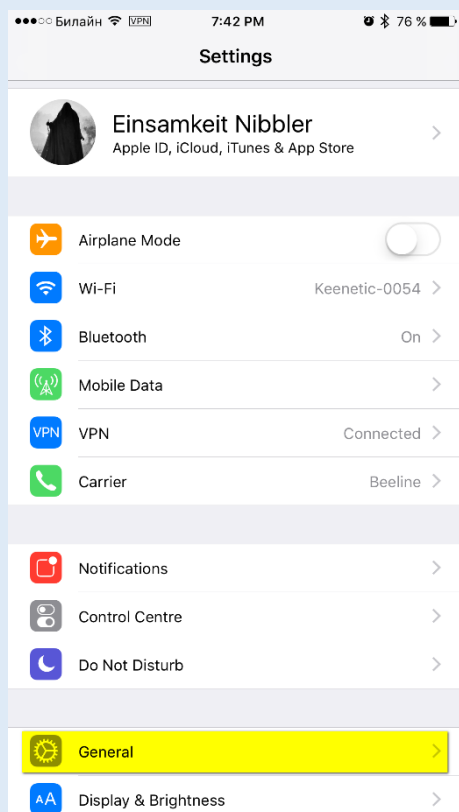


### Доступно должно быть больше 50Мб:

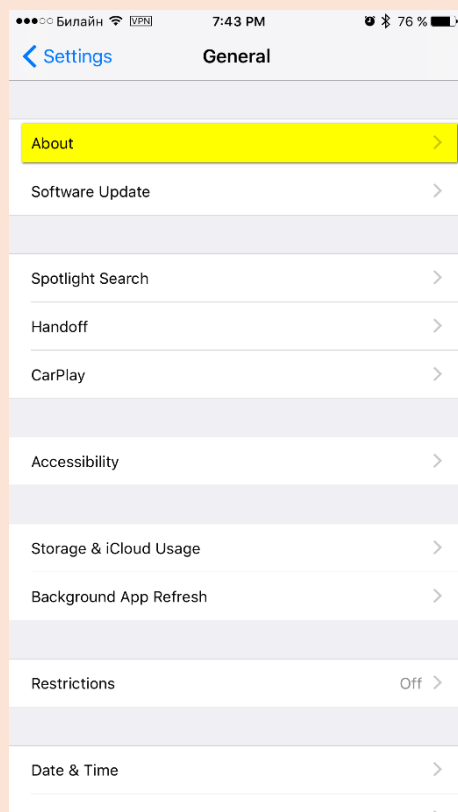


- Убедиться в том, что на устройстве установлена поддерживаемая версия ОС, должна быть **минимум iOS 8:**

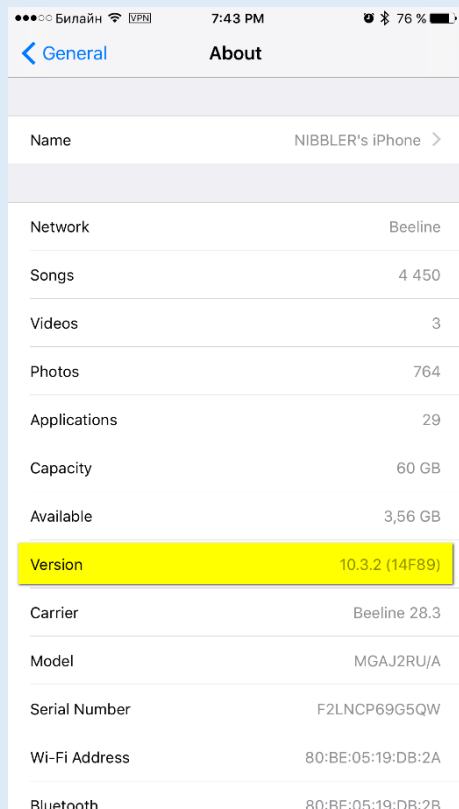
#### Раздел настроек основные:



#### Об устройстве:



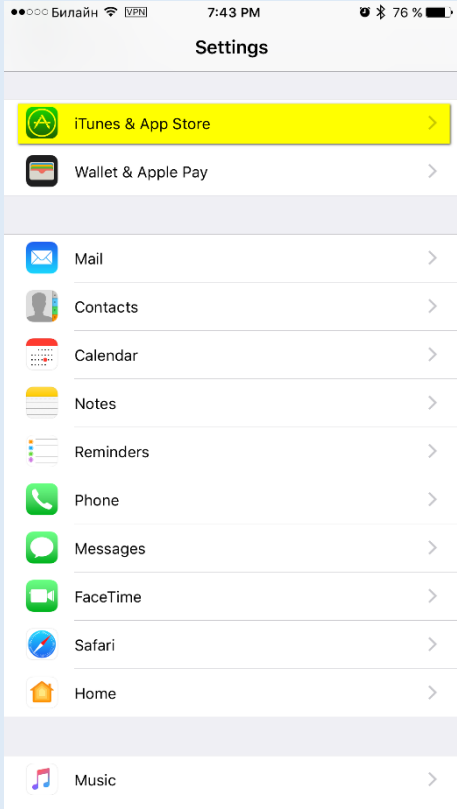
#### Версия должна быть **более 8.0:**



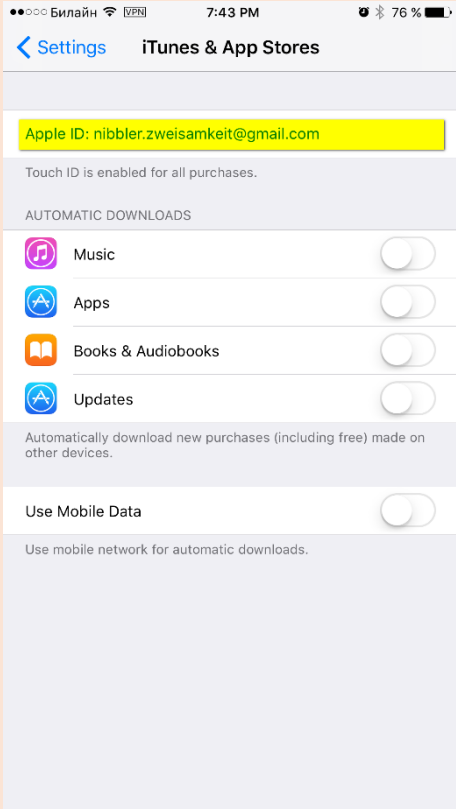


- Убедиться в том, что у пользователя имеется **учетная запись Apple ID**:

**Раздел настроек iTunes & App Store:**



**Должна быть указана учетная запись Apple ID:**



- Требования приложения «**TrueConf Видеозвонки**»:



**TrueConf Video Call** [4+]  
TrueConf >

**OPEN**

Offers Apple Watch App

Details | Reviews | Related

**Information**

Developer	TrueConf LLC
Category	Social Networking
Updated	17 May 2017
Version	1.8
Size	20,6 MB
Rating	Rated 4+
Family Sharing	Yes
Compatibility	Requires iOS 8.0 or later. Compatible with iPhone, iPad and iPod touch.
Apple Watch	Yes
Languages	English, Arabic, Belarusian, Czech, Dutch, French, German, Italian, Japanese, Korean, Persian, Polish, Portuguese, Russian, Simplified Chinese, Spanish, Thai, Traditional Chinese, Turkish

Version History >

Developer Website >

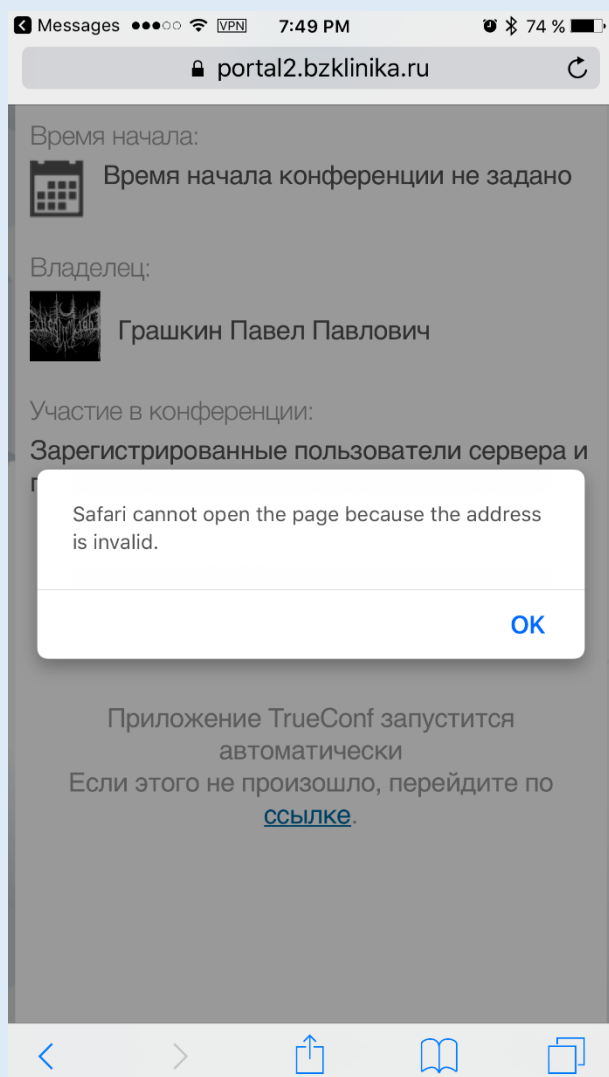
Privacy Policy >

Featured | Categories | Top Charts | Search | Updates

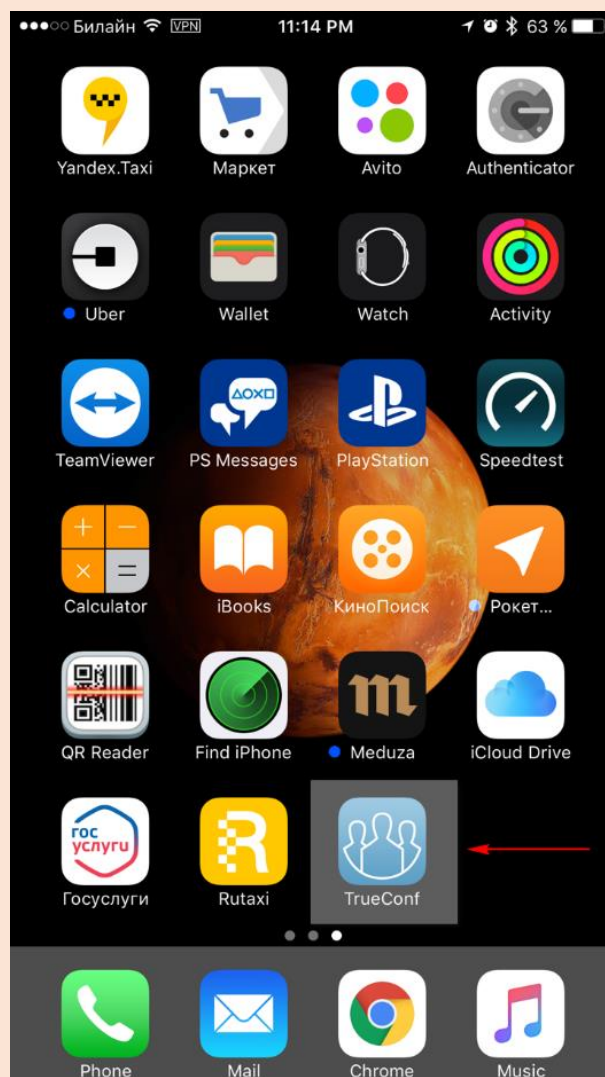
## 2.5) Не удастся открыть ссылку для присоединения к консультации

- Убедиться в том, что приложение TrueConf Видеозвонки установлено у пациента на устройстве:

Сообщение об ошибке:



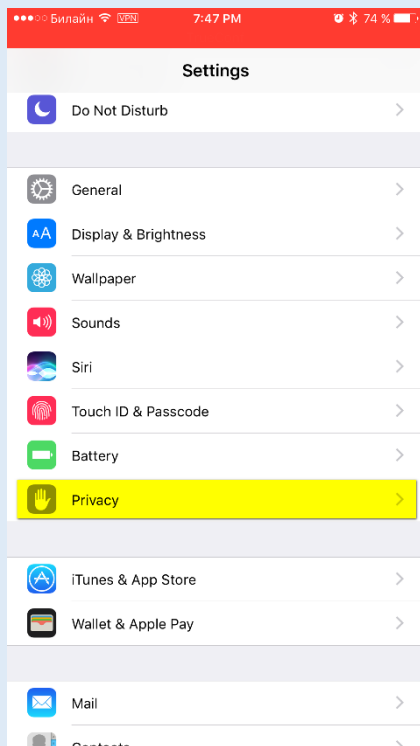
На устройстве пациента должен быть значок приложения **TrueConf**:



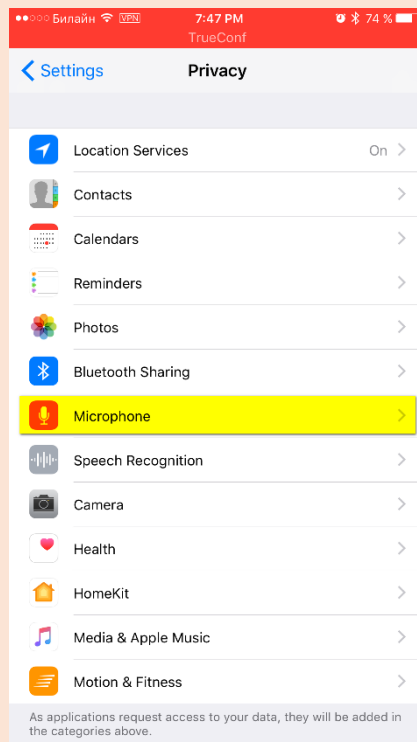
## 2.6) При общении с доктором нет видео\звука

- Убедиться в том, что на устройстве пациента громкость не находится в положении 0 (клавиши регулировки громкости, беззвучный режим)
- Убедиться в том, что для приложения «TrueConf Видеозвонки» выданы необходимые разрешения:

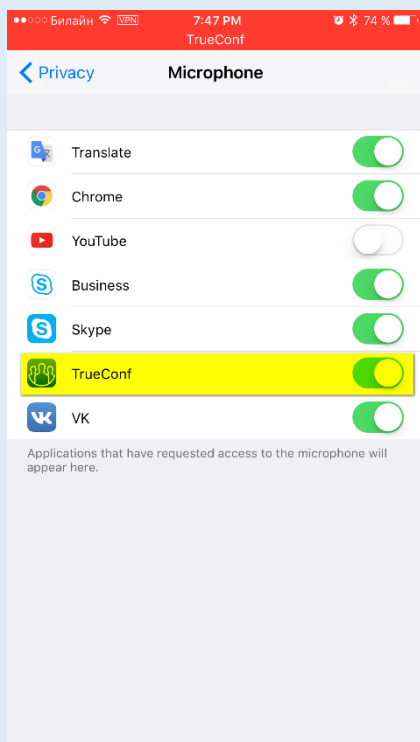
Раздел настроек «Безопасность»:



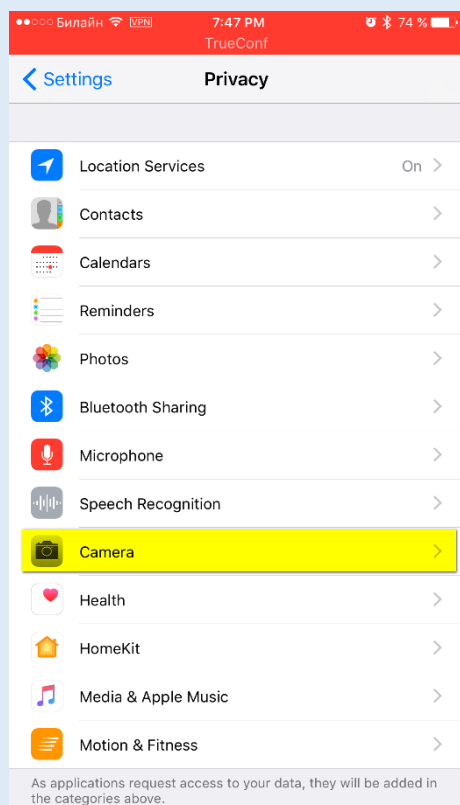
Раздел «Микрофон»:



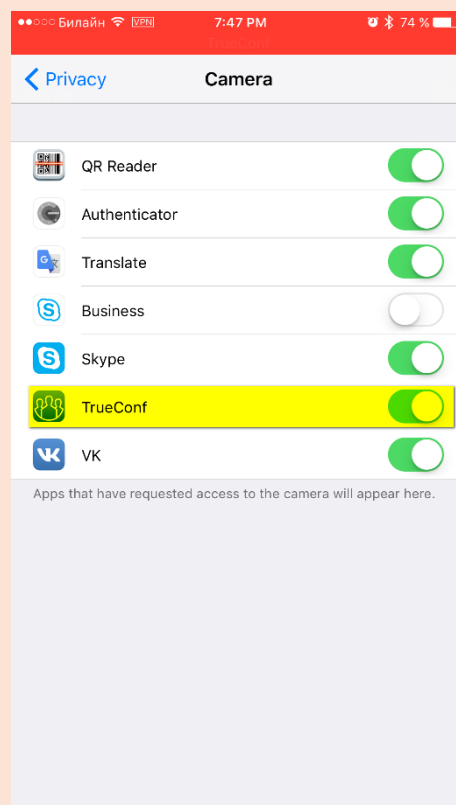
Для приложения TrueConf разрешение должно быть включено:



Раздел «Камера»:



Для приложения TrueConf разрешение должно быть включено:



## 2.7) Иные проблемы

Требуется обратиться в отдел бизнес-анализа либо техническую поддержку бизнес-приложений