呼叫中心管理系统

必须与我院呼叫中心硬件兼容，必须部署在我院指定的服务器上，投标人需自行承担其产品与下文功能要求中所述的系统进行对接，并在报价中包含其对接双方改造费用，包括：医院HIS、LIS、PACS、EMR、社康系统、家庭医生签约、健康罗湖等系统、呼叫中心硬件系统。

投标人在实施前必须将所投产品的源代码、数据字典提交给我院，部署开发环境，确保程序可以编译运行，并为我院指定技术人员提供源代码级的技术培训，我院技术人员参与以后开发和实施。

为了有效集成、利用AVAYA公司硬件产品，投标人必须获得AVAYA公司(亚美亚（中国）通讯设备有限公司）授权证书。

# 一、坐席管理模块，并与呼叫中心硬件对接

1. 实现客服坐席的登入登出管理，状态管理
2. 集成呼叫、来电弹屏、电话状态监控、坐席状态监控。
3. 对接呼叫中心的录音文件，实现随访记录查询及对应录音回放。
4. 对接呼叫中心的日志数据，实现数据统计，包括话务量、未接通率、等待时长、通话时长、坐席有效工作率等。

# 二、客户档案信息管理

1. 建立客户档案信息库，对客户信息进行分类管理，并对接社康数据、医院数据、家庭医生数据、罗湖区域平台数据。
2. 除了病人基本信息，还要整合病人就诊数据、健康档案、慢病档案、随访数据等。

# 三、工单管理

1. 对于客户提出的表扬、投诉、建议，以及关于健康的专业指导，客服坐席人员可以使用不同类型的工单进行管理，协调其他部门来协助落实。
2. 工单管理支持时间提醒，部分工单还需要提醒客服坐席给客户进行回拨反馈，做到所有工单有传达、有落实、有回馈。

# 四、随访管理

1. 与医院出院病人随访、社康家庭医生随访对接，支持未来在客服中心统一开展电话随访工作。
2. 病人的来电信息，自动归档到健康档案，并通知到所有相关的健康管理系统，相关工作人员都可以查看到该信息。
3. 要求可以满足多种自定义管理需求，能够自定义病种模板，能够自定义随访表单。
4. 支持对接病人服务系统，能够为病人预约门诊挂号、预约检查。