**售后支持2017.02-2018.07**

主要内容介绍  
    主要为验收医院项目提供售后运维服务。  
我的职责  
 1.将实施人员提交的问题反馈至BUG管理平台，与开发协调资源，分配开发人员处理项目问题。

2.根据客户反馈问题的紧急程度处理，跟踪和反馈测试结果，并保留客户的操作记录，方便查询。

3.文档管理（相关的维护单、验收单、规类管理，纸质、电子双向管理）

4.整理系统信息文档和日常问题的分析和处理方法文档。

 5.svn的人员权限管理。

1. 统计客户维护费情况，以便商务跟进维护费。
2. 统计公司人员周日报提交情况
3. 现场支持实施工作。

售后转实施的原因：售后支持主要是对已经验收项目的维护，对于需求的感受不是那么的深刻，转实施可以进入现场，深入了解客户需求，会更明白为什么要这么做，对业务理解会更加深刻。

**售后支持学习到的内容：**

1、文档撰写能力

2、系统测试能力

3、沟通能力

**实施顾问2018.07-2022.02**

**在现场学习到的内容：**

1. 深刻了解需求的重要性（偏离了客户需求的产品只是个自我感动的产品，客户不愿意使用往往不是因为关系的不到位，是因为给他们已有的工作量增加了负担）
2. 比起客情关系，客户更喜欢踏实做事。
3. 唯有参与才有认同，做项目过程中不能闷头干活，多让客户参与其中，更容易获得客户的满意度。

**软技能：**

1、沟通能力，起到客户、开发中间枢纽作用。

2、组织协调资源的能力。

**硬技能：**

1. 掌握平台部署
2. 熟悉Oracle、mysql的操作
3. 文档撰写能力
4. 系统测试能力

**省立医院**

**一、项目名称：综合平台、人事系统2018.07-2018.09**

**工作内容：**参与前期需求调研，问题跟踪反馈，十一月科室试运行，十二月份，培训上线的问题跟踪处理，十二月底完成验收；

上线阶段客户反馈问题的收集及功能模块的测试

常见的问题排查、处理以及用户操作手册的撰写

Oracle的常见语句使用

项目招标参数的调整

医院年度考核(即对医院人员该年度的考核工作)的维护

人员档案的相关信息整合（学历、职称、职务等）

**二、项目名称：科研管理系统2018.08-2018.12**

**工作内容：**参与前期需求调研，问题跟踪反馈，十一月科室试运行，十二月份，培训上线的问题跟踪处理，十二月底完成验收；

前期组织信息科、科研处对系统进行演示，沟通系统细节，及时整合系统需求反馈回去

与开发沟通系统调整的内容，做好功能模块的测试（科研课题、科研经费、科研成果

）特别是涉及到经费调度以及课题与经费绑定的功能点。

测试至符合上线要求，根据角色撰写操作手册，培训上线，其中多次走访科室，对系统使用过程中的优化问题进行讨论。

经过多次的需求调研 反馈测试达到验收标准，与信息科、科研处一起开项目验收大会。

**学习到的东西：**

**三、项目名称：南院综合平台、人事系统2019.01-2019.04**

工作内容：南院综合平台、人事系统的需求问题跟踪整改，运行稳定，4月底完成验收

**四、项目名称：省立医院人才招聘系统2019.03-2019.09**

**项目简介：**人才招聘系统是一个医院面向人才的招聘平台，实现人才与医院的双向选择。

**工作职责：**

1. 需求调研：院方招聘的流程（编内、编外）、考生需要操作的内容，以及招聘系统页面的调整
2. 系统部署测试、上线
3. 配合院方导入报名信息，线上支持考生报名
4. 系统验收、项目总结

**工作业绩：**

完成项目验收，客户满意度高，促进省卫健委及肿瘤医院人才招聘系统的合同。

**五、项目名称：急救中心网站2019.04-2019.10**

工作内容：参与需求调研，部署系统，上线运行稳定后，10月底完成验收；

1. 先给客户演示网站页面的图片，模块及页面布局，建立网站页面的雏形
2. 开发完成后，对各模块的进行功能上的测试以及浏览器的兼容测试，收集客户的基础数据，并导入。
3. 撰写网站后台的操作手册，这个手册主要针对于院方人员的使用。

4、网站验收。

**六、项目名称：护理管理系统2019.01-2019.12**

工作内容：护理排班、护理不良事件、护理质控、护理加班上报的维护、需求的跟踪测试反馈、护理质控季度报表的制作以及pad更新测试，各模块上线运行稳定，12月完成验收；

护理不良事件：读取住院病人的基本信息的接口测试

护理质控分析报告：配合护理部对质控数据的报表统计

护理质控表头的自定义配置。

**七、项目名称：公文系统2019.01-2019.12**

工作内容：协助更新测试需求，模块上线运行维护，12月完成验收

公文流程配置。

**八、项目名称：九不准系统2020.06-2020.11**

省立医院综合平台 互联网医院网站 急救中心网站

工作内容：前期调研需求，6月份完成上线，期间与纪检部及信息科沟通需求完善，后期系统运行稳定，11月份完成验收

1. **项目名称：南院护理管理系统2020.01-2020.05**

工作内容：护理排班、护理不良事件、护理质控、护理加班上报的维护，各模块运行稳定，5月份完成验收

1. **项目名称：综合平台APP 2020.01-2020.06**

工作内容：协助更新测试需求，模块上线运行维护，6月份完成验收；

其他项目工作：网站安全维护、年底医院年度考核及医德考评的维护。

**福州市第四医院**

1. **项目名称：护理管理系统2020.09-2021.01**

**项目名称**：福州市第四医院护理管理系统

**项目介绍**：护理管理系统是一款以等级医院评审的核心理念PDCA为准标，实现护理精细化、智能化管理的软件，包含人力资源管理、人员分工管理、人员继教管理、人员考试考核管理、三级护理质量管理、护士长日常手册管理等功能。

**项目职责：**

1. 需求调研：给客户演示系统原型，明确客户的需求。和开发人员进行技术沟通，将客户需求转化成软件功能点。
2. 项目开发：协调开发资源，把控开发进度，让项目能够如期完成。
3. 项目测试：根据功能点编写测试用例，确保软件功能正常。
4. 系统上线：现场部署环境，导入原始数据，验证模块功能。对客户进行上线培训，提交操作手册，将客户反馈的问题进行整理，提交公司bug管理平台。
5. 运行维护：走访科室，询问系统的使用情况，记录客户反馈的问题，并协调资源进行优化。更新记录需要可追溯，方便后期维护。
6. 项目验收：系统稳定运行到验收阶段，走访各个科室做系统完成度和满意度调研。客户确认达到验收标准后，提交验收材料，让项目完成验收。
7. 项目回款：配合公司商务，完成项目的回款工作。

**工作业绩：**

1. 协调各方资源（客户、开发、商务等），让项目顺利交付。
2. 维护与客户的良好关系，提升公司的正面形象。

福州市第一医院

**十二、项目名称：OA系统 2021.10-2021.11**

工作内容：接手市一的项目，主要对该项目进行扫尾工作，包含：旧平台数据迁移，问卷调查模块的功能优化以及其他模块的维护工作。

1. 公文流程自定义配置
2. 旧平台数据迁移工作
3. 问卷调查功能需求调研，功能测试
4. 配合测试手机短信接口
5. **其他项目：省妇幼项目**

协助同事对项目的推进工作。