日报－自助机－2017-6-12

一、今日问题解决状况：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 问题描述 | 是否解决 |
|  | 前期需要补录的金额已经补录成功； | 已解决 |
|  | 前期对账处理完成（截止6月8日，6月8号后银行入账数据还有部分未提供，正在找银行和财务协调）； | 已解决 |
|  | 现金预存吞钞时加入遮罩，解决了大部分现金预存吞钞记账不成功问题； | 已解决 |
|  | 建立了灰度部署机制 | 已解决 |

二、当前仍存在的问题：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 问题描述 | 优先级 | 解决方案 | 解决时间 |
| 硬件问题 | | | | |
|  | 证卡打印机两个驱动、卡卡、进卡故障、翻转模组故障等 | 高 | 1、升级固件；  2、配合厂商提供的新OCX进行程序修改，跟踪观察是否能降低此类故障； | 2017-6-14 |
|  | 证卡打印机的轴开裂 | 高 | 更换配件 | 2017-6-13 |
|  | 凭条打印机卡纸 | 中 | 修改程序加卡纸、缺纸警告 | 2017-6-13 |
|  | 报告打印机卡纸 | 中 |  |  |
|  | 机器蓝屏，重启之后恢复 | 低 | 出现过一次，继续观察 |  |
| 软件问题 | | | | |
|  | 根据厂商提供的新OCX修改程序，在灰度发布环境中进行测试，看能否降低发卡故障率； | 高 | 已修改并部署灰度发布环境，后续跟进观察效果。 | 2017-6-14 |
|  | 患者在窗口办理的非实名制卡，自助机未做预存额度限制； | 高 | 修改程序加上此项限制 | 2017-6-15 |
|  | 吞卡问题：吞就诊卡、吞银行卡问题需要自助机程序做异常处理优化。 | 高 | 修改程序，无法识别处理的卡直接吐卡，不吞卡。  1、就诊卡读卡器吞卡问题已经修正，并发布到灰度部署环境；  2、银联卡读卡器吞卡问题还未完成修改； | 2017-6-15 |
|  | 处理病人存钱失败时，自助机端发起通讯未得到webService响应，webService没有接到自助机端的请求； | 高 | 完善与WebService端的错误日志，进一步与WebService端确认问题，找到问题原因后及时修正。 | 2017-6-18 |
|  | 存现金时，会造成IE浏览器界面卡死，必须手动刷新界面，但是钱被吞，账没有记，患者就诊卡没有预存记录； | 高 | 发生得较少，现仍未定位到问题，需想办法重现此异常。 | 2017-6-18 |
|  | 预存现金出现吞钞，记帐金额与实际预存金额不符； | 高 | 4、5问题能减少吞钞几率，其它解决方案有待进一步完善。 | 2017-6-18 |
|  | 2号门诊楼005医保卡业务可用；  1号门诊楼060医保卡业务不稳定；  2号门诊楼5楼031以保业务不能办理；  2号门诊楼1楼071不能识别医保卡；  1号住院楼077无法读取医保卡，关闭以保程序重启后又恢复正常； | 高 | 由杨富贵排查跟踪问题，找出不稳定的原因，及时解决。 | 2017-6-18 |
|  | 就诊卡异常状态不全，比如就诊卡挂失状态，HIS接口中未提供，导致挂失状态的卡在自助机上还能预存； | 高 | 已联系群瑜修改程序，提供此种卡状态。 | 2017-6-14 |
|  | 自动对账并生成调节表 | 高 | 银联明细接口暂无，现银联只能手工导明细给我们，做手工对账。需银联接口具备后才能实现全面的自动对账。 | 2017-6-20 |
|  | WebService问题：  1、宕机问题，有记录的出现3次，服务拒绝访问  2、连接令牌身份认证问题  3、自助机发卡，部分HIS子系统不识别就诊卡 | 高 | 需HIS端改造 |  |
|  | 退款失败问题：  广发信用卡因为广发接口原因无法退款；  病人由于用错身份证导致无法退款成功；  银行提供的联行号数据不全，导致部分退款失败； | 中 | 1、广发信用卡退款接口等待广发开发；  2、患者用错身份证的，直接退患者预存账户，并通知患者到医院再次办理。此方案对应的HIS端接口暂未提供，已告知群瑜；  3、运行过程中发现一个补充一个，完善联行号基础数据。 | 2017-6-18 |
|  | 对于自助机退费失败，需要和财务窗口协商是否允许患者在窗口退微信、支付宝、储蓄卡预存； | 中 | 与财务协商 | 2017-6-18 |
|  | 目前不支持随时插卡，患者在未选择操作前直接插入就诊卡导致吞卡； | 中 | 同问题3。  正在改进程序支持随时插卡 | 2017-6-15 |
|  | 发卡过程中遇到凭条打印成功，但是卡没有发出来； | 中 | 初步定位还是卡卡原因 |  |
|  | 使用银行卡支付时，系统一直显示“正在检测支付环境”，界面无响应。  此故障发生较少。  初步判断是因为办理社保卡相关业务时，由于患者误操作或突然终止操作导致读社保卡的程序未正确关闭密码键盘COM3串口，导致此串口一直被占用。致使银联DLL在检查支付环境时无法打开密码键盘COM口。 | 中 | 由杨富贵牵头核实故障原因，如果故障原因与我们分析的相符，则需修改医保收费程序或金邦达读卡接口。 | 2017-6-15 |
|  | 短信平台发生故障导致患者无法接收验证短信时，目前的处理方式是通过后台配置开关直接跳过验证界面，这就导致建档时用户无手机号。需要改为用户仍输入手机号，只是不做短信校验，保证手机号仍可被记录。 | 中 | 修改程序 | 2017-6-16 |
|  | 凭条打印的字体变大； | 中 | 由樊扬进行调整，已部分调整，待医院确认。 | 2017-6-16 |
|  | 1、在自助机上用就诊卡预约的号，第二天查询不到预约的号。  2、少量医生开的处方在自助机上缴费界面查不到，无法在自助机缴费，但是窗口能查到。 | 低 | 需与WebService接口协调排查原因。  运维人员再发现此类问题时，及时提供更全面的信息，以便于开发人员及时定位问题。 | 2017-6-16 |
|  | 就诊卡发卡口灯长亮；  部分机器表单打印后表单打印机灯常亮； | 低 | 分析程序，找出原因，逐步修正。 | 2017-6-20 |
|  | 患者由于自身原因把就诊卡或者银行卡插入发卡口或者插入报告打印口 | 低 | 引导人员加强引导提示。如果患者报告此类问题，运维人员帮忙开箱取卡；如果未接到报告，在日常运维中发现，则将卡统一交给医院失误招领处。 |  |
|  | 前一个人就诊卡没有拿走，后一个人来进行预存，会出现纠纷 | 低 | 让患者自行沟通解决 |  |

三、数据统计：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 统计项目 | | 数量/金额 | 比例 |
| 业务统计 | | | | |
|  | 自助机发卡量 | | 4022 |  |
|  | 广发银行 | 现金预存（笔数） | 4039 |  |
|  | 现金预存（金额） | 335,660.00 |  |
|  | 银行卡预存（笔数） | 623 |  |
|  | 银行卡预存（金额） | 474,906.00 |  |
|  | 合计预存（笔数） | 4662 |  |
|  | 合计预存（金额） | 810,566.00 |  |
|  | 招商银行 | 现金预存（笔数） | 4314 |  |
|  | 现金预存（金额） | 381,650.00 |  |
|  | 银行卡预存（笔数） | 692 |  |
|  | 银行卡预存（金额） | 764,951.00 |  |
|  | 合计预存（笔数） | 5006 |  |
|  | 合计预存（金额） | 1,146,601.00 |  |
|  | 支付宝 | 合计预存（笔数） | 455 |  |
|  | 合计预存（金额） | 234,788.00 |  |
|  | 微信 | 合计预存（笔数） | 1262 |  |
|  | 合计预存（金额） | 454,545.00 |  |
|  | 各渠道预存总笔数 | | 11385 |  |
|  | 各渠道预存总金额 | | 2,646,500.00 |  |
| 故障统计 | | | | |
|  | 证卡打印机故障数量 | | 23 | 0.57% |
|  | 各类吞卡 | | 12 |  |
|  | 凭条/报告打印机卡纸 | | 9 |  |
|  | 银联读卡器 | | 4 | 0.30% |
|  | 钞箱 | | 10 | 0.12% |
|  | 液晶屏 | | 1 |  |
|  | 医保卡 | | 5 |  |