远盟普惠

珊瑚电话医生服务优化

需求规格说明书

Version 2.0 拟制

作者：<刘博阳>

<珊瑚平台>

<20201214>

目录

[1. 概述 1](#_Toc58838198)

[1.1 目标 1](#_Toc58838199)

[1.2 预期读者及阅读建议 1](#_Toc58838200)

[2. 系统功能 1](#_Toc58838201)

[2.1 电话医生服务优化 1](#_Toc58838202)

版本历史记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **日期** | **变更说明** | **版本** |
| 刘博阳 | 20201210 | 初始版本 | V1.0 |
| 刘博阳 | 20201214 | 删除服务记录查看详情功能 | V2.0 |
| 刘博阳 | 20201222 | 完善流程 | V3.0 |

# 概述

## 目标

为提高珊瑚健康管家公众号用户的留存以及提高服务使用效果，对电话医生服务进行优化。

## 预期读者及阅读建议

此文档读者为：需求提出者、开发人员。

# 系统功能

## 电话医生服务优化

|  |  |
| --- | --- |
| 页面 | 说明 |
|  | **电话医生**  UI地址：<https://share.weiyun.com/5Q7W2wE>  UI路径：x项目文件/d电话医生-修正  在医疗助手—电话医生服务页面中增加**预约回访页**和**服务记录页**入口，点击【预约回访】时进行鉴权，通过后进入**预约回访页**，点击【服务记录】进入**服务记录-首页**。 |
|  | **预约回访页**  联系人、联系电话根据珊瑚账户自动反填允许修改。  咨询描述：非必填  点击【回访预约】向HBS提交回访预约工单并弹窗提示成功。  提交预约信息后，在HBS系统的【健康工单】--【咨询工单】中看到，协调员看到后会关闭咨询工单并手动建单。  提交工单时关联产品逻辑：关联在服务有效期内的最新激活且包含电话医生（医疗咨询）服务的产品。  点击弹窗【我知道了】返回电话医生服务页 |
|  | **服务记录-首页**  服务记录页展示的记录来自HBS的健康咨询+回拨工单，只需要匹配工单关联产品属于珊瑚后台产品配置清单的服务记录。  个人卡仅能看到本人电话的服务记录，家庭卡主卡人可以额外看到副卡人的服务记录。  根据工单的来电/回电号码与账户注册号码进行匹配，若来电/回电号码为副卡用户，在主卡人服务记录中【发起人】字段展示为“家人”，若来电/回电号码为本人注册账户，【发起人】字段展示为“本人”  页面中只展示状态为“已完成”的工单，按处理时间倒序排列，每个服务工单在页面中展示一条记录，每条记录拥有【评价】按钮。  展示字段：   |  |  | | --- | --- | | **展示字段** | **工单字段** | | 咨询科室 | 专业分类一 | | 服务时间 | 处理时间 | | 发起人 | 根据电话号码匹配 |   点击【评价】进入**服务评价页**。 |
|  | **服务评价页**  满意度：必填，点击五颗星进行评价  建议：非必填，手动输入  若该条服务记录已进行过评价，则页面展示评价内容，已保存的评价不可修改，若之前未填写改进建议，可以在页面二次填写保存。  根据星级展示对应的满意度：   |  |  | | --- | --- | | 一星 | 非常不满意 | | 二星 | 不满意 | | 三星 | 比较满意 | | 四星 | 满意 | | 五星 | 非常满意 |   点击【确认提交】将评价记录与该工单号做关联保存并弹窗提示成功，评价记录后期会有定时导出需求。  从这里保存的服务记录和HBS系统无关，未来用于数据平台进行服务满意度统计。 |
|  | **评价成功弹窗**  点击【我知道了】返回服务记录页 |