远盟普惠

HBS资源协调员端优化

需求规格说明书

Version 2.0 拟制

作者：<刘博阳>

<珊瑚平台>

<20210810>

目录

[1. 概述 1](#_Toc79489402)

[1.1 目标 1](#_Toc79489403)

[1.2 预期读者及阅读建议 1](#_Toc79489404)

[2. 系统功能 1](#_Toc79489405)

[2.1 权限开通 1](#_Toc79489406)

[2.2 电话工作台功能调整 1](#_Toc79489407)

[2.3 记录单查询增加查询条件 2](#_Toc79489408)

[2.4 新增资源组回拨工单菜单 3](#_Toc79489409)

版本历史记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **日期** | **变更说明** | **版本** |
| 刘博阳 | 20210720 | 初始版本 | V1.0 |
| 刘博阳 | 20210722 | 电话台选项变更 | V1.1 |
| 刘博阳 | 20210723 | 2.3查询条件修改为满意度 | V1.2 |
| 刘博阳 | 20210810 | 新增2.4菜单，权限、回拨单建单位置调整 | V2.0 |

# 概述

## 目标

## 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

## 权限开通

为资源同事开通【健康业务】下的：回拨工单、回拨工单（待处理）、回拨工单（已处理）、夜班回拨工单（待处理）、夜班回拨工单（已处理）模块。

V1.3：只为资源同事开通【资源组回拨工单】模块权限

人员名单：

1149 郑伟德

1268 孙萌

1272 张柳

1300 索海霞

8002 陈兆龙

1271 田亚军

wenjuanjia 贾文娟

zhangwei 张巍

## 电话工作台功能调整

|  |  |
| --- | --- |
| 页面 | 说明 |
|  | 服务类型一新增【服务进度咨询】选项  选择【服务进度咨询】时，服务类型二的可选项为：【挂号进度咨询】、【重疾进度咨询】、【垫付进度咨询】 |
|  | 当服务类型二选择为【挂号进度咨询】、【重疾进度咨询】、【垫付进度咨询】时：  可填写字段：   1. 备注，必填 2. 是否回拨，必填，默认选择是 3. 关系，必填 4. 回拨电话，必填 5. 姓名，非必填，字段改名为：就诊人姓名 |
|  | 点击【派单时】，生成回拨工单，进入【资源组回拨工单】  后续由资源同事认领工单进行回电。 |

## 记录单查询增加查询条件

目的：可以根据【满意度】来查询记录单

路径：健康工作台/记录单查询中

1. 在信息查询部分增加一个可选项【满意度】，选项为【未邀评】、【未参评】、【非常满意】、【基本满意】、【不满意】、【满意】。（将原满意度字段中的空值替换为【未邀评】，实现筛选功能）
2. 在工单列表的【操作】前增加一列字段【满意度】

## 新增资源组回拨工单菜单

|  |  |
| --- | --- |
|  | 在【回拨工单】和【回拨工单（待处理）】之间新增加一个菜单【资源组回拨工单】。  电话工作台【服务类型一】选择为【服务进度咨询】的工单包括已完成和未完成的工单仅保存到这里，不再存到其他回拨工单中。  【咨询类别】可选项为：挂号进度咨询、重疾进度咨询、垫付进度咨询，按照可选项对工单进行筛选。  工单列表中字段调整：去掉【分配医生】、【科室组别】字段，替换为【咨询类别】 |
|  |  |