**洛阳智慧养老管理平台**

**场景示例**

**康美健康云服务有限公司**

**二〇一六年七月**

**目 录**

[1. 系统登录网址与账号设置](#_Toc6963)

[2. 场景](#_Toc3837)

[2.1. 超级管理员](#_Toc29629)

[2.1.1. 添加集团 √](#_Toc8598)

[2.1.2. 添加机构 √](#_Toc28266)

[2.1.3. 设置机构系统管理员√](#_Toc1218)

[2.2. 机构系统管理员](#_Toc2932)

[2.2.1. 添加服务区域 √](#_Toc6561)

[2.2.2. 批量添加服务区域√](#_Toc18940)

[2.2.3. 添加员工 √](#_Toc9013)

[2.2.4. 批量添加员工 √](#_Toc10204)

[2.2.5. 添加收费项目 √](#_Toc15201)

[2.2.6. 批量添加收费项目 √](#_Toc25877)

[2.2.7. 添加服务项目分类√](#_Toc8486)

[2.2.8. 批量添加服务项目分类√](#_Toc20375)

[2.2.9. 添加服务项目√](#_Toc12737)

[2.2.10. 批量添加服务项目√](#_Toc17024)

[2.2.11. 添加服务套餐√](#_Toc11135)

[2.2.12. 批量添加服务套餐 √](#_Toc7163)

[2.3. 业务管理员（收费员）](#_Toc4240)

[2.3.1. 会员建档 √](#_Toc18275)

[2.3.2. 档案认证√](#_Toc28964)

[2.3.3. 设置会员服务机构√](#_Toc9573)

[2.3.4. 设置会员服务套餐√](#_Toc24453)

[2.3.5. 现场账户充值√](#_Toc10794)

[2.3.6. 电话预订服务√](#_Toc9757)

[2.3.7. 工单派遣√](#_Toc2512)

[2.3.8. 账单生成√](#_Toc22145)

[2.4. 服务人员](#_Toc19905)

[2.4.1. 工单执行√](#_Toc16887)

[2.4.2. 健康管理√](#_Toc16806)

[2.5. 综合管理员](#_Toc12053)

[2.5.1. 查看会员健康数据√](#_Toc23814)

[2.5.2. 查看会员档案√](#_Toc32103)

[2.6. 其他](#_Toc14037)

[2.6.1. 个人信息维护√](#_Toc12100)

# 场景

## 超级管理员

### 添加集团 √

|  |
| --- |
| 集团编号:G16063001  集团名称:人保康美(洛阳) |

1.超级管理员按需求添加集团信息

2.登录系统-机构管理-添加集团-添加集团信息，保存

3.在机构管理-集团列表中可查看新增集团信息

### 添加机构 √

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **机构编号** | **机构名称** | **联系人** |
| O16063001 | 开元路办事处勤政苑社区养老服务中心 | 姚红梅 |
| O16063002 | 南昌路办事处华侨社区养老服务中心 | 姚红梅 |
| O16063003 | 周山路办事处浅井头社区养老服务中心 | 姚红梅 |
| O16063004 | 周山路办事处中泰世纪花城社区养老服务中心 | 姚红梅 |

1.一个集团可以包含多个服务机构中心,服务机构中心是所有资源的集中点.某地新增一家服务机构，超级管理员按所属集团添加机构信息

2.登录系统-机构管理-添加机构-添加服务机构信息， 保存

3.在机构管理-机构列表中可查看新添加服务机构信息

### 设置机构的系统管理员√

|  |
| --- |
| 机构: 开元路办事处勤政苑社区养老服务中心  员工编号:E1  管理员:姚红梅  性别：女  登录用户名:yaohongmei  登录密码:yaohongmei  角色:系统管理员 |

1. 超级管理员给每个服务机构中心设置“机构管理员”角色,负责机构的信息维护工作,其职能包括本服务机构中心工作区域、员工、收费项目、服务项目、服务套餐等内容维护.
2. 超级管理员登录系统-机构管理-添加员工-录入员工基本信息,同时分配登录账户.角色设置为系统管理员
3. 使用新的刚刚分配的机构管理员账户登录系统。

## 机构系统管理员

以下场景使用上面添加的机构系统管理员操作

### 添加服务区域 √

|  |
| --- |
| 区域编号:A01  所属机构：开元路办事处勤政苑社区养老服务中心  区域名称:龙瑞小区 |

1.一个服务机构可以覆盖多个区域或小区,机构系统管理员可以维护本机构服务的区域信息

2.机构系统管理员登录, 添加区域.录入区域信息,保存

3.录入的区域信息可在区域列表中查看。

### 批量添加服务区域√

1.按指定格式准备好本机构的服务区域列表

2. 机构系统管理员登录,批量添加区域.录入批量区域信息,点击保存.

根据编号判断已经存在的区域不会重复添加.

3. 区域列表中可查看新添加的服务区域信息

### 添加收费项目 √

|  |
| --- |
| 收费项目编号: 1001  收费项目名称: 营养膳食  单位:月  单价:400 |

1. 机构新开展收费项目，机构管理员首先在系统添加收费项目信息

2. 机构管理员登录系统-添加收费项目-录入收费项目信息,保存.

3. 在收费项目列表中可查看新增加的收费项目信息

### 批量添加收费项目 √

1. 按照指定的格式准备好本机构的收费项目列表.

2. 机构管理员导入系统,已经存在的收费项目不会重复添加.

3. 在收费项目列表中可查看批量添加的收费项目信息

### 添加员工 √

|  |
| --- |
| 所属机构：开元路办事处勤政苑社区养老服务中心  员工编号: E6  员工姓名: 姚天刚  性别:男  登录用户名:yaotiangang  登录密码:yaotiangang  角色:综合管理员 |

1.某服务机构招聘一名员工，机构系统管理员录入员工信息.

2.机构管理员登录系统 -添加员工-录入员工基本信息,分配系统登录账户,点击保存.

3.在员工列表中可查看新添加的员工信息,并可通过分配的账号登录系统

### 批量添加员工 √

1.按照指定的格式准备好本机构的员工列表.

2.机构管理员批量导入.员工编号已经存在的员工不会重复导入.

3.在员工列表中可查看批量添加的员工信息。

### 批量添加服务项目分类(可选)√

1. 各机构可以自定义自己的项目分类,方便机构内部管理.按照指定的格式准备好本机构的服务项目分类列表.批量导入.

2. 机构管理员导入系统,已经存在的服务项目分类不会重复添加.

3. 在服务项目分类列表里面可以看到批量添加服务项目分类.

### 添加服务项目√

|  |
| --- |
| 服务项目编号: 10010001  服务项目名称: 营养膳食  服务项目分类：养老服务  收费项目:营养膳食,本社区外送餐 |

1.机构新开展服务项目，机构管理员首先在系统添加服务项目信息

2.机构管理员登录系统-服务项目列表-新增-录入服务项目信息,保存.

3.在服务项目列表里面可以看到新添加服务项目信息

### 批量添加服务项目√

1. 按照指定的格式准备好本机构的服务项目列表.

2. 机构管理员导入系统,已经存在的服务项目不会重复添加.

3. 在服务项目列表里面可以看到批量添加服务项目。

### 添加服务套餐√

|  |
| --- |
| 服务套餐编号: TC0001  服务套餐名称: 健康999套餐  描述：赠送健康手表.包含服务中心所有免费项目使用,以及会员日及节日庆典活动礼物,生日祝寿  服务套餐项目:健康体检 ； 次数：1 |

1.机构新开展服务项目，机构管理员首先在系统添加服务套餐信息

2.机构管理员登录系统-服务套餐列表-新增-录入服务套餐信息,保存.

3.在服务套餐列表里面可以看到新添加的服务套餐信息

## 综合管理员

综合管理员可以管理所有业务,场景不需要分收费员,客服,管理这么细

### 会员建档-通过一体机 √

|  |
| --- |
| 姓名: 黄老石  性别: 男  出生日期:1964-09-23  身份证号: 152722196409234215  民族: 汉族  现住地址: 河南省 洛阳市 涧西区 金城寨街龙瑞小区 A栋901室  紧急联系人1:老陈  紧急联系电话:18915527835 |

1.使用一体机给客户做基本体检。数据自动上传至健康档案

2.业务管理员为登陆系统-添加档案，录入身份证号,点击读取,从健康档案读取档案信息.

4.档案列表中可以看到新增的档案,且状态是已认证.

### 会员建档-直接录入 √

|  |
| --- |
| 姓名: 庄之碟  性别: 男  出生日期:1964-09-23  身份证号: 341122195006062035  民族: 汉族  紧急联系人1:唐婉儿  紧急联系电话123456789 |

1.没有用一体机体检的老人,也可以直接建档

2.业务管理员登录系统-添加档案,录入基本信息.点击保存

3.档案列表中可以看到新增的档案.状态是未认证.

### 档案认证√

1. 业务人员负责确认客户身份真实有效.
2. 业务管理员登陆系统-档案列表，选择需认证档案，点击认证状态中的“未认证”处可查看客户认证信息，再弹出的界面点击认证.
3. 认证完成后状态变为已认证,数据上传至健康档案.

### 设置会员服务机构√

1. 开元路办事处勤政苑社区养老服务中心社区管理员询问得知黄老石所属区域是涧西区金城寨街龙瑞小区，为其设置会员服务机构。

2. 社区管理员登录系统-设置会员服务机构，输入姓名查找已认证档案用户。区域设置为龙瑞小区

3. 在会员列表中看到黄老石.

### 设置会员服务套餐√

1. 业务管理员发现黄老石血压偏高，询问之后，确有高血压的毛病，建议其订购医疗套餐，黄老石回家和家人商量之后，决定订购健康999套餐。

2.业务管理员登录系统-会员服务套餐设置，选择健康999套餐，套餐第二天开始生效，默认订购一年。

3.系统提示套餐费用，告知用户缴费充值，预付款足够套餐费用时可生成套餐内服务的订单。

### 现场账户充值 √

1.黄老石现场缴费1500元人民币，业务管理员根据客户缴费凭据为客户记录预交款

2.业务管理员登录系统-预收款，为黄老石将缴费金额录入预收款记录

3.在预收款记录列表中可查询黄老石此次交纳的预收款信息

### 电话预订服务√

1. 黄老石某日突感浑身酸痛，行动不便，遂打电话给洛阳人保勤政苑社区养老服务中心，预订健康体检服务、疼痛舒缓（按摩理疗）服务、家政保洁和网络门诊服务。
2. 业务管理员接到电话，核对姓名、手机号码、地址、服务项目，并为黄老石下服务订单。
3. 业务管理员登录系统-服务管理-服务预订，选择黄老石、预订健康体检服务、疼痛舒缓（按摩理疗）服务、家政保洁和网络门诊服务，总共75元，账户余额足够支付，生成工单并且记账.

### 工单派遣 √

1. 综合管理员将黄老石预订的疼痛舒缓（按摩理疗）服务工单派发给服务人员徐兵兵。
2. 综合管理员 登录系统-工单派遣-选择工单-选择服务人员, 派发.
3. 派发的工单在工单列表中可见。
4. 业务管理员 登录系统-工单列表-选择工单-查看工单进行情况。

### 会员结账√

1.每月结账日系统会根据该机构所有会员服务项目（含套餐和非套餐内容）使用情况，自动核算费用并生成账单；非账单日生成账单，则需要收费员针对具体会员手动生成账单。

2.收费员登录系统-账单列表-选择会员，手动生成账单。

3.账单生成之后，可直接查看账单明细。

## 一般服务人员

机构派遣服务人员包含：家政保洁服务人员，技师服务人员、护理服务人员、医疗服务人员

### 工单执行-客服人员回访√

1. 服务人员徐兵兵为会员黄老石提供健康体检服务。
2. 服务人员徐兵兵登录系统-我的工单，查看当前工单管理，选择“待完成工单”查看工单信息，根据客户联系方式与客户核对信息，按照核定的时间、地点、内容开始为会员提供服务
3. 与会员见面之后，在工单信息界面点击签到，即开始服务，服务完成后，点击完成，工单结束。线下社区客服人员根据完成的工单进行电话回访。
4. 服务人员登录系统-我的工单-历史工单查询，查看已完成工单。

## 医疗服务人员

医疗服务人员在一般服务人员的基础场景上,新增和健康管理有关的场景

### 查看会员健康数据√

1.综合管理员浏览全部会员健康数据，查看黄老石近期量测的健康数据。

2. 综合管理员登录系统-会员状态一览表，查看黄老石近期健康数据曲线图。

### 查看会员档案√

1.综合管理员浏览全部会员档案，查看黄老石档案。

2.综合管理员登录系统-档案列表，查看会员档案。

### 健康管理√

1.全科医生赵六浏览全部会员健康数据，查看黄老石近期量测的健康数据。

2. 全科医生赵六登录系统-会员状态，查看黄老石近期健康数据曲线图。

3. 全科医生赵六查看会员状态一览表（只显示本机构），点击会员名称，进入会员档案信息界面，查看会员的基本信息以及体检记录。

4. 分析黄老石的健康数据和可能的健康问题，进行健康干预。

## 其他

### 穿戴设备量测