后勤管理平台功能清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 子系统名称 | 模块名称 | 功能点 | 功能描述 |
|
| 1 | 工单管理系统 | IT呼叫中心 | 来电弹屏 | 在电话响起时，自动弹出报修页面 |
| 电话录音 | 实时在线录音，录音文件可传至服务器永久保存，录音文件可回放，可监控多路电话 |
| 来电记录 | 自动记录已接、未接、呼出的电话记录 |
| 值班管理 | 值班工作台 | 汇总当前值班的所有工作，包括当日值班情况，当前值班人，交接班，接单、来电记录等。 |
| 来电信息自动识别 | 在来电弹屏时，自动解析来电号码，并根据来电号码自动识别对应的来电人或者来电科室 |
| 历史报修提醒 | 来电时自动提示当前科室历史报修记录，根据记录可回复科室进度和判断是否重复报修 |
| 知识库引用 | 在报修单填写时，系统根据填写的内容自动进行分词搜索知识库，如果有对应的知识库可以进行“引用” |
| 派单管理 | 包括自动派单和手动派单 |
| 工单看板 | 展示当天的来电信息、工单处理情况等 |
| 工单管理 | 接单 | 支持手机接单、电脑接单 |
| 转交 | 支持工单转交给其它同事，在手机，电脑均可操作 |
| 填写处理记录 | 可以填写多次处理记录，支持语音自动识别为文字 |
| 完成 | 维修处理完成，转为待评价状态 |
| 评价 | 支持不同的维度评价，例如响应速度，服务态度，等，类似京东购物评价，三天未评价，系统默认好评 |
| 工单查询 | 根据关键词（故障描述、解决办法等）、报修时间、工程师和工单状态等进行综合查询和导出EXCEL |
| 知识库管理 | 知识库搜索 | 实现系统自动分词进行模糊搜索 |
| 知识库评价 | 实现对知识库的评价功能 |
| 知识库发布 | 支持富文本编辑，实现图文结合的知识库，提供附件上传等功能 |
| 维修过程转知识库 | 维修结束后，可以把维修过程自动转入知识库 |
| 智能提醒 | 微信消息提醒 | 在报修处理的全过程，系统通过微信自动提醒 |
| 电脑端声音提醒 | 当有新的来电时，系统自动声音提醒 |
| 电脑端消息提醒 | 当有新的工单、值班等自动提醒 |
| 电话催单 | 当未能及时接单时系统自动拨打工程师手机进行提醒 |
| 电话监控 | 来电智能一体机及接口 | 型号：RST100。注：为实现来电弹屏、电脑拨号、电话录音等功能，需要用到此设备。 |
| 2 | 资产系统 | 资产耗材 | 资产台账 | 支持资产信息的维护与录入，也可以支持批量导入，支持资产二维码的生成与自动打印，可以按科室，按类型，按巡检单元，分类设置 |
| 入库管理 | 支持新增入库单，批量入库资产或者耗材 |
| 出库管理 | 支持出库单的录入，批量出库，并且自动减库存 |
| 资产报废 | 支持报废申请，报废审批，生成报废单 |
| 资产借用 | 支持资产的借用，归还，预计归还日期提醒 |
| 资产转科 | 支持资产转科，转科申请，审核，存放地点的重新编辑 |
| 备用机管理 | 对科室的备用电脑，打印机，等硬件设备进行管理，备用机发放有登记 |
| 耗材配件管理 | 临床可以自助申请耗材配件，支持上门取件，也可以支持耗材的配送 |
| 分工管理 | 可以根据设置分类，或者所在科室，设置巡检人、保养人等等 |
| 字典设置 | 可以设置设备分类、厂家品牌等信息 |
| 3 | 科室综合管理系统 | 工作安排 | 工作任务 | 可以查看自己手头的待办任务，处理自己的任务，也可以查看我审核的、我创建的、我提出的、待我审核的任务；也可以添加任务，工作任务支持暂停、转派、拒绝、终止、修改、删除。 |
| 任务分解 | 支持工作任务的分解，大的任务分解成不同的子任务。 |
| 周工作计划 | 可以根据分配的工作任务，自动生成周工作计划，也可以生成月度工作计划。 |
| 工作统计 | 支持按日期、按工程师、按工作类型，进行统计分析 |
| 值班管理 | 值班日志 | 支持值班日志的自动生成，可以自动汇总当天的电话情况，工单情况，生成交接班说明 |
| 排班管理 | 支持根据值班规则，自动排班，也可以自定义修改排班表，支持排班表的Excel导出，以及在线直接打印 |
| 排班规则 | 支持自定义增加班次，值班人员与顺序预定，单次值班天数、值班人数、值班时间段、等根据实际情况进行自定义配置 |
| 节假日设置 | 可以方便的设置节假日，以便排班时，系统自动进行排班 |
| 交接班日志 | 可以书写交接班日志，工程师可以共享交接班日志 |
| 值班提醒 | 排好班后，在值班的前一天，系统自动通过微信消息，提醒第二天的值班人 |
| 值班统计 | 可以方便的进行值班情况汇总，以便于值班费的发放 |
| 日志管理 | 我的日志 | 自动生成我的日志，内容包括当天处理的工单，处理的任务，需求等，不用自己再去手工填写 |
| 查看日志 | 可以根据用户的权限，设置不同的查看范围，比如主任可以查看全科人员的日志。 |
| 工作周报 | 支持自动汇总每天的日志，生成周报，并允许用户自己修改周报 |
| 人员去向 | 人员去向标识 | 可以标识自己是在岗、出差、会议中，等状态，状态可以根据情况进行配置。在手机上也可以方便的设置自己的去向 |
| 运维满意度调查 | 自定义问卷 | 可以自己增加问卷，可以设置调查周期，调查内容，投票范围。 |
| 自定义题目 | 投票内容也可以自定义，支持单选、多选、文本输入等多种问卷展现形式 |
| 调查报告 | 自动生成满意度调查报告，可以查看哪些科室参与了调查，哪些科室没有参与调查 |
| 大屏看板 | 工单看板 | 通过LED大屏实时显示当天的来电信息和工单处理等信息 |
| 统计报表 | 工单统计 | 包括按故障分类、按工程师、按临床科室等多维度统计 |
| 知识库统计 | 包括按知识分类、贡献人等多维度统计 |
| 资产统计 | 按品牌，按供应商等统计 |
| 4 | 移动端功能 | 微信报修 | 可采用拍照、录音、文字描述、语音识别等方式进行报修 |
| 关键进度提醒 | 在故障处理的各个环节，系统通过微信自动把处理的实时进度信息反馈给报修人 |
| 工单全过程处理 | 通过手机可以派单、转交、接单、填写处理记录、完成、关闭工单等操作 |
| 满意度评价 | 当工程师完成时，报修人可以进行评价，类似京东评价 |
| 满意度调查 | 实现满意度调查问卷的填写 |
| 设备巡检 | 通过扫一扫进行设备巡检，根据手机提示的巡检项目逐项核对并记录，然后现场拍照确保人员真正到达现场 |
| 设备档案 | 通过微信扫一扫可以查询到设备的具体信息 |
| 电话本 | 电子电话本，包括常用电话、科室电话和查到电话可以直接呼叫 |
| 5 | 系统设置 | 组织机构管理用户管理 | 支持分单位和部门展示机构列表，包括组织机构全称、组织机构简称、组织机构编码等。 |
| 展示用户列表，包括姓名、登录账号、所处部门、手机号码等，可以按照用户名进行查询，也可对用户信息进行增加、修改、删除以及给用户关联对应角色。 |
| 展示角色列表，包括角色名称、角色编码、角色描述等，可以按照角色名称进行查询，也可对角色信息进行增加、修改、删除以及给角色关联对应资源菜单 |
| 对当前系统菜单基本信息的展示，包括菜单名称、性质、编码、路径、权限标识、上级资源等。 |
| 支持日志管理记录智能运维管理平台用户操作记录，包括登录、添加数据、修改数据、退出等操作 |