

兰州市医疗保险服务中心兰州医保咨询热线项目 服务要求

一、预算资金：40 万元。

二、建设背景

为实现更高、更全面的服务，打造入口统一、流程统一、效果统一、标准统一的生态，拟计划续期建设兰州市医疗保障服务热线。

三、建设目标及原则

1、建设目标

实现统一服务热线，一号接入，统一处理模式。建设各部门、各单位协同机制，通过数据互享、数据联通、服务留痕等方式，构建线上人工服务。同时，优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保市民等反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理。使兰州市医疗保障服务中心热线接得更快、分得更准、办得更实，打造快捷、高效、规范的总客服。

2、建设原则

（1）先进性、成熟性和实用性

系统设计要注意思维的合理性，技术的可行性，方法的正确性。不但能反映当今的先进技术和理念，而且具有发展潜力，考虑到今后系统扩展的可能性，能保证未来若干年内占主导地位。主要技术和产品必须具有成熟、稳定、实用的特点，实用性放在首位，既要便于用户使用，又要便于系统管理。

（2）技术先进，资源共享原则

平台强调先进性和标准化。在网络构架、设备选型、网络带宽、协议选择、安全控制等各个方面要充分体现网络系统的先进性、成熟性及标准化。充分利用已有资源，使现有资源发挥更大作用，最大限度地保护投资，切实做好试点示范工程，不断摸索成功经验。坚持逻辑集中、物理分散原则。物理上，各业务系统和数据库分布在各地；逻辑上，系统互通互联的，实现信息资源共享。

（3）统一标准、保障安全原则

统一安全标准、统一交换标准，保障系统互通与安全。平台须具有信息量大、可靠性要求高等特点，要求系统必须遵循国际、省标准，具有可共享性、可扩充性、可管理性和较高的安全性。

因而要正确处理发展与安全的关系，重视网络与信息安全，逐步形成网络与信息的安全保障体系，综合平衡成本和效益。

四、采购内容

通过系统部署，实现现有各部门、各单位之间服务顺畅。实现从问题反馈、处理、回复、回访等全流程闭环管理。同时，服务外包形式采购热线接听服务，实现话务接续，问题快处理。

五、建设周期

在确定成交供应商后 1 月内完成建设，服务周期 12 个月。

六、需求分析

1、基本现状

兰州市医疗保障服务热线项目建设是数字政府医疗保障的一个重要分支内容。由于信息化技术变革快速发展，对问题收集处理的闭环流程管理要求也越来越高。必须依赖信息化建设手段来提高服务能力。系统化不足、服务能力不够，目前我中心没有统一热线，反馈问题停留在各部门处理人手机、固话等较为传统方式，且对问题无法溯源，无痕可循，没有闭环机制。

习近平总书记提出“人民对美好生活的向往,就是我们党的奋斗目标”。面对多样化服务需求，传统处理方式表现出效率低下、无监管等一系列问题。因此通过信息化方式实现服务业务流程整合与规范，提升信息服务水平，为我中心建设高水平业务能力打下坚实基础。

2、功能需求分析

2.1 呼叫系统

须实现系统化接听电话、可实现多并发坐席同时服务，具有呼叫中心完善的三方通话、智能排队、IVR、来电弹屏等功能。

2.2 全媒体接入系统

除电话接入外，须实现微信、微博等全媒体渠道接入。

2.3 工单流传系统

须对服务事件形成闭环可视化流程管理。

2.4 人员资料管理

对人员基础资料须进行导入、编辑等功能，方便服务。

2.5 知识库系统

须具备完善的知识库功能，将标准化知识收编，形成 FAQ，方便话务员解答。

2.6 监控系统

对话务员实时状态、工作情况须实现管理监控。

2.7 报表功能

对服务情况形成统计报表，方便形成分析报告。

3、技术需求分析

3.1 总体要求

站在信息化整体规划高度，遵循统一规划、顶层设计的原则，从技术角度实现信息化热线平台。从“实现使用价值”的角度使得建设项目的总体收益最大化。

3.2 技术路线需求分析

呼叫中心服务热线项目要求从 IPPBX、ACD、IVR、录音、CTI 到业务支撑工具如报表工具、业务流程工具、IVR 流程工具、CTI 接口驱动程序，将系统划分为 4 个层次：

统一接入层：负责多种异构网络的接入，包括中继网关、Sip 网关，以及 MMAG 多媒体网关。

媒体控制层：负责核心的呼叫控制和多媒体处理，包括 softACD 软排队机、MediaServer 提供统一的媒体资源处理平台和 UMS 进行统一的消息处理平台。

服务中间件层：包括统一交互管理平台 CTI 中间件和自动服务交互平台 IVR，负责与业务系统对接，进行服务和业务流程的定制化能力。

服务应用层：针对具体市民提供的定制化业务应用功能和流程，包括人工服务、自动服务和自助服务应用。

整个系统的分层架构和统一通信架构规划，使得系统层次结构清晰，接口明确，具有良好的扩展性，支持多种网络融合接入和语音以及多媒体消息的灵活扩展，面向针对行业用户提供符合规范的接口和易用工具方便业务流程的定制开发与行业系统的对接集成。

系统完全与硬件松耦合，采用 SIP 协议开发纯软件化的 ACD、CTI 实现软排队及软交换，将之前借助于硬件交换机、媒体网关、语音板卡实现的功能以软件的形式实现，替代了传统呼叫中心的硬件设备，降低了建设成本。

由于所有的功能实现都是软件方式，使得呼叫中心平台的升级操作极为简便、快速，当需要扩展规模时，可以在系统不停机的情况下，按模块增加部署。

3.3 安全需求分析

3.3.1 分层级权限：通过不同角色授权，保障系统安全性。

3.3.2 网络安全：需通过防火墙、网络恶策等方式，保障系统网络安全。

七、人员要求

在服务期间需配备以下岗位人员：

*1、项目经理至少 1 人，全面负责项目总体协调与安排，负责与采购人确定项目流程、管理要求、确保项目运营过程中各环节畅通。全面负责与采购人配合，进行项目的策划、管理及运营工作，保障项目能有效而顺利的开展及交付等。

*2、现场管理（班组长）至少 1 名（由话务员中一人兼职担任），负责为兰州市医疗保障服务热线平台各类运行数据分析报表支撑，负责承接采购人安排的工作，根据日常工作，对兰州市医疗保障服务热线平台知识库进行完善。

*3、质检培训师（由话务员中一人兼职担任），负责为兰州市医疗保障服务热线平台话务按日进行抽检，对于抽检结果进行每日案例分享。负责按周、按月开展服务规范、服务技巧、业务能力提升等培训工作。

*3、前台坐席 5 名，负责承接班长安排的各项工作。根据采购人要求的工作时间接听兰州市医疗保障服务热线来电，对市民来电及通过其他途径受理的诉求进行答复，或者对于无法答复的进行派单，并追踪各部门返单情况，对返单结果向市民进行答复，对满意的进行归档，对不满意的进行重复派单。同时根据安排做好负责市民反馈问题解决情况的回访。

*4、后台支持团队

配备项目后台管理、技术专业人员。

5、根据采购人要求调整人员投入。对不符合采购人要求的驻点人员，采购人有权要求更换。

八、培训要求

- 1、业务培训：制定话务人员岗前与岗中不同时期培训计划，充分建立标准化、专业化、模块化日常培训业务体系。并充分结合线上线下培训相结合的形式，保障话务员属地支撑能力提升。
- 2、岗前培训：采用集中培训及岗前实习结合的方式，培训内容主要包括业务知识和话务礼仪技能培训，客服团队培训参与率 100%。
- 3、日常培训：建立完善的日常培训体系，采用班前班后培训、话务分析培训、自学与集中培训结合等多种方式，每工作日不低于 0.5 个小时。

