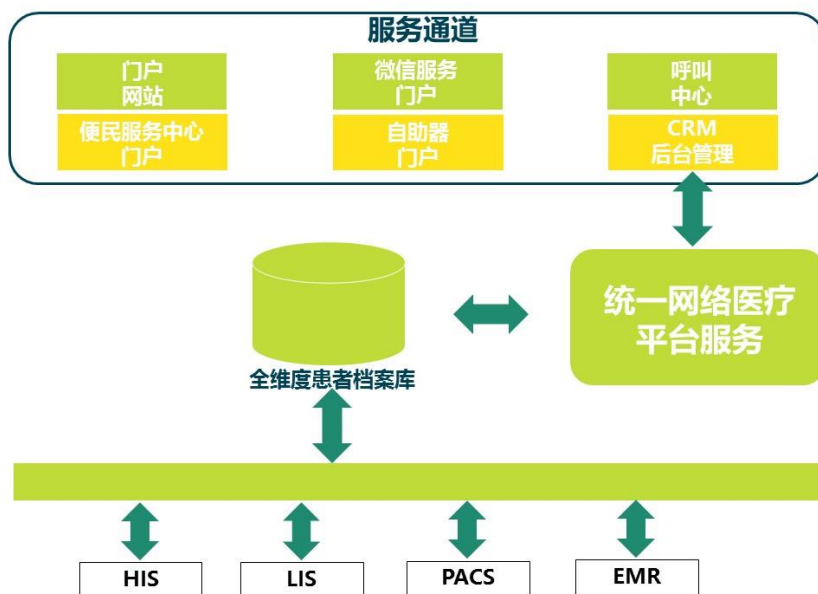


妇幼型医院

● 总体架构

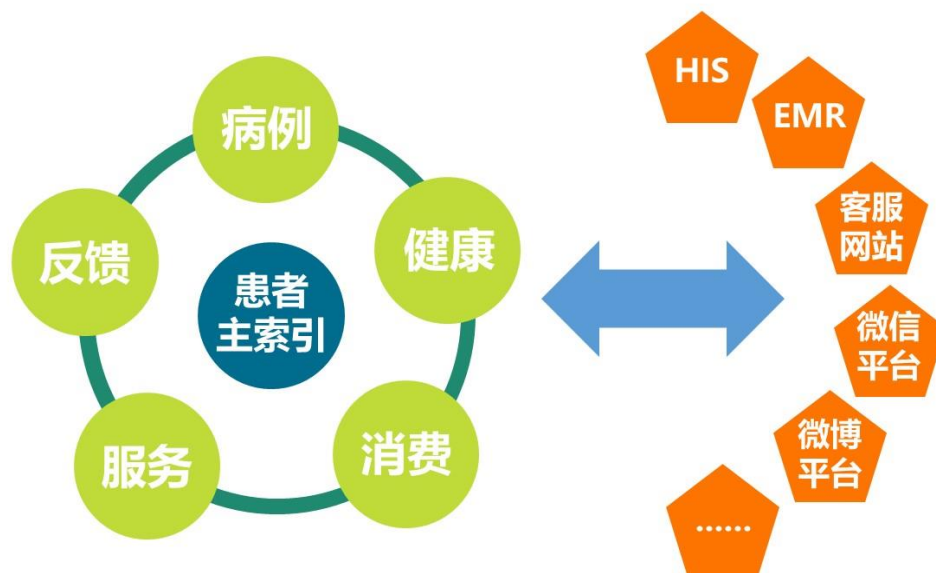


图：总体架构示意

根据医院的需求，项目规划的总体架构如上图所示，基于统一患者服务平台建立整合东西两院的患者信息和服务信息，构建全维度患者档案库；构建统一 CRM 服务以及统一的信息管理界面；改造或新建前端服务通道，都是用统一 CRM 服务平台提供的服务接口。

统一患者服务平台

全维度患者档案库



图：全维度患者档案库示意

建立客户关系管理系统的患者主索引需要进一步掌握病员病历、健康、消费、服务、反馈的全维度信息。通过全维度患者档案库客户关系管理系统所覆盖的客户面可以不仅仅局限于单一网上注册病员。病员的情况可以从简单的诊断、孕周信息拓展到病人全程监控和调阅。大

大提高信息利用率，更有针对性的提供客户服务，提升医院服务质量。

- 统一 CRM 服务

统一 CRM 服务作为二期项目建设中的基础服务项目，为整个 CRM 建设提供重要的信息保障。随时做好接收各类用户请求，提供如病历查询、预约、随访、检查检验报告……等 CRM 服务。通过各类媒体与患者互动。



图：统一 CRM 服务示意

- 统一信息管理

通过统一的界面对不同服务渠道的信息发布、采集进行集中管理。

- 服务通道

一期项目中客户关系管理系统的客户交互手段是通过医院网站进行互动。本期项目计划中的交互手段将突破单一的门户网站，系统建立统一 CRM 服务对象和服务流程。而交互手段可以是微信平台、微博平台、客户网站、短信平台、支付宝平台、手机 APP 平台……，并为未来的新媒体预留拓展接口。



图：服务通道示意

扩充与客户互动和营销推广的通道，一方面充分完善传统通道（短信、网站），另一方面利用新媒体提供的开放平台通道。