**天主教輔仁大學附設醫院**

**牙科LINE官方帳號建置專案規格書**

1. **專案目標：**

本案目標配合牙科約診提醒，將導入醫點通系統，整合LINE官方帳號，約診提醒、滿意度調查、顧客關係維護....皆能更有效率且有效提升使用者滿意度。

1. **專案範圍**
   1. 軟體內容：包含LINE官方帳號介接及後台管理。
   2. 需求訪談：本院牙科確認LINE官方帳號推播、看診提醒、滿意度等功能建置。
   3. 教育訓練：協助安裝設定及輔導上線，**現場輔導服務二次。**
   4. 上線運作：專案下訂日次日起 **280** 個工作天內完成。
2. **共通性規格要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **項次** | **類別** | **規格說明** | **備註** |
|  | **系統授權交付** | 1. 軟體為雲端SaaS服務，無需本地安裝，通過雲端伺服器提供功能和服務，透過網頁或應用程式使用該服務。 2. 採程式訂閱制。 |  |
|  | **系統環境需求** | 1. 即時預約資料接收需求 本系統採SaaS架構，即時接收來自客戶預約系統的預約資料及同步預約狀態。 2. 若 HIS 系統在營業期間出現網路不穩、離線或設備關機等情況，可能導致預約資料無法即時傳輸。建議確保營業時間內設備與網路的穩定性，以確保預約資料傳輸無中斷。 3. 資料補發與狀態更新機制 針對非營業時間或網路離線的預約，若無法即時傳送或接收預狀態回傳，建議建立以下兩種解決方案： 4. 補發機制：當HIS 系統恢復網路連線後，HIS 系統應具備自動或手動重發機制，將先前未成功發送的預約資料自動傳送至系統，確保資料完整性。 5. 狀態更新請求：HIS 端可以在恢復後重新同步預約狀態，避免預約燈號狀態錯誤。 |  |
|  | **技術**  **移轉** | 1. **通過雲端伺服器提供功能和服務，自動背景更新** 2. **本軟體基於雲端架構，無需用戶手動操作或安裝，即可享受最新功能和安全性更新**，其餘細節會於教育訓練文件說明若有任何疑問可於遠端電話或 LINE 群組支援。 |  |
|  | **輔導**  **上線** | **到場**協助系統教學及操作及LINE群組輔導上線。 |  |
|  | **壓力**  **測試** | 無壓力測試，於測試上線時確認產品功能及效能。 |
|  | **保固**  **需求** | 按本案招標文件要求,於訂閱合約期間內，提供全方位的技術支援與系統維護，包括自動背景更新、錯誤修復及版本升級，無需額外支付「保固」或維護費用。~~訂閱到期後，若未續訂，技術支援與系統維護將自動終止。每年訂閱費用依當年採購規格而定。~~  **維護服務方式：**   1. 提供遠端電話或 LINE 群組人工客服服務。服務時間：上班時間週一至週五（例假日及國定假日除外）09:00-20:00 2. 於客服聯繫群組提供最新功能更新及產品消息；不定期推出新功能及系統更新。設有「線上直播學堂」及影片回顧、線下活動，包含系統功能教學與最新技術更新說明。建議定期參加以確保了解最新功能、使用技巧與最佳操作方式，進而提升系統使用效益，確保享有完整的服務權益 |  |

1. **軟體清單規格說明**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **項次** | **品項** | **規格說明** | **備註** |
|  | **LINE官方帳號基礎設定** | 1. 客製化品牌LINE圖文選單,系統建置 2. LINE官方帳號串接設定 3. 基礎圖文選單設置 4. 制式回覆串接設定(醫院方提供之素材包含但不限於門診QA、常用罐頭訊息…) |  |
|  | **LINE 後端門診預約系統建置** | 1. 建立門診預約紀錄 2. 門診預約紀錄後端管理 3. 預約提醒功能 4. 預約串接 Google 日曆功能--可透過Google日曆查詢，挑選醫師別(或全部)，挑選起訖日期，各醫師預約病人行事曆。 |  |
|  | **LINE約診提醒** | 1. 病患預約查詢功能 2. 家庭共用查詢（依手機號碼作為識別）   (LINE綁定：手機+簡訊進行驗證，並以手機查詢預約明細包含預約姓名、醫師別、預約日期時間 |  |
| **約診查詢** |
|  | **自動發送通知** | 櫃台於HIS輸入預約後，得標廠商進行介接，可進行客制化提醒，例如：於建立預約當日（可客製化關閉）、看診前48小時前提醒病人、看診當天8:00（可客製化關閉）以及客製化週一預約之48小時前提醒改至週五提早發送提醒病人。 |  |
|  | **HIS可看燈號** | 得標廠商必須提供相關訊號顯示於HIS系統  例如：LINE綁定、LINE未綁定、確認赴約、尚未回覆、取消改期、被封鎖等 |  |
|  | **衛教與**  **個案追蹤** | 提供群發與個案追蹤功能模組  可於後台一次性建立衛教關懷訊息發送規則，例如：術後第一天~第N天，傳送不同衛教功能，並透過多元互動式訊息便於進行追蹤回覆。 |  |
|  | **滿意度回饋**  **系統建置** | 1. 患者滿意度回饋資料搜集，透過發送患者是否滿意之訊息引導患者至 Google 評論星等或於系統後台留下看診建議回饋(此功能完成建議由醫院提供Google 商家管理員權限，確保後台連結與數據報告之正確性)。 2. 後台可自行下載回饋資料彙整及匯出 |  |
|  | **患者名單管理系統建置** | 1. **LINE 好友及**門診患者名單管理（支援新增、修改、整併） 2. 患者回診提醒功能 3. 患者標籤及分眾管理系統 4. 指定條件快速搜尋名單 |  |
|  | **後台操作功能**  **導入教學&**  **客服功能** | 後台及 LINE 官方帳號相關功能列表及客服功能相關教學 |  |

1. **系統介接：**

| **項次** | **系統規格說明** | **備註** |
| --- | --- | --- |
|  | **提供 Open API 文件給醫院技術人員介接HIS 掛號系統，包含預約及掛號報到等相關資料** |  |

1. **建置時程規劃**

本案之系統建置及正式上線，倘因配合現場環境或使用單位需求變更之需要，時程將另行調整，需由正式公文函知。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **工作項目** | **交付文件** | **時程** | **付款** |
| **系統正式上線** | 1. 需求訪談紀錄（專案報價單） 2. 系統操作手冊、系統 FAQ雲端文件 3. 系統規格說明書 4. 系統 Open API技術文件 | 本案下訂日之次日起，280個工作天內完成。 | 施工完成、系統正式上線，驗收完成後，本院付款計支付契約總價100% |

1. 自本案標的物驗收合格次月1日起，提供一年保固，保固期間提供軟體故障排除及免費諮詢服務，保固相關需求參閱合約規範。
2. **另外官方帳號本身的每月月費，(包含：約診提醒、google評價邀請、個案追蹤、群發訊息 整合在官方帳號的付費訊息裡面）付費訊息則數如下表：**

****