**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：**

****