**连云港市妇幼保健院AI智能随访服务项目**

**招标参数**

### 6、AI智能随访服务

#### 6.1技术要求

AI智能随访主要是面向出院病人提供满意度调查、复诊通知、健康宣教等智能语音外呼服务。运用智能语音交互技术与智能外呼服务平台，按照医院制定的随访调查模板，根据医院选定的外呼人群，批量完成出院病人随访调查，可以根据患者的回答，自动整理出随访结果，并通过统计分析直观展示。为了保证厂家的专业性及具有研发AI智能随访的实力，投标人需提供相关的软件著作权。

#### 6.2功能参数

表 AI智能随访服务功能参数

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务名称** | **服务内容** | **参数要求** |
| AI智能随访服务 | 基础功能 | 1. 支持后台账号信息管理。支持用户基本信息更新，医护岗位信息修改、管理员权限分配等； 2. 支持一键外呼模式，选择具体话术即可确定外呼方案。通过导入患者姓名、电话号码等信息，就可以执行一键外呼，自动外呼； 3. 支持自动对每次随访外呼结果进行智能分析。支持查看历次外呼信息，包括外呼时间、接通人数、应用话术等；支持查看每次外呼的具体信息，包括外呼接通情况、患者回复的分类结果、患者回答的明细内容等；支持查看每个患者详细信息，听取外呼录音，查验外呼结果； 4. 支持直观预览近一周或近一月的随访外呼结果，包括电话呼叫量、电话接通率等信息。 5. 话术、统计等使用需求的升级功能。 6. 该回访系统能与医院HIS系统对接。 |
| 满意度调查服务 | 1. 支持根据医院按预设定满意度调查方案进行电话外呼或短信通知； 2. 支持随访结果自动统计，形成结构化的满意度调查统计数据。 |
| 复诊通知服务 | 1. 支持根据医院按预设定复诊通知方案进行电话外呼或短信通知； 2. 支持通知结果自动统计，形成结构化的复诊通知统计数据。 |
| 健康宣教服务 | 支持根据医院按预设定健康宣教方案进行电话外呼或短信通知。 |