|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **四川省心理援助热线96111系统升级与维护服务采购项目相关功能描述** | | |
| 系统需求 | 1 | 排班功能升级：针对于每天的不同时间段(灵活设置时间段) 可以指定不同人员接听电话，（例如，一天分为四个班，系统可以灵活时间预设转接号码接听来电） |
| 2 | 热线功能升级：希望座机和转接手机可以多线路同时使用。(场景:远程值班人员通过呼叫转移接听热线 ，同时热线办公室也有热线工作者坐班通过座机接线 ) |
| 3 | 灵活搜索功能:(系统具备灵活的检索功能，可以针对于来访记录报告中某些字词段落进行关键词搜索，例如 搜索自杀 ，就可以检索出相应时段中出现自杀信息的所有来电者信息 ) |
| 4 | 详细记录:来电时，可展示该号码历史来电记录，显示来电信息接线工作者等，可以点击某条来电信息 查看当此咨询报告，重复来电，查询到既往来电情况，包括记录，接线人 处置情况等等。但是不可修改过去记录。 |
| 5 | 热线大屏模块：自定义(增加可配置的固定模块，大屏内容可以自己拖动配置，后台搭配这些模块) |
| 6 | 定制性报表统计:在工作报表统计中，增加来电类型，并展示占比比例 （来电类型具体数据 ，修改为占比比例 ） |
| 7 | 拉黑记录留痕:拉黑信息可以溯源，并填写拉黑记录，为什么拉黑 拉黑前发生了什么？通话需要录音，微信需要保存现场！ |
| 8 | 定制化咨询记录格式:咨询记录中，优化 接听 电话挂断 记录挂断时间记录(PS 都显示的完整的年月日 ，占用视觉空间) |
| 9 | 录音管理器:听既往录音的时候，跳出一个音频管理器，方便快进，或者点任意地方，进行播放 |
| 10 | 定制化数据统计:随时可以呈现某个时间段内接听量以及该时间段内按周、月、年等灵活时段区分，呈现具体数值，并且展示接听 量是呈现上升或者下降的环比趋势图 |
| 11 | 热线推广公众号的建设 |
| 12 | 其他根据实际应用需要增加的功能 |
| 维护工作 | 11 | 1. 数据备份: 数据备份是对硬盘参数、计算机引导区参数、系统艾件及其他数据的存取，以便发生大故障时恢复计算机正常工作。 2.数据整理: 经常整理计算机数据，清除无用的数据，修复错误的数据，维护系统的稳定性。 3.故障排除： 发生故障及时发现排除以免发生更大的故障，造成更大的损失。 4.硬件清洗 经常清扫硬件，保持硬件清洁，有效保护硬盘等易损硬件，延长计算机寿命。 5.维修计算机硬件，恢复计算机系统，计算机网络维护、调试，计算机技术咨询，系统集成等，局域网搭建 6.软件维护（Software maintenance）软件产品发布后，因修正错误、提升性能而进行的软件修改。   7.热线推广公众号的维护 |