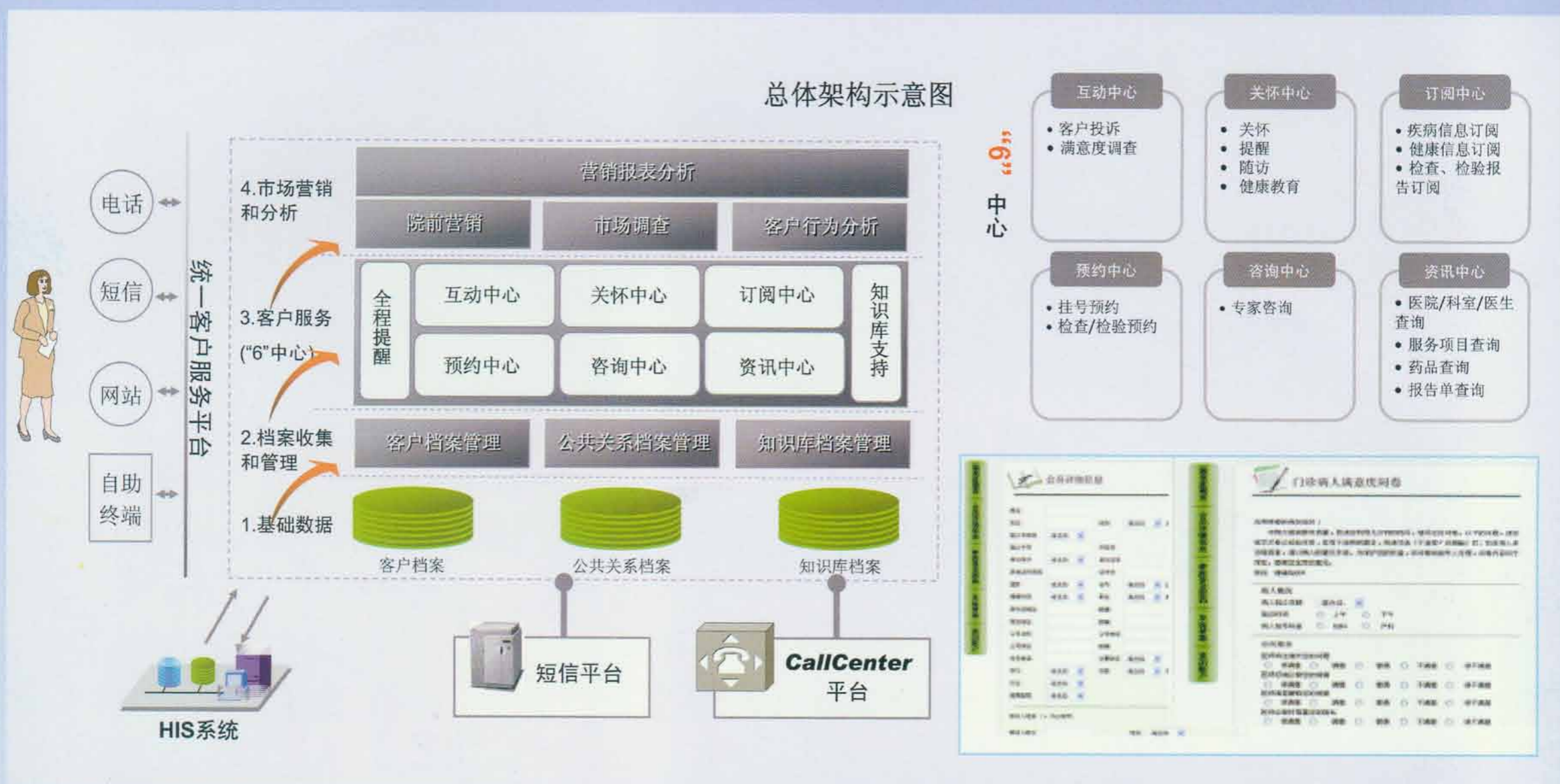


重点推荐： 医院病员关系管理系统（PRM）



新致医院病员关系管理系统是医院用于为病员提供服务的信息系统，提供病员分级管理和服务，通过电话、短信、网站和自助终端等各种渠道为病员提供“拉”和“推送”的双向服务，从而提升医院服务质量，降低医院服务成本，改善医患关系，其特点如下：

- 特点1 病员信息多渠道采集，辅助病员分级，识别重点病员：**支持从HIS系统、病员服务网站注册信息、客服坐席登记信息等多种渠道进行病员信息的收集；支持根据分级模型对病员进行分级，以实现分级服务和管理；
- 特点2 通过多渠道提供双向的服务：**病员可以通过支持电话、短信息、网站、自助终端等多渠道获取服务，系统也可以通过这些渠道主动推送服务到病员；
- 特点3 CallCenter支持：**系统支持CTI中间件的接入，可以实现自动弹屏、电话软拨号、电话录音、自动语音服务等功能；

- 特点4 服务自动化，降低服务成本：**系统通过自动工作提醒、自动语音服务、自动短信服务、知识库等多种方式，实现服务自动化、智能化，从而降低服务成本；
- 特点5 精细化营销支持：**支持客户行为分析、市场调查、满意度调查，以支持潜在客户的挖掘和市场策略的制定和市场预测，提供院前营销工具；

5 特点