



מערכת CRM למוקד סמייל - אולגה בוגרצ'וב

1

מערכת CRM למוקד סמייל

סטטוס הפרויקט

- הכל בוצע בהתאם לדרישות וללו"ז.
- בדיקת עומסים נכון לעכשיו לא מאפשרת לחזות עומס בפריוריטי ובשרת IIS.
- ישנם מספר התאמות נדרשות (בטיפול), למשל לפתור בעיית לקוח מורכב כאשר ללקוח נפתח תיק בסניף אחד בלבד.

מערכת CRM למוקד סמייל

אתגרי עבר

● הפרדה בין ביזנס לוג'יק לזואליזציה (ממשק משתמש) ולמה זה חשוב:

- תמיכת גמישות.
- יכולת לבצע שינויים ללא תלות בספק ממשק משתמש.

● ביישום ישנו קשר חזק בין הרובריקות:

- במהלך פעולת איתור לקוח, המערכת צריכה לנתח את הסטטוסים של הלקוח בכל סניף וסניף כדי לדעת:
 - סוגי התור המורשים ללקוח בסניף.
 - הסניפים מורשים ללקוח.
 - הצגת רופאים / שינניות לפי גיל הלקוח.
- כל מערך ההחלטה וההרשאות למי ולמה ניתן לקבוע/לעדכן/לבטל תור מתבצע באופן אוטומטי ומוריד מהמוקדן את הצורך "לחשוב".



זימון תורים תיעוד פניות הצעות/הזמנות

סניפי מטופל

הצג הסטוריה (4)

שם הסניף	הפא אחרון	ת. הפא אחרון	שיבית אחרונה	ת. שיבית אחרונה	סטאטוס מטופל בסניף
שדרות	די'צ'נסקי אולגה	01/11/2017	לקוח פעיל(טיפולים)		
ת"א - ירמיהו	יבניצקי לריסה	23/05/2013	לקוח חוזר (הזמנות פתוחות)		
אום אל פאחם			ניתן לקבוע תורים רק במרפאה		
אסקולן			לקוח חדש בסניף		

תורים עתידיים

שם הסניף	תאריך	שם המבצע	מין המבצע	סוג טיפול	שעה	מס	משך התור

זימון תורים

סוג טיפול: סתימה | שם הסניף: שדרות | שם הרופא: כל הרופאים | תאריך: 01/11/2017 | שעה: 07:00 | חפש

חיפוש תור מתקדם



מקסים דבורקין

זכר, 40

מטופל קיים

ת לידה 21/08/1977

כתובת בית שקמה 0/000, תלמי יפה

- סלפון
- נייד 03-5049314
- מסוף
- מיל tti@bbb.ua

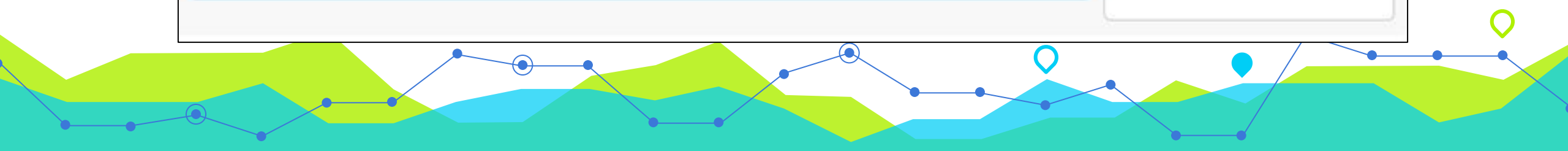
פרטי ביטוח

קוד שיוך: ש
 תיאור שיוך: כללית + מושלם
 תאריך הצטרפות: 01/11/2011 (72 חודשים)

ילדים

מתחת לגיל 16

זכר ניב דבורקין הכנס לתיק



מערכת CRM למוקד סמייל

מהירות



כדי לספק מערכת מהירה מול הפריוריטי, נדרשו מספר שכבות:

- שיכבה וובית – ממשק משתמש.
- שיכבת ווב סרביסים.
- שיכבת פרוצדורות בPL SQL ORACLE שמתפקדת באינטראקציה עם פרוצדורות פריוריטי.
- שיכבת ממשקים לפריוריטי.

● המהירות בביצוע ממשקים פריוריטי להכנסת נתונים מושגת באמצעות הפעלת פרוצדורות פריוריטי פעם ביום ואינטראקציה עם פרוצדורות בPLSQL בעזרת ORACLE MESSAGE QUEUEING.

אתגרי עתיד

● טיפול בעומסים וזמני תגובה עם גדילת המוקד.

● פיתוח למותגים נוספים (משלימה/אסתטיקה).