

Bối cảnh

Ngành bảo hiểm sức khỏe cá nhân đang phải đối mặt với nhiều thách thức và cơ hội trong thời đại số hóa:

Tăng cầu về bảo hiểm sức khỏe: Dưới áp lực của các yếu tố như sự gia tăng của các bệnh mãn tính, tăng trưởng dân số và quan tâm đối với sức khỏe cá nhân, cầu về bảo hiểm sức khỏe cá nhân đang tăng lên đáng kể.

Khách hàng đòi hỏi trải nghiệm tốt hơn: Khách hàng ngày càng kỳ vọng vào trải nghiệm dịch vụ tốt hơn, từ việc đăng ký chính sách đến quá trình yêu cầu thanh toán và hỗ trợ sau khi mua bảo hiểm.

Cần tối ưu hóa quản lý dữ liệu: Dữ liệu liên quan đến sức khỏe của khách hàng là một tài sản quý báu và cần được quản lý một cách an toàn và thông minh.

Cần đánh giá rủi ro và quản lý chi phí: Công ty bảo hiểm cần có khả năng đánh giá rủi ro một cách chính xác và quản lý chi phí liên quan đến việc cung cấp dịch vụ y tế.

Quy trình chính

1. Quy Trình Đăng Ký Chính Sách:

- Khách hàng điền vào biểu mẫu đăng ký chính sách bảo hiểm sức khỏe và cung cấp thông tin cá nhân cần thiết.
- Công ty bảo hiểm kiểm tra và duyệt đơn đăng ký.

2. Quy Trình Duyệt Đơn:

- Công ty bảo hiểm duyệt đơn đăng ký dựa trên thông tin về sức khỏe của khách hàng và tiêu chí chính sách.

3. Quy Trình Xác Định Phí Bảo Hiểm:

- Xác định phí bảo hiểm hàng tháng hoặc hàng năm dựa trên tuổi, giới tính, tình trạng sức khỏe, và các tùy chọn bảo hiểm.

4. Quy Trình Phát Hành Chính Sách:

- Chính sách bảo hiểm được phát hành cho khách hàng sau khi đơn đăng ký được duyệt và phí bảo hiểm được xác định.

5. Quy Trình Thanh Toán Phí Bảo Hiểm:

- Khách hàng thanh toán phí bảo hiểm hàng tháng hoặc hàng năm theo thỏa thuận.

6. Quy Trình Yêu Cầu Thanh Toán và Điều Trị:

- Khách hàng yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ y tế và điều trị đã nhận.
- Công ty bảo hiểm xem xét và xử lý yêu cầu thanh toán.

7. Quy Trình Xử Lý Yêu Cầu Thanh Toán:

- Công ty bảo hiểm kiểm tra yêu cầu thanh toán, xác định tính hợp lệ, và tính toán số tiền thanh toán.

8. Quy Trình Cập Nhật Thông Tin Chính Sách:

- Thông tin về chính sách của khách hàng, bao gồm tình trạng thanh toán và lịch sử sức khỏe, được cập nhật định kỳ.

9. Quy Trình Dịch Vụ Khách Hàng:

- Hỗ trợ dịch vụ khách hàng bằng cách giải quyết thắc mắc của khách hàng, cung cấp thông tin về chính sách, và hỗ trợ trong quy trình yêu cầu thanh toán.

10. Quy Trình Quản Lý Tài Chính:

- Theo dõi tài chính của khách hàng và công ty bảo hiểm, bao gồm việc ghi nhận các thanh toán và chi trả bồi thường.

Yêu cầu

1. Xác định chi tiết các quy trình để làm rõ mục tiêu, cách thức, các tồn đọng trong ngành bảo hiểm sức khỏe cá nhân. Cần mô hình hóa từng nghiệp vụ để trao đổi thông tin dễ dàng hơn giữa các bên liên quan.
2. Dựa trên quy trình đã xác định, làm rõ các yêu cầu cần số hóa cho mô hình bảo hiểm sức khỏe y tế cá nhân.