**TỔNG HỢP KHẢO SÁT TRUNG TÂM QUẢN LÝ BẢO HIỂM – SACOMBANK**

**Một số vấn đề thường gặp ở các chức năng hiện có**

- Cần làm rõ các chức năng hiện có, KH cần gia công hay làm lại từ đầu.

- Một số các chức năng chưa có và đang nằm trên kế hoạch

- Web và App là 2 nền tảng riêng biệt, cơ sỏ dữ liệu không dùng chung

- Cần bổ sung các biểu mẫu xuất báo cáo (excel, file pdf, …), một số quy trình chưa hoàn thiện và đầy đủ

- Phân quyền chưa rõ ràng một số chức vụ trong ngân hàng (Khách, Đơn vị khách hàng, Đơn vị bảo hiểm, PGD)

- Vấn đề bảo mật

- Một số tính toán yêu cầu tự động. Tuy nhiên cần xác định đó chỉ số nào tính toán không chỉnh sửa công thức. CT nào chỉnh sửa theo thời vụ

- Dối với đối tượng là TTQLBH: cần người có nghiệp vụ, chuyên môn về ngân hàng, hay về chuêyn môn về lập trình

- Chưa đề cập đến vấn đề bảo trì, nuôi hệ thống sau khi đi vào hoạt động

- Cần làm rõ các hệ thống: Web KHTT, App mWork. Hệ thống QLBH, hệ thống tích hợp dành cho TT QLBH

- Một số dữ liệu không được định dạng đồng bộ ở tất cả các file exel hay trên hệ thống (VD: SĐT, Email, Địa chỉ)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hướng đối tượng** | **Chức năng** | **Mô tả hiện trạng** | **Yêu cầu** | **Vấn đề chưa rõ** |
| Khách hàng | Quy đổi điểm KHTT | KH đặt mua K-Care, Liberty trên Sacom-Pay | - Quy đổi điểm KHTT  - Xuất báo cáo đky đổi quà, chi tiết điểm | - Chưa có 2 mẫu excel  - Chưa đề cập đến TOI, RYP trong bảo hiểm, FYP đã rõ |
| CBNV | Quản lý bảo hiểm | Ghi nhận tư vấn KH | - Cải tiến giao diện; thêm ngày cập nhật khi xuất báo cáo  - Phân quyền rõ CBNV và CVKDBH  - Không áp dụng với BH online  - Tính toán thi đua, khen thường, xuất báo cáo | - Chưa có giao diện đang sử dụng  - Quản lý KQ của CBNV hay CVKD? KQ tư vấn và nhập thông tin cùng 1 monitor? |
| Tính thu nhập, thù lao cho CBNV | Mới tính được cho CBNV và CV, chưa có CBQL  Chưa xem app mWork | - Bổ sung công thức tính cho CBQL, hoàn thiện chức năng tính cho CBQL trên mWork  - Tính toán tự động doanh thu | - Chưa có công thức tính -> Công thức tính từng đối tượng?  - Chưa thấy mWork hiện hữu -> Muốn gia công hay rebuild?  - Cần làm rõ, phân cấp 3 đối tượng sau:  Cán bộ QL (GĐ/PGĐ CN, Trưởng phòng,),  - Chưa có quy trình, công thức để tính toán |
| Nhập liệu KH trên mWork (CBNV) | Nhập liệu được trên web, không phải app | - Đồng bộ trên db, bao gồm web + app  - Giới thiệu HĐBH cho CBNV  - Xuất báo cáo | - Đối với CVKDBH có ẩn đi hay không?  - Chưa thấy app mWork  - Chưa có quy trình giới thiệu HĐBH  - App và Web có 2 db riêng biệt?  - Chưa có quy tình, biểu mẫu báo cáo |
| KPI cho CVKDBH | Không có | - Làm một chức năng tính toán  - Khác với chức năng quản lý khen thưởng của CNBV quản lý bảo hiểm | - Có ẩn đi cho QL? Cho CBNV? Bảo mật?  - Chi tiết đối với các đối tượng |
| Theo dõi doanh số | Không có | Chưa mô tả rõ ràng | - Vấn đề phân quyền, QL có được theo dõi?  Vấn đề chưa rõ ràng, |
| KV/CN/PGD | Yêu cầu cần mô tả chi tiết các vị trí: GĐ/PGĐ CN, Trưởng/Phó phòng, Khu vực, PGD khác nhau ntn? | | | |
| Theo dõi tiến độ |  |  |  |
| Kiểm tra kết quả, tra cứu thông tin KH |  | - Lọc, tra cứu kết quả theo từng mã KH?  - Lọc, tra cứu theo menu tùy chọn: theo khách hàng, theo thời gian, theo từng CTKM | - Có gọi ý trong cho KH tiềm năng một số CTKM tiếp theo?  - Chưa có thông thức tính, kết quả xuất dạng ntn?  - Chưa hiểu rõ vấn đề truy thu? Truy thu = tra cứu + kiểm tra KH quên đóng BH? Quy trình truy thu?  - Hệ thống mail tự đồng soạn sẵn? Gửi tin nhắn SMS? |
| Bàn giao hồ sơ khi nghỉ việc |  | - Tự động lọc danh sách BH mà NV không còn công tác  - Gợi ý CBQL phân công | - Quy trình bàn giao?  - Cần làm rõ Tự động hay Bán tự động? Một số tiêu chí để có kết quả cán bộ nghỉ việc  - Chưa có gợi ý thông qua tiêu chí nào? |
| TTDVBH  (Vận hành hệ thống, Tech, Admin) | Tính lương, kết quả thi đua  (tự động) | Đã có nghiệp vụ, công thức tính | - Hiển thị bảng tỷ lệ có bộ lọc (có mẫu excel)  Xuất excel, phát triển hệ thống giao diện trực quan (tính LKD, tính thưởng)  CBQL kiểm tra tiến độ giải ngân, kiểm tra excel | - Chia theo tỉ lệ nào? (Khu vực, thời gian, quy mô, …)  - Có xuất excel?  Báo cáo Linh hoạt -> Cần đưa 1 vài trường hợp thay đổi  Yêu cầu chi tiết quy trình, công thức đối với từng đối tượng chức vụ khác nhau |
|  | Quản lý thu chi thực tế | Dữ liệu lưu trữ rời rạc, tổng hợp thủ công | Xây dựng hệ thống nhập xuất theo template |  |
|  | Quản lý CVKDBH | Quản lý rời rạc qua excel | Hệ thống quản lý nhân sự | 1 nhân sự = 1 profile bao gồm những thông tin gì? Thành tích ntn? |
|  | Quản lý CSKH  Và HĐ mất hiệu lực | Chưa có hệ thống | Hệ thống quản lý chất lượng, thu thập thong tin | Quy trình xử lý, tiếp nhận ntn. Có cần yêu cầu phân loại và lọc hay khong? Tiêu chí ntn?  Hệ thống hợp đồng mất hiệu lực cần tách riêng |
|  | Quản lý dữ liệu | - Kết nối DL: Chưa có  - Lưu trữ: Chưa có  - Kết nối KH: MIS không load được dữ liệu khách hàng | Hệ thống thông tin cần đồng bộ  - Kết nối: đoongf bộ, kết nối db với nhau |  |
| Khác | Đăng ký nhận thưởng  Phê duyệt tờ trình bảo hiểm  Quản lý code  User CT QLBH  Quản lý hoạt động BH PNT | Làm thủ công  Không xuất được thông tin  Đã có code nhưng không đồng bộ  ----  Chưa có hệ thống | Email tb nhận thưởng  Hệ thống thông tin phê duyệt  Fix lỗi đồng bộ  ----  Hệ thống bảo hiểm PT online và kiot, hệ thống gipú khách hàng khai báo | Phê duyệt tự động hay phê duyệt thủ công?  ----  BH Nhân thọ khác BH PNT như thế nào? Có đổi mới điểm nào? Vì sao không cần nhân lực cán bộ |