Business and Functional Requirement

NB\_BR-03-06 核保照會-核保問題件提交及核保問題件處理作業

PCALT

Version: 0.01

Creation Date: 2017/3/23

Last Updated: 2017/3/23

版 次 紀 錄 總 表 （2016年12月起）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **版次** | **SR/修訂日期** | **修改人員** | **制定/修訂重點說明** |
| V0.01 | 2017/3/23 | Debby Liu | Initial version |
| V0.02 | 2017/6/2 | Debby Liu | 移除人工啟動公會索引作業  修改紀錄公會累計資訊問題件處理 |
|  |  |  |  |

Table of Contents

[1 Background 4](#_Toc478647583)

[2 Business Requirements 4](#_Toc478647584)

[2.1 Current Processing 4](#_Toc478647585)

[2.2 Requirement Specification 4](#_Toc478647586)

[2.3 Business Flow Diagram 5](#_Toc478647587)

[3 Functional Requirements 6](#_Toc478647588)

[FR-03-06-01：核保問題件提交作業 6](#_Toc478647589)

[FR-03-06-02：核保問題件處理 8](#_Toc478647590)

[4 Reference 14](#_Toc478647591)

[4.1 Definition of Terminologies: 14](#_Toc478647592)

[4.2 Attachment: 14](#_Toc478647593)

[5 Signatures 14](#_Toc478647594)

[6 Change Requirement History 15](#_Toc478647595)

# Background

IBM於2015/9停止InW系統上MQ Workflow軟體的支援服務 (EOS)，系統發生問題時，無法得到相對應和即時的支援，對保單行政作業造成影響，目前先以extended support到2017/9因應，預估還可再延長一年。因應MQ Workflow替換，相關保單行政作業系統之PB程式必須進行修正，且因PB也面臨汰換問題，故透過本專案同步轉換成Java版。

未來將於Java-Portal平台建置具彈性、擴充性且易於維護之影像工作流程與EUIS整合系統。

本份需求子文件描述轉換JBPM後針對核保問題件處理流程的需求規格。

# Business Requirements

## Current Processing

現行核保問題件處理作業於在Inw系統處理。提供核保人員針對問題件發送及問題處理人員處理問題作業。

## Requirement Specification

|  |  |
| --- | --- |
| Trace # | Description |
| BR-03-06 | 提供核保問題件提交作業。  提供核保問題件處理作業。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BR 編號 | FR 編號 | Functional Requirement Description |
| BR-03-06 | #FR-03-06-01 | 核保問題件提交作業 |
| #FR-03-06-02 | 核保問題件處理作業 |

## Business Flow Diagram



# Functional Requirements

## FR-03-06-01：核保問題件提交作業

1. *Use Case Description：*
2. 提交問題件

|  |
| --- |
|  |
| 核保人員在處理核保照會及處理照會回覆關卡可以點選提交問題件，開啟提交問題件畫面。 |

1. 提交問題件畫面欄位說明

| 序號 | 欄位名稱 | 欄位類型 | 長度限制 | 是否必填 | 預設值 | 是否可編輯 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 問題說明 | 文字區塊 | 50 | 是 | 無 | 可 |
| 2 | 問題類型 | Check box 單選 | 1 | 是 | 無 | 可 |
| 3 | 索引公會要 被保險人 | 下拉選單可複選 可選擇所有客戶類別為個人的要被保險人 | 100 | 問題類型為人工啟動公會索引作業時為是 | 所有客戶類別為個人的要被保人 | 問題類型為人工啟動公會索引作業時為可 |
| 4 | 剩餘字數 | 數字顯示 | NA | NA | 顯示剩餘可輸入字數：50-已輸入問題說明字數 | 否 |
| 5 | 提交問題件 | 按鈕 | NA | NA | NA | 否 |
| 6 | 取消 | 按鈕 | NA | NA | NA | 否 |

|  |
| --- |
|  |
| 《提交問題件畫面》   1. 核保人員可輸入問題說明及點選問題類型。 2. 核保人員可點選取消，系統不做處理，關閉《提交問題件畫面》，回到二分割畫面。 3. 核保人員可點選確定提交問題件，系統進行檢核，檢核有誤顯示提示訊息如下：  |  |  |  | | --- | --- | --- | | 序號 | 檢核條件 | 提示訊息 | | 1 | 未輸入問題說明 | 請輸入問題說明 | | 2 | 未點選問題類型 | 請輸入問題類型 |  1. 檢核無誤系統顯示提示訊息『提交問題件完成』，關閉《提交問題件畫面》及二分割畫面，案件送至問題件公池，關卡為新契約核保問題件處理。 |

1. *Behavior - Feature Description：*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Feature功能：新契約核保問題件提交作業 | | |
| **Scenario** | **輸入資料且檢核有錯誤訊息。** | |
| Given | 輸入問題說明及點選問題類型。 |
| When | 提交問題件。 |
| Then | 系統檢核有錯誤，顯示錯誤訊息。 |
| **Scenario** | **輸入資料且檢核無誤發送問題完成。** | |
| Given | 輸入問題說明及點選問題類型。 |
| When | 提交問題件。 |
| Then | 系統檢核無錯誤訊息，提交問題件完成。 |

## FR-03-06-02：核保問題件處理作業

1. *Use Case Description：*
2. 核保問題件處理權限

(案件管理BRD-01-04：若使用者屬於某一問題件處理群組：代表使用者為問題件處理人員，系統於【待處理問題件案件(N)】頁籤顯示尚未被取件的XXXX問題案件(活動關卡屬於XXXX問題件，擁有者等於空)資料；)

因此若使用者屬於核保影像問題件處理群組：代表使用者為核保影像問題件處理人員，系統於【待處理問題件案件(N)】頁籤顯示尚未被取件的核保影像問題案件(活動關卡為新契約核保問題件，擁有者等於空白)資料；該使用者可以點選/處理所有核保影像問題件，不會因為該使用者所屬區別而有不同，未來如果有新增其他區(如高雄區)將再另提需求修改。

1. 核保問題件畫面顯示：在案件管理點選待處理問題案件頁簽，畫面顯示核保問題件：

|  |
| --- |
|  |
| 《案件管理-待處理問題件》畫面 |

1. 點選系統另開新視窗，呈現【新契約申請─新契約核保問題件處理】畫面，畫面如下：

|  |
| --- |
| 核保影像問題件顯示二分割畫面    核保問題件、核保公會累計資訊問題件顯示畫面 |
| 1. 核保問題件、核保紀錄公會累計資訊問題件顯示問題件處理視窗，無影像及核保照會畫面資訊。 2. 核保影像問題件顯示二分割畫面：   左分割為影像。  右分割處理問題件區塊，分成兩部分：   * (右上方) 問題件處理視窗(同核保問題件、核保紀錄公會累計資訊顯示的畫面)。 * (右下方)核保照會資料顯示區(同核保照會主畫面 NB\_BRD-03-03)。 |

1. 問題件處理作業區欄位說明:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序號 | 欄位名稱 | 欄位類型 | 長度限制 | 是否必填 | 預設值/備註 | 是否可編輯 |
| [案件說明資訊顯示區]-顯示案件流程關卡名稱以及《待處理問題件案件》查詢結果說明欄位所呈現資訊 | | | | | | |
|  | 案件流程關卡名稱 | 文字顯示 | N/A | N/A | 依據核保人員輸入的問題類型顯示關卡名稱  新契約申請─核保問題件處理  新契約申請─核保影像問題件處理  新契約申請─核保紀錄公會累計資訊問題件處理 | N/A |
|  | 新契約受理號碼 | 文字顯示 | N/A | N/A | 顯示受理號碼 | N/A |
|  | 被保險人身分證字號 | 文字顯示 | N/A | N/A | 顯示主被保險人身分證字號 | N/A |
|  | 業務來源 | 文字顯示 | N/A | N/A | 顯示業務來源代碼 | N/A |
|  | 銷售單位 | 文字顯示 | N/A | N/A | 顯示格式：代碼+△+中文名稱  舉例說明：09AM1 渣打國際商業銀行股份有限公司 | N/A |
|  | 被保險人姓名 | 文字顯示 | N/A | N/A | 顯示被保險人姓名 | N/A |
|  | 送件人 | 文字顯示 | N/A | N/A | 顯示提交問題人員中文姓名 | N/A |
|  | 服務單位 | 文字顯示 | N/A | N/A | 顯示服務單位 | N/A |
|  | 受理日期 | 文字顯示 | N/A | N/A | 顯示受理日期 | N/A |
|  | 險種代碼 | 文字顯示 | N/A | N/A | 顯示險種代碼 | N/A |
|  | 存倉號碼 | 文字顯示 | N/A | N/A | 顯示存倉號碼 | N/A |
|  | Case id | 文字顯示 | N/A | N/A | 顯示Case id | N/A |
|  | 顯示範例 | 新契約申請─核保問題件處理：新契約受理號碼=3035058, 被保險人身分證字號=B140314718, 業務來源=GA, 銷售單位=09AM1 渣打國際商業銀行股份有限公司, 被保險人姓名=, 送件人=王小明, 服務單位=台中服務部, 受理日期=104/01/09, 險種=GRULP2,存倉號碼=104040212682, Case id=1211XXX | | | | |
| [問題件處理作業區] | | | | | | |
|  | 問題原因 | 單選按鍵顯示 | N/A | N/A | 顯示問題原因：  核保影像問題件-核保影像問題 /  核保問題-核保問題 /  核保紀錄公會累計資訊-核保公會累計資訊問題、自動核保問題 | N/A |
|  | 上次問題件意見/處理說明 | 文字顯示 | N/A | N/A | 顯示核保人員輸入之問題意見； | N/A |
|  | 問題件意見/處理說明 | 多行文字輸入區塊 | 50 | 是 | 接受輸入格式：純文字(英數字、中文、符號)  於輸入同時，下方顯示可輸入剩餘字數； | 是 |
|  | 指定派件 | 下拉選單 | N/A | 是 | 核保影像問題件或核保公會累計資訊問題件  預設為提交問題之核保人員；  顯示格式：NT帳號+△+中文名稱；  若此核保人員已離職或調職已無核保權限，系統將無法顯示其中文姓名，並預設顯示如下：   1. 核保人員已離職或調職資訊   格式：NT帳號(已離職或調職)   1. 顯示所有核保主管   新契約核保問題件處理人員可指定此件之處理人為核保主管，以避免造成案件無人處理的情況；後續主管可再透過主管指派功能進行轉派處理。  核保問題件  下拉選顯示所有核保人員及核保主管 | 選擇性可修改 |
|  | 問題件處理完成 | 按鈕 (快速鍵) | N/A | N/A | 快速鍵Shift+F2 | N/A |
|  | 加入CM影像 | 按鈕 | N/A | N/A | 核保影像問題件才顯示 | N/A |
|  | 紀錄公會累計資訊 | 按鈕 | N/A | N/A | 核保紀錄公會累計資訊問題件才顯示 | N/A |
|  | 關閉 | 按鈕 | N/A | N/A |  | N/A |

1. 核保影像問題件將顯示核保照會畫面各頁簽，問題處理人員只可查詢資料，不可修改。
   1. 核保影像問題件處理關卡的頁簽顯示說明如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 頁簽 | 問題處理人員  新契約核保問題件處理關卡 |
| 照會事項 | 照會資料只顯示不可修改 |
| 核保決定 | 所有子頁簽資料一律只顯示不可修改 |
| 投保/ 理賠/累計 | 同處理核保照會關卡只顯示 |
| 公會資訊 | 同處理核保照會關卡可查詢、只顯示不可下載資料 |
| 體檢表資訊 | 一律只顯示不可修改 |
| 風險資料庫 | 所有頁簽資料一律只顯示不修改 |
| 組合件 | 只顯示不可執行 |
| 信用卡授權 | 只顯示不可執行 |

1. 點選關閉
2. 問題處理人員可點選關閉按鈕離開畫面。系統顯示確認訊息視窗『這個動作將關閉視窗不存檔，確認是否關閉?』。
   * 處理人員點選取消，回到核保問題件處理畫面。。
   * 處理人員點選確定關閉，不進行資料存檔後，關閉二分割畫面。
3. 點選加入CM影像

核保影像問題處理人員可點選加入CM影像按鈕加入其他掃描文件，系統開啟CM影像搜尋頁面，該功能需求詳細描述請參考[NB\_BRD-02-03體檢建檔問題件處理※ 5.加入CM影像作業設計](file:///\\tpser4\user\系統服務部\專案\2014%20InW-Solution\B4_需求文件\B42_BRD\NB\SignedOff\Iteration1\NB_BRD-02-03.docx#FR_02_03_01加入CM影像作業設計區)；系統採用統一方式進行設計。

1. 點選紀錄公會累計資訊
2. 核保記錄公會累計資訊問題處理人員可點選紀錄公會累計資訊，系統依序執行以下作業：
   1. 刪除所有被保險人(含連生被保險人)的公會累計保費保額資訊。
   2. 重新計算所有被保險人(含連生被保險人) 的公會累計保費保額並存檔。
   3. 執行自動核保作業，執行過程中如果有誤，系統將顯示提示訊息『核保自動核保執行有誤，請通知IT處理』，處理人員點選確定，問題處理畫面顯示問題原因為自動核保問題，處理人員通知保單規劃協助處理，直到執行完成。
   4. 刪除該受理編號的核保comment評估資訊及核保comment公會累計保費保額資訊。
   5. 執行完成後，系統顯示訊息『紀錄公會累計資訊處理完成』，問題處理人員按確定按鈕，作業完成。
   6. 當發生異常狀況導致系統無法正常運作，系統將會顯示『處理失敗，請洽系統管理人員處理』錯誤訊息。
3. 點選問題件處理完成
4. 新新契約核保問題處理人員於問題處理完畢後可點選問題件處理完成，或按下快速鍵Shift+F2，系統進行以下檢核判斷：

| 序號 | 欄位名稱 | 錯誤狀況 | 錯誤訊息 |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 問題件意見/處理說明 | 空白 | 問題件意見/處理說明：驗證錯誤：必須有值。 |
|  | 超過長度限制 | 問題件意見/處理說明：驗證錯誤：最多只可輸入50個字。 |
|  | 指定派件 | 原提交問題人員已離職或調職 | 指定派件：驗證錯誤：請改派人員處理。 |
|  | 指定派件 | 空白 | 指定派件：驗證錯誤：請輸入處理人員。 |
|  | NA | 核保紀錄公會累計資訊問題件且並未點選過紀錄公會累計資訊 | 顯示提示訊息視窗：尚未執行紀錄公會累計資訊，請確認。 |

1. 若顯示提示訊息視窗，問題處理人員可以點選取消，系統不做任何處理，回到問題處理畫面，問題處理人員點選確定處理完成則繼續往(3)執行。
2. 若無上述錯誤情況，系統將此案件送回原核保關卡處理核保照會或處理照會回覆關卡，並將此案件派給指定派件人員，顯示提示訊息『問題件處理完成，請點選確認關閉畫面』。
3. 當發生檢核錯誤時，系統顯示錯誤訊息，於右上方以黃底色顯示，錯誤欄位以紅色底顯示，畫面停留於問題件處理畫面。
4. 當發生異常狀況導致系統無法正常運作，系統將會顯示『處理失敗，請洽系統管理人員處理』錯誤訊息。
5. *Behavior - Feature Description：*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Feature功能：新契約核保問題件處理二分割功能 | | |
| **Scenario** | **掃描文件不清楚/漏掃文件** | |
| Given | 點選待處理問題件案件頁籤，點選開始作業按鍵 |
| When | 重新掃描或補掃文件後，加入CM影像，並輸入處理說明，點選問題件處理完成按鍵。 |
| Then | 顯示處理完成，此件回到原新契約核保人員之個人池內之原關卡(提交問題件當時的關卡) |
| **Scenario** | **文件名稱/條碼錯誤** | |
| Given | 點選待處理問題件案件頁籤，點選開始作業按鍵 |
| When | 至IBM CM影像系統調整完成後，重新點開問題件處理畫面確認左方影像正確，並輸入處理說明，點選問題件處理完成按鍵。 |
| Then | 顯示處理完成，此件回到原新契約核保人員之個人池內之原關卡(提交問題件當時的關卡) |
| **Scenario** | **原核保人員已離職或調職，改派交由核保主管負責** | |
| Given | 點選待處理問題件案件頁籤，點選開始作業按鍵 |
| When | 系統顯示原新契約建檔人員已離職，問題處理人員改派件給建檔主管，輸入處理說明，點選問題件處理完成按鍵。 |
| Then | 顯示處理完成，此件轉到指定派件人員之個人池內，關卡為原關卡(提交問題件當時的關卡) |
| **Scenario** | **人工執行公會索引作業，索引完成結束** | |
| Given | 點選待處理問題件案件頁籤，點選開始作業按鍵 |
| When | 點選執行公會索引按鍵，系統顯示索引完成，問題處理人員輸入處理說明，點選問題件處理完成按鍵。 |
| Then | 顯示處理完成，此件回到原新契約核保人員之個人池內之原關卡(提交問題件當時的關卡) |
| **Scenario** | **人工執行公會索引作業，索引有問題** | |
| Given | 點選待處理問題件案件頁籤，點選開始作業按鍵 |
| When | 點選執行公會索引按鍵，系統顯索引有問題的訊息 |
| Then | 系統發送公會索引問題件，案件轉至待處理問題件。 |
| **Scenario** | **執行紀錄公會累計資訊，執行完成結束** | |
| Given | 點選待處理問題件案件頁籤，點選開始作業按鍵 |
| When | 點選執行紀錄公會累計資訊按鍵，系統顯示處理完成，問題處理人員輸入處理說明，點選問題件處理完成按鍵。 |
| Then | 顯示處理完成，此件回到原新契約核保人員之個人池內之原關卡(提交問題件當時的關卡) |
| **Scenario** | **核保問題件執行轉件，執行完成結束** | |
| Given | 點選待處理問題件案件頁籤，點選開始作業按鍵 |
| When | 問題處理人員點選指派人員，問題處理人員輸入處理說明，點選問題件處理完成按鍵。 |
| Then | 顯示處理完成，此件轉到指定派件人員之個人池內，關卡為原關卡(提交問題件當時的關卡) |

# Reference

## Definition of Terminologies:

|  |  |
| --- | --- |
| Term | Description |
| 功能選單 | 依每個人權限設定不同，可顯示的功能不同 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Attachment:

【針對本需求其他相關說明介紹】

# Signatures

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| The following people have reviewed and approved the contents of this document. | | |
| Approver 1 | 王碧波 Pauline Wang | 保單規劃單位主管 |
| Name | Designation/Role |
|  |  |
| Signature | Date |
| Approver 2 | 黃志吉 Jackie Huang | 保單審核單位主管 |
| Name | Designation/Role |
|  |  |
| Signature | Date |
| Approver 3 | 曾小芳 Ali Tseng | 保單文件作業單位主管 |
| Name | Designation/Role |
|  |  |
| Signature | Date |

# Change Requirement History

| Document Version | Date | Revised By | Description/Reason for Revision |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |