核保/公會問題件說明

大原則：

* 只要是核保開頭的都是核保過程會產生的問題件，非核保開頭的就是系統自動提交的問題件。
* 核保開頭的問題件處理完成後如果還有問題，會顯示提示訊息，由處理人員繼續處理。
* 系統自動啟動的問題件(非核保開頭)處理完成後如果還有問題將自動再提另一個問題件，由處理人員再點開問題件處理。

問題件名稱：

* 公會索引子流程的問題件：

連線問題件

公會資料檢核問題件

資料存檔問題件

* 自動核保子流程的問題件：

自動核保問題件

* 核保照會子流程的問題件：

核保自動核保問題件

核保公會索引問題件(問題原因：連線問題、公會資料檢核問題、存檔問題、自動核保問題)

核保影像問題件

核保問題件

核保公會累計資訊問題件(問題原因：核保公會累計資訊問題、自動核保問題)

核保信用卡問題件(問題原因：信用卡問題、玉山卡問題)

* 問題件的關卡名稱為問題件名稱+處理， ex : 自動核保問題件的關卡名稱為《自動核保問題件處理》。
* 執行自動核保時機、產生的問題件名稱及處理方式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 自動核保啟動時機 | 發生問題處理方式 | 與現行brd的差異 |
| 1 | 建檔覆核完成，公會索引完成後 | 系統自動發送自動核保問題件，由問題處理人員處理，如果處理完成後還有問題，則自動再發送問題件，由問題處理人員處理(NB-BRD-03-02\_核保照會-自動核保) | 新增  (處理完成後如果還有問題將再自動提交問題件) |
| 2 | 核保人員點選核保按鈕(人工啟動自動核保) | 系統自動發送核保自動核保問題件，顯示訊息提醒核保員，案件送問題件，由問題處理人員處理，如果處理完成後還有問題，則顯示提示訊息，畫面停留在原畫面由問題處理人員繼續處理(NB-BRD-03-12\_核保照會-人工啟動自動核保) | 新增  (處理完成後如果還有問題將顯示提示訊息) |
| 3 | 核保人員執行資料修改完成後執行自動核保並回到核保畫面 | 系統自動發送核保自動核保問題件，顯示訊息提醒核保員，案件送問題件，由問題處理人員處理，如果處理完成後還有問題，則顯示提示訊息，畫面停留在原畫面由問題處理人員繼續處理(NB-BRD-03-15\_核保照會-資料查詢修改) | 新增  (處理完成後如果還有問題將顯示提示訊息) |
| 4 | 核保人員執行資料修改完成後有修改id，系統啟動公會索引作業，要做自動核保 | 系統自動發送核保公會索引問題件，顯示訊息提醒核保員，案件送問題件，由問題處理人員處理，如果處理完成後還有問題，則顯示提示訊息，畫面停留在原畫面由問題處理人員繼續處理，問題處理人員可根據問題類型來處理(NB\_BRD-03-15\_核保照會-資料查詢修改) | 問題件改為核保公會索引問題件，執行期間所有問題都由同一處理人員處理，處理完成若還有問題，將顯示提示訊息 |
| 5 | 核保人員執行公會索引作業完成後，要做自動核保 | 系統自動發送核保公會索引問題件，顯示訊息提醒核保員，案件送問題件，由問題處理人員處理，如果處理完成後還有問題，則顯示提示訊息，畫面停留在原畫面由問題處理人員繼續處理，問題處理人員可根據問題類型來處理(NB\_BRD-03-13\_核保照會-人工啟動公會索引作業) | 問題件改為核保公會索引問題件，執行期間所有問題都由同一處理人員處理，處理完成若還有問題，將顯示提示訊息 |
| 6 | 核保人員提交《核保公會累計資訊問題件》，問題處理人員執行公會照相作業完成後系統自動執行(問題件處理) | 核保公會累計資訊問題件處理人員執行公會照相，如果有錯誤，畫面顯示提示訊息，由問題處理人員處理(含自動核保的問題)，處理完成點選紀錄公會累計資訊後繼續執行，執行完成後顯示完成訊息，處理人員再點選問題件處理完成(NB\_BRD-03-06\_核保照會-核保問題件提交及核保問題件處理作業) | 問題件名稱由新契約核保問題件改為核保公會累計資訊問題件，執行期間如果自動核保有問題，將顯示提示訊息，由同一處理人員處理 |

* 執行公會索引時機、產生的問題件名稱及處理方式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 公會索引啟動時機 | 發生問題處理方式 | 與現行brd的差異 |
| 1 | 建檔覆核完成 | 以後沒有公會索引問題件  系統自動發送連線問題件或公會資料檢核問題件或資料存檔問題件，由問題處理人員處理，處理完成點選問題處理完成後，如果還有問題會再自動發送問題件(NB\_BRD-01-07 新契約建檔覆核※FR-01-07-04: 發動公會索引) | 問題件改為連線問題件/公會資料檢核問題件/資料存檔問題件(差異)，處理完成後如果還有問題將再自動提交問題件(同現行) |
| 2 | 核保人員執行資料修改完成後有修改id，系統啟動公會索引作業，要做自動核保 | 系統自動發送核保公會索引問題件，顯示訊息提醒核保員，案件送問題件，由問題處理人員處理，如果處理完成後還有問題，則顯示提示訊息，畫面停留在原畫面由問題處理人員繼續處理，問題處理人員可根據問題類型來處理(NB-BRD-03-15\_核保照會-資料查詢修改) | 問題件改為核保公會索引問題件，執行期間所有問題都由同一處理人員處理，處理完成若還有問題，將顯示提示訊息，不再發問題件 |
| 3 | 核保人員執行公會索引作業，要做自動核保 | 系統自動發送核保公會索引問題件，顯示訊息提醒核保員，案件送問題件，由問題處理人員處理，如果處理完成後還有問題，則顯示提示訊息，畫面停留在原畫面由問題處理人員繼續處理，問題處理人員可根據問題類型來處理(NB\_BRD-03-13\_核保照會-人工啟動公會索引作業) | 問題件改為核保公會索引問題件，執行期間所有問題都由同一處理人員處理，處理完成若還有問題，將顯示提示訊息，不再發問題件 |
| 4 | MPG結轉檔上傳 | 以後沒有公會索引問題件  系統自動發送連線問題件或公會資料檢核問題件或資料存檔問題件，由問題處理人員處理，處理完成點選問題處理完成後，如果還有問題會再發送問題件(BR-06-03\_新契約電銷案件受理流程改善) | 同1 |

* 執行信用卡請授權，會提交核保信用卡問題件，由處理人員處理(BRD-04-02 VPOS取授權)
* 核保員人工提交的問題件名稱及處理方式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 啟動時機 | 問題處理方式 | 與現行brd的差異 |
| 1 | 核保員人工提交《核保影像問題件》 | 核保影像問題件  (NB\_BRD-03-06\_核保照會-核保問題件提交及核保問題件處理作業) | 問題件名稱由新契約核保問題件改為核保影像問題件 |
| 2 | 核保員人工提交《核保問題件》 | 核保問題件  (NB\_BRD-03-06\_核保照會-核保問題件提交及核保問題件處理作業) | 問題件名稱由新契約核保問題件改為核保問題件 |
| 3 | 核保人員提交《核保公會累計資訊問題件》，問題處理人員執行公會照相作業完成後系統自動執行(問題件處理) | 核保公會累計資訊問題件問題處理人員執行公會照相，如果有錯誤，畫面顯示提示訊息，由問題處理人員處理(含自動核保的問題)，處理完成點選紀錄公會累計資訊後繼續執行，執行完成後顯示完成訊息，處理人員再點選問題件處理完成  (NB\_BRD-03-06\_核保照會-核保問題件提交及核保問題件處理作業) | 問題件名稱由新契約核保問題件改為核保公會累計資訊問題件，執行期間如果自動核保有問題，將顯示提示訊息，由同一處理人員處理 |

問題件顯示

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 問題件 | 問題原因 |
| 1 | 連線問題件 | 連線問題 |
| 2 | 公會資料檢核問題件 | 公會資料檢核問題 |
| 3 | 資料存檔問題件 | 資料存檔問題 |
| 4 | 自動核保問題件 | 自動核保問題 |
| 5 | 核保自動核保問題件 | 核保自動核保問題 |
| 6 | 核保公會索引問題件 | 連線問題、公會資料檢核問題、存檔問題、自動核保問題 |
| 7 | 核保影像問題件 | 核保影像問題 |
| 8 | 核保問題件 | 核保問題 |
| 9 | 核保公會累計資訊問題件 | 核保公會累計資訊問題、自動核保問題 |
| 10 | 核保信用卡問題件 | 信用卡問題、玉山卡問題 |

顯示範例

自動核保問題件



核保公會索引問題件

