

Tài Liệu Hướng Dẫn Sử Dụng

DC MOBILE

Phase 2

13 - 07 - 2019

Lịch sử thay đổi tài liệu	4
1. Giới thiệu.....	5
2. Quy định viết tắt/ký tự trong tài liệu	5
3. Hướng dẫn chức Năng.....	5
3.1. CHỨC NĂNG NGƯỜI DÙNG	5
3.1.1. Đăng Nhập	5
3.1.2. Đổi mật khẩu	8
3.1.3. Đổi ngôn ngữ (EN/VN)	9
3.1.4. Chấm công DC	9
3.1.5. Trợ giúp	10
3.2. CHỨC NĂNG THEO DÖI HỒ SƠ	11
3.2.1. DC Dashboard	11
3.2.2. Danh sách hồ sơ.....	12
3.2.2.1. Truy cập danh sách hồ sơ từ Dashboard	12
3.2.2.2. Truy cập danh sách hồ sơ chờ DC thu thập chứng từ (Waiting Collect)	13
3.2.3. Chi tiết hồ sơ	13
3.2.3.1. Xem thông tin chi tiết hồ sơ.....	13
3.2.3.2. Xem hình đã chụp	15
3.2.4. Tìm kiếm hồ sơ	16
3.2.4.1. Tìm kiếm nâng cao.....	16
3.2.4.2. Tìm kiếm nhanh	17
3.3. CHỨC NĂNG XỬ LÝ HỒ SƠ	18
3.3.1. Cập nhật trạng thái hồ sơ	18
3.3.2. Cập nhật thông tin hồ sơ	19
3.3.3. Gửi Note cho TSA và nhận Note từ TSA	20
3.3.4. Upload chứng từ hồ sơ mới.....	21
3.3.5. Các chức năng hỗ trợ khác trong quá trình thu thập chứng từ.....	27
3.3.5.1. Xóa chứng từ	27
3.3.5.2. Xem hình đã chụp	28
3.3.5.3. Di chuyển vị trí hình chụp	28
3.3.5.4. Xóa hình	29
3.3.5.5. Chụp hình chứng từ "CIB"	29
3.3.5.6. Chụp hình chứng từ "Bảo hiểm y tế"	30
3.3.6. Bổ sung thông tin hồ sơ Defer	32

3.4. CHỨC NĂNG THÔNG BÁO 	34
3.4.1. Nhận thông báo trên thiết bị.....	34
3.4.2. Xem bảng thông báo chung.....	35
3.5. CHỨC NĂNG QUẢN LÝ CUỘC GỌI 	37
3.5.1. Thực hiện cuộc gọi	37
3.5.2. Xem lịch sử cuộc gọi.....	38
3.6. CHỨC NĂNG BẢN ĐỒ VỊ TRÍ 	39
3.6.1. Xem vị trí DC và vị trí hẹn khách hàng trên bản đồ.....	39
3.6.2. Xem chỉ đường từ vị trí DC đến vị trí hẹn khách hàng trên bản đồ.....	41
3.6.3. Truy cập chi tiết hồ sơ từ vị trí hẹn trên bản đồ	41

Lịch sử thay đổi tài liệu

Ngày	Tác giả	Nội dung
26.12.2018	Nguyễn Thụy Xuân Vi	Tạo bản mới
18.03.2019	Nguyễn Thụy Xuân Vi	Cho phép chỉnh sửa thông tin Tên KH, CMND, Ngày hẹn
27.03.2019	Nguyễn Thụy Xuân Vi	Cập nhật các tính năng Phase 2
18.04.2019	Nguyễn Thụy Xuân Vi	Cập nhật hướng dẫn vào email đổi mật khẩu đối với DC được tạo mới tài khoản
13.07.2019	Nguyễn Thụy Xuân Vi	<ul style="list-style-type: none"> - Dashboard: <ul style="list-style-type: none"> + Thêm dashboard NEW. + Sửa WAITING COLLECT thành IN PROGRESS DC. - Cập nhật status hồ sơ: <ul style="list-style-type: none"> + Bắt buộc Note thêm nếu chọn details status của Cancelled: "Lý do khác".

1. Giới thiệu

FINSGO - DC Mobile là ứng dụng điện thoại di động do Công ty TNHH SÀI GÒN BPO phát triển nhằm hỗ trợ đội ngũ nhân viên thu thập hồ sơ vay tiêu dùng (Document Collector – DC) quản lý công việc, chụp và gửi ảnh hồ sơ lên hệ thống nhập liệu của SÀI GÒN BPO nhanh chóng, tiện lợi và hiệu quả thông qua kết nối Internet.

2. Quy định viết tắt/ký tự trong tài liệu

🌐: Chức năng không cần có kết nối internet vẫn có thể sử dụng offline được.

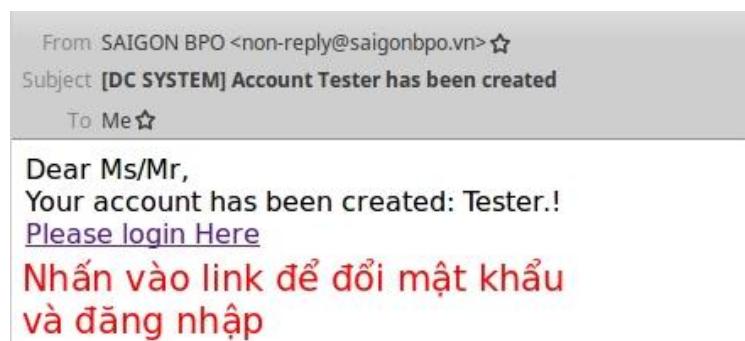
📶: Chức năng cần phải có kết nối internet thì mới sử dụng được.

3. Hướng dẫn chức Năng

3.1. CHỨC NĂNG NGƯỜI DÙNG

3.1.1. Đăng Nhập 🌐

Đối với DC vừa được tạo mới tài khoản trên web DC Center thì hệ thống sẽ gửi 1 link thay đổi mật khẩu đến địa chỉ Email của DC. DC cần truy cập mail này và click vào đường link như hình ví dụ bên dưới:



Sau khi click vào đường link, DC sẽ được chuyển đến trang đổi mật khẩu, DC tiến hành đổi mật khẩu theo hướng dẫn như hình bên dưới.

Change Password

New Password *

1. Điền mật khẩu mới

Retype New Password *

2. Điền lại mật khẩu mới

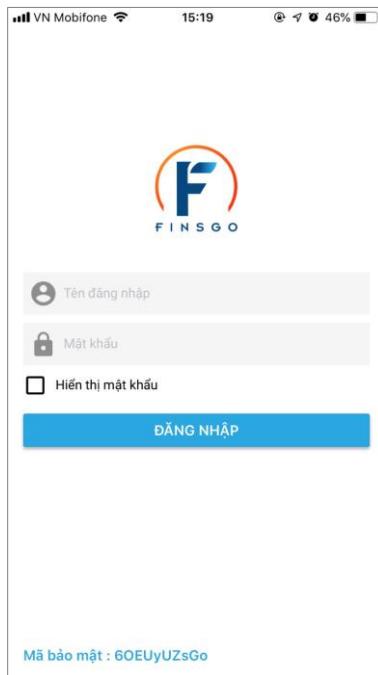
Save changes

Close

3. Nhấn Save changes

Đối với DC đã đổi mật khẩu lần đầu thành công thì truy cập ứng dụng DC Mobile trên thiết bị và thực hiện các bước đăng nhập vào ứng dụng như sau:

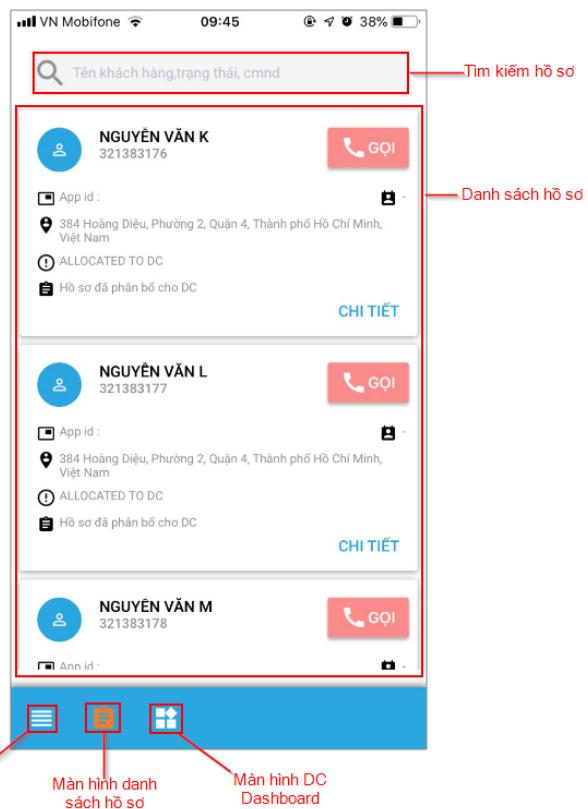
- 1) Nhập **Tên đăng nhập**.
- 2) Nhập **Mật khẩu**.
- 3) Chạm nút **ĐĂNG NHẬP**.



Lưu ý cho Mã bảo mật:

- Cài đặt mới ứng dụng trên thiết bị: mã bảo mật lúc này sẽ phát sinh mới nên DC phải cung cấp Mã bảo mật cho quản lý của mình để cập nhật vào hệ thống thì mới đăng nhập thành công.
- Cài đặt đè lên ứng dụng có sẵn trên thiết bị: mã bảo mật lúc này sẽ không thay đổi.

Sau khi đăng nhập thành công, ứng dụng sẽ hiển thị màn hình Danh sách hồ sơ đang chờ DC thu thập chứng từ.



3.1.2. Đổi mật khẩu

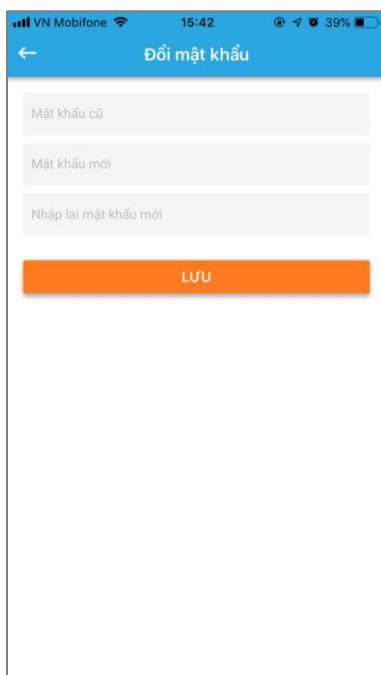
Quy tắc cho mật khẩu mới: có ít nhất 8 ký tự và phải có các ký tự (chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt).

Các bước đổi mật khẩu:

- 1) Chạm nút  bên dưới màn hình để vào Trang cá nhân.
- 2) Từ màn hình Trang cá nhân, DC chạm vào **Đổi mật khẩu** để vào màn hình Đổi mật khẩu.



- 3) Nhập **Mật khẩu cũ**, **Mật khẩu mới** và **Nhập lại mật khẩu mới**
- 4) Chạm vào nút **LƯU**.



3.1.3. Đổi ngôn ngữ (EN/VN)

DC có thể thay đổi với 2 loại ngôn ngữ là tiếng Anh hoặc tiếng Việt cho ứng dụng.

Các bước đổi ngôn ngữ:

- 1) Từ màn hình **Trang cá nhân**, DC chạm vào **Ngôn ngữ**.
- 2) Chạm vào nút **Bật/Tắt** ngôn ngữ Vietnamese hoặc English. Sau khi Bật/Tắt, toàn bộ ngôn ngữ hiển thị trên giao diện ứng dụng sẽ được áp dụng ngôn ngữ đã chọn.

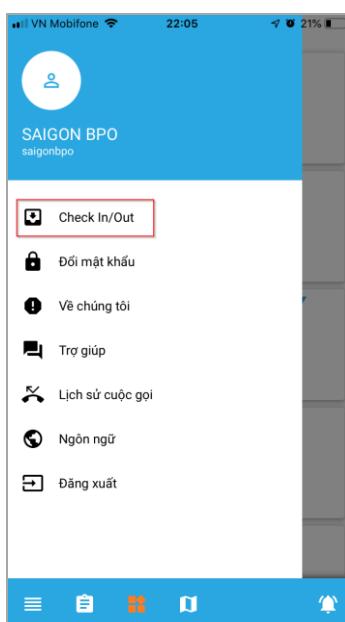


3.1.4. Chấm công DC

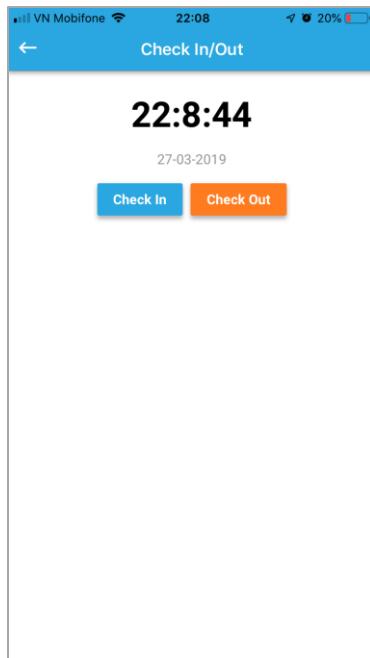
DC thực hiện Check In/Out trên ứng dụng để ghi nhận thời gian Bắt đầu/Kết thúc làm việc trong ngày.

Các bước thực hiện chấm công:

- 1) Từ màn hình **Trang cá nhân**, DC chạm vào **Check In/Out**.



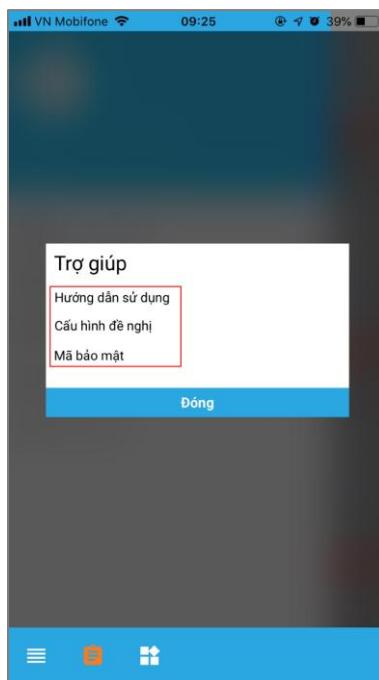
2) Chạm vào nút Check In hoặc Check Out để cập nhật thời gian Bắt đầu/Kết thúc trong ngày.



3.1.5. Trợ giúp

Từ màn hình Trang cá nhân, DC chạm vào **Trợ giúp**. Truy cập màn hình này, DC sẽ có thể tham khảo các thông tin sau:

- Hướng dẫn sử dụng ứng dụng.
- Xem thông tin mã bảo mật.
- Xem thông tin cấu hình thiết bị và hệ điều hành hỗ trợ.



3.2. CHỨC NĂNG THEO DÖI HỒ SƠ

3.2.1. DC Dashboard

Để truy cập DC Dashboard, DC chạm vào nút bên dưới màn hình.



Bảng mô tả ý nghĩa Dashboard:

Dashboard	Mô tả	Trạng thái
New (Mới nhận)	Hồ sơ vừa được phân công cho DC và DC chưa thao tác gì.	"ALLOCATED TO DC"
In progress DC (Chờ thu thập)	Bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Hồ sơ DC vừa nhận từ hệ thống và chưa thao tác gì. Hồ sơ DC đã thao tác nhưng chưa upload chứng từ lên hệ thống. 	"INVALID ROUTE" "SCHEDULING" "CONFIRM APPOINTMENT" "FOLLOWING" "CONSIDERING" "QDE-DOCUMENT" "QDE-APPLICATION"
Uploaded (Đã tải)	Hồ sơ đã được upload chứng từ lên hệ thống. Giới hạn trong vòng 31 ngày.	Tất cả hồ sơ đã từng upload chứng từ lên hệ thống (đã từng có [Status] = "FULL")
Defer sales admin	Hồ sơ bị trả về từ Sales Admin (chưa lên ApplID).	"DEFER SALES ADMIN"
In progress DE (DE đang xử lý)	Hồ sơ đang được SGB xử lý, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Hồ sơ mới: DC upload thành công và đã import vào hệ thống SGB. Hồ sơ cần Defer từ Sales Admin/SGB/UND: DC upload thành công và đã import vào hệ thống SGB. 	"IN PROGRESS DE"
Defer SGB	Hồ sơ bị trả về từ SGB (chưa lên ApplID).	"DEFER SGB"
Defer UND	Hồ sơ cần được bổ sung defer do UND yêu cầu (đã lên ApplID).	"DEFER UND"

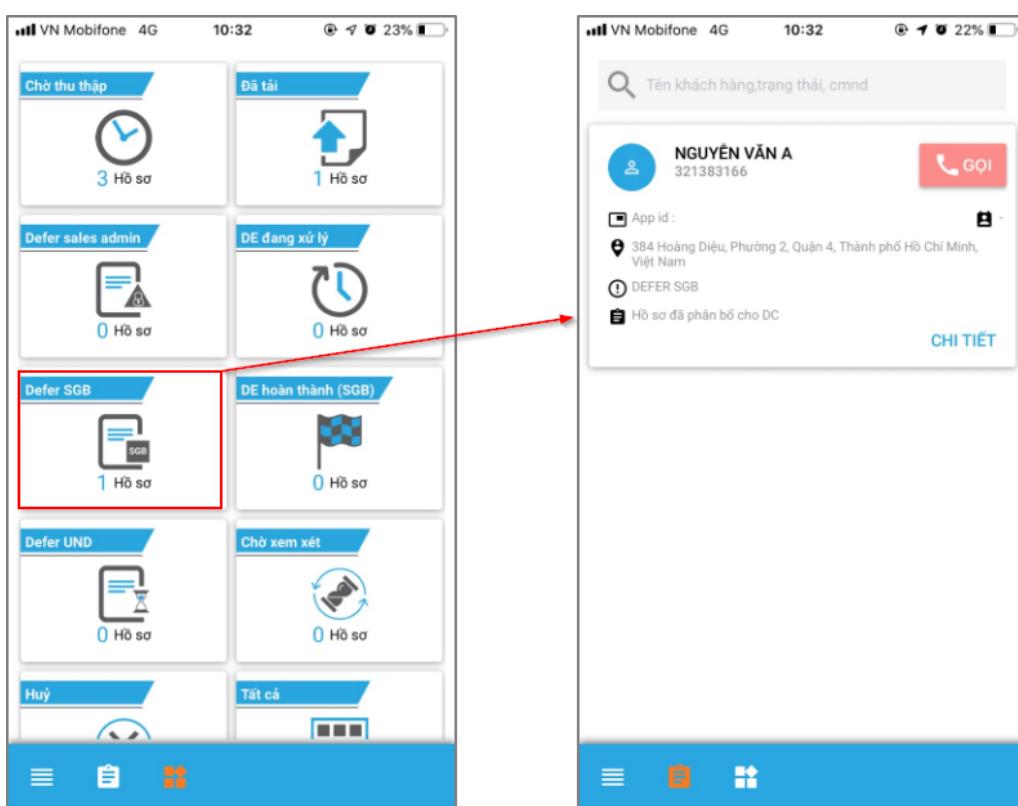
Finish DE (SGB) (DE hoàn thành)	Hồ sơ đã hoàn thành nhập liệu bởi SGB.	“FINISH DE”
Waiting review (Chờ xem xét)	Hồ sơ đang chờ xem xét.	“SUBMITTED AT RO/SIP” “QDE- CANT PROVIDE DOCUMENTS”
Cancel (Hủy)	Hồ sơ bị hủy từ UND hoặc DC nhận yêu cầu hủy.	“REJ” “CAN” “CANCELLED”
All (Tất cả)	Hồ sơ thuộc tất cả hạng mục trên.	

3.2.2. Danh sách hồ sơ

3.2.2.1. Truy cập danh sách hồ sơ từ Dashboard

Từ màn hình DASHBOARD, DC chạm vào 1 dashboard bất kì: ứng dụng sẽ chuyển sang màn hình hiển thị danh sách hồ sơ thuộc dashboard tương ứng đã chọn.

Ví dụ: nếu DC chạm vào DEFER SGB thì ứng dụng sẽ hiển thị danh sách hồ sơ cần DEFER từ SGB.



3.2.2.2. Truy cập danh sách hồ sơ chờ DC thu thập chứng từ (Waiting Collect)

Ngoài cách DC truy cập danh sách hồ sơ Waiting Collect từ Dashboard thì DC còn có thể truy cập bằng cách chạm vào nút bên dưới màn hình.

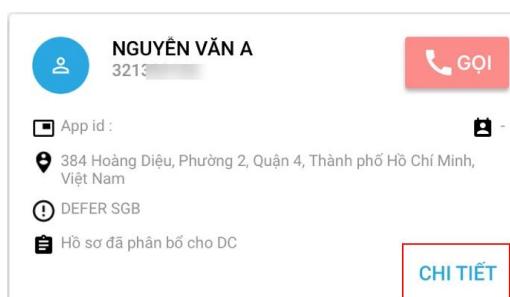
Lưu ý:

- Nếu thiết bị không có kết nối internet, ứng dụng vẫn cho phép DC truy cập màn hình này và danh sách hồ sơ mà ứng dụng hiển thị sẽ là danh sách gần nhất mà ứng dụng đã lưu trữ trên thiết bị.
- Sau khi DC được phân công hồ sơ: nếu quá 3 ngày DC không thao tác trên hồ sơ (không cập nhật trạng thái hồ sơ, không thực hiện cuộc gọi đến khách hàng, không upload chứng từ hồ sơ) thì hệ thống sẽ tự động thu hồi hồ sơ. Hồ sơ sau khi bị thu hồi thì DC không thể tương tác với bất kỳ chức năng nào trên hồ sơ.

3.2.3. Chi tiết hồ sơ

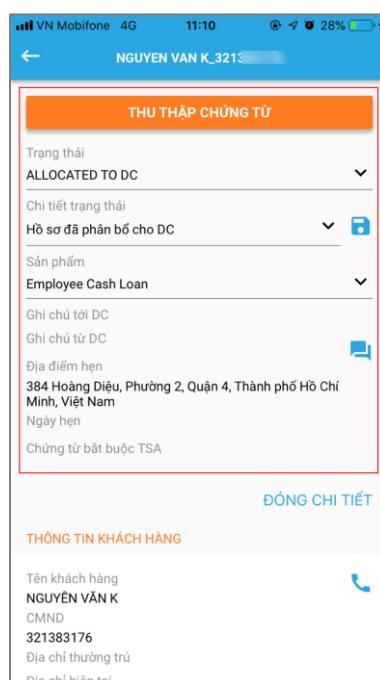
3.2.3.1. Xem thông tin chi tiết hồ sơ

Từ màn hình DANH SÁCH HỒ SO, DC chạm vào nút **CHI TIẾT** để xem chi tiết hồ sơ.

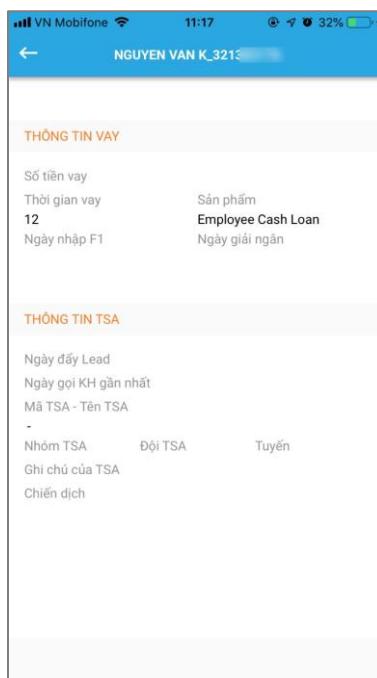
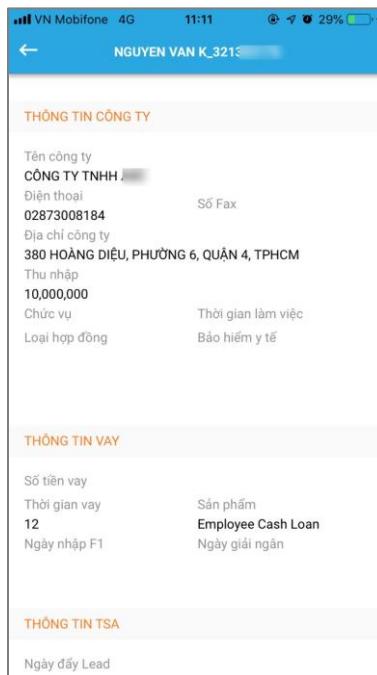


Màn hình CHI TIẾT HỒ SO' thể hiện các thông tin sau:

- Phần đầu tiên DC sẽ nhìn thấy Thông tin cơ bản cần cho DC để thu thập chứng từ.



- Tiếp tục kéo xuống phía dưới DC sẽ thấy thêm Thông tin khách hàng, Thông tin công ty, Thông tin vay, Thông tin TSA.

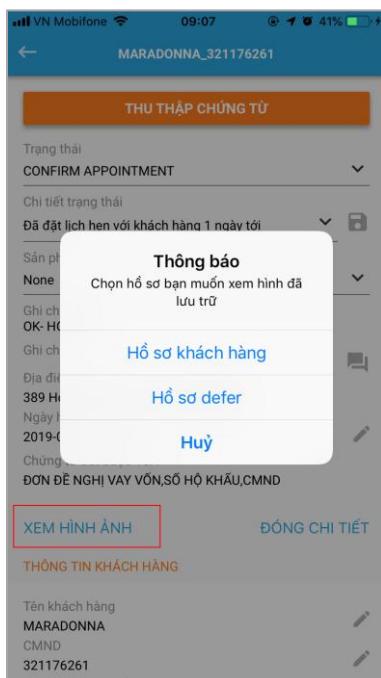


DC có thể chạm vào nút **ĐÓNG CHI TIẾT** để ẩn thông tin chi tiết bên dưới hoặc chạm vào nút **MỞ CHI TIẾT** để hiển thị trở lại (mặc định ứng dụng luôn mở).

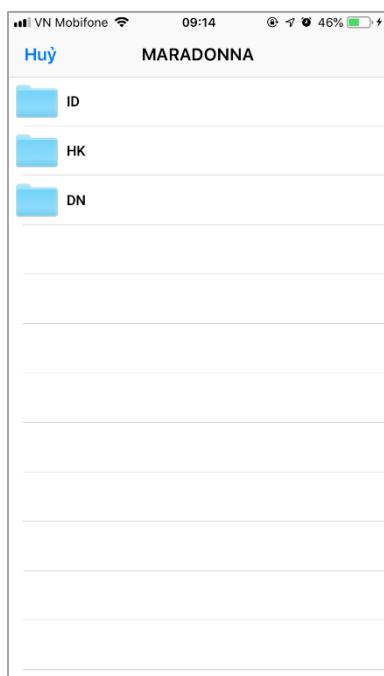
3.2.3.2. Xem hình đã chụp

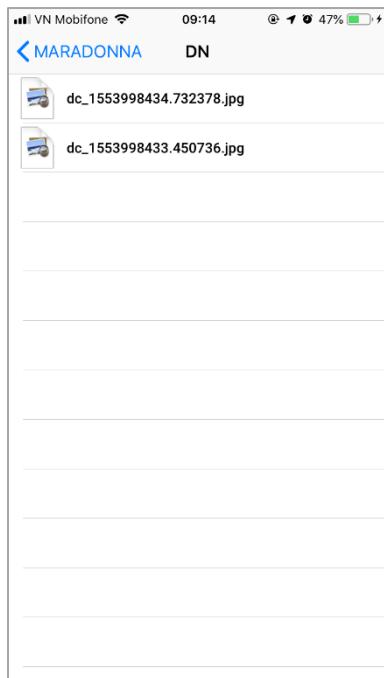
Các bước xem hình đã chụp khi DC tạo hồ sơ mới/hồ sơ Defer:

- 1) Từ màn hình CHI TIẾT HỒ SƠ, DC chạm vào nút **XEM HÌNH ẢNH**.
- 2) Trên Popup hiện ra, DC có thể chọn xem hình đã chụp khi tạo hồ sơ mới bằng cách chạm **Hồ sơ khách hàng** hoặc xem hình đã chụp khi tạo hồ sơ Defer bằng cách chạm **Hồ sơ defer**.



- 3) Sau đó, ứng dụng sẽ mở ra 1 màn hình chứa các folder chứng từ hồ sơ, bên trong các folder này là các hình ảnh đã chụp tương ứng. DC muốn xem nội dung hình nào thì cứ chạm vào hình đó để xem.



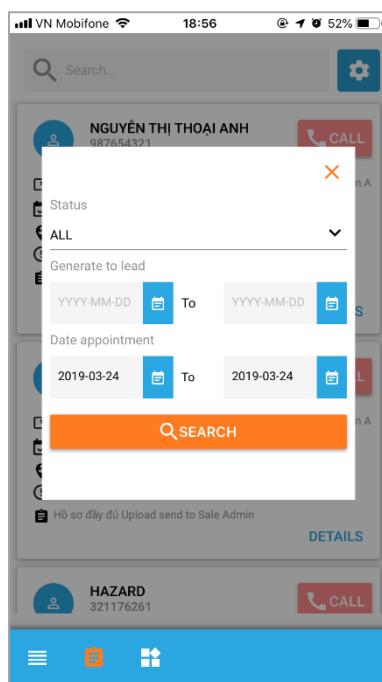


3.2.4. Tìm kiếm hồ sơ

3.2.4.1. Tìm kiếm nâng cao

Các bước tìm kiếm nâng cao:

- 1) Từ màn hình DANH SÁCH HỒ SƠ, DC chạm vào nút , ứng dụng sẽ mở ra màn hình sau:



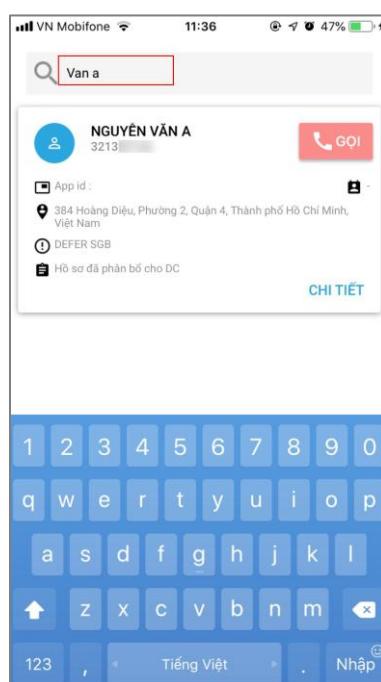
- 2) DC cung cấp các thông tin sau (nếu có) để tìm kiếm hồ sơ:
 - Status: chọn Status từ danh sách.
 - Generate to lead: chọn ngày nhận hồ sơ, bao gồm ngày bắt đầu và ngày kết thúc, nếu cùng 1 ngày thì ngày bắt đầu và kết thúc sẽ giống nhau.
 - Date appointment: chọn ngày nhận hồ sơ, bao gồm ngày bắt đầu và ngày kết thúc, nếu cùng 1 ngày thì ngày bắt đầu và kết thúc sẽ giống nhau.
- 3) Chạm nút Search, ứng dụng sẽ hiển thị kết quả ngay tại màn hình DANH SÁCH HỒ SO'.

3.2.4.2. Tìm kiếm nhanh

Từ màn hình DANH SÁCH HỒ SO', DC có thể **nhập từ khóa vào ô tìm kiếm**, ứng dụng sẽ tự động hiển thị kết quả hồ sơ tương ứng.

DC cần lưu ý quy tắc tìm kiếm:

- Ứng dụng hỗ trợ tìm kiếm theo dạng tương đối. Ví dụ: DC nhập **Văn A**, ứng dụng sẽ tìm và hiển thị tất cả hồ sơ nào có tên khách hàng có chứa chữ **Văn A**.
- Chấp nhận tìm kiếm theo ký tự không dấu và cho kết quả là từ/cụm từ có dấu tương ứng.
- Cho phép tìm kiếm trong phạm vi thông tin và độ ưu tiên như sau:
 - 1) Tên khách hàng.
 - 2) CMND.
 - 3) Địa chỉ hẹn.
 - 4) AppID.
 - 5) Trạng thái hồ sơ.
 - 6) Mã TSA code – Tên TSA.

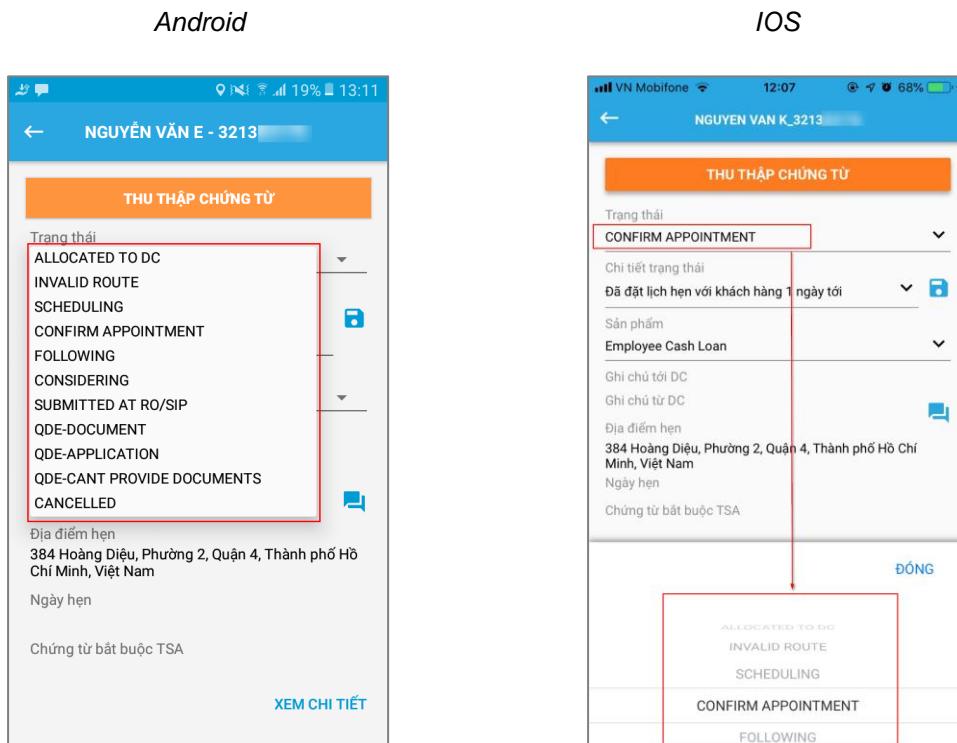


3.3. CHỨC NĂNG XỬ LÝ HỒ SƠ

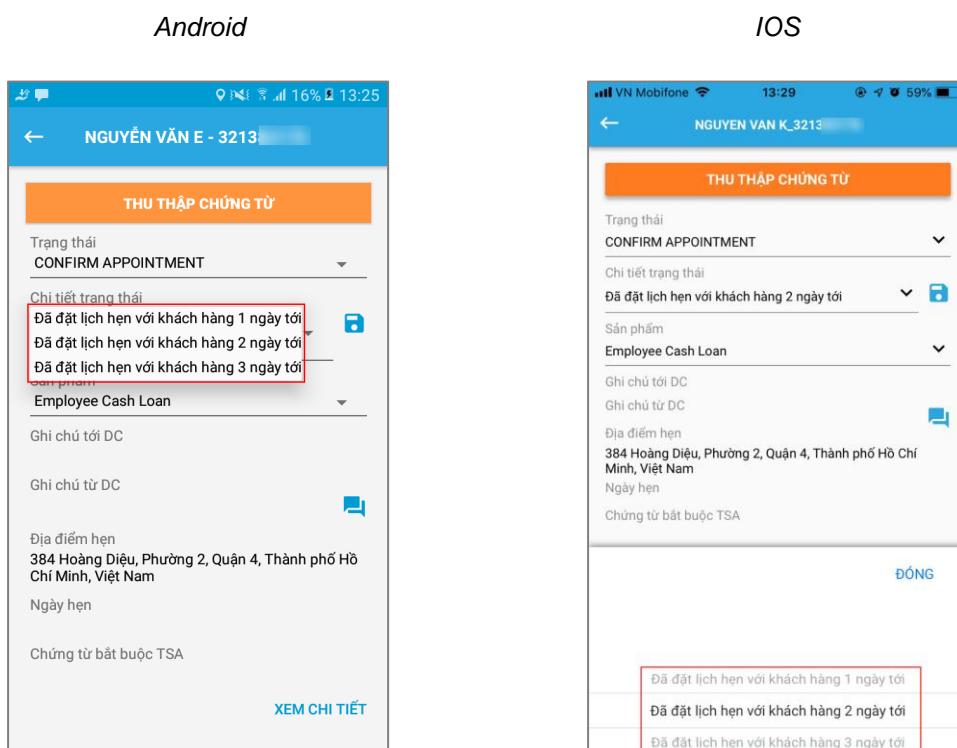
3.3.1. Cập nhật trạng thái hồ sơ

DC có thể cập nhật trạng thái hồ sơ theo các bước sau:

- 1) Từ màn hình CHI TIẾT HỒ SƠ, DC chạm vào tên trạng thái hồ sơ.
- 2) Bên dưới màn hình hiện ra danh sách trạng thái, DC chọn trạng thái muốn thay đổi.



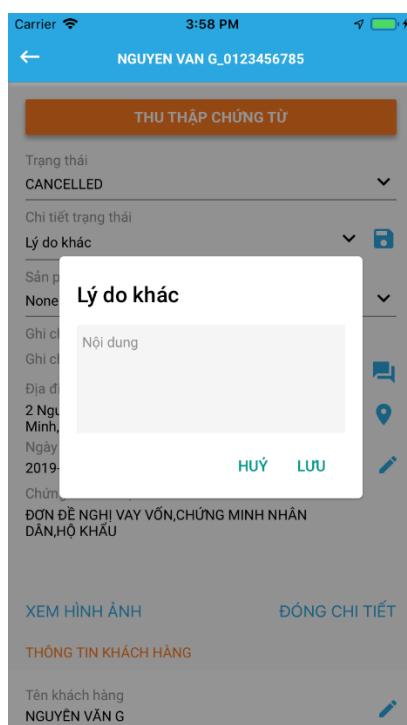
- 3) Sau khi đổi trạng thái, ứng dụng sẽ lọc ra danh sách chi tiết trạng thái tương ứng, DC có thể thực hiện tương tự để thay đổi chi tiết trạng thái.



- 4) Sau khi chọn xong trạng thái và chi tiết trạng thái, DC chạm nút để cập nhật thay đổi trạng thái hồ sơ lên hệ thống.

Lưu ý:

- Phải chạm nút thì trạng thái mới được cập nhật lên hệ thống.
- DC chỉ được cập nhật trạng thái cho những hồ sơ thuộc dashboard Waiting Collect (Chờ thu thập).
- Đối với trạng thái “CANCELLED”:
 - o DC phải cân nhắc kĩ lưỡng trước khi thay đổi sang trạng thái này vì sau khi thay đổi thì hồ sơ sẽ bị hủy trên hệ thống và DC không thể cập nhật trạng thái hay chứng từ lên hệ thống được nữa.
 - o Nếu DC cập nhật trạng thái hồ sơ là “CANCELLED” với chi tiết trạng thái là “Lý do khác” thì bắt buộc DC phải nhập Note.

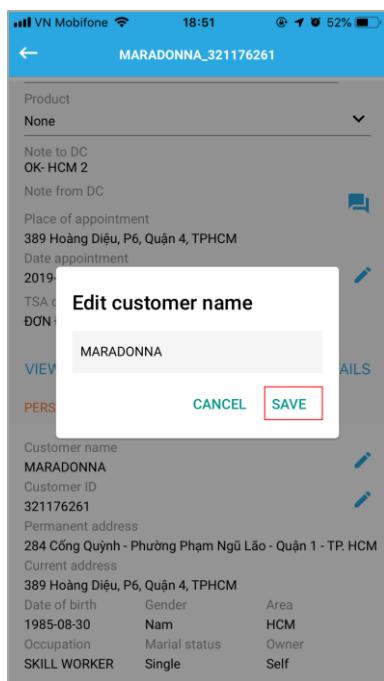


3.3.2. Cập nhật thông tin hồ sơ

Ứng dụng cho phép DC chỉnh sửa thông tin hồ sơ, bao gồm: Tên KH, Số CMND, Ngày hẹn.

Các bước chỉnh sửa:

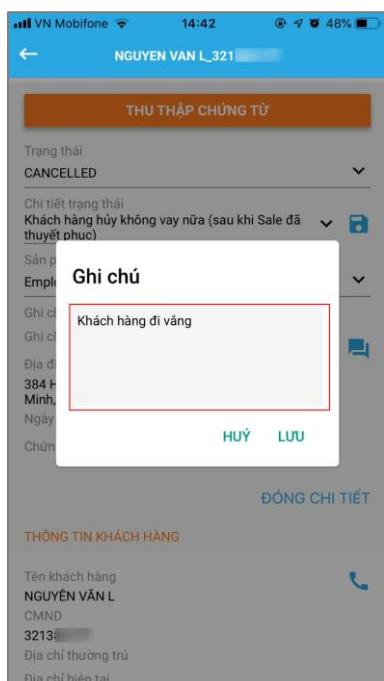
- 1) Từ màn hình CHI TIẾT HỒ SƠ.
- 2) DC di chuyển đến thông tin cần sửa, ví dụ DC muốn sửa Tên KH.
- 3) Chạm nút
- 4) Trong hộp thoại hiện ra, DC sửa lại thông tin.
- 5) Chạm nút **Lưu**.



3.3.3. Gửi Note cho TSA và nhận Note từ TSA

Các bước DC gửi Note cho TSA:

- 1) Từ màn hình CHI TIẾT HỒ SƠ, DC chạm nút (ngay dòng “Ghi chú từ DC”).
- 2) Trong hộp thoại Ghi chú hiện ra, DC nhập nội dung tin nhắn muốn gửi.



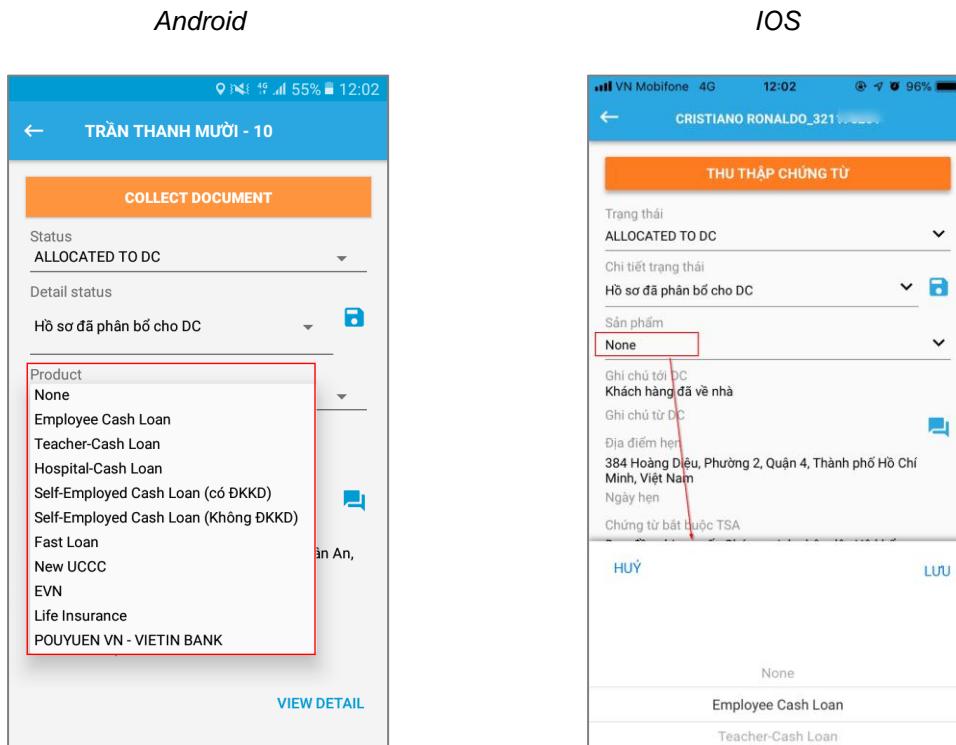
- 3) Chạm nút **LƯU**. Tin nhắn sau khi gửi thành công cũng sẽ được hiển thị tại dòng “Ghi chú từ DC”. DC cũng có thể đọc tin nhắn từ TSA tại dòng “Ghi chú tới DC”.



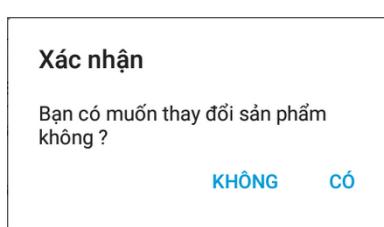
3.3.4. Upload chứng từ hồ sơ mới

Các bước upload chứng từ hồ sơ mới:

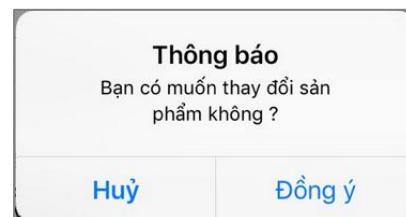
- 1) Từ màn hình CHI TIẾT HỒ SƠ, tại trường **Sản phẩm** sẽ hiển thị sẵn lựa chọn **None**:
 - Nếu DC thu thập chứng từ hồ sơ theo TSA yêu cầu thì giữ nguyên lựa chọn **None**.
 - Nếu DC thu thập chứng từ hồ sơ theo sản phẩm (không theo TSA yêu cầu) thì DC cần thay đổi sản phẩm:



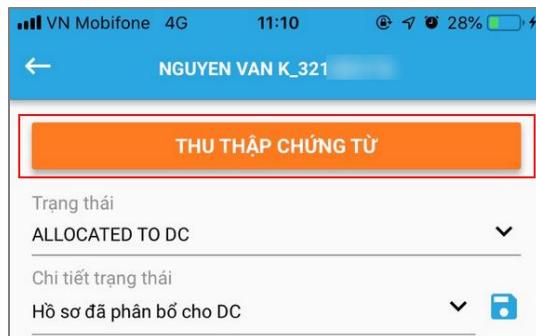
Trên Android: sau khi chọn sản phẩm xong, DC cần xác nhận **Có** thì ứng dụng sẽ cập nhật sản phẩm cần thu thập chứng từ hồ sơ.



Trên IOS: sau khi chọn sản phẩm xong, DC cần chạm nút **Lưu** và xác nhận **Đồng Ý** để cập nhật sản phẩm cần thu thập chứng từ hồ sơ.



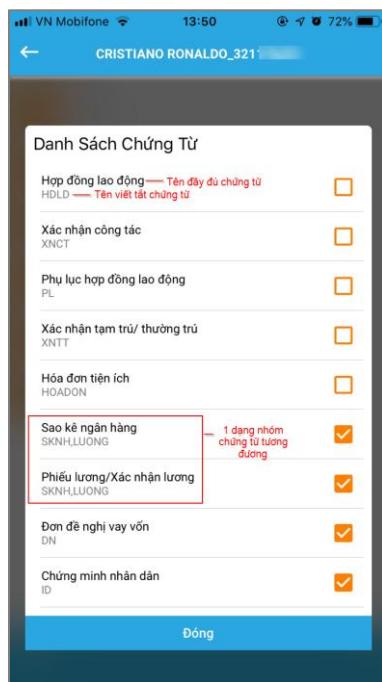
- 2) DC chạm vào nút **THU THẬP CHỨNG TỪ**. Ứng dụng sẽ mở sang màn hình TẠO HỒ SƠ. Lưu ý: hồ sơ đang thuộc các trạng thái sau đây thì nút THU THẬP CHỨNG TỪ mới hiện ra để DC thao tác ("ALLOCATED TO DC", "INVALID ROUTE", "SCHEDULING", "CONFIRM APPOINTMENT", "FOLLOWING", "CONSIDERING", "SUBMITTED AT RO/SIP", "QDE-CANT PROVIDE DOCUMENTS", "QDE-DOCUMENT", "QDE-APPLICATION"). Ngoài các trạng thái này, DC sẽ không thao tác được nút THU THẬP CHỨNG TỪ.



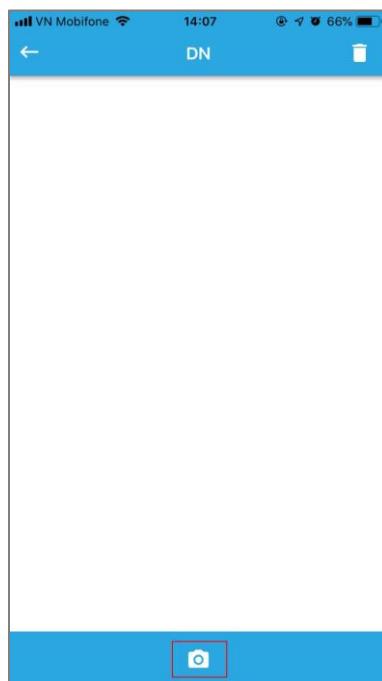
- 3) Ở màn hình TẠO HỒ SƠ, ứng dụng sẽ tạo sẵn các chứng từ bắt buộc:
- Nếu DC thu thập hồ sơ theo TSA yêu cầu thì ứng dụng sẽ tạo sẵn các folder chứng từ bắt buộc mà TSA yêu cầu.
 - Nếu DC thu thập hồ sơ theo sản phẩm (không theo TSA yêu cầu) thì ứng dụng sẽ tạo sẵn các folder chứng từ bắt buộc của sản phẩm đã chọn.
 - Đối với dạng chứng từ tương đương thì ứng dụng sẽ tạo tất cả folder chứng từ thuộc nhóm tương đương.
 - Nếu ban đầu DC thu thập hồ sơ theo TSA yêu cầu rồi sau đó quay ra ngoài màn hình CHI TIẾT HỒ SƠ đổi lại thu thập theo sản phẩm thì khi vào màn hình TẠO HỒ SƠ, ứng dụng sẽ trộn lẫn danh sách chứng từ đã tạo TSA yêu cầu và theo sản phẩm => mục đích là để ứng dụng giữ lại các chứng từ và hình ảnh đang chụp dang dở của DC.



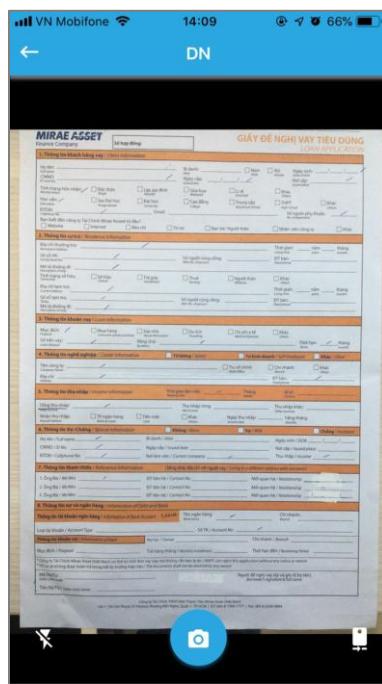
- 4)  Nếu cần bổ sung thêm chứng từ khác vào hồ sơ, DC chạm nút , ứng dụng sẽ hiển thị màn hình DANH SÁCH CHỨNG TỪ. Sau đó, DC tick vào dấu để chọn chứng từ cần thêm vào hồ sơ và chạm vào nút **Đóng** để thêm.
- Nếu DC thu thập hồ sơ theo TSA yêu cầu thì ứng dụng sẽ hiển thị danh sách các chứng từ mà TSA yêu cầu.
 - Nếu DC thu thập hồ sơ theo sản phẩm thì ứng dụng sẽ hiển thị danh sách các chứng từ theo sản phẩm đã chọn.



- 5)  Tiếp tục, ở màn hình TẠO HỒ SƠ, DC chạm vào folder chứng từ để bắt đầu thu thập hình ảnh.



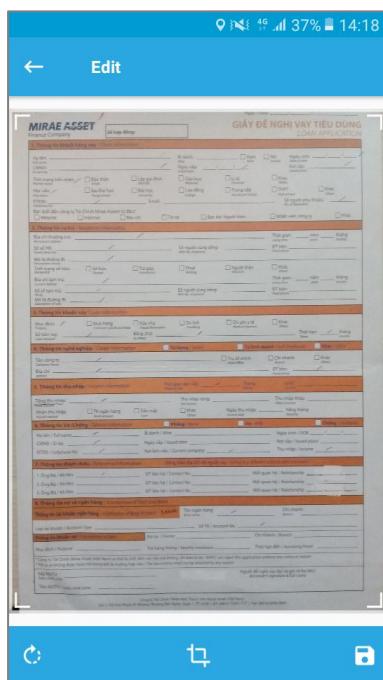
- 6)  DC chạm nút  để mở camera chụp hình.



- 7)  DC chạm nút  để chụp hình. DC nên chọn nơi chụp đầy đủ ánh sáng và tránh rung tay khi chụp để cho chất lượng hình ảnh tốt nhất.

8) Sau khi chụp xong, DC có thể xem lại hình đã chụp hoặc chỉnh sửa với các chứng năng sau:

Android



iOS



↻: xoay hình từ trái sang phải, mỗi lần 90 độ

↷: xoay hình 90 độ từ phải sang trái.

[crop]: crop hình.

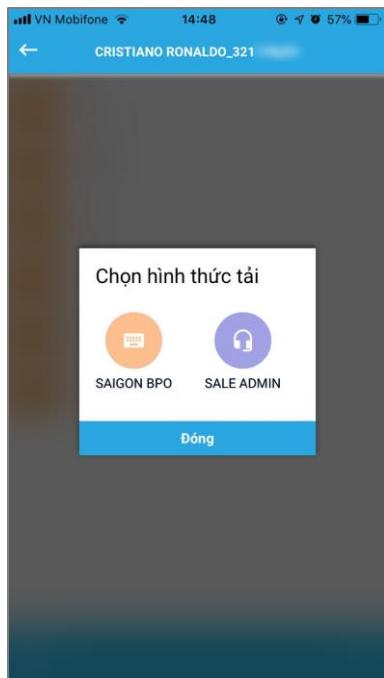
↶: xoay hình 90 độ từ trái sang phải.

[save]: lưu hình đã chỉnh sửa.

[crop]: crop hình.

Xong: lưu hình đã chỉnh sửa

- 9) Sau khi lưu hình xong, ứng dụng sẽ tiếp tục mở camera để DC chụp hình kế tiếp. Nếu DC không muốn chụp tiếp thì chỉ cần chạm nút ← để quay lại màn hình chứa hình ảnh chứng từ.
- 10) Sau khi chụp xong hết hình ảnh của tất cả chứng từ, DC chạm nút ↗, ứng dụng sẽ hiển thị 2 lựa chọn



SAIGON BPO: hồ sơ sẽ được upload thẳng về SAIGON BPO nhập liệu.

SALE ADMIN: hồ sơ sẽ qua bước kiểm duyệt của SALE ADMIN trước khi chuyển về SAIGON BPO nhập liệu.

Sau khi DC upload thành công, ứng dụng sẽ xóa tất cả chứng từ, hình ảnh liên quan đến hồ sơ đã lưu trữ trên thiết bị nếu quá thời hạn sau:

- Đối với chứng từ đã tạo và chưa upload: xóa nếu > 7 ngày (tính từ ngày tạo hồ sơ đến ngày hiện tại).
- Đối với chứng từ đã tạo và đã upload thành công: xóa nếu > 3 ngày (tính từ ngày tạo hồ sơ đến ngày hiện tại).

3.3.5. Các chức năng hỗ trợ khác trong quá trình thu thập chứng từ

3.3.5.1. Xóa chứng từ

Các bước xóa chứng từ:

- 1) Ở màn hình TẠO HỒ SƠ, DC giữ chạm vào chứng từ muốn xóa và kéo sang trái.
- 2) Chạm nút **Xóa**.

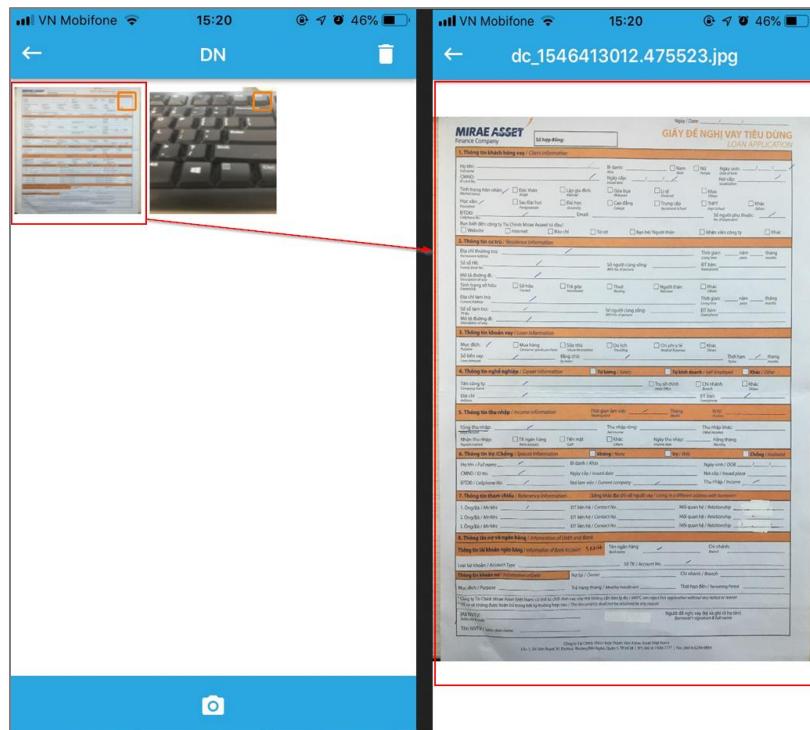
Lưu ý:

- Sau khi xóa, toàn bộ hình chụp kèm theo chứng từ sẽ bị xóa hết.
- DC không thể xóa chứng từ bắt buộc theo TSA yêu cầu hoặc theo Product mà DC đã chọn.
- Đối với chứng từ thuộc nhóm tương đương, DC chỉ được xóa nếu đã có hình ảnh chụp ở 1 chứng từ khác cùng nhóm tương đương.



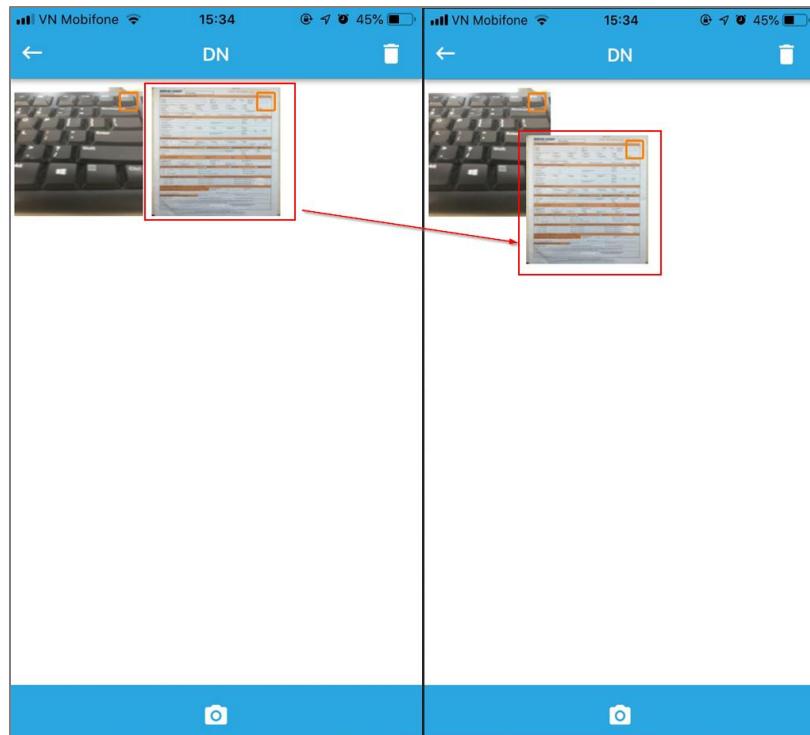
3.3.5.2. Xem hình đã chụp

Từ màn hình chứa hình ảnh chụp bên trong chứng từ, DC chạm vào hình thumbnail để xem hình ảnh đã chụp.



3.3.5.3. Di chuyển vị trí hình chụp

Từ màn hình chứa hình ảnh chụp bên trong chứng từ, DC giữ chạm trên hình ảnh muốn di chuyển và kéo đến vị trí mong muốn, sau đó bỏ chạm.



3.3.5.4. Xóa hình

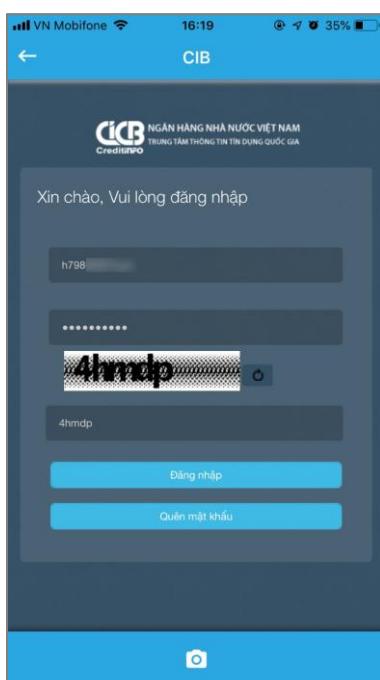
Từ màn hình chứa hình ảnh chụp bên trong chứng từ, DC tick vào dấu trên góc phải hình thumbnail, sau đó chạm nút  để xóa hình.



3.3.5.5. Chụp hình chứng từ “CIB”

Các bước chụp chứng từ CIB:

- 1) Từ màn hình chứa hình ảnh chụp bên trong chứng từ CIB, DC chạm nút , ứng dụng sẽ hiển thị trang website kiểm tra CIB có điền sẵn thông tin Username và Password.

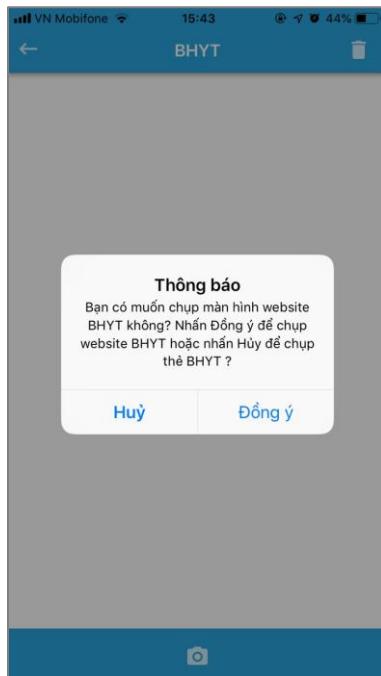


- 2) Nhập mã **Captcha** và chạm vào nút **Đăng nhập**.
- 3) Sau khi đăng nhập vào bên trong, DC tiến hành tra cứu thông tin CIB. Sau khi có kết quả CIB, DC chạm nút  để screenshot màn hình kết quả CIB.

3.3.5.6. Chụp hình chứng từ “Bảo hiểm y tế”

Các bước chụp chứng từ BHYT:

- 1) Từ màn hình chứa hình ảnh chụp bên trong chứng từ BHYT, DC chạm nút , ứng dụng hiển thị hộp thoại cho DC xác nhận.



- 2) Ứng dụng bắt buộc DC phải chụp hình bản cứng thẻ BHYT và hình chụp kết quả tra cứu BHYT từ website:
 - Nếu chạm **Hủy**, DC tiến hành chụp thẻ cứng BHYT tương tự như cách chụp các chứng từ khác.
 - Nếu chạm **Đồng ý**, ứng dụng hiển thị màn hình cho DC nhập thông tin.



- 3) Chạm nút **Lưu**, ứng dụng sẽ mở trang website BHYT và điền sẵn thông tin đã nhập.
- 4) DC nhập **Mã xác thực** và chạm nút **Tra cứu**.
- 5) Sau khi có kết quả BHYT, DC chạm nút để screenshot màn hình kết quả.

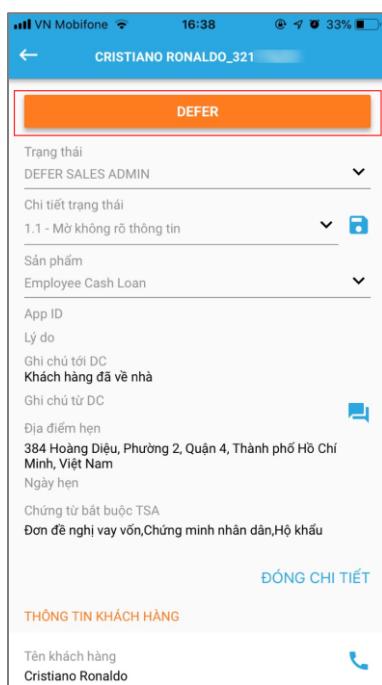




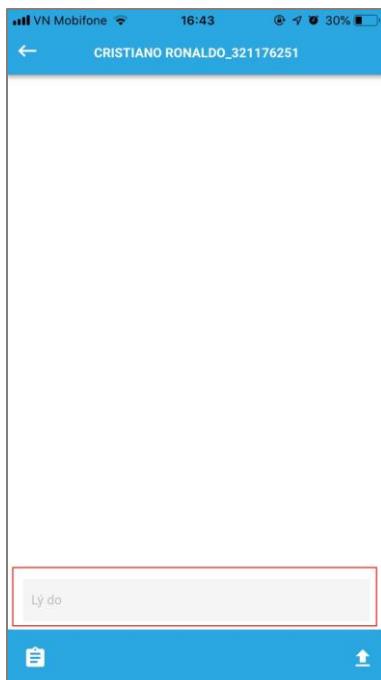
3.3.6. Bổ sung thông tin hồ sơ Defer

Các bước bổ sung thông tin hồ sơ Defer:

- 1) Từ màn hình CHI TIẾT HỒ SƠ, DC chạm nút DEFER.



2) DC nhập vào **Lý do**, đây là thông tin bắt buộc.



3) Nếu là Defer cứng thì DC thực hiện các thao tác tạo hồ sơ, chụp hình và quản lý chứng từ giống hoàn toàn như khi upload hồ sơ mới.

Lưu ý cho DC về hồ sơ sau khi Defer:

- Nếu hồ sơ bị trả về từ Sales Admin (chưa có AppID) thì sau khi upload hệ thống sẽ tự động chuyển qua Sales Admin kiểm duyệt.
- Nếu hồ sơ bị trả về từ SGB (chưa có AppID) thì sau khi upload hệ thống sẽ tự động chuyển qua SGB nhập liệu.
- Nếu hồ sơ bị trả về từ UND (đã có AppID) thì sau khi upload hệ thống sẽ tự động chuyển qua SGB nhập liệu.

Lưu ý cho DC về loại Defer và thời hạn Defer:

- DC chỉ có thể gửi Defer đối với những hồ sơ thuộc hạng mục DEFER.
- Quy định về Defer cứng/mềm, số lần tối đa và hạn Defer:

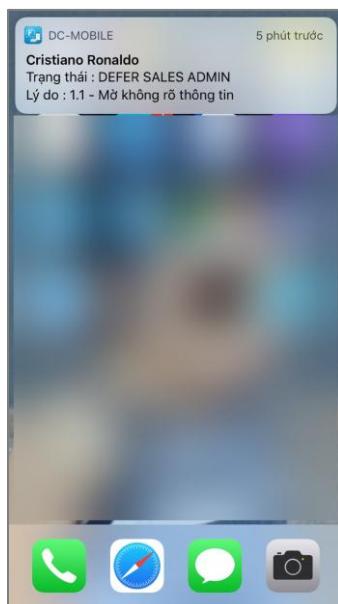
Trả Defer từ	Loại Defer cho phép	Số lần Defer tối đa cho phép	Thời hạn Defer
Sales Admin	Hard	Giai đoạn chạy Pilot hệ thống (trong vòng 1 tháng tính từ ngày bắt đầu Pilot): defer 2 lần. Hết tháng chạy Pilot: defer 1 lần.	Theo quy định hạn Defer từ SGB đang áp dụng cho DSA.
SGB	Hard	1 lần	
UND	Soft, Hard	Không giới hạn	Theo quy định hạn Defer từ UND đang áp dụng cho DSA.

3.4. CHỨC NĂNG THÔNG BÁO

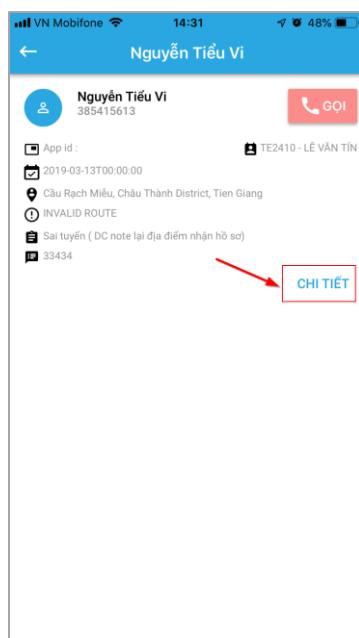
3.4.1. Nhận thông báo trên thiết bị

Hệ thống sẽ tự động gửi thông báo vào thiết bị của DC trong các trường hợp sau:

- DC được phân bổ hợp đồng mới.
- Hồ sơ cần Defer từ Sales Admin.
- Hồ sơ cần Defer từ SGB.
- Hồ sơ cần Defer từ UND.
- Có tin nhắn của TSA gửi đến DC trên cùng hồ sơ.
- Có tin nhắn của quản lý đến DC.
- Có thông báo chung vừa được đăng trên DC Center.



Đối với loại thông báo liên quan đến hồ sơ thì khi chạm vào thông báo, DC sẽ được chuyển đến màn hình sau:

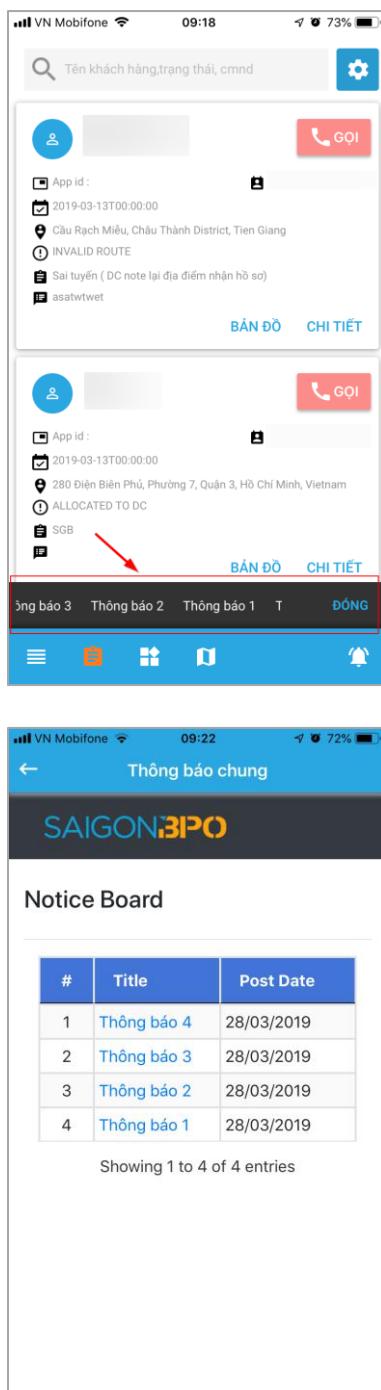


Từ màn hình này, DC cần chạm vào nút CHI TIẾT để vào màn hình chi tiết của hồ sơ đó.

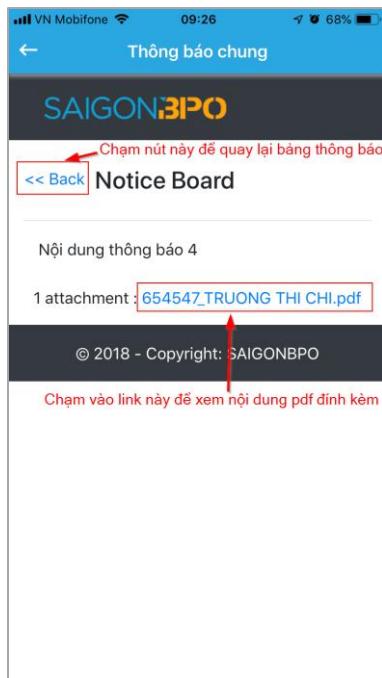
3.4.2. Xem bảng thông báo chung

DC thực hiện các bước sau để xem bảng thông báo chung:

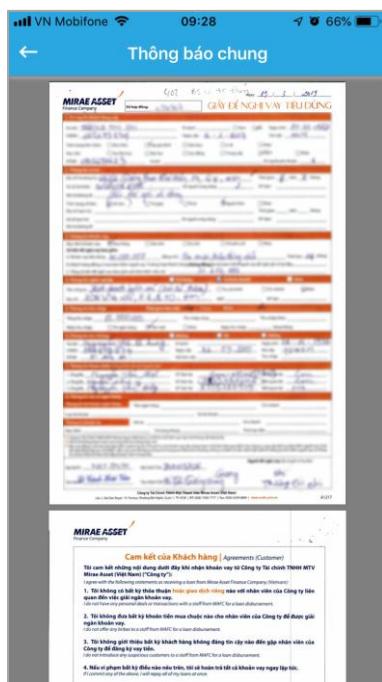
- 1) Từ màn hình DANH SÁCH HỒ SƠ, bên dưới màn hình có dòng chữ chạy chạy (dòng chữ hiển thị tiêu đề của 3 thông báo mới nhất), DC chạm vào dòng chữ này, ứng dụng sẽ mở ra màn hình BẢNG THÔNG BÁO CHUNG.



- 2) Tiếp tục chạm vào dòng thông báo muốn xem, DC sẽ thấy nội dung chi tiết thông báo bên trong.



- 3) Trong màn hình chi tiết thông báo, DC sẽ thấy được nội dung chi tiết bên trong và file PDF đính kèm (nếu có). DC chạm vào PDF này, ứng dụng sẽ mở nội dung PDF.

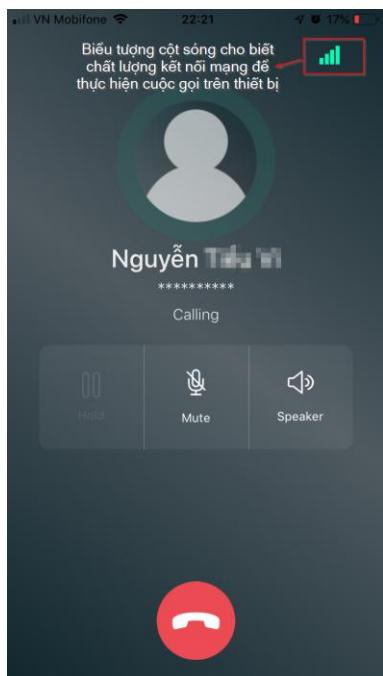
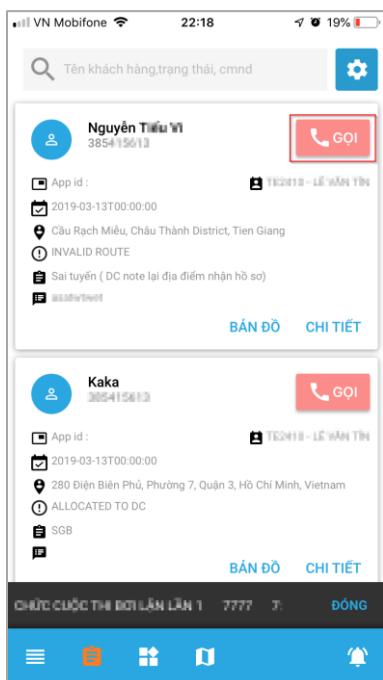


3.5. CHỨC NĂNG QUẢN LÝ CUỘC GỌI

3.5.1. Thực hiện cuộc gọi

Để thực hiện cuộc gọi đến số điện thoại khách hàng trong 1 hồ sơ, từ màn hình DANH SÁCH HỒ

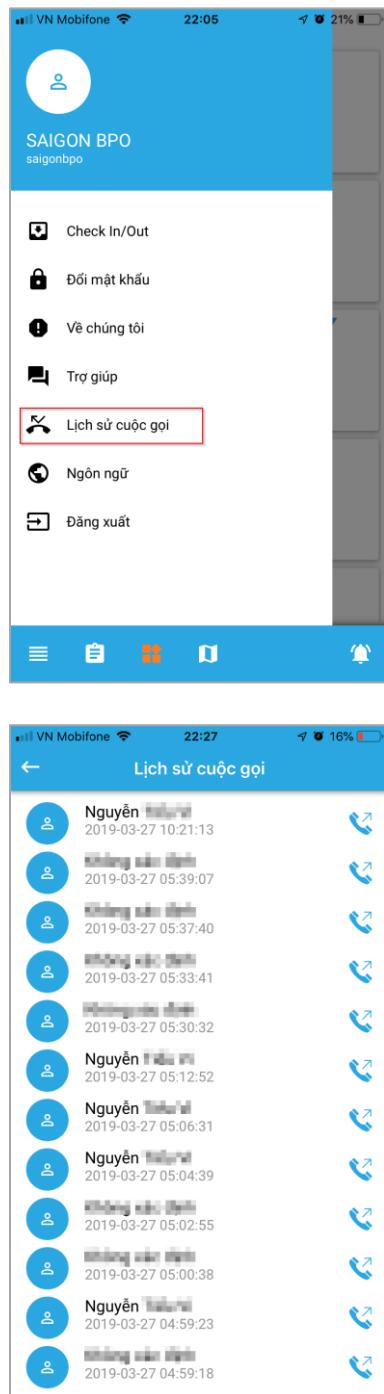
SƠ, DC chạm vào nút  , ngay lập tức ứng dụng sẽ thực hiện cuộc gọi đến khách hàng.



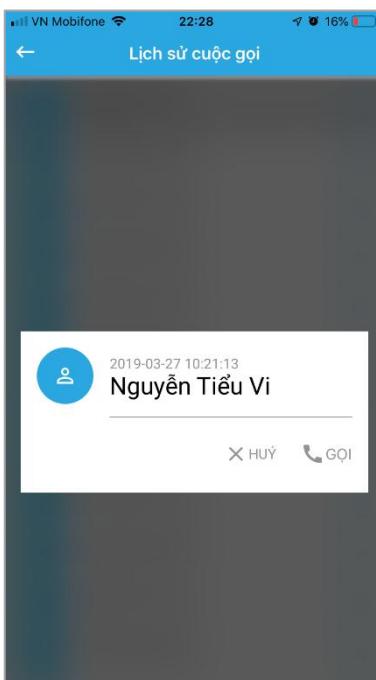
Lưu ý: để thực hiện cuộc gọi, ứng dụng đòi hỏi thiết bị phải có kết nối internet mới thực hiện được.

3.5.2. Xem lịch sử cuộc gọi

Để xem lịch sử cuộc gọi, từ màn hình **Trang cá nhân**, DC chạm vào **Lịch sử cuộc gọi**, ứng dụng sẽ hiển thị danh sách lịch sử cuộc gọi:



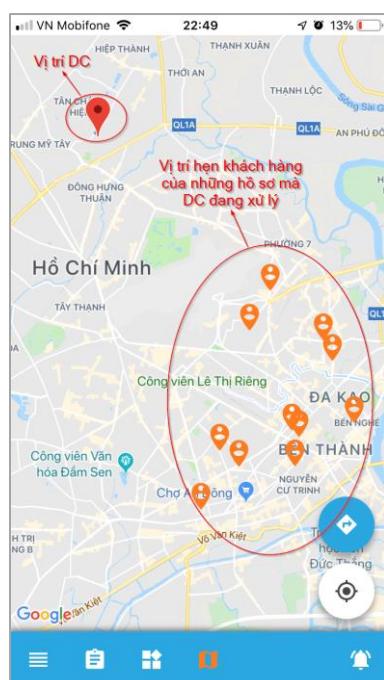
Trên màn hình lịch sử cuộc gọi, DC cũng có thể chạm vào dòng lịch sử để thực hiện cuộc gọi đến khách hàng.



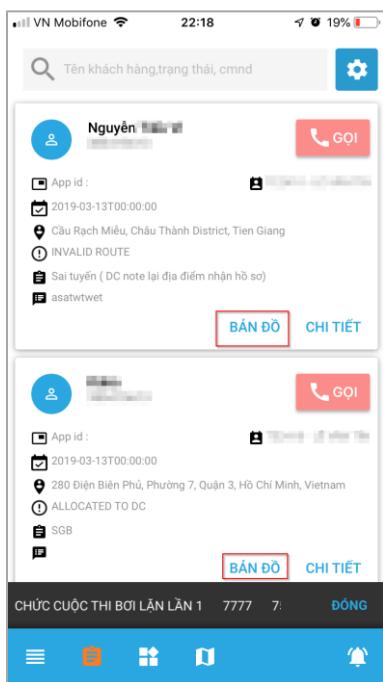
3.6. CHỨC NĂNG BẢN ĐỒ VỊ TRÍ

3.6.1. Xem vị trí DC và vị trí hẹn khách hàng trên bản đồ

Chức năng này giúp DC có thể xem vị trí hiện tại của mình và vị trí hẹn khách hàng của tất cả hồ sơ mà DC đang xử lý trên bản đồ. DC chỉ cần chạm nút  , ứng dụng sẽ mở bản đồ.



DC cũng có thể xem vị trí của DC và vị trí hẹn khách hàng của 1 hồ sơ cụ thể. Từ màn hình DANH SÁCH HỒ SƠ, DC chạm vào nút BẢN ĐỒ trên hồ sơ muốn xem.



Ứng dụng sẽ mở ra màn hình bản đồ hiển thị vị trí DC và vị trí hẹn khách hàng của hồ sơ mà DC muốn xem.



3.6.2. Xem chỉ đường từ vị trí DC đến vị trí hẹn khách hàng trên bản đồ

Trên màn hình bản đồ hiển thị vị trí hẹn của tất cả hồ sơ DC đang xử lý, DC muốn xem chỉ đường đến vị trí hẹn nào thì chạm vào vị trí hẹn đó trước, sau đó chạm vào nút  , ứng dụng sẽ vẽ 1 đường màu xanh từ vị trí DC đến vị trí hẹn.



Riêng đối với hình vị trí bản đồ truy cập từng hồ sơ thì sau khi mở, trên bản đồ đã mặc định chỉ đường sẵn.

3.6.3. Truy cập chi tiết hồ sơ từ vị trí hẹn trên bản đồ

Trên bản đồ, khi DC chạm vào vị trí hẹn của 1 hồ sơ, ứng dụng sẽ hiển thị popup có Tên khách hàng và địa chỉ hẹn, DC tiếp tục chạm vào popup này thì ứng dụng sẽ mở màn hình chi tiết hồ sơ tương ứng.

