

Luồng Refer Lead CRM - TCGI

| | |
|-----------------|--------------------------------------|
| Target release | Quý I/2026 |
| Epic | |
| User Story | |
| Document status | IN-PROGRESS |
| Document Owner | Nguyễn Thị Quỳnh Lee |

- [Version & Change Control](#)
- [Who's it for?](#)
- [Why build it?](#)
- [Yêu cầu chi tiết](#)
 - [1. Luồng đồng bộ dữ liệu từ CRM về TCGI](#)
 - [1.1 Flow](#)
 - [1.2 Trường dữ liệu CRM trả về](#)
 - [2. Đồng bộ dữ liệu lai về CRM](#)
 - [3. Quản lý và phân bổ Leads trên hệ thống Sale portal](#)
 - [3.1 Phân bổ Lead tự động](#)
 - [3.2 Danh sách Lead](#)
 - [3.2 Chi tiết Lead](#)
 - [3.4 Tao YCBH từ chi tiết Lead](#)

Version & Change Control

| Version | Date | Change details | Change by | Jira ticket/issue |
|---------|------------|----------------|-----------|-------------------|
| 1.0 | 05/01/2026 | Created new | Quỳnh Lê | |

Who's it for?

- Dành cho Sales trực tiếp bán trên Sale Portal

Why build it?

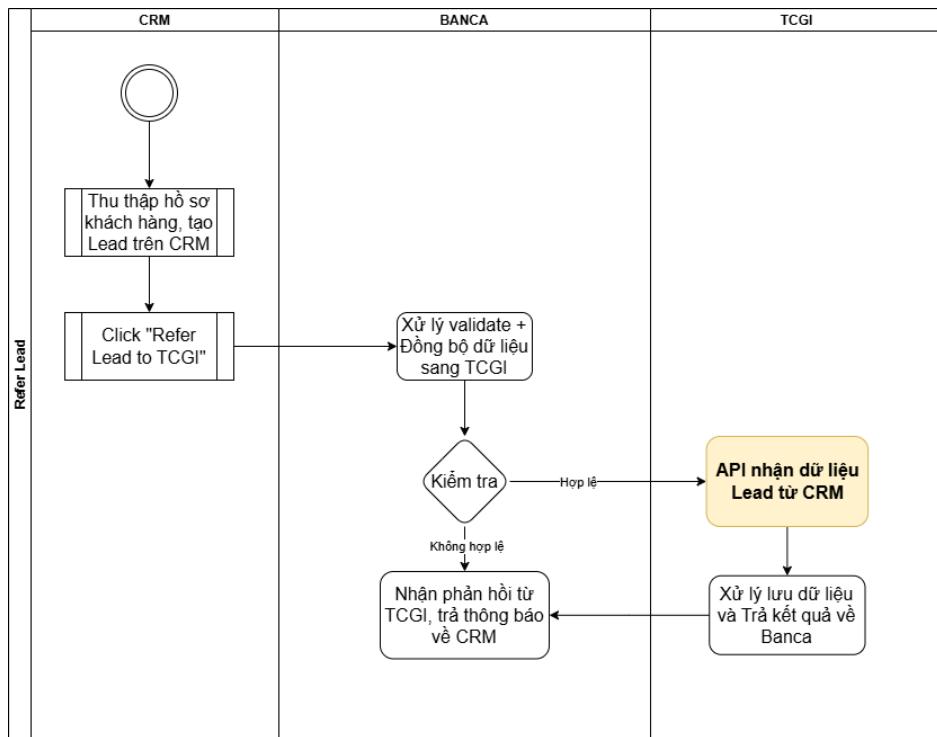
- Lead là danh sách những khách hàng tiềm năng, có cơ hội tạo HD BH từ khách hàng này. Trước đây, việc nhập thông tin Lead ID trên YCBH là hoàn toàn thủ công và dễ gây sai sót => Có chức năng Đồng bộ Lead từ CRM và và Quản lý Lead này để dễ dàng hơn trong việc Tạo YCBH và tính toán hoa hồng cho Sale
- Loại bỏ hoàn toàn rủi ro sai sót do nhập liệu thủ công, đặc biệt là trường **Lead ID**. Việc sai Lead ID sẽ dẫn đến sai lệch trong việc ghi nhận doanh số và tính hoa hồng sau này.

- Rút ngắn thời gian tạo đơn bằng tính năng tự động điền (Auto-fill) các thông tin hành chính của khách hàng (Tên, SĐT, Email...) đã có sẵn từ CRM.

Yêu cầu chi tiết

1. Luồng đồng bộ dữ liệu từ CRM về TCGI

1.1 Flow



Input: CRM gửi gói tin chứa thông tin ReferLead sang TCGI

Xử lý: TCGI nhận thông tin từ Banca, thực hiện lưu dữ liệu

Output: Trả kết quả đồng bộ Lead về cho Banca

1.2 Trường dữ liệu CRM trả về

| Field name | Description | Mandatory | Type | Maxlength | Sample |
|-----------------------|-------------------|-----------|--------|-----------|--------|
| Referlead info | | | | | |
| channel | channel send data | M | String | 8 | CRM |

| | | | | | |
|---------------------|---------------------------|---|----------|-----|---|
| insPartner | insurance partner | M | String | 8 | TCGI |
| refCode | Lead ID | M | String | 15 | |
| referralDate | Refer date | M | Datetime | | 30/05/2025 13:02 |
| consentDate | Customer consent date | O | Datetime | | API của banca expose cho CRM k có trường này Chỉ có ở API Banca – TCGI |
| Saleinfo | | | | | |
| bankStaffId | Hr ID of referrer | M | String | 32 | 00-0001 |
| bankStaffName | Name of referrer | M | String | 255 | Nguyen Van A |
| branchCode | Branch code of referrer | M | String | 16 | DDA |
| hrId | Hr ID of chốt deal | O | String | | Trường này dùng để phân bổ Lead cho Sale nào |
| iOiSCode | Agent code of chốt deal | O | String | | |
| PO Info | | | | | |
| cusId | PO cus Id | M | String | 10 | 98765498 |
| customerName | PO full name | M | String | 255 | NGUYEN ANH TUAN |
| phone | PO mobile phone | M | String | 50 | 0911911911 |
| contactAddress | PO contact address | O | String | 255 | 75 Hoang Van Thai |
| contactProvinceCode | PO contact province code | O | String | 10 | 79 |

| | | | | | |
|-----------------------|----------------------------|---|--------|-----|-------------------|
| contactDistrictCode | PO contact district code | O | String | 10 | 760 |
| contactWardCode | PO contact ward code | O | String | 10 | 26740 |
| temporaryAddress | PO temporary address | O | String | 255 | 75 Hoang Van Thai |
| temporaryProvinceCode | PO temporary province code | O | String | 10 | 79 |
| temporaryDistrictCode | PO temporary district code | O | String | 10 | 760 |
| temporaryWardCode | PO temporary ward code | O | String | 10 | 26740 |
| permanentAddress | PO permanent address | O | String | 255 | 75 Hoang Van Thai |
| permanentProvinceCode | PO permanent province code | O | String | 10 | 79 |
| permanentDistrictCode | PO permanent district code | O | String | 10 | 760 |
| permanentWardCode | PO permanent ward code | O | String | 10 | 26740 |
| poNationality | PO Nationality | O | String | 32 | VN |
| identityCusInfo | PO citizen ID | M | String | 60 | 4016754211 |
| poIdentityType | PO citizen type | M | String | 8 | 1 |
| poIdentityIssueDate | PO identity issue date | O | Date | | 2021-01-18 |
| poIdentityExpDate | PO identity expiry date | O | Date | | 11/11/2030 |

| | | | | | |
|----------------------|---|---|--------|-----|--|
| poIdentityIssuePlace | PO identity issue place | O | String | 255 | QUAN LY HANH CHINH VE TRAT TU XA |
| poDob | PO date of birth | M | Date | | 1990-11-11 |
| poGender | PO gender | M | String | 32 | Male |
| poMaritalStatus | po marital status | O | String | 32 | Single |
| poEmail | PO email | O | String | 255 | anh@gmail.com |
| poOccupation | Occcupation | O | String | 255 | NHAN VIEN CRM trả về dạng text |
| poTier | Customer Tier | O | String | 32 | Private CRM trả về dạng text |
| customerSegment | customer segment | O | String | 32 | Mass CRM trả về dạng text |
| tcbStaff | Cán bộ NV TCB | O | String | | CRM trả về dạng text |
| tcbEcoStaff | Cán bộ NV Eco TCB (TCBS, TCGI, TCLI, Masterise, OMG) | O | String | | 1 - Yes 0 - No (xem xét trả theo sector) -> mặc định null |
| productNeed | Sản phẩm quan tâm | O | String | | HOME |
| visaNo | Visa no | O | String | 32 | 265982598 |
| visaIssueDate | Visa issue date | O | Date | | 2025-01-18 |

| | | | | | |
|--------------------|---|---|--------|-----|----------------------------------|
| visaIssuePlace | Visa issue place | O | String | 255 | QUAN LY HANH CHINH VE TRAT TU XA |
| homeAddress | Registered residential address in the country (or countries) of nationality | O | String | 255 | 789 Pine Lane, Anytown, TX 75001 |
| accountName | | | | | |
| accountNumber | account number | O | String | 32 | 1904837852925 |
| accountName | account name | O | String | 255 | NGUYEN ANH TUAN |
| accountBranch | account branch | O | String | 255 | chi nhánh Đông Đô |
| poKycStatus | status KYC of customer | O | String | 32 | COMPLETE |

2. Đồng bộ dữ liệu lại về CRM

1 Lead Id - Nhiều Proposal - 1 Policy

Sau khi hoàn thành xử lý 1 Lead, TCGI sẽ cập nhật lại thông tin trạng thái Lead (Thành công/ thất bại) về Cho CRM:

| Trạng thái Lead (TCGI) | Mô tả | Trạng thái proposal | Có đẩy trạng thái sang CRM |
|------------------------|---------------------------------|----------------------|----------------------------|
| Mới (New) | Đồng bộ thành công | | |
| Đang xử lý (Process) | Đang thực hiện liên hệ tạo YCBH | 01. Dự Thảo YCBH | |
| | | 02. Chờ KH xác nhận | |
| | | 03. KH đã xác nhận | |
| | | 07. Từ chối tham gia | |

| | | | |
|------------------|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| | | 09. Trên PC chờ phê duyệt | |
| Thành công (Won) | Chốt policy thành công (Đã issue HD) | 04. Thành công | có + kèm Policy No + PolicyStatus |
| Thất bại (Lost) | Chốt thất bại | 05. Hủy | có |
| | | 06. Quá hạn thanh toán | có |
| | | 08. Hủy hợp đồng | có |

Các Thông tin TCGI trả về CRM:

| STT | Trường dữ liệu |
|-----|----------------|
| 1 | LeadId |
| 2 | LeadStatus |
| 3 | PolicyNo |
| 4 | CusID |
| 5 | PolicyStatus |
| 6 | Ngày gửi |

3. Quản lý và phân bổ Leads trên hệ thống Sale portal

| Vai trò | Phạm vi dữ liệu |
|-----------|---|
| ADMIN | Toàn bộ (All Leads): Xem được tất cả Lead có trong hệ thống (bao gồm Lead đã được gán (Hr_Id Of Chốt deal) và Lead đang nằm trong "Kho chung" - Unassigned) |
| User Sale | CHỈ xem được những Lead được gán (Hr_Id Of Chốt deal) cho chính tài khoản của họ |

| Trạng thái Lead | Mô tả |
|-----------------|--------------------------------------|
| Mới | Đồng bộ thành công |
| Đang xử lý | Đang thực hiện liên hệ tạo YCBH |
| Thành công | Chốt policy thành công (Đã issue HD) |
| Thất bại | Chốt thất bại |

3.1 Phân bổ Lead tự động

- Trigger:** Ngay sau khi Lead được đồng bộ thành công từ CRM vào DB của TCGI.
- Luồng xử lý (Business Logic):**
 - Hệ thống đọc giá trị trường `hr_id_chot_deal` (HR-ID Người chốt) trong gói tin dữ liệu Lead.
 - Tìm trong bảng `Users` để tìm User có `HR_ID` trùng khớp với `hr_id_chot_deal`.
 - Điều kiện rẽ nhánh:**
 - Trường hợp 1 (Tìm thấy - User Sale đã được tạo):**
 - Gán `lead.assigned_to = user.id` → Lead được phân bổ vào User Id sale tương ứng.
 - Trường hợp 2 (Không tìm thấy / Trống):**
 - Gán `lead.assigned_to = NULL` → Lead chưa được phân bổ và để trống.
 - Đưa Lead vào "Danh sách chung".
 - Trạng thái Lead vẫn giữ là New.
 - Chờ Admin phân bổ thủ công.

3.2 Danh sách Lead

| Quản lý khách hàng tiềm năng | | | | | | | | | | |
|------------------------------|---------------|----------------|---------------|-----------|-----------|------------|---------------------------|-----------------|--------------|-----------------|
| Tìm kiếm | | | | | | | | | | |
| STT | Lead ID | Tên Khách hàng | CCCD/Hộ chiếu | Ngày sinh | Giới tính | SĐT | Địa chỉ | HR ID Chết deal | Ngày đăng ký | Trạng thái Lead |
| 1 | TCB-123456789 | Nguyễn Văn A | 000123456789 | 1/1/2000 | Nam | 0912345678 | 123 Trần Duy Hưng, Hà Nội | 70-6623 | 01/01/2020 | Còn hiệu lực |
| 2 | TCB-123456789 | Nguyễn Văn A | 000123456789 | 1/1/2000 | Nam | 0912345678 | 123 Trần Duy Hưng, Hà Nội | 70-6623 | 01/01/2020 | Hết hiệu lực |
| 3 | TCB-123456789 | Nguyễn Văn A | 000123456789 | 1/1/2000 | Nam | 0912345678 | 123 Trần Duy Hưng, Hà Nội | 70-6623 | 01/01/2020 | Hết hiệu lực |
| 4 | TCB-123456789 | Nguyễn Văn C | 000123456789 | 1/1/2000 | Nam | 0912345678 | 123 Trần Duy Hưng, Hà Nội | 70-6623 | 01/01/2020 | Hết hiệu lực |
| 5 | TCB-123456789 | Nguyễn Văn D | 000123456789 | 1/1/2000 | Nam | 0912345678 | 123 Trần Duy Hưng, Hà Nội | Unassign | 01/01/2020 | Hết hiệu lực |
| 6 | TCB-123456789 | Nguyễn Văn D | 000123456789 | 1/1/2000 | Nam | 0912345678 | 123 Trần Duy Hưng, Hà Nội | Unassign | 01/01/2020 | Còn hiệu lực |
| 7 | TCB-123456789 | Nguyễn Văn D | 000123456789 | 1/1/2000 | Nam | 0912345678 | 123 Trần Duy Hưng, Hà Nội | Unassign | 01/01/2020 | Còn hiệu lực |

- Mô tả:** Màn hình hiển thị danh sách Lead dạng bảng
- Các cột thông tin (Columns):**
 - Lead Id
 - Tên khách hàng
 - CCCD
 - Ngày sinh
 - Giới tính
 - SĐT
 - Địa chỉ

- Hr_Id chốt deal
- Ngày đồng bộ
- Trạng thái Lead
- **Bộ lọc tìm kiếm (Advanced Filter):**
 - Tìm theo từ khóa (Tên, SĐT, CCCD, CRM ID).
 - Lọc theo Trạng thái (New, Process, Won, Lost)

3.2 Chi tiết Lead

| Số điện thoại | Địa chỉ | Năm sinh | Ngày sinh nhật | Ngày tạo | Trạng thái |
|---------------|------------|----------|----------------|------------|------------|
| 0987654321 | Địa chỉ 1 | 1990 | 10/10/1990 | 2023-10-10 | Đang chờ |
| 0987654321 | Địa chỉ 2 | 1990 | 10/10/1990 | 2023-10-10 | Đang chờ |
| 0987654321 | Địa chỉ 3 | 1990 | 10/10/1990 | 2023-10-10 | Đang chờ |
| 0987654321 | Địa chỉ 4 | 1990 | 10/10/1990 | 2023-10-10 | Đang chờ |
| 0987654321 | Địa chỉ 5 | 1990 | 10/10/1990 | 2023-10-10 | Đang chờ |
| 0987654321 | Địa chỉ 6 | 1990 | 10/10/1990 | 2023-10-10 | Đang chờ |
| 0987654321 | Địa chỉ 7 | 1990 | 10/10/1990 | 2023-10-10 | Đang chờ |
| 0987654321 | Địa chỉ 8 | 1990 | 10/10/1990 | 2023-10-10 | Đang chờ |
| 0987654321 | Địa chỉ 9 | 1990 | 10/10/1990 | 2023-10-10 | Đang chờ |
| 0987654321 | Địa chỉ 10 | 1990 | 10/10/1990 | 2023-10-10 | Đang chờ |

- **Đối tượng thực hiện:** Chỉ nhân viên Sale được gán (Hr_Id chốt đơn) mới có quyền thực hiện các nghiệp vụ trên Lead.
- **Các hành động cho phép:**
 - Xem thông tin Lead
 - **Tạo Yêu cầu bảo hiểm (YCBH):** Nút [Tạo YCBH] chỉ sáng (enable) hoặc khả dụng đối với User là Hr_Id chốt đơn của Lead.

Mô tả:

Chức năng cho phép quản trị viên chỉ định nhân viên kinh doanh (Sale) phụ trách chăm sóc một Lead cụ thể.

Phân quyền (Pre-condition):

- Chức năng này chỉ khả dụng với tài khoản có vai trò **Admin** (Quản trị viên) và chỉ hiển thị với những Lead chưa được phân bổ

Luồng thực hiện (Flow):

- Bước 1:** Tại màn hình chi tiết Lead, Admin nhấn nút **[Gán Sale]**.
- Bước 2:** Hệ thống hiển thị **Danh sách nhân viên Sale** đang hoạt động (Active).
- Bước 3:** Admin tìm kiếm và chọn nhân viên Sale mong muốn, sau đó xác nhận.

Quy tắc nghiệp vụ & Xử lý sau khi gán (Post-condition):

- Quyền truy cập dữ liệu:**
 - Ngay khi gán thành công, nhân viên Sale được chọn sẽ được cấp quyền **Xem (View)** và **Xử lý** Lead đó.
 - Lead này sẽ xuất hiện trong danh sách "Quản lý Lead" (My Leads) của nhân viên Sale đó.
- Cập nhật trạng thái:** Hệ thống ghi nhận thông tin người phụ trách (HR-ID chốt đơn) mới cho Lead.

3.4 Tạo YCBH từ chi tiết Lead

Mô tả:

Chức năng cho phép người dùng khởi tạo nhanh một Yêu Cầu Bảo Hiểm dựa trên thông tin sẵn có từ Lead, giúp tiết kiệm thời gian nhập liệu.

Luồng thực hiện (Flow):

- Bước 1:** Tại màn hình **Chi tiết Lead**, người dùng nhấn nút **[Tạo YCBH]**.
- Bước 2:** Hệ thống chuyển hướng người dùng sang màn hình **Chọn Sản Phẩm**.
- Bước 3:** Sau khi chọn sản phẩm bảo hiểm, hệ thống hiển thị **Form Nhập liệu YCBH**.

Quy tắc nghiệp vụ & Xử lý hệ thống:

- Tự động điền dữ liệu (Auto-fill):**
 - Hệ thống tự động lấy **Lead ID** và các **thông tin cơ bản của Lead** (như: Họ tên, Số điện thoại, Email, Số định danh...) để điền sẵn vào phần "**Thông tin Bên mua bảo hiểm**" trên Form YCBH.
 - Các trường thông tin này sẽ tương ứng (map) 1-1 giữa Lead và Bên mua bảo hiểm.