

Luồng Refer Lead CRM - TCGI

Target release	Quý I/2026
Epic	
User Story	
Document status	IN-PROGRESS
Document Owner	Nguyễn Thi 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 lại 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 Tạo 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?

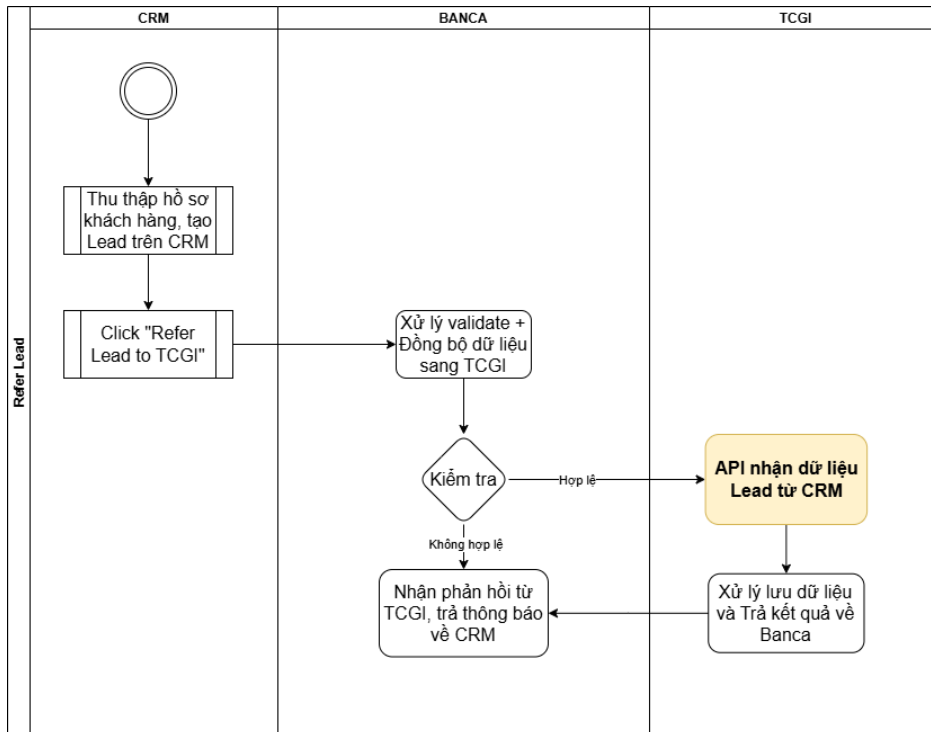
- Lead là danh sách những khách hàng tiềm năng, có cơ hội tạo HĐ BH từ khách hàng này. Trước đây, việc nhập thông tin Lead ID trên YCBH là hoàn toàn thủ công và dễ gây sai sót => Có chức năng Đồng bộ Lead từ CRM và và Quản lý Lead này để dễ dàng hơn trong việc Tạo YCBH và tính toán hoa hồng cho Sale
- 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
tcbStaft	Cán bộ NV TCB	O	String		CRM trả về dạng text
tcbEcoStaft	Cán bộ NV Eco TCB (TCBS,TCGL, TCLL, 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 HĐ)	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 HĐ)
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

Lead ID

Nhập nội dung...

Tên khách hàng

Nhập nội dung...

CCCD/Mã nhân

Nhập nội dung...

Ngày sinh

Nhập nội dung...

Giới tính

Nhập nội dung...

SĐT

Nhập nội dung...

Địa chỉ

Nhập nội dung...

HR ID Chốt deal

Nhập nội dung...

Ngày đăng ký

Nhập nội dung...

Trạng thái Lead

Nhập nội dung...

Tạo mới

X

STT	Lead ID	Tên khách hàng	CCCD/Mã nhân	Ngày sinh	Giới tính	SĐT	Địa chỉ	HR ID Chốt deal	Ngày đăng ký	Trạng thái Lead
1	TCR-021040004	Nguyễn Văn A	000123456789	11/11/2000	Nữ	0901234567	123 Trần Hưng, Hà Nội	70-8823	01/11/2020	Chưa chốt deal
2	TCR-021040005	Nguyễn Văn A	000123456789	11/11/2000	Nam	0901234567	123 Trần Hưng, Hà Nội	70-8823	01/11/2020	Chưa chốt deal
3	TCR-021040006	Nguyễn Văn B	000123456789	11/11/2000	Nam	0901234567	123 Trần Hưng, Hà Nội	70-8823	01/11/2020	Chưa chốt deal
4	TCR-021040007	Nguyễn Văn C	000123456789	11/11/2000	Nam	0901234567	123 Trần Hưng, Hà Nội	70-8823	01/11/2020	Chưa chốt deal
5	TCR-021040008	Nguyễn Văn D	000123456789	11/11/2000	Nam	0901234567	123 Trần Hưng, Hà Nội	70-8823	01/11/2020	Chưa chốt deal
6	TCR-021040009	Nguyễn Văn D	000123456789	11/11/2000	Nam	0901234567	123 Trần Hưng, Hà Nội	70-8823	01/11/2020	Chưa chốt deal
7	TCR-021040010	Nguyễn Văn D	000123456789	11/11/2000	Nam	0901234567	123 Trần Hưng, Hà Nội	70-8823	01/11/2020	Chưa chốt deal

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

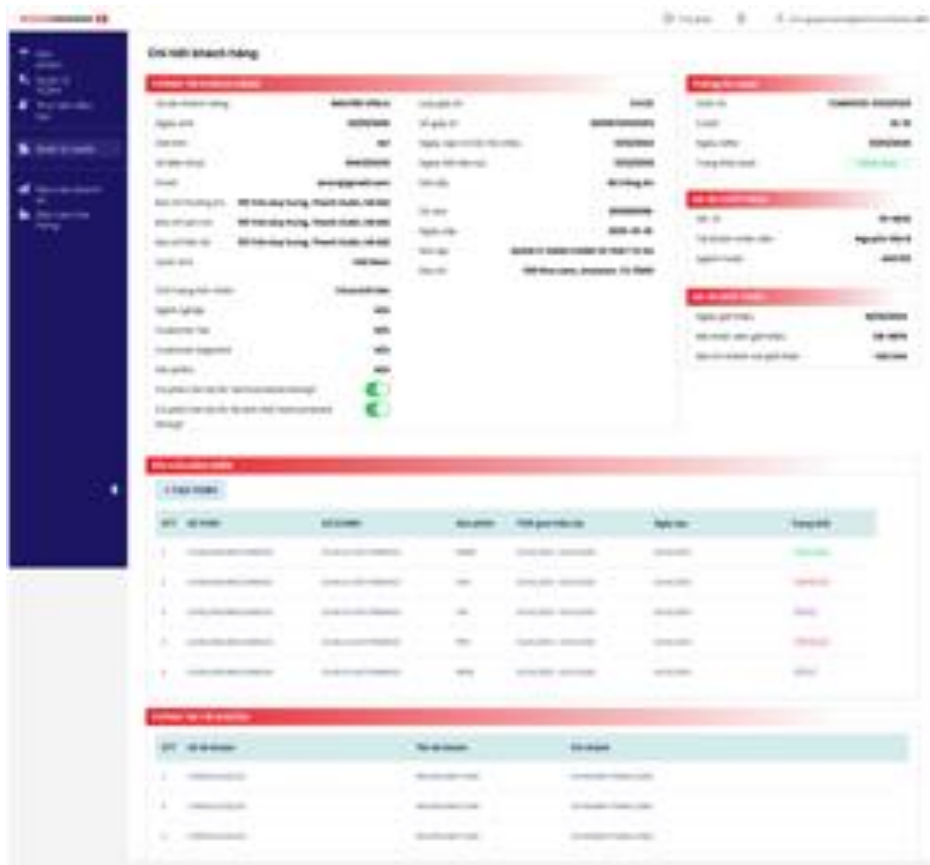
99

100

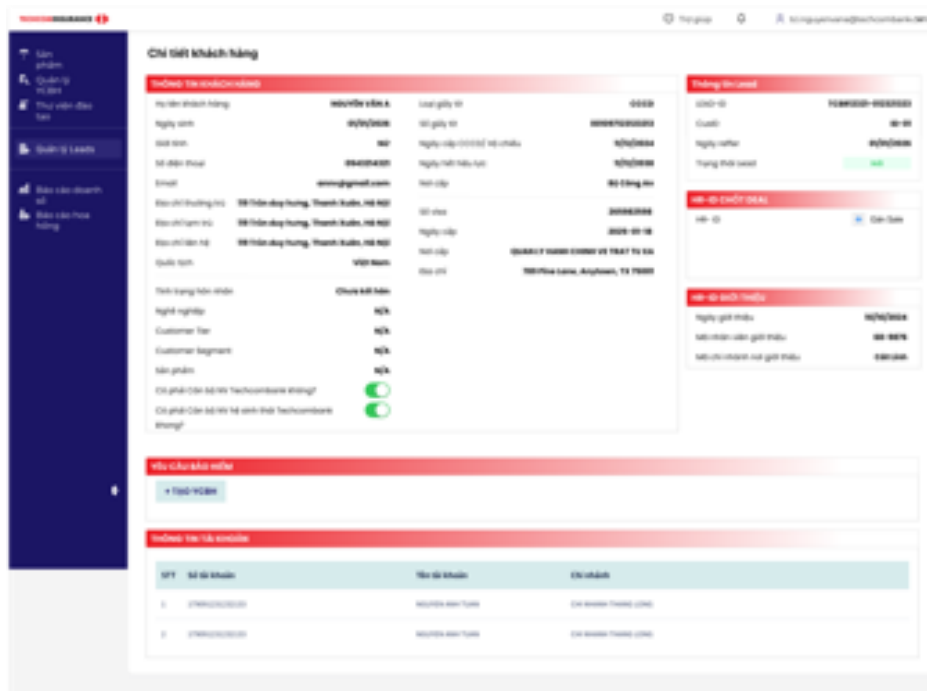
- **Mô tả:** Màn hình hiển thị danh sách Lead dạng bảng
- **Các cột thông tin (Columns):**
 - Lead Id
 - Tên khách hàng
 - CCCD
 - Ngày sinh
 - Giới tính
 - SĐT
 - Địa chỉ

- 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



- **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):

1. **Bước 1:** Tại màn hình **Chi tiết Lead**, người dùng nhấn nút **[Tạo YCBH]**.
2. **Bước 2:** Hệ thống chuyển hướng người dùng sang màn hình **Chọn Sản Phẩm**.
3. **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.