**中邮保险广东分公司**

**运营管理系统**

**系统操作手册**

**中邮保险广东分公司**

**2015年9月**

**目 录**

[一、 系统介绍 3](#_Toc3041)

[二、 功能版块及操作步骤 4](#_Toc5458)

[1. 登录及操作界面 4](#_Toc17029)

[2. 数据导入 6](#_Toc20293)

[3. 代办任务 9](#_Toc22826)

[4. 契约管理 10](#_Toc9090)

[5. 保全管理 11](#_Toc25367)

[6. 电话回访管理 12](#_Toc1132)

[7. 客服管理 13](#_Toc3166)

[8. 续期管理 14](#_Toc19495)

[9. 发票管理 15](#_Toc29597)

[10. 基本类型维护 15](#_Toc16313)

[11. 安全管理 16](#_Toc28445)

# 系统介绍

运营管理系统是为了尽可能信息化运营管理过程中形成的问题工单、回访不成功件、保全复核发现的问题、续期催收的跟进以及新契约不合格件的闭环管理。

系统提供两大部分。

第一部分为网站部分，提供便捷直观的待办任务列表，同时可以直接了解到当前省内已经上线销售的产品列表，以及**产品相关的介绍，投保规则，投保注意事项，填单注意事项，邮保通出单限额、邮保通出单常见问题**等方面的功能（手机辅助工具功能移植，**但是目前还没有对此部分完成移植**，此部分可以方便日后**微信应用**的直接使用）。

第二部分为后台管理模块，包括所有的功能维护和业务功能管理。



# 功能版块及操作步骤

## 登录及操作界面

网站常规登录：（注：网站部分的代办任务、上线产品、常见问题等共模块尚未完成——**计划列入二期功能**）

地址：<http://192.168.235.241:8080>

用户名：核心系统工号，密码默认为123456。



登录后默认查看待办任务，如果有未完成的任务，右下角会不断弹窗提醒哦！



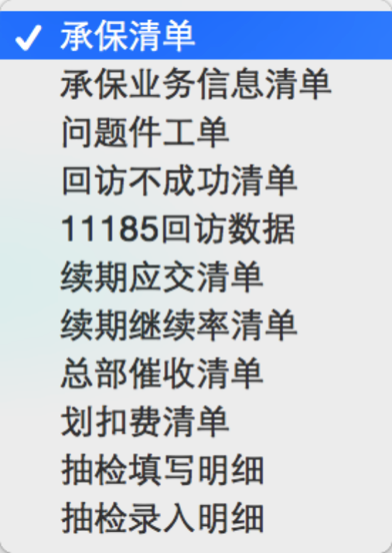
登录后主面板的功能分区介绍。



## 数据导入

* **功能介绍**

数据导入包括：



**承保清单导入**：保单数据为核心系统导出来的承保清单数据。其中保单数据中涉及客户名、金额、客户联系信息的数据采取加密方式存储。

**承保业务信息清单**：可选导入。涉及客户的敏感信息将会加密存储。

**问题工单导入**：跟进客服系统下载的问题工单进行导入，涉及客户的敏感信息将会加密存储。

**回访不成功清单**：由客服系统直接下载的回访不成功清单。涉及客户的敏感信息将会加密存储。

**11185回访数据**：根据11185回访登记的数据更新上面“回访不成功清单”。注意，此功能需要根据系统要求调整上传的数据格式。

**续期应交清单**：根据客服系统下载的续期应交清单导入。涉及客户的敏感信息将会加密存储。

**续期继续率清单**：根据总部提供的续期继续率清单，更新“续期应交清单”已经导入系统的数据和状态。

**总部催收清单**：将总部催收的信息更新在“续期应交清单”的记录中。

**划扣费清单**：暂未实现。

**抽检填写明细**：根据抽检系统下载的填写数据进行导入，所有数据将会导入，主要是为了后期的数据分析。

**抽检录入明细**：根据抽检系统下载的录入数据进行导入，所有的数据将会导入，主要是为了后期的数据分析。

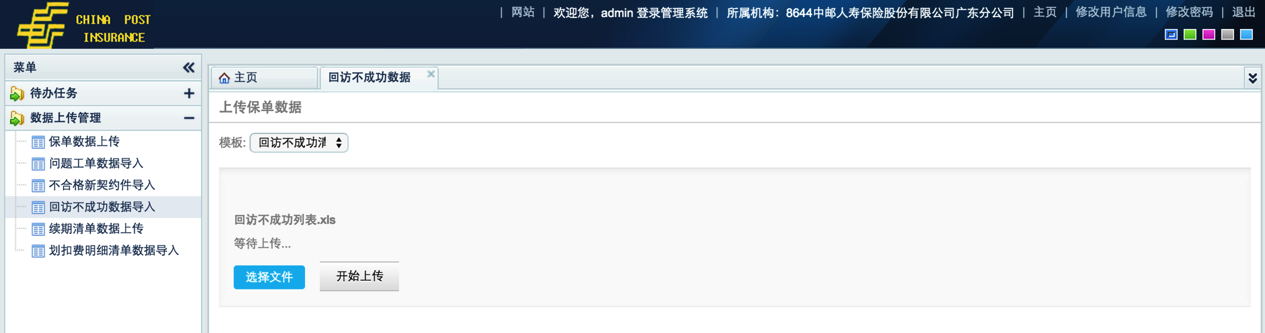
* **所需角色：**

系统管理员或者分公司各管理岗。

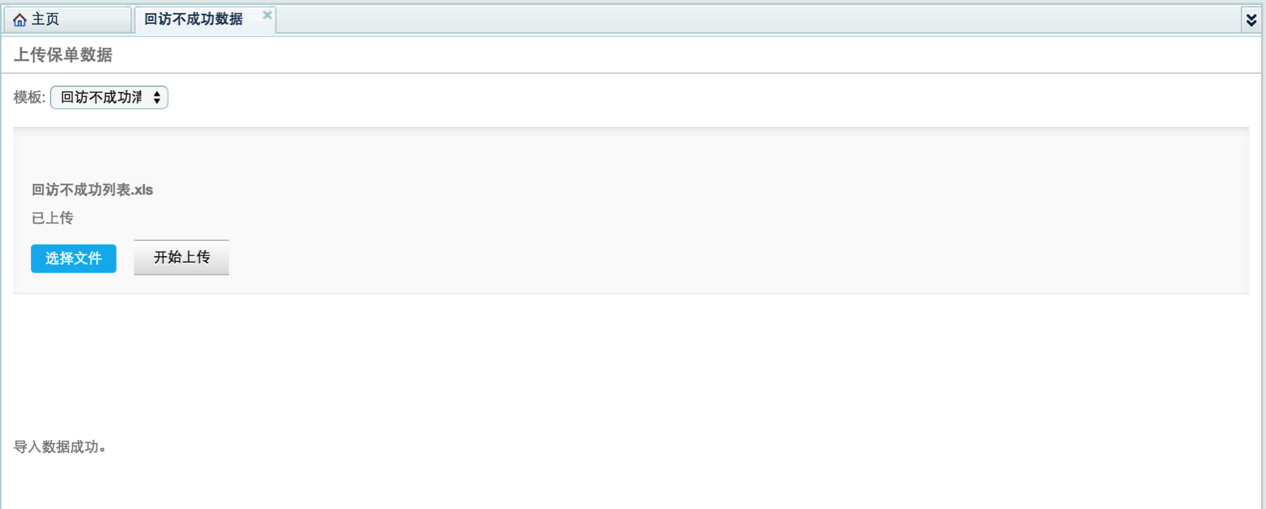
* 操作步骤：

根据菜单会自动选择对应的模板，也可以根据实际数据选择不同的模板，点击选择文件根据选择的对话框进行文件选择。

注意：只有Excel文件（xls、csv）才能成功选择并列在列表中，其他类型文件无法列出。



依次点击菜单 – 选择文件 – 开始上传，即可，上传成功会提示相关成功信息。



数据导入补充说明：

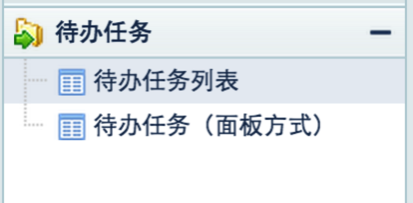
续期数据的导入有三种数据导入：续期应收，继续率，总部催收数据。

客服数据的导入也可以有两种数据：回访不成功列表，11185催收数据

（注：客服数据的回信数据暂未处理，需要进一步明确是延伸系统还是数据导入方式）

## 代办任务

* **功能介绍**



待办任务列表：采取标签页方式，目前此版本的提醒不够人性化，不建议使用此功能方式，因为每次需要点击各个标签页才知道是否存在待办任务。



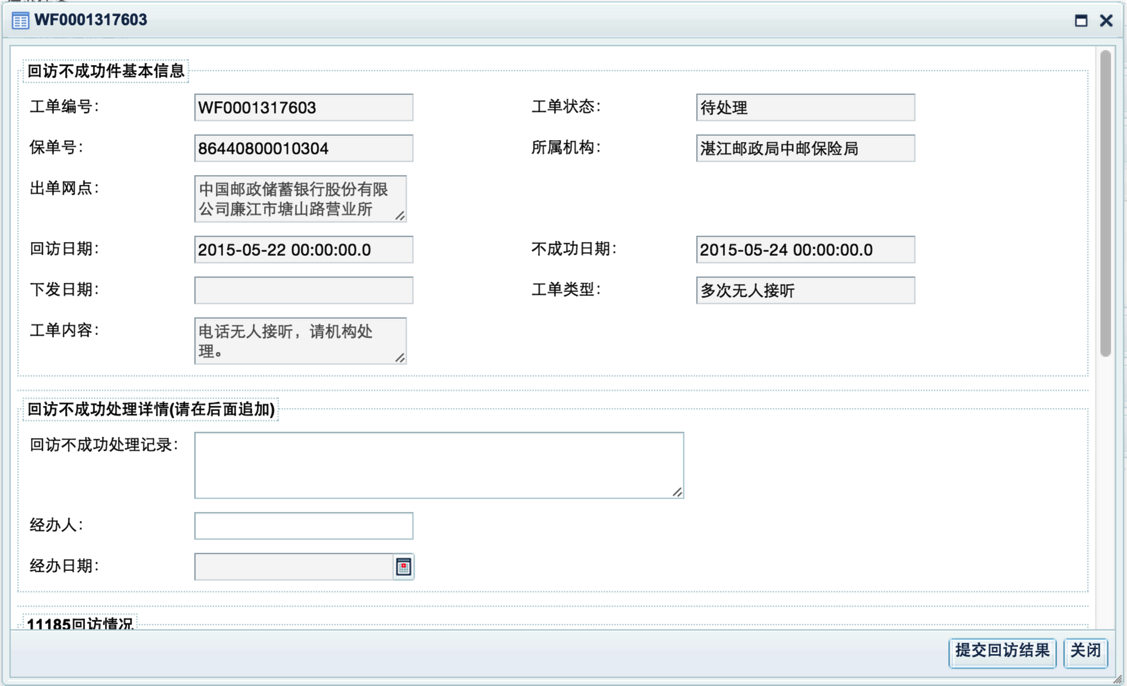
待办任务列表（面板方式）：建议采取此功能查看待办任务，如果存在待办任务，面板会自动展开，且有“**红点**”提醒。

如果存在待办任务，点击具体的列表可进行相关回复处理操作。



点击工单号可以进行处理。**注：如果是市县机构登录，默认是查看待处理状态的工单；如果是分公司的登录，默认查看的是市县处理后的状态（需结案的状态）。**

点击工单号直接回复：



## 契约管理

填写不合格件管理：针对契约填写不合格件进行跟踪管理，数据来源于核心业务系统抽检明细数据。

录入不合格件管理：针对契约录入不合格件进行管理，数据来源与核心业务系统抽检明细数据。

* **角色要求**

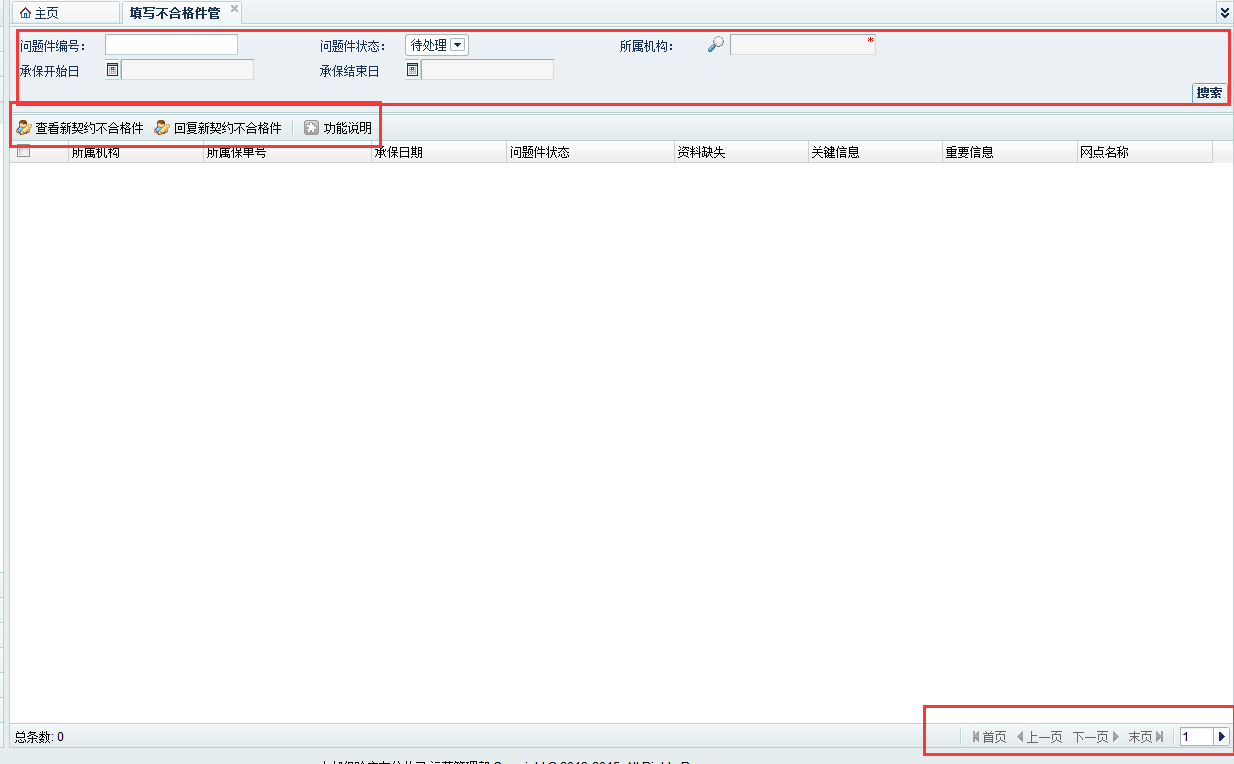
省分、市、县

* **操作介绍**

选择具体记录，点击查看新契约不合格件，可以看到具体详情信息，包括具体错误项目。

回复新契约不合格件：**针对不合格件进行整改后的回复记录。**

**可以通过设计不同的查询条件，查询不合格件的情况。**



## 保全管理

保全复核差错管理：针对保全复核过程中发现的问题进行管理。

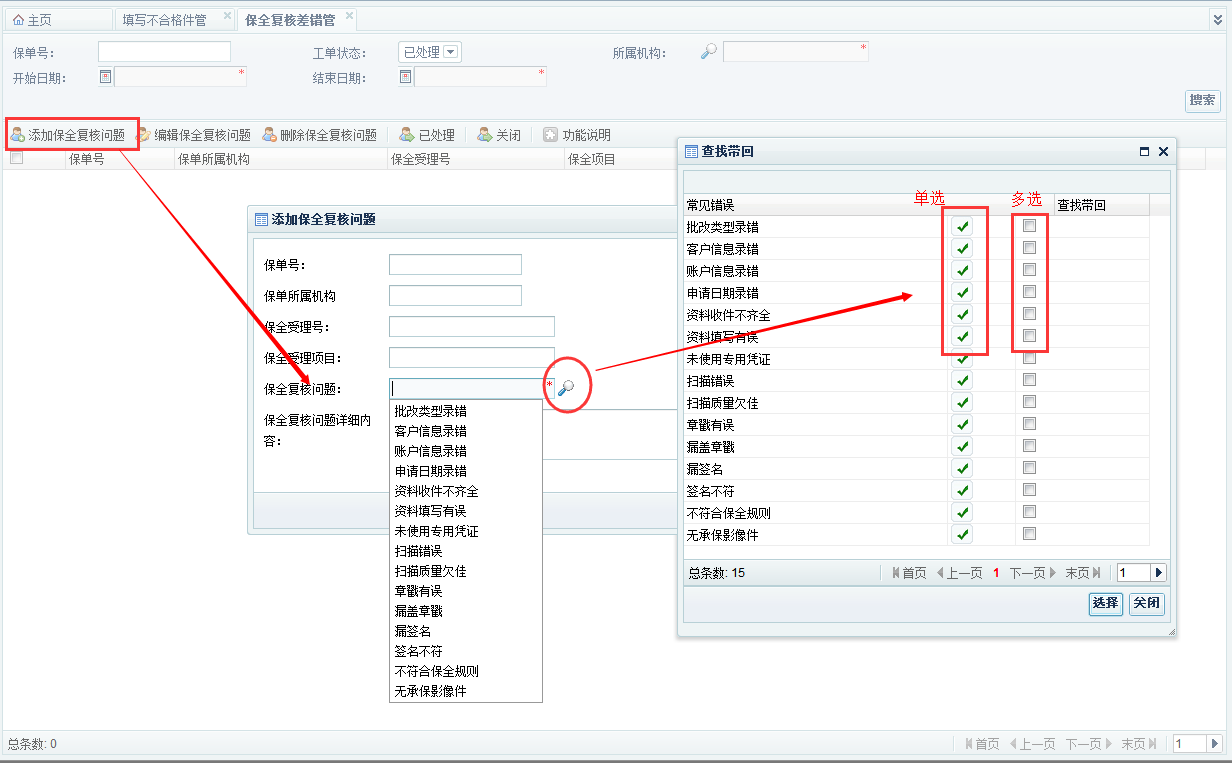
根据提示输入必录项，符合问题可以点击旁边的查询按钮，对产生的多个问题选择返回，其他如果只有一个复核问题，可以直接根据下拉的错误选择。

* 所需角色

省、市

* 操作说明

省分新增复核问题，市县默认列表进行处理，省分默认看到市处理后的结果，可对问题直接进行关闭。



## 电话回访管理

回访不成功件管理：对总部回访不成功的工单进行管理，总部回访不成功的清单根据省二访中心（目前为11185）或者省分的回访数据进行更新或者登记。

其他规则：总部回访不成功件，离犹豫期超过3天的默认为二访中心进行回访，此时市县默认处理列表不能体现；离犹豫期3天内二访未回访成功的都进入市县默认处理列表。

二访中心可以进行6次回访登记，根据设定的回访结果类型进行登记。

总部回访不成功件下发后，可随时进行“信函已发”信息登记。

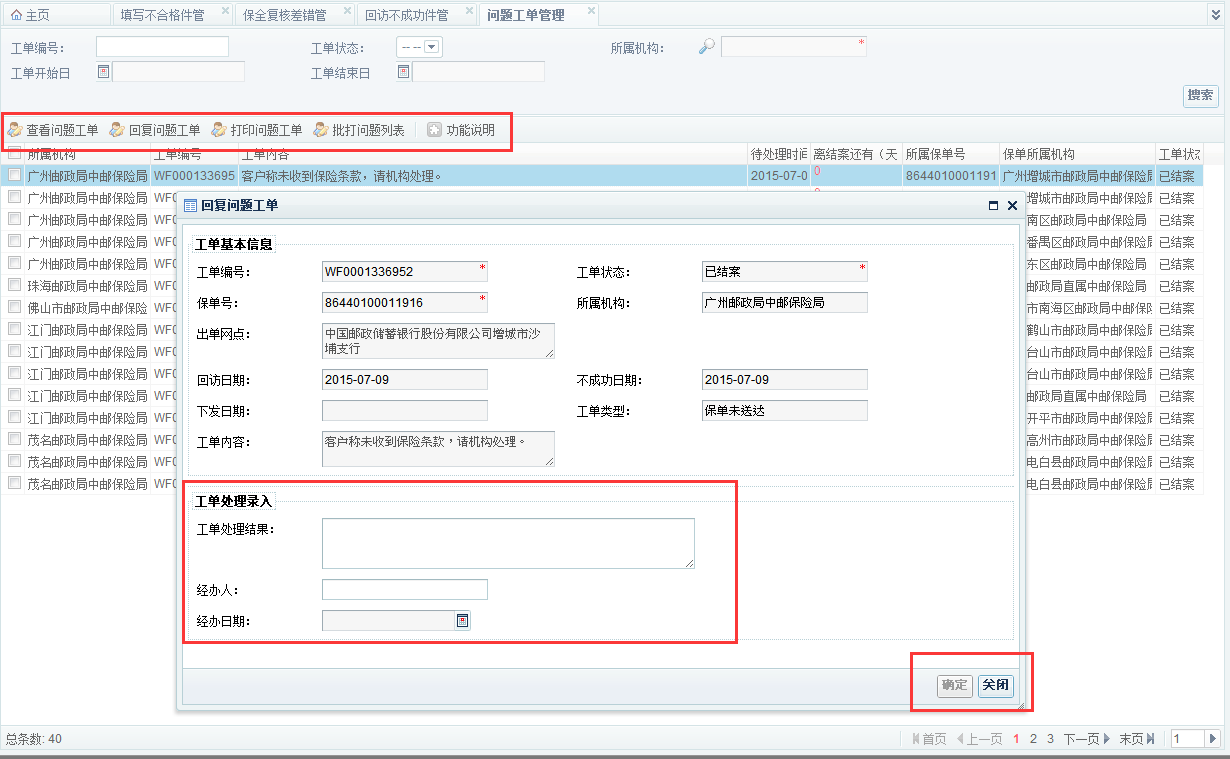


## 客服管理

对回访中产生的问题工单进行跟踪管理。

对于处理有问题的可以重新打开继续跟进处理。

为便于打印存档，提供单个工单的打印功能以及批量工单打印功能。



## 续期管理

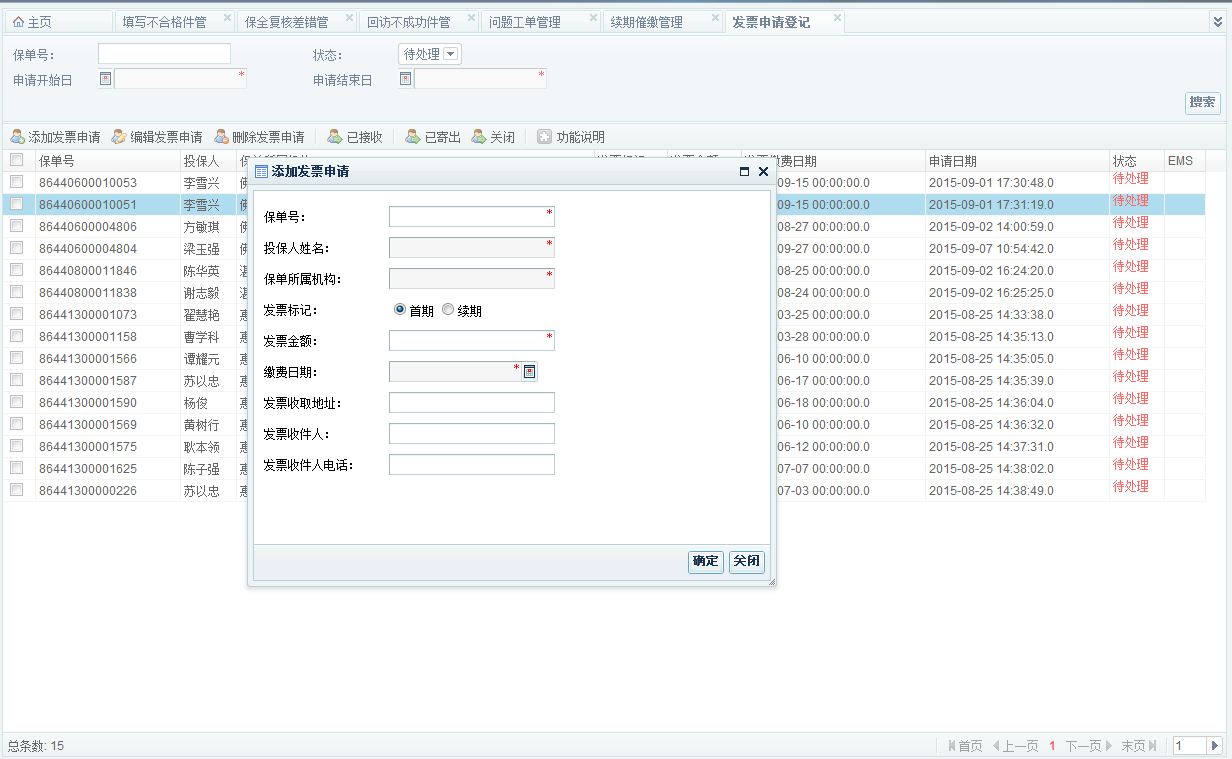
根据每月导出的续期催收进行跟踪管理，可以导入继续率清单和总部催收数据进行更新。

续期操作类似于回访管理。



## 发票管理

发票申请：客户申请发票信息登记，可以指定发票寄送地址，默认为寄去市中邮保险局，地址信息留空，闭环跟踪。



## 基本类型维护

包括保全复核常见差错定义；

在售产品的维护。

回访类型：回访结果类型定义。

工单类型：工单类型定义。

网点对照：网点在核心系统和银行邮保通系统的代码对照及网点基本信息管理。

续期催收类型：催收工单类型定义。

## 安全管理

包括用户管理、角色管理、模块管理、组织（机构）管理，日志管理等基本的配置功能。

**（全文结束）**