**TÀI LIỆU PHÂN TÍCH HỆ THỐNG APP MOBILE DÀNH CHO KHÁCH HÀNG**

**ESCS FOR CUSTOMERS (EFC)**

**A. CÁC MỤC TIÊU CHUNG**

Đây là App mobile dành cho khách hàng thực hiện:

1. Chủ động theo dõi danh sách các hợp đồng/giấy chứng nhận bảo hiểm đã tham gia tại công ty bảo hiểm

2. Khai báo tổn thất xe ô tô theo danh sách hợp đồng/giấy chứng nhận bảo hiểm đã cấp tại Công ty bảo hiểm

3. Theo dõi toàn bộ tiền trình xử lý hồ sơ bồi thường của Công ty bảo hiểm

4. Bổ sung hồ sơ theo yêu cầu từ phía Công ty bảo hiểm

5. nhận các thông báo từ hệ thống, xác nhận các thông tin bồi thường trên App

6. Khai thác thông tin tiện ích, dịch vụ của doanh nghiệp: Gara sửa chữa, dịch vụ cứu hộ, gọi điện cho giám định, bồi thường,….

**B. CÁC TÍNH NĂNG**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Tính năng** | **Mô tả** |
| 1 | Đăng ký người dùng App | người dùng app sử dụng các thông tin cá nhân để khai báo trở thành user: Họ tên, địa chỉ, số điện thoại di động (key chính), email, ngày sinh, giới tính, cmt |
| 3 | Quên mật khẩu | Nhập số điện thoại đăng ký |
| 2 | login | Dùng số điện thoại di động, mật khẩu đăng nhập |
| 3 | Danh sách hợp đồng/GCN bảo hiểm | Liệt kê danh sách hợp đồng/GCN bảo hiểm có thông tin số điện thoại trên hợp đồng trùng khớp với thông tin người dùng  + Xem chi tiết gcn bảo hiểm  + hiển thị tình trạng GCN bảo hiểm (hết hiệu lực, chưa hết hiệu lực, …. |
| 4 | Danh sách hồ sơ bồi thường đã yêu cầu | List danh sách hồ sơ đã khai báo  + hiển thị rõ số hồ sơ, số GCN, biển số xe, số tiền dự kiến bồi thường, trạng thái hồ sơ  + Xem chi tiết hồ sơ: chi tiết các thông tin hồ sơ, tiến trình xử lý, tài liệu kèm theo hồ sơ,….người thụ lý giải quyết (có thể call trực tiếp từ đây), tiến trình giải quyết,….  + Cho phép bổ sung hồ sơ khi hồ sơ ở trạng thái (yêu cầu bổ sung hồ sơ)  + Theo dõi hành trình của giám định viên |
| 5 | Mở hồ sơ mới | Mở hồ sơ trên danh sách GCN đã có  + Thông tin ngày giờ xảy ra tai nạn  + Thông tin địa điểm xảy ra (tỉnh thành/quận huyện,…)  + Thông tin diễn biến tai nạn  + Thông tin hậu quả xảy ra tai nạn  + Đặt lịch giám định  + Chụp ảnh hiện trường  + Chụng ảnh xung quanh xe  + Chụp ảnh tổn thất xe  + Chụp ảnh giấy tờ xe |
| 6 | Danh sách gara | Danh sách Gara, các gara gần vị trí nhất |
| 7 | Danh sách đường dây nóng công an các tỉnh |  |
| 8 | Danh sách công ty cứu hộ ô tô |  |
| 9 | hướng dẫn thủ tục bồi thường |  |
| 10 | Danh sách các Chi nhánh, phòng giao dịch công ty bảo hiểm |  |
| 11 | Trạm đăng kiểm |  |

**C. CÁC QUY TRÌNH (xem ở file excel)**

1. Đăng ký người dùng

2. Quy trình Quên mật khẩu

3. Quy trình khai báo bồi thường

**B. CÁC QUY TRÌNH**

**1. Các chức năng App Mobile**

* Đăng nhập, Đăng ký

+ Khách hàng cá nhân: SĐT, Email

+ Khách hàng Doanh nghiệp: MST

* Thông tin Hợp đồng BH

+ SỐ HĐ

+ Danh sách xe

+ Lịch sử tổn thất

* Khai báo thông tin tổn thất

+ Lịch giám định

+ Giám định

* Theo dõi quá trình giải quyết

+ Bổ sung hồ sơ, giấy tờ liên quan còn thiếu

* Xem danh sách Gara liên kết, chỉ đường đến gara gần nhất
* Xem mạng lưới Chi nhánh, đơn vị
* Hướng dẫn bồi thường
* Các trung tâm đăng kiểm xe cơ giới
* Trung tâm gửi nhận thông báo, khiếu nại

**2. KHÁCH HÀNG KHAI BÁO, GIÁM ĐỊNH TỔN THẤT, BỒI THƯỜNG**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Khách hàng** | **Giám định trung tâm** | **Bồi thường** |
| 1 | Khai báo tổn thất qua app |  |  |
| 2 | Giám định tổn thất | Tiếp nhận HS, HD KH |  |
| 3 | Kết thúc giám định | Kiểm tra hình ảnh, HS.  Đánh giá tổn thất | Tiếp nhận, kiểm tra |
|  | Theo dõi HS, bổ sung hồ sơ giấy tờ còn thiếu | Cử GĐV hiện trường GĐ bổ sung nếu cần | Tiếp nhận, kiểm tra  HD KH đến Gara sửa chữa |
| 4 | Theo dõi HS, bổ sung hồ sơ giấy tờ còn thiếu |  | Duyệt giá, tính toán |
| 5 | Theo dõi HS, bổ sung hồ sơ giấy tờ còn thiếu |  | Tính toán, Duyệt bồi thường |
| 6 | Xác nhận, đánh giá chất lượng |  | Thanh toán bồi thường |

B1: Khách hàng khai báo vụ tổn thất (KH)

+ Khách hàng khai báo thông tin

+ Khách hàng chụp ảnh vụ tổn thất đó theo hướng dẫn của app (có nhiều loại ảnh chụp)

B2: Khách hàng chọn vụ tổn thất cần chuyển giám định bồi thường (KH)

B3: GDV TT nhận hồ sơ

B4: GDV TT vào màn hình phân loại để phân loại lại ảnh

+ Trong trường hợp khách hàng chụp thiếu -> yêu cầu bổ sung ảnh

+ Trong trường hợp khách hàng không thể tự chụp ảnh -> Kết thúc lần giám định của khách hàng -> Tạo 1 lần giám định mới và điều GDV hiện trường gần nhất tới thực hiện giám định.

B5: Kết thúc giám định -> …-> Gửi biên bản giám định điện tử để xác nhận với khách hàng (Có thể nhận qua OTP, email) -> Duyệt biên bản giám định

B6: BTV nhận hồ sơ -> kiểm tra hướng dẫn KH đến gara

Khách hàng nhìn theo hướng dẫn map đến gara.

Lưu ý: Thông báo quá trình xử lý cho khách hàng.