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

**ESCS FOR CUSTOMERS (EFC)**

**A. CÁC MỤC TIÊU CHUNG**

1. Xây dựng hệ thống thông tin dành cho Khách hàng của Doanh nghiệp Bảo hiểm phi nhân thọ tại Việt Nam

2. Chủ động theo dõi hồ sơ, tái tục Hợp đồng, đơn bảo hiểm

3. Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ

4. Chủ động bổ sung hồ sơ theo yêu cầu từ phía doanh nghiệp

5. Khai thác thông tin tiện ích, dịch vụ của doanh nghiệp

6. Tương tác 2 chiều với doanh nghiệp dễ dành

**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 | Tiếp nhận thông tin khai báo  Liên hệ khách hàng đặt lịch giám định |  |
| 2 | Giám định tổn thất | Cho phép giám định, HD GĐ, theo dõi GĐ |  |
| 3 | Kết thúc giám định | Kiểm tra hình ảnh, HS.  Đánh giá tổn thất | Tiếp nhận, kiểm tra |
| 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 |

**3. PHÂN TÍCH CHI TIẾT CÁC MODUL**

**Bộ mã các danh mục chung**

1. Tỉnh thành:

table\_name: **HT\_MA\_TINH**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên trường dữ liệu** | **Kiểu dữ liệu** | **Mô tả** |
|  | ma | Varchar2(20) |  |
|  | ten | Nvarchar2(250) |  |
|  | nsd | varchar2(50) | người dùng tạo |
|  | ngay | date | Ngày tạo |

2. Quận huyện

table\_name: **HT\_MA\_QUAN\_HUYEN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên trường dữ liệu** | **Kiểu dữ liệu** | **Mô tả** |
|  | ma | Varchar2(20) |  |
|  | ten | Nvarchar2(250) |  |
|  | ma\_tinh | varchar2(20) | Mã tỉnh thành |
|  | nsd | varchar2(50) | người dùng tạo |
|  | ngay | date | Ngày tạo |

3. Ngân hàng

table\_name: **HT\_MA\_NGAN\_HANG**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên trường dữ liệu** | **Kiểu dữ liệu** | **Mô tả** |
|  | ma\_ngan\_hang | Varchar2(20) |  |
|  | ten\_ngan\_hang | Nvarchar2(250) | Tên ngân hàng |
|  | ma\_chi\_nhanh | varchar2(20) | Mã chi nhánh ngân hàng |
|  | ten\_chi\_nhanh | Nvarchar2(250) | Tên chi nhánh ngân hàng |
|  | nsd | varchar2(50) | người dùng tạo |
|  | ngay | date | Ngày tạo |

4. Danh mục các hạng mục bộ phận sửa chữa, thay thế xe ô tô

table\_name: **HT\_MA\_XE\_HANG\_MUC**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên trường dữ liệu** | **Kiểu dữ liệu** | **Mô tả** |
|  | ma | Varchar2(20) | mã hạng mục |
|  | ten | Nvarchar2(250) | Tên hạng mục |
|  | nhom | varchar2(20) | Mã nhóm (VO, MAY, DIEN,…) |
|  | nhom\_xe | varchar2(20) | Tên chi nhánh ngân hàng |
|  | nsd | varchar2(50) | người dùng tạo |

**5. Danh mục Gara sửa chữa:**

**table\_name: HT\_MA\_GARA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên trường dữ liệu** | **Kiểu dữ liệu** | **Mô tả** |
|  | ma | Varchar2(20) |  |
|  | ten | Nvarchar2(250) |  |
|  | ten\_tat | nvarchar2(100) | Tên viết tắt |
|  | dia\_chi | nvarchar2(250) |  |
|  | mst | varchar2(20) | Mã số thuế |
|  | toa\_do | varchar2(100) | Tọa độ, lưu cách nhau dấu ";" |
|  | tinh\_thanh | varchar2(20) | Tỉnh thành, Quận huyện **liên kết đến danh mục HT\_MA\_TINH, HT\_MA\_QUAN\_HUYEN** |
|  | quan\_huyen | varchar2(20) |
|  | chinh\_hang | varchar2(1) | C chính hãng, K không chính hãng |
|  | hop\_tac | varchar2(1) | C hợp tác, K không hợp tác |
|  | dien\_thoai | varchar2(20) |  |
|  | email | varchar2(50) |  |
|  | lien\_he | nvarchar2(250) | Người liên hệ |
|  | tai\_khoan | varchar2(20) | Số tài khoản ngân hàng |
|  | thu\_huong | nvarchar2(250) | Người thụ hưởng |
|  | ngan\_hang | varchar2(20) | Mã ngân hàng: **liên kết đến danh mục ngân hàng** |
|  | nsd | varchar2(50) | người dùng tạo |
|  | ngay | date | Ngày tạo |

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: GDVTT nhận hồ sơ

B4: GDVHTT 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 ko thể tự chụp ảnh -> Kết thúc lần giám định của khách hàng -> Tạo 1 lần giám định mới và điều GDVHTT 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.