

ERT

گزارش شناخت و ارزیابی فرایند اخذ نمایندگی

بیمه سامان

| | |
|---------------------|--------------------|
| امید لک | تهیه کننده: |
| ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ | تاریخ تهیه: |
| ۱۳۹۸/۱۱/۲۰ | تاریخ آخرین تغییر: |
| si-wf-sen-ert-001-2 | شناسه مستند: |

| | |
|---------------------|---------------|
| مصطفی ابراهیمی مطلق | تایید کنندگان |
| مصطفی ابراهیمی مطلق | مدیر پروژه : |



| | |
|---|----------------------------|
| بیمه سامان | تاریخ: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ |
| گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی | شناسه: si-wf-sen-ert-001-2 |

تاریخچه بازبینی

| تاریخ | گونه | توضیحات | تهیه کننده |
|------------|------|--------------------------------|------------|
| ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ | ۱,۰۰ | ایجاد نسخه اولیه | امید لک |
| ۱۳۹۸/۱۱/۱۵ | ۲,۰۰ | تغییرات بر روی مفاهیم فرایندها | امید لک |



| | |
|---|----------------------------|
| بیمه سامان | تاریخ: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ |
| گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی | شناسه: 2-001-si-wf-sen-ert |

فهرست مطالب

| | | |
|-----|---------------------------|----|
| 1. | مقدمه | ۴ |
| ۱,۱ | هدف | ۴ |
| ۱,۲ | تعاریف | ۴ |
| ۱,۳ | اسناد مرتبط | ۴ |
| ۲. | نماها | ۵ |
| ۳. | مراحل فرایند اخذ نمایندگی | ۱۴ |



| | |
|---|----------------------------|
| بیمه سامان | تاریخ: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ |
| گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی | شناسه: 2-001-si-wf-sen-ert |

۱. مقدمه

۱,۱ هدف

هدف از تهیه این مستند بررسی فرایند اخذ نمایندگان بیمه سامان می باشد.

۱,۲ تعاریف

در تهیه این مستند اصطلاحات زیر مورد استفاده قرار گرفته است:

۱,۲,۱. پروژه: منظور از پروژه، اجرای پورتال سازمان به زیرساخت سامان سوئیت می باشد.

۱,۲,۲. کارفرما: منظور از کارفرما بیمه سامان می باشد.

۱,۲,۳. مجری: منظور از مجری شرکت سازه اطلاعات سامان می باشد.

۱,۳ اسناد مرتبط

طرح پیشنهادی شرکت سازه اطلاعات سامان



| | |
|---|----------------------------|
| بیمه سامان | تاریخ: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ |
| گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی | شناسه: si-wf-sen-ert-001-2 |

۲. نماها

در گردش کار فعلی فرایند اخذ نمایندگی بیمه سامان نماهای مختلفی وجود دارد که به کاربران یخش هاس مختلف کمک می کند تا اطلاعات مورد نظر خود را ببینند. لازم به ذکر است که با کمک گزینه های لوکاپ وضعیت درخواست کننده گردش کار اجرا می شود و دسترسی به اطلاعات به صورت فقط خواندنی و یا دارای امکان ویرایش فراهم می گردد. در زیر نماهای به کار رفته و فیلدهای مرتبط با آن فهرست شده است.

• همه موارد

- کد ملی (متن تک خطی)
- شماره شناسنامه (متن تک خطی)
- نام (متن تک خطی)
- نام خانوادگی (متن تک خطی)
- شماره تلفن (متن تک خطی)
- شعبه (گزینه)
- قزوین
- قم
- یزد
- کرمان
- رشت
- ساری
- گرگان
- تبریز
- ارومیه
- زنجان
- اصفهان
- همدان
- سنندج
- کرمانشاه
- شیراز
- بندر عباس
- بوشهر
- اهواز
- مشهد
- کرج
- تهران-مرکز
- تهران-غرب
- زاهدان
- سمنان
- توان آفرینان



| | |
|---|----------------------------|
| بیمه سامان | تاریخ: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ |
| گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی | شناسه: si-wf-sen-ert-001-2 |

- منطقه (گزینہ)
 - غرب
 - شرق
 - مرکز
- استان (گزینہ)
 - تهران
 - مرکزی
 - قم
 - قزوین
 - یزد
 - کرمان
 - گیلان
 - مازندران
 - سمنان
 - آذربایجان شرقی
 - اردبیل
 - آذربایجان غربی
 - زنجان
 - اصفهان
 - چهارمحال بختیاری
 - کردستان
 - کرمانشاه
 - ایلام
 - فارس
 - کهکیلویه و بویراحمد
 - هرمزگان
 - بوشهر
 - خوزستان
 - خراسان رضوی
 - خراسان شمالی
 - خراسان جنوبی
 - البرز
 - گلستان
 - همدان
 - لرستان
 - سیستان و بلوچستان
- شهر (متن تک خطی)
- تاریخ درخواست (تاریخ و زمان)



| | |
|---|----------------------------|
| بیمه سامان | تاریخ: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ |
| گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی | شناسه: si-wf-sen-ert-001-2 |

- تاریخ تولد (تاریخ و زمان)
- شماره حساب (متن تک خطی)
- خدمت وظیفه عمومی (گزینه)
 - انجام داده
 - معاف
- وضعیت تاهل (گزینه)
 - مجرد
 - متاهل
- آدرس ایمیل (متن تک خطی)
- نشانی محل سکونت (متن تک خطی)
- نام و شماره تلفن در مواقع اضطراری (متن تک خطی)
- مدرک تحصیلی (گزینه)
 - زیر دیپلم
 - دیپلم
 - فوق دیپلم
 - لیسانس
 - فوق لیسانس
 - دکترا
- رشته تحصیلی (گزینه)
 - بیمه
 - مدیریت
 - امور مالی
 - حقوق
 - علوم انسانی
 - پزشکی
 - فنی مهندسی
- تاریخ فارغ التحصیلی (تاریخ و زمان)
- سابقه فعالیت بیمه ای خود یا آشنایان (گزینه)
 - بله
 - خیر
- نوع نمایندگی مورد درخواست (گزینه)
 - نمایندگی جنرال (آیین نامه ۷۵)
 - نمایندگی جنرال (آیین نامه ۲/۷۵)
 - نمایندگی عمر (آیین نامه ۵۴)
 - زیرمجموعه (آیین نامه ۵۴)
- نام شرکت بیمه (متن تک خطی)
- مدت همکاری با شرکت بیمه قبل (متن تک خطی)
- توضیحات سوابق کاری (متن تک خطی)



| | |
|---|----------------------------|
| بیمه سامان | تاریخ: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ |
| گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی | شناسه: 2-001-si-wf-sen-ert |

- وضعیت درخواست نماینده (گزینه)
 - A-بررسی توسط اداره پشتیبانی
 - B-بررسی توسط کارشناس امور نمایندگان شعبه
 - C-بررسی توسط رئیس شعبه
 - D-بررسی توسط سرپرست منطقه
 - F-بررسی توسط مدیریت امور شعب، نمایندگان و کارگزاران
 - G-بررسی توسط مدیریت بازرسی و نظارت
 - H-بررسی توسط مدیریت توانمندسازی
 - I-استعلام سنها
 - J-خروج از رویه
 - E-فعال شده
- وضعیت درخواست در شعبه (گزینه)
 - شعبه-مقتضای جدید
 - شعبه-تکمیل مدارک
 - شعبه-فعالیت با نماینده
 - شعبه-آموزش
 - شعبه-کارآموزی
- وضعیت درخواست در اداره پشتیبانی (گزینه)
 - اداره پشتیبانی-بررسی مدارک
 - اداره پشتیبانی-تخصیص کد
 - اداره پشتیبانی-ثبت فناوران
- کارشناس شعبه (شخص یا گروه)
- توضیحات کارشناس شعبه (متن چند سطری)
- وضعیت مقتضای (گزینه)
 - حضور در مصاحبه
 - عدم حضور در مصاحبه
 - عدم پاسخگویی تلفن
- رئیس شعبه (شخص یا گروه)
- نظر رئیس شعبه (گزینه)
 - تایید
 - رد
 - سه ماه فعالیت با نماینده
- توضیحات رئیس شعبه (متن چند سطری)
- تاریخ درج نظر شعبه (تاریخ و زمان)
- کارشناس منطقه (شخص یا گروه)
- نظر سرپرست منطقه (گزینه)
 - تایید
 - رد



| | |
|---|----------------------------|
| بیمه سامان | تاریخ: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ |
| گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی | شناسه: si-wf-sen-ert-001-2 |

- سه ماه فعالیت با نماینده
 - توضیحات سرپرست منطقه (متن چند سطری)
 - نظر مدیریت امور شعب و نمایندگان (گزینه)
 - تایید
 - رد
- سه ماه فعالیت با نماینده
 - توضیحات مدیریت امور شعب و نمایندگان (متن تک خطی)
 - استعلام سنها (گزینه)
 - تایید
 - رد
- توضیحات استعلام (متن تک خطی)
- توضیحات اداره پشتیبانی (متن چند سطری)
- نظر اداره پشتیبانی (گزینه)
- تایید
- رد
- سه ماه فعالیت با نماینده
 - نظر مدیریت بازرسی (گزینه)
 - رد
 - تایید
- سه ماه فعالیت با نماینده
 - تاریخ درج نظر بازرسی (تاریخ و زمان)
 - توضیحات مدیریت بازرسی (متن چند سطری)
 - تاریخ ارجاع به اداره توانمند سازی (تاریخ و زمان)
 - کارشناس اداره توانمند سازی (شخص یا گروه)
 - وضعیت نماینده در اداره توانمند سازی (گزینه)
 - صدور گواهی آموزش
 - صدور گواهی کارآموزی
 - تاریخ صدور گواهی (تاریخ و زمان)
 - نماینده فعال (گزینه)
 - فعال
 - غیر فعال
 - تعلیق
 - ابطال
 - توضیحات اداره توانمند سازی (متن تک خطی)

• نمای اداره پشتیبانی

- شناسه
- کد ملی
- تاریخ تولد



| | |
|----------------------------|---|
| تاریخ: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ | بیمه سامان |
| شناسه: si-wf-sen-ert-001-2 | گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی |

- شماره شناسنامه
- نام
- نام خانوادگی
- شماره تلفن
- شعبه
- استان
- شهر
- ایجاد شده توسط
- تاریخ درخواست
- کارشناس شعبه
- نظر رئیس شعبه
- تاریخ درج نظر شعبه
- کارشناس منطقه
- نظر سرپرست منطقه
- نظر اداره پشتیبانی
- نظر مدیریت امور شعب و نمایندگان
- نظر مدیریت بازرسی
- تاریخ درج نظر بازرسی
- کارشناس اداره توانمند سازی
- وضعیت نماینده در اداره توانمندسازی
- توضیحات اداره پشتیبانی
- توضیحات مدیریت امور شعب و نمایندگان
- **وضعیت درخواست نماینده (گزینه)**
- تاریخ ارجاع به اداره توانمند سازی
- دریافت نمایندگی
- نوع نمایندگی مورد درخواست
- خدمت وظیفه عمومی
- وضعیت تاهل
- آدرس ایمیل
- نشانی محل سکونت
- نام و شماره تلفن در مواقع اضطراری
- مدرک تحصیلی
- رشته تحصیلی
- تاریخ فارغ التحصیلی
- سابقه فعالیت بیمه ای خود یا آشنایان
- نام شرکت بیمه
- مدت همکاری با شرکت بیمه قبل
- توضیحات سوابق کاری



| | |
|---|----------------------------|
| بیمه سامان | تاریخ: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ |
| گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی | شناسه: si-wf-sen-ert-001-2 |

- نماینده فعال
- رئیس شعبه
- شماره حساب
- تاریخ صدور گواهی
- وضعیت متقاضی
- استعلام سنها
- توضیحات استعلام
- توضیحات اداره توانمند سازی
- وضعیت درخواست در شعبه
- وضعیت درخواست در اداره پشتیبانی

• نمای امور نمایندگان

- شناسه
- کد ملی
- تاریخ تولد
- شماره شناسنامه (پیوند به مورد با منوی ویرایش)
- نام
- نام خانوادگی
- شماره تلفن
- شعبه
- استان
- شهر
- ایجاد شده توسط
- تاریخ درخواست
- کارشناس شعبه
- نظر رئیس شعبه
- تاریخ درج نظر شعبه
- کارشناس منطقه
- نظر سرپرست منطقه
- نظر اداره پشتیبانی
- نظر مدیریت امور شعب و نمایندگان
- نظر مدیریت بازرسی
- تاریخ درج نظر بازرسی
- کارشناس اداره توانمند سازی
- وضعیت نماینده در اداره توانمند سازی
- توضیحات مدیریت امور شعب و نمایندگان
- وضعیت درخواست نماینده (گزینه)
- تاریخ ارجاع به اداره توانمند سازی



| | |
|----------------------------|---|
| تاریخ : ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ | بیمه سامان |
| شناسه: 2-001-si-wf-sen-ert | گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی |

- دریافت نمایندگی
- نوع نمایندگی مورد درخواست
- خدمت وظیفه عمومی
- وضعیت تاهل
- آدرس ایمیل
- نشانی محل سکونت
- نام و شماره تلفن در مواقع اضطراری
- مدرک تحصیلی
- رشته تحصیلی
- تاریخ فارغ التحصیلی
- سابقه فعالیت بیمه ای خود یا آشنایان
- نام شرکت بیمه
- مدت همکاری با شرکت بیمه قبل
- توضیحات سوابق کاری
- نماینده فعال
- رئیس شعبه
- شماره حساب
- تاریخ صدور گواهی
- وضعیت متقاضی
- استعلام سنها
- توضیحات استعلام
- توضیحات اداره توانمند سازی
- وضعیت درخواست در شعبه
- وضعیت درخواست در اداره پشتیبانی
- منطقه
- نمای شعبه
 - شناسه
 - کد ملی
 - تاریخ تولد
 - شماره شناسنامه
 - نام
 - نام خانوادگی
 - شماره تلفن
 - شعبه
 - استان
 - شهر
 - ایجاد شده توسط



| | |
|---|----------------------------|
| بیمه سامان | تاریخ: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ |
| گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی | شناسه: 2-001-si-wf-sen-ert |

- تاریخ درخواست
- کارشناس شعبه
- نظر رئیس شعبه
- تاریخ درج نظر شعبه
- کارشناس منطقه
- نظر سرپرست منطقه
- نظر اداره پشتیبانی
- نظر مدیریت امور شعب و نمایندگان
- نظر مدیریت بازرسی
- تاریخ درج نظر بازرسی
- کارشناسی اداره توانمندسازی
- وضعیت نماینده در اداره توانمندسازی
- دریافت نمایندگی
- نوع نمایندگی مورد درخواست
- خدمت وظیفه عمومی
- وضعیت تاهل
- آدرس ایمیل
- نشانی محل سکونت
- نام و شماره تلفن در مواقع اضطراری
- مدرک تحصیلی
- رشته تحصیلی
- تاریخ فارغ التحصیلی
- سابقه فعالیت بیمه ای خود یا آشنایان
- نام شرکت بیمه
- مدت همکاری با شرکت بیمه قبل
- توضیحات سوابق کاری
- نماینده فعال
- رئیس شعبه
- شماره حساب
- توضیحات کارشناس شعبه
- تاریخ صدور گواهی
- وضعیت متقاضی
- استعلام ستهاب
- توضیحات اداره توانمندسازی
- وضعیت درخواست شعبه



۳. مراحل فرایند اخذ نمایندگی بیمه سامان

در فرایند اخذ نمایندگی از بیمه سامان این مراحل پیگیری می گردد:

۱. در ابتدا **متقاضی دریافت کد فعالیت نمایندگی** که کاربر ناشناس می باشد وارد صفحه درخواست نمایندگی می گردد و اطلاعات لازم را وارد می نماید و بر روی دکمه ثبت اطلاعات کلیک می نماید. متقاضی باید نوع نمایندگی درخواستی را مشخص می نماید. انواع نمایندگی هایی که می تواند اخذ نماید به شرح زیر است:

- نمایندگی جنرال (آیین نامه ۷۵)
- نمایندگی جنرال (آیین نامه ۲/۷۵)
- نمایندگی عمر (آیین نامه ۵۴)
- زیرمجموعه (آیین نامه ۵۴)

۲. کاربر مربوطه پس از ثبت اطلاعات شماره پیگیری دریافت می کند که می تواند در هر مرحله از وضعیت درخواستش مطلع گردد.

۳. اطلاعات در اختیار **پشتیبانی** قرار می گیرد تا کم و کاستی های اطلاعات را مشخص کند و برای تکمیل به اطلاع متقاضی برساند و گرنه در صورت صحت اطلاعات برای کارشناس امور شعب ارسال نماید. وضعیت های موجود برای کاربر پشتیبانی مطابق لیست زیر می باشد:

- بررسی مدارک

• **ابلاغ کد فعالیت** به متقاضی نمایندگی پس از طی تمام فرایند و انجام تمام مراحل و دریافت تمام تاییدات لازم

• ورود اطلاعات متقاضی در **برنامه فناوران** که این امر پس از دریافت کد نمایندگی صورت خواهد گرفت.

۴. اطلاعات دریافت شده از توسط **کارشناس امور شعب** دریافت می گردد. در صورت صحت اطلاعات، شعبه مناسب را بر اساس آدرس متقاضی تعیین می نماید و در اختیار **مدیر شعبه** مورد نظر قرار می دهد.

۵. توسط **مدیر شعبه** مصاحبه ای با متقاضی برنامه ریزی می گردد که از طریق وضعیت های زیر قابل پیگیری می باشد:

- حضور در مصاحبه
- عدم حضور در مصاحبه
- عدم پاسخگویی به تلفن

اطلاعات و نتایج مصاحبه توسط **مدیر شعبه** مورد بررسی قرار می گیرد که می تواند باعث شود وی وضعیت های زیر را برای متقاضی انتخاب نماید:

- تایید، در صورت تایید مدیر شعبه گردش کار با یادداشتی به سرپرست منطقه مناسب برای متقاضی می رسد.
- رد، در صورت رد درخواست متقاضی نمایندگی با یادداشتی از طریق **پشتیبانی** به اطلاع وی رسانده خواهد شد.
- سه ماه فعالیت با نماینده در این صورت این امر طی یادداشتی به سرپرست منطقه مورد نظر ارسال می گردد.

۶. اطلاعات توسط **سرپرست منطقه** مورد بررسی قرار می گیرد و می تواند درخواست متقاضی را به وضعیت های زیر هدایت کند:

- تایید، در صورت تایید سرپرست منطقه گردش کار با یادداشتی به مدیریت شعب و نمایندگان می رسد.
- رد، در صورت رد درخواست متقاضی نمایندگی با یادداشتی از طریق **پشتیبانی** به اطلاع وی رسانده خواهد شد.
- سه ماه فعالیت با نماینده در این صورت این امر طی یادداشتی به مدیریت شعب و نمایندگان ارسال می گردد.

۷. اطلاعات توسط **مدیریت شعب و نمایندگان** مورد بررسی قرار می گیرد و می تواند وضعیت های زیر را انتخاب نماید:


- تایید، در صورت تایید مدیریت شعب و نمایندگان گردش کار با یادداشتی به مدیریت بازرسی و نظارت می رسد.
- رد، در صورت رد درخواست متقاضی نمایندگی با یادداشتی از طریق **پشتیبانی** به اطلاع وی رسانده خواهد شد.
- سه ماه فعالیت با نماینده در این صورت این امر طی یادداشتی به مدیریت بازرسی و نظارت ارسال می گردد.

۸. اطلاعات توسط **مدیریت بازرسی و نظارت** مورد بررسی قرار می گیرد و که می تواند وضعیت های زیر را انتخاب نماید:

- تایید، در صورت تایید مدیریت بازرسی و نظارت گردش کار با یادداشتی به مدیریت توانمندسازی می رسد.
- رد، در صورت رد درخواست متقاضی نمایندگی با یادداشتی از طریق **پشتیبانی** به اطلاع وی رسانده خواهد شد.



| | |
|---|----------------------------|
| بیمه سامان | تاریخ: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶ |
| گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی | شناسه: si-wf-sen-ert-001-2 |

- سه ماه فعالیت با نماینده، در این صورت این امر طی یادداشتی به مدیریت توانمندسازی ارسال می گردد.
- ۹. اطلاعات توسط مدیریت توانمندسازی مورد بررسی قرار می گیرد و می تواند وضعیت های زیر را انتخاب نماید:
 - صدور گواهی آموزشی
 - صدور گواهی کارآموزی
- ۱۰. در صورت اعتراض متقاضی نسبت به رد درخواست اخذ نمایندگی می تواند اعتراض خود را به واحد پشتیبانی برای بررسی مجدد ارسال نماید تا پس از تصمیم گیری مجدد در مدیریت امور شعب و نمایندگی ها به اطلاع او رسانده شود و یا با رد درخواست فرایند خاتمه یابد.
- ۱۱. در نهایت در صورت اخذ تمام تاییدها و گذراندن دوره آموزشی و کارآموزی کد فعالیت توسط پشتیبانی به اطلاع متقاضی خواهد رسید.
- در این گردش کار در صورتی که در هر مرحله نتیجه درخواست رد شود  به پشتیبانی ارجاع داده می شود تا به اطلاع درخواست کننده برسد.

