

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 :



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

تاریخچه بازبینی

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

تاریخ : ۱۳۹۸/۱۱/۰۶	بیمه سامان
شناسه: ۰۰۱-ert-sen-wf-si	گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی

فهرست مطالب

۴	مقدمہ	۱.
۴	هدف	۱,۱
۴	تعاریف	۱,۲
۴	اسناد مرتبط	۱,۳
۵	نماها	۲.
۱۴	مراحل فرایند اخذ نمایندگی	۳.

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

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

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

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(منت تک خطی)
- شماره شناسنامه(منت تک خطی)
- نام(منت تک خطی)
- نام خانوادگی(منت تک خطی)
- شماره تلفن(منت 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

Zahedan

سمنان

تowan آفرینان

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

- منطقه(گزینه)
 - غرب
 - شرق
 - مرکز

- استان(گزینه)
 - 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)

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

- تاریخ تولد (تاریخ و زمان)
- شماره حساب (متن تک خطی)
- خدمت وظیفه عمومی(گزینه)
 - انجام داده
 - معاف
- وضعیت تأهل(گزینه)
 - مجرد
 - متاهل
- آدرس ایمیل(متن تک خطی)
- نشانی محل سکونت(متن تک خطی)
- نام و شماره تلفن در موقع 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 آشتایان (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 باشرکت بیمه قبل(متن تک خطی)
- توضیحات سوابق کاری(متن تک خطی)

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



○ 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 توامندسازی

■ I-استعلام سنهاب

■ J-خروج از رویه

■ E-فعال شده

○ وضعیت درخواست در شعبه(گزینه)

■ شعبه-متقاضی 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 متقاضی(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

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

- سه ماه فعالیت با نماینده
 - توضیحات سرپرست منطقه (متن چند سطحی)
 - نظر مدیریت امور شعب و نمایندگان (گزینه)
 - تایید
 - رد
- سه ماه فعالیت با نماینده
 - توضیحات مدیریت امور شعب و نمایندگان (متن تک خطی)
 - استعلام سنهاب (گزینه)
 - تایید
 - رد
- توضیحات استعلام (متن تک خطی)
 - توضیحات اداره پشتیبانی (متن چند سطحی)
 - نظر اداره پشتیبانی (گزینه)
 - تایید
 - رد
- سه ماه فعالیت با نماینده
 - نظر مدیریت بازرگانی (گزینه)
 - رد
 - تایید
- سه ماه فعالیت با نماینده
 - تاریخ درج نظر بازرگانی (تاریخ و زمان)
 - توضیحات مدیریت بازرگانی (متن چند سطحی)
 - 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 فعل (گزینه)
 - فعل
 - غیر فعل
 - تعلیق
 - ابطال
 - توضیحات اداره توانمند سازی (متن تک خطی)

• نمای اداره پشتیبانی

- شناسه
- کد ملی
- تاریخ تولد

تاریخ : ۱۳۹۸/۱۱/۰۶	بیمه سامان
شناسه: 2-si-wf-sen-ert-001	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 بازرگانی
- تاریخ درج نظر بازرگانی
- کارشناس اداره توانمند سازی
- وضیعت 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 تأهل
- آدرس ایمیل
- نشانی محل سکونت
- نام و شماره تلفن در موقع اضطراری
- مدرک تحصیلی
- رشته تحصیلی
- تاریخ فارغ التحصیلی
- سابقه فعالیت بیمه ای خود یا آشنایان
- نام شرکت بیمه
- مدت همکاری باشرکت بیمه قبل
- توضیحات سوابق کاری

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

- 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 بازرگانی
- تاریخ درج نظر بازرگانی
- 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-si-wf-sen-ert-001	گزارش شناخت و بررسی فرایند اخذ نمایندگی

- دریافت نمایندگی
- نوع نمایندگی مورد درخواست
- خدمت وظیفه عمومی
- وضعیت تأهل
- آدرس ایمیل
- نشانی محل سکونت
- نام و شماره تلفن در موقع اضطراری
- مدرک تحصیلی
- رشته تحصیلی
- تاریخ فارغ التحصیلی
- سابقه فعالیت بیمه ای خود یا آشنایان
- نام شرکت بیمه
- مدت همکاری باشرکت بیمه قبل
- توضیحات سوابق کاری
- نماینده فعال
- رئیس شعبه
- شماره حساب
- تاریخ صدور گواهی
- وضعیت متقاضی
- استعلام سنهاب
- 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

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

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

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

۳. مراحل فرایند اخذ نمایندگی بیمه سامان

در فرایند اخذ نمایندگی از بیمه سامان این مراحل پیگیری می‌گردد:

۱. در ابتدا متقاضی دریافت کد فعالیت نمایندگی که کاربر ناشناس می‌باشد وارد صفحه درخواست نمایندگی می‌گردد و اطلاعات لازم را وارد می‌نماید و بر روی دکمه ثبت اطلاعات کلیک می‌نماید. متقاضی باید نوع نمایندگی درخواستی را مشخص می‌نماید.

آنواع نمایندگی هایی که می‌تواند 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 می‌کند که می‌تواند در هر مرحله از وضعیت درخواستش مطلع گردد.
۳. اطلاعات در اختیار پشتیبانی قرار می‌گیرد تا کم و کاستی های اطلاعات را مشخص کند و برای تکمیل به اطلاع متقاضی برساند و گرنه در صورت صحا اطلاعات برای کارشناس امور شعب ارسال نماید. وضعیت های موجود برای کاربر پشتیبانی مطابق لیست

زیر می‌باشد:

- 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 می‌گردد. در صورت صحت اطلاعات، شعبه مناسب را بر اساس آدرس متقاضی تعیین می‌نماید و در اختیار مدیر شعبه مورد نظر قرار می‌دهد.
- ۵. توسط مدیر شعبه مصاحبه ای با متقاضی برنامه ریزی می‌گردد که از طریق وضعیت های زیر قابل پیگیری می‌باشد:

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

اطلاعات و نتایج مصاحبه توسط مدیر شعبه مورد بررسی قرار می‌گیرد که می‌تواند 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 می‌رسد.
- 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 می‌گردد.

۶. اطلاعات توسط سرپرست منطقه مورد بررسی قرار می‌گیرد و می‌تواند درخواست متقاضی را به وضعیت های زیر هدایت کند:

- تایید، در صورت تایید سرپرست منطقه گردش کار با یادداشتی به مدیریت شعب و نمایندگان می‌رسد.
- 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 می‌گردد.

۷. اطلاعات توسط مدیریت شعب و نمایندگان مورد بررسی قرار می‌گیرد و می‌تواند وضعیت های زیر را انتخاب نماید:

- تایید، در صورت تایید مدیریت شعب و نمایندگان گردش کار با یادداشتی به مدیریت بازرگانی و نظارت می‌رسد.
- 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 بازرگانی و نظارت ارسال می‌گردد.

۸. اطلاعات توسط مدیریت بازرگانی و نظارت موردنظری قرار می‌گیرد و که می‌تواند وضعیت های زیر را انتخاب نماید:

- تایید، در صورت تایید مدیریت بازرگانی و نظارت گردش کار با یادداشتی به مدیریت توامندسازی می‌رسد.
- رد، در صورت رد درخواست متقاضی نمایندگی با یادداشتی از طریق پشتیبانی به اطلاع وی رسانده خواهد شد.



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

- 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 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.

