****

**سند سناریو فرآیند ثبت و رسیدگی شکایت**

**سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان**

**بیمه سامان**

شناسه سند: SamanIns.CRM.PSC02-01.3

شماره اصلاحیه: 3.3

تاریخ آخرین تغییرات: 29/08/1403

تعداد صفحات: 44

**تاریخچه**

| **شماره اصلاحیه** | **تاریخ انتشار** | **توضیحات** | **تهیه کننده** |
| --- | --- | --- | --- |
| 0 | 01/02/1398 | تهیه نسخه اولیه سند | الهام پاکدل |
| 1.0 | 08/03/1398 | اعمال تغییرات ممیزی | الهام پاکدل |
| 2.0 | 29/03/1398 | اعمال تغییرات پیاده سازی:  اضافه نمودن مسیر فرعی های ثبت و رسیدگی شکایت.  اضافه نمودن شرط تماس غیر مرتبط در سند و BPMN  لیست آیتم های نوع مشتری و نوع تماس گیرنده اضافه و اصلاح گردید.  نوع شاکی به نوع مشتری تغییر نام پیدا کرد. | الهام پاکدل |
| 2.1 | 29/01/1400 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما پیرو ایمیل روز 14000125:   * تغییر در قوانین گزینه «ناوارد بودن شکایت» {قانون 10} | فائزه عابدی نژاد |
| 2.2 | 08/04/1400 | تغییرات فرآیند با درخواست کارفرما پیرو ایمیل روز 14000330:   * شناسایی مشتری حقوقی {قانون ۱۶} | فائزه عابدی نژاد |
| 2.3 | 25/05/1400 | تغییرات فرآیند با درخواست کارفرما پیرو ایمیل روز 14000506:   * تغییر در فرم جستجو پیشرفته {قانون ۲۱} | فائزه عابدی نژاد |
| 2.4 | 24/06/1400 | تغییرات فرآیند با درخواست کارفرما پیرو ایمیل روز 14000522:   * تغییر دراطلاعات فیلد عامل فروش در بخش جزئیات فروش {قانون 10} | فائزه عابدی نژاد |
| 2.5 | 24/06/1400 | تغییرات فرآیند پیرو درخواست کارفرما:   * اضافه شدن امکان ارجاع در فرآيند رسیدگی به شکایات {قانون 22} | فائزه عابدی نژاد |
| 2.6 | 20/09/1401 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * تغییر متن پیامک ارسال به شاکی {قانون ۱۵} | فائزه عابدی نژاد |
| 2.7 | 07/04/1402 | اعمال تغییرات به درخواست کارفرما:   * افزودن مسیر بررسی در فرآیند ثبت شکایت {افزودن گام های 7، 8، 9} {تغییر گام 10 مسیر اصلی} * امکان لاگ کردن ویرایش فرم جزئیات شکایت- جزئیات تماس {قانون 10} {قانون 23} * ارسال رونوشت {گام 17 مسیر اصلی}{قانون 24} {قانون 25} * تغییرات فرم رسیدگی بخش اول{قانون 11} * ایجاد گروه جدید کاربران ثبت شکایت {گام 1 مسیر اصلی}{لیست گروه ها}{پیش شرط 2} | کیان‌نوش |
| 2.8 | 07/05/1402 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * افزودن فیلد های «نیاز به عودت دارد؟» و «علت عودت»{گام 9 و 13 مسیر اصل}{قانون 8}{پیش شرط ها:3و4} | روناک مشهدی |
| 2.9 | 30/05/1402 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * تغییر در مسیر فرآیند {گام 5 مسیر اصلی}{قانون 14} | روناک مشهدی |
| 3 | 1/06/1402 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * تغییر در مسیر فرآیند {گام 7 مسیر اصلی} | روناک مشهدی |
| 3.1 | 13/09/1402 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * تغییر گروه ثبت کننده شکایت به گروه رسیدگی به شکایت در بازگشت از ارجاع {گام 13 مسیر اصلی} | روناک مشهدی |
| 3.2 | 03/06/1403 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * تغییر در مقدار ستون «گروه» در فرم «جستجو پیشرفته رسیدگی به شکایت» {قانون 21} * افزودن فیلد « ارجاع به مقام بالاتر» {قانون 21} |  |
| 3.3 | 29/08/1403 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * افزودن فیلد «دستور مجدد» در فرم فرآیند «ثبت و رسیدگی به شکایت»، بخش «اطلاعات تماس»{قانون 4} * افزودن ستون «دستور مجدد» به فرم «جستجو پیشرفته شکایات» {قانون 21} | روناک مشهدی |

**فهرست مطالب**

[1- مقدمه 5](#_Toc533437992)

[**1-1-** هدف 5](#_Toc533437993)

[**1-2-** دامنه كاربرد سند 5](#_Toc533437994)

[**1-3-** تعاريف 5](#_Toc533437995)

[**1-4-** اختصارات 5](#_Toc533437996)

[**1-5-** مراجع 5](#_Toc533437997)

[2- مشخصات کلی فرآیند 5](#_Toc533437998)

[3- پیش نیازهای سناریو 6](#_Toc533437999)

[4- PSC02-01-01: سناریوی ثبت تماس 6](#_Toc533438000)

[**4-1-** نقش های درگیر در سناریو 6](#_Toc533438001)

[**4-2-** شرح خلاصه سناریو 6](#_Toc533438002)

[5- قوانین کسب و کار 18](#_Toc533438003)

[**5-1-** قوانین مربوط به پورتال 18](#_Toc533438004)

[**5-2-** قوانین مربوط به TBS 18](#_Toc533438005)

[6- مدل فرایند 34](#_Toc533438006)

فهرست جداول

[جدول 1: مشخصات کلی فرآیند 5](#_Toc521703199)

# مقدمه

## هدف

هدف از تهیه این سند تشریح سناریو فرآیند ثبت و رسیدگی شکایت می‌باشد.

## دامنه كاربرد سند

این سند در محدوده سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان جهت تست فرآیند ثبت و رسیدگی شکایت تهيه شده است.

## تعاريف

ندارد.

## اختصارات

ندارد.

## مراجع

ندارد.

# مشخصات کلی فرآیند

جدول 1: مشخصات کلی فرآیند

|  |  |
| --- | --- |
| **فیلدهای خلاصه** | ندارد. |
| **کاربران ارشد فرآیند** | Admin |
| **امکان بازگشت** | دارد. |
| **امکان ابطال** | دارد. |
| **سایر موارد** | ندارد. |

# 

# پیش نیازهای سناریو

* سناریوهای مندرج در این سند در نرم افزار TBS نسخه 6.5.7.0 به بعد قابل اجرا و تست می‏باشند.

# PSC02-01-01: سناریوی ثبت و رسیدگی شکایت

## نقش های درگیر در سناریو

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **نام گروه** | **نام کاربر** | **فرمت/عضو فعلی** |
| سوپروایزر واحد ~~ثبت و رسیدگی~~ شکایت | \_ | سوپروایزر واحد ~~ثبت و رسیدگی~~ شکایت |
| ~~کارشناسان ثبت و رسیدگی~~ واحد شکایت | - | کاربران تعریف شده در گروه واحد شکایت |
| واحدهای ارجاع گیرنده | - | کارشناسان تعریف شده در هر واحد جهت رسیدگی شکایت |
| کارشناسان ثبت شکایت | - | کاربران این گروه توسط شرکت بیمه سامان اعلام می‌گردد |

## شرح خلاصه سناریو

این فرآیند به منظور ثبت شکایات تلفنی در مرکز تماس بیمه سامان و غیر تلفنی که شامل پست الکترونیک، صندوق صوتی، پیامک، فاکس و وب سایت تعریف شده است.در سناریو ثبت و رسیدگی شکایت، در تماس تلفنی کارشناس ~~ثبت و رسیدگی~~ گروه کارشناسان ثبت شکایت از طریق TellC به CallCenter لاگین می نماید و پس از pop up شدن فرم ثبت شکایت و ثبت شکایت مراحل رسیدگی به شکایت نیز انجام می گردد. پس از پایان تماس، شناسه شکایت برای تماس گیرنده جهت پیگیری ثبت شکایت، به صورت سیستمی ارسال می شود. ( متن پیام: ضمن تشکر درخواست شما با شناسه x در تاریخ y ثبت گردید.در اسرع وقت نتیجه بررسی و رسیدگی، به شما اعلام خواهد شد. با تشکر8943 شماره پاسخگوی همیشگی شما(

در خصوص شکایت هایی که از طریق کانال هاي ارتباطي پيامک، پست الکترونیک ، وب سايت و شبکه های اجتماعی درخواست شده باشند، متن شکایت در فرم ثبت شکایت در فیلد شرح تماس نمایش داده می شود و فرم " ثبت شکایت " به صورت سیستمی در کارتابل گروهی کارشناسان ثبت ~~و رسیدگی~~ شکایت، ثبت و قابل مشاهده می باشد. در صورتیکه شکایت از طریق صندوق صوتی درخواست شده باشد، فرم " ثبت شکایت " به صورت سیستمی در کارتابل گروهی کارشناسان ثبت ~~و رسیدگی~~ شکایت، ثبت و قابل مشاهده می باشد و پس انتخاب و باز شدن فرایند کارشناس ثبت شکایت با کلیک بر روی لینک ضبط مکالمات- صندوق صوتی، فایل صوتی را دانلود می نماید و با توجه به صحبت های شاکی فیلد شرح تماس را به صورت دستی تکمیل می نماید و چنانچه شکایت از طریف فاکس درخواست شده باشد، فرم " ثبت شکایت " به صورت سیستمی در کارتابل گروهی کارشناسان ثبت ~~و رسیدگی~~ شکایت، ثبت و قابل مشاهده می باشد و پس انتخاب و باز شدن فرایند کارشناس ثبت شکایت بر اساس مستندات فکس شده شاکی، فیلد شرح تماس را به صورت دستی تکمیل می نماید.

در خصوص مراجعه شاکی به صورت حضوری نیز فرم " ثبت شکایت " توسط کارشناس ثبت شکایت بصورت دستی باز می گردد و فیلد شرح تماس به صورت دستی تکمیل می گردد.

سناریو ثبت و رسیدگی شکایت به شرح زير می‏باشد‏:

|  |  |
| --- | --- |
| **پیش شرط ها** | 1. **لیست آیتم های فیلد های مرجع شکایت، نوع شکایت، موضوع، جزئیات شکایت، نتیجه شکایت، دامنه تاثیر و میزان تکرار طبق فرم ورود اطلاعات پایه فرآیند ثبت و رسیدگی شکایت به شناسه SamanIns.CRM.FSC02-01 تعریف شده باشند.** 2. **ثبت شکایت تنها توسط کارشناسان گروه کارشناسان ثبت شکایت انجام می‌شود و کارشناسان واحد شکایت نیز عضو آن می‌باشند.** 3. **چنانچه فرآیند از مسیر های «**صندوق صوتي، پيامک، پست الکترونیکی، وب سايت، فاکس **» و «حضوری» شروع شده باشد به «کارشناس رسیدگی به شکایت» عودت داده می شود.** 4. **در صورتی که فرآیند از مسیر «ثبت تماس تلفنی» شروع شده باشد فرآیند «ثبت شکایت» به کاربر «ثبت کننده تماس» عودت داده می شود.** |
| **مسیر اصلی: ثبت و رسیدگی شکایت**  در حالت اول تماس تلفنی، شاکی پس از برقراری تماس به کارشناسان گروه کارشناسان ثبت شکایت متصل می گردد و پس از پاسخگویی کاربر به تماس، در نرم افزار TBS فرم " ثبت شکایت " به صورت بطور سیستمی Pop up می شود و سناریو ادامه می یابد.  در حالت دوم درخواست از طریق کانال هاي ارتباطي پيامک، پست الکترونیک ، وب سايت و شبکه های اجتماعی شاکی از طریق یکی از کانال های ارتباط صندوق صوتي، پيامک، پست الکترونیکی، وب سايت، فاکس درخواست شکایت را ثبت می نماید و سناریو از مسیرهای فرعی " شروع ثبت و رسیدگی شکایت از طریق پیامک، پست الکترونیکی ، وب سایت و شبکه های اجتماعی " ، ادامه می یابد.  در حالت سوم در خواست از طریق صندوق صوتی ، شاکی پس از تماس و انتخاب صندوق صوتی درخواست شکایت خودررا به صورت صوتی ثبت می نماید و سناریو از مسیر فرعی " شروع ثبت و رسیدگی شکایت از طریق پست صوتی " ادامه می یابد.  در حالت چهارم در خواست از طریق فاکس، شاکی مستندات و درخواست شکایت را از طریق فاکس ارسال می نماید و سناریو از مسیر فرعی " شروع ثبت و رسیدگی شکایت از طریق فاکس" ادامه می یابد.  در حالت پنجم درخواست حضوری، شاکی به صورت حضوری مراجعه می نماید و کارشناس ثبت ~~و رسیدگی~~ به شکایت فرم ثبت شکایت را از سربرگ امور مشتریان باز می نماید و سناریو از مسیر فرعی " شروع ثبت و رسیدگی شکایت از طریق مراجعه حضوری" ادامه می یابد.  با نمایش فرم " ثبت شکایت " ، شناسه شکایت بر اساس الگوی تعریف شده، تاریخ و ساعت تماس بر اساس تاریخ و ساعت سیستم، کد و نام کاربری بر اساس کاربر ثبت کننده به صورت سیستمی بازیابی می گردد و نمایش داده می شود . در صورتیکه تماس غیر مرتبط باشد ، کاربر گزینه تماس غیر مرتبط را انتخاب می نماید و فرایند به اتمام می رسد در غیر اینصورت مسیر از گام بعدی ادامه می یابد.  فیلد های درگاه ارتباطی، کلید ارتباطی و استان به صورت سیستمی بازیابی می گردد و براساس محتوا کلید ارتباطی لیبل کلید ارتباطی به شماره ثابت ، شماره همراه، ایمیل و ... تغییر پیدا می کند. فیلد های الویت تماس و شرح تماس توسط کاربر تکمیل می گردد. فیلد مدت زمان انتظار و مکالمه در تماس های تلفنی نیز فعال می باشد. در صورت انتخاب مجوز افشا ندارد محتوای فیلد های بخش اطلاعات تماس گیرنده پس از ارجاع در فرم رسیدگی به شکایت خالی نمایش داده می شود و لینک مکالمه/صندوق صوتی نیز غیر فعال می گردد. کاربر در صورت نیاز به مشاهده سوابق تماس، بر روی لینک سوابق تماس کلیک می نماید، فرم سوابق تماس که شامل گریدویو که بر اساس کلید ارتباطی پیش فرض بازیابی شده است، نمایش داده می شود و کاربر نیز می تواند بر اساس فیلد های کلید ارتباطی و کد ملی فیلتر و جستجودستی انجام دهد. فیلد های مرجع شکایت، شماره نامه مرجع و تاریخ نامه مرجع در تماس تلفنی غیر فعال می باشد و در تماس های غیر تلفنی در صورت وجود توسط کاربر به صورت دستی تکمیل می شود. فیلد نوع مشتری نیز به صورت دستی از آیتم های انتخاب می گردد و فیلد مدت زمان مکالمه و انتظار و لینک فایل مکالمه/صندوق صوتی پس از پایان تماس و باز نمودن مجدد فرایند، نمایش داده می شود و فعال می گردد و سناریو از گام بعد ادامه می یابد.  در بخش اطلاعات تماس گیرنده کاربر با وارد نمودن یکی از فیلدهای کدملی/شناسه ملی، شماره تماس و کد بیمه گزار و انتخاب کلید جستجو اطلاعات تماس گیرنده را از بانک اطلاعاتی CRM بازیابی و نمایش می دهد و در صورتیکه اطلاعات در بانک اطلاعاتی CRM موجود نباشد و نیاز به ویرایش داشته باشد ، سناریو از مسیر فرعی "درج/ویرایش اطلاعات فردی تماس گیرنده" ادامه می یابد. در صورت بازیابی فیلد های اطلاعات تماس گیرنده ،ویرایش فیلدهای بخش اطلاعات تماس گیرنده در روی فرم هم نیز امکان پذیر می باشد. فیلدهای نوع تماس گیرنده، سطح مشتری، کد پیگیری پرونده خسارت و شماره حواله پرداخت به صورت دستی توسط کاربر تکمیل می گردد.  در بخش جزئیات شکایت ، با انتخاب دکمه افزودن از گریدویو بخش جزئیات شکایت فرم جزئیات شکایت باز می شود و در قسمت محصولات دریافتی با انتخاب جستجوگر محصولات دریافتی فرم محصولات دریافتی برای کاربر نمایش داده می شود و کار بر با وارد نمودن یکی از فیلد های شماره بیمه، نام و نام خانوادگی، رشته بیمه، تاریخ صدور و وضعیت و انتخاب کلید جستجو لیست بیمه های مشتری از بانک اطلاعاتی فناوران بازیابی می گردد و در گرید نمایش داده می شود و کاربر بیمه نامه مورد نظر خود را انتخاب می نماید و با کلیک بر روی رکورد مورد نظر فیلد های بخش محصولات دریافتی جزئیات تماس بازیابی می گردد و فیلدهای جزئیات تماس توسط کاربر تکمیل و انتخاب می گردد. در صورتیکه شکایت در خواست شده عطف به شکایت که از قبل ثبت شده است داشته باشد با انتخاب هایپرلینک عطف به شکایت قبل فرم عطف به شکایت قبل باز می گردد و کاربر بر اساس کلید ارتباطی و شناسه شکایت می تواند جستجو داشته باشد و شکایت مورد نظر را انتخاب نماید. در صورت وجود مستندات در فیلد فایل پیوست بارگذاری سند مورد نظر توسط کاربر امکان پذیر می باشد. با انتخاب آیتم های فیلدهای میزان تکرار (P) و دامنه تاثیر(S) و براساس امتیاز در فایل اکسل اطلاعات فرایند ثبت و رسیدگی شکایت بر اساس فرمول CEN=P\*S الویت پاسخگویی محاسبه می شود . با انتخاب آیتم عامل شکایت و تکمیل فیلد های مربوط به آن گردش فرایند به صورت سیستمی بر اساس فایل اکسل اطلاعات فرایند ثبت و رسیدگی شکایت ارائه شده انجام می شود. چنانچه مورد شکایت مطرح شده وارد نباشد کاربر گزینه شکایت وارد نمی باشد را انتخاب می نماید و دلیل وارد نبودن شکایت را در فیلد توضیحات وارد می نماید و به مشتری نیز توضیح داده می شود. (چنانچه تنها رکوردی با نتیجه شکایت «شکایت وارد نمی باشد» در گریدویو بخش «جزئیات شکایت» وجود داشته باشد (یعنی رکورد دیگری با نتیجه ی غیر از «شکایت وارد نمی باشد» وجود نداشته باشد.) پس از ثبت فرآیند خاتمه می یابد.) در صورت حذف و ویرایش گریدویو جزئیات شکایت سناریو از مسیر فرعی " حذف جزئیات شکایت" و "ویرایش جزئیات شکایت " ادامه می یابد.  پس از انتخاب کلید تایید سیستم موارد اجباری و اعتبار سنجی را بررسی می نماید و در صورت وجود خطا پیغام مناسب به کاربر نمایش می دهد و در غیر اینصورت رکورد در گریدویو جزئیات شکایت ثبت می گردد و در صورت انتخاب کلید انصراف فرم جزئیات شکایت بسته می شود و رکورد در گریدویو جزئیات شکایت ثبت نمی گردد و سناریو ادامه می یابد.  پس از تکمیل اطلاعات و کلیک بر روی دکمه ثبت، سیستم موارد اجباری و اعتبار سنجی را بررسی می نماید و در صورت وجود خطا پیغام مناسب به کاربر نمایش می دهد. در غیر این صورت، فرم ثبت شکایت با عنوان «بررسی اولیه شکایت ثبت شده» در کارتابل گروهی واحد رسیدگی به شکایت نمایش داده می‌شود.(چنانچه شکایت ثبت شده از سمت پورتال باشد، پس از ثبت شکایت توسط کاربر ، شکایت مورد نظر مستقیما در کارتابل گروهی کارشناسان رسیدگی به شکایت با عنوان «بررسی اولیه شکایت ثبت شده از پورتال» قرار می گیرد.)(توضیحات بیشتر: شکایت ثبت شده از سمت پورتال دیگر به کارتابل گروهی کارشناسان ثبت کننده شکایت نمی رود.)  با انتخاب کار توسط هر یک از کارشناسان واحد رسیدگی به شکایت و کلیک بر روی دکمه «ذخیره در کارتابل»، کار به کارشناس اختصاص می‌یابد. فرم به صورتی که تنها بخش جزئیات شکایت فعال است به کارشناس واحد رسیدگی به شکایت نمایش داده می‌شود.  «کارشناس واحد رسیدگی به شکایت» با بررسی اطلاعات چنانچه بخواهد کار را به کاربر«ثبت کننده شکایات» عودت دهد، می بایست از فیلد «نیاز به عودت دارد؟» گزینه «بله» را انتخاب نماید در این صورت کاربر می بایست فیلد «علت عودت» را تکمیل نماید و سپس اقدام به ثبت فرم نماید، سپس سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می کند در صورت وجود مغایرت پیغام خطای مناسب نمایش می دهد، در غیر این صورت فرآیند با عنوان «بررسی شکایت{شماره شکایت} عودت داده شده توسط {نام کارشناس رسیدگی به شکایت}» در کارتابل شخصی کاربر «ثبت کننده شکایت» قرار می گیرد و فرآیند از گام 5 مسیر اصلی ادامه می یابد.  و چنانچه فرآیند نیاز به عودت نداشته باشد کاربر می بایست از فیلد «نیاز به عودت دارد؟» گزینه «خیر» را انتخاب نماید و سپس فرآیند از گام بعدی ادامه می یابد.  کارشناس واحد رسیدگی به شکایت می بایست رکورد های درج شده در گریدویو بخش جزئیات شکایت را بررسی نماید درصورتی که هر یک از رکورد ها قابل پیگیری نباشند، کاربر می‌بایست رکورد را انتخاب کرده و بر روی دکمه «خاتمه» کلیک نماید. با انجام این کار، رکورد خاتمه یافته و فرآيند رسیدگی به شکایت بر اساس آن شروع نخواهد شد. همچنین با انتخاب هر یک از رکورهای بخش جزئیات شکایت و کلیک بر روی دکمه ویرایش، فرم ثبت جزئیات شکایت به صورتی که پارامتر های آن بر اساس رکورد انتخابی بازیابی می‌شود نمایش داده می‌شود، این فیلد ها به صورت غیرقابل ویرایش بوده و برای ویرایش آن می‌بایست check box فیلد مربوطه را انتخاب کرد، سپس فیلد فعال شده و امکان ویرایش آن وجود خواهد داشت. {تاریخچه تغییرات در سربرگ مربوط به صورت نام فیلد {نام فیلد ویرایش شده}، مقدار اولیه {مقدار اولیه ثبت شده توسط ثبت کننده شکایت}، مقدار جدید {مقدار جدید درج شده توسط کارشناس واحد رسیدگی به شکایت}، تاریخ {تاریخ روز جاری ویرایش اطلاعات}، ساعت {ساعت روز جاری ویرایش اطلاعات}، نام کاربری {نام کاربری کاربر ویرایش کننده} نمایش داده می‌شود.}  پس از تکمیل فرم ثبت شکایت و انتخاب کلید ثبت، سیستم موارد اجباری و اعتبار سنجی را بررسی می نماید و در صورت وجود خطا پیغام مناسب به کاربر نمایش می دهد و در غیر این صورت اگر عامل شکایت رکورد جاری (رکوردی که وضعیت آن خاتمه یافته نیست) شعب،نمایندگان، کارگزاران و بازاریابان زیر مجموعه شعبه و سرپرستی منطقه باشد سناریو از مسیر فرعی" رسیدگی به شکایت از شعب، نمایندگان، کارگزاران و بازاریابان زیر مجموعه شعبه و سرپرستی منطقه" ادامه می یابد. اگر عامل شکایت رکورد جاری (رکوردی که وضعیت آن خاتمه یافته نیست) شعب، نمایندگان، کارگزاران و بازاریابان زیر مجموعه شعبه و فاقد سرپرستی مناطق باشد سناریو از مسیر فرعی " رسیدگی به شکایت از شعب،نمایندگان، کارگزاران و بازاریابان زیر مجموعه شعبه و فاقد سرپرستی مناطق" ادامه می یابد. اگر عامل شکایت سرپرستی مناطق باشد سناریو از مسیر فرعی "رسیدگی شکایت از سرپرستی مناطق" ادامه می یابد. اگر عامل شکایت رکورد جاری (رکوردی که وضعیت آن خاتمه یافته نیست) واحد های ستادی سازمان که زیر مجموعه معاونت می باشد سناریو از مسیر فرعی " ارجاع به واحد های ستادی سازمان زیر مجموعه معاونت" ادامه می یابد و اگر عامل شکایت رکورد جاری (رکوردی که وضعیت آن خاتمه یافته نیست) واحد های ستادی سازمان که زیر مجموعه مدیر عامل می باشد سناریو از مسیر فرعی "ارجاع به واحد های ستادی سازمان زیر مجموعه مدیر عامل" ادامه می یابد پیام ثبت شکایت (با متن : درخواست شکایت شما با شناسه شکایت x در سیستم ثبت گردید.) به صورت سیستمی برای مشتری ارسال می گردد و سناریو از گام بعد ادامه می یابد. کارشناس رسیدگی به شکایت با ورود به کارتابل شخصی، بنا به روند فرایند یکی از موارد را انتخاب می نماید. موارد عبارتند از فرایند ثبت و رسیدگی شکایت با نام «بررسی شکایت {شماره شکایت} عودت داده شده توسط {کاربر ثبت کننده شکایت}»، “بررسی اقدامات ثبت شده شکایت توسط y (نام ارجاع گیرنده)- شناسه شکایت x “ ( در صورت ثبت اقدامات توسط ارجاع گیرنده برای بار نخست)، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت با نام “بررسی مجدد اقدامات ثبت شده شکایت توسط y (نام ارجاع گیرنده)- شناسه شکایت x “( در صورت عدم تایید اقدامات و ثبت مجدد اقدامات) و فرایند ثبت و رسیدگی شکایت با نام "عدم ثبت اقدام توسط ارجاع گیرنده - شناسه شکایت x " (در صورت عدم ثبت اقدام در مهلت تعیین شده ) را انتخاب و فرم رسیدگی به شکایت باز می گردد و تمامی اقدامات ثبت شده توسط کاربر بررسی می گردد. در قسمت بررسی توسط تایید کننده، در صورت تایید اقدامات ثبت شده و با انتخاب گزینه تایید، ستون وضعیت در گریدویو بخش جزئیات تماس فرم ثبت شکایت، تایید را نمایش می دهد و در صورت انتخاب عدم تایید فیلد توضیحات تکمیل می گردد و در ستون وضعیت فرایند، عدم تایید نمایش داده می شود.در صورت تایید اقدامات پس از انتخاب ثبت، سیستم موارد اجباری و اعتبار سنجی را بررسی می نماید و در صورت وجود خطا پیغام مناسب به کاربر نمایش می دهد و در غیر این صورت فرایند ثبت و رسیدگی شکایت با نام “ثبت نتیجه شکایت - شناسه شکایت x “ در کارتابل سوپروایزر ~~ثبت و رسیدگی~~ واحد شکایت قرار می گیرد و سناریو ادامه می یابد و در صورت عدم تایید فرایند به کارتابل ثبت کننده نهایی اقدام با نام "ارجاع جهت بازبینی اقدامات ثبت شده- شناسه شکایت x" قرار می گیرد و اقدامات ثبت شده را بررسی و مجددا ثبت می نماید و سناریو از گام 10 مسیر اصلی ادامه می یابد.سوپروایزر ~~ثبت و رسیدگی~~ واحد شکایت با ورود به کارتابل، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت با نام “ثبت نتیجه شکایت - شناسه شکایت x “را انتخاب می نماید و فرم رسیدگی شکایت نمایش داده می شود در فرم رسیدگی اطلاعات فقط قابل نمایش و غیر قابل ویرایش می باشند و فقط بخش نتیجه شکایت فعال می باشد و کاربر نتیجه شکایت را ثبت می نماید . فیلد تاریخ و ساعت خاتمه شکایت نیز به صورت سیستمی بر اساس آخرین ثبت نتیجه بازیابی می گردد پس از انتخاب کلید ثبت سیستم موارد اجباری و اعتبار سنجی را بررسی می نماید و در صورت وجود خطا پیغام مناسب به کاربر نمایش می دهد و در غیر اینصورت فرایند ثبت و رسیدگی شکایت با نام " اعلام نتیجه به شاکی- شناسه شکایت x" در کارتابل کارشناس ~~ثبت و رسیدگی~~ واحد شکایت قرار می گیرد و چنانچه نتیجه شکایت " فرآیند رسیدگی نیاز به بازبینی دارد" با شد، فرایند از گام 10 ادامه می یابد. کارشناس رسیدگی به شکایت با مراجعه به کارتابل شخصی و انتخاب فرایند ثبت و رسیدگی شکایت با نام " اعلام نتیجه به شاکی- شناسه شکایت x"، فیلد تاریخ و ساعت اعلام به شاکی را تکمیل می نماید. پس از انتخاب کلید ثبت سیستم موارد اجباری و اعتبار سنجی را بررسی می نماید و در صورت وجود خطا پیغام مناسب به کاربر نمایش می دهد و در غیر اینصورت، فرایند به کارتابل عارضه یابی با نام " شکایت بسته شده - شناسه شکایت x" ارسال می گردد.  همزمان یک رو نوشت در کارتابل کاربر ثبت کننده شکایت (فرم رونوشت نتیجه شکایت) با عنوان «رونوشت نتیجه شکایت {شماره شکایت}» قرار گرفته و فرایند خاتمه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: شروع ثبت و رسیدگی شکایت از طریق پیامک، پست الکترونیکی ، وب سايت و شبکه های اجتماعی**   1. تماس گیرنده شکایت خودرا از طریق پیامک و یا پست الکترونیک و یا شبکه های اجتماعی را به آدرس و شماره همراه مشخص شده ارسال می‏نماید و یا در وب سایت بیمه سامان، درخواست خود را ثبت می‏نماید. 2. پس از برقراری ارتباط هر یک از کانال های ارتباطی فوق، بطور سیستمی فرآیند در کارتابل گروهی که به تفکیک هر یک از درگاه های ارتباطی می باشد، با نام “بررسی شکایت -کلید ارتباطی- (درگاه ارتباطی) با شناسه شکایت “x نمایش داده می شود. (برای مثال در صورت شروع فرآیند ثبت پیامک فرآیند در کارتابل گروه کارشناسان ثبت پیامک قرار می گیرد. برای سایر کانال ها نیز به همین صورت خواهد بود.) و سناریو ادامه می یابد. 3. پس از ورود کاربر به سیستم، از لیست کارهای موجود در کارتابل گروهی، فرآیند ثبت و رسیدگی شکایت با نام “بررسی شکایت -کلید ارتباطی- (درگاه ارتباطی) با شناسه شکایت “x را جستجو و جهت بازیابی آن اقدام می‏کند. 4. سیستم، فرم ثبت شکایت را مطابق قوانین تشریح شده در اختیار کاربر قرار می‏دهد و متن پیامک، پست الکترونیکی ، وب سایت و شبکه های اجتماعی در فیلد شرح تماس نمایش داده می شود و کاربر اطلاعات تماس را درج می نماید و سناریو از گام 3 مسیر اصلی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: شروع ثبت و رسیدگی شکایت از طریق پست صوتی وفاکس**  تماس گیرنده پس از وصل شدن به مرکز تماس با انتخاب کلید صندوق صوتی و اتصال به صندوق صوتی پیام خود را می گذارد و با انتخاب کلید فاکس نیز درخواست مربوطه را فاکس می نماید. پس از ضمیمه شدن فایل صوتی و یا فاکس شده به فرم ثبت شکایت ، فرآیند با ضمیمه ها در کارتابل گروهی که به تفکیک هر یک از درگاه های ارتباطی می باشد، با نام “بررسی شکایت -کلید ارتباطی- (درگاه ارتباطی) با شناسه شکایت “x نمایش داده می شود. (برای مثال در صورت شروع فرآیند ثبت صندوق صوتی فرآیند در کارتابل گروه کارشناسان ثبت صندوق صوتی قرار می گیرد. برای سایر کانال ها نیز به همین صورت خواهد بود.) و سناریو ادامه می یابد. پس از ورود کارشناس ~~ثبت و رسیدگی~~ واحد شکایت به سیستم، از لیست کارهای موجود در کارتابل گروهی، فرآیند ثبت شکایت با نام “بررسی شکایت -کلید ارتباطی- (درگاه ارتباطی) با شناسه شکایت “xرا جستجو و جهت بازیابی آن اقدام می‏کند.  سیستم، فرم ثبت شکایت را مطابق قوانین تشریح شده در اختیار کاربر قرار می‏گیرد. کاربر، فایل صوتی (فایل صندوق صوتی) و یا فایل فاکس شده را دانلود می نماید و فیلد شرح تماس توسط کاربر بر اساس مستندات تکمیل و اطلاعات تماس و درج می نماید و سناریو از گام 3 مسیر اصلی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: شروع ثبت و رسیدگی شکایت از طریق مراجعه حضوری** کاربر پس از صحبت با درخواست کننده که به صورت حضوری به واحد ثبت ~~و رسیدگی~~ شکایت مراجعه نموده است ، فرم ثبت و رسیدگی را دستی باز می نماید.کاربر فیلد های بخش تماس را تکمیل می نماید و شرح تماس را به صورت دستی بر اساس اظهارات مشتری تکمیل می نماید و سناریو از گام 3 مسیر اصلی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: درج و ویرایش اطلاعات فردی تماس گیرنده**  با انتخاب لینک درج/ویرایش اطلاعات فردی تماس گیرنده توسط کاربر فرم اطلاعات فردی تماس گیرنده نمایش داده می شود.  چنانچه هیچ اطلاعاتی از مشتری در بانک اطلاعاتی ثبت نشده باشد ، کاربر به صورت دستی فیلدهای فرم اطلاعات فردی تماس گیرنده را تکمیل می نماید.  در صورتیکه اطلاعات تماس گیرنده از بانک اطلاعاتی بازیابی شود و نیاز به ویرایش داشته باشد، کاربر فیلدهای مورد نظر را ویرایش می نماید.  با انتخاب کلید درج / ویرایش سیستم موارد اجباری و اعتبار سنجی را بررسی می نماید و در صورت وجود خطا پیغام مناسب به کاربر نمایش می دهد، در غیر اینصورت اطلاعات فردی تماس گیرنده در بانک اطلاعات ثبت می گردد و پیغام "درج و بروزرسانی انجام شد" نمایش داده می شود و در فرم ثبت شکایت با انتخاب کلید جستجو اطلاعات جدید و یا ویرایش شده در قسمت اطلاعات تماس گیرنده نمایش داده می شود و سناریو از گام 4 مسیر اصلی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: رسیدگی به شکایت از شعب،نمایندگان، کارگزاران و بازاریابان زیر مجموعه شعبه و سرپرستی منطقه**   1. فرایند شکایت به صورت سیستمی در کارتابل سرپرست منطقه با نام "ارجاع جهت ثبت اقدامات - شناسه شکایت x" قرار می گیرد و سناریو از گام بعد ادامه می یابد. 2. سرپرست منطقه فرایند مورد نظر را از کارتابل انتخاب می نماید و فرم رسیدگی به شکایت برای کاربر نمایش داده می شود. بخش اطلاعات تماس، اطلاعات تماس گیرنده، محصولات دریافتی و جزئیات شکایت به صورت غیر قابل ویرایش برای کاربر نمایش داده می شود و سناریو از گام بعد ادامه می یابد.   با انتخاب گزینه افزودن در گریدویو بخش رسیدگی به شکایت فرم ثبت اقدامات رسیدگی شکایت برای کاربر نمایش داده می شود، فیلد کاربر ثبت کننده و تاریخ و ساعت اقدام به صورت سیستمی بازیابی می گردد و بقیه فیلد ها توسط کاربر تکمیل می گردد. در صورت نیاز به ویرایش اقدامات ثبت شده، فرایند از مسیر فرعی "ویرایش اقدام" و در صورت حذف اقدام ثبت شده فرایند از مسیر فرعی"حذف اقدام" ادامه می یابد. چنانچه سرپرست منطقه در مهلت پاسخگویی ( طبق جدول مهلت پاسخگویی ) اقدامی را انجام ندهد، کار از کارتابل شخصی کاربر خارج و به کارتابل گروهی بر می گردد و پیامی به صورت سیستمی با توجه به منظر شکایت (فنی و مالی) در کارتابل مدیریت فنی و یا مدیریت مالی با متن" اقداماتی تاکنون درخصوص شکایت با شناسه شکایت x طبق مهلت تعیین شده ثبت نشده است " قرار می گیرد. چنانچه مدیر فنی و یا مالی در مهلت پاسخگویی ( طبق جدول مهلت پاسخگویی ) اقدامی را انجام ندهد ، پیامی به صورت سیستمی به کارتابل معاونت مربوطه با متن" اقداماتی تاکنون درخصوص شکایت با شناسه شکایت x طبق مهلت تعیین شده ثبت نشده است " ارسال می گردد و چنانچه معاونت مربوطه در مهلت پاسخگویی ( طبق جدول مهلت پاسخگویی ) اقدامی را انجام ندهد، پیامی به صورت سیستمی در کارتابل نماینده مدیرعامل در بحث رسیدگی به شکایات با متن " اقداماتی تاکنون درخصوص شکایت با شناسه شکایت x طبق مهلت تعیین شده ثبت نشده است " و سناریو از گام بعد ادامه می یابد و در صورتیکه شرایطی که الویت پاسخگویی فوری است بعد از جواب ندادن معاونت مریوطه باید تیکت شکایت به نماینده مدیرعامل در بحث رسیدگی به شکایات ارجاع شود.   1. در صورت پاسخگویی سرپرست منطقه در بازه مهلت پاسخگویی، پس از انتخاب کلید ثبت سیستم موارد اجباری و اعتبار سنجی را بررسی می نماید و در صورت وجود خطا پیغام مناسب به کاربر نمایش می دهد و در غیر اینصورت فرایند در کارتابل کارشناس ~~ثبت و رسیدگی به~~ واحد شکایت با نام "عدم ثبت اقدام توسط ارجاع گیرنده - شناسه شکایت x " قرار می گیرد و سناریو از گام 10 مسیر اصلی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: رسیدگی به شکایت از شعب،نمایندگان، کارگزاران و بازاریابان زیر مجموعه شعبه و فاقد سرپرستی مناطق**   1. در صورتیکه منظر شکایت فنی باشد در کارتابل مدیر فنی و در صورتیکه منظر شکایت مالی باشد به کارتابل مدیر مالی با نام "ارجاع جهت ثبت اقدامات - شناسه شکایت x" قرار می گیرد. 2. مدیر فنی/مالی فرایند مورد نظر را از کارتابل انتخاب می نماید و فرم رسیدگی به شکایت برای کاربر نمایش داده می شود. بخش اطلاعات تماس، اطلاعات تماس گیرنده، محصولات دریافتی و جزئیات شکایت به صورت غیر قابل ویرایش برای کاربر نمایش داده می شود و سناریو از گام بعد ادامه می یابد. 3. با انتخاب گزینه افزودن در گریدویو بخش رسیدگی به شکایت فرم ثبت اقدامات رسیدگی شکایت برای کاربر نمایش داده می شود، فیلد کاربر ثبت کننده و تاریخ و ساعت اقدام به صورت سیستمی بازیابی می گردد و بقیه فیلد ها توسط کاربر تکمیل می گردد. در صورت نیاز به ویرایش اقدامات ثبت شده، فرایند از مسیر فرعی "ویرایش اقدام" و در صورت حذف اقدام ثبت شده فرایند از مسیر فرعی"حذف اقدام" ادامه می یابد. چنانچه مدیر فنی/مالی در مهلت پاسخگویی ( طبق جدول مهلت پاسخگویی ) اقدامی را انجام ندهد، کار از کارتابل شخصی کاربر خارج و به کارتابل گروهی بر می گردد و پیامی به کارتابل معاونت مربوطه با متن" اقداماتی تاکنون درخصوص شکایت با شناسه شکایت x طبق مهلت تعیین شده ثبت نشده است " ارسال می گردد و چنانچه معاونت مربوطه در مهلت پاسخگویی ( طبق جدول مهلت پاسخگویی ) اقدامی را انجام ندهد، پیامی به صورت سیستمی در کارتابل نماینده مدیرعامل در بحث رسیدگی به شکایات در بحث رسیدگی به شکایات با متن " اقداماتی تاکنون درخصوص شکایت با شناسه شکایت x طبق مهلت تعیین شده ثبت نشده است " و سناریو از گام بعد ادامه می یابد. 4. در صورت پاسخگویی سرپرست منطقه در بازه مهلت پاسخگویی، پس از انتخاب کلید ثبت سیستم موارد اجباری و اعتبار سنجی را بررسی می نماید و در صورت وجود خطا پیغام مناسب به کاربر نمایش می دهد و در غیر اینصورت فرایند با نام " "عدم ثبت اقدام توسط ارجاع گیرنده - شناسه شکایت x " در کارتابل کارشناس ~~ثبت و رسیدگی به~~ واحد شکایت قرار می گیرد و سناریو از گام 10 مسیر اصلی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: رسیدگی به شکایت از سرپرستی مناطق**   1. در صورتیکه منظر شکایت فنی باشد در کارتابل مدیر فنی و در صورتیکه منظر شکایت مالی باشد به کارتابل مدیر مالی با نام "ارجاع جهت ثبت اقدامات - شناسه شکایت x" قرار می گیرد. 2. مدیر فنی/مالی فرایند مورد نظر را از کارتابل انتخاب می نماید و فرم رسیدگی به شکایت برای کاربر نمایش داده می شود. بخش اطلاعات تماس، اطلاعات تماس گیرنده، محصولات دریافتی و جزئیات شکایت به صورت غیر قابل ویرایش برای کاربر نمایش داده می شود و سناریو از گام بعد ادامه می یابد. 3. با انتخاب گزینه افزودن در گریدویو بخش رسیدگی به شکایت فرم ثبت اقدامات رسیدگی شکایت برای کاربر نمایش داده می شود، فیلد کاربر ثبت کننده و تاریخ و ساعت اقدام به صورت سیستمی بازیابی می گردد و بقیه فیلد ها توسط کاربر تکمیل می گردد. در صورت نیاز به ویرایش اقدامات ثبت شده، فرایند از مسیر فرعی "ویرایش اقدام" و در صورت حذف اقدام ثبت شده فرایند از مسیر فرعی"حذف اقدام" ادامه می یابد. چنانچه مدیر فنی/مالی در مهلت پاسخگویی ( طبق جدول مهلت پاسخگویی ) اقدامی را انجام ندهد، کار از کارتابل شخصی کاربر خارج و به کارتابل گروهی بر می گردد و پیامی به کارتابل معاونت مربوطه با متن" اقداماتی تاکنون درخصوص شکایت با شناسه شکایت x طبق مهلت تعیین شده ثبت نشده است " ارسال می گردد و چنانچه معاونت مربوطه در مهلت پاسخگویی ( طبق جدول مهلت پاسخگویی ) اقدامی را انجام ندهد، پیامی به صورت سیستمی در کارتابل نماینده مدیرعامل در بحث رسیدگی به شکایات در بحث رسیدگی به شکایات با متن " اقداماتی تاکنون   درخصوص شکایت با شناسه شکایت x طبق مهلت تعیین شده ثبت نشده است " و سناریو از گام بعد ادامه می یابد.   1. در صورت پاسخگویی سرپرست منطقه در بازه مهلت پاسخگویی، پس از انتخاب کلید ثبت سیستم موارد اجباری و اعتبار سنجی را بررسی می نماید و در صورت وجود خطا پیغام مناسب به کاربر نمایش می دهد و در غیر اینصورت فرایند با نام " "عدم ثبت اقدام توسط ارجاع گیرنده - شناسه شکایت x " در کارتابل کارشناس ~~ثبت و رسیدگی به~~ واحد شکایت قرار می گیرد و سناریو از گام 10 مسیر اصلی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: رسیدگی به شکایت از واحد های ستادی سازمان زیر مجموعه معاونت**   1. فرایند شکایت به صورت سیستمی در کارتابل مدیریت حوزه معاونت مربوطه با نام "ارجاع جهت ثبت اقدامات - شناسه شکایت x" قرار می گیرد و سناریو از گام بعد ادامه می یابد. 2. مدیریت حوزه معاونت فرایند مورد نظر را از کارتابل انتخاب می نماید و فرم رسیدگی به شکایت برای کاربر نمایش داده می شود. بخش اطلاعات تماس، اطلاعات تماس گیرنده، محصولات دریافتی و جزئیات شکایت به صورت غیر قابل ویرایش برای کاربر نمایش داده می شود و سناریو از گام بعد ادامه می یابد. 3. با انتخاب گزینه افزودن در گریدویو بخش رسیدگی به شکایت فرم ثبت اقدامات رسیدگی شکایت برای کاربر نمایش داده می شود، فیلد کاربر ثبت کننده و تاریخ و ساعت اقدام به صورت سیستمی بازیابی می گردد و بقیه فیلد ها توسط کاربر تکمیل می گردد. در صورت نیاز به ویرایش اقدامات ثبت شده، فرایند از مسیر فرعی "ویرایش اقدام" و در صورت حذف اقدام ثبت شده فرایند از مسیر فرعی"حذف اقدام" ادامه می یابد. چنانچه مدیریت حوزه معاونت در مهلت پاسخگویی ( طبق جدول مهلت پاسخگویی ) اقدامی را انجام ندهد، کار از کارتابل شخصی کاربر خارج و به کارتابل گروهی بر می گردد و پیامی به کارتابل معاونت مربوطه با متن" اقداماتی تاکنون درخصوص شکایت با شناسه شکایت x طبق مهلت تعیین شده ثبت نشده است " ارسال می گردد و چنانچه معاونت مربوطه در مهلت پاسخگویی ( طبق جدول مهلت پاسخگویی ) اقدامی را انجام ندهد، پیامی به صورت سیستمی در کارتابل نماینده مدیرعامل در بحث رسیدگی به شکایات با متن " اقداماتی تاکنون درخصوص شکایت با شناسه شکایت x طبق مهلت تعیین شده ثبت نشده است " و سناریو از گام بعد ادامه می یابد. 4. در صورت پاسخگویی سرپرست منطقه در بازه مهلت پاسخگویی، پس از انتخاب کلید ثبت سیستم موارد اجباری و اعتبار سنجی را بررسی می نماید و در صورت وجود خطا پیغام مناسب به کاربر نمایش می دهد و در غیر اینصورت فرایند با نام "عدم ثبت اقدام توسط ارجاع گیرنده - شناسه شکایت x " در کارتابل کارشناس ~~ثبت و رسیدگی به~~ واحد شکایت قرار می گیرد و سناریو از گام 10 مسیر اصلی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: رسیدگی به شکایت از واحد های ستادی سازمان زیر مجموعه مدیر عامل**   1. فرایند شکایت به صورت سیستمی در کارتابل مدیریت حوزه مدیر عامل با نام "ارجاع جهت ثبت اقدامات - شناسه شکایت x" قرار می گیرد و سناریو از گام بعد ادامه می یابد. 2. مدیریت حوزه مدیر عامل فرایند مورد نظر را از کارتابل انتخاب می نماید و فرم رسیدگی به شکایت برای کاربر نمایش داده می شود. بخش اطلاعات تماس، اطلاعات تماس گیرنده، محصولات دریافتی و جزئیات شکایت به صورت غیر قابل ویرایش برای کاربر نمایش داده می شود و سناریو از گام بعد ادامه می یابد. 3. با انتخاب گزینه افزودن در گریدویو بخش رسیدگی به شکایت فرم ثبت اقدامات رسیدگی شکایت برای کاربر نمایش داده می شود، فیلد کاربر ثبت کننده و تاریخ و ساعت اقدام به صورت سیستمی بازیابی می گردد و بقیه فیلد ها توسط کاربر تکمیل می گردد. در صورت نیاز به ویرایش اقدامات ثبت شده، فرایند از مسیر فرعی "ویرایش اقدام" و در صورت حذف اقدام ثبت شده فرایند از مسیر فرعی"حذف اقدام" ادامه می یابد. چنانچه مدیریت حوزه مدیر عامل در مهلت پاسخگویی ( طبق جدول مهلت پاسخگویی ) اقدامی را انجام ندهد، کار از کارتابل شخصی کاربر خارج و به کارتابل گروهی بر می گردد و پیامی به صورت سیستمی در کارتابل نماینده مدیرعامل در بحث رسیدگی به شکایات با متن " اقداماتی تاکنون درخصوص شکایت با شناسه شکایت x طبق مهلت تعیین شده ثبت نشده است " و سناریو از گام بعد ادامه می یابد. 4. در صورت پاسخگویی سرپرست منطقه در بازه مهلت پاسخگویی، پس از انتخاب کلید ثبت سیستم موارد اجباری و اعتبار سنجی را بررسی می نماید و در صورت وجود خطا پیغام مناسب به کاربر نمایش می دهد و در غیر اینصورت فرایند با نام "عدم ثبت اقدام توسط ارجاع گیرنده - شناسه شکایت x " در کارتابل کارشناس ~~ثبت و رسیدگی به~~ واحد شکایت قرار می گیرد و سناریو از گام 10 مسیر اصلی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: ویرایش جزئیات شکایت**   1. کاربر رکورد مورد نظر را از گریدویو جزئیات شکایت در فرم ثبت شکایت انتخاب می نماید و روی آن کلیک می نماید. 2. با انتخاب کلید ویرایش فرم جزئیات شکایت به صورت Pop up که فیلد های آن بر اساس اطلاعات رکورد بازیابی و نمایش داده می شود و کاربر تغییرات لازم را اعمال می نماید. 3. با انتخاب کلید تایید ، سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می‏نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را نمایش می‏دهد. در صورت نبود مشکل اطلاعات ویرایش می شود و در گریدویو جزئیات شکایت اطلاعات ویرایش شده بازیابی و نمایش داده می شود و در صورت انتخاب کلید انصراف فرم بسته می شود و تغییری اعمال نمی شود و سناریو از گام 5 مسیر اصلی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: حذف جزئیات شکایت**   1. کاربر رکورد مورد نظر را از گریدویو جزئیات شکایت در فرم ثبت شکایت انتخاب می نماید و روی آن کلیک می نماید. 2. با انتخاب کلید حذف سیستم پیامی با متن " آیا رکورد مورد نظر حذف گردد؟ " نمایش داده می شود در صورت تایید پیام رکورد مورد نظر حذف می گردد و در صورت انتخاب کلید انصراف تغییری اعمال نمی شود و سناریو از گام 5 مسیر اصلی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: ویرایش اقدام**   1. کاربر رکورد مورد نظر را از گریدویو رسیدگی شکایت در فرم رسیدگی به شکایت انتخاب می نماید و روی آن کلیک می نماید. 2. با انتخاب کلید ویرایش فرم ثبت اقدامات رسیدگی شکایت به صورت Pop up که فیلد های آن بر اساس اطلاعات رکورد بازیابی می گردد و کاربر تغییرات لازم را اعمال می نماید. 3. با انتخاب کلید تایید ، سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می‏نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را نمایش می‏دهد. در صورت نبود مشکل اطلاعات ویرایش می شود و در گریدویو رسیدگی شکایت اطلاعات ویرایش شده بازیابی و نمایش داده می شود و در صورت انتخاب کلید انصراف فرم بسته می شود و تغییری اعمال نمی شود و سناریو از گام 5 مسیر فرعی ارجاع واحد رسیدگی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: حذف اقدام**   1. کاربر رکورد مورد نظر را از گریدویو رسیدگی شکایت در فرم رسیدگی به شکایت انتخاب می نماید و روی آن کلیک می نماید. 2. با انتخاب کلید حذف سیستم پیامی با متن " آیا رکورد مورد نظر حذف گردد؟ " نمایش داده می شود در صورت تایید پیام رکورد مورد نظر حذف می گردد و در صورت انتخاب کلید انصراف تغییری اعمال نمی شود و سناریو از گام 5 مسیر فرعی ارجاع واحد رسیدگی ادامه می یابد. | |
| **پس شرط ها** | 1. **فرآیند در سیستم موجود و قابل بازیابی باشد.** 2. **با ورود کد ملی یا شماره تماس یا کد بیمه گذار اطلاعات فردی تماس گیرنده بازیابی گردد.** |

# قوانین کسب و کار

قوانین کسب و کار فرآیند در جداول ذیل آمده است.

## قوانین مربوط به پورتال

ندارد.

## قوانین مربوط به TBS

| **ردیف** | **کد قانون** | **نام مرحله/ عنوان فعالیت فرآیند توسط کاربر** | **نام فرم، سربرگ، بخش مربوطه** | **شرح قانون** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | PR02-01‎‎-TBR01 | ثبت اطلاعات تماس توسط کارشناس ثبت ~~و رسیدگی~~ شکایت، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم ثبت شکایت ، بخش اطلاعات تماس- تلفنی | در حالت شروع تلفنی، فیلد شناسه شکایت، به صورت سیستمی بازیابی و نمایش داده می شود.  فیلدهای کد و نام کاربری براساس کاربر سیستم، تاریخ و ساعت تماس بر اساس ساعت سیستم به صورت سیستمی و غیر قابل ویرایش بازیابی و نمایش داده می شود. لیبل فیلد درگاه ارتباطی بر اساس محتوای کلید ارتباطی به شماره ثابت و یا تلفن همراه تغییر نام می دهد و محتوا بر اساس کلید ارتباطی بازیابی و نمایش داده می شود.  فیلد مدت زمان انتظار پس از اتصال به کاربر به صورت سیستمی نمایش داده می شود و غیر قابل ویرایش می باشد و مدت زمان مکالمه تاپایان مکالمه غیر فعال می باشد و پس از پایان مکالمه به صورت سیستمی نمایش داده می شود و غیر قابل ویرایش می باشد. این فیلد ها برحسب ثانیه می باشد.  فیلد استان بر اساس کلید ارتباطی بازیابی می گردد و نمایش داده می شود و درصورت عدم بازیابی استان به صورت دستی انتخاب و نمایش داده می شود.  فیلد الویت تماس به صورت دستی انتخاب می شود.  در پایان مکالمه لینک پخش مکالمه-فایل صوتی، فعال می باشد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR02 | ثبت اطلاعات تماس توسط کارشناس ثبت ~~و رسیدگی~~ شکایت، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم ثبت شکایت ، بخش اطلاعات تماس- غیرتلفنی | در حالت شروع غیر تلفنی، فیلد شناسه شکایت، با باز شدن فرم به صورت سیستمی بازیابی و نمایش داده می شود.  فیلدهای کد و نام کاربری براساس کاربر سیستم، تاریخ و ساعت تماس بر اساس ساعت سیستم به صورت سیستمی و غیر قابل ویرایش بازیابی و نمایش داده می شود. لیبل فیلد درگاه ارتباطی بر اساس محتوای کلید ارتباطی به تغییر نام می دهد و محتوا بر اساس کلید ارتباطی بازیابی و نمایش داده می شود. در شکایت حضوری فیلد درگاه ارتباطی به صورت دستی انتخاب می گردد.  در شکایت های غیر تلفنی بجز صندوق صوتی، حضوری و فاکس متن شکایت در فیلد شرح تماس به صورت سیستمی نمایش داده می شود. در مراجعه حضوری و فاکس فیلد شرح تماس بر اساس اظهارات و مستندات فاکس شده به صورت دستی تکمیل می گردد.  در تماس صندوق صوتی، با کلیک بر روی لینک پخش مکالمه-فایل صوتی فایل صوتی دانلود می گردد و با توجه به صحبت های تماس گیرنده فیلد شرح تماس توسط کارشناس مرکز تماس ثبت می گردد.  فیلد مدت زمان مکالمه - انتظار تماس غیر فعال می باشد.  فیلد استان به صورت دستی انتخاب می شود و نمایش داده می شود.  فیلد الویت تماس به صورت دستی انتخاب می شود.  در صورت مراجعه حضوری تمامی فیلد های بخش اطلاعات تماس گیرنده به غیر از شناسه شکایت ، تاریخ و ساعت تماس ، کد و نام کاربری به صورت دستی تکمیل می گردد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR03 | ثبت اطلاعات تماس توسط کارشناس پاسخگوی، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم ثبت تماس، بخش اطلاعات تماس | در صورت انتخاب مجوز افشا ندارد، فیلد های بخش اطلاعات تماس گیرنده بصورت خالی در فرم رسیدگی به شکایت برای ارجاع گیرنده نمایش داده می شود و در صورت انتخاب مجوز افشا دارد، در فرم فیلدهای اطلاعات تماس گیرنده در فرم به صورت تکمیل شده نمایش داده می شود. پیش فرض مجوز دارد در فرم انتخاب شده باشد.  فیلد مرجع شکایت از لیست آیتم ها توسط کاربر انتخاب می گردد.  شماره نامه مرجع شکایت، شماره نامه مرجع و تاریخ نامه مرجع توسط کاربر تکمیل می گردد  فیلد الویت تماس به صورت دستی انتخاب می شود.  لینک سوابق تماس شامل گریدویو با ستون های ردیف، شماره فرایند، شناسه شکایت، کاربر ثبت کننده ، تاریخ تماس، ساعت تماس، مدت زمان مکالمه، موضوع تماس، نوع خدمت دریافتی و وضعیت تماس می باشد که بصورت پیش فرض بر اساس فیلد کلید ارتباطی اطلاعات تماس در صورت وجود اطلاعات بازیابی می گردد در غیر اینصورت کاربر می تواند بر اساس تکمیل هر یک از سه فیلد کلید ارتباطی، کدپیگیری و نوع خدمت دریافتی جستجو سوابق تماس را جستجو نماید.  با انتخاب گزینه تماس غیر مرتبط و ثبت فرایند فرایند بسته می شود. |
|  | PR02-01‎‎-TBR04 | ثبت اطلاعات تماس توسط کارشناس ثبت ~~و رسیدگی~~ شکایت، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم ثبت شکایت ، بخش اطلاعات تماس | شناسه شکایت عدد می باشد که قسمت راست شامل تعداد شکایت روز، روز ، ماه و سال می باشد به طور مثال 97020201 اولین شکایت، در روز دوم، ماه دوم، سال 97 می باشد.  لیست آیتم های درگاه ارتباطی عبارتست از:   * تلفنی * ایمیل * پیامک * صندوق صوتی * فاکس * وب سایت * حضوری * سایر   لیست نوع مشتری شامل آیتم های زیر می باشد و اجباری می باشد:   |  | | --- | | * بیمه گذار | | * بیمه شده | | * ذینفع | | * زیان دیده |   فیلد الویت تماس به صورت پیش فرض عادی تعریف شود.  فیلد الویت تماس طبق فرم ورود اطلاعات پایه فرآیند ثبت تماس به شناسه SamanIns.CRM.FSC01-01 تعریف شده است.  لیست آیتم های مرجع شکایت طبق فرم ورود اطلاعات پایه فرآیند ثبت و رسیدگی شکایت به شناسه SamanIns.CRM.FSC02-01 تعریف شده است.  در صورتی که مقدار فیلد «مرجع شکایت»، گزینه ی «سامانه سنهاب» باشد، فیلد «دستور مجدد»، نمایش داده شود.  فیلد «دستور مجدد»:  این فیلد از نوع CheckBox بوده و مقداردهی به آن به صورت اختیاری می باشد.  در صورت انتخاب شدن مرجع شکایت فیلدهای شماره نامه مرجع انتخاب تاریخ نامه مرجع فعال می گردد و اجباری می باشد.  انتخاب یکی از گزینه های مجوز افشا اجباری می باشد.  مقادیر قابل قبول فیلد شرح تماس شامل 4000 کاراکتر می باشد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR05 | ثبت اطلاعات تماس گیرنده توسط کارشناس ثبت ~~و رسیدگی~~ شکایت، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم ثبت شکایت، بخش اطلاعات تماس گیرنده | در صورتیکه اطلاعات تماس گیرنده در دیتابیس CRM قبلا ثبت شده باشد با توجه به کلید ارتباطی فیلد های بخش اطلاعات تماس گیرنده بازیابی می گردد و نمایش داده می شود و اگر بر اساس کلید ارتباطی تماس گیرنده شناسیایی نشد با ورود کد ملی و یا شماره تماس و یا کد بیمه گذاری که قبلا در بانک اطلاعاتی ثبت شده است و انتخاب کلید جستجو، اطلاعات فردی تماس گیرنده بر اساس ، بازیابی و نمایش داده می شوند.  چنانچه اطلاعات تماس گیرنده قبلا در دیتا بیس CRM ثبت نشده باشد و یا نیاز به ویرایش داشته باشد، کاربر لینک درج و ویرایش اطلاعات فردی تماس گیرنده را انتخاب می نماید و همچنین ویرایش فیلدهای بخش اطلاعات تماس گیرنده در روی فرم ثبت شکایت هم نیز امکان پذیر می باشد.  پس از ویرایش و درج اطلاعات تماس گیرنده در فرم اطلاعات فردی تماس گیرنده در فرم ثبت شکایت با انتخاب کلید جستجو اطلاعات جدید و یا ویرایش شده در قسمت اطلاعات تماس گیرنده بازیابی و نمایش داده می شود.  فیلد های کد پیگیری پرونده خسارت و شماره حواله پرداخت به صورت دستی توسط کاربر تکمیل می گردد.  لینک اطلاعات تکمیلی مشتری در این فاز غیر فعال می باشد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR06 | ثبت اطلاعات تماس گیرنده توسط کارشناس ثبت و رسیدگی شکایت، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم ثبت شکایت ، بخش اطلاعات تماس گیرنده | لیست آیتم های نوع تماس گیرنده عبارت است از :   |  | | --- | | * حقیقی | | * حقوقی | | * تماس گیرنده | | * بیمه شده درمان گروهی | | * نماینده |   لیست آیتم های سطح مشتری عبارت است از :   * عادی * ویژه یا VIP |
|  | PR02-01‎‎-TBR07 | درج/ویرایش اطلاعات فردی تماس گیرنده توسط کارشناس ثبت و رسیدگی شکایت، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم اطلاعات فردی تماس گیرنده | تکمیل فیلد های نوع تماس گیرنده، نام و نام خانوادگی، شماره همراه و کدملی/شناسه ملی اجباری می باشد.  در صورتی که فیلد نوع تماس گیرنده بیمه گزار انتخاب شود، فیلد کد بیمه گذار اجباری می باشد و با وارد کردن کد ملی بیمه گزار باید کد بیمه گزار بصورت خودکار بازیابی شود،  مقادیر قابل قبول برای فیلد کد ملی ، 10 کاراکتر می باشد و طبق فرمت کدملی (ثبت احوال) اعتبارسنجی می شود.  نام ایمیل به پست الکترونیکی تغییر یابد و طبق فرمت مشخص ایمیل اعتبار سنجی می شود.  مقادیر قابل قبول برای فیلد کد پستی، 10 کاراکتر می باشد.  فرمت قابل قبول برای فیلد تلفن ثابت، 2122222222 می باشد.  فرمت قابل قبول برای فیلد تلفن همراه، 9122222222 می باشد.  لیست آیتم های جنسیت شامل موارد زیر می باشد:   * مرد * زن   با انتخاب استان لیست شهرستان های آن استان بازیابی گردد.  فیلد آدرس شامل 100 کاراکتر می باشد.  فیلد کد پیگیری پرونده خسارت (کد رهگیری) و شماره حواله توسط کاربر تکمیل می گردد و به صورت عدد و حداکثر تا 10 رقم می باشد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR08 | ثبت جزئیات شکایت توسط کارشناس ثبت و رسیدگی شکایت، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم ثبت شکایت ، بخش جزئیات شکایت | با انتخاب دکمه افزودن و یا ویرایش فرم جزئیات شکایت باز می شود.  با کلید بر روی رکورد گرید و انتخاب کلید حذف پیام "آیا رکورد مورد نظر حذف گردد؟ " نمایش داده می شود در صورت تایید پیام رکورد مورد نظر حذف می گردد و در صورت انتخاب کلید انصراف تغییری اعمال نمی شود.  گریدویو این بخش شامل ستون های ردیف، شماره فرآیند، شماره زیر فرآیند، نوع تماس، ریشه شکایت، موضوع، جزئیات شکایت، مهلت پاسخگویی، ارجاع گیرنده، تاریخ ارجاع، ساعت ارجاع، علل رخداد شکایت، شرح اقدام انجام شده جهت رفع شکایت، علل وارد نبودن شکایت، نتیجه شکایت، تاریخ اعلام به شاکی و وضعیت می‌باشد.  در قسمت بالای گریدویو دکمه های «درج اطلاعات مشابه» و «خاتمه» و فیلد «نیاز به عودت دارد؟» بصورت radio button با دو گزینه «بله» و «خیر» و یک فیلد «علت عودت» بصورت Text Box وجود دارد.  فیلد «نیاز به عودت دارد؟»: مقدار دهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد. این فیلد دارای دو گزینه ی «بله» و «خیر» است و گزینه ی «خیر» به صورت پیش فرض انتخاب شده می باشدو چنانچه کاربر گزینه ی «بله» را انتخاب نماید، مقدار دهی به فیلد «علت عودت» به صورت اجباری می باشد و چنانچه گزینه ی «خیر» را انتخاب نماید فیلد «علت عودت» به صورت غیر قابل ویرایش می باشد.  فیلد «علت عودت»: از نوع رشته ای بوده و حداکثر 2000 کاراکتر می پذیرد. مقداردهی به این فیلد اجباری می باشد.  با انتخاب رکورد و کلیک بر روی دکمه «خاتمه» رکورد خاتمه می‌یابد و در ازای آن فرآیند رسیدگی به شکایت شروع نمی‌شود. همچنین وضعیت خاتمه یافته نمایش داده می‌شود.  ستون وضعیت شامل مقادیر زیر می‌باشد:   * جاری * خاتمه یافته |
|  | PR02-01‎‎-TBR9 | ثبت جزئیات شکایت توسط کارشناس ثبت و رسیدگی شکایت، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم جزئیات شکایت – محصولات دریافتی | با انتخاب جستجوگر محصولات دریافتی فرم محصولات دریافتی نمایش داده می شود.  درگرید فرم محصولات دریافتی تمامی بیمه نامه های کد ملی ثبت شده در فرم ثبت شکایت را بازیابی و نمایش می دهد و با انتخاب رکورد بیمه نامه مورد نظر اطلاعات در فرم جزئیات شکایت بخش محصولات دریافتی بازیابی می گردد.  همچنین بر اساس فیلدهای شماره بیمه، نام و نام خانوادگی، رشته بیمه، تاریخ صدور و وضعیت و انتخاب کلید جستجو اطلاعات مورد نظر بازیابی می گردد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR10 | ثبت جزئیات شکایت توسط کارشناس ثبت و رسیدگی شکایت، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم جزئیات شکایت- جزئیات تماس | فیلد نوع تماس به صورت دستی ازلیست آیتم ها انتخاب می شود و اجباری می باشد.  لیست آیتم های نوع تماس شامل موارد زیر می باشد:   * شکایت * عطف به شکایت قبلی * نارضایتی * پیگیری   با انتخاب گزینه عطف به شکایت قبلی، look up فعال می گردد و فرم عطف به شکایت قبلی باز می گردد و بر اساس تمامی شکایت هایی که با کد ملی تماس گیرنده ثبت شده باشد، بازیابی و نمایش داده می شود. همچنین جستجو بر اساس شناسه شکایت ، کلید ارتباطی و کد ملی از تماس های قبل امکان پذیر می گردد. با انتخاب رکورد مورد نظر شناسه شکایت شکایت قبل در عطف به شکایت قبلی بازیابی می شود.  فیلد نوع شکایت، موضوع، جزئیات شکایت، دامنه تاثیر و میزان تکرار از لیست آیتم ها توسط کاربر انتخاب می گردد و اجباری می باشد.  لیست آیتم های نوع شکایت، موضوع، جزئیات شکایت، دامنه تاثیر و میزان تکرار طبق فرم ورود اطلاعات پایه فرآیند ثبت و رسیدگی شکایت به شناسه SamanIns.CRM.FSC02-01 تعریف شده است.  فیلد عامل شکایت به صورت دستی ازلیست آیتم ها انتخاب می شود و اجباری می باشد.  لیست آیتم های عامل شکایت شامل موارد زیر می باشد:   * شعب زیر مجموعه سرپرست منطقه * نمایندگان زیر مجموعه شعبه و زیر مجموعه سرپرست منطقه * کارگزاران زیر مجموعه شعبه و زیر مجموعه سرپرست منطقه * بازاریابان زیر مجموعه شعبه و زیر مجموعه سرپرست منطقه * شعب فاقد زیر مجموعه سرپرست منطقه * نمایندگان زیر مجموعه شعبه فاقد زیر مجموعه سرپرست منطقه * کارگزاران زیر مجموعه شعبه فاقد زیر مجموعه سرپرست منطقه * بازاریابان زیر مجموعه شعبه فاقد زیر مجموعه سرپرست منطقه * سرپرستی مناطق * واحد های ستادی سازمان زیر مجموعه معاونت * واحد های ستادی سازمان زیر مجموعه مدیر عامل   چنانچه از فیلد عامل شکایت، گزینه «شعب، نمایندگان و کارگزارن» انتخاب شده باشد، فیلد انتخاب عامل فروش ظاهر می شود که می بایست اطلاعات LookUp آن از جدول AgentForSite بازیابی گردد.  کمبو باکس دوم عامل شکایت بر اساس انتخاب عامل شکایت بازیابی می گردد. اگر شعب عامل شکایت باشد شامل لیست شعب، اگر نمایندگی باشد، شامل لیست نمایندگی ها، اگر گارگزار باشد، شامل لیست کارگزار می باشد و در صورتیکه بازاریابان ، می بایست نام بازاریاب بصورت دستی در Text box عامل شکایت وارد شود. در صورتیکه واحد های ستادی باشد، شامل لیست واحد های ستادی می باشد.  فیلد منظر شکایت به صورت دستی ازلیست آیتم ها انتخاب می شود و اجباری می باشد.  آیتم های لیست شعبه، نمایندگی و کارگزار از دیتابیس فن آوران بازیابی می گردد.  آیتم های واحد های ستادی از دیتابیس چارت سازمان بازیابی می گردد.  لیست آیتم های منظر شکایت شامل موارد زیر می باشد:   * فنی * مالی   فیلدهای شرح شکایت توسط کاربر تکمیل می گردد و اجباری می باشد.  مقادیر قابل قبول برای فیلد شرح شکایت، حداکثر 2000 کاراکتر می باشد.  با انتخاب گزینه «شکایت وارد نمی باشد» کاربر می بایست به فیلدهای شرح شکایت و علل وارد نبودن شکايت مقداردهی نماید و مابقی فیلدها اختیاری باشد.  مقادیر قابل قبول برای فیلد علت وارد نبودن شکایت ، حداکثر 2000 کاراکتر می باشد.  هیچ محدودیتی در فرمت پیوست نمی باشد، و حداکثر حجم پیوست امکان پذیر می باشد.  در صورتی که هر یک از فیلد های این بخش دارای مقدار باشد به حالت غیر فعال نمایش داده می‌شود و برای ویرایش آن می‌بایست روی checkbox آن کلیک کرد تا به حالت فعال نمایش داده شود. این شرط وابستگی های فیلد ها به یک دیگر را تغییر نمی‌دهد. این قانون تنها برای لاگ کردن تغییرات می‌باشد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR11 | مشاهده اطلاعات شکایت توسط کارشناس واحد ارجاع گیرنده، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم رسیدگی شکایت | فرم رسیدگی شامل بخش های اطلاعات تماس، اطلاعات تماس گیرنده، محصولات دریافتی، جزئیات شکایت، رسیدگی به شکایت ، بررسی توسط تاییدکننده و نتیجه شکایت می باشد.  اطلاعات بخش های اطلاعات تماس، اطلاعات تماس گیرنده محصولات دریافتی و جزئیات شکایت برای کاربر ارجاع گیرنده فقط قابل مشاهده و غیر قابل ویرایش می باشد.  بخش اطلاعات تماس این فرم شامل فیلد های شناسه شکایت، مرجع شکایت، نوع شاکی، کد و نام ثبت کننده، کد و نام تایید کننده، شماره نامه مرجع، تاریخ و ساعت تماس، تاریخ نامه مرجع می‌باشد.  کد و نام ثبت کننده، مشخصات ثبت کننده فرآیند را نمایش می‌دهد.  کد و نام تایید کننده، مشخصات تایید کننده فرآيند رسیدگی به شکایت را نمایش می‌دهد.  لینک سوابق تماس برای کاربر ارجاع گیرنده فعال می باشد.  بخش های بررسی توسط تاییدکننده و نتیجه شکایت برای کاربر ارجاع گیرنده غیر فعال می باشد.  در گریدویو رسیدگی به شکایت با انتخاب گزینه افزودن فرم ثبت اقدامات رسیدگی شکایت باز می شود.  گریدویو رسیدگی به شکایت شامل ردیف، کاربر ثبت کننده، تاریخ و ساعت اقدام ، علل رخداد شکایت، شرح اقدام انجام شده جهت رفع شکایت و علل وارد نبودن شکایت می باشد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR12 | ثبت اقدامات ارجاع گیرنده توسط کارشناس ارجاع گیرنده | فرم ثبت اقدامات رسیدگی شکایت | فیلد کاربر ثبت کننده و تاریخ و ساعت اقدام به صورت سیستمی بازیابی می گردد.  فیلد های علل رخداد شکایت، شرح اقدام انجام شده جهت رفع شکایت و علل وارد نبودن شکایت توسط کاربر ثبت می گردد و تکمیل اجباری می باشد.  مقادیر قابل قبول فیلد های علل رخداد شکایت، شرح اقدام انجام شده جهت رفع شکایت و علل وارد نبودن شکایت، حداکثر 1000کاراکتر می باشد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR13 | تایید اقدامات ثبت شده توسط کارشناس ثبت و رسیدگی شکایت، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم رسیدگی شکایت، بررسی توسط تایید کننده | بخش های اطلاعات تماس، اطلاعات تماس گیرنده، محصولات دریافتی ،جزئیات شکایت، رسیدگی به شکایت و نتیجه شکایت در این مرحله از فرایند غیر قابل ویرایش می باشند.  انتخاب یکی از ریدیوباتم های تایید و عدم تایید اجباری می باشد.  با انتخاب گزینه عدم تایید، تکمیل فیلد توضیحات اجباری می باشد و مقادیر قابل قبول برای فیلد توضیحات 2000 کاراکتر می باشد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR14 | نتیجه شکایت توسط سوپروایزر، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم رسیدگی شکایت، بخش نتیجه شکایت | بخش های اطلاعات تماس، اطلاعات تماس گیرنده، محصولات دریافتی، جزئیات شکایت، رسیدگی به شکایت و بررسی توسط تاییدکننده در این مرحله غیر قابل ویرایش می باشند.  تکمیل فیلد نتیجه شکایت اجباری می باشد این فیلد از آیتم ها توسط کاربرانتخاب می گردد.  لیست آیتم نتیجه شکایت شامل:   * شاکی توجیه شد و شکایت بسته شد * شکایت رفع و مشتری راضی گردید * شکایت وارد نیست * شاکی منصرف گردید * فرآیند رسیدگی نیاز به بازبینی دارد   در صورتیکه آیتم ~~های~~ "فرآیند رسیدگی نیاز به بازبینی دارد" ~~و "شکایت وارد نیست"~~ انتخاب شود ، شکایت مجددا به کارشناس ثبت و رسیدگی به شکایت ارجاع می گردد و تکمیل فیلد توضیحات اجباری می باشد و مقادیر قابل قبول برای فیلد توضیحات 2000 کاراکتر می باشد.  چنانچه گزینه ی گزینه ی «شکایت وارد نمی باشد» انتخاب گردد فرآیند پس از ثبت خاتمه می یابد.  فیلد تاریخ و ساعت خاتمه شکایت به صورت سیستمی بازیابی می گردد و آخرین تاریخ و ساعت باز شدن فرم توسط سوپروایزر می باشد.  فیلد تاریخ و ساعت اعلام به شاکی توسط کاربر انتخاب می گردد که و از تاریخ و ساعت خاتمه شکایت بزرگتر است. |
|  | PR02-01‎‎-TBR15 | ارسال پیام به شاکی، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | - | پس از ثبت شکایت و همزمان با ثبت و شروع رسیدگی به هر زیرفرآیند شامل شکایت(حتی شکایات ناوارد به تشخیص کارشناس رسیدگی شکایت) ، نارضایتی و پیگیری پیامکی حاوی اعلام ثبت شکایت به شماره همراه اعلام شده توسط شاکی با متن ~~" ضمن تشکر درخواست شما با شناسه x در تاریخ y ثبت گردید.در اسرع وقت نتیجه بررسی و رسیدگی، به شما اعلام خواهد شد. با تشکر8943 شماره پاسخگوی همیشگی شما "~~ ارسال می گردد.  متن این پیامک به شرح زیر تغییر یافته است:  بیمه گذار محترم بیمه سامان  جناب آقای/سرکار خانم {نام از بخش اطلاعات تماس گیرنده} شکایت شما با شماره شناسه {شناسه شکایت از بخش اطلاعات تماس} در تاریخ {تاریخ ثبت فرآیند} ثبت گردید. نتیجه بررسی در اسرع وقت به شما اطلاع رسانی خواهد گردید.  8943 پاسخگوی همیشگی شما |
|  | PR02-01‎‎-TBR16 | محاسبه الویت پاسخگویی، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | بخش جزئیات شکایت، فرم رسیدگی به شکایت | با انتخاب آیتم های فیلدهای میزان تکرار (P) و دامنه تاثیر(S) و براساس امتیاز در فایل اکسل اطلاعات فرایند ثبت و رسیدگی شکایت صفحه امتیاز S و P مشخص شده است و بر اساس فرمول CEN=P\*S الویت پاسخگویی محاسبه می شود .  بازه الویت بندی ها در فایل اکسل اطلاعات فرایند ثبت و رسیدگی شکایت صفحه الویت پاسخگویی موجود می باشد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR17 | فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | - | اطلاعات SLA ارجاع بر اساس عامل شکایت و منظر شکایت در فایل اکسل اطلاعات فرایند ثبت و رسیدگی شکایت صفحه مهلت پاسخگویی و ارجاع موجود می باشد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR18 | فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | - | اطلاعات مهلت پاسخگویی در در فایل اکسل اطلاعات فرایند ثبت و رسیدگی شکایت صفحه مهلت پاسخگویی و ارجاع موجود می باشد و بر اساس الویت پاسخگویی دسته بندی شده است. |
|  | PR02-01‎‎-TBR19 | فرایند ثبت و رسیدگی شکایت |  | شکایت هایی که مرجع شکایت آنها بیمه مرکزی و سامانه سنهاب باشد، همواره با الویت 1 و به صورت فوری رسیدگی می­شوند.  اگر سطح مشتری ویژه و VIP باشد همواره با الویت 1 و به صورت فوری رسیدگی می­شوند.  در صورتیکه شکایتی میزان اثرگذاری (دامنه اثر) "بر كل محیط داخل و خارج سازمان به صورت بالقوه و بالفعل اثرگذار باشد"، بدون در نظر گرفتن سایر فاکتور­ها، این شکایت جز شکایات فوری دسته­بندی می­شود. |
|  | PR02-01‎‎-TBR20 | ثبت اطلاعات تماس گیرنده توسط کارشناس ثبت و رسیدگی شکایت، فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرم ثبت شکایت، بخش اطلاعات تماس گیرنده | Lable نام و نام خانوادگی به «نام» تغییر یابد.  با درج شناسه ملی در فیلد کد ملی / شناسه ملی اطلاعات مشتری از فناوران بازیابی گردد.  اطلاعات محصولات دریافتی ، نام، کد بیمه گذار، شماره تماس بازیابی شود.  فیلد جنسیت غیر فعال گردد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR21 | فرم جستجو پیشرفته | فرم جستجو پیشرفته | در فرم جستجو پیشرفته فیلدی تحت عنوان «گروه» اضافه شود که تمام گروه های تعریف شده در tbs که بخش توضیحات آنها با «SLA شکایت» تکمیل شده است در آن وجود داشته باشد و کاربر بتواند با انتخاب آیتمی از آن اقدام به گزارش گیری نماید.  ستونی تحت عنوان «نام گروه» به گریدویو اضافه شود.  مقدار ستون نام گروه با نام آخرین گروهی که زیرفرآیند «رسیدگی به شکایت» در کارتابل آن گروه قرار دارد نمایش داده شود.  ستون «دستور مجدد» به گریدویو این بخش افزوده گردد.  در صورتی که در فرم فرآیند رسیدگی به شکایات گزینه ی «دستور مجدد» انتخاب شده باشد، مقدار این ستون برای آن فرآیند گزینه ی «دارد» می باشد و در غیر این صورت گزینه ی «ندارد» می باشد.  فیلد « ارجاع به مقام بالاتر»:  لیست آیتم های این فیلد به شرح زیر می باشند:   * دارد * ندارد   مقداردهی به این فیلد به صورت اختیاری می باشد.  چنانچه گزینه ی انتخاب شده از این فیلد، گزینه ی «دارد» باشد و سپس دکمه «جستجو» انتخاب شود، فرآیند های شکایتی فیلتر می شوند که زیرفرآیند های رسیدگی به شکایت شان SLA شان گذشته است و فرآیند به کارتابل گروه دیگری منتقل شده است.  در صورتی که گزینه ی انتخاب شده از این فیلد، گزینه ی «ندارد» باشد و سپس دکمه «جستجو» انتخاب شود، فرآیند های شکایتی فیلتر می شوند که زیرفرآیند های رسیدگی به شکایت شان SLA شان نگذشته است. |
|  | PR02-01‎‎-TBR22 | فرایند ثبت و رسیدگی شکایت |  | در فرآيند رسیدگی به شکایات امکان ارجاع وجود داشته بشد تا کاربری که فرآيند در کارتابل وی قرار گرفته است بتواند در صورت لزوم فرآیند را به شخص مربوطه ارجاع دهد.  انتخاب گزینه «نیاز به ارجاع دارد» اختیاری می باشد.  با انتخاب این گزینه مقداردهی به فیلد انتخاب ارجاع گیرنده و توضیحات ارجاع دهنده اجباری می باشد.  فیلد توضیحات ارجاع گیرنده غیر فعال می باشد.  با ثبت فرآيند، یک کار با عنوان «بررسی و اعمال نظر در خصوص شکایت ثبت شده توسط {نام شاکی} به شناسه {x}» در کارتابل ارجاع گیرنده قرار می گیرد.  ارجاع گیرنده تمام اجزای فرم به غیر از فیلد «توضیحات ارجاع دهنده» غیر فعال می باشد.  در گریدویو مربوطه ستون های زیر تکمیل می شود:  تاریخ و ساعت ارجاع، توضیحات ارجاع دهنده، نام ارجاع گیرنده، تاریخ و ساعت درج، توضیحات ارجاع گیرنده  هر دو فیلد توضیحات از نوع کاراکتری بوده و حداکثر ۲۰۰۰ کاراکتر می پذیرد.  پس از برگشت فرآيند به کارتابل ارجاع دهنده، نام فرآيند «مشاهده و بررسی نظرات {نام ارجاع دهنده} در خصوص شکایت ثبت شده توسط {نام شاکی} به شناسه {x} » در کارتابل ارجاع دهنده می باشد.  لینک تاریخچه با گریدویویی با ستون های زیر پس از هر رفت و برگشت بروزرسانی می شود.  ردیف، تاریخ، ساعت، نوع اقدام، ارجاع گیرنده و توضیحات.  ستون وضعیت با عبارتهای **ارجاع** و **اعلام نظر** تکمیل می گردد.  ستون ارجاع گیرنده پس از تکمیل ستون نوع اقدام با آیتم «ارجاع» با نام ارجاع گیرنده تکمیل خواهد شد. |
|  | PR02-01‎‎-TBR23 | فرایند ثبت و رسیدگی شکایت | فرایند ثبت و رسیدگی شکایت، سربرگ تاریخچه تغییرات | جدول این سربرگ شامل ستون های ردیف، نام فیلد، مقدار اولیه، مقدار جدید، تاریخ، ساعت و نام کاربری می‌باشد. با تغییر هر یک از فیلد های فرم ثبت جزئیات شکایت یک رکورد در آن ذخیره می‌شود. |
|  | PR02-01‎‎-TBR24 | فرایند ثبت و رسیدگی شکایت، رونوشت نتیجه شکایت | فرایند ثبت و رسیدگی شکایت، رونوشت نتیجه شکایت | تمامی فیلد های این فرم به صورت غیر قابل ویرایش می‌باشد.  این فرم شامل بخش های اطلاعات تماس، اطلاعات تماس گیرنده، محصولات دریافتی، جزئیات شکایت، نتیجه شکایت می‌باشد.  مقادیر این فرم مطابق فرم رسیدگی به شکایت می‌باشد و از فرم رسیدگی به شکایت مرجع بازیابی می‌شود.  پس از خاتمه فرآیند رسیدگی به شکایت، این فرم به کاربر ثبت کننده شکایت نمایش داده می‌شود. |
|  | PR02-01‎‎-TBR25 | جستجو پیشرفته رونوشت نتیجه شکایت | جستجو پیشرفته رونوشت نتیجه شکایت | این فرم به صورت زیر به کاربران نمایش داده می‌شود:  کاربران ثبت کننده تنها رکورد هایی را مشاهده می‌کنند که توسط خودشان ثبت شده.  کارشناسان واحد شکایت تمام رکورد ها را مشاهده می‌کنند.  این فرم شامل فیلتر های از تاریخ، تا تاریخ، از ساعت، تا ساعت، کد بیمه گذار، کاربر ثبت کننده شکایت، نوع تماس گیرنده، موضوع، شماره تماس، کدملی، نام و نام خانوادگی، درگاه ارتباطی، کلید ارتباطی، شناسه شکایت، عامل شکایت و مرجع شکایت می‌باشد.  فیلتر کاربر ثبت کننده شکایت تنها برای کارشناسان واحد شکایت قابل مقداردهی می‌باشد.  گریدویو شامل ستون های ردیف، شماره فرآیند، کاربر ثبت کننده، تاریخ ثبت، ساعت ثبت، نام و نام خانوادگی، کد ملی، کد بیمه گذار، شماره تماس، نوع تماس، ریشه شکایت، نوع تماس گیرنده، استان، شناسه شکایت، موضوع، جزئیات شکایت، نتیجه شکایت، تاریخ اعلام به شاکی، کلید ارتباطی، درگاه ارتباطی، شرح شکایت، فایل پیوست، تاریخ دریافت پاسخ، کد پیگیری پرونده خسارت و شماره حواله پرداخت می‌باشد. |

# مدل فرآیند



