****

**سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان**

**فرآیند سرنخ فروش**

**بیمه سامان**

شناسه سند: SamanIns.CRM.PSC17-01.2

شماره اصلاحیه: 2

تاریخ آخرین تغییرات: 14/12/1403

تعداد صفحات: 47

**تاریخچه**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شماره اصلاحیه** | **تاریخ انتشار** | **توضیحات** | **تهیه کننده** |
| 0 | 17/07/1399 | تهیه نسخه اولیه سند | فائزه عابدی نژاد |
| 1.0 | 23/07/1399 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما طبق ایمیل روز 990723{قانون6}  بروز رسانی الگوریتم شماره بیمه نامه {قانون} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.1 | 04/11/1399 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما طبق ایمیل روز 991117:   * تقسیم سرنخ ها برای مشتریانی که قبلا از بیمه سامان خرید بیمه نامه انجام داده اند. * گزارش از نمایندگی هایی که مانند حالت بالا سرنخ دریافت کرده اند. * اضافه شدن ستون وضعیت صحت بیمه نامه در فرم جستجو پیشرفته * اضافه شدن یک SLA برای ارسال یادداشت اداری به نماینده جهت یادآوری | فائزه عابدی نژاد |
| 1.2 | 20/11/1399 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * تغییر نام بخش "برقراری اولین تماس" به "نتایج مذاکرات اولیه" * تغییر نام بخش "اطلاعات نهایی" به "نتیجه نهایی سرنخ" * حذف فیلد شرح تماس و "برقراری اولین تماس صورت پذیرفت" از بخش نتایج مذاکرات اولیه {قانون 6} * اضافه شدن گزینه های "برقراری تماس با مشتری" و "عدم موفقیت در برقراری تماس" در بخش "نتایج مذاکرات اولیه" {قانون6} * حذف فیلدهای نتیجه مذاکره و بله-خیر خرید بیمه نامه از بخش نتیجه نهایی سرنخ {قانون 7} * اضافه شدن گزینه های "بیمه نامه خریداری شد" و "بیمه نامه خریداری نشد" در بخش "نتیجه نهایی سرنخ" {قانون 7} * تغییر مسیر فرآیند براساس گزینه "تمایل به خرید بیمه نامه ندارد از فیلد نتیجه مذاکره با مشتری" {گام 7 مسیر اصلی} * تغییر مسیر فرآیند براساس گزینه "عدم موفقیت در برقراری تماس" {گام 7 مسیر اصلی } | فائزه عابدی نژاد |
| 1.3 | 12/12/1399 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما طبق ایمیل روز 991212 :   * تغییر شناسایی نماینده های فعال هر مشتری از وب سرویس (قانون ۱۳) | فائزه عابدی نژاد |
| 1.4 | 27/12/1399 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما طبق ایمیل روز 991220 :   * سرنخ های شناسایی شده با واحد صدور شعبه می بایست برای کارشناس فروش شعبه ارسال گردد. {قانون جدید (۱۷)} و پیش شرط ها | فائزه عابدی نژاد |
| 1.4 | 18/01/1400 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما طبق ایمیل روز 14000115 :   * تغییر در بخش نتایج مذاکره اولیه و تغییر نام آن به بخش نتایج بررسی{قانون 6} * حذف بخش نتیجه مذاکره و اعمال تغییرات در چیدمان فیلدها {قانون 7} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.5 | 12/02/1400 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما طبق ایمیل روز 14000212 :   * تغییر در وب سرویس: چنانچه کاربر گزینه مشتری تمایل به خرید بیمه نامه دارد را انتخاب کرده باشد می بایست زمان SLA ۱۴ روزه تحت عنوان فیلد (مهلت رسیدگی) به سازه منتقل شود. {پیش شرط ها} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.6 | 19/05/1400 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما :   1. اطلاع رسانی به رئیس شعبه و مدیر توسعه بازار پس از گذشت SLA ۴۸ ساعته کارشناس فروش شعبه و عدم انجام اقدامات لازم {مسیر فرعی بازگشت به کارشناس امور مشتریان و قانون ۱۸} 2. تغییر فرمول محاسبه رتبه نماینده {قانون یک} 3. اضافه شدن گزینه سایر به آیتم های فیلد علت عدم خرید و اجباری شدن توضیحات {قانون 7} 4. تغییر سطح دسترسی فرم جستجو پیشرفته {قانون ۱5} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.7 | 24/06/1400 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما مطابق ایمیل روز14000620 :   * تغییر در نحوه توزیع سرنخ بین نماینده ها {قانون ۲} * تغییر فرمول محاسبه رتبه نماینده {قانون ۱} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.8 | 30/06/1400 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما مطابق ایمیل روز14000620 :   * دریافت تیکت های کرونا از فرآيند پرسشنامه کرونا و آغاز فرآيند اتوماتیک سرنخ فروش {مسیر اصلی گام ۱ – مسیر فرعی : سرنخ از کرونا ـ اتوماتیک – قانون ۴ – قانون ۱۹} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.9 | 04/05/1401 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * دریافت تیکت های فرآيند صدور آنلاین عمر و تشکیل سرمایه از سایت بیمه سامان {قانون ۴} * اضافه شدن پارامتر ورودی سرویس به اسم «درگاه ورودی» {قانون ۴} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.10 | 23/07/1401 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * فیلتر کردن سرنخ های تکراری براساس پارامترهای رشته، شماره موبایل و تاریخ ثبت و عدم توزیع آنها{بند ۶ پیش شرط ها} * اضافه شدن آیتم «تیکت تکراری می باشد» در لیست آيتم های فیلد «برقراری تماس با مشتری» و وب سرویس مربوطه {گام ۷ مسیر اصلی – قانون ۶} * تغییر Lable نمایندگی ها در بخش «اختصاص نمایندگی فعال» به «نمایندگی / شعبه» {قانون ۵} * امکان انتخاب نماینده یا شعبه جهت در فرم «تعیین نمایندگی های فعال سرنخ فروش» {قانون ۵} * نمایش رتبه نماینده در بخش «نتایج بررسی» و وب سرویس مربوطه {قانون ۶} * تغییر متن پیامک ارسالی برای نماینده {قانون ۹} * فرم اطلاعات پایه کارشناسان فروش شعبه به گونه ای باشد که بتوانند برای هر شعبه بیش از یک کارشناس درج کنند. | فائزه عابدی نژاد |
| 1.11 | 20/09/1401 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * تغییر متن پیامک : اعلام خارج نمودن سرنخ از دسترسی نماینده {قانون ۱۱} * تغییر متن پیامک متن پیامک ارجاع سرنخ به نماینده {قانون ۱۰} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.12 | 28/04/1402 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * توقف توزیع سرنخ هایی که برای آنها نماینده فعال پیدا نشده است به نماینده و ارجاع به گروه «کارشناسان مرکز تماس» از ۱ مرداد ۱۴۰۲ تا ۳۱ مرداد ۱۴۰۲ و عدم محاسبه هر گونه SLA برای تیکت هایی که به روش فوق در گروه «کارشناسان مرکز تماس» قرار گرفته است {گام ۴ مسیر اصلی} | فائزه عابدی نژاد |
| 1.13 | 15/09/1402 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * افزودن گزینه های «شماره تلفن مخاطب اشتباه است»، «ثبت درخواست اشتباه بوده است»، «عدم پاسخگویی مشتری» به فیلد «برقراری تماس با مشتری»{گام 7 مسیر اصلی و قانون 6} * افزودن گزینه های «سابقه بیماری یا مشکلات سلامتی دارد»، «سن متقاضی بیش از حد مجاز است» به فیلد «دلیل عدم خرید»{قانون 7} * افزودن گزینه ی «عدم ارائه خدمات به مشتریان» به فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری» {قانون 6} | روناک مشهدی |
| 1.14 | 19/10/1402 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * به جریان افتادن مجدد سرنخ های باز مانده{گام 4 مسیر اصلی و مسیرفرعی باز ماندن سرنخ} * تغییر در ساعت و دفعات توزیع سرنخ ها بین نماینده ها{قانون 2} * افزودن گزینه به فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری»{قانون 6} | روناک مشهدی |
| 1.15 | 07/11/1402 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * تغییر در نحوه ی فعال سازی فیلد «دلیل عدم خرید»{قانون 6 و 7} * تغییر در نحوه ی نمایش گزینه های فیلد «دلیل عدم خرید»{قانون 6 و 7} * تغییر در نحوه ی توزیع سرنخ ها{قانون 2} | روناک مشهدی |
| 1.16 | 18/01/1403 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * افزودن مسیر فرعی «ریکاوری»{گام 1 مسیر اصلی و پیش شرط 7 و 8 و مسیرفرعی ریکاوری و قانون های 20 و 21 و 22 و 23 } * افزودن گزینه ی «ریکاوری» به فیلد «درگاه ورودی» در فرم «جستجو پیشرفته سرنخ فروش»{قانون 15} | روناک مشهدی |
| 2 | 20/04/1403 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * افزودن فرم جستجو پیشرفته ریکاوری{قانون 24} * تغییر در مسیر فرآیند {گام 5 مسیر فرعی ریکاوری} * تغییر Label فیلد «نمایندگی/ شعبه» به CheckBox {قانون 5 و 22} * حذف درگاه ورودی «ریکاوری» از فرم «جستجو پیشرفته سرنخ فروش»{قانون 15} * تغییر در نحوه ی مقداردهی به فیلد «توضیحات»{قانون 4 و 21} * تغییر در لیست آیتم های فیلد های «نتیجه مذاکره با مشتری» و «دلیل عدم خرید»{قانون 23} * افزودن ارسال یادداشت اداری{گام 5 مسیرفرعی ریکاوری } | روناک مشهدی |
| 3 | 14/12/1403 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * افزودن فیلد های «شعبه سرپرستی»، «کد بیمه گذار» و «کد نمایندگی» در بخش «اطلاعات سرنخ» در صورت شروع فرآیند از مسیر ریکاوری {قانون 21} * تغییر در شروع مسیر فرعی ریکاوری{گام 1 مسیر فرعی ریکاوری و پیش شرط 8} * تغییر در لیست آیتم های فیلد «نمایندگی/ شعبه»{قانون 22} * تغییر فیلد «رشته بیمه ای» از ComboBox به CheckListBox در فرم جستجو پیشرفته ریکاوری{قانون 24} * افزودن فیلد «بدون اجازه» به فرم فرآیند «سرنخ فروش» در شزوع فرآیند از مسیر ریکاوری{قانون 21} | روناک مشهدی |

**فهرست مطالب**

[1- مقدمه...... 8](#_Toc63675178)

[**1-1-** هدف 8](#_Toc63675179)

[**1-2-** دامنه کاربرد سند 8](#_Toc63675180)

[**1-3-** تعاریف 8](#_Toc63675181)

[**1-4-** اختصارات 8](#_Toc63675182)

[**1-5-** مراجع 8](#_Toc63675183)

[2- مشخصات کلی فرآیند 8](#_Toc63675184)

[3- پیش نیازهای سناریو 9](#_Toc63675185)

[4- PSC17-01-01: سناریوی سرنخ فروش 9](#_Toc63675186)

[**4-1-** نقش های درگیر در سناریو 9](#_Toc63675187)

[**4-2-** شرح خلاصه سناریو 9](#_Toc63675188)

[5- قوانین کسب و کار 13](#_Toc63675189)

[**5-1-** قوانین مربوط به پورتال 14](#_Toc63675190)

[**5-2-** قوانین مربوط به TBS 14](#_Toc63675191)

[6- مدل فرآیند 27](#_Toc63675192)

فهرست جداول

**جدول1:...................................................................................................................................................مشخصات کلی فرآیند**

# مقدمه

## هدف

هدف از تهیه این سند تشریح سناریو فرآیند سرنخ فروش می‌باشد.

## دامنه کاربرد سند

این سند در محدوده سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان جهت تست فرآیند سرنخ فروش تهيه شده است.

## تعاریف

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 6.5.8.0 به بعد قابل اجرا و تست می‏باشند.

# PSC17-01-01: سناریوی سرنخ فروش

## نقش های درگیر در سناریو

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **نام گروه** | **نام کاربر** | **فرمت/عضو فعلی** |
| کارشناس امور مشتریان | - | کاربر مربوطه تعریف شده در ControlPanel TBS |
| نماینده | - | کاربر مربوطه تعریف شده در ControlPanel TBS |
| کارشناس فروش شعبه | - | کاربر مربوطه تعریف شده در ControlPanel TBS |
| رئیس شعبه | - | کاربر مربوطه تعریف شده در ControlPanel TBS |
| کارشناسان ریکاوری بیمه نامه ها | - | کاربر مربوطه تعریف شده در ControlPanel TBS |

## شرح خلاصه سناریو

این فرآیند به منظور شناسایی سرنخ های در سطح سازمان طراحی شده است که درخواست های مشاوره و خرید بیمه نامه از سمت مشتری ها به نماینده هایی که مجاز هستند ارجاع داده شود و آنها پس از انجام اقدامات و تماس با مشتری سرنخ های موجود را به بیمه نامه فروخته شده تبدیل نمایند.

همچنین این فرآیند در خصوص پیگیری بیمه نامه هایی که مدت 10 روز از تاریخ پایان آنها گذشته و هنوز تمدید نشده است طراحی شده است، که به ازای هر بیمه نامه تمدید نشده یک فرآیند سرنخ فروش شروع می شود و جهت پیگیری به گروه مربوطه ارائه می گردد.

سناریو سرنخ فروش به شرح زير می‏باشد‏:

|  |  |
| --- | --- |
| **پیش شرط ها** | 1. **وب سرویس جهت دریافت و ارسال اطلاعات از سایت بیمه سامان موجود باشد.** 2. **لیست آیتم های فیلد "نمایندگی" طبق فرم ورود اطلاعات پایه فرآیند سرنخ فروش به شناسه SamanlNS.FSC17-01 تعریف شده باشند.** 3. **چنانچه وب سرویس ReceiveFromLastPolicy کد شناسایی شده شعبه را برگرداند فرآیند در کارتابل کارشناس واحد فروش شعبه قرار بگیرد.** 4. **چنانچه کاربر گزینه «مشتری تمایل به خرید بیمه نامه دارد» را انتخاب کرده باشد می بایست زمان SLA ۱۴ روزه تحت عنوان فیلد (مهلت رسیدگی) به سازه منتقل شود.** 5. **تیکت های فرآيند کرونا، فرآيند سرنخ فروش را به صورت اتوماتیک آغاز نماید.** 6. **براساس پارامتر های تاریخ ثبت، رشته بیمه ای و شماره موبایل امکان ثبت، فرآيند وجود نداشته باشد. (در مسیر ثبت دستی و جلوگیری از عدم توزیع سرنخ های تکراری)** 7. **Sp «شروع فرآیند ریکاوری» جهت شروع فرآیند از مسیر ریکاوری موجود باشد.** 8. **سیستم می بایست هر روز ساعت 7 صبح SP «شروع فرآیند ریکاوری» را فراخوانی نماید که به ازای رکورد های SP «شروع فرآیند ریکاوری» که مقدار پارامتر «رشته بیمه ای» آن ها یکی از گزینه های «اتومبیل بدنه»، «آتش سوزی مسکونی»، «آتش سوزی جامع خانواده» یا «خانه امن» باشد، یک فرآیند سرنخ فروش ~~به ازای هر یک از رکورد های موجود در جدول این SP یک فرآیند سرنخ فروش~~ تولید می شود.** |
| **مسیر اصلی: ثبت سرنخ فروش**  فرآیند سرنخ فروش از مسیرهای متفاوتی امکان آغاز شدن دارد، در حالت اولیه کاربر فرم فرآیند سرنخ فروش را از سربرگ "امور مشتریان" باز می کند و اقدام به ثبت اطلاعات می نماید، چنانچه سرنخ از سایت بیمه سامان بخش "درخواست مشاوره" تولید شده بود سناریو از **مسیر فرعی "سرنخ اتوماتیک"** و چنانچه سرنخ در تماس به مرکز تماس بیمه سامان مطرح شده باشد سناریو از **مسیر فرعی "سرنخ از مرکز تماس"** دنبال می شود، چنانچه سرنخ از فرآیند کرونا منتقل شده باشد سناریو از مسیر فرعی **«سرنخ از کرونا - اتوماتیک»** دنبال می شود، در صورتی که شروع فرآیند توسط SP باشد، فرآیند از **مسیر فرعی «ریکاوری»** ادامه می یابد.  سیستم فرم، سرنخ فروش را مطابق قوانین تشریح شده در اختیار کاربر قرار میدهد.  کاربر اطلاعات بخش اطلاعات سرنخ را کامل می کند و سپس فرآیند را ثبت می کند.( تنها بخش "اطلاعات سرنخ" فعال باشد)  سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می‏نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را نمایش می‏دهد در غیر این صورت چنانچه برای مشتری با این کد ملی نمایندگی فعالی وجود داشته باشد به همان نماینده ارجاع می گردد (قانون 13 )و در حالت اصلی تمام فرآیندهای ثبت شده در یک روز با توجه به قوانین تعریف شده بین نمایندگی های فعال که دارای تفاهم نامه هستند و در فرم اطلاعات پایه تعریف شده اند تقسیم می شوند. (قانون یک و دو) چنانچه برای سرنخ های تهیه شده در استان مشتری، نماینده ای که تفاهم نامه داشته باشد، یافت نشد فرآیند از **مسیر فرعی "بازماندن سرنخ"** دنبال می شود.  سرنخ های تقسیم شده در کارتابل نماینده های موردنظر قرار می گیرد(به همراه یادداشت اداری و پیامک) و پس از ورود به سیستم، از لیست کارهای موجود در کارتابل شخصی فرآیند سرنخ فروش را با عنوان "سرنخ جدید- {نوع بیمه نامه درخواستی}" را جستجو و بازیابی می نماید.  سیستم فرم، سرنخ فروش را مطابق قوانین تشریح شده در اختیار کاربر قرار میدهد.  نماینده/کارشناس فروش شعبه با توجه به اطلاعات ثبت شده از مشتری، اولین تماس را برای فروختن بیمه نامه به مشتری برقرار می کند و فیلدهای بخش "برقراری تماس با مشتری" را کامل می کند در این حالت چنانچه کاربر گزینه "عدم موفقیت در برقراری تماس" یا «تیکت تکراری می باشد» یا گزینه "تمایل به خرید بیمه نامه ندارد از فیلد نتیجه مذاکره با مشتری" یا گزینه «شماره تلفن مخاطب اشتباه است» یا گزینه «ثبت درخواست اشتباه بوده است» را انتخاب کرده باشد پس از ثبت فرآیند پایان می پذیرد(در صورتی که گزینه ی انتخاب شده از فیلد «برقراری تماس با مشتری»، «عدم پاسخگویی مشتری» باشد، مقداردهی به فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری» به صورت اختیاری می باشد و پس از ثبت فرآیند، سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را بررسی می نماید ، در صورت وجود مغایرت پیغام خطای مناسب را نمایش می دهد در غیر این صورت، فرآیند با عنوان "باز ماندن سرنخ {نوع بیمه نامه درخواستی}-استان{استان مشتری}" در کارتابل شخصی کاربر « نماینده/کارشناس فروش شعبه » قرار می گیرد و سپس فرآیند از گام 7 مسیر اصلی ادامه می یابد.) در غیر این صورت، چنانچه تاریخ و ساعت اولین تماس با مشتری قبل از 48 ساعت(16 ساعت کاری) بود سناریو ادامه می یابد در غیر این صورت فرآیند از **مسیر فرعی "بازگشت به کارشناس امور مشتریان"** دنبال می شود.(پیاده سازی در فاز سوم)  فرآیند برای تکمیل بخش نتیجه نهایی سرنخ در کارتابل نماینده/کارشناس فروش شعبه قرار می گیرد، کاربر پس از انجام مذاکرات اطلاعات لازم را در بخش نتیجه نهایی سرنخ درج می کند، چنانچه از زمان قرار گرفتن فرآیند برای ثبت اقدامات توسط نماینده/ کارشناس فروش شعبه زمان دو هفته کاری سپری شد ولی اقدامی از جانب نماینده صورت نگرفت یک یادداشت اداری برای نماینده و گروه کارشناسان امور مشتریان ارسال گردد (این یادداشت اداری به صورت متناوب هر دو هفته یکبار تا زمان اتمام فرآيند ارسال می شود) در غیر این صورت پس از تکمیل این بخش، کاربر سپس فرآیند را ثبت می نماید و پایان می پذیرد. | |
| **مسیر فرعی: سرنخ اتوماتیک(فاز دوم)**   1. چنانچه مشتری ها از سمت سایت بیمه سامان، بخش درخواست مشاوره، درخواستی درج نمایند به صورت اتوماتیک اطلاعات تکمیل شده توسط مشتری در صفحه درخواست مشاوره با وب سرویس های مربوطه منتقل می شود و به عنوان یک فرآیند ثبت شده، شناخته می شود که سناریو از گام 4 مسیر اصلی دنبال می شود. | |
| **مسیر فرعی: سرنخ از مرکز تماس(زمان پیاده سازی این مورد متعاقبا اعلام می گردد.)**  کاربران مرکز تماس ممکن است در حین مکالمه با مشتری با مواردی که سرنخی از فروش می باشند مواجه شوند در این حالت کاربر گزینه "این تماس یک سرنخ فروش می باشد" را انتخاب می نماید سپس با باز کردن هایپرلینک "درج اطلاعات سرنخ" می بایست فیلد هایی که لازم را تکمیل نماید.  پس از ثبت فرآیند، سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می‏نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را نمایش می‏دهد در غیر این صورت فرم فرآیند سرنخ فروش با اطلاعات درج شده در فرآیند ثبت تماس تکمیل می شود و سناریو از گام 4 مسیر اصلی دنبال می شود. | |
| **مسیر فرعی: بازگشت به کارشناس امور مشتریان(فاز سوم)**  در صورتی که نماینده/ کارشناس فروش شعبه ای که کار به وی ارجاع شده است قبل از 48 ساعت(16 ساعت کاری) تماسی با مشتری برقرار نکرده است یک یادداشت اداری برای کارشناس امور مشتریان ارسال می گردد تا با نماینده/ کارشناس فروش شعبه موردنظر تماس بگیرد و متذکر شود که دو ساعت مهلت دارد تا با مشتری تماس برقرار نماید.  چنانچه نماینده/ کارشناس فروش شعبه قبل از دو ساعت با مشتری تماس گرفت و گزینه "برقراری اولین تماس صورت پذیرفت" را انتخاب کرده باشد سناریو از گام 8 مسیر اصلی دنبال می شود.  و چنانچه نماینده/ کارشناس فروش شعبه پس از گذشت دو ساعت گزینه "برقراری اولین تماس صورت پذیرفت" را انتخاب نکرده باشد، task از کارتابل نماینده خارج می گردد که چنانچه تیکت برای نماینده بوده باشد با عنوان "اختصاص نمایندگی جدید – {نوع بیمه نامه درخواستی}" در کارتابل گروهی کارشناسان امور مشتریان قرار می گیرد.(یادداشت اداری) و چنانچه تیکت برای کارشناس فروش شعبه بوده باشد یادداشت اداری و پیامک به رئیس شعبه ارسال همچنین یک یادداشت اداری به مدیر توسعه بازار ارسال می گردد، چنانچه طی مدت ۴۸ ساعت (۱۶ ساعت کاری) اقدامی توسط کارشناس شعبه انجام نشده بود مجددا یادداشت اداری به افراد ذکر شده ارسال گردد. در غیر این صورت فرآيند جهت تکمیل نتیجه تیکت در کارتابل کارشناس شعبه وجود خواهد داشت.  سیستم فرم، سرنخ فروش را مطابق قوانین تشریح شده در اختیار کاربر قرار میدهد.  کاربر در این مرحله تنها بخش "اختصاص نمایندگی فعال" برای وی فعال می باشد و می تواند با توجه به استان و شهر تکمیل شده در بخش "اطلاعات سرنخ" نمایندگی های موجود در آن منطقه جغرافیایی را از LookUp "نمایندگی ها" انتخاب نماید.  پس از ثبت ، سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می‏نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را نمایش می‏دهد در غیر این صورت فرآیند به نماینده جدید ارجاع می گردد و سناریو از گام 5 مسیر اصلی دنبال می شود. | |
| **مسیر فرعی: باز ماندن سرنخ**  چنانچه پس از تقسیم سیستمی سرنخ ها، سر نخی وجود داشته باشد که در استان و شهر مشتری، نماینده طرف قراردادی پیدا نشد، به ازای هر سر نخ یک task با عنوان "باز ماندن سرنخ {نوع بیمه نامه درخواستی}-استان{استان مشتری}" در کارتابل گروهی کارشناسان امور مشتریان قرار می گیرد.  سیستم، فرم سرنخ فروش را مطابق قوانین تشریح شده در اختیار کاربر قرار می دهد.(فعال بودن بخش "اختصاص نمایندگی فعال")  کاربر در بخش "اختصاص نمایندگی فعال" نمایندگی مورد نظر خود ر انتخاب می نماید و سپس فرآیند را ثبت می کند، پس از ثبت، سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می‏نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را نمایش می‏دهد در غیر این صورت فرآیند به نماینده جدید ارجاع می گردد و سناریو از گام 5 مسیر اصلی دنبال می شود. | |
| **مسیر فرعی: سرنخ از کرونا - اتوماتیک**  چنانچه مشتری ها از سمت سایت بیمه سامان، اقدام به مشاهده صفحات کرونا نمایند به صورت اتوماتیک اطلاعات تکمیل شده توسط مشتری با وب سرویس های مربوطه منتقل می شود و به عنوان یک فرآیند ثبت شده، شناخته می شود که سناریو از گام 4 مسیر اصلی دنبال می شود. | |
| **مسیر فرعی: ریکاوری**   1. سیستم می بایست هر روز(چه تعطیلات و چه روز عادی) ساعت 7 صبح SP «شروع فرآیند ریکاوری» را فراخوانی نماید و به ازای ~~هر یک از~~ رکورد های SP «شروع فرآیند ریکاوری» که مقدار پارامتر «رشته بیمه ای» آن ها یکی از گزینه های «اتومبیل بدنه»، «آتش سوزی مسکونی»، «آتش سوزی جامع خانواده» یا «خانه امن» باشد، یک فرآیند سرنخ فروش با عنوان «ریکاوری بیمه نامه -{نام و نام خانوادگی}- {رشته بیمه ای}» تولید کرده و در کارتابل گروهی «کارشناسان ریکاوری بیمه نامه ها» قرار دهد. 2. کاربر «کارشناس ریکاوری بیمه نامه ها» پس از ورود به سیستم، می تواند فرآیند مربوطه را از کارتابل گروهی انتخاب نماید. 3. سپس سیستم فرم فرآیند «سرنخ فروش» را به گونه ای که تمام بخش های فرم بجز بخش «نتایج بررسی» به صورت غیر قابل ویرایش می باشد را در اختیار کاربر قرار می دهد و کاربر می بایست اقدام به تکمیل بخش «نتایج بررسی» نماید. 4. چنانچه گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری»، گزینه ی «بی پاسخ» باشد، سپس تمامی فیلد های این بخش به صورت غیرقابل ویرایش نمایش داده می شوند و سپس کاربر می بایست اقدام به ثبت فرآیند نماید، پس از ثبت، فرآیند با عنوان «بررسی مجدد ریکاوری بیمه نامه{نام و نام خانوادگی}-{رشته بیمه ای}» در کارتابل شخصی کاربر «کارشناس ریکاوری بیمه نامه ها» قرار می گیرد و سپس فرآیند از گام 3 مسیرفرعی «ریکاوری» ادامه می یابد. 5. در صورتی که گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری»، گزینه ی «تمایل به خرید بیمه نامه دارد» باشد، سپس فیلد «نمایندگی/ شعبه» به صورت قابل ویرایش نمایش داده می شود و در صورتی که کاربر این فیلد را انتخاب نماید، مقداردهی به LookUp مربوطه به صورت اجباری می باشد، کاربر می بایست این فیلد را مقداردهی نموده و سپس اقدام به ثبت فرآیند کند، پس از ثبت، سیستم موارد اجباری و اختیاری مربوطه را بررسی می نماید، در صورت وجود مغایرت پیغام خطای مناسب را نمایش می دهد، در غیر این صورت فرآیند با عنوان «پیگیری خرید بیمه نامه ریکاوری شده-{رشته بیمه ای}-{نام و نام خانوادگی}-{استان}» در کارتابل گروهی نماینده انتخاب شده از فیلد «نمایندگی/ شعبه» قرار می گیرد (در این مرحله یک یادداشت اداری با مضمون «شما یک کار در کارتابل CRM خود دارید، خواهشمند است جهت بررسی اقدام نمایید.» برای نماینده مربوطه ارسال می گردد.) و سپس فرآیند از گام 7 مسیر اصلی ادامه می یابد.(چنانچه فیلد «نمایندگی/ شعبه» مقداردهی نشود و سپس فرآیند ثبت شود، فرآیند مربوطه خاتمه می یابد.) 6. در صورتی که گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری»، سایر گزینه ها باشد و سپس کاربر اقدام به ثبت فرآیند نماید، پس از ثبت سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را بررسی نموده، در صورت وجود مغایرت، پیغام خطای مناسب را نمایش می دهد در غیر این صورت فرآیند خاتمه می یابد. | |
| **پس شرط ها** | 1. **فرآیند در سیستم موجود و قابل بازیابی باشد.** |

# قوانین کسب و کار

قوانین کسب و کار فرآیند در جدول 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** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | PR17-01-01-TBR01 | کلی | کلی | نمایندگی ها پس از انعقاد تفاهم نامه در فرم اطلاعات پایه درج می شوند و بنا به تاریخ درج تفاهم نامه که در فرم اطلاعات پایه است، آن نماینده قابلیت دریافت سرنخ را دارد.  چنانچه زمان ورود به سیستم، قبل از 15 ماه باشد می تواند از روز بعد از اضافه شدن در سیستم سرنخ های مربوطه را دریافت نماید، چنانچه تاریخ اضافه شدن نماینده بعد از 16 ماه باشد، از ابتدای ماه بعد می تواند سرنخ دریافت کند.  رتبه نماینده ها به شرح زیر می باشد:   * کم کار * عادی * فعال * ممتاز   تمام نمایندگی ها در زمان اضافه شدن اطلاعات آنها به فرم اطلاعات پایه به صورت پیش فرض با رتبه "کم کار" شروع به فعالیت می کنند.  در نخستین روز کاری هر ماه امتیاز نماینده ها براساس فرمول مشخصی محاسبه می گردد:  **رتبه نماینده = امتیاز پاسخگویی اولیه نماینده + امتیاز تبدیل سرنخ به فروش**  جدول امتیاز پاسخگویی نماینده به شرح زیر می باشد:    جدول امتیاز تبدیل سرنخ به فروش به شرح زیر می باشد:    در جدول فوق ملاک محاسبه درصد تبدیل سرنخ های ارجاع شده به سرنخ های به فروش رسیده، می بایست براساس تیکت های **خاتمه یافته** در همان ماه باشد.  همچنین تاریخ شروع فرآیند برای محاسبه ماه تیکت ارجاع شده دخیل نباشد و تنها ملاک زمان خاتمه فرآیند باشد.  به بیان دیگر :(تعداد سرنخ های تبدیل شده به فروش در ماه) تقسیم بر (کل سرنخ های تعیین تکلیف شده در ماه)  جدول تعیین رتبه نمایند براساس فرمول کلی به شرح زیر می باشد: |
|  | PR17-01-01-TBR02 | کلی | کلی | سرنخ های ثبت شده بلافاصله پس از ثبت در کارتابل گروهی کارشناسان «تماس در سرنخ» قرار می گیرد. ~~یکبار در ساعت 8 روز اداری وسرنخ هایی که بین ساعت 8 تا 15 ثبت شده اند در ساعت 15 روز کاری (روز جاری) پایان روز اداری (ساعت 16:30) بین نماینده هایی که در فرم ورود اطلاعات پایه دارای تفاهم نامه هستند براساس فرمول مشخصی تقسیم می گردد، موارد تاثیرگذار ترجیحا یکسان بودن استان، شهر نمایندگی و مشتری می باشد.~~  D:\Faezeh\Saman\PR17\2020-10-03_17-27-56.jpg  فرمول تقسیم آن به شرح زیر می باشد:  در اکسل بارگذاری شده در مسیر زیر این فرمول ها تشریح شده است:  <http://tfs2/sites/saman/Requirements/Leads.xlsx?Web=1>  لازم به ذکر است در حالتی که تعداد نماینده ها از تعداد سرنخ های دریافتی بیشتر باشد ترتیبی اتخاذ گردد که پس از محاسبه تعداد سرنخ قابل تخصیص در هر دسته از نمایندگان هر حوزه جغرافیایی، به ترتیب لیست نمایندگان آن دسته، از نفر اول تخصیص صورت گیرد و در سرنخ‌های روزهای آتی به ترتیب به نمایندگانی که سرنخ دریافت نکرده اند توزیع گردد. (توزیع به صورت راندرابین باشد نه به شکل رندوم) |
|  | PR17-01-01-TBR03 | تکمیل سرنخ فروش، کارشناس امور مشتریان | فرم سرنخ فروش، بخش مشخصات اولیه | فیلدهای نام کاربر ثبت کننده، تاریخ ثبت، ساعت ثبت به صورت سیستمی ثبت می گردد و قابلیت ویرایش ندارد. ( نام شخص ثبت درصورت تکمیل به صورت دستی و ثبت تماس)(عنوان "سایت بیمه سامان" در صورت ثبت، از سمت سایت سازه) |
|  | PR17-01-01-TBR04 | تکمیل سرنخ فروش، کارشناس امور مشتریان | فرم سرنخ فروش، بخش اطلاعات سرنخ | لیست آیتم های فیلد درگاه ورودی به شرح زیر می باشد:   * سایت * مرکز تماس * امور مشتریان * لندینگ کرونا * لندینگ عمر   در هرکدام از این حالتها گزینه مورد نظر به صورت پیش فرض انتخاب شود و قابلیت تغییر نداشته باشد.  چنانچه اطلاعات از وب سرویس کرونا به فرآيند سرنخ منتقل شد از آیتم های فیلد درگاه ورودی گزینه «لندینگ کرونا» انتخاب شود و به صورت غیر فعال به کاربر نمایش داده شود.  به پارامتر های ورودی سرویس پارامتر «درگاه ورودی» اضافه شود تا چنانچه شرکت آدانیک برای ارسال اطلاعات های فرآيند عمر و تشکیل سرمایه فراخوانی را انجام داد عدد ۲ را ارسال نماید و در فرم CRM از درگاه ورودی عبارت «لندینگ عمر» انتخاب شود.  همچنین شرکت سازه برای ارسال اطلاعات به روال کلی می بایست این پارامتر را با عدد ۱ ارسال نماید.  مقادیر قابل قبول برای فیلد کد ملی، 10 کاراکتر عددی می باشد و براساس قوانین صحت سنجی کنترل می شود.  مقادیر قابل قبول برای فیلد نام و نام خانوادگی، 100 کاراکتر می باشد.  مقادیر قابل قبول برای فیلد شماره تلفن همراه حداکثر 11 کاراکتر عددی می باشد.  مقادیر قابل قبول برای فیلد تلفن ثابت حداکثر 11 کاراکتر عددی می باشد.  مقادیر قابل قبول برای فیلد شغل، 50 کاراکتر می باشد.  لیست آیتم های فیلد رشته بیمه ای مورد تقاضا از جداول واسط فناوران بازیابی می شود.  لیست آیتم های فیلد استان و شهر می بایست در داده پایه سیستم موجود باشد.  مقادیر قابل قبول برای فیلد توضیحات، 2000 کاراکتر می باشد.(در مسیرفرعی «ریکاوری»، چنانچه گزینه ی «تمایل به خرید بیمه نامه دارند» از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری» انتخاب شده باشد، این فیلد فعال شده و مقداردهی به آن به صورت اختیاری می باشد.)  مقداردهی به فیلدهای کدملی، نام و نام خانوادگی، شماره همراه، رشته بیمه ای مورد تقاضا، استان و شهر اجباری می باشد.  مقادیر فیلدهای کد ملی، نام و نام خانوادگی، شماره همراه، تلفن ثابت، شهر، شغل، رشته بیمه ای مورد تقاضا و توضیحات می بایست امکان بازیابی از سرویس سایت سازه را داشته باشد.( فاز دوم) |
|  | PR17-01-01-TBR05 | بررسی عملکرد نماینده و برقراری تماس، کارشناس امور مشتریان | فرم سرنخ فروش، بخش اختصاص نمایندگی فعال | باتوجه به استان و شهر انتخاب شده در بخش اطلاعات سرنخ، کاربر می بایست از look up نمایندگی/ شعبه با جستجو یک نماینده را انتخاب نماید.  فیلد «نمایندگی/ شعبه»:  در صورتی که فرآیند از مسیر سرنخ فروش شروع شده باشد، این Check Box به صورت انتخاب شده و غیرقابل ویرایش می باشد.  در صورتی که فرآیند از مسیر ریکاوری شروع شده باشد، این فیلد به صورت قابل ویرایش نمایش داده می شود.  در این فرم دو گزینه به نام های شعبه و نمایندگی خواهد داشت که با انتخاب هر کدام، کد و نام مربوطه جستجو خواهد شد.  با انتخاب گزینه نماینده طبق روال فعلی، از نمایندگی های فعال دارای تفاهم نامه نمایش داده می شود.  و با انتخاب گزینه شعبه، کد و نام شعبه مربوطه از لیست شعبه ها یک مورد انتخاب میشود که در نهایت فرآيند به شخص کارشناس فروش آن شعبه ارجاع خواهد شد.  فیلد رتبه نماینده، به صورت پیش فرض، غیر قابل ویرایش خواهد بود، تنها زمانی که از look up "نمایندگی ها" یک گزینه انتخاب شد، رتبه نماینده مربوطه در این فیلد به کاربر جهت اطلاع نمایش داده شود.  مقادیر فیلدهای نام کاربر ثبت کننده و تاریخ و ساعت ثبت به صورت سیستمی تکمیل می گردد و قابلیت ویرایش ندارد.  فیلد "نمایندگی قبلی" با نام نماینده قبلی که سرنخ به او ارجاع شده است نمایش داده می شود که این فیلد زمانی که به نماینده جدید ارجاع می شود به طور کلی غیر قابل مشاهده خواهد بود. |
|  | PR17-01-01-TBR06 | بررسی سرنخ ارجاع شده، نماینده | فرم سرنخ فروش، بخش نتایج بررسی | مقادیر فیلد نام نماینده و رتبه به صورت سیستمی تکمیل می گردد و می بایست غیرقابل ویرایش باشد.  با انتخاب یکی از گزینه های کمبو باکس برقراری تماس با مشتری، تاریخ و ساعت به صورت سیستمی به عنوان ساعت برقراری تماس با مشتری لحاظ شود.(اما چنانچه گزینه عدم موفقیت در برقراری تماس با مشتری از این فیلد انتخاب شد نباید پس از ثبت فرآیند، این فیلد تکمیل شود.)  انتخاب یکی از گزینه های فیلد "برقراری تماس با مشتری"اجباری می باشد.  چنانچه گزینه ای از فیلد "برقراری تماس با مشتری" انتخاب شده باشد می بایست کمبوباکس «نتیجه مذاکره با مشتری» فعال شود و یکی از فیلدهای آن را تکمیل نماید.  \*\*نکته: چنانچه گزینه عدم موفقیت در برقراری تماس با مشتری از فیلد برقراری تماس با مشتری انتخاب شده باشد نباید کمبوباکس «نتیجه مذاکره با مشتری» فعال شود و با ثبت فرآیند توسط کاربر فرآیند پایان پذیرد.  لیست آیتم های فیلد " برقراری تماس با مشتری " عبارتند از :   * ارسال اولیه اطلاعات و اعلام نرخ به مشتری * درخواست جلسه حضوری با مشتری * مشتری صرفا نیاز به راهنمایی داشتند * عدم موفقیت در برقراری تماس با مشتری * تیکت تکراری می باشد * شماره تلفن مخاطب اشتباه است. * ثبت درخواست اشتباه بوده است. * عدم پاسخگویی مشتری   چنانچه گزینه ی انتخاب شده از فیلد «برقراری تماس با مشتری» یکی از گزینه های «شماره تلفن مخاطب اشتباه است» یا «ثبت درخواست اشتباه بوده است» باشد، تمامی فیلد های این بخش به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده شده و پس از ثبت فرآیند، سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را بررسی می نماید ، در صورت وجود مغایرت پیغام خطای مناسب را نمایش می دهد در غیر این صورت، فرآیند خاتمه می یابد.  در صورتی که گزینه ی انتخاب شده از فیلد «برقراری تماس با مشتری»، «عدم پاسخگویی مشتری» باشد، فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری» به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود و پس از ثبت فرآیند، سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را بررسی می نماید ، در صورت وجود مغایرت پیغام خطای مناسب را نمایش می دهد در غیر این صورت، فرآیند با عنوان "بررسی سرنخ بازمانده به دلیل عدم پاسخگویی مشتری-استان{استان مشتری}" در کارتابل شخصی کاربر « نماینده/کارشناس فروش شعبه » قرار می گیرد و سپس فرآیند از گام 7 مسیر اصلی ادامه می یابد.  لیست آیتم های فیلد " نتیجه مذاکره با مشتری " عبارتند از:   * مشتری تمایل به خرید بیمه نامه دارد * بیمه نامه خریداری شد * مشتری تمایل به خرید بیمه نامه ندارد * عدم امکان ارائه خدمات به مشتریان * جهت خرید بیمه نامه به نماینده ارجاع شد   در صورتی که گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری»، «عدم امکان ارائه خدمات به مشتریان» باشد، فیلد «دلیل عدم خرید» فعال شده و مقداردهی به آن به صورت اجباری می باشد.  چنانچه گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری»، «جهت خرید بیمه نامه به نماینده ارجاع شد» باشد، فیلد های «دلیل عدم خرید» و «شماره بیمه نامه» به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شوند و پس از ثبت، فرآیند خاتمه یابد.  \*\* نکته : چناچه کاربر گزینه مشتری تمایل به خرید بیمه نامه ندارد را انتخاب نماید می بایست فیلد دلیل عدم خرید فعال شود و به صورت اجباری تکمیل گردد.  با انتخاب گزینه «تیکت تکراری می باشد» فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری» غیر فعال می گردد.  چنانچه کاربر گزینه مشتری تمایل به خرید بیمه نامه دارد را انتخاب کرده باشد می تواند فرآیند را ثبت نماید و آغاز زمان SLA ۱۴ روزه باشد.  (معیار ما برای سنجش انجام کارها قبل از 48 ساعت(16 ساعت کاری) فیلدهای تاریخ و ساعت تماس می باشد.) |
|  | PR17-01-01-TBR07 | درج نتیجه مذاکره، نماینده | فرم سرنخ فروش، بخش نتایج بررسی | این بخش با زمان قرارگیری فرآیند در کارتابل نماینده برای تکمیل اطلاعات نهایی فعال می گردد.  چنانچه کاربر گزینه "بیمه نامه خریداری شد" را انتخاب نماید می بایست فیلد شماره بیمه نامه فعال شود و به صورت اجباری تکمیل گردد.  لیست آیتم های فیلد " دلیل عدم خرید» عبارتند از:   * عدم توانایی پرداخت در حال حاضر * دوری دفتر نمایندگی به مشتری * خرید از رقبای بیمه سامان * خرید از نمایندگی های دیگر * از دست رفتن فرصت فروش به خاطر بالا بودن قیمت * از دست رفتن فرصت به خاطر مناسب نبودن پوشش های اعلامی و محصول * سایر * ~~سابقه بیماری یا مشکلات سلامتی دارد، امکان صدور میسر نیست~~. * به دلیل وضعیت ریسک مشتری امکان صدور بیمه نامه وجود ندارد. * سن متقاضی بیش از حد مجاز است.   در صورتی که گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری»، «عدم امکان ارائه خدمات به مشتریان» باشد، فیلد «دلیل عدم خرید» فعال شده و لیست آیتم های آن به شرح زیر می باشند:   * به دلیل وضعیت ریسک مشتری امکان صدور بیمه نامه وجود ندارد. * سن متقاضی بیش از حد مجاز است.   چنانچه گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری»، «مشتری تمایل به خرید بیمه نامه ندارد» باشد، فیلد «دلیل عدم خرید» فعال شده و و لیست آیتم های آن به شرح زیر می باشند:   * عدم توانایی پرداخت در حال حاضر * دوری دفتر نمایندگی به مشتری * خرید از رقبای بیمه سامان * خرید از نمایندگی های دیگر * از دست رفتن فرصت فروش به خاطر بالا بودن قیمت * از دست رفتن فرصت به خاطر مناسب نبودن پوشش های اعلامی و محصول * سایر   همچنین مقداردهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد.  چنانچه گزینه ی انتخاب شده از فیلد «دلیل عدم خرید» یکی از گزینه های « سابقه بیماری یا مشکلات سلامتی دارد، امکان صدور میسر نیست » یا «سن متقاضی بیش از حد مجاز است » باشد، پس از ثبت فرآیند، سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را بررسی می نماید ، در صورت وجود مغایرت پیغام خطای مناسب را نمایش می دهد در غیر این صورت، فرآیند خاتمه می یابد.  با انتخاب گزینه سایر، مقداردهی به فیلد توضیحات اجباری می باشد.  توجه: این فیلد می بایست در سرویس نیز در نظر گرفته شود.  مقادیر قابل قبول برای فیلد شماره بیمه نامه، 50 کاراکتر می باشد.  شماره بیمه نامه می بایست الگوریتم آن از لحاظ ساختاری به درستی وارد شود و چنانچه شماره بیمه نامه معتبر نباشد پیغام "شماره بیمه نامه معتبر می باشد" به کاربر نمایش داده شود.  الگوریتم شماره بیمه نامه به شکل زیر می باشد:  {سریال بیمه نامه}{کد رشته}{کد واحد معرف- کد واحد صدور }{سال صدور}  در واقع در این بخش }{کد واحد معرف- کد واحد صدور } کد واحد صدور سمت چپ و کد واحد معرف سمت راست می باشد. |
|  | PR17-01-01-TBR08 | تکمیل فرم سرنخ فروش، کارشناس مرکز تماس | تکمیل اطلاعات سرنخ | مقادیر فیلدهای کد ملی و شماره همراه از سطح فرم اصلی ثبت تماس بازیابی می گردد و کاربر می بایست مابقی فیلدها را تکمیل نماید.  مقادیر قابل قبول برای فیلد کد ملی، 10 کاراکتر عددی می باشد و براساس قوانین صحت سنجی کنترل می شود.  مقادیر قابل قبول برای فیلد نام و نام خانوادگی، 100 کاراکتر می باشد.  مقادیر قابل قبول برای فیلد شماره تلفن همراه حداکثر 11 کاراکتر عددی می باشد.  مقادیر قابل قبول برای فیلد تلفن ثابت حداکثر 11 کاراکتر عددی می باشد.  مقادیر قابل قبول برای فیلد شغل، 50 کاراکتر می باشد.  لیست آیتم های فیلد رشته بیمه ای مورد تقاضا از داده های جداول فناوران بازیابی می شود.  لیست آیتم های فیلد استان و شهر از داده های جداول فناوران بازیابی می شود.  مقادیر قابل قبول برای فیلد توضیحات، 2000 کاراکتر می باشد.  مقداردهی به فیلدهای کدملی، نام و نام خانوادگی، شماره همراه، رشته بیمه ای مورد تقاضا، استان و شهر اجباری می باشد. |
|  | PR17-01-01-TBR09 | گام 4 مسیر اصلی |  | متن پیامک " ارجاع سرنخ به نماینده" : نماینده /شعبه محترم بیمه سامان، اطلاعات سرنخ جهت مشاوره و صدور بیمه نامه رشته .......... مربوط به متقاضی با نام ......................... از طریق CRM و اتوماسیون خدمتتان ارسال شده است. لطفا در اسرع وقت با متقاضی بیمه نامه تماس و نتیجه را نهایتاً ظرف مدت 48 ساعت در نرم افزار CRM گزارش نمایی، در صورت عدم ثبت به موقع نتیجه در CRM، سرنخ از کارتابل شما خارج و به نماینده دیگری منتقل می گردد.. 8943 پاسخگوی همیشگی شما |
|  | PR17-01-01-TBR10 | گام 4 مسیر اصلی |  | متن پیامک اطلاع رسانی به مشتری پس از تقسیم سرنخ: متقاضی محترم بیمه نامه درخواست شما جهت ارائه مشاوره و خرید بیمه نامه ثبت گردید. همکاران ما در بیمه سامان تا 48 ساعت آینده با شما تماس خواهند گرفت. 8943 پاسخگوی همیشگی شما |
|  | PR17-01-01-TBR11 | گام 3 مسیر فرعی: بازگشت به کارشناس امور مشتریان |  | اعلام خارج نمودن سرنخ از دسترسی نماینده: نماینده /شعبه محترم بیمه سامان، با توجه به عدم پاسخگویی به موقع شما، سرنخ مشاوره و صدور بیمه نامه رشته .......... مربوط به متقاضی با نام ......................... به شماره تماس ........... از کارتابل شما خارج گردیده است، با توجه به تماس نماینده جدید با ایشان، به منظور جلوگیری از تداخل کاری لطفا از برقراری تماس با متقاضی مربوطه خودداری فرمایید. 8943 پاسخگوی همیشگی شما  در این مرحله به دلیل اینکه task به نماینده جدیدی ارجاع شده است می بایست پیامک " ارجاع سرنخ به نماینده" نیز ارسال شود. |
|  | PR17-01-01-TBR12 | کلی | کلی | همچنین درخواست می شود در جداول لاگ آیتم های زیر حتما لاگ شود:   * در زمان محاسبه امتیاز نماینده * در زمان تخصیص سرنخ * در زمان ارسال پیامک * در زمان ارسال یادداشت اداری * داده های وب سرویس |
|  | PR17-01-01-TBR13 | ارجاع به همان نماینده توسط سیستم | - | در زمان تقسیم سرنخ ها چنانچه با کد ملی ثبت شده مشتری، قبلا خرید بیمه نامه ای اتفاق افتاده باشد، بررسی می شود آخرین بیمه نامه خریداری شده از بیمه سامان متعلق به کدام نمایندگی می باشد(فارغ از تطابق شهر ثبت شده مشتری و شهر خریداری شده بیمه نامه و همچنین امضا کردن تفاهم نامه)، سرنخ به همان نمایندگی ارجاع می شود. (دادن سرنخ به نماینده می بایست همانند ساعت تقسیم بقیه سرنخ ها، انجام شود) ــــ شناسایی نماینده فعال هر مشتری از وب سرویس پیاده سازی شده (ReceiveFromLastPolicy) صورت پذیرد.ــــ  شرط اول برای این ارجاع، فعال بودن وضعیت آن نمایندگی و در لیست سیاه نبودن نمایندگی می باشد که چنانچه آخرین نمایندگی پیدا شده فعال نبود به نمایندگی بعدی سرنخ داده شود و چنانچه کلا برای کد ملی مشتری هیچ نمایندگی فعالی یافت نشد از همان مسیر تقسیم سرنخ ها بر اساس فرمول و امتیازدهی، تقسیم صورت پذیرد.  چنانچه نمایندگی که با این روش به وی سرنخ داده شده است در فرم ورود اطلاعات پایه تعریف شده باشد که همانند مسیر اصلی پیامک و ایمیل اطلاع رسانی ارسال می شود در غیر صورت با توجه به اینکه نمایندگی دریافت کننده سرنخ در فرم ورود اطلاعات نمایندگ های دارای تفاهم نامه شماره همراهی و ایمیلی تعریف نشده است با توجه به table نمایندگی ها و اطلاعات آنها برای شماره همراه پیدا شده یک پیامک ارسال می گردد و همچنین برای اطلاع رسانی به وی یادداشت اداری (همانند متن پیامک) ارسال خواهیم کرد. (به علاوه یک یادداشت اداری به گروه کارشناسان امور مشتریان ارسال می شود.)  متن یادداشت اداری ارسالی برای امور مشتریان متعاقبا اعلام می گردد. |
|  | PR17-01-01-TBR14 |  | فرم عملکرد نمایندگان بدون تفاهم نامه | در این فرم، قابلیت مشخص کردن فیلدهای از تاریخ تا تاریخ برای بازه زمانی گزارش گیری الزاما مشخص شود.  جستجو براساس نمایندگی، استان و شهر وجود داشته باشد.  گریدویو مربوطه شامل ستون های ردیف، کد نمایندگی، نام نمایندگی، تعداد سرنخ های ارجاع شده، تعداد سرنخ های فروخته شده، تعداد سرنخ های رسیدگی شده، در صد سرنخ های رسیدگی شده و وضعیت می باشد.  مقادیر ستون تعداد سرنخ های فروخته شده : سرنخ هایی که برای آنها شماره بیمه نامه درج شده است.  مقادیر ستون تعداد سرنخ های رسیدگی شده : سرنخ هایی که فرآیند آنها به انتها رسیده است.  مقادیر ستون درصد سرنخ های رسیدگی شده : درصد سرنخ هایی که به آنها رسیدگی شده است.  مقادیر فیلد وضعیت نماینده: با لیست سیاه تکمیل می شود در غیر این صورت خالی می باشد.  چنانچه مقدار ستون درصد سرنخ های رسیدگی شده کمتر از 30 درصد باشد رنگ رکورد آن متفاوت شود تا کاربر بتواند با انتخاب این رکورد ها و فشردن دکمه " لیست سیاه" از لیست خارج شوند و به لیست سیاه منتقل شوند.  بنابراین پس از قرار گیری نماینده ها در لیست سیاه نباید به آنها سرنخ داده شود. |
|  | PR17-01-01-TBR15 |  | فرم جستجو پیشرفته | یک ستون تحت عنوان "وضعیت بیمه نامه" اضافه شود که با مقادیر صحت دارد و صحت ندارد تکمیل شود.  یعنی در زمان جستجو مقدار فیلد شماره بیمه نامه بر اساس داده های فناوران بررسی شود چنانچه این شماره بیمه نامه وجود داشته باشد مقدار آن ستون با صحت دارد پر شود در غیر این صورت با صحت ندارد تکمیل گردد.  یک فیلتر تحت عنوان وضعیت صحت شماره بیمه نامه با گزینه های صحت دارد و صحت ندارد اضافه گردد.  ستون کد ملی در کنار ستون شماره بیمه نامه قرار بگیرد.  سطح دسترسی استفاده از این فرم به گونه ای باشد که چنانچه کارشناس شعبه رئیس شعبه اقدام به جستجو کردند، نتیجه جستجو تنها مرتبط به شعبه خودشان باشد.  ~~گزینه ی «ریکاوری» به فیلد «درگاه ورودی» افزوده گردد.~~  ~~چنانچه مقدار فیلد «درگاه ورودی»، «ریکاوری» باشد و سپس کاربر اقدام به جستجو نماید، فرآیند هایی که درگاه ورودی آنها «ریکاوری» می باشد در گریدویو این فرم نمایش داده می شوند.~~ |
|  | PR17-01-01-TBR16 | گام 8 مسیر اصلی: | متن یادداشت اداری | متن یادداشت داری برای ارسال به نماینده و گروه امور مشتریان متعاقبا توسط کارفرما ارسال می گردد. |
|  | PR17-01-01-TBR17 | شناسایی واحد صدور شعبه | کلی | چنانچه در حالت شناسایی آخرین نمایندگی فعالی که مشتری از آن خرید کرده است، وب سرویس کد واحد صدوری به سیستم داد که برای شعبه بود، فرآیند به جای کارتابل نماینده، فرآیند در کارتابل شخصی کارشناس فروش شعبه ارسال می گردد و دیگر مراحل همانند ارسال سرنخ به نماینده دنبال می شود. |
|  | PR17-01-01-TBR18 | یادداشت اداری | متن یادداشت اداری | متن یادداشت داری هشدار به رئیس شعبه  یادداشت اداری به مدیر توسعه بازار (یک فرد)  پیامک به رئیس شعبه  توسط کارفرما اعلام می گردد. |
|  | PR17-01-01-TBR19 | سرنخ از کرونا- اتوماتیک | سرنخ از کرونا- اتوماتیک | * + - * نکته: چنانچه تیکت هایی که از فرآيند کرونا دریافت می شود و اطلاعات فیلدهای اجباری سرنخ فروش را ندارد، به عنوان یک فرآيند سرنخ فروش شناسایی نگردد و برای آنها فرآيند آغاز نشود.   و همچنان سرنخ هایی که فیلدهای لازم برای شروع فرآيند سرنخ فروش را ندارند از طریق گزارش اطلاعات فرآيند پرسشنامه کرونا قابل مشاهده باشند.  اطلاعات منتقل شده از وب سرویس کرونا در سطح فرم سرنخ فروش به شرح زیر می باشد :   1. Name , LastName در نام و نام خانوادگی 2. NationalCode در کد ملی 3. MobileNO در شماره همراه 4. PhoneNO در شماره ثابت 5. Province در استان 6. City در شهر 7. Descript از وب سرویس دریافت نمی شود و با عبارت ثابت «بیمه نامه کرونا» تکمیل می گردد. 8. مقدار فیلد رشته بیمه ای مورد تقاضا به صورت پیش فرض «حوادث انفرادی» باشد 9. شغل همواره خالی می باشد. |
|  | PR17-01-01-TBR20 | سرنخ فروش- شروع از مسیر ریکاوری | بخش مشخصات اولیه | تمامی فیلد های این بخش به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شوند.  فیلد «نام کاربر ثبت کننده»:  مقدار این فیلد از نام کاربر ثبت کننده فرآیند بازیابی می گردد.  فیلد «تاریخ ثبت»:  مقدار این فیلد از تاریخ شروع فرآیند بازیابی می گردد.  فیلد «ساعت ثبت»:  مقدار این فیلد از ساعت شروع فرآیند بازیابی می گردد. |
|  | PR17-01-01-TBR21 | سرنخ فروش- شروع از مسیر ریکاوری  و مشاهده و بررسی اطلاعات و درج اقدامات | بخش اطلاعات سرنخ | تمامی فیلد های این بخش به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شوند.  فیلد «درگاه ورودی»:  چنانچه شروع فرآیند از طریق SP «شروع فرآیند ریکاوری» باشد، مقدار این فیلد «ریکاوری» می باشد.  فیلد «کدملی»:  مقدار این فیلد از SP «شروع فرآیند ریکاوری» بازیابی می گردد.  فیلد «نام و نام خانوادگی»:  مقدار این فیلد از SP «شروع فرآیند ریکاوری» بازیابی می گردد.  فیلد «شماره همراه»:  مقدار این فیلد از SP «شروع فرآیند ریکاوری» بازیابی می گردد.  فیلد «شماره ثابت»:  مقدار این فیلد از SP «شروع فرآیند ریکاوری» بازیابی می گردد.  فیلد «شغل»:  مقدار این فیلد از SP «شروع فرآیند ریکاوری» بازیابی می گردد.  فیلد «رشته بیمه ای مورد تقاضا»:  چنانچه شروع فرآیند از روش SP «شروع فرآیند ریکاوری» باشد، این فیلد از نوع TextBox می باشد.  مقدار این فیلد از SP «شروع فرآیند ریکاوری» بازیابی می گردد.  فیلد «شماره بیمه نامه قبلی» به این بخش افزوده گردد.  فیلد «شماره بیمه نامه قبلی»:  مقدار این فیلد از SP «شروع فرآیند ریکاوری» بازیابی می گردد.  فیلد «استان»:  مقدار این فیلد از SP «شروع فرآیند ریکاوری» بازیابی می گردد.  فیلد «شهر»:  مقدار این فیلد از SP «شروع فرآیند ریکاوری» بازیابی می گردد.  فیلد «توضیحات»:  مقدار این فیلد از SP «شروع فرآیند ریکاوری» بازیابی می گردد.  چنانچه گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری» گزینه ی «مشتری تمایل به خرید بیمه نامه دارد» باشد و سپس فیلد «نمایندگی/ شعبه» مقداردهی شود این فیلد به صورت قابل ویرایش نمایش داده می شود.  توجه: چنانچه مقداری برای هر یک از فیلد های مربوطه موجود نباشد، مقدار فیلد مربوطه به صورت خالی نمایش داده می شود.  در صورت شروع فرآیند از مسیر فرعی ریکاوری فیلد های زیر اضافه شوند:  فیلد «شعبه سرپرستی»:  مقدار این فیلد از پارامتر های «نام واحد سرپرست» + «کد واحد سرپرست» به صورت Merg شده از SP شروع فرآیند ریکاوری بازیابی می گردد و به صورت غیرقابل ویرایش نمایش داده می شود.(نام پارامتر ها SarparastCode و SarparastName می باشند.)  فیلد «کد بیمه گذار»:  مقدار این فیلد از پارامتر «کد بیمه گذار» SP شروع فرآیند ریکاوری بازیابی می گردد و به صورت غیرقابل ویرایش نمایش داده می شود.(نام پارامتر PersonID می باشد.)  فیلد «کد نمایندگی»:  مقدار این فیلد از پارامتر «کد نماینده» SP شروع فرآیند ریکاوری بازیابی می گردد و به صورت غیرقابل ویرایش نمایش داده می شود.(نام پارامتر Agent Code می باشد.)  فیلد «بدون اجازه»:  این فیلد از نوع Cehck Box بوده و در صورتی که شروع فرآیند از مسیر ریکاوری باشد و همچنین پارامتر «کد نمایندگی» SP شروع فرآیند ریکاوری در سربرگ «نمایندگان غیرفعال ریکاوری» فرم «ورود اطلاعات پایه سرنخ فروش» وجود داشته باشد(می بایست نمایندگی با وضعیت فعال در فرم پایه وجود داشته باشد.)، این فیلد به صورت انتخاب شده نمایش داده می شود(فقط در صورتی که از نمایندگی های موجود در فرم پایه، فرآیند ریکاوری شروع شود این فیلد نمایش داده می شود) |
|  | PR17-01-01-TBR22 | سرنخ فروش- شروع از مسیر ریکاوری  و مشاهده و بررسی اطلاعات و درج اقدامات | بخش اختصاص نمایندگی فعال | چنانچه شروع فرآیند از طریق SP «شروع فرآیند ریکاوری» باشد، تمامی فیلد های این بخش به صورت خالی و غیرقابل ویرایش نمایش داده می شود بجز موارد نامبرده در زیر:  فیلد «نمایندگی/ شعبه»:  در صورتی که فرآیند از مسیر ریکاوری شروع شده باشد، لیست آیتم های این فیلد تمامی گزینه های موجود می باشند بجز رکورد هایی(نمایندگی های) که در سربرگ «نمایندگان غیرفعال ریکاوری» فرم «ورود اطلاعات پایه سرنخ فروش» دارای وضعیت فعال می باشند(یعنی در صورتی که نمایندگی در سربرگ «نمایندگان غیرفعال ریکاوری» فرم «ورود اطلاعات پایه سرنخ فروش» تعریف شده باشد و دارای وضعیت فعال باشد در این فیلد نمایش داده نمی شوند)  چنانچه گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری» گزینه ی «مشتری تمایل به خرید بیمه نامه دارد» باشد، این فیلد به صورت قابل ویرایش نمایش داده می شود و کاربر می تواند آنرا انتخاب نموده و سپس LookUp مربوطه فعال شده و کاربر می بایست آن را مقداردهی نماید.(با توجه به کد واحد صدور، مقدار پیش فرض این فیلد انتخاب شده باشد.) |
|  | PR17-01-01-TBR23 | سرنخ فروش- شروع از SP شروع فرآیند ریکاوری | بخش نتایج بررسی | فیلد «نام نماینده»:  چنانچه شروع فرآیند از طریق SP «شروع فرآیند ریکاوری» باشد، مقدار این فیلد به صورت خالی نمایش داده می شود.  این فیلد به صورت غیرقابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «رتبه»:  چنانچه شروع فرآیند از طریق SP «شروع فرآیند ریکاوری» باشد، مقدار این فیلد به صورت خالی نمایش داده می شود.  این فیلد به صورت غیر قابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «تاریخ و ساعت تماس»:  با مقداردهی به فیلد « نتیجه مذاکره با مشتری»، فیلد «تاریخ و ساعت» به صورت سیستمی به عنوان ساعت برقراری تماس با مشتری لحاظ شود و به صورت غیرقابل ویرایش نمایش داده شود.  فیلد «برقراری تماس با مشتری»:  چنانچه شروع فرآیند از طریق SP «شروع فرآیند ریکاوری» باشد، این فیلد به صورت غیرقابل ویرایش نمایش داده می شود.  فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری»:  چنانچه شروع فرآیند از طریق SP «شروع فرآیند ریکاوری» باشد لیست آیتم های این فیلد از فرم «ورود اطلاعات پایه سرنخ فروش»، سربرگ «تعریف نتیجه مذاکره با مشتری» بازیابی می گردد. ~~به شرح زیر می باشند:~~   1. ~~قبلا بیمه کرده اند~~ 2. ~~تمایل به انجام بیمه دارند، اطلاعات دریافت شد~~ 3. ~~تمایلی ندارند~~ 4. ~~بی پاسخ~~ 5. ~~از شرکت دیگری خریداری کردند~~ 6. ~~ماشین را فروختند~~ 7. ~~اطلاعی نداشتند~~ 8. ~~شماره اشتباه می باشد~~ 9. ~~شکایت داشتند~~ 10. ~~شماره تکراری می باشد~~   مقداردهی به این فیلد به صورت اجباری می باشد.  در صورتی که گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری»، گزینه ی «بی پاسخ» باشد سپس تمامی فیلد های این بخش به صورت غیرقابل ویرایش نمایش داده می شوند و پس از ثبت، فرآیند با عنوان «بررسی مجدد ریکاوری بیمه نامه{نام و نام خانوادگی}-{استان}» در کارتابل شخصی کاربر «کارشناس ریکاوری بیمه نامه ها» قرار می گیرد و سپس فرآیند از گام 3 مسیرفرعی «ریکاوری» ادامه می یابد.  در صورتی که گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری»، گزینه ی «تمایل به خرید بیمه نامه دارد» باشد سپس تمامی فیلد های این بخش به صورت غیرقابل ویرایش نمایش داده می شوند و سپس فیلد «نمایندگی/ شعبه» در بخش «اختصاص نمایندگی فعال» و فیلد «توضیحات» در بخش «اطلاعات سرنخ» به صورت قابل ویرایش نمایش داده می شود و سپس کاربر می تواند اقدام به تکمیل فیلد «نمایندگی/ شعبه» نماید و فرآیند مربوطه را ثبت کند، پس از ثبت، فرآیند با عنوان «پیگیری خرید بیمه نامه ریکاوری شده-{رشته بیمه ای}-{نام و نام خانوادگی}-{استان}» در کارتابل گروهی نماینده انتخاب شده از فیلد «نمایندگی / شعبه» قرار می گیرد و سپس فرآیند از گام 7 مسیراصلی ادامه می یابد.(در صورتی که فرآیند در کارتابل «نماینده/ شعبه» قرار گیرد، مقادیر تمامی فیلد های فرم فرآیند برای کاربر «نماینده/ شعبه» ارسال می گردد بجز بخش «نتایج بررسی»،که این بخش به صورت خالی شده نمایش داده می شود و بازیابی و مقداردهی به فیلد های این بخش همانند فرآیند «سرنخ فروش» می باشد.)  در صورتی که گزینه ی «نمایندگی/ شعبه» مقداردهی نشود، پس از ثبت، فرآیند خاتمه می یابد.  چنانچه گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری» هرچیزی بجز «بی پاسخ» و «تمایل به خرید بیمه نامه دارد» باشد، پس از ثبت، فرآیند خاتمه می یابد.  ~~چنانچه گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری» یکی از گزینه های «تمایل به انجام بیمه دارند، اطلاعات دریافت شد»، «شماره اشتباه است» و «شماره تکراری» باشد، فیلد دلیل عدم خرید به صورت غیرقابل ویرایش نمایش داده می شود و پس از ثبت فرآیند خاتمه می یابد.~~  ~~در صورتی که گزینه ی انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری» هر کدام از گزینه ها بجز گزینه های «تمایل به انجام بیمه دارند، اطلاعات دریافت شد»، «بی پاسخ»، «شماره اشتباه است» و «شماره تکراری» باشد، مقداردهی به فیلد «دلیل عدم خرید» به صورت اجباری می باشد.~~  فیلد «دلیل عدم خرید»:  چنانچه شروع فرآیند از طریق SP «شروع فرآیند ریکاوری» باشد لیست آیتم های این فیلد با توجه به مقدار انتخاب شده از فیلد «نتیجه مذاکره با مشتری» از فرم «ورود اطلاعات پایه سرنخ فروش»، سربرگ «تعریف دلیل عدم خرید» بازیابی می گردد. ~~به شرح زیر می باشند:~~   1. ~~قیمت و شرایط مناسب سایر بیمه ها~~ 2. ~~عدم پیگیری نماینده~~ 3. ~~نارضایتی از پرداخت خسارت~~ 4. ~~خرید بیمه نامه از بستگان~~ 5. ~~قرارداد بستن محل کار با شرکت جدید~~ 6. ~~عدم استفاده از ماشین~~ 7. ~~فروش ماشین~~ 8. ~~عدم اطلاع رسانی یا پاسخگویی نماینده~~ 9. ~~بعد مسافت و دور بودن نماینده~~ 10. ~~مشکلات مالی بیمه گزار~~ 11. ~~تمدید بیمه نامه را فراموش کردند~~ 12. ~~عدم رضایت از سایر بیمه هایی که در شرکت بیمه سامان داشته اند~~ 13. ~~عدم رضایت از بروکراسی زیاد مانند مراحل بازدید خودرو~~ 14. ~~برخورد نامناسب نماینده~~ 15. ~~سایر~~ 16. ~~قصد فروش ماشین را دارند~~ 17. ~~قصد انتقال بیمه بدنه به ماشین جدید را دارند~~ 18. ~~مهاجرت به خارج از کشور~~ 19. ~~ماشین تعمیرگاه می باشد.~~ 20. ~~نبود ماشین در محل بازدید~~ 21. ~~بیمه گزار قصد تمدید در ماه آینده را دارد~~ 22. ~~ماشین اجاره بوده~~ |
|  | PR17-01-01-TBR24 | فرم جستجو پیشرفته ریکاوری | فرم جستجو پیشرفته ریکاوری | این فرم در بسته تجاری «امور مشتریان» برای گروه « کارشناسان ریکاوری بیمه نامه ها» قابل مشاهده و دسترسی می باشد.  این فرم جهت جستجو فرآیند های «سرنخ فروش» ای که از مسیر ریکاوری ثبت شده اند تحلیل و طراحی شده است.  کاربر می بایست ابتدا یکی از فیلتر های این فرم را مقداردهی نموده و سپس با انتخاب دکمه «جستجو»، فرآیند های سرنخ فروشی که از مسیر ریکاوری ثبت شده اند در گریدویو این فرم نمایش داده می شوند.  توجه: هر کاربر گروه فقط می تواند فرآیند های سرنخ ای که از مسیر ریکاوری توسط خودش ثبت شده است را مشاهده نماید و کاربر «مدیر سیستم» می تواند تمامی فرآیند های سرنخ ای که از مسیر ریکاوری ثبت شده اند را مشاهده کند.  فیلتز های این فرم به شرح زیر می باشند:  مقداردهی به یکی از فیلد های این فرم به صورت اجباری می باشد.  فیلد «از تاریخ»:  مقدار این فیلد می بایست کوچکتر مساوی فیلد «تا تاریخ» باشد.  مقدار پیش فرض این فیلد یک هفته کوچکتر از تاریخ جاری می باشد.  فیلد «تا تاریخ»:  مقدار این فیلد می بایست بزرگتر مساوی فیلد «از تاریخ» باشد.  مقدار پیش فرض این فیلد تاریخ جاری می باشد.  فیلد «کدملی»:  این فیلد از نوع رشته ای بوده و حداکثر 10 کاراکتر می پذیرد.  فیلد «شماره فرآیند»:  این فیلد از نوع رشته ای بوده و حداکثر 20 کاراکتر می پذیرد.  فیلد «نام نمایندگی»:  این فیلد از نوع رشته ای بوده و حداکثر 100 کاراکتر می پذیرد.  فیلد «کد نمایندگی»:  این فیلد از نوع عددی بوده و حداکثر 10 کاراکتر می پذیرد.  فیلد «نام بیمه گذار»:  این فیلد از نوع رشته ای بوده و حداکثر 100 کاراکتر می پذیرد.  فیلد «کد بیمه گذار»:  این فیلد از نوع عددی بوده و حداکثر 20 کاراکتر می پذیرد.  فیلد «تاریخ انقضا بیمه نامه از»:  مقدار این فیلد می بایست کوچکتر مساوی فیلد «تاریخ انقضا بیمه نامه تا» باشد.  فیلد «تاریخ انقضا بیمه نامه تا»:  مقدار این فیلد می بایست بزرگتر مساوی فیلد «تاریخ انقضا بیمه نامه از» باشد.  فیلد «شماره بیمه نامه سال قبل»:  این فیلد از نوع رشته ای بوده و حداکثر 100 کاراکتر می پذیرد.  فیلد «رشته بیمه ای»:  این فیلد به CheckListBox تغییر یابد.  لیست آیتم های این فیلد از رشته بیمه ای های جدول پایه در پایگاه داده بازیابی می گردد.  فیلد «شماره همراه»:  این فیلد از نوع رشته ای بوده و حداکثر 11 کاراکتر می پذیرد.  فیلد «استان»:  لیست آیتم های این فیلد از لیست استان های کشور بازیابی می گردد.  فیلد «شهر»:  لیست آیتم های این فیلد با توجه به مقدار انتخاب شده از فیلد «استان»، از لیست شهر های استان مربوطه بازیابی می گردد.  فیلد «نام شعبه سرپرستی مربوط به نماینده»:  این فیلد از نوع رشته ای بوده و حداکثر 50 کاراکتر می پذیرد.  فیلد «نمایندگی ها»:  چنانچه این فیلد انتخاب گردد، فرم «تعیین نمایندگی های فعال سرنخ فروش» نمایش داده می شود.  ~~فیلد «حق بیمه نامه سال گذشته از»:~~  ~~این فیلد از نوع عددی بوده و حداکثر 100 کاراکتر می پذیرد.~~  ~~مقدار این فیلد می بایست کوچکتر مساوی فیلد «حق بمه نامه سال گذشته تا» باشد.~~  ~~فیلد «حق بیمه نامه سال گذشته تا»:~~  ~~این فیلد از نوع عددی بوده و حداکثر 100 کاراکتر می پذیرد.~~  ~~مقدار این فیلد می بایست بزرگتر مساوی فیلد «حق بمه نامه سال گذشته از» باشد.~~  فیلد «وضعیت»:  لیست آیتم های این فیلد به شرح زیر می باشند:   * + - * در دست کارشناسان ریکاوری بیمه نامه ها       * در دست نماینده/شعبه       * در دست کارشناس امور مشتریان       * خاتمه یافته   ستون های گریدویو این فرم به شرح زیر می باشند:  ردیف، نام و نام خانوادگی، کدملی، شماره فرآیند(مقدار این ستون از نوع HyperLink بوده و با انتخاب آن فرم فرآیند مربوطه نمایش داده می شود.)، نام و کد نمایندگی، نام و کد بیمه گذار، شماره بیمه نامه سال قبل، تاریخ انقضا بیمه نامه، رشته بیمه ای، شماره همراه، نام شعبه سرپرستی مربوط به نماینده، حق بیمه سال گذشته، استان، شهر، نتیجه مذاکره با مشتری، علت عدم خرید، وضعیت.  مقادیر ستون وضعیت به شرح زیر می باشند:   * + - * در دست کارشناسان ریکاوری بیمه نامه ها       * در دست نماینده       * در دست کارشناس امور مشتریان       * خاتمه یافته |

# مدل فرآیند

