# 安心无忧百万医疗健康管理服务功能性需求V2

### 1.1功能简介

购买安心无忧百万医疗产品赠送附加值服务，并对接第三方公司附加值服务（院内护工服务、院后护理服务）。两项服务有效期与安心无忧百万医疗险保单有效期保持一致，客户通过微信端申请服务，我公司实施了解状态，第三方如未及时响应，我方发送预警邮件。

### 1.2院内护工服务流程

#### 1.2.1 路径

#### 官网 --> 服务大厅--> 健康服务-->院内护工服务-->院内护工服务申请、院内护工服务查询

#### 1.2.2 流程

院内护工服务：适用于购买“安心无忧百万医疗” 的客户（缴费成功且已过等待期），客户发起申请后，系统内部预审（该服务投/被保人仅能使用2次/年，预审时需判断该服务是否被使用过），审核过程中增加授权页面，告知客户信息将被传送至第三方，停留8秒，待客户同意后且符合条件后，将数据传给第三方，第三方完成服务后反馈给我司数据；

授权页面信息:

1. 本服务由本公司授权的第三方服务供应商为您提供，若您与供应商服务而产生的纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。
2. 本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方，为了更好的为您提供服务，本公司及服务供应商可能会就您申请的服务时将在必须披露的范围内，向您询问姓名、性别、电话号码、地址、保单等信息。
3. 为了与您进行健康服务的申请，您同意将您提供的个人信息通过服务平台授权展现给第三方服务供应商。
4. 为向您呈现最终的服务结果并提供健康管理服务，我们将会获得、保存、处理、分析您的个人信息及相关报告数据。

停留8秒后可选择同意/不同意，进入审核下一步。

#### 数据字段：被保人的信息 五要素 手机号，服务结束时间、保单号、险种代码、险种名称、保单所在的机构、渠道、服务赠送部门、客户属性、结算类型:实付，预付-购买“安心无忧百万医疗保险产品的”。

#### 1.2.3 规则说明

1、数据源： BI抽取核心中险种为：a.适用于购买“安心无忧百万医疗” 的客户，自保单生效日期起，等待期次日（例如：保单生效日为2020.1.1等待期30日，等待期 次日 2020.1.31），且保单有效的客户，限为被保人。数据推送至网销平台。

2、核心提供的字段：被保人的信息 五要素 手机号，服务结束时间、保单号、险种代码、险种名称、保单所在的机构、渠道、服务赠送部门、客户属性、结算类型:实付，预付-购买“安心无忧百万医疗保险产品的”。

3、当前时间与交至日比较，交至日晚于当前时间说明已缴费，院内护工服务，若否，提示：“服务已到期”。服务结束时间为交至日。服务结束时间以最晚的为准。

4、安心无忧使用院内护工服务次数为2次/年。

5、数据推送频率：每天更新新增客户的客户清单。

6、网销平台中客户清单为全量的数据，与第三方进行数据对接，第三方收到名单后，次日生效。其中数据经过加密后传给第三方。

7、用于购买“安心无忧百万医疗保险” 的客户， 系统内部预审（该服务被保人仅能使用2次/年，

预审时 1.判断此客户是否有剩余此服务 即减去服务中的，如否，提示“服务已使用”。2.在申请时，判断是否有购买此产品 ，若购买此产品，下拉框显示投被保人。若只是客户，显示被保人，其他信息带出。然后判断客户是否过等待期（30天），若过等待期，客户可以申请此项服务。

* 预审通过后，将数据传给第三方，具体传送数据：被保人的信息 五要素 手机号，服务结束时间；
* 服务方在3个工作日内完成服务安排。

8、如上图 修改后 点击确认提交后，扣减次数。

9、第三方拒绝受理，状态反馈给微信网销后，邮件通知 客服和销售渠道，人工操作核实。网销后台操作 是否拒绝受理，如拒绝受理时，释放服务次数，服务次数加1，增加拒绝理由。如否（非拒绝受理），反馈数据到第三方，继续受理。

10、再次申请时，本记录的状态为 “已申请、已受理、拒绝受理”提示话术“尊敬的客户，您已申请了本服务，请勿重复申请。”，状态为“已完成、放弃”和未申请时，可申请此服务。

11、所有状态为：已申请（未完成状态置为已申请）、已受理、拒绝受理、放弃、已完成。

12、 服务申请流程的状态以及第三方反馈客户服务状态。

 客户发起申请后，状态为：已申请，微信端记录状态，并扣减服务次数，并框架消息给客户。

第三方收到申请后，并处理此服务时，状态设置为：已受理，状态返回微信端，推送客户已受理模板消息。

第三方收到客户申请后，若客户对服务请求提出修改，第三方以电话、微信方式与客户沟通、确认，直至确认后安排服务，并扣减服务次数，并消息给客户。如发生服务人员已到现场，客户反悔，第三方请以回传数据字段中备注（客户撤单/取消服务原因）一项中填写客户自身原因。

第三方若没有此名单，或确认无此服务时，拒绝受理，状态传给网销后台，触发邮件通知 客服和销售渠道，人工操作核实。如继续服务，此记录返回给第三方，继续受理。如此次拒绝受理，释放服务次数，即服务次数加1，并填写拒绝理由.

第三方完成服务后，标记此服务为：已完成 并传给网销微信，记录此状态，并推送已完成模板消息。

13、如超时有预警邮件提示。，发送对应分公司的邮箱，抄送至总部：（客服部、续期部、市场研发部）。

院内护工服务在发起申请后3个工作日后，状态未回传，则在自申请日第4个工作日，触发超时预警邮件。告知总部及对应分公司人员及渠道关注。（正常客户申请后第二天第三方处理）

结案预警邮件触发时间：从申请至已完成 状态为非已完成，或拒绝受理，第31天触发预警邮件。

14、模版消息：

1）服务申请后，受理后，并且模版发送给客户经理（待提供模版1）。告知客户处理中该项服务，关注进展。

2）服务完成后，我司收到状态为已结案时，同时向客户推送服务完成消息。告知客户已完成该项服务。同时网销后台的该条申请记录置为“完成”状态。

3) 客户发起撤销申请成功后，因推送模板消息提示状态变化

模版消息内容“待提供”。

**15、数据回传字段：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 被保人名称 | 使用服务类别 | 医院名称 | 科室名称 | 诊断疾病名称 | 服务已使用次数 | 服务天数 | 服务剩余次数 | 备注（客户撤单/取消服务原因） |
|  | 院内护工 |  |  |  |  |  |  |  |

#### 1.2.4院内护工服务查询流程

路径： 官网 --> 服务大厅 --> 健康服务 -->院内护工服务

状态：已申请（ 未完成状态置为已申请）、已受理、拒绝受理、放弃、已完成。其中状态为已申请时，可撤销，其他状态没有撤销键。撤销后，可申请服务次数加1. 并不再推送给第三方此条记录。

客户发起申请时话术改为：尊敬的XXX<先生/女士>，您当前剩余可使用的次数为X次（购买产品得到的）。

同时，对现有的菜单进行优化，

“院内护工服务”菜单点击后，增加查询菜单，点击查询菜单，新增“已申请查询”、“剩余次数查询”，“已申请查询”点进去看到的内容保持现有的格式，“剩余次数查询”显示可使用的次数概况，

显示的字段：客户权益、可用次数、有效期、链接（校验次数大于0显示申请页面连接），

客户权益对应的是客户获得服务的事由，购买安心无忧百万医疗的事由购买安心无忧百万医疗，客服节活动事由写明什么活动获得的。（新增需求点）

### 1.3院后护理服务流程

#### 1.3.1 路径

#### 官网 --> 服务大厅--> 健康服务--> 院后护理服务-->院后护理服务申请、院后护理服务查询

#### 1.3.2 流程图

院后护理服务：适用于购买“安心无忧百万医疗” 的客户（缴费成功且已过等待期），客户发起申请后，系统内部预审（该服务投/被保人仅能使用12次/年，预审时需判断该服务是否被使用过），审核过程中增加授权页面，告知客户信息将被传送至第三方，停留8秒，待客户同意后且符合条件后，将数据传给第三方，第三方完成服务后反馈给我司数据；

授权页面信息:

1. 本服务由本公司授权的第三方服务供应商为您提供，若您与供应商服务而产生的纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。
2. 本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方，为了更好的为您提供服务，本公司及服务供应商可能会就您申请的服务时将在必须披露的范围内，向您询问姓名、性别、电话号码、地址、保单等信息。
3. 为了与您进行健康服务的申请，您同意将您提供的个人信息通过服务平台授权展现给第三方服务供应商。
4. 为向您呈现最终的服务结果并提供健康管理服务，我们将会获得、保存、处理、分析您的个人信息及相关报告数据。

停留8秒后可选择同意/不同意，进入审核下一步。

#### 数据字段：被保人的信息 五要素 手机号，服务结束时间、保单号、险种代码、险种名称、保单所在的机构、渠道、服务赠送部门、客户属性、结算类型:实付，预付-购买“安心无忧百万医疗保险产品的”。

#### 1.3.3 规则说明

1、数据源： BI抽取核心中险种为：a.适用于购买“安心无忧百万医疗保险” 的客户，自保单生效日期且过等待期起，等待期次日（例如：保单生效日为2020.1.1等待期30日，等待期 次日 2020.1.31），且保单有效的客户，投被保人均可。数据推送至网销平台。

2、核心提供的字段：投被保的 （被保人的信息 ）五要素 手机号，服务结束时间、保单号、险种代码、险种名称、保单所在的机构、渠道、服务赠送部门、客户属性、结算类型:实付，预付-购买“安心无忧百万医疗保险产品的”。

3、当前时间与交至日比较，交至日晚于当前时间说明已缴费，院后护理服务，若否，提示：“服务已到期”。服务结束时间为交至日。服务结束时间以最晚的为准。

4、安心无忧百万医疗保险使用院后照护服务次数为12次/年。

5、数据推送频率：每天更新新增客户的客户清单。

6、网销平台中客户清单为全量的数据，与第三方进行数据对接，第三方收到名单后，次日生效。其中数据经过加密后传给第三方。

7、用于购买“安心无忧百万医疗保险” 的客户， 系统内部预审（该服务被保人仅能使用12次/年，

预审时 1.判断此客户是否有剩余此服务 即减去服务中的，如否，提示“服务已使用”。2.在申请时，判断是否有购买此产品 ，若购买此产品，下拉框显示投被保人。若只是客户， 显示投保人，其他信息带出。

* + 预审通过后，将数据传给第三方，具体传送数据：投被保的 （被保人的信息 ）五要素 手机号，服务结束时间；
  + 服务方在3个工作日内完成服务安排。

8、如上图 修改后 点击确认提交后，扣减次数。

9、第三方拒绝受理，状态反馈给微信端后，邮件通知 客服和销售渠道，人工操作核实。网销后台操作 是否拒绝受理，如拒绝受理时，释放服务次数，服务次数加1，增加拒绝理由。如否（非拒绝受理），反馈数据到第三方，继续受理。

10、再次申请时，本记录的状态为 “已申请、已受理、拒绝受理”提示话术“尊敬的客户，您已申请了本服务，请勿重复申请。”，状态为“已完成、放弃”和未申请时，可申请此服务。

11、所有状态为：已申请（未完成状态置为已申请）、已受理、拒绝受理、放弃、已完成。

12、 服务申请流程的状态以及第三方反馈客户服务状态。

 客户发起申请后，状态为：已申请，微信端记录状态，并扣减服务次数，并框架消息给客户。

第三方收到申请后，并处理此服务时，状态设置为：已受理，状态返回微信端，推送客户已受理模板消息。

第三方收到客户申请后，若客户对服务请求提出修改，第三方以电话、微信方式与客户沟通、确认，直至确认后安排服务，并扣减服务次数，并消息给客户。如发生服务人员已到现场，客户反悔，第三方请以回传数据字段中备注（客户撤单/取消服务原因）一项中填写客户自身原因。

第三方若没有此名单，或确认无此服务时，拒绝受理，状态传给网销后台，触发邮件通知 客服和销售渠道，人工操作核实。如继续服务，此记录返回给第三方，继续受理。如此次拒绝受理，释放服务次数，即服务次数加1，并填写拒绝理由.

第三方完成服务后，标记此服务为：已完成 并传给网销微信，记录此状态，并推送已完成模板消息。

13、如超时有预警邮件提示。，发送对应分公司的邮箱，抄送至总部：（客服部、续期部）。

院后护理服务在发起申请后3个工作日后，状态未回传，则在自申请日第4个工作日，触发超时预警邮件。告知总部及对应分公司人员及渠道关注。（正常客户申请后第二天第三方处理）

结案预警邮件触发时间：从申请至已完成 状态为非已完成，或拒绝受理，第31天触发预警邮件。

14、模版消息：

1）服务申请后，受理后，并且模版发送给客户经理（待提供模版1）。告知客户处理中该项服务，关注进展。

2）服务完成后，我司收到状态为已结案时，同时向客户推送模版消息（待提供 模版2）。告知客户已完成该项服务。同时网销后台的该条申请记录置为“完成”状态。

3) 客户发起撤销申请成功后，因推送模板消息提示状态变化（新需求点）

模版消息内容“待提供”。

15、数据回传字段：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 被保人名称 | 使用服务类别 | 院后护理服务地点（具体到街道、门牌号） | 院后服务项目名称 | 服务已使用次数 | 服务剩余次数 | 备注（客户撤单/取消服务原因） |
|  | 院后护理 |  |  |  |  |  |

#### 1.3.4院后照护服务查询流程

路径：官网 --> 服务大厅 --> 健康服务 --> 院后照护服务

状态：已申请（ 未完成状态置为已申请）、已受理、拒绝受理、放弃、已完成。其中状态为已申请时，可撤销，其他状态没有撤销键。撤销后，可申请服务次数加1.并不再推送给第三方此条记录。

客户发起申请时话术改为：尊敬的XXX<先生/女士>，您当前剩余可使用的次数为X次（购买产品得到的）。

同时，对现有的菜单进行优化，

“院后照护服务”菜单点击后，增加查询菜单，点击查询菜单，新增“已申请查询”、“剩余次数查询”，“已申请查询”点进去看到的内容保持现有的格式，“剩余次数查询”显示可使用的次数概况，

显示的字段：客户权益、可用次数、有效期、链接（校验次数大于0显示申请页面连接），

客户权益对应的是客户获得服务的事由，购买安心无忧百万医疗的事由购买安心无忧百万医疗，客服节活动事由写明什么活动获得的。（新增需求点）