

「業務員行動辦公室 APP-集客救援系統」需求內容

零. 摘要

一. 專案說明

二. 系統架構與流程

(一)APP 流程：集客救援系統路徑

(二)集客救援系統流程：說明主流程、次流程

三. APP 功能及條件說明

(一)APP 功能需求

提供各個開發頁面下列資訊：

(1) 示意圖

(2) 頁面目的：說明開發本頁面的目的與用途。

(3) 資料來源：讀取 IT 資料，或 APP 需計算、帶入資料。

(4) 頁面形式：頁面/浮動子視窗、從哪裡來、怎麼結束。

(5) 頁面規劃：針對頁面區塊、各欄位條件、按鈕功能提供條件說明。

(二)IT 作業需求

一. 專案說明

透過集客救援系統，即時提供業務員高 FYC 客戶名單，協助業務員精準行銷。

二. 系統架構與流程

(一) APP 流程

「集客救援」系統，放在 APP 中「商機管理」項下。

(二) 集客救援系統流程

1. 主流程：頁面可進行雙向切換。(如黑色雙箭頭)

系統主頁→推薦名單→新客眷屬、智能推薦，

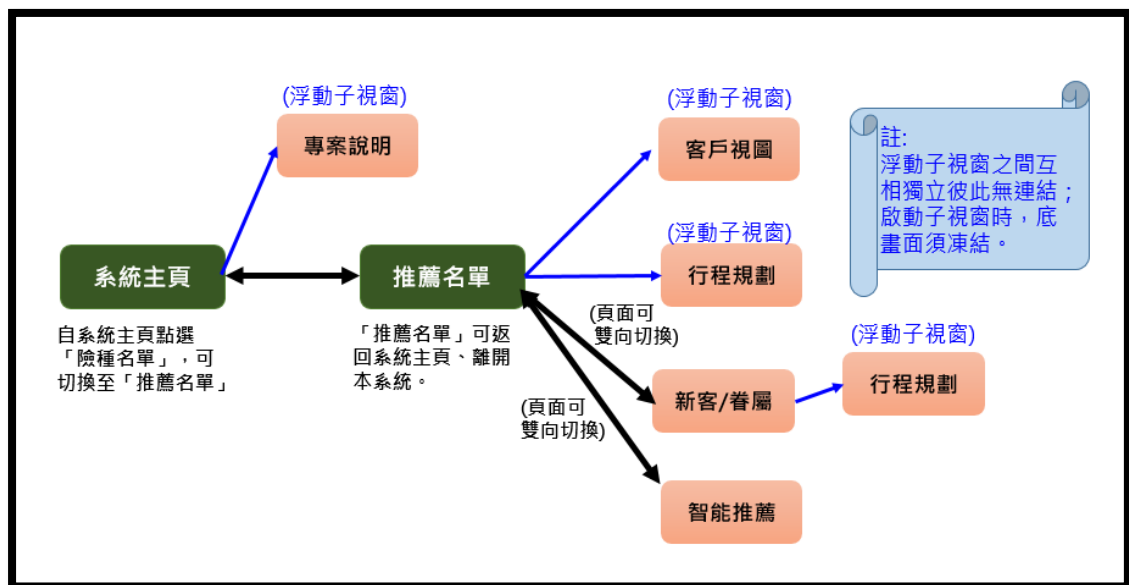
2. 次流程：開啟浮動子視窗(如藍色箭頭標示)

底頁面開啟浮動子視窗，各個浮動子視窗流程彼此獨立，不互相連結。子視窗開啟時，底畫面須凍結，並可隨時關閉子視窗返回底頁面。

(1)系統主頁→專案說明(浮動子視窗)

(2)推薦名單→客戶視圖、行程規劃(均為浮動子視窗)

(3)新客/眷屬→行程規劃(浮動子視窗)。

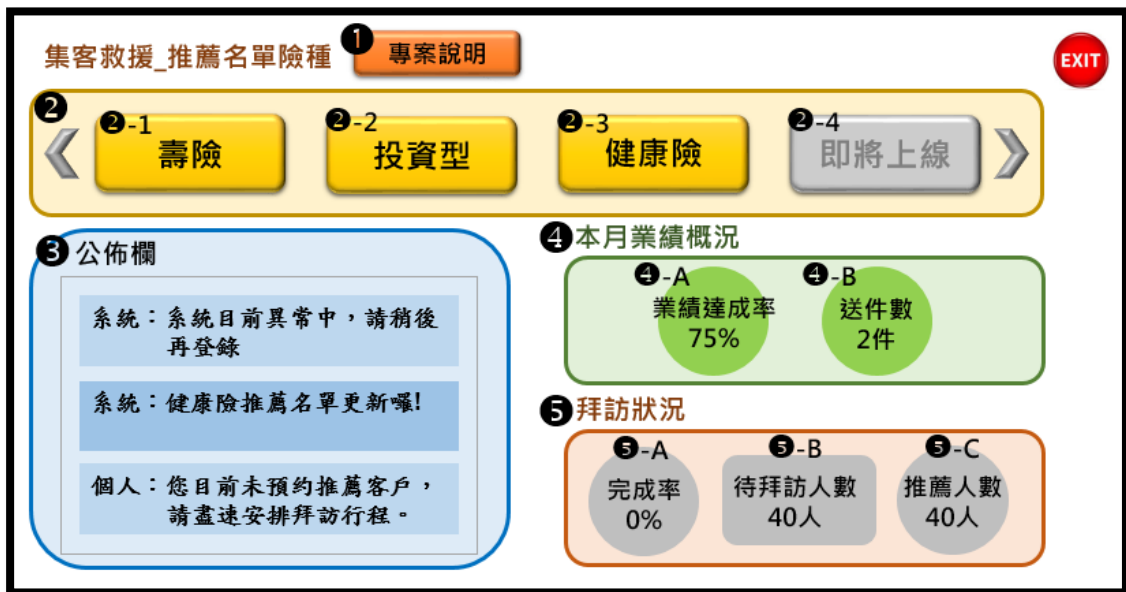


三. 系統畫面及功能條件說明

(一) APP 功能需求

集客救援需於 APP 尚需開發 6 個頁面，說明如下：

1. 集客救援系統主頁



【頁面目的】：讓使用者自行選擇檢視各種不同推薦名單，並提供當月業績、拜訪資訊。

【資料來源】：於下列各區塊說明。

【頁面形式】：自「商機管理」下的「集客救援」按鈕，切換頁面進入系統主頁。

「EXIT」按鈕，離開本系統回到 APP「商機管理」頁面。

【頁面規劃】：本頁面分為 1 個按鈕、四個區塊

(1) 「專案說明」按鈕

觸發動作：有

觸發行為：以系統主頁作為底頁面，開啟「專案說明」浮動子視窗。子視窗內容說如詳見 P5。

(2) 「客戶推薦名單」區塊

A. 顯示說明

a. 資料來源：請 APP 每次進入本頁時，自 H9000 系統抓取「專案說明」Table 中「專案序號、推薦名單名稱」兩個欄位，如下表：

A	B	C	D	E	F
專案序號	推薦名單名稱	名單條件	行銷誘因	最後更新日期	訊息

b. 顯示按鈕：依照每個「推薦名單名稱」，一個名稱顯示一個按鈕。

c. 排序：本區塊「推薦名單名稱」於頁面中最多顯示四個，預設值依「專案序號」1-4 優先顯示，預計推薦名單上限約 10 個。可參閱示意圖顯示方式。

B. 按鈕、觸發動作及行為

a. 按鈕②-1：

觸發動作：有。

觸發行為：點選後，頁面切換到對應「專案序號」的推薦名單頁面，推薦名單頁面內容請詳見 P6。

按鈕②-2 以後雷同，餘此類推。

b. 按鈕②-4：

觸發動作：無。「即將上線」無按鈕功能，當「專案序號」數量<4 時，第四個圖以「即將上線」圖示顯示。

c. 三角形按鈕，執行左右切換：

觸發動作：有

觸發行為：當專案序號數量超過 4 時，可利用左右兩邊三角形按鈕往前或往後顯示名單項目。

右邊三角形按一下，右邊增加一個名單，左邊則減少一個名單，反之亦然。

(3)公佈欄

目的：作為推薦名單與業務員之溝通平台，提醒業務員名單更新資訊、預約拜訪行程。

資料來源：APP 須每天檢查訊息的觸發「條件」於本系統公佈欄區塊顯示。

A. 全體訊息：

a. 訊息內容：XXX 推薦名單更新囉!趕快去瞧瞧~

觸發條件：APP 檢核內部儲存之「最後更新日」，如果(本次進入日-最後更新日)<=5 天，則於公佈欄區顯示名單「訊息」欄位內容。(名單更新日=5/1，訊息顯示至 5/6)

b. 訊息內容：系統目前異常中，請待通知後再登錄。

觸發條件：APP 設定可人工輸入 Y/N 的畫面或路徑，以利系統判斷是否觸發此訊息，顯示在公佈欄中。

B. 個人訊息：

內容 1：您目前未預約推薦客戶，請盡速安排拜訪行程。

觸發條件：APP 需讀取登錄業務員之「待拜訪人數」，若=0 則於公佈欄出現訊息。

內容 2：

內容 3：

未來可能增加其他發送訊息。

(4)本月業績概況*

請 APP 每日進入本頁面前，APP 自行抓取業務員當月份業績資料，顯示下列資訊：

4-A 業績達成率：

4-B「新契約」已受理件數

(若無上述資訊，再行討論)

(5)拜訪狀況*

請 APP 每次進入本頁面前，APP 先讀取總推薦客戶名單，獲得「總推薦人數」，再即時讀取「鳳翔日誌」中，找出「已預約推薦客戶人數」資訊，以利

即時運算出業務員下列拜訪資訊：

5-A 拜訪完成率百分比

條件：「已預約推薦客戶人數」/「總推薦人數」*100%(四捨五入到整數位)。

已預約推薦客戶人數：鳳翔日誌中已安排拜訪之推薦客戶數

=(推薦名單+推薦新客戶)之客戶數，ID 不重複。

總推薦人數：該業務員(推薦名單+推薦新客戶)人數，ID 不重複。

5-B 待拜訪人數->所有推薦客戶有多少人未預約拜訪

條件：(總推薦人數)-(已預約之推薦客戶人數)

5-C 總推薦人數

條件：該業務員(推薦名單客戶+推薦新客戶)，ID 不重複下的客戶筆數。

2. 專案說明_浮動子視窗



【頁面目的】：幫助業務員了解集客救援各項推薦名單，名單的篩選條件、行銷誘因。

【資料來源】：APP 自 H9000 系統抓取資料「專案說明」table 顯示。

【頁面形式】：為浮動子視窗，以系統主頁面作為底頁。當浮動子視窗開啟時，底頁面須凍結。

自系統主頁「專案說明」按鈕，開啟本浮動子視窗；欲離開子視窗時，點選右上方「X」關閉子視窗，回到底頁。

【頁面規劃】：

每頁至多顯示 4 個專案說明，可透過左右切換。按右邊箭頭，右邊增加一個，左邊就減少一個；按左邊箭頭，左邊增加一個，右邊就減少一個。

3. 推薦名單

壽險推薦名單									
序號	姓名	年齡	推薦程度	推薦原因	推薦商品	推薦保額	眷屬/新客	智能商品推薦	行程規劃
1	林美秀	50	★★★★★	近期有理赔	***終身壽險	500,000	GO		
2	陳大名	52	★★★★★	近期有理赔	***終身壽險	500,000	GO		
3	張小花	47	★★★★	高價值客戶	***終身壽險	1000,000	GO		
4	廖添丁	32	★★★★	高投保率	***終身壽險	500,000			
5	王先生	44	★★★★	高價值客戶	***終身壽險	800,000	GO		
6	蕭薔	28	★★	高投保率	***終身壽險	300,000			

1. 點選 按鈕，可詳細看到客戶完整資料、連絡電話。

2. GO 表示有推薦新客戶，建議優先拜訪；GO 僅表示有眷屬。

3. 已排約；未排約。

【頁面目的】：顯示專案的客戶推薦名單，依優先順序排列建議業務員優先拜訪。

【資料來源】：APP 自 H9000 系統抓取資料，按鈕需對應專案序號的「推薦名單」table 顯示於頁面。

【頁面形式】：自系統主頁點選「推薦名單名稱」之按鈕，切換進入此名單頁面。

【按鈕說明】：按鈕①

觸發動作：有

觸發行為：自推薦名單頁面回到系統主頁。

按鈕②

觸發動作：有

觸發行為：離開本系統，回到「商機管理」頁面。

【頁面規劃】：本頁面分為下列兩個區塊：

(1) 名單欄

A. 名單欄排序條件：

- 推薦程度，依數值由大至小排序。
- 眷屬/新客，依數值由大至小排序。
- 年齡，依年齡數值由大至小排序。

B. 姓名：姓名文字至多顯示到 5 個字(10 個字元)，資料夾為「功能」鍵，點選後跳出「客戶視圖」的浮動子視窗。

C. 推薦程度：資料提供數字 1-5，APP 須轉換為星號顯示，5=顯示★★★★★，4=顯示★★★★，餘此類推。

D. 推薦原因：自 H9000 系統抓取「推薦名單」table 做顯示。(20 個字元)

E. 推薦商品：自 H9000 系統抓取「推薦名單」table 做顯示。(20 個字元)

F. 推薦保額：自 H9000 系統抓取「推薦名單」table 做顯示。(20 個字元)

G. 眷屬/新客：自 H9000 系統抓取「推薦名單」table 做顯示。

資料提供數字 0-2，APP 須轉換為按鈕，點選按鈕後，切換到

「眷屬/新客」頁面。

0:不顯示按鈕；1 顯示橘色 G0 按鈕；2 顯示紅色 G0 按鈕加星號。(詳如示意圖)

H. 智能商品推薦：顯示按鈕，點選按鈕後頁面切換到「智能推薦頁面」。(詳如示意圖)

I. 行程規劃：顯示「行事曆」圖示。

資料來源：APP 進入本頁面時，應確認該業務員的推薦客戶是否已在「鳳翔日誌」拜訪清單。

a. 已預約：

若該名客戶「已在」鳳翔日誌的拜訪行程內，顯示「打勾」的行事曆圖樣，不需任何觸發動作；

b. 未預約：

說明：

若該名客戶「未在」鳳翔日誌的拜訪行程內，「行事曆」圖示為按鈕功能，頁面可開啟「鳳翔日誌」浮動子視窗，讓業務員於浮動子視窗內，輸入預約拜訪資訊。

①有完成預約：

拜訪資訊輸入完畢後，將鳳翔日誌之完成預約資訊即時回傳給底頁，將圖示更換為「打勾」的行事曆圖樣。

②未完成預約：

底頁不需改變，仍維持原來行事曆按鈕功能，以利下次連結預約。

(2)說明欄

本區塊固定放置於頁面下方，作為名單欄位功能說明。

說明內容：如示意圖。

註：本區塊請保留上下移動拉霸的功能，以利未來說明事項增加時，可以延伸顯示內容。

(3)預計提供資料格式/內容：預計共提供 14 個欄位。

欄位序號	欄位名稱	客群經營科提供資料	APP頁面顯示	備註
1	專案序號	Y	N	
2	推薦名單名稱	Y	N	
3	序號	Y	Y	
4	服務業務員	Y	N	用來讓系統串資料，只讓業務員看到自己的服務客戶
5	客戶姓名	Y	Y	
6	客戶ID	Y	N	distinct客戶人數使用
7	年齡	Y	Y	
8	推薦程度	Y	Y	數字1-5，1=★，2=★★，餘此類推。
9	推薦原因	Y	Y	
10	推薦商品	Y	Y	
11	推薦保額	Y	Y	
12	眷屬/新客	Y	Y	欄位內容為0,1,2，0:不顯示按鈕，1顯示橘色按鈕，2顯示紅色按鈕。
13	智能商品推薦	N	Y	顯示進入子頁面的按鈕
14	行程規劃	N	Y	顯示行事曆按鈕，連結鳳翔日誌行程安排。 若該客戶已納入拜訪，行事曆圖樣顯示打勾；若尚未排約行事曆圖樣無勾。

4. 新客/眷屬頁面

主客戶：林美秀 50歲 0909-857-962

1
2

	序號	姓名 基本資料	身分標記	關係人	推薦程度	推薦原因	推薦商品 保額	行程規劃
眷屬欄	1	張一 23歲 0909-705-859	推薦新客戶	次輩	★★★★	投保機率高	保健康住院醫療 C計劃	
	2	張二 19歲 0909-195-785	推薦新客戶	次輩	★★★★	投保率較高	保健康住院醫療 C計劃	
	3	張阿忠 46歲 0909-866-321	既有客戶	同輩	★★	保費較高	新安康防癌險 50萬	

說明欄

1.名詞定義：

(1)既有客戶：有在本公司投保過，與主推薦人有關係。

(2)推薦新客戶：沒有在本公司投保過，但與主推薦人或既有客戶有關係。

(3)同輩：與主推薦客戶年齡差距20歲以下。

(4)次輩：與主推薦客戶年齡差距20歲以上。

【頁面目的】：由於新客戶之來源，約有 50%來自既有客戶之眷屬，因此本頁面提供客戶之其他眷屬供業務員參考。

(註：若既有客戶有多位服務業務員時，眷屬/新客顯示內容為該業務員的服務保單為主。)

【資料來源】：皆自 H9000 系統抓取資料「新客/眷屬」table 做顯示。

【頁面形式】：自推薦名單「新客/眷屬」的按鈕切換頁面過來的。

【按鈕說明】：按鈕①

觸發動作：有

觸發行為：系統須紀錄上一頁路徑，回到前一個頁面(應該是推薦名單)。

按鈕②

觸發動作：有

觸發行為：回到集客救援系統主頁。

【頁面內容】：分為下列三個區塊：

(1)主客戶：三分個區塊，顯示姓名(10 個字元)、年齡(5 個字元)、電話(12 個字元)之基本資料，方便業務員直接電話預約拜訪行程。

(2)眷屬欄：

A. 名單排序條件：

- a. 身分標記=「推薦新客戶」優先
- b. 推薦程度，依數值由大至小排序

B. 姓名基本資料：分為 3 個資訊區顯示，姓名(10 個字元)、年齡(5 個字元)、電話(12 個字元)

C. 身分標記：自 H9000 系統抓取「新客/眷屬」table 做顯示。(10 個字元)

D. 關係人：自 H9000 系統抓取「新客/眷屬」table 做顯示。(10 個字元)

E. 推薦程度：資料提供數字 1-5，5=顯示★★★★★，4=顯示★★★★，餘此類推。

F. 推薦原因：自 H9000 系統抓取「新客/眷屬」table 做顯示。(20 個字元)

G. 推薦商品/保額：分上下 2 列資訊區顯示，各 20 個字元) 自 H9000 系統

抓取「新客/眷屬」table 做顯示。

H. 行程規劃：顯示「行事曆」圖示，

資料來源：APP 進入本頁面時，應統計該推薦客戶是否已在「鳳翔日誌」拜訪清單。

a. 已預約：

若該名客戶「已在」鳳翔日誌的拜訪行程內，顯示「打勾」的行事曆圖樣，不需任何觸發動作；

b. 未預約：

說明：

若該名客戶「未在」鳳翔日誌的拜訪行程內，「行事曆」圖示為按鈕功能，頁面可開啟「鳳翔日誌」浮動子視窗，讓業務員於浮動子視窗內，輸入預約拜訪資訊。

①有完成預約：

拜訪資訊輸入完畢後，將鳳翔日誌之完成預約資訊即時回傳給底頁，將圖示更換為「打勾」的行事曆圖樣。

②未完成預約：

底頁不需改變，仍維持原來行事曆按鈕功能，以利下次連結預約。

(3)說明欄：

本區塊固定放置於頁面下方，作為眷屬欄定義說明使用。

說明內容：如示意圖。

註：本區塊請保留上下移動拉霸的功能，以利未來說明事項增加時，可以延伸顯示內容。

(4)預計提供資料格式/內容：預計共提供 13 個欄位。

欄位序號	欄位名稱	客群經營科提供資料	APP頁面顯示	備註
1	主客戶姓名	Y	Y	
2	主客戶年齡	Y	Y	
3	主客戶電話	N	Y	請APP用ID去串
4	眷屬序號	Y	Y	
5	客戶姓名	Y	Y	
6	客戶年齡	Y	Y	
7	身分標記	Y	Y	既有客戶/推薦新客戶
8	關係人	Y	Y	同輩/次輩
9	推薦程度	Y	Y	數字1-5，1=★，2=★★，餘此類推。
10	推薦原因	Y	Y	
11	推薦商品	Y	Y	
12	推薦保額	Y	Y	
13	行程規劃	N	Y	顯示行事曆按鈕，連結鳳翔日誌行程安排。 若該客戶已納入拜訪，行事曆圖樣顯示打勾；若尚未排約行事曆圖樣無勾。

5. 智能推薦商品頁面



【頁面目的】：提供推薦客戶完善的保障方案，以簡化業務員保單規劃作業。

【資料來源】：超值安心、尊爵豪華沿用「人生轉運站」之資料，其餘部分請 APP 每日進入頁面時，自 H9000 系統抓取「智能推薦_量身打造 table」之量身打造商品，系統重新計算保費後顯示。

【頁面形式】：自推薦名單「智能商品推薦」按鈕切換頁面過來的。

【按鈕說明】：按鈕①

觸發動作：有

觸發行為：系統須紀錄上一頁路徑，回到前一個頁面(應該是推薦名單)。

按鈕②

觸發動作：有

觸發行為：回到集客救援系統主頁。

【頁面內容】：版面沿用現行「人生轉運站」之設計、後端資料連結，可分為三個區塊：

(1)基本資料：增加姓名欄位，由前一頁的按鈕帶推薦客戶的資料過來。

(2)選擇推薦商品：目的為產生「量身打造」的資料結果，請 APP 自 H9000 系統抓取「智能推薦_量身打造 table」，資料格式如下表。

智能推薦-量身打造																
ID	性別	年齡	壽險		住院		手術		意外		長照		重疾		實支	
			商品	保額	商品	保額	商品	保額	商品	保額	商品	保額	商品	保額	商品	保額
A123456	女	30	祥安心終	200萬元	漾健康終	1,500元	好漾手術	1,500元	傷害保險	200萬元						

將上表中「有提供」的商品大類、保額對應至下表資料，「未提供」部分保留空值，產生下圖結果：

6. 客戶視圖頁面



【頁面目的】：透過客戶視圖，幫助業務員快速了解推薦客戶的狀況。

【資料來源】：本次新增及調整部分之資料，請 APP 每日進入頁面時，自 H9000 系統抓取資料內做顯示。

【頁面形式】：為浮動子視窗，以推薦名單頁面作為底頁。當浮動子視窗開啟時，底頁面須凍結。

自推薦名單之「資料夾」按鈕，開啟本浮動子視窗；欲離開子視窗時，點選右上方「X」關閉子視窗，回到底頁。

【頁面內容】：本頁面原有 4 個區塊，新增「商品推薦」、「基本資料」兩個區塊。

※預計提供資料格式/內容：詳如下圖 3 個表。

[illegible]

商品推薦								
客戶ID	推薦商品1	商品1保額	推薦商品2	商品2保額	推薦商品3	商品3保額	推薦商品4	商品4保額

基本資料	
客戶ID	眷屬數

7. 頁面重要性排序：

1 系統主頁 > 2 專案說明 > 3 推薦名單 > 4 眷屬/新客> 5=6

頁面 1-4，預計今年完成。

頁面 5、6 推薦商品部分，可於 112 年度開發預計 112/2/28 完成。

(二) IT 功能需求

IT 需協助將「集客救援系統」APP 所需資料，建立相關 Table、欄位資料，於 H9000 系統上，並建立好 API，供前端 APP 抓取資料顯示。

*針對重要欄位，請 IT 直接串 9000 資料