

ĐẶC TẢ YÊU CẦU CÔNG CỤ GIÁM ĐỊNH & BỒI THƯỜNG TRỰC TUYẾN

Công cụ giám định & bồi thường là một phần mềm hỗ trợ hoạt động giám định & xét bồi thường của nghiệp vụ bảo hiểm xe cơ giới (BH XeCG). Công cụ này được cung cấp trên môi trường internet giúp công tác quản lý nghiệp vụ giám định & bồi thường có thể được tiến hành bất cứ nơi nào, thời gian nào giúp rút ngắn thời gian, tăng hiệu quả công tác giám định & xét bồi thường. Đặc tả bên dưới mô tả các hoạt động nghiệp vụ và yêu cầu công cụ phải đáp ứng.

1 Yêu cầu nghiệp vụ

1.1 Quy trình hoạt động giám định và xét bồi thường nghiệp vụ bảo hiểm xe cơ giới

Các bước công việc mô tả nghiệp vụ có thể xem là mô tả chức năng phần mềm phải đạt được theo module

1.1.1 Tiếp nhận khai báo tai nạn

Công cụ có chức năng cho phép

- Tổng đài viên khai báo tai nạn trên công cụ khi có các cuộc gọi trực tiếp đến đường dây nóng của các đơn vị trong Bảo Minh, khai thác viên hoặc qua sử dụng ứng dụng Zalo, Viber,...
- Hoặc khách hàng sẽ khai báo trực tiếp trên công cụ.
- Sau khi tạo khai báo tai nạn, công cụ sẽ cho phép thực hiện điều động giám định viên thực hiện công tác giám định một cách tự động theo các tiêu chí được định nghĩa trước (phân công địa bàn, khoảng cách địa lý giữa giám định viên với nơi xảy ra tai nạn, số lượng công việc giám định viên đang đảm nhận,...); Hoặc cho phép người quản lý điều động giám định viên một cách thủ công.
- Giám định qua video call (*): Công tác giám định có thể được mở rộng cho đối tượng khác bên ngoài hệ thống thực hiện (ví dụ khách hàng) công tác giám định qua hướng dẫn của nhân viên Bảo Minh.

Ghi chú:

- Công cụ cho phép có nhiều trung tâm tiếp nhận cuộc gọi và điều động giám định viên. Công cụ có khả năng phân quyền điều động với các tiêu chí:
 - Các trung tâm này liên kết với nhau cung cấp việc giám định hộ/ bồi thường hộ
 - Tạo chuỗi công việc điện tử
 - Ghi nhận lịch sử dữ liệu
- Việc tiếp nhận hồ sơ hoàn thành trên hệ thống sẽ có khả năng khai báo tổn thất trên hệ thống lỗi bảo hiểm (PSEA).
- Công tác xác minh quyền lợi theo hợp đồng, xác minh thanh toán phí hợp đồng bảo hiểm chỉ bắt buộc khi chuyển sang bước công việc duyệt bồi thường. Chỉ cần xác định đơn thuộc Bảo Minh & còn hiệu lực thì tiến hành – Việc xác định này sẽ tự động qua việc kết nối với hệ thống lỗi bảo hiểm & kế toán SAP.

1.1.2 Giám định hiện trường và tình trạng tổn thất

Công cụ cung cấp chức năng phục vụ việc giám định hiện trường và tổn thất:

Giám định hiện trường

- Chụp ảnh hiện trường, chứng từ liên quan đến xe (Thông qua hướng dẫn khách hàng với Video call hoặc qua thoại).
- Ghi âm lời khai của lái xe, nhân chứng.
- Đề xuất, kiến nghị về việc giám định (nếu cần).
- Chuyển dữ liệu lên hệ thống tự động.

Giám định thiệt hại

- Tạo biên bản giám định thiệt hại theo mẫu bao gồm phương pháp khắc phục (thay , sửa) gắn hình ảnh mô tả,...
- Có khả năng tham khảo giá chi phí khắc phục đối với thiệt hại đơn giản: thay thế kính, gương, đèn, đồng sơn.
- Giám định bổ sung: Giám định viên khác, công ty giám định độc lập.

Ghi chú:

- Các yêu cầu với chức năng chụp ảnh, ghi âm:
 - Trong trường hợp không có kết nối internet cho phép lưu trữ cục bộ và tự động chuyển lên máy chủ khi có kết nối.
 - Hình ảnh phải lưu được thông tin vị trí, thời gian,...
 - Có khả năng tích hợp các dịch vụ AI (*)
- Có chức năng chuyển giao công việc giữa giám định viên & tổng đài hoặc với giám định viên khác.
- Lưu đồ công việc giám định được thực hiện tuần tự.

1.1.3 Xác định giá trị thiệt hại

- Chuyển dữ liệu, hình ảnh đến nhà thầu phụ, garage trong hệ thống liên kết, thực hiện bổ sung chi tiết thiệt hại cho hồ sơ giám định.
- Tiếp nhận dự toán sửa chữa: Bảng giá vật tư chi tiết (excel, tương tự theo phương thức upload).
- Tiếp nhận chứng từ.
- So sánh giá với cơ sở dữ liệu gốc.
- Thực hiện phương thức lựa chọn Garage: Đấu thầu điện tử,...

Ghi chú:

- Chuyển giao hồ sơ cho cán bộ xét bồi thường
- Phân quyền quyết định dữ liệu

1.1.4 Duyệt chi phí sửa chữa

- Cập nhật giá vật tư

- Tạo mã vật tư theo cấu trúc mẹ>con với hạng mục vật tư: Hãng xe > Loại xe > Kiểu xe > Năm sản xuất > Tổng thành (thân vỏ, máy,...)> Hạng mục vật tư. Cho phép ánh xạ mã vật tư của các hãng với mã vật tư của hệ thống.
- Dữ liệu tham chiếu hạng mục vật tư đã duyệt
- Duyệt chi phí vật tư (bao gồm chi phí đã thương lượng khi giám định)
- So sánh dự toán.
- Bảo lãnh sửa chữa.

Ghi chú

- Phân quyền quyết định dữ liệu

1.1.5 Duyệt bồi thường

- Tính toán quyền lợi bảo hiểm (phạm vi, hiệu lực,...)- theo mẫu cho các loại bảo hiểm
- Thông báo bồi thường (qua email, SMS,...).
- Thông báo các ban liên quan chi trả bồi thường.
- Cập nhật dữ liệu lên chương trình PSEA (ứng dụng lõi bảo hiểm của Bảo Minh)
- Số hoá chứng từ và đóng hồ sơ.
- Chuyển dữ liệu lên kho lưu trữ điện tử.

Ghi chú

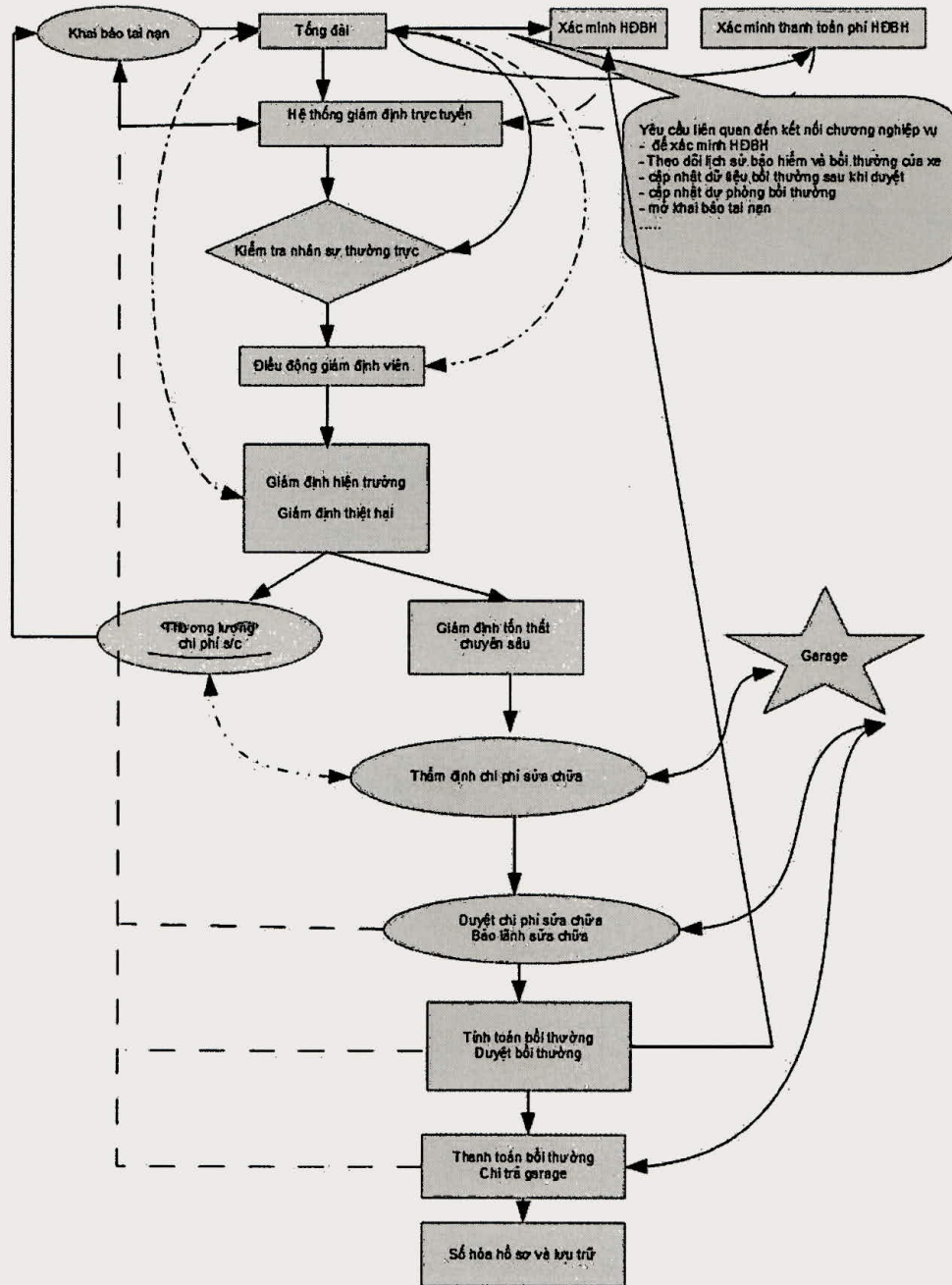
- Phân quyền quyết định dữ liệu
- Kết nối các hệ thống thanh toán, nghiệp vụ

1.1.6 Báo cáo

- Phát sinh, hoàn thành và tồn đọng hồ sơ tai nạn
- Ghi nhận thời điểm chuyển giao giữa các bước công việc
- Garage, nhà thầu phụ
- Minh thị tiến độ giải quyết hồ sơ để khách hàng theo dõi

Ghi chú: Tất cả đặc tả có (*) là yêu cầu mở rộng, không bắt buộc.

1.2 Lưu đồ hoạt động giám định và xét bồi thường



2 Yêu cầu kỹ thuật

2.1 Yêu cầu hạ tầng của dịch vụ

- Đảm bảo 500 kết nối đồng thời – Băng thông 100 Mbps
- Đảm bảo thời gian hoạt động hệ thống 95% năm (#9 ngày/ năm) không kể thời gian dừng do việc bảo trì hệ thống. Trong đó, đảm bảo thời gian gián đoạn dịch vụ không quá 4 giờ
- Cho phép kết xuất hồ sơ định kỳ hằng năm.
- Đảm bảo tiêu chuẩn ISO 27017 hoặc tương đương.

2.2 Yêu cầu tích hợp

- Hỗ trợ tích hợp các dịch vụ AI mở rộng, ứng dụng lõi nghiệp vụ bảo hiểm, ứng dụng thanh toán theo giao thức REST Full, JSON Web API.
- Sẵn sàng cho việc kết nối với các tổ chức khác qua Web API .

2.3 Yêu cầu về đầu cuối

2.3.1 Module tiếp nhận cuộc gọi, xác định giá trị thiệt hại, duyệt chi phí sửa chữa, duyệt bồi thường, báo cáo

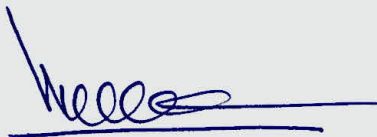
Chạy được trên PC, lap top với hệ điều hành windows (7x, 8x, 10) với các trình duyệt phổ biến Chrome, MS Edge, FireFox Mozilla,...

2.3.2 Module giám định hiện trường & tổn thất

- Chạy trên SmartPhone (chạy hệ điều hành Android, iOS hiện hành) dưới dạng Application.
- Có thể chạy được module với dạng web trên các trình duyệt phổ biến (*)

Ghi chú: Các đặc tả (*) là yêu cầu mở rộng không bắt buộc.

Giám đốc TTBT- Hà Nội



NGUYỄN VIỆT GIANG

Phó Giám đốc TTĐT



NGUYỄN HÙNG MINH

Giám đốc TTBT- TPHCM



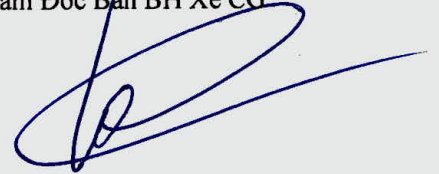
TRƯƠNG HỒNG QUẢNG

Giám Đốc Ban BH Xe CG



NGUYỄN DUY PHƯƠNG

Phó Giám Đốc Ban BH Xe CG



PHẠM ĐỨC HIẾU

Giám Đốc Ban CNTT



VƯƠNG TRÍ HIẾU