

# 移动保全服务简介

总企业客服部

二零一零年四月

# 纲要

- 1 引言
- 2 定义
- 3 流程
- 4 优势
- 5 授权资格
- 6 受理范围
- 7 确认方式
- 8 业务时效
- 9 页面演示
- 十. 推广计划



## 您是否有过这么的困惑：

- 我想为自己的客户提供更体贴、快捷、以便和专业的服务，但是我该怎么做呢？
- 我的100多种客户每年每人代办1个保全业务，我就不需要做别的事了！
- 申请书还要客户亲笔署名，一趟趟跑去客户那里，来回一趟时间成本、路费及电话费不知要搭进去多少！
- 给客户办理保全经常要排队等待，即便单子交上去了，会不会有问题件？企业什么时间处理完？

**既要展业又要服务，好难兼顾啊？！**

**好消息!!!**

**移动保全服务隆重推出**



# 什么是移动保全？

## 定义

---

保单服务人员根据客户的保全服务要求，经过**E**行销网站向企业提交代办保全变更申请，是一种全新的、电子化的保全代办服务模式。

## 解释

---

- 1、理论上能够支持全部的保全项目。目前支持**14**项保全，后续还将逐渐增长。
- 2、将保全变更录入前置到**E**行销网站上由服务人员自助完毕，之后由企业经过短信及电话向客户回访核实，在获取客户同意后完毕最终的变更生效。
- 3、减免了纸质申请材料，使服务变得愈加以便快捷，减轻了服务人员上门搜集资料手续和署名的承担。
- 4、**E**行销网站对服务人员录入的保全变更信息进行现场检验和试算，最大程度地遏制了问题件的产生。

# 移动保全与老式保全代办的对比

老式保全代办模式

1. 业务员接到客户保全变更要求，了解及分析客户需求

2. 业务员面访客户获取署名后的保全申请书及有关材料

问题件

3. 业务员交回企业柜面，内勤初审无误后扫描至后援中心

4. 后援中心完毕录入、审核、保全受理及处理等操作

5. 企业完毕批单寄发、保全退补费转账等后续操作

省略的环节

移动保全代办模式



2. 业务员经过E行销向企业提交保全代办服务申请



3. 企业经过短信及电话回访向客户核实保全变更详细事项，确保业务真实可靠

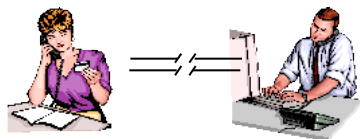
移动保全是老式保全代办的电子化改造

关键词：上门服务、获取署名、身份证复印件、工整填写申请书、授权委托书、问题件

关键词：无纸化服务、保全试算前置、E行销、E服务、短信与电话确认

注意：业务员移动保全服务模式不能完全覆盖全部的业务员可代办保全项目。如投保人变更、年龄性别错误变更、受益人变更等需要提供证明材料的保全服务，仍只能经过老式的纸质代办模式完毕。

# 移动保全服务场景



OR

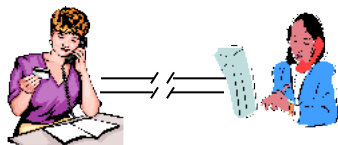
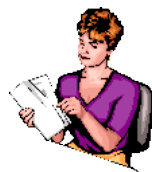


企业向客户发送短信告知

1、服务人员通过电话或面对面帮助客户梳理和拟定其保全服务需求

2、服务人员经过E行销支持系统自行录入，试算保全变更经过后可直接提交给企业

3、企业接到申请后将主动向客户发出保全变更确认邀请短信



6、客户收到保全退/补费转账成果、企业寄发的保全批单

5、企业主动向客户电话回访确认保全申请事项，无误后完毕此次保全受/处理

4、客户接受到企业短信后用也短信回复确认

# 对客户的感觉

**手续简朴、时效快、方式灵活**





# 对业务员的好处

除了提升服务技能外，假如熟练使用后能够降低上门服务压力和成本，为自己发明更多的展业时间。



**我能够使用移动保全吗？**



# 我能够使用移动保全吗？

**注意：不是全部业务员都有资格使用移动保全服务！！！**

## 对业务员的资格要求

- ✓ 荣誉业务员、业务主任层级以上
- 2年以上服务人员
- ✓ 2年内无投诉统计
- ✓ 名下无信息不精确的客户资料



## 对客户、保单的资格要求

- ✓ 系统中有有效手机统计
- ✓ 非黑名单客户
- ✓ 非集体汇缴件、私密件、团险转个险保单
- ✓ 业务员自保件提议E服务自助保全更以便



**移动保全开放给业务品质优良、保单信息完整的服务人员。**

业务人员应不断提升名下客户及保单的信息质量才干取得此服务资格；目前取得了资格，但假如今后的业务品质或保单信息质量下降，仍会失去该资格。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/255210340203011323>