-미결관리 기능개선 시스템은
4월 1일부터 반영되며 4월 1일
수리비 청구건부터 적용됨

-따라서, 기존 미결은 현행
방법으로 신속한 정리 필요함

(정비) 미결기능 사용매뉴얼

1. 「 보험청구조회」 화면 개선

※ 미결 대상 건 : 청구일로부터 30일 이후에도 지급정보가 없는 경우를 뜻함(장기미결)

1) 화면에서 미결 대상 건(경과일:30일 초과) 확인하기

- 미결 대상 건에 붉은색으로 음영을 주어 사용자가 알 수 있도록 안내
- 미결 대상 건으로 전환된 경우, 미결메모란에 " 발송 " 버튼 생성되어 메모 발송 가능

2) 미결 대상 건 조회하기

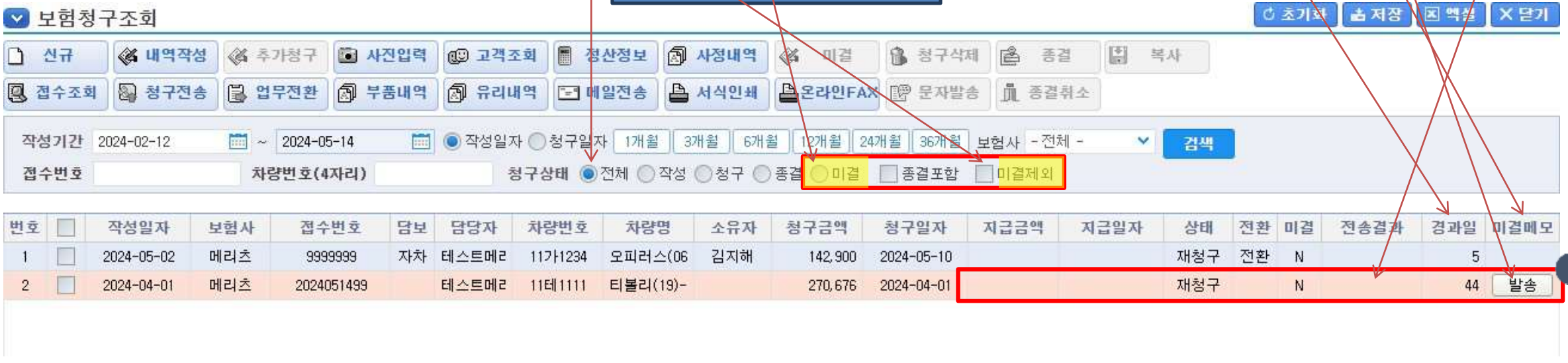
- 화면의 청구상태에서 " 미결 " 체크하여 검색하면 미결 대상 건 리스트 확인 가능

* 만약, 미결 건을 제외한 청구리스트를 보고자 할 경우에는 " 미결제외 " 체크하여 검색

-경과일 30일 초과 건은 특별관리 하도록 음영처리 되므로 미결메모란의 발송 버튼을 이용하여 보상담당자에게 처리 독촉 및 미처리 사유를 확인할 수 있음

-담당자 변경 시 미결관리 이력으로 저장되어 장기미결에 대한 지속관리 가능함

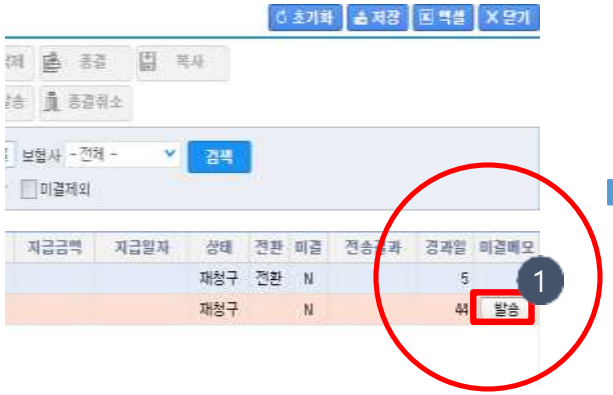
전체 검색후 미결은 30일 이전, 미결제외는 30일 초과 장기미결이 조회됨



1.「 보험청구조회」 화면 개선

3) 미결메모 발송하기

- 미결메모란의 “발송 " 버튼을 클릭하면, 메모팝업창 오픈 및 메모 작성하여 발송





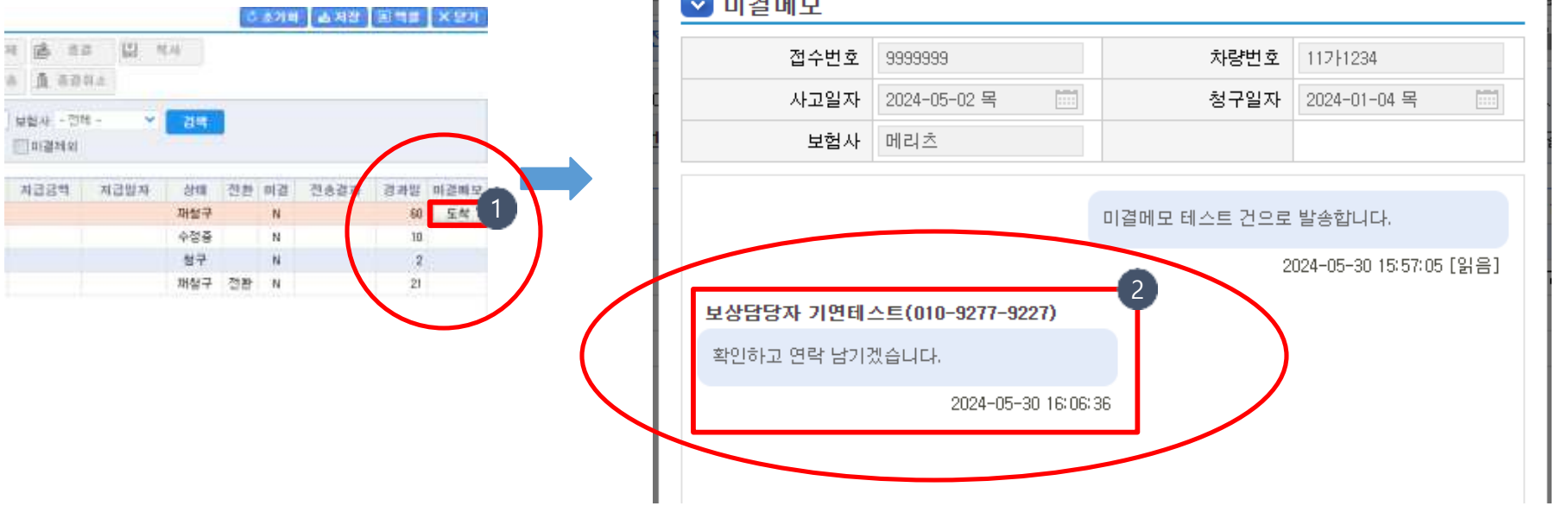
보상직원이 메모를 확인한 경우, 전송시간 옆 [읽음] 이라고 표시됨

메모 발송횟수는 최대 20번이며, 입력글자는 200자로 제한 있음

1.「 보험청구조회」 화 면 개선

4) 미결메모 답변 확인하기

- 미결메모란의 “도착 " 버튼을 클릭하면, 메모팝업창 오픈 및 보상직원 답변 확인



보상직원의 답변을 확인할 수 있으며, 답변을 작성한 담당자명, 연락처 확인 가능

※ 보상직원의 연락처는 AOS에 연락처를 등록한 경우에만 나타남

1. 「 보험청구조회」 화면 개선

5) 별도 “미결 " 등록하기(미결 건중 특별히 관리해야 할 건이 있는 경우 활용 가능)

- 별도 관리를 위하여 “미결” 등록하고자 할 경우, 해당 건을 선택 후 “미결”버튼 클릭
- 미결 건이 등록되면, 아래와 같이 미결 상태값이 N → Y로 변경 (등록한 미결 건은 미결관리 화면에서 조회)



1. 「 보험청구조회」 화 면 개 선

6) 지급정보 입력하기

- 지급정보가 없는 이유는 크게 2가지

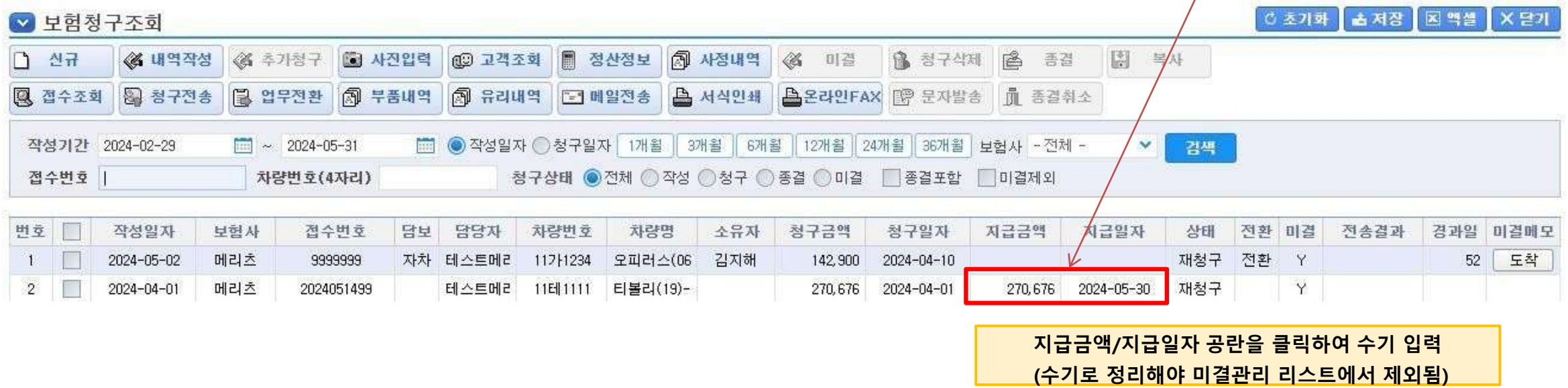
① 청구서에 입력된 사고정보(접수번호, 차량번호, 담보) 불일치로 인한 오류 건

(방안) 『 보험금종결/지급조회』 화면에서 접수번호 또는 차량번호 검색하여 지급정보 확인 후, 수기 입력

② 보험사로부터 지급정보가 들어오지 않은 건(보험회사별 시스템 활용 차이로 인해 일부 보험회사의 지급정보가 들어오지 않고 있어 개선 중임)

(방안) 보상직원에게 메모를 발송하여 지급정보(지급일자 등) 확인 후, 수기입력

※ 미결 건 해소를 위해 공장에서도 적극적인 미결 건 관리 필요(지급 확인 시 아래와 같이 수기로 입력)



2.「 미결관리」화면 개선

※ 미결관리 화면에서 관리하는 미결 건은 「 보험청구조회」화면에서 별도 등록한 건

1) 등록한 미결 건 관리하기

- 등록 시, 미결 건의 상태값은 “진행중”
- 지급정보가 입력되어 공란이 아닌 경우에는 상태값 “완료”로 변경



위와 같은 방법으로 관리하면 청구건, 지급건, 장기 미지급건의 관리가 편리하여 과거 처럼 장기미결을 수기로 취합하는 방식의 비효율적인 업무는 해소됨.
(경과일란의 결과일자는 최고 365로 제한되어 1년이 초과되더라도 경과일은 365로 표기됨에 유의)

-보상담당자가 임의로 면책처리하는 경우 정비업체에서는 면책처리를 인지할 수 없어 미결관리에 어려움이 있었음.
(임의 면책 제한 기능은 향후 재검토 예정임)
-개선된 미결관리 기능을 활용하면 수리비 청구 전건이 미결리스트에 남아 있고 청구경과일이 표기되므로 30일 초과 건은 특별관리하면 면책으로 인한 미지급 건 해소가 가능함.