

Richiesta di Assicurazione Medica

Una nuova istanza del processo viene creata quando viene ricevuta una richiesta di assicurazione medica: un impiegato registra i dati relativi alla richiesta ricevuta, che vengono poi passati ad un esaminatore incaricato di valutare la richiesta. L'esaminatore può richiedere consulenza medica o commerciale; se è necessaria una consulenza medica, la pratica verrà passata ad uno specialista, che può decidere immediatamente sul caso oppure può richiedere di visitare il cliente. In quest'ultimo caso, preparata e spedita una lettera che convoca il richiedente per una visita di check-up, e il processo resterà poi in attesa di un segnale proveniente da una applicazione esterna che indica che è stata ricevuta una risposta alla lettera.

In caso invece di richiesta di supporto dal punto di vista commerciale, i dati vengono passati a un advisor commerciale.

Dopo aver ricevuto le eventuali consulenze richieste, inizia la fase di decisione. In caso che la richiesta includa una assicurazione medico-dentistica, un impiegato verrà incaricato di richiedere dati relativi alla situazione dentistica del cliente, in seguito al quale un dentista deciderà se accettare l'assicurazione medico-dentistica, altrimenti viene subito presa una decisione sulla richiesta di assicurazione.

Se la richiesta viene accolta, i dati vengono registrati e la polizza viene preparata. Nel caso che la decisione sia stata presa da un impiegato di livello "junior", la richiesta viene controllata anche da un impiegato "senior" prima che la polizza venga preparata. In caso invece di rifiuto, il cliente viene informato tramite lettera.

In ogni caso, il processo termina con l'archiviazione della pratica.

