

编辑导语：传统的赔付方式，大都是发优惠券或者走线下流程付款，效率低下且用户体验差，随着业务线上化的大力发展，线上赔付系统的开发也变得至关重要。本文作者对赔付系统的整个流程进行了分析，一起来看一下吧。

一、线下赔付

线下赔付的用户故事地图：

线下理赔操作的痛点问题：

1. 理赔发起时，对于客服，无系统化支持，依赖线下沟通，效率低下。
2. 理赔中时，对于客服，赔付流程无法跟踪，客服跟进环节不透明，客服通过邮件反馈给统一的接口人进行赔付流程，理赔进度把控力度弱。
3. 理赔结束时，对于客服，依赖于发优惠券或者走线下流程付款，效率低下，赔付数据无系统沉淀，无法进行有效的数据分析；对于财务，无法成本划拨，进行精细化财务管理，大量依赖与线下环节，存在财务资损风险；对于用户，无法获取实时反馈的理赔结果，用户体验差。

传统的赔付方式大都依赖于营销工具发优惠券或者走线下流程付款，效率低下用户体验较差，同时无法进行成本划拨，且难以对理赔成本做数据分析。

伴随业务线上化的大力发展，客户理赔案件的线上化自动化办理需求业务日益迫切，希望开发单独的赔付系统，用以实现赔付业务的线上化，优化赔付效率，提升用户体验。

二、赔付系统

1. 赔付系统的优势

- 服务系统化：赔付一体化系统，实现理赔全流程系统化，保障理赔时效和质量
- 业务线上化：提升业务响应能力，以用户为中心，提升用户满意度，提升

客服人效

- 数据可视：数据系统化沉淀，支持业务数据分析诉求，提升业务数据化能力
- 流程透明：支持全流程可跟踪，提升赔付业务风控能力，降低资损风险

2. 赔付系统定位

赔付系统以赔付业务系统化为目标，通过赔付单的线上创建-线上化审核-线上资产赔付的全流程线上化，来支持业务的快速落地。

三、产品设计

赔付系统底层支持灵活的角色权限和审批流程配置，针对不同业务可设置不同的赔付标准和个性化审批流程以满足不同战区不同赔付标准及审批诉求。

支持线上化创建赔付申请，及审配的线上流转。通过对接优惠券系统、余额系统、财务系统实现审批通过后赔付资产的自动发放，提升系统透明度和处理效率。通过对接订单、售后、用户、风控等系统，获取相关数据，支持客服和审核人员的快速查询以支撑赔付决策。通过对接app的消息push和短信系统，赔付完成后实时消息通知用户，提升用户感知和用户体验。

支持赔付单的数据统计和分析，实现赔付额度、处理时效、赔付场景、赔付用户等多维度关键指标分析，为业务决策和业务发展提供数据支撑。

1. 赔付单流转流程

2. 功能模块

1) 赔付单管理

该模块主要为赔付单创建角色、审核角色、财务角色提供赔付单的管理和审核能力。赔付单管理列表展示详细内容包括赔付单号、创建人、创建时间、赔付一二级场景、赔付资产类型、赔付额度、是否人工审核、一二级审核人、赔付单状态（待审核、审核未通过、已审核通过待赔付、已赔付完成、关闭）、审核时间、赔付资产

发放时间、操作 (查看详情、重新提交、审核通过、审核驳回、关闭) 等元素。

2) 赔付单创建

支持创建新增赔付单，核心内容为赔付基础信息和赔付资产及额度。包括赔付用户手机号、赔付订单号 (有具体赔付订单则填写订单号)、售后单号 (售后赔付场景，售后单号必填)、赔付商品 (赔付订单整单/部分商品)、赔付场景、赔付资产的类型以及赔付额度 (券、现金、余额)、赔付原因 (支持附件、截图上传) 并提交创建。

3) 赔付单审核

支持批量审核赔付单，针对提交的赔付单通过或驳回。

4) 赔付单查询

支持在赔付单列表按照审核状态、赔付场景、提交时间、提交人查询赔付单。

5) 赔付单修改/关闭

支撑修改被驳回的赔付单，支持批量关闭被驳回的赔付单。

6) 赔付资产发放

该模块负责具体赔付资产的发放，底层对接财务系统、优惠券系统、余额系统，审核完成的赔付单会调用对应的系统完成赔付资产的发放工作。

- 赔付明细查询：支持按照赔付单号、提交时间、赔付场景、提交人、赔付资产类型查询赔付明细。
- 优惠券发放：对接优惠券系统，支持调用优惠券系统创建和发放接口，创建满减或无门槛券，并为指定账户发放优惠券。
- 余额发放：对接财务余额系统，支持调用余额发放接口，为指定账户发放余额。支持调用余额扣减接口，对需要扣减的指定账户进行余额扣减。
- 现金发放：对接财务系统，支持调用转账接口，为指定的收款账户共对私打款。

7) 基础信息配置

- 角色/权限配置：自定义设置角色组，为角色组添加对应账户，并针对不同

角色组设置不同的页面功能和数据权限。

- 赔付场景配置：支持自定义设置一二级赔付场景，并针对具体二级场景设置对应的赔付资产类型，例如：退货后优惠券过期赔付场景下仅允许赔付优惠券，不支持赔付余额和现金。
- 审核规则配置：支持按照不同省区，针对具体的二级赔付场景和角色组，可设置多维度标准限制是否触发业务一级审核和财务二级审核。
- 审核流配置：支持针对平台、各业务区域配置具体的审批流流转的审核角色

8) 赔付单提醒

该模块主要分为内部流程状态提醒和C端用户通知。底层对接企业微信消息通知、app push、短信通知能力。

- 邮件/企业微信消息通知：对接邮件/企业微信消息通知，针对待审批和审批通过的赔付单，可以企业维信通知审批人和创建人待审批和已审批的赔付单状态。
- 短信通知：对接短信通知，针对待审批和审批通过的赔付单，可以短信通知审批人和创建人待审批和已审批的赔付单状态。
- APP Push：对接C端app消息通知功能，针对已经赔付的赔付单，app消息通知对应赔付用户具体的赔付金额信息。

9) 赔付接口开放

赔付系统需要开放创建接口、状态查询接口等能力，供外部系统调用直接创建赔付单（例如工单系统、售后系统直接调用创建赔付单做用户售后的直赔）。

- 赔付单创建接口：支持外部系统调用赔付单创建接口，直接创建赔付单。
- 赔付单状态查询接口：支持外部系统调用赔付单转态查询接口，查询创建的赔付单处理状态。

10) 数据看板

该模块为管理员、平台/门店客服、财务等角色提供数据统计和查询服务，详细数据维度包括但不限于如下数据维度：

- 复购数据分析：支持分析赔付用户7天、一个月等周期的复购数据，支持分析赔付优惠券的使用数据。同时支持和大盘

- 用户对比分析，支持和赔付用户的历史同比环比数据做对比分析。
- 赔付单数据分析：支持按时间、按场景提供新增赔付单数量、完成赔付单数量、驳回赔付单数量、关闭的赔付单数量查询。
 - 赔付额度分析：支持按时间、按场景提供不同赔付资产（现金、优惠券、余额）的额度数明细数据查询。
 - 处理时效分析：支持提供赔付单平均解决时间、平均响应时间数据查询。
 - 赔付用户分析：支持按时间、按场景、按地区、性别、年龄段提供赔付用户的画像分析。

四、总结

赔付能力的线上化，直接量化带来降本提效的收益如下：

- 节约客服人效每月X人（3月份3982例赔付案件，其中3951例线上优惠券理赔，34例线下转款理赔，总体用时XXX，系统化后节约人效X）
- 每起赔付案件完成时间节约X小时（现有平均每起赔付X小时完成，系统化后X小时完成）

本文由 @小于哥 原创发布于人人都是产品经理，未经许可，禁止转载

题图来自 Unsplash，基于 CC0 协议