

AXA PARTNERS



NUEVOS WEBINAR

CONSEJOS DE COMUNICACIONES



DPTO. FORMACIÓN HOGAR

ÍNDICE



1.NOVEDADES

2.INDICACIONES Y CONSEJOS

**3.MEJORAR EL ENVÍO DE
COMUNICACIONES**

4.PÍLDORA FORMATIVA



AXA PARTNERS



1 *NOVEDADES*



AXA PARTNERS



QUÉ SON LOS WEBINAR

AXA PARTNERS



• Bienvenido a las sesiones formativas del Grupo AXA PARTNERS, donde poder participar en nuestros seminarios web con el equipo de Formación Hogar.

• El objetivo de estas formaciones es conocer todos los procedimientos necesarios para hacer una buena tramitación con la Web, Portal Formativo y APP de proveedores, así como las mecánicas que establecen las compañías clientes para trabajar con ellas de la forma más eficiente posible.



BIENVENIDO A LOS WEBINAR



PROCESO DE REGISTRO

Nuevo proceso de registro (adjunto en el mail de convocatoria)



NOMBRE DE REGISTRO

La idea es introducir el nombre de la persona que entra para saber quién ha entrado realmente y después indicar la empresa a la que perteneces para registrar la asistencia de la empresa como tal.

PRÓXIMOS WEBINAR

Para los siguientes webinar debemos acceder desde el correo que nos va a llegar al mail, donde nos indica que el evento ha cambiado de horario, al igual que si nos salimos de la reunión accederemos a través de "join event"



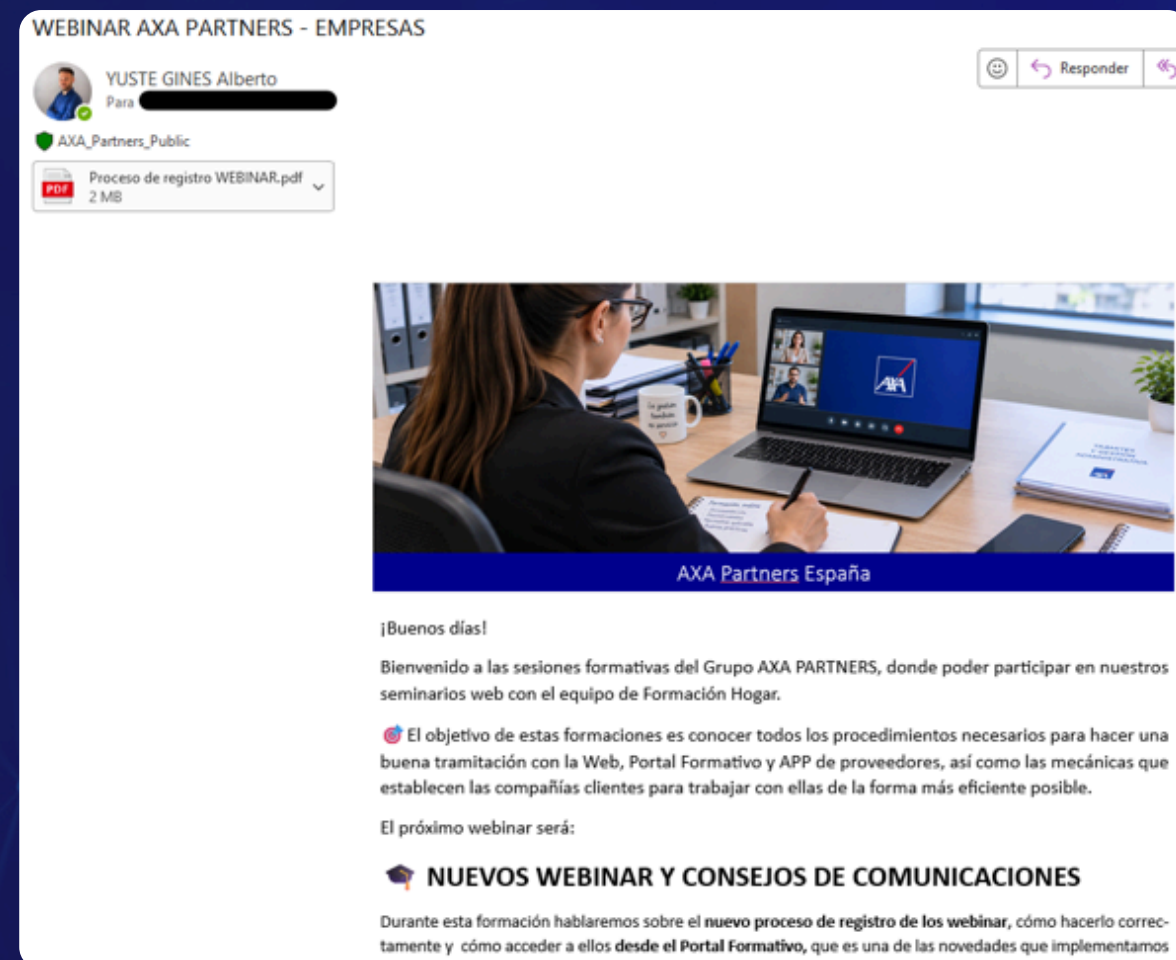
NUEVO MAIL DE CONVOCATORIA

ADJUNTO: PROCESO DE REGISTRO

OBJETIVO DE LA DINÁMICA WEBINAR

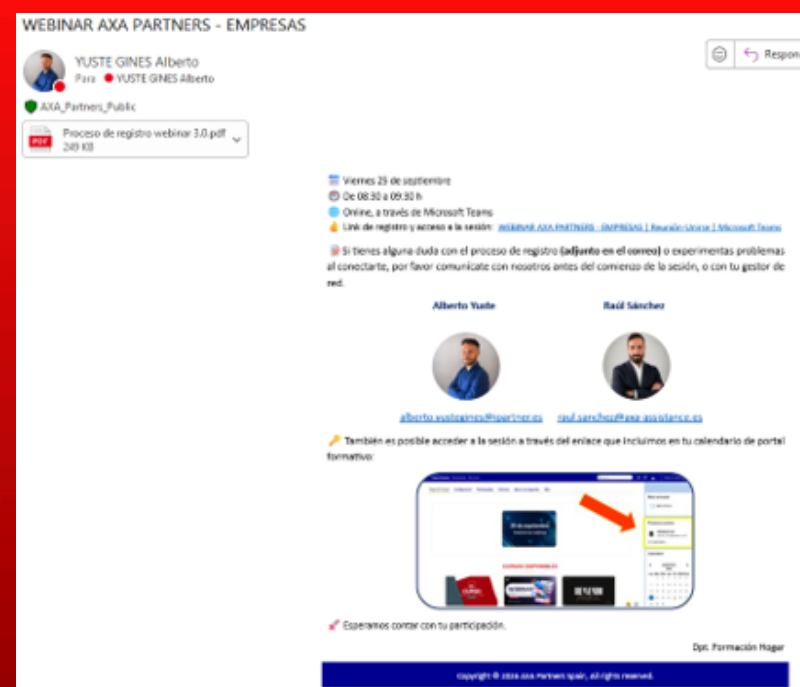
TÍTULO Y RESUMEN DE LA FORMACIÓN

DATOS DE LA SESIÓN Y LINK DE REGISTRO Y ACCESO



LINK DE ACCESO EN EL PORTAL FORMATIVVO

Es necesario APP TEAMS en smarthphone y tablets



ACCESO A TRAVÉS DEL PORTAL



TODO EN EL MISMO LUGAR



En el caso de tener problemas de acceso al webinar, no solicitéis el enlace a vuestro gestor o al dpto de formación. El enlace es está en el portal formativo en la página principal, al abrir el desplegable (igual que para ver la biblioteca) en la sección de próximos eventos.



Si no aparece nada en “próximos eventos” en tu portal formativo, por favor escríbeme a: alberto.yustegines@ipartner.es



AXA PARTNERS



2

INDICACIONES Y CONSEJOS



AXA PARTNERS

HORARIOS WEBINAR



• Hemos realizado una encuesta antes de verano a toda la red en la que tuvimos una participación cercana a la asistencia que solemos tener en los webinar.



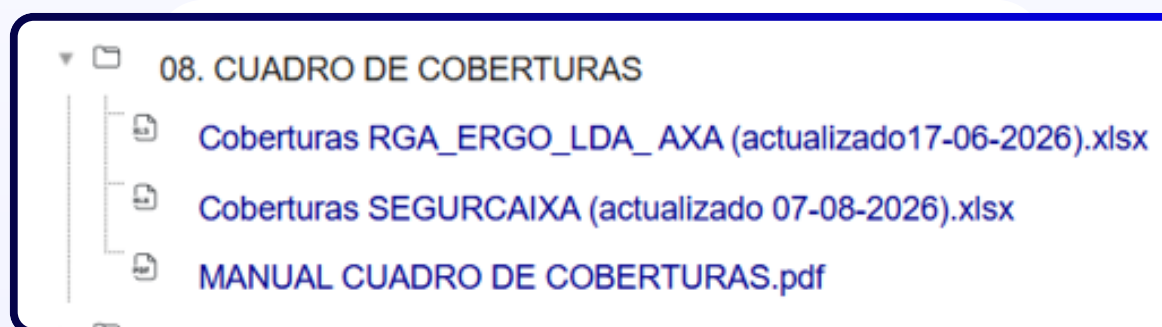
• La mayoría de proveedores indicaban que el horario de realización de las sesiones webinar les parecía correcto, por lo que no hemos tenido en cuenta la opción de cambiar los horarios



CUIDADO CON DESCARGAR LA BIBLIOTECA



Algunos de los reparadores con los que hablamos en formación indican que descargan los documentos de la biblioteca a su ordenador y realizan las consultas desde los archivos descargados



El problema que podemos encontrar ante esta dinámica es que trabajemos con documentos desactualizados (sobre todo los cuadros de coberturas)

Para ver la Biblioteca con mayor facilidad, recomendamos abrir la documentación en una pestaña adicional del buscador





3

***MEJORAR EL ENVÍO
DE COMUNICACIONES***



AXA PARTNERS



COMUNICACIONES

1

INTRODUCCIÓN

Solicita instrucciones a IPAS (Interpartner), o traslada una información que aporte valor al expediente, acuérdate de utilizar el asistente virtual o en su defecto consultar desde vivienda, antes de retirarnos y pedir instrucciones.

2

TIPOS DE COMUNICACIONES

Aclaración presupuesto / valoración indemnizar: Se utiliza para alegar discrepancias en el presupuesto o aclarar partidas enviadas por autofacturación. No se debe enviar valoraciones por este canal. Deja el expediente en espera de instrucciones y crea notificación para tramitación.

Información que no requiere respuesta del agente: Traslada información que aporta valor en el expediente, pero no queremos que nos den respuesta. No deja ninguna espera ni notificación a tramitación.

Información que requiere respuesta del agente: Solicitar instrucciones a tramitación, ya sea por consulta de coberturas o por otra razón. Hay que ser claros en la consulta e intentar no duplicarlas. Deja el expediente en espera de instrucciones y crea notificación en tramitación. En caso de que desde tramitación nos corten la espera generada, podemos enviar otra comunicación de este tipo para que se genere de nuevo la espera.

Importe cobrado sin impuestos: En los expedientes de contado donde se realizan trabajos hay que indicar los trabajos realizados y el importe cobrado sin impuestos. Finaliza el expediente de contado.

Aclaración cobertura: En los contratos donde no está habilitado el asistente virtual, se utiliza para consulta de coberturas. Llega notificación a tramitación, no deja el expediente en espera.

Cobro franquicia: Debemos indicar en este seguimiento si hemos cobrado una franquicia, se indica el importe cobrado. No deja ninguna espera ni notificación a tramitación.

Solicitud perito: En los casos que proceda, mal estado, posible fraude, problemas futuros en el siniestro importantes, se puede solicitar en envío de perito en algunos contratos. Crea notificación a tramitación, pero no deja el expediente en espera.

TIPOS DE COMUNICACIONES

Aclaración presupuesto / valoración indemnizar: Se utiliza para alegar discrepancias en el presupuesto o aclarar partidas enviadas por autofacturación. No se debe enviar valoraciones por este canal. Deja el expediente en espera de instrucciones y crea notificación para tramitación.

Información que NO requiere respuesta del agente: Traslada información que aporta valor en el expediente, pero no queremos que nos den respuesta. No deja ninguna espera ni notificación a tramitación.

Información que requiere respuesta del agente: Solicitar instrucciones a tramitación, ya sea por consulta de coberturas o por otra razón. Hay que ser claros en la consulta e intentar no duplicarlas. Deja el expediente en espera de instrucciones y crea notificación en tramitación. En caso de que desde tramitación nos corten la espera generada, podemos enviar otra comunicación de este tipo para que se genere de nuevo la espera.



COMUNICACIONES

1

INTRODUCCIÓN

Solicita instrucciones a IPAS (Interpartner), o traslada una información que aporte valor al expediente, acuérdate de utilizar el asistente virtual o en su defecto consultar desde vivienda, antes de retirarnos y pedir instrucciones.

2

TIPOS DE COMUNICACIONES

Aclaración presupuesto / valoración indemnizar: Se utiliza para alegar discrepancias en el presupuesto o aclarar partidas enviadas por autofacturación. No se debe enviar valoraciones por este canal. Deja el expediente en espera de instrucciones y crea notificación para tramitación.

Información que no requiere respuesta del agente: Traslada información que aporta valor en el expediente, pero no queremos que nos den respuesta. No deja ninguna espera ni notificación a tramitación.

Información que requiere respuesta del agente: Solicitar instrucciones a tramitación, ya sea por consulta de coberturas o por otra razón. Hay que ser claros en la consulta e intentar no duplicarlas. Deja el expediente en espera de instrucciones y crea notificación en tramitación. En caso de que desde tramitación nos corten la espera generada, podemos enviar otra comunicación de este tipo para que se genere de nuevo la espera.

Importe cobrado sin impuestos: En los expedientes de contado donde se realizan trabajos hay que indicar los trabajos realizados y el importe cobrado sin impuestos. Finaliza el expediente de contado.

Aclaración cobertura: En los contratos donde no está habilitado el asistente virtual, se utiliza para consulta de coberturas. Llega notificación a tramitación, no deja el expediente en espera.

Cobro franquicia: Debemos indicar en este seguimiento si hemos cobrado una franquicia, se indica el importe cobrado. No deja ninguna espera ni notificación a tramitación

Solicitud perito: En los casos que proceda, mal estado, posible fraude, problemas futuros en el siniestro importantes, se puede solicitar en envío de perito en algunos contratos. Crea notificación a tramitación, pero no deja el expediente en espera

TIPOS DE COMUNICACIONES

Importe cobrado sin impuestos: En los expedientes de contado donde se realizan trabajos hay que indicar los trabajos realizados y el importe cobrado sin impuestos. Finaliza el expediente de contado.

Aclaración cobertura: En los contratos donde no está habilitado el asistente virtual, se utiliza para consulta de coberturas. Llega notificación a tramitación, no deja el expediente en espera.

Cobro franquicia: Debemos indicar en este seguimiento si hemos cobrado una franquicia, se indica el importe cobrado. No deja ninguna espera ni notificación a tramitación

Solicitud perito: En los casos que proceda, mal estado, posible fraude, problemas futuros en el siniestro importantes, se puede solicitar el envío de perito en algunos contratos. Crea notificación a tramitación, pero no deja el expediente en espera

CONSEJOS AL ENVIAR COMUNICACIONES

Valoración enviada: Al enviar valoración ya le salta a tramitación, no es necesario indicarlo, y en todo caso poner nota de que no requiere respuesta.

Petición de anulación: Se debe anular directamente.

Solicitud de tlfs: Se piden al asistente virtual y si éste no los facilita ya manda automáticamente una nota a tramitación para que faciliten tlfs.

Solicitud de autorización: En valoraciones altas que no superan autonomía, no es necesario si está dentro de autonomía porque tramitación solo autoriza por importe de valoración, no examina si las partidas son correctas.

Indicación de que nos mantengamos a la espera: No es necesario mandarlo por “requiere respuesta”.

No enviar información de las visitas: Si no es algo que necesite saber tramitación.



CONSEJOS AL ENVIAR COMUNICACIONES

Si necesitamos subir pppto: pedir “solicitud de presupuesto” claramente e indicar el por qué, debemos ser claros en la petición

No pedir los cierres: tramitación no pueden cerrarlo nada más que haya habido una cita, solo puede cerrar el proveedor

Indemnizaciones: Para pasar indemnizaciones debemos hacerlo a través de autofacturación, no por nota.

Redacción: Ser claros en la redacción, simplemente eso

Gestión de quejas y reclamaciones: se debe responder por el canal de quejas y reclamaciones.





4 *PÍLDORA FORMATIVA*



AXA PARTNERS

NOS ELIMINAN LA ESPERA DE PTE DE INSTRUCCIONES AL ENVIAR UNA “INFO QUE REQUIERE RESPUESTA”



3 POSIBILIDADES

ENVIAMOS “INFORMACIÓN QUE SI REQUIERE RESPUESTA”

Los tramitadores tienen la posibilidad de **finalizar** la espera por instrucciones o de **aplazarla**

Ejemplo de lo que estamos hablando: Pedimos instrucciones para saber si podemos actuar en un expediente y el tramitador nos contesta que estamos a espera del Informe Pericial. (Esta información no nos da instrucciones)

Si aplaza la espera todo queda correcto

Si finaliza la espera se nos queda el expediente en rojo

1 El tramitador nos da una contestación con las instrucciones pertinentes para poder continuar con la gestión del expediente.
Se quita la espera y podemos avanzar



2 El tramitador nos da una contestación QUE NO INDICA instrucciones pertinentes para poder continuar con la gestión del expediente pero aplaza la espera
El expediente continua en espera , no debemos modificar nada



3 El tramitador nos da una contestación QUE NO INDICA instrucciones pertinentes para poder continuar con la gestión del expediente y finaliza la espera.
Se quita la espera pero NO PODEMOS AVANZAR, debemos enviar una nueva “información que SI requiere respuesta” indicando que continuamos pte de instrucciones.



AXA Partners



FAQ

DPTO. FORMACIÓN HOGAR

DUDAS

RUEGOS

PREGUNTAS



AXA Partners



***NOS VEMOS EN EL
PRÓXIMO WEBINAR***

***THANK YOU
FOR WATCHING***

DPTO. FORMACIÓN HOGAR

