

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 alerta en tramitación

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

Información que requiere respuesta: 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 alerta 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.

Aclaración cobertura: En los contratos donde no esta habilitado el asistente virtual, se utiliza para consulta de coberturas.

Cobro franquicia: Aparece en los contratos con franquicia, se indica el importe cobrado.

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

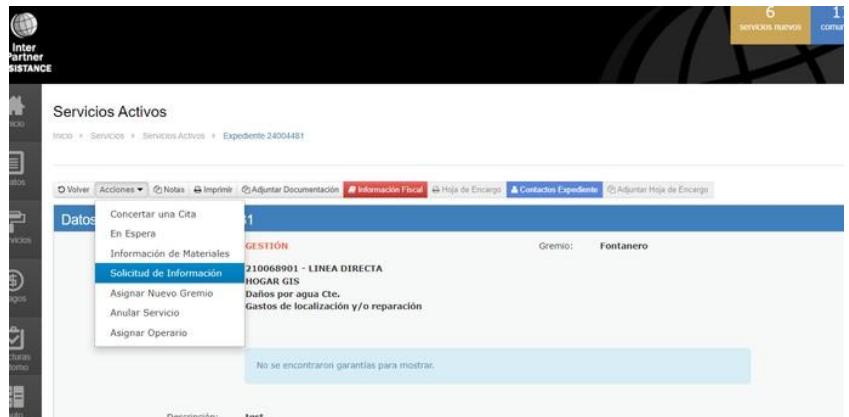
3 ITEMS IMPORTANTES

- Hay que reducir al máximo las informaciones que requieren respuesta, tenemos que ser resolutivos
- Utiliza asistente virtual o en su defecto, si es posible, consultar por teléfono la cobertura. Ser claro y conciso en la consulta.

PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES

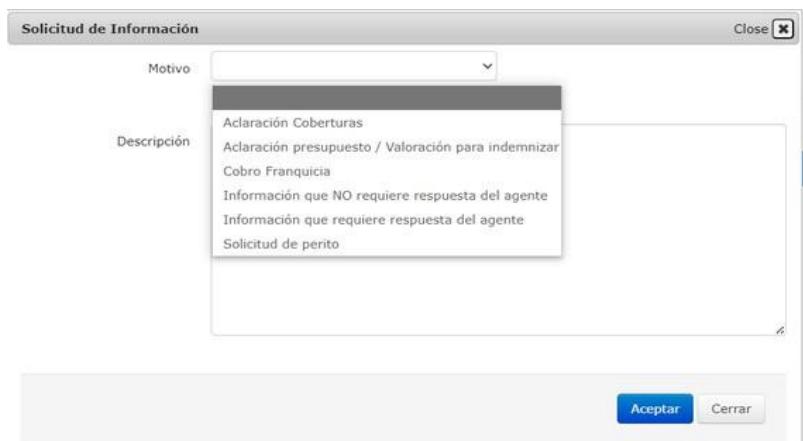
Antes de el envío de una comunicación que requiera respuesta tenemos que consultar los cuadros de coberturas (BIBLIOTECA del portal formativo), uso de asistente virtual y llamada desde vivienda si el técnico puede acometer reparación.

PASO 1



Entra en el menú de acciones, clicamos la opción “solicitud de información”

PASO 2



Elegimos el tipo de mensaje que queremos enviar y rellenamos la descripción del mismo.

PASO 3

En la tipología “cobro de franquicia” e “importe cobrado sin impuestos” hay que indicar el importe en la casilla correspondiente

