

# GESTIÓN DE URGENCIAS

**1**

## VOICEBOT

El proceso para la recepción de urgencias comienza al recibir en vuestro tlf de urgencias una locución que activa el voicebot en la que recibiremos los datos del siniestro en cuestión. El voicebot nos preguntará si necesitamos escuchar de nuevo los datos del siniestro.

En caso de decir que **NO**, nos asignará directamente el expediente.

En caso de decir que **SÍ**, repetirá de nuevo los datos y nos volverá a preguntar si estamos de acuerdo. Si indicamos que **NO**, buscará otro operario al que asignar. Si indicamos que **SÍ**, nos asignará el expediente

Al asignarnos el expediente nos llegará un SMS con la información del siniestro.

**2**

## MODO CONTINGENCIAS

En modo contingencia (El Voicebot no puede actuar):

En horario laboral (de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes no festivos) nos llegará un sms directamente a nuestro móvil de urgencias. Deberemos aceptar el sms en los siguientes 15 minutos. En el sms podremos encontrar toda la información del expediente.

En caso de no estar en el horario anteriormente indicado (de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes no festivos), se comunicará con nosotros directamente por tlf. el equipo encargado de gestionar las urgencias (SAS). Nos indicará por voz los datos del asegurado para poder atender el siniestro.

**3**

## SMS

