

# QUÉ HACER TRAS LA VISITA

## 1 INTRODUCCIÓN

La clave para mantener la web siempre actualizada es cada expediente tenga siempre una cita o una espera.

## 2 ESQUEMA



## 3 EXPLICACIÓN

Tras la visita, debemos identificar cuál es el siguiente paso que tiene que dar el expediente. En el esquema se pueden ver todas las posibles acciones que podemos realizar y en qué estado quedaría el expediente tras realizarla. A continuación, vamos a ver la explicación de cada estado y cómo configurar cada uno de ellos según la circunstancia en la que nos encontramos en el mismo orden que se indica en el esquema.

# CONFIGURACIÓN DE CADA ESTADO SEGÚN LA CIRCUNSTANCIA

## ESPERAS

- Podemos atender los trabajos pero asegurado no lo coge: Acciones/ espera/ ilocalizable
- Podemos atender los trabajos pero asegurado nos indica que ahora no puede: Acciones/ espera/ causa de asegurado
- Podemos atender los trabajos pero la climatología no lo permite: Acciones/ espera/ pendiente de mejora climatológica
- Asegurado debe realizar trabajos fuera de cobertura para que podamos intervenir: Acciones/ espera/ cliente repara parte de los trabajos
- Estamos pendientes de perito y se ha quitado la espera de pte de autorización de presupuesto: Acciones/ espera/ por causa de perito
- Podemos realizar trabajos pero la zona no está seca: Acciones/ espera/ pendiente de secado
- No podemos realizar trabajos porque debe atender primero otro gremio: Acciones/ espera/ pendiente de otro gremio

## MATERIAL

- Estoy buscando el material: No realizamos acción hasta encontrarlo (vemos que algunos proveedores indican que el asegurado no está conforme con el plazo para que se les quede pte de instrucciones)
- Podemos atender el servicio pero necesitamos pedir material: Acciones/información de materiales/ localizable SI/cliente conforme con plazo SI/ Indicar el material pedido
- Podemos atender el servicio pero no encontramos material: Acciones/información de materiales/ localizable NO/ Indicar valoración de material para indemnizar/ Finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados NO/ asegurado solicita indemnización
- Podemos atender el servicio pero Asegurado no está conforme con plazo de material: Acciones/información de materiales/ localizable SI/ cliente conforme con plazo NO/ Indicar valoración de material para indemnizar/ Finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados NO/ asegurado solicita indemnización

# CONFIGURACIÓN DE CADA ESTADO SEGÚN LA CIRCUNSTANCIA

## OTROS

- Podemos atender los trabajos: Acciones/ concertar cita
- No hemos podido verificar la cobertura del servicio en vivienda: Acciones/ solicitud de información/ información que requiere respuesta del agente/ queda el expediente en espera de respuesta
- Superamos límite de autonomía, hay daños estéticos o asignan perito: Enviamos ppto por autofacturación y quedamos a espera de autorización

## CIERRE

- Los trabajos del siniestro están correctamente realizados: Acciones/ finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados: SI
- Verificamos servicio sin cobertura: Acciones/ finalizar servicio/ cobertura: NO
- El asegurado debe reparar el origen para que se le atiendan los daños pero no tenemos el gremio de reparación de daños: Acciones/ finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados: NO/ trabajos pendientes de otro gremio
- Asegurado quiere indemnización o la reparación no es posible: Acciones/ solicitud de información/ aclaración ppto - valoración para indemnizar/enviamos valoración de reparación/ acciones/ finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados NO/ asegurado solicita indemnización
- Podemos atender el siniestro pero asegurado no puede recibirnos en un largo periodo de tiempo: Acciones/ finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados: NO/ asegurado no podrá atender en los próximos 21 días
- No tenemos el gremio para poder atender los daños: Finalizar servicio/ cobertura: SI/ trabajos finalizados NO/ trabajos pendientes de otro gremio