



# E-VA Chatbot Hogar

Dpto. De Proveedores

2022

# E-VA Chatbot



Aplicación para las Compañías:

AXA SEGUROS REPAIR

SEGURCAIXA (Inmuebles, Comunidades GIS, Can, Gis Comercios, MY BOX, MY BOX home)

RGA (Comercio y hogar)

CAJA SUR

ERGO

IBERDROLA

KUTXABANK

MM HOGAR

MUTUA PAMPLONA (Hogar Calidad y Comunidad)

MUTUA VENIR HOGAR

SANTANDER GENERALES (AG5, AG1, AG2, AG3, AG4, Hogar, Nuevo producto GIS, CI Hispamer)

# E-VA Chatbot



Accede desde opción “Asistente Virtual” al entrar en el expediente:



Una vez pulsado aparecerá E-VA en el lateral derecho inferior de la pantalla:

Servicios Activos

Inicio > Servicios > Servicios Activos > Expediente 17000416

Inicio > Acciones > Notas > Asistente Virtual > Imprimir > Adjuntar Documentación > Información Fiscal > Hoja de Encargo > Contactos Expediente > Adjuntar Hoja de Encargo

### Datos del expediente 17000416

Delegado

Sinistro de: **GESTIÓN** Dirección: **Fuenteovejuna** Fecha apertura: **11/01/2017 09:24**

Contrato: **000110101 - SEGURCAIDA - INMUEBLES**

Coberturas: **Daños por agua - Rotura de tubería empotrada**

Límite de autorización: **Cubre la reparación de fontanería hasta 300€ I.I. Se puede enviar localizador si se está convencido que se va a localizar la avería hasta 300€ I.I. aparte localización tapado y daños, cubre daños propios y a terceros, si se espera límite o se ha de aplicar estadística resultan valoración. En las pólizas que empiezan por 21 se ha de enviar valoración si sea de aplicar estadística o hay daños a terceros. No cubrimos la reparación ni la localización de averías que se encuentren en colectores, fosas sépticas, arquetas, alcantarillas, cloacas, tampoco los daños propios ni a terceros en ninguna póliza**

Garantía	Límite autonomía total siniestro
Daños por agua - Rotura de tubería empotrada	3000,00

Descripción: **Dirección del riesgo no coincide. Informamos al asegurado que pase por la oficina a revisar la dirección. Escape en baño de asegurado con humedad en piso inferior. Un**

Notas al reparador: **Dirección del riesgo no coincide. Informamos al asegurado que pase por la oficina a revisar la dirección. Escape en baño de asegurado con humedad en piso inferior. Un**

### Datos de la póliza 187380654

Fecha efecto:	30/03/2014	Contenido:	
Corrientes:		SIN/NOP:	
Asegurado:		Póliza:	
Dirección:		C.R.:	
Provincia:			
Teléfono contacto:			

**E-VA**

Inicio

Bienvenido al asistente virtual del caso 17000416

Selecciona la opción deseada

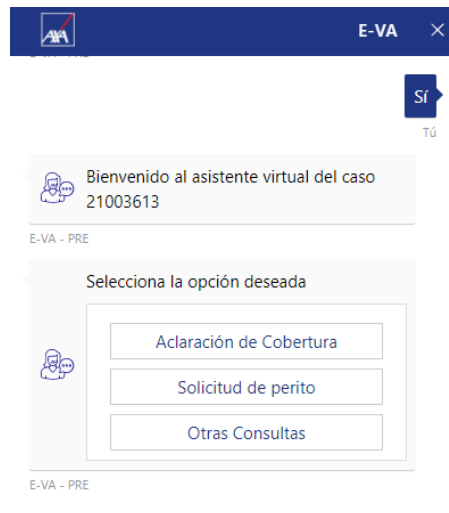
- Aclaración de Cobertura
- Solicitud de perito
- Otras Consultas

# E-VA Chatbot

## Opciones del Chatbot:

El Chatbot lo podremos utilizar para las siguientes opciones:

- 1- Consultar coberturas
  - 2- Solicitar perito
  - 3- Otras consultas:
- Solicitar teléfonos
- Asignar gremio



# E-VA Chatbot



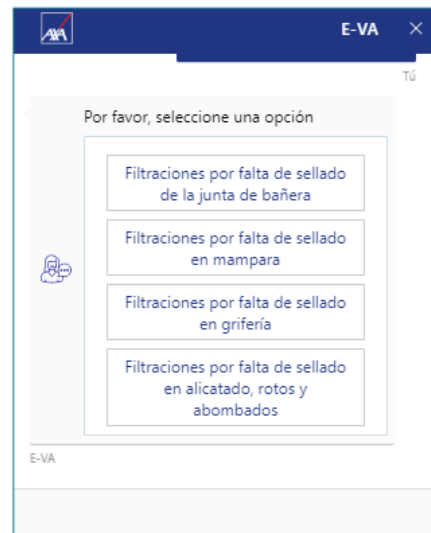
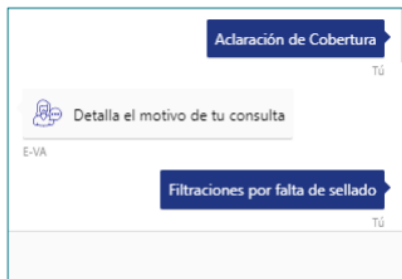
## Aclaración de coberturas

A través de esta opción se realizará las consultas para a aclaración de cobertura

Deberá siempre incluir el **origen de la avería**, de forma breve y clara. No se hará mención ni a los daños ni a la posible falta de mantenimiento

Ejemplo Consulta: “*Filtraciones por falta de sellado*”

E-VA nos devolverá todas las opciones disponibles con esa descripción:



# E-VA Chatbot



## Aclaración de coberturas

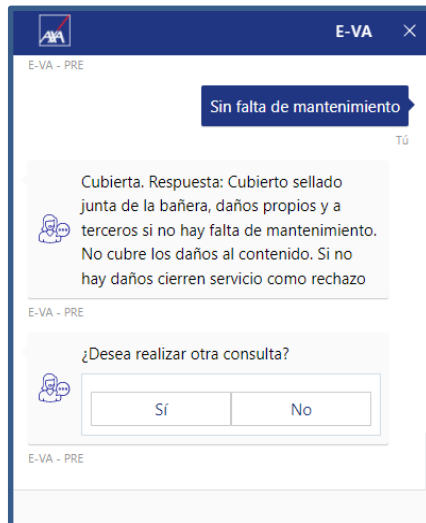
### Cobertura de la pregunta:

Seguidamente deberá responder el flujo completo de las preguntas que será el siguiente:

- ¿Hay daños en contenido?
- ¿Daños en Continte?
- ¿Daños Propios?
- ¿ Daños A terceros?
- ¿ Daños Estéticos?
- ¿Mantenimiento?

Una vez finalizado se obtiene la respuesta:

- Ejemplo: Tiene Cobertura



# E-VA Chatbot



## Aclaración de coberturas

### Cobertura de la pregunta:

La respuesta quedará reflejada en los seguimientos del expediente:

Seguimientos gremio Fontanero		
Acción	Fecha/Hora acción	Observación
Respuesta de Asistente virtual / Aclaración de Cobertura: Cubierta	10/03/2022 11:24	Seguimiento 10/03/2022 11:24. Pregunta:Filtraciones bañera. Daños en Contenido: N/A. Daños en Continente: N/A. Daños Propios: N/A. Daños a Terceros: N/A. Daños Estéticos: N/A. Daños Mantenimiento: No.
Respuesta de Asistente virtual / Aclaración de Cobertura: Cubierta	10/03/2022 11:19	Seguimiento 10/03/2022 11:19. Daños a Terceros: N/A. Daños Estéticos: N/A. Daños Propios: N/A. Daños a Terceros: N/A. Daños Estéticos: N/A. Daños Mantenimiento: No. Cubierta. Respuesta: Cubierto sellado junta de la bañera, daños propios y a terceros si no hay falta de mantenimiento. No cubre los daños al contenido. Si no hay daños cierran servicio como rechazo
Fin Standby	21/01/2022 12:21	Fin Standby 20/01/2022 12:09. Fin espera 21/01/2022.

# E-VA Chatbot



## Aclaración de coberturas

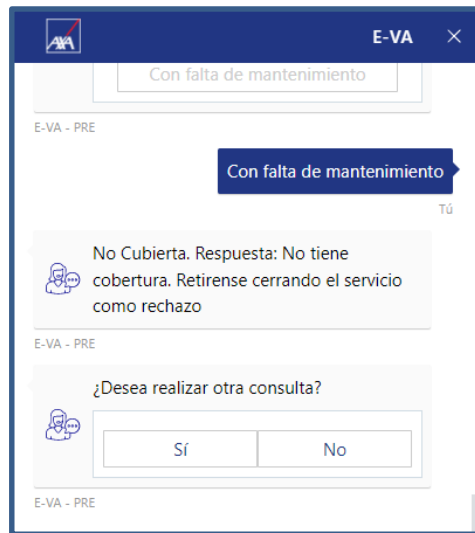
### No cobertura de la pregunta:

Deberá responder el flujo de las preguntas que será el siguiente:

- ¿Hay daños en contenido?
- ¿Daños en Continente?
- ¿Daños Propios?
- ¿Daños A terceros?
- ¿Daños Estéticos?
- ¿Mantenimiento

Una vez finalizado se obtiene la respuesta:

- No tiene Cobertura





# E-VA Chatbot



## Aclaración de coberturas

### No cobertura de la pregunta:

La respuesta quedará reflejada en los seguimientos del expediente:

Seguimientos gremio Fontanero		
Acción	Fecha/Hora acción	Observación
Respuesta de Asistente virtual / Aclaración de Cobertura: No Cubierta	10/03/2022 11:38	Seguimiento 10/03/2022 11:38. Pregunta:Filtraciones alicatado. Daños en Contenido: N/A. Daños en Continente: N/A. Daños Propios: N/A. Daños a Terceros: N/A. Daños Estéticos: N/A. Daños Mantenimiento: Sí.
Respuesta de Asistente virtual / Aclaración de Cobertura: Cubierta	10/03/2022 11:24	Seguimiento 10/03/2022 11:24. Pregunta:Filtraciones alicatado. Daños en Contenido: N/A. Daños en Continente: N/A. Daños Propios: N/A. Daños a Terceros: N/A. Daños Estéticos: N/A. Daños Mantenimiento: Sí. No Cubierta. Respuesta: No tiene cobertura. Retírense cerrando el servicio como rechazo

# E-VA Chatbot

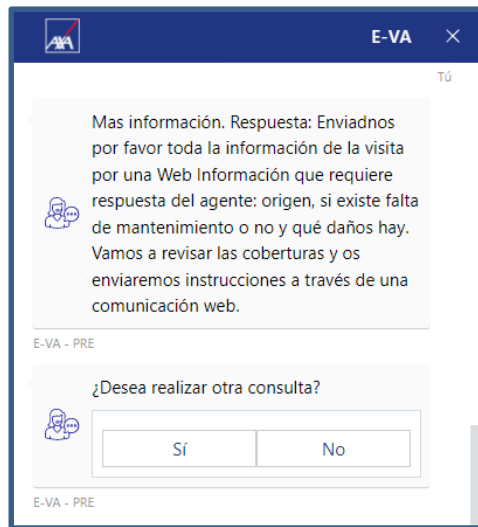


## Aclaración de coberturas

### Respuesta: Más información

En el momento en que la causa indicada en consulta de coberturas necesite una revisión más exhaustiva por parte del tramitador la respuesta de E-VA será “Más información” + instrucciones al respecto

Pongamos un ejemplo:



# E-VA Chatbot



## Aclaración de coberturas

### Respuesta: Más información

La respuesta quedará reflejada en los seguimientos del expediente:

Seguimientos gremio Fontanero		
Acción	Fecha/Hora acción	Observación
Respuesta de Asistente virtual / Aclaración de Cobertura: Mas información	18/03/2022 10:44	Seguimiento 18/03/2022 10:44. Pregunta:Rotura de toldo por viento. Daños en Contenido: N/A. Daños en Continente: N/A. Daños Propios: N/A. Daños a Terceros: N/A. Daños Estéticos: N/A. Daños Mantenimiento: No.
Respuesta de Asistente virtual / Aclaración de Cobertura: Mas información	Seguimiento 18/03/2022 10:44	Pregunta:Rotura de toldo por viento. Daños en Contenido: N/A. Daños en Continente: N/A. Daños Propios: N/A. Daños a Terceros: N/A. Daños Estéticos: N/A. Daños Mantenimiento: No.



## E-VA Chatbot no nos entiende y no da respuesta válida:

- El asistente en el caso de no reconocer una palabra le solicitará que reformule la consulta hasta en tres ocasiones.
- En el caso que reformulando la consulta las tres ocasiones no encuentre respuesta, agrupará la información y enviará una comunicación web al tramitador del expediente para que le de una respuesta a la consulta.
- **IMPORTANTE:** Tiene que terminar el flujo con las tres oportunidades para que E-VA agrupe la consulta y la envíe al tramitador.
- Una vez finalizado se obtiene la respuesta
  - Se genera una Comunicación Web al Agente



**Nota:** No tendrá que enviar ninguna comunicación adicional, la espera se codificará de forma automática “pendiente aclaración de coberturas”

# E-VA Chatbot



## Aclaración de coberturas

No disponer respuesta E-VA Chatbot:

La respuesta quedará reflejada en los seguimientos del expediente:

### Seguimientos gremio Fontanero

Acción	Fecha/Hora acción	Observación
Servicio en Espera	10/03/2022 11:51	Servicio en Espera 10/03/2022 11:51. En espera: Pendiente aclaración de coberturas. .
Respuesta de Asistente virtual / Aclaración de Cobertura: Sin respuesta válida	10/03/2022 11:51	Seguimiento 10/03/2022 11:51. El Asistente Virtual no pudo interpretar la consulta - Proveedor escribe: buenos días, hemos visto que faltan azulejos, Proveedor escribe: buenos días, no hay azulejos, Proveedor escribe: no hay azulejos (Ninguna de las
Información 1º Visita.	05/04/2017 19:48	TUBERIA DE PRESION Seguimiento 10/03/2022 11:51 El Asistente Virtual no pudo interpretar la consulta - Proveedor escribe: buenos días, hemos visto que faltan azulejos, Proveedor escribe: buenos días, no hay azulejos, Proveedor escribe: no hay azulejos (Ninguna de las respuestas anteriores).



## Aclaración de Coberturas. **IMPORTANTE**

- El asistente no responde a consultas de varias averías. En esos casos deberá contactar directamente con el equipo de tramitación y solicitar instrucciones

### → **RECUERDE**

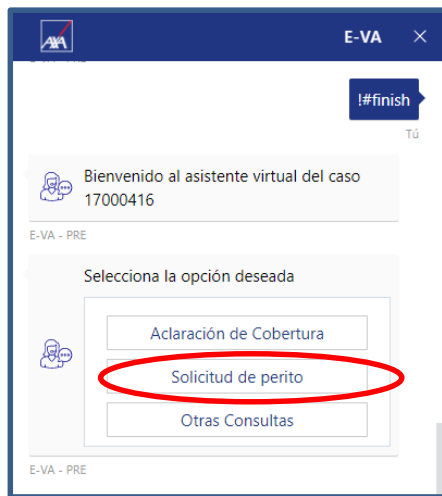
- **DEBEN INICIAR LA CONSULTA INFORMANDO DEL ORIGEN DE LA AVERÍA**
- **SER BREVES Y CONCISOS EN LAS INDICACIONES**
- **TERMINAR LOS FLUJOS DE INFORMACION PARA QUE EL BOT LE FACILITE UNA RESPUESTA.**
- **REFORMULAR HASTA EN TRES OCASIONES, SI EL BOT NO RECONOCE LAS PALABRAS INCLUIDAS**

# E-VA Chatbot

## Solicitud de perito

Mediante esta opción se podrá solicitar perito por los motivos que correspondan

Se deshabilitará esta opción en el caso de que ya intervenga perito en el expediente



# E-VA Chatbot



## Otras consultas – Teléfonos de contacto

Mediante esta opción se podrá solicitar teléfonos de contacto de forma automática

Aparecen 2 opciones a la pregunta ¿has revisado los contactos de la Web?:

**1 – Si se ha revisado y se clicla SI, informará que se han solicitado nuevos telf. a compañía**

**2 – Si no se ha revisado y se clicla NO, le indicará que debe revisar el apartado “contactos”**

The screenshots illustrate the chatbot's workflow:

- Screenshot 1:** The chatbot greets the user and presents a menu with three options: 'Aclaración de Cobertura', 'Solicitud de perito', and 'Otras Consultas'. The 'Otras Consultas' option is highlighted with a red box.
- Screenshot 2:** After clicking 'Otras Consultas', the chatbot displays a sub-menu with 'Teléfonos de contacto' as the selected option.
- Screenshot 3:** The chatbot asks the question '¿Has revisado los contactos en la web?' and provides 'Sí' and 'No' buttons.
- Screenshot 4:** After clicking 'Sí', the chatbot informs the user: 'Se han solicitado nuevos teléfonos a compañía' and then asks '¿Desea realizar otra consulta?' with 'Sí' and 'No' buttons.

➔ Una vez realizada la acción se codificará la correspondiente Espera de lpas de forma automática



# E-VA Chatbot



## Otras consultas – Asignar gremio

Mediante esta opción Proveedor podrá asignarse nuevos servicios siempre y cuando la prestación del expediente se encuentre en estado finalizado

Aparecen 2 opciones :

1 - Asignar gremio para FACTURAR

2 - Asignar gremio para REALIZAR TRABAJOS

The screenshot shows the E-VA chatbot interface. At the top, there is a dark blue header with the AXA logo and the text 'E-VA'. Below the header, there is a white box containing two buttons: 'Aclaración de Cobertura' and 'Otras Consultas'. A blue arrow points from the 'Otras Consultas' button to a second screenshot below. This second screenshot shows a white box with the text 'Selecciona la opción deseada' and two buttons: 'Teléfonos de contacto' and 'Asignar Gremio'. The 'Asignar Gremio' button is highlighted with a red rectangular border.

The screenshot shows the E-VA chatbot interface. At the top, there is a dark blue header with the AXA logo and the text 'E-VA'. Below the header, there is a white box containing two buttons: 'Teléfonos de contacto' and 'Asignar Gremio'. A blue arrow points from the 'Asignar Gremio' button to a second screenshot below. This second screenshot shows a white box with the text 'Selecciona la opción deseada' and two buttons: 'Facturar' and 'Realizar Trabajos'.

Internal



# E-VA Chatbot



## Otras consultas – Asignar gremio

### 1 – Asignar gremio para FACTURAR

- Al clicar en “Facturar” aparecerá el combo con los gremios
- Deberá seleccionar gremio y aceptar
- Se asignará la prestación en estado cerrado, por lo que solo se tendrá que facturar
- Deberá ir a la bandeja de expedientes finalizados pendientes de facturar donde podrá localizar el expte a facturar

E-VA - PRE

Facturar

Tú

Por favor, seleccione un gremio:

- Electricista
- Cerrajero
- Vigilancia - Seguridad
- Cristalero
- Otro

E-VA - PRE

E-VA - PRE

Vigilancia - Seguridad

Cristalero

Otro

E-VA - PRE

Otro

Tú

Por favor, seleccione un gremio:

Pintor

Aceptar

E-VA - PRE

E-VA - PRE

Por favor, seleccione un gremio:

Pintor

Aceptar

E-VA - PRE

Creada prestación, proceda a facturar.

E-VA - PRE

¿Desea realizar otra consulta?

Sí No

E-VA - PRE



# E-VA Chatbot

## Otras consultas – Asignar gremio

### IMPORTANTE:

Los expedientes no se les asignarán en el 100% de los casos, ya que dependerá del estado del mismo. En el caso en el que sea necesario una reapertura y solicitar autorización a la compañía correspondiente, el sistema le informará que se ha enviado una comunicación al tramitador del expediente y deberá permanecer a la espera de instrucciones.

The screenshot shows a chatbot window titled "E-VA" with a close button. The main content area displays a dropdown menu with "Fontanero" selected. Below the dropdown is a button labeled "Aceptar".

E-VA - PRE

Le hemos enviado una comunicación al tramitador ya que el expediente se encuentra cerrado. Mantengase a la espera.

E-VA - PRE

¿Desea realizar otra consulta?

Sí No

E-VA - PRE

# E-VA Chatbot



## Otras consultas – Asignar gremio

### 2 – Asignar gremio para REALIZAR TRABAJOS

- Al clicar en “Realizar trabajos” aparecerá el combo con los gremios
- Deberá seleccionar gremio y aceptar
- Se asignará la prestación para darle continuidad al siniestro

The screenshot shows a chatbot window titled 'E-VA'. It contains a 'Teléfonos de contacto' field and an 'Asignar Gremio' button. Below this, a 'Selección la opción deseada' section shows two buttons: 'Facturar' and 'Realizar Trabajos'. A blue callout box with the text 'Asignar Gremio' points to the 'Realizar Trabajos' button. The interface is labeled 'E-VA - PRE'.

This screenshot shows the dropdown menu that appears after clicking 'Realizar Trabajos'. The menu lists various trades: Electricista, Cerrajero, Vigilancia - Seguridad, Cristalero, Pintor, Persianista, Enmoquetador, Carpintero metal, Tapicero, Carpintero, Limpieza, Reparador de tejados, Camión desatascos, Fontanero, Antenista, Albañil, Parquetista, Toldos, Marmolista, and Cerrajero-Apertura. At the bottom of the menu is a search field labeled 'Elija una opción' and an 'Aceptar' button. The interface is labeled 'E-VA - PRE'.

This screenshot shows the final steps of the process. It starts with a prompt 'Por favor, seleccione un gremio:' followed by a dropdown menu with 'Carpintero' selected and an 'Aceptar' button. Below this is a message 'Creada prestación, prosiga con el expediente.' and another prompt '¿Desea realizar otra consulta?' with 'Sí' and 'No' buttons. The interface is labeled 'E-VA - PRE'.



# E-VA Chatbot

## Otras consultas – Asignar gremio

### **IMPORTANTE:**

Si el siniestro esta cerrado le enviará al tramitador una comunicación solicitando la asignación y le indicará que se mantenga a la espera de instrucciones.

Si el siniestro no esta cerrado le informará que la prestación ha sido creada y que prosiga con el expediente.



**GRACIAS!**