



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 Detalles

Sinistro de: **GESTIÓN** Origen: **Fuente** 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

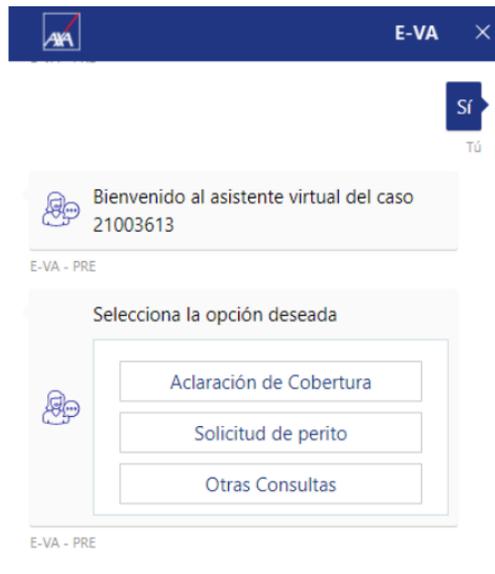
- Aclaración de Cobertura
- Solicitud de perito
- Otras Consultas

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



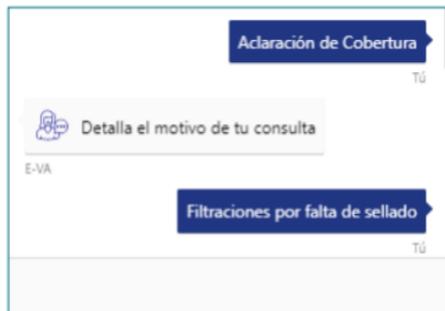
Aclaración de coberturas

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

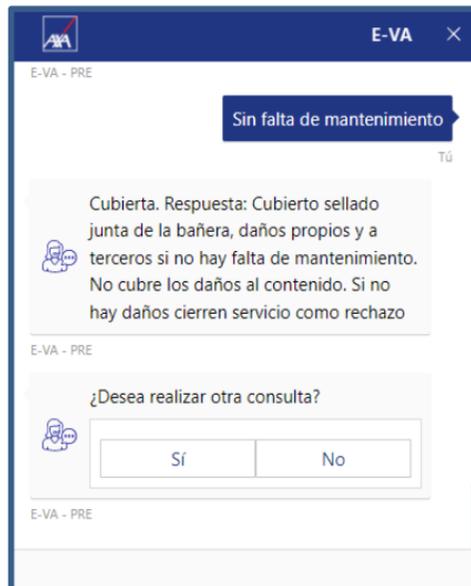
Cobertura de la pregunta:

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

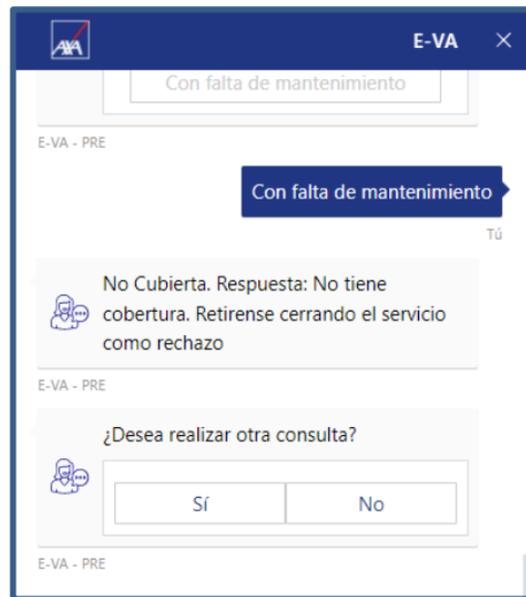
No cobertura de la pregunta:

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:

The image shows a sequence of three screenshots from the E-VA chatbot interface, illustrating a user's selection process and the resulting response.

First Screenshot: The chatbot asks "Detalla el motivo de tu consulta" (Detail the reason for your query). The user selects "Daños en toldo por fuertes vientos" (Damage to awning due to strong winds). The chatbot then asks "Por favor, seleccione una opción" (Please select an option) and provides three choices: "Rotura de toldo por viento" (Awning damage due to wind), "Toldo dañado por la nieve" (Awning damaged by snow), and "Ninguna de las respuestas anteriores" (None of the previous answers). The option "Rotura de toldo por viento" is highlighted with a red box.

Second Screenshot: The chatbot asks "Rotura de toldo por viento" (Awning damage due to wind). The user selects "Sin falta de mantenimiento" (No maintenance issues). The chatbot then asks "Por favor, seleccione una opción" (Please select an option) and provides two choices: "Sin falta de mantenimiento" (No maintenance issues) and "Con falta de mantenimiento" (With maintenance issues). The option "Sin falta de mantenimiento" is highlighted with a red box.

Third Screenshot: The chatbot displays the response: "Mas información. Respuesta: Enviadnos por favor toda la información de la visita por una Web Información que requiere respuesta del agente: origen, si existe falta de mantenimiento o no y qué daños hay. Vamos a revisar las coberturas y os enviaremos instrucciones a través de una comunicación web." (More information. Response: Please send us all the information from the visit via a Web Information that requires the agent's response: origin, if there is a maintenance issue or not and what the damage is. We will review the coverings and we will send you instructions through a web communication.) Below the response, the chatbot asks "¿Desea realizar otra consulta?" (Do you want to make another query?) and provides two options: "Sí" (Yes) and "No" (No).

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**

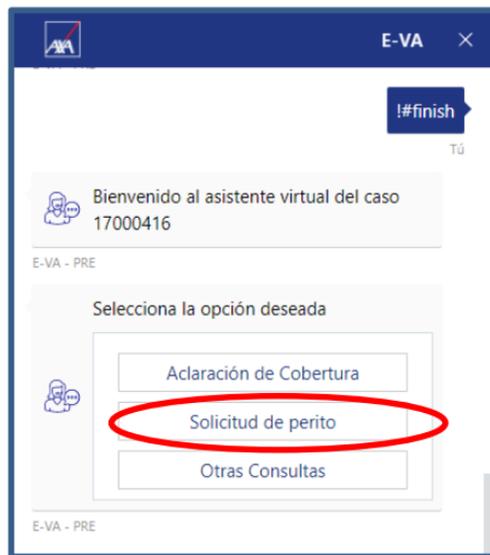
- **DEBEN INICIAR LA CONSULTA INFORMANDO DEL ORIGEN DE LA AVERÍA**
- **SER BREVES Y CONCISOS EN LAS INDICACIONES**
- **TERMINAR LOS FLUJOS DE INFORMACION PARA QUE EL BOT LE FACILITE UNA RESPUESTA.**
- **REFORMULAR HASTA EN TRES OCASIONES, SI EL BOT NO RECONOCE LAS PALABRAS INCLUIDAS**

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 dialog box with the title 'Selecciona la opción deseada'. Inside the dialog box, there are 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 dialog box with the title 'Selecciona la opción deseada'. Inside the dialog box, there are 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 confirmation dialog for assigning a trade. At the top, there is a dropdown menu with "Fontanero" selected. Below it is a button labeled "Aceptar". The dialog is followed by a message from the chatbot: "Le hemos enviado una comunicación al tramitador ya que el expediente se encuentra cerrado. Mantengase a la espera." Below this message is another question: "¿Desea realizar otra consulta?" with two buttons: "Sí" and "No". The chatbot's name "E-VA - PRE" is visible at the bottom of each message bubble.

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 'Facturar' and 'Realizar Trabajos' buttons. A blue callout box with a white arrow points to the 'Asignar Gremio' button, with the text 'Asignar Gremio' inside. The chatbot's name 'TÚ' is visible at the bottom right of the window.

This screenshot shows the dropdown menu that appears after clicking 'Asignar Gremio'. 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 chatbot's name 'TÚ' is visible at the bottom right of the window.

This screenshot shows the final steps of the process. It displays a message: '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 message: '¿Desea realizar otra consulta?' with 'Sí' and 'No' buttons. The chatbot's name 'TÚ' is visible at the bottom right of the window.

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!