



WEBINAR

REVISIÓN ANULACIONES

Febrero 2025
Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste



AGENDA

- 01 MOTIVOS DE ANULACIÓN
- 02 DATOS ACTUALES
- 03 ERRORES COMUNES
- 04 CASOS REALES DE ANULACIONES INCORRECTAS





1

MOTIVOS DE ANULACIÓN



ANULACIONES

- **Saturación de trabajos:** Anulamos por saturación. Antes de llegar a esta circunstancia debemos avisar a nuestro gestor de red de nuestra situación para que corte nuestra asignación de expedientes
- **No es nuestra zona de actuación:** Anularemos si no trabajamos en la zona del siniestro pero debemos avisar a nuestro gestor inmediatamente para que revise nuestra configuración
- **Asegurado no requiere servicio:** Solo debemos usar esta opción cuando el asegurado no requiera atención por parte de ningún gremio ya que, si no es así, cerraremos el expediente de forma errónea y el asegurado no será atendido, lo que puede llevar a una reclamación por su parte
- **Gremio no disponible:** Anulamos y avisamos a nuestro gestor de red para que revise nuestra configuración cuanto antes
- **Asegurado solicita indemnización:** En tal caso anularemos y enviaremos, si es posible, una nota por solicitud de información indicando la indemnización
- **Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad:** Solo usaremos esta opción cuando la situación sea la que se indica
- **SAT electrodomésticos o marca incorrecto:** utilizar en caso de que nos entren trabajos de una gama o aparato que no trabajemos, en caso de ser necesario un fontanero no anularemos por este motivo
- **Nos asignan como SAT y lo necesario es un fontanero:** Enviamos comunicación que requiere respuesta indicando que nos anulen prestación y asignen fontanero. Esperamos 24 horas y anulamos servicio
- **Ya interviene otra empresa:** En los casos en los que se nos indique por parte de asegurado o IPAS que ya está actuando otra empresa



ANULACIONES

Anular Servicio

Close

Motivo

▼

Descripción

Saturación de trabajos

No es su zona de actuación

Asegurado no requiere servicio

Proveedor no dispone de gremio

No conforme con No cobertura

Asegurado Solicita indemnización o Solicita intervención pericial

SAT. Electrodoméstico o marca incorrectos

Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad

Ya interviene otra empresa

Aceptar

Cerrar



2

DATOS ACTUALES



Estamos detectando que se está usando de forma incorrecta el motivo de anulación de
ASEGURADO NO REQUIERE SERVICIO

**IMPACTO
EN NPS**

Cliente desatendido

Llamada con reclamación

Reapertura del expediente

Incumplimientos SLAS

Retraso en el cierre

Detractor en el NPS



DATOS DICIEMBRE/ENERO

ANULACIONES
TOTALES
11871

Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad	2135
Asegurado Solicita indemnización o Solicita intervención pericial	1297
No es su zona de actuación	625
Proveedor no dispone de gremio	1019
Saturación de trabajos	1096
Asegurado no requiere servicio	4480
Incumplimiento de primera cita	1219



3

ERRORES COMUNES



Estamos detectando que se está usando de forma incorrecta el motivo de anulación de
ASEGURADO NO REQUIERE SERVICIO

**Errores
frecuentes
identificados**

- ☐ Casos en los que no se logra acordar una cita con el cliente
- ☐ Expedientes en los que se indemniza. Para eso hay un motivo específico "Asegurado solicita indemnización o Solicita intervención pericial"
- ☐ Expedientes anulados por dicho motivo y en la información un punto ".". Es decir, sin aportar un motivo justificable
- ☐ Asegurados ilocalizables. También existe un motivo para eso "Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad"
- ☐ Otros como "no es mi zona, no tengo ese gremio, saturaciones, etc.". Es decir, situaciones por las que no podéis anular servicios sino tratarlo previamente con vuestro gestor para aclarar zonas y gremios



ANULACIÓN POR ASEGURADO ILOCALIZABLE

El servicio [redacted], asignado al proveedor [redacted], ha sido anulado el: 10/02/2025 15:36. Motivo: Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad. Descripción: Anulamos siniestro aseg ilocalizable, 7 días en llamadas en diferentes días y tramos horarios

Asegurado repara de forma particular, ilocalizable o no tiene disponibilidad Motivo: Anulamos siniestro aseg ilocalizable, 7 días en llamadas en diferentes días y tramos horarios

Informo que concreten cita, pasan nota a la tramitadora

Asegurado ilocalizable - Sin motivo.

Asegurado ilocalizable - Sin motivo.

Asegurado ilocalizable - Sin motivo.

Consulta Franjas - No disponibilidad por preferencias del usuario
El asegurado desea ser contactado de nuevo el día: 20250204
No se han informado preferencias horarias

PLAZO DE CIERRE CORRECTO

PROCEDIMIENTO ILOCALIZABLE

1º DÍA: Configuramos espera de asegurado ilocalizable, informando de intentos y franjas horarias.

2º DÍA: Utilizamos chat bot, otras consultas y pedimos teléfonos de contacto, en los contratos sin chat bot lo solicitamos por información que requiere respuesta.

3º DÍA: Seguimos intentando contacto, si no localizamos, anulamos expediente como "asegurado repara de forma particular/ilocalizable/no tiene disponibilidad"

- 5 días después
- 4 días después
- 3 días después

ASIGNACIÓN



4

CASOS REALES DE ANULACIONES INCORRECTAS



EJEMPLOS DE ANULACIONES POR “ASEGURADO NO REQUIERE SERVICIO”

Buenas tardes, tienen que abrir servicio nuevo ya que la garantía de la reparación es de 6 mese y ya ha pasado ese plazo, gracias

cliente anula, informa que este parte fue ya hace meses

no gestionamos dicho gremio. Lo sentimos. Saludos

SE ANULA POR NO SER PROCEDENTE RECLAMACION

o vimos restos de agua

Buenos días, asg comenta que el equipo está reparado desde el mes de agosto y ya han ido técnicos y han pasado el informe a compañía, está esperando que le indemnicen, anulamos, saludos Beatriz.

Asegurado contactado, informa que el tuvo la averia hace cuatro meses y la ha reparado. Por otro lado, el vecino de abajo sufrio daños en el techo, pero nosotros somos reparadores de electrodomesticos.

BUENOS DIAS CERRAMOS EXPEDIENTE DE FORMA PROVISIONAL. REMJITITO PPTO POR AUTOFACURACIÓN QUEDAMOS A LA ESPERA DE INDICACIONES.

Buenas tardes, por favor revisen antes de asignar el servicio de forma errónea, nosotros no hemos hecho manipulación de enchufes, tienen que asignar al electricista o técnico que manipulase los mismos.

Contactamos con aseg. y lo que necesita es un ELECTRICISTA para reparar los enchufes de la cocina. Anulamos aviso. Nosotros no somos electricistas.

Buenos dias asegurado indica que solo puede atendernos por las tardes. El 27 es viernes y los tecnico no están disponibles por la tardes, hemos cotnactado con asegurado y le volveremos a contactar para dar una cita por la tarde. cerramos. reabriremos

asegurado indica que ya está indemnizado

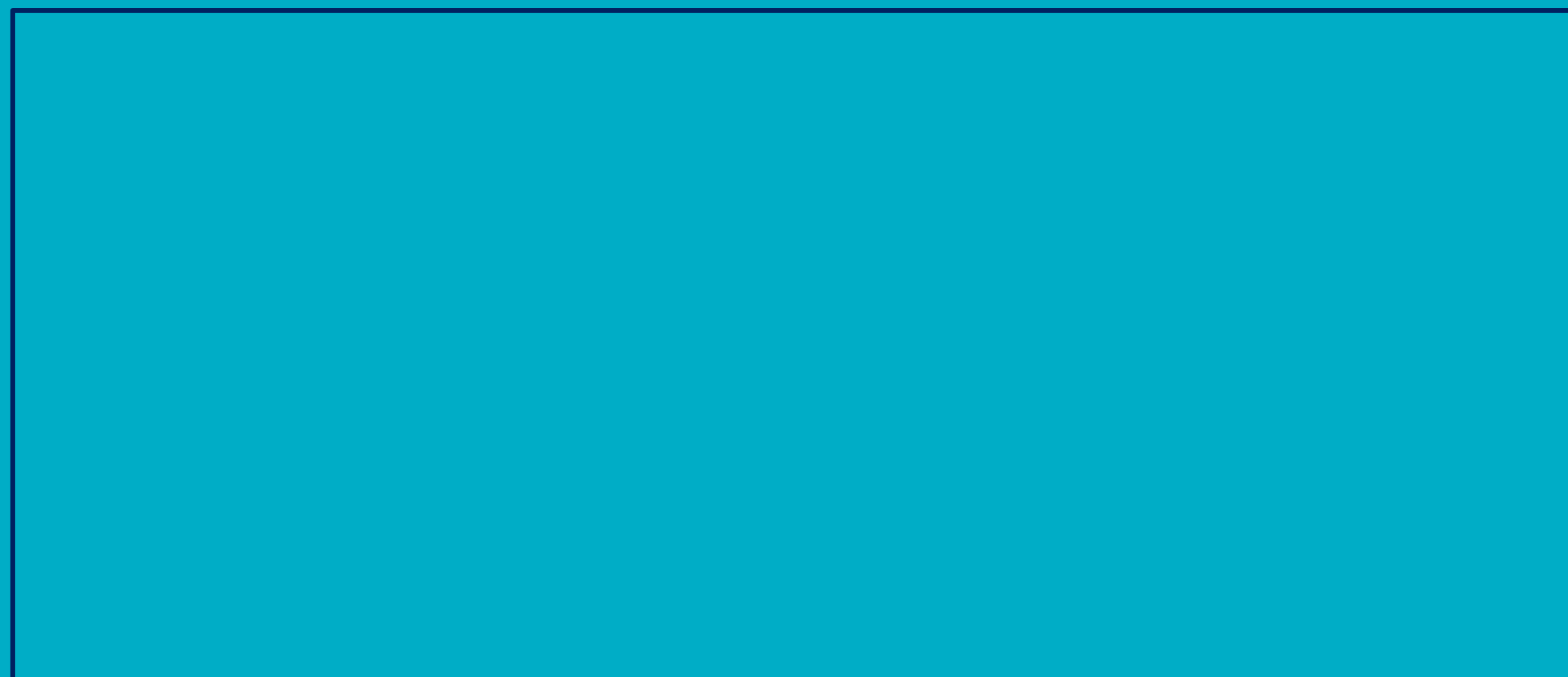
pies mecánicas, sin material disponible

BUENOS DIAS TRAS VARIOS INTENTOS CON ASEGURADO COMUNICA CONTINUAMENTE EL TELEFONO ANULAMOS SERVICIO AL NO PODER CONTACTAR CON EL.



FAQ

Frequently Asked Questions





GRACIAS