

INFOCOL



GUÍA RÁPIDA

Decide rápido y sin errores

¿Qué tengo que hacer?



Tiene que ir otro reparador



No localizo al cliente o no está en el domicilio



Quieren indemnización



Quiero excluir un siniestro



¿Tiene que ir otro reparador?

SERVICIO PENDIENTE DE ACEPTAR:



Me han asignado un servicio por error.



Quiero que pase el profesional de la zona o se necesita otro gremio diferente.

SERVICIO YA ACEPTADO:



El asegurado quiere que pase otro reparador.



Ya he terminado mi trabajo y ahora tiene que pasar otro gremio a terminar.



Me voy de vacaciones y no puedo atender un servicio.



¡Si no he aceptado el servicio, lo acepto y gestiono la intervención por Appcol!

1



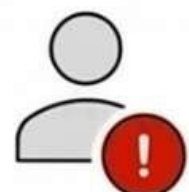
Abro intervención posterior por la opción IPS

2



Selecciono: "otros servicios en este expediente de siniestro"

3



Si se trata de mi misma actividad:
Selecciono: "nuevo servicio para otro proveedor"

4



Después, descuento como **Trabajo realizado** y solo si no he abierto el servicio por Appcol, respondo **SI** a la pregunta:

1. ¿Existe intervención posterior de otro profesional?
2. Otros servicios en este expediente de siniestro

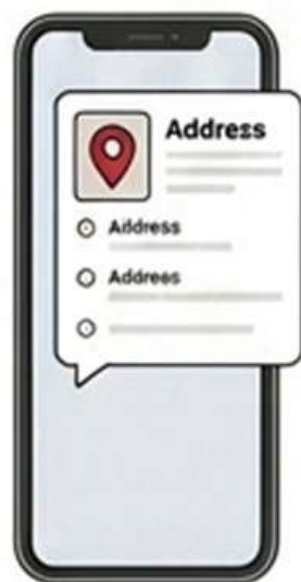


¿Cuándo dejar un servicio pendiente de cliente?

SITUACIONES CLAVE

1. NO LOCALIZO

Me faltan datos para localizar al cliente:



- Llamo a Batería de Proveedores para solicitar otros teléfonos.
- Realizo llamadas durante 3 días en distintos horarios



Si no localizo →

PENDIENTE DE CLIENTE

2. DOMICILIO VACÍO

Me presento en el domicilio y no hay nadie:



- Llamo al cliente nuevamente desde el domicilio.

¿Están Ausentes? →

PENDIENTE DE CLIENTE

¿CÓMO LO HAGO?



VÍA APPCOL

Puedo hacerlo por **Appcol...**



Menú **APLAZ** (aplazamiento)



→ Retraso de servicio



→ Pendiente de cliente



VÍA INFOCOL

Puedo hacerlo por **Infocol...**



Descuento como **Aplazamiento**



Selecciono la pestaña: **Pendiente de Cliente**



Indico la **Causa y Gestiones** (días y horarios)

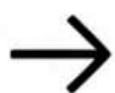
Detallar días y horarios de intentos de contacto.

El asegurado repara por su cuenta o quiere indemnización

ESCENARIO 1: INDEMNIZACIÓN TOTAL



1. Descuento por:
Presupuesto /
Autorización



2. Selecciono:
Valoración para
indemnizar al cliente

¿Qué indico en cada pestaña?

Pestaña 'Importe a
facturar por valoración'



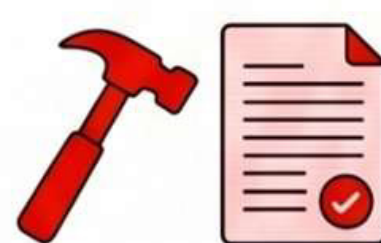
Añadimos el
importe de
nuestra visita.

Pestaña
'Presupuesto'



Indicaremos el
importe que se le va
a indemnizar,
si lo sabemos.

Pestaña
'Trabajo realizado'



Indicaremos con
detalle los trabajos
a indemnizar.

ESCENARIO 2: TRABAJO PARCIAL + TRABAJOS A INDEMNIZAR



Descuento por: Trabajo Realizado



Pestaña Trabajo Realizado

1. Los trabajos realizados



2. Trabajos para indemnizar y el importe

RECORDATORIO IMPORTANTE (EN INFOCOL)



¿Existe otra información
relevante para la compañía?



Solo respondemos esta pregunta cuando descontamos por trabajo realizado



En la descripción indicamos lo que solicita el cliente.

¿Cuándo respondo a las distintas preguntas de Infocol?

CASO 1: ¿QUÉ HAGO CUANDO EXCLUYO UN SINIESTRO?

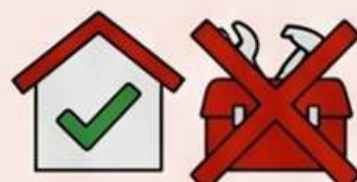


Si estoy ante un siniestro sin cobertura
Respondo **SÍ** a la pregunta:

¿Siniestro excluido total o en parte?  **SÍ**



Si la exclusión es en parte: se cubren los daños, **pero no la reparación**



Si la exclusión es **total**: no se cubre ni la reparación ni los daños
**(excepto si son provocados a un tercero)*

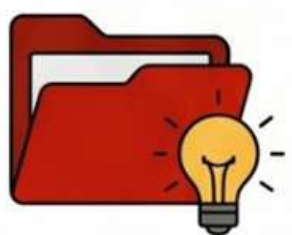


CASO 2: ¿QUÉ HAGO CUANDO QUEDA ALGUNA GESTIÓN POR HACER?



Si es necesario realizar alguna gestión posterior que no he podido hacer de otra forma

Únicamente cuando sea necesaria otra gestión a realizar por parte de la compañía responderemos **SÍ** a la pregunta:



¿Existe información relevante para la compañía?  **SÍ**



REVISA ANTES DE FINALIZAR UN SERVICIO EN INFOCOL



Si has respondido a todas las preguntas “No”, nadie leerá el servicio ni hará ninguna gestión posterior.



Antes de pulsar “Aceptar”, piensa si hay algo más que hacer.

