

“Asegurar la calidad de la prestación asistencial”

La calidad de la prestación asistencial será la juzgada por su cliente a la hora de valorar su compañía de seguros.

Inter Partner Assistance pone a su servicio la combinación del más alto nivel de profesionalidad, know how y tecnología para gestionar y tramitar de manera íntegra los siniestros que se derivan de la aplicación de las garantías de sus pólizas Multirriesgo o llevar a cabo su gestión integral de peritos e indemnizables.

Especialista en gestión de siniestros, gestión de la calidad, prestación de servicios, gestión de call center y de las redes de proveedores, el control y contención de costes y la coordinación a nivel internacional.

Versatilidad y flexibilidad

Diseñamos la oferta asistencial a medida de sus expectativas y requerimientos. Creamos protocolos de atención y personalizamos las prestaciones según las características específicas de sus carteras de clientes.

Organización y tecnología para acortar el tiempo de resolución de un siniestro

- **Validación on-line** de las garantías.
- Selección, asignación, **misionamiento automático**.
- Seguimiento activo de siniestros SAS: proactividad en la gestión.
- **Sistema de colas, alertas** de expedientes sin movimiento y herramientas de control del tiempo de duración de los siniestros para una mayor trazabilidad y respeto de los plazos acordados a nivel SLA.
- Control y **coordinación de gremios**.
- **Plan de contingencia:** back up humano y técnico en puestos desdoblados, existencia de dos centrales de alarma interconectadas por una centralita Avaya de red inteligente.
- Sistemas de **“autofacturación”** para agilización de pagos.

Transparencia de información

Para el asegurado: confirmación de visita y reparaciones por teléfono y encuesta de calidad a la finalización del expediente. Adicionalmente, envío de SMS al asegurado para informarle de cada paso de la tramitación de su siniestro.

Para la compañía cliente: Oficina Virtual: nuestra herramienta **“Web de clientes”** permite a la compañía seguir en tiempo real la tramitación de los siniestros y las prestaciones realizadas a sus asegurados. Refleja toda la información registrada en nuestros aplicativos durante la gestión de los siniestros.

Posibilidad de configuración a medida de reporting completo y procesos estadísticos online.

Posibilidad de implante.



“Intervenimos en todo
el ciclo de vida
de un siniestro,
desde su notificación
hasta su resolución
técnica y financiera”

HOGAR
SOLUCIONES:
Empresas
reparadoras
propias

“**Nuestro Departamento Monitoring y de Grabación de Llamadas vela día tras día por la mejora de la atención telefónica**”

Compromisos seguimiento y control, garantías de calidad

- **Parametrización y medición de servicio** con niveles de servicios propios y niveles de calidad pactados con la compañía.
- **SLAS:** velocidad de respuesta, tiempos de espera, control abandono, control de tiempos, misionamiento de los profesionales.
- Compromiso de **devolución de prima**.
- **Especialización por proceso** (por especialidad y economías de escala).
- **Control del coste medio**, sistema de “baremaje” de servicios.
- **Audit de facturas** por personal autorizado.
- Realización de **encuestas** por un gabinete externo, **auditorias in situ** de las reparaciones.
- **Resolución de incidencias en 24 horas:** 100% de las incidencias gestionadas por equipo de calidad. Clasificación por tipología, análisis de las causas y prevención de futuras incidencias.



“**Desde el 2008, poseemos una red propia con la creación de empresas de reparación multigremio en las principales ciudades españolas**”

El panel de servicio más completo

De los servicios clásicos... Fontaneros, Albañiles, Cristalers, Carpinteros, Cerrajeros, Pintores, Escayolistas, Marmolistas, Electricistas, Personal de Seguridad, Servicio de Limpieza, Sustitución equipos electrónicos, Envío de personal de seguridad 24h, Gastos de hotel, de restaurante, etc.

...a los servicios más innovadores: Identificación Servicios VIP, Helpdesk, Garantías exclusivas para animales domésticos, Mantenimiento y Garantías electrodomésticos, Servicios Jurídicos, Asistencia a personas (salud y dependencia), Servicios Confort, etc.

Partner de confianza

Con la realización de unas 700.000 prestaciones de Servicios Hogar al año **Inter Partner Assistance** pone a su disposición su capacidad de respuesta y su experiencia. Interviene cada día para unos 7 millones de clientes y gestiona cualquier tipo de siniestros de Hogar, Comunidad, Comercio, Oficinas y PYMES.



Multiespecialista de la asistencia, capaz de proponer una oferta integral, **Inter Partner Assistance** se esfuerza para ampliar su red de intervención y de asistencia. Cada día, nuestros equipos intervienen en los mejores plazos para que sus clientes puedan disponer de la más amplia gama de servicios.

