3200

3200

Paso técnico Asistencia al usuario cliente conductor (100) mediante el aplicativo móvil (APP) (500) (3200)

3220

•Etapa de asistencia al usuario cliente conductor (100) en el aplicativo móvil (APP) (500) (3220):

3221

3224

3220

3222

•En el paso (3222) se emite y se envía la misma alerta de aviso del mismo caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS) del usuario cliente conductor (100) para que en forma paralela se transmita de manera automática a otros usuarios externos (300) en este caso bajo el rol de Investigador y/o Asesor o Agente del Contac Center dentro del mismo aplicativo móvil (APP) (500).

3225

3223

•Dentro del mismo aplicativo móvil (APP) (500) con el fin de que sea atendido por algunos de los usuarios externos (300), en este caso, bajo el rol de Investigador y/o Asesor o Agente del Contac Center mediante el paso (3223) se asigna automáticamente el caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)) una vez el usuario externo (300) bajo el rol de Investigador acepta el caso desde el mismo aplicativo móvil (APP) (500).

•En el caso contrario en que no haya disponibilidad de algún usuario externo (300) bajo el rol de Investigador o cuando otro usuario externo (300) bajo el rol de Investigador no pueda tomar el caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)) o ha transcurrido más de un minuto sin tomar el respectivo caso mediante el paso (3225) se emitirá una alerta dentro del aplicativo móvil (APP) (500) para que otro usuario externo (300) en este caso bajo el rol de Coordinador de Investigadores se entere de la novedad que está pasando en tiempo real dentro del mismo aplicativo móvil (APP) (500).

•En el paso (3224) se emitirá una alerta tanto en el mismo chat como en el mismo aplicativo móvil (APP) (500) con el fin de mostrarle al usuario cliente conductor (100) toda la información y los datos del usuario externo (300) bajo el rol de Investigador que se encargará de su solicitud del caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)) registrado y gestionado dentro del mismo aplicativo móvil (APP) (500) y que a su vez el usuario cliente conductor (100) podrá visualizar en tiempo real.

3226

3228

•Dentro del aplicativo móvil (APP) (500) mediante el paso (3227) se envía una alerta a un tercer usuario externo (300) bajo el rol de Perito, en donde en dicha alerta se envía toda la información y los datos del caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)) mostrando de manera clara sus respectivas evidencias para realizar su respectiva valuación y peritaje técnico de los bienes materiales comprometidos en los hechos sucedidos en el accidente de tránsito y/o choque simple (AT - CHS), dicha alerta le llegará de manera automática dentro del aplicativo móvil (APP) (500) al tercer usuario externo (300) bajo el rol de Perito.

•Una vez generada la información por parte del usuario externo (300) bajo el rol de Perito, mediante el paso (3228) dentro del aplicativo móvil (APP) (500) se generará una alerta en el cual se enviará y visualizará toda la información (estimación del costo y la responsabilidad de los daños indicando cual de los vehículos involucrados o no le le responsabilidad en el accidente) nuevamente al usuario externo (300) bajo el rol de Investigador dentro del aplicativo móvil (APP) (500) para su respectiva análisis para proporcionar sus respectivas cifrados técnicos, con el fin de llevar la viabilidad del caso accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)) tanto en su alcance inmediato como dentro del aplicativo móvil (APP) (500).

3229

•Dentro del aplicativo móvil (APP) (500) mediante el paso (3229) se genera una alerta preguntando si es tasable los daños del accidente de tránsito y/o choque simple (AT- CHS) dirigida hacia el usuario externo (300) bajo el rol de Perito.

3231

•Mediante el paso (3231) dentro el aplicativo móvil (APP) (500) se enviará automáticamente una alerta a dicho usuario externo (300) bajo el rol de Asesor o Agente del Contac Center avisando sobre el cierre del caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)) adjuntando toda la información (audios, fotos, declaraciones) de todo el proceso realizado con el usuario cliente conductor (100) y la persona o tercero la cuál estuvo involucrado o en el accidente de tránsito y/o choque simple (AT- CHS).

•Mediante el paso (3230) dentro el aplicativo móvil (APP) (500) se generará un documento de un formulario de contrato preestablecido de transacción que se podrá elaborar con los datos correspondientes del usuario cliente conductor (100) y de la persona o tercero involucrado en el accidente de tránsito y/o choque simple (AT- CHS) en donde se establecerá en que ambas partes están de acuerdo con aceptar el valor establecido (valuación establecido por el usuario externo (300) bajo el rol de Perito) en el lugar del accidente y/o choque simple (AT- CHS), según la decisión del usuario cliente conductor (100) junto con la cifra del valor de los daños a pagar y con el acompañamiento del usuario externo (300) bajo el rol de Investigador en el lugar de los hechos.

3230

3227

3232

•Una vez realizado los anteriores pasos, mediante el paso (3231) dentro el aplicativo móvil (APP) (500) se emitirá una alerta al usuario cliente conductor (100) vía chat o en el mismo aplicativo móvil (APP) (500) que a su vez contestará al usuario externo (300) bajo el rol de Asesor o Agente del Contact Center donde este le brindará toda la información, orientación y apoyo de los procesos a seguir o la respectiva atención a las dudas que surjan por parte del usuario cliente conductor (100) en su respectivo caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)).

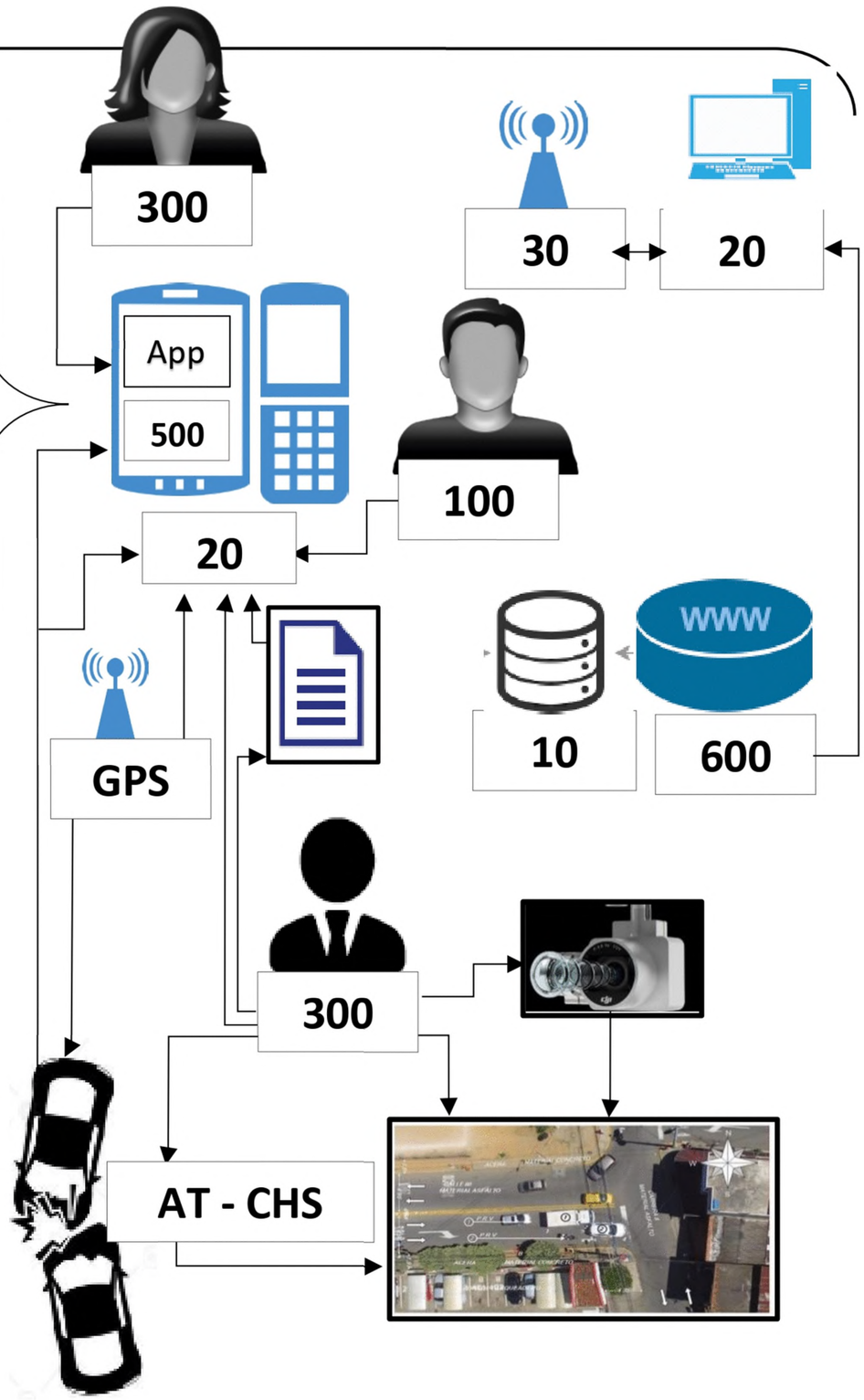

Fig. No.16.