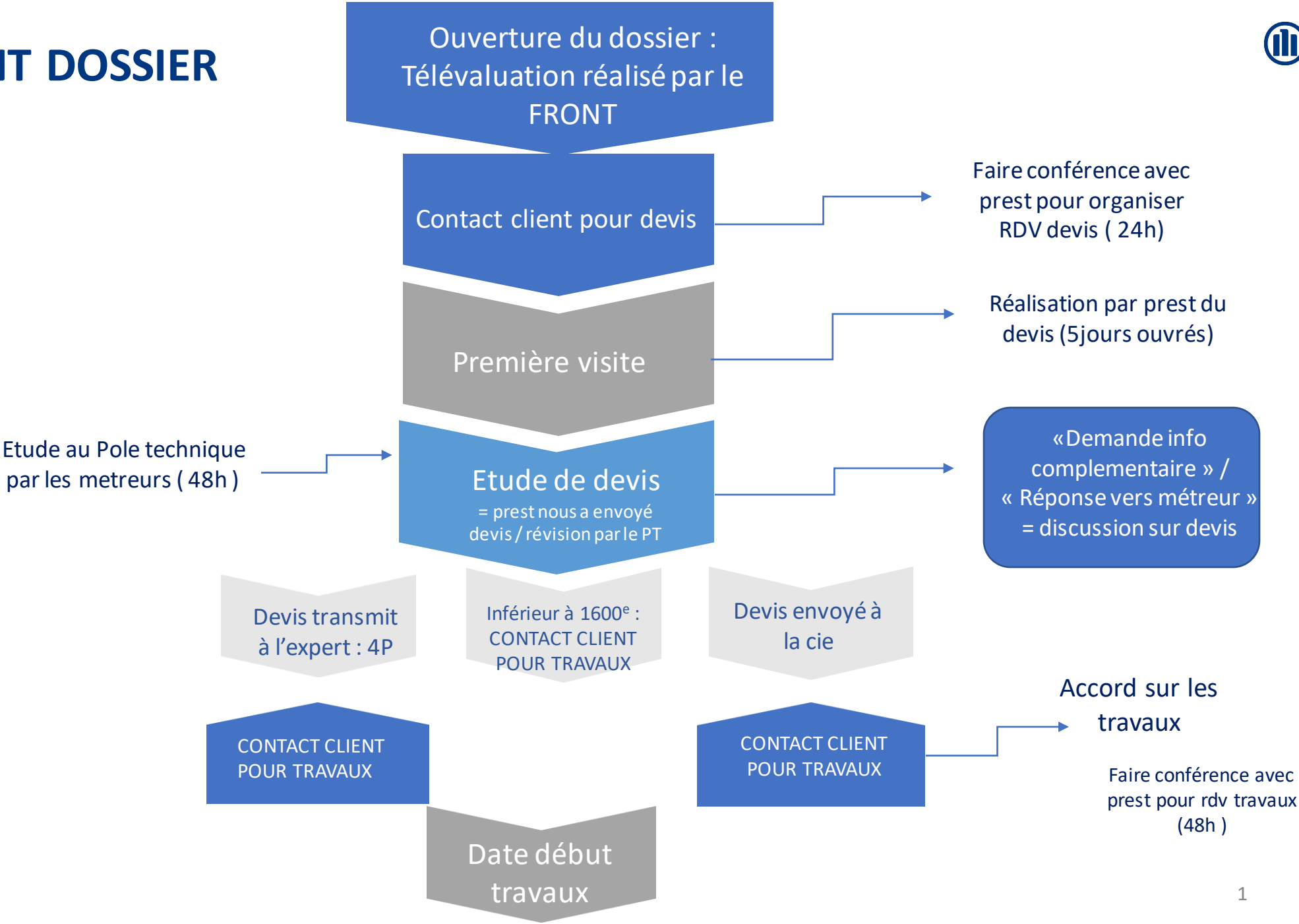


DEROULEMENT DOSSIER



Date d'action d'ouverture de dossier et premiers RDV

Il ne faut pas les changer : On veut suivre le retard du prestataire

Contact client pour devis : 24h

L'artisan doit contacter le client pour organiser le RDV devis.
Cette date d'action signifie que l'artisan va prendre contact avec le client pour vérifier le chantier avant d'organiser les travaux.

Première visite :

Signifie que le RDV pour aller effectuer le devis a été pris avec l'assuré.

Première visite > 7 jours demandée par le client

Signifie que le RDV pour aller effectuer le devis a été pris avec l'assuré au-delà d'une semaine, à demande di client

Première visite – Grille de disponibilités: .

Signifie qu'une proposition de RDV a été faite à l'assuré selon la grille de disponibilités.
L'artisan doit confirmer le RDV et changer en « Première visite »

Contact client pour RDV de reconnaissance selon rapport expert : 24h

L'expert a déjà rendu un rapport avant que Multiassistance soit missionné.
Cette date d'action signifie que l'artisan va prendre contact avec le client pour vérifier le chantier avant d'organiser les travaux.

Date d'action d'ouverture de dossier et premiers RDV

OUVERTURE: -18.01.2023-14:58-(1002823) LEENDRINA NIAMDILA

La limite maximum d'autonomie de MA pour ce SINISTRE est de :
1550,00 (ATTENTION : Pour RC,FAIENCE,BRIS DE GLACE ET VOL, la
limite pourra être inférieur, VOIR LES AIDES)
18.01.2023-14:58-(1002823) LEENDRINA NIAMDILA

REALISATION: PREMIERE DATE DE REALISATION:18.01.2023
18.01.2023-14:58-(1002823) LEENDRINA NIAMDILA

APPEL ASS CAR A RECU UN APPEL // TLV FAITE
18.01.2023-14:59-(1002823) LEENDRINA NIAMDILA

ETAT: Contact client pour devis (2) 19/01/2023 15:04
(18/01/2023-N°1)
18.01.2023-15:04-(996) ASIGNACIÓN AUTOMÁTICA ZONAL

ASSIGNER: -(71a0918) xxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx
18.01.2023-15:04-(996) ASIGNACIÓN AUTOMÁTICA ZONAL

Intervention sous-assignée à: - [47269] NYCO DECO 18/01/2023 15:04
18.01.2023-15:04-(996) ASIGNACIÓN AUTOMÁTICA ZONAL

Action réalisée: Sms et Email Information assignation envoyé au
prestataire
18.01.2023-15:04-(996) ASIGNACIÓN AUTOMÁTICA ZONAL

Action réalisée: Le professionnel NYCO DECO (47269), accepte cette
intervention le 18/01/2023 a 17:17.
18.01.2023-17:17

07.02.2023-14:46-(3995) SANDRINE SUTOR .

ETAT: Contact client pour RdV de reconnaissance selon chiffrage
existant (1) 08/02/2023 09:00 (07/02/2023-N°1)
07.02.2023-14:47-(3995) SANDRINE SUTOR .

07.02.2023-14:47-(3995) SANDRINE SUTOR .
MESSAGE DE .(3995) SANDRINE SUTOR .(M.A.)
POUR:(72a3181) XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX (PRESTATAIRE)

REMIS DE:07.02.2023-16:40-(995) INTERNET
Contact client pour RdV de reconnaissance selon chiffrage existant
(1)- 08/02/2023 09:00

Action réalisée: Le professionnel WAKENSON MENUISERIES (48629),
accepte cette intervention le 07/02/2023 a 16:32.
07.02.2023-16:32

NTACT 1: -Date du contact avec le client: 07/02/2023 16:50
07.02.2023-16:54-(995) INTERNET

NTACT 1: -Date du contact avec le client: 07/02/2023 16:50
07.02.2023-16:54-(995) INTERNET

ETAT: Première visite (7) 20/02/2023 09:00 (07/02/2023-N°1)
07.02.2023-16:54-(995) INTERNET

Dossier contrôlé - client contacté par le prestataire
07.02.2023-16:54-(995) INTERNET

Date d'action d'étude de devis

Toute relance pour le PT se fait avec la DA
Demande traitement Devis par Cie/Ass ou une réclamation pour délais

Etude de devis : (48h)

Le prestataire a transmis le devis et le mètreur doit le réviser.

Devis – demande info complémentaire (48h)

Le mètreur a besoin de faire le point avec le prestataire sur le devis (prix, métrés, fourniture, incohérence, etc.). Cette date d'action signifie qu'il lui a fait un message et qu'il attend la réponse.

Devis – réponse vers mètreur (48h)

Utilisée par le prestataire pour répondre à la demande du mètreur sur le devis.

En attente de contrôle devis (48h)

Le mètreur a besoin de faire un point complémentaire sur le devis. Cette date d'action signifie que le mètreur est en train de réviser le devis mais a besoin de plus de temps car :
 Il faut faire un devis comparatif par un autre artisan

Devis transmis en attente accord EXPERT

Le mètreur a transmis le devis à l'expert (04P) et nous attendons ses instructions.

Devis transmis en attente accord CIE

Le mètreur a transmis le devis à la compagnie d'assurance (04P, devis dépasse la limite de gestion, etc.) et nous attendons leurs instructions.

Demande traitement Devis par Cie/Ass

Suite à une relance de la compagnie ou de l'assuré pour traiter le devis, lorsque le mètreur est encore dans le délai des 48 heures pour étudier le devis. Cette date d'action relance automatiquement le mètreur, sans nécessité de lui faire un mail.

Date d'action d'étude de devis

ETAT: En attente demande de prix fournisseur (5) 03/03/2023 09:00
ATTENTE DEVIS (27/02/2023-N°1)
27.02.2023-11:52-(995) INTERNET

ETAT: Etude de devis. (5) 01/03/2023 17:04 Devis WEB
(01/03/2023-N°1)
01.03.2023-17:04-(995) INTERNET

ETAT: PT - Devis - demande info complémentaire (2) 10/03/2023
11:30 Bonjour,votre fourniture rmplace celle chiffré par
l'expert?En vous remerciant.Tanguy TELLIER (08/03/2023-N°1)
08.03.2023-15:54-(1002688) TANGUY TELLIER

08.03.2023-15:54-(1002688) TANGUY TELLIER
MESSAGE DE .(1002688) TANGUY TELLIER(M.A.)
POUR:(72a3181) XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX (PRESTATAIRE)
REMIS DE:09.03.2023-11:07-(995) INTERNET
PT - Devis - demande info complémentaire (2)-Bonjour,votre
fourniture rmplace celle chiffré par l'expert?En vous
remerciant.Tanguy TELLIER 10/03/2023 11:30

ETAT: DEVIS - Réponse vers mètreur (2) 10/03/2023 09:00 Bonjour,
oui, ceci est le prix de notre fourniture, nous travaillons avec
des fournisseurs auquel nous sommes habitué. Cordialement.
(09/03/2023-N°1)
09.03.2023-11:07-(995) INTERNET

Date d'action de traitement de rapport d'expert

**Toute relance
pour le RE se
fait avec la DA
*Demande
traitement
Devis par
Cie/Ass ou
une
réclamation
pour délais***

**Rapport d'expertise
en attente de
traitement : 5 jours**

Nous avons reçu le rapport/chiffrage de l'expert et RE doit le traiter (validation/refus du devis de l'artisan et/ou saisie du chiffrage d'expert sur H2000).

**RE – Nouveau devis
ren-expert à saisir
(24h)**

Date d'action utilisée pour les ouvertures avec rapport d'expert pour les dossiers REN-EXPERT de BPCE et Allianz. Relation Expert s'occupe de saisir le chiffrage sur Systema

**En attente
information expert**

RE a envoyé une demande d'information à l'expert (rapport erroné, incohérence, problème de montant, etc.) et attend sa réponse. Cette date d'action est réservée à Relation Expert. Il ne faut pas y toucher !

**RE – Retour d'expert
a traiter (24h)**

Date d'action utilisée pour traiter les retours d'expert suite à des questions posées par RE, qui ne sont pas des rapports à étudier

**Désaccord Prest/Expert
avec devis prest réalisé**

l'artisan a déjà réalisé un devis, que ce devis a été revu par l'expert à la baisse ou qu'il a été modifié (métrés, postes injustifiés, etc.) et que l'artisan n'est pas d'accord avec la rectification de l'expert. le point sera fait avec l'expert et, au besoin, organisera une conférence entre l'artisan et l'expert.

**Demande traitement
rapport par cie/ass**

suite à une relance de la compagnie ou de l'assuré pour traiter le rapport, lorsque le gestionnaire RE est encore dans le délai des 5 jours ouvrés pour traiter le rapport (si le délai a été dépassé, nous activons une réclamation).

Date d'action d'accord pour travaux et réalisation des travaux

**Il ne faut pas
les changer :
On veut suivre
le retard du
prestataire**

**Contact client pour
travaux et signature
de l'attestation du
choix de la fourniture**

Cette date d'action signifie que le devis a été révisé et validé. L'artisan doit donc contacter le client pour organiser le RDV travaux.

**Contact client pour
travaux sous 15 jours
suite Mètreur
Indépendant:**

L'artisan doit contacter le client pour organiser le RDV travaux. Il doit faire les travaux dans un délai de 15 jours, si possible.

**Date début de
travaux**

Une date de RDV pour les travaux a été fixée avec l'assuré.

Travaux en cours

Les travaux ont débuté mais ne sont pas encore terminés.

Date d'action d'accord pour travaux et réalisation des travaux

ETAT: Devis transmis en attente accord EXPERT (21) 06/04/2023
13:30 sup a expert (16/03/2023-N°1)
16.03.2023-10:29-(1002688) TANGUY TELLIER

ETAT: Contact client pour travaux et signature de l'attestation du
choix de fourniture (2) 22/03/2023 15:30 (20/03/2023-N°1)
20.03.2023-15:17-(102123) LAURA MORILLO CONTRERAS

20.03.2023-15:17-(102123) LAURA MORILLO CONTRERAS
MESSAGE DE .(102123) LAURA MORILLO CONTRERAS(M.A.)
POUR:(72a3181) XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX (PRESTATAIRE)
REMIS DE:21.03.2023-13:24-(995) INTERNET
Contact client pour travaux et signature de l'attestation du choix
de fourniture (2)- 22/03/2023 15:30

ETAT: En attente de fournitures. Semaine: 14. 05/05/2023 09:00
attente fourniture (21/03/2023-N°1)
21.03.2023-13:24-(995) INTERNET

ETAT: Date Début Travaux (60) 11/04/2023 09:00 POSE VOLET
(23/03/2023-N°1)
23.03.2023-16:32-(995) INTERNET

Date d'action d'attente

Il faut toujours justifier l'attente avec un commentaire

*** Sinapps : signaler l'anomalie systématiquement**

En attente de téléévaluation

Utilisée pour les dossiers DDE en attente 3P.
Dans le cadre d'un DDE, si le client ne répond pas pour faire la téléévaluation, on utilisera cette date d'action.

En attente de réparation de cause

Utilisée principalement pour les dossiers DDE en attente 3P.
La cause du DDE n'est pas réparée. Nous devons attendre que la réparation soit faite pour donner suite au dossier.

En attente de séchage

Utilisé pour le DDE.

Client injoignable

Client ne répond pas au téléphone suite à au moins 3 relances.

En attente d'une autre réparation (15j)

Nous attendons que d'autres travaux soient faits (soit par un autre artisan du réseau, soit par un organisme extérieur comme le syndic, le propriétaire, etc.) pour pouvoir donner suite au dossier.

En attente retour prestataire

Utilisée exclusivement en période d'été, quand le prestataire est en vacances et qu'on doit attendre son retour pour donner suite au dossier.

Date d'action d'ouverture de dossier et premiers RDV

ETAT: En attente de séchage (45). % d'humidité 100. 05/04/2023
 17:00 Rendez vous pris avec l'assuré le 05/04 entre 11h et 12h
 (29/03/2023-N°3)
 29.03.2023-16:24-(995) INTERNET

ETAT: En attente de séchage (45). % d'humidité 60. 05/06/2023
 17:00 TH 60 (05/04/2023-N°4)
 05.04.2023-17:14-(995) INTERNET

18.01.2023-19:33-(995) INTERNET

ETAT: client injoignable (7) 20/01/2023 17:00 Message laissé sur
 le répondeur (18/01/2023-N°1)
 18.01.2023-19:33-(995) INTERNET

Dossier contrôlé - client contacté par le prestataire

Date d'action d'attente

Il faut toujours justifier l'attente avec un commentaire

*** Sinapps : signaler l'anomalie systématiquement**

En attente demande de prix de fournisseur

L'artisan a demandé le prix de la fourniture à son fournisseur pour pouvoir nous transmettre le devis.

En attente de fourniture

L'artisan a commandé la fourniture.
La date d'action est repoussée à la date prévue de réception de la fourniture

En attente de séchage

Utilisé pour le DDE.
Le TH est encore trop élevé pour lancer les travaux. Nous attendons que les supports sèchent. Le % d'humidité doit être renseigné dans la date d'action.

En attente de cie

Nous attendons que l'assurance nous donne des instructions sur le dossier.

En attente expert

Nous attendons que l'expert nous donne des instructions sur le dossier.

En attente longue durée

Cette date d'action est utilisée pour les attentes de plusieurs mois (par exemple, un client absent plusieurs mois suite à une hospitalisation)

Date d'action Spécifique

**Service
clientèle**

**Message
prestataire**

AZ

Sinapps

Cie

***En attente de
contrôle chantier***

e RS/DR doit passer sur place dans le cadre de la réclamation pour constater le chantier. Suite à son passage, il établira un rapport de contrôle chantier pour que le service clientèle puisse donner suite à la réclamation.

**En attente de
fourniture**

Gestion de réclamation en cours
Ne pas toucher à cette date d'action.

**En attente de gestion
MA**

Message prestataire reçu, le traitement se fait par les GR. On peut le traiter lors d'un appel client ou compagnie.

**Devis révisé – action
interne à mener**

Date d'action utilisée par le PT sur les dossiers BPCE et AZ pour notifier que le devis dépasse notre limite de gestion.

AZ : Appel 24h

Message des gestionnaire CDVIM pour recontacter le client dans les 24h

**Devis envoyé à la cie
en attente de retour**

Sinapps : le devis a été transmis à la compagnie et que nous attendons leurs instructions.

**Alerte sur devis
envoyé à la cie en
attente de retour**

Sinapps : le devis demandant une étude manuelle a été transmis à la compagnie et que nous attendons leurs instructions.

Suivi Cie à traiter

Signifie que nous avons reçu un message via Darva ou Sinapps et que nous devons le traiter

Date d'action d'ouverture de dossier et premiers RDV

16.05.2023-12:36-(1001326) JENNIFER TRISTANIA EBOUMY

ETAT: AZ: Appels 24h 14/06/2023 09:00 Assuré souhaite faire le point avec prest concernant rdv du 16/06/2023. (13/06/2023-N°2)
13.06.2023-08:45-(1002878) CHRISTIANA NOBINE

appel 24 h allo ass, n'arrive pas à contacter artisan, / une collègue lui aurait dit qu'il y a un rdv le 16.06 alors que qu'aucun rdv fixé// allo prest, m'informe que le numéro de bureau ne fonctionne plus, autorise à donner son n° de tel à ass, et va le rappeler cet aprem

14.06.2023-10:27-(1002626) BEATRIZ MONTAVA SORIANO

ETAT: Contact client pour travaux et signature de l'attestation du choix de fourniture (2) 15/06/2023 11:00 (14/06/2023-N°2)

14.06.2023-10:27-(1002626) BEATRIZ MONTAVA SORIANO

30.01.2023-12:27-(007) PROCESSUS INFORMATIQUES

Bonjour, L'assuré n'a plus de problème sur son volet roulant, il annule la prestation

05.02.2023-16:11-(995) INTERNET

Mensaje de 72a3135#79 Bonjour, L'assuré n'a plus de problème sur son volet roulant, il annule la prestation

05.02.2023-16:11-(995) INTERNET

ETAT: En attente gestion MA 07/02/2023 16:11 (05/02/2023-N°1)

05.02.2023-16:11

allo ass//nrp lm//suite a votre message au prest nous vous confirmons l'annulation de l'intervention//si desire info complementaire nous recontacter 01 40 09 38 11

06.02.2023-09:17-(1002730) JOSE TAMAYO CALLE