

Click se utiliza para aquellas gestiones que la oficina no puede realizar o concluir en TF o en el Gestor de Solicitudes y debe solicitarlas a Seguros RGA.

## ¿CÓMO SE ACCEDE?

[GESTIÓN DE PRODUCTOS](#) ▶ [SEGUROS](#) ▶ [CLICK-RGA](#)

[CONTRATACIÓN](#) ▶ [SEGUROS](#) ▶ [CLICK-RGA](#)

Una vez pulsada la opción Click-RGA será necesario volver a logarse con la contraseña de citrix.

## ¿CÓMO DAR DE ALTA UN CASO?

Pulsamos **ALTA DE CASO**

**Alta de caso**



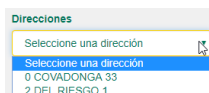
## BÚSQUEDA DE CLIENTES

En la pantalla ALTA DE CASO podemos buscar el cliente introduciendo su documento de identificación y pulsando el botón BUSCAR:

Se mostrará la pantalla de posición del cliente, con la siguiente información:

- Cliente
- Pólizas/Contratos
- Siniestros/Prestaciones/Rescates
- Servicios de asistencia de bricolage (manitas)
- Casos

## DIRECCIONES



En el caso de que el cliente tenga asociadas varias direcciones, se podrán seleccionar sus detalles desplegando en la lista de DIRECCIONES

Al seleccionar una dirección, se cargará la información asociada:

Via	Num	Localidad	CP	Provincia	telefono1	telefono2	Email
AV COVADONGA	33	PAMPLONA/IRUÑA	31001	NAVARRA	D 666666666	T 918078308	ah_olmo_rsi@cajarural.com

## PÓLIZAS Y ALTA DE CASOS ASOCIADOS A LA PÓLIZA/CONTRATO

Se muestra información de las pólizas del cliente como tomador/participa, pudiendo consultar datos como si la póliza está firmada:

Para dar de alta de una gestión de POSVENTA o PRESTACIÓN (apertura de siniestro), se selecciona la póliza y se pulsa el botón de SIGUIENTE de la parte inferior izquierda de la página.

## SINIESTROS Y ALTA DE CASOS ASOCIADOS AL SINIESTRO/PRESTACIÓN

Se muestra información de los siniestros, prestaciones y rescates del cliente:

Para dar de alta una gestión de PRESTACIÓN relacionada con un siniestro de la lista (envío de documentación, incidencia, etc.), se selecciona el siniestro y se pulsa el botón SIGUIENTE de la parte inferior izquierda de la página.

## MANITAS Y ALTA DE CASOS ASOCIADOS

Se muestra información de los servicios de bricolage (manitas) y se puede abrir un caso sobre uno de estos registros.

## CASOS

Se muestra información de los casos abiertos para el cliente. Desde esta área se puede consultar el detalle del caso pulsando en el enlace del número de caso. El caso se puede además extraer en pdf a través del botón "Descargar trámite".

## ALTA DE CASOS DE PREVENTA-VENTA

Sin seleccionar póliza, siniestro, manitas o caso, se deberá pulsar el botón SIGUIENTE de la parte inferior izquierda de la página.

## ¿CÓMO REGISTRA EL TIPO DE GESTIÓN?

### GESTIONES DE PREVENTA-VENTA

Será necesario seleccionar el NEGOCIO, PRODUCTO y TIPO DE GESTIÓN y pulsar el botón SIGUIENTE

### GESTIONES DE POSVENTA

Con la póliza seleccionada, se elegirá el tipo de operativa POSVENTA, el tipo de gestión y se pulsará el botón SIGUIENTE

### GESTIONES DE PRESTACIÓN/SINIESTRO

Con el siniestro o con el manitas seleccionado se elegirá el tipo de operativa PRESTACIÓN, el tipo de gestión y se pulsará SIGUIENTE

Al estar seleccionados la póliza, el siniestro o el manitas, no será necesario registrar el negocio ni tipo de gestión, ya que se recogerán automáticamente de las reglas de inteligencia de la aplicación.

## ¿CÓMO REGISTRAR EL RESTO DE DATOS?

### INFORMACIÓN ASOCIADA AL TIPO DE GESTIÓN

En función del NEGOCIO, PRODUCTO Y TIPO DE GESTIÓN, se solicitará que se registre información descriptiva del tipo de gestión solicitada.

### DOCUMENTACIÓN

En función del NEGOCIO, PRODUCTO Y TIPO DE GESTIÓN, se solicitará que se adjunte documentación adicional. Esta puede ser solicitada con carácter obligatorio u opcional. Se distinguirá la obligatoriedad, denotando el campo con el carácter \*, así como la documentación confidencial.

## ¿CÓMO CONSULTAR UN CASO?

### DESDE EL ALTA DEL CASO

Desde la sección CASOS, se muestran los casos abiertos para el cliente. Para consultar, hay que pulsar en el enlace del número de caso.

### DESDE LA OPCIÓN CONSULTA DE CASOS

Pulsamos el botón CONSULTA DE CASOS

Q Consulta de casos

Se mostrará un listado de casos, que podrá extraerse en Excel:

Número	Propietario	Cliente	Documento	Solicitante	Oficina	Of. Central	Producto
00000000000000000000	Amparo Pineda Sanguero	EDUARDO PAGOOP-HERNANDEZ	000310002	Diana María Muñoz	0001	0079	HOGAR CONTRACTO RGA
00000000000000000000	Pedro Mariscal Liberal	KATINA ESCOBAR BERNI	788447007	Sandra Reyes Muñoz	99988888	0007	HOGAR CONTRACTO RGA
00000000000000000000	Sandra Muñoz Vera	JORGE NAVARRETE PAUL	284763617	Sandra Reyes Muñoz	99988888	0002	HOGAR CONTRACTO RGA
00000000000000000000	Encarnación Valero Muñoz	ANTONIO ATAMBA MUÑOZ	287978781	Sandra Reyes Muñoz	99988888	0018	ACCIDENTES RGA
00000000000000000000	Encarnación Valero Muñoz	ANTONIO TORRES GARCIA	280318742	Rosa María Casero	99988888	0036	ACCIDENTES RGA
00000000000000000000	Aurora Salmerón Pérez	CLARA ISABEL RUIZ RODRIGO	160171389	Sandra Reyes Muñoz	99988888	0003	HOGAR CONTRACTO RGA

El icono de revisión (campanilla) le indica al usuario de oficina que en el caso hay alguna novedad y está por ello pendiente de su revisión.

## FILTRADO Y CONSULTA DE CASOS

Se podrá filtrar el listado en función de si ha sido registrado por mí, por compañeros de mi oficina, o de la caja. Igualmente, se podrán filtrar viendo sólo casos activos (por defecto), sólo casos finalizados, o verlos todos. También se podrá filtrar por rango de fechas (Desde-Hasta), buscar por cadena de caracteres un único caso y ordenar por cualquier campo de la pantalla, pulsando encima del mismo. Se dispone asimismo de contadores del nº de casos filtrados. Todos los filtros se pueden combinar entre sí.

Y para realizar una búsqueda por cualquier texto del listado, se introducirá el texto a buscar en la caja de búsqueda. La búsqueda es dinámica al introducir texto, sin necesidad de pulsar ningún botón.

## CONSULTA DEL DETALLE DE UN CASO

Para consultar un caso, se pulsará el enlace del número de caso y se podrá revisar la información relativa al caso en pantalla, además es posible exportarlo a pdf y poder registrar nuevos documentos adjuntos, seleccionando el archivo y dando al botón FINALIZAR.

## ¿Y SI SURGEN MÁS DUDAS SOBRE CLICK?

Estará disponible el servicio de Help Desk habilitado para dar atención y soporte en exclusiva a los usuarios de ClickRGA a través del teléfono o email para resolver las dudas que puedan surgir al respecto:

- 91 702 89 03 (lunes a viernes en horario de 8 a 15 h)
- soporteclickrga@segurosrga.es