

ACTUALIZACIÓN DE DATOS

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Claro Más.



ACTUALIZACIÓN DE DATOS



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

ACTUALIZACIÓN DE DATOS



REGISTRO DE CORREO ELECTRÓNICO OBLIGATORIO Y CAMBIO DE FORMA DE ENVÍO DE BOLETA (MÓVIL/HOGAR):



- 1 La comunicación con nuestros clientes es prioritaria. Para lograrlo, es necesario que los **datos estén vigentes**.
- 2 Recuerda **verificar el correo electrónico del cliente**, en cada atención que realices, en el CRM correspondiente.
- 3 Tanto al momento de la venta, como en todas las atenciones, si el cliente no registra este dato, **debes asegurar que el cliente tiene registrado un correo electrónico**. En caso de que ya tenga un correo registrado, confirma que está correcto.
- 4 El contar con este dato actualizado, facilita una comunicación **directa y oportuna con nuestros clientes**.

PASO A PASO ESAC:

Veamos a continuación los pasos en el sistema ESAC:

Paso 1 —

Se debe ingresar al módulo de **Contactos** del sistema ESAC. Ya en el sistema se debe ingresar el Rut del cliente.

Atención a Cliente

Claro Comunicaciones: Santiago Tarjeta

Tareas Vigentes

Actividad Fecha Habilitada Fecha Inicio Fe Fono TFI Cliente Nro. Contrato Nro. Ticket

Consulta Contratos

Contrato Equipos Ord. Servicio Facturas Pagos Repetición Ticket

Cliente: 157794086 Rut: 157794086

Razón Social: GISYLLA DEL CARRER MUGA MUGA

Tipo Cliente: Estado:

Dirección de Instalación

País: Región: Chile

Comuna: Tipo Vivienda: Tipo Dirección:

Dirección: Nro. Fono:

Contrato

Fecha: Hasta:

Folio Contrato: Hasta:

Folio Interno: Hasta:

Tipo Contrato:

Plan Comercial:

Ciclo Facturación:

Forma Pago:

Documento a Entrar: Estado:

PASO 2

Cliente	Razón Social	Contrato Folio Interno	Nro. Contrato	Fecha Contrato	Estado Cliente
157794086	GISYLLA DEL CARRER MUGA MUGA	20000884	64469	17-07-2006	Vigente

Selección Contrato

PASO 3

Cliente

Contrato

Cuenta Corriente

Documentos Pendientes

TFI Consulta Saldo Disponible

TFI Consulta Tráfico

2036-110045 09-05-2011 9:46 CORTECOMI 157794086

Nuevo Cliente

Nuevo Ticket

Paso 3

Al ingresar en el sistema aparece la siguiente pantalla con la información catastral del cliente, donde podemos registrar email, página web y teléfonos de contactos.

Cientes

Claro Comunicaciones Santiago

Datos Generales | Datos Facturacion | Forma de Pago | Desccto. / Recargo | Otros Datos | Notas

Datos Cliente

Cliente: 15 7794086 Nombre Fantasia: **GISELLA DEL CARMEN HUGA HUGA**

Rut: 15 7794086 Razon Social: **GISELLA DEL CARMEN HUGA HUGA**

Giro: Sin Giro

Dirección Comercial

País: Chile Region: 13 Región Metropolitana Comuna: El Monte

Tipo Dirección: Dirección: CONDOMINIO FORESTA PJE TRIHUE Nro. 13 Postal: 0

Edificio: Depto./Local/Oficina: Telefonos:

Referencia: Particular: 8-6163317 Trabajo: Celular: Fax:

E-Mail: Pagina Web:

Condiciones Comerciales

Estado: Vigente Tipo Cliente: 001 Clientes ZAP

Fecha Cambio Estado: 19-08-2016 Forma de Cobro: 00 Pago Contado

Area: Cond. de Pago: 02 20 días facturación masiva

Contratos

Folio Interno	Folio Contrato	Fecha Contrato	Tipo Contrato	Estado	Fecha Cam
20000884	64469	17-07-2006		Terminado	23-12-

Paso 4

Registro o Modificación de datos teléfonos y correos

Para registrar estos datos, cerramos las pantallas y volvemos a la pantalla de inicio del módulo de contactos y nos vamos a **"Nuevo Ticket"**.

Atención a Cliente

Claro Comunicaciones Santiago Tarjeta

Tareas Vigentes

Actividad	Fecha Habilitada	Fecha Inicio	Fin
Ticket Nro. 2089386882	CORTECOM1		
WL Corte servicios TV	25-07-2016 14:22		

Historico Ticket

Num. Ticket	Fecha Ticket	Tipo Ticket	Clientes
2068-528665	28-04-2014 12:16	CIERRATVC	157794086
2053-719147	19-12-2012 16:11	TVCONTROLA	157794086
2053-245790	04-12-2012 16:59	CIERRATVC	157794086
2053-245769	04-12-2012 16:58	CONBACK	157794086
2050-263505	19-05-2012 8:52	TVCONTROLA	157794086
2043-763049	23-12-2011 16:35	RENUCLIENT	157794086
2043-217687	08-12-2011 18:49	CORTECOM1	157794086
2041-749135	18-10-2011 17:34	INFOTEC	157794086
2041-320027	07-10-2011 23:29	RENVSENAI	157794086
2038-287379	06-07-2011 18:09	CORTECOM1	157794086
2036-530400	19-05-2011 9:11	ACTIVA001	157794086
2036-518625	18-05-2011 16:13	REGRENVSEN	157794086
2036-518602	18-05-2011 16:12	DATOSCLI	157794086
2036-345792	12-05-2011 14:30	ACTIVA001	157794086
2036-329856	11-05-2011 21:00	REGRENVSEN	157794086
2036-110045	09-05-2011 9:46	CORTECOM1	157794086

Datos Cliente

Nombre: GISELLA DEL CARMEN MUGA MUGA

Contacto

Nombre: GISELLA DEL CARMEN MUGA MUGA

Fonox: 8-6163317

Mail: [Portabilidad]

Dirección de Instalación

País: Chile Región: 13 Comuna: El Monte

Tipo Vivienda: [] Tipo Dirección: []

Dirección: CONDOMINIO FORESTA PIE TRENUE No.: 13

Referencia: []

Nuevo Cliente

Nuevo Ticket

Paso 5

Si el cliente tiene más de un contrato, se mostrará una nueva pantalla:

Se debe seleccionar el **"Contrato"**. Esta modificación, afecta a todos los contratos que están vigentes y activos. Cuando el cliente tiene un solo contrato, se abre la pantalla para la generación de Ticket y posteriormente seleccionar: **"Modificación de Datos"**.

Atencion a Clientes

N. Atención 2093-585695 Fecha 15 de Marzo de 2017, 11:08 AM

Nuevo Cliente Cientes Contratado Tipo Ticket

Rut 157794086 Vigente

Nombre GISELLA DEL CARMEN MUGA MUGA

Contacto

Nombre

Fonos 9-86163317 2-8184076

Mail

Modificación de Datos

- Modificación Retenciones
- Reclamo de Facturación Retenciones
- Reclamo de Facturación On Line
- Reclamo de Facturación Cobranza
- MODIFICACION CONTRATO
- Agregar Deco Retención
- Atencion Contratos
- Cambio Domicilio
- Cambio Domicilio Retención
- Modificación de Datos
- Deco Adicional
- Migra-Postpago
- TELEVENTA
- VENTA
- Anulacion Venta
- Cancelación de portabilidad
- Información
- Renuncia del seguro de Cesantía
- INFORMACION PRE-SEÑAL
- Solicita Activacion
- Solicita Instalacion
- COMERCIAL
- Carga Portal Internet
- Carga en Recaudadores
- Cierre TVControlada

Estado Ingreso

Cliente/Contrato Datos Adjuntos

Folio Interno	Folio Contrato	Fecha Contrato	Terr
→ 20000884	64469	17-07-2006	Terr

Notas

Tarjeta/Decodificador

Valor
-

Paso 6

Se abre una lista desplegable y se debe seleccionar **"Modificación Datos Básicos"** e ingresar el Template: **nombre, teléfono de contacto fijo y móvil, correo electrónico**.

Atencion a Clientes

N. Atención 2093-585695 Fecha 15 de Marzo de 2017, 11:08 AM

Nuevo Cliente Cientes Contratado Tipo Ticket

Rut 157794086 Vigente

Nombre GISELLA DEL CARMEN MUGA MUGA

Contacto

Nombre

Fonos 9-86163317 2-8184076

Mail

Modificación de Datos

Se agrega correo y teléfono móvil

Activar Ticket

PASO 1

Cliente/Contrato Datos Adjuntos Actividad Notas

Folio Interno	Folio Contrato	Fecha Contrato	Estado	Descripcion	Tarjeta/Decodificador
→ 20000884	64469	17-07-2006	Terminado		

PASO 2

Modificar Datos Basicos

Cambio Plan

Promociones

Multicarrier

Estado de Cuenta

Lugares de Pago

Op 15-03-2017 11:08 Modificado por

Paso 7

En "**Datos Generales**", se puede agregar o modificar los siguientes campos: email, página web, teléfonos (particular/trabajo), celular. Para terminar, se cierra la ventana y queda grabado el cambio.

The screenshot shows the 'Clientes' window with the 'Datos Generales' tab selected. The window title is 'Clientes' and the location is 'Santiago'. The 'Datos Cliente' section includes fields for 'Cliente' (157794086), 'Nombre Fantasia' (GISELLA DEL CARMEN HUGA HUGA), 'Rut' (157794086), 'Razon Social' (GISELLA DEL CARMEN HUGA HUGA), and 'Giro' (Sin Giro). The 'Dirección Comercial' section includes 'País' (Chile), 'Region' (13 Región Metropolitana), 'Comuna' (El Monte), 'Tipo Dirección', 'Dirección' (CONDOMINIO FORESTA PJE TRIHUE), 'Nro.' (13), and 'C. Postal'. The 'Teléfonos' section includes 'Particular' (8-6163317), 'Trabajo', 'Celular' (995559999), and 'Fax'. The 'E-Mail' field is 'ejemplo_correo@gmail.com'. The 'Página Web' field is empty. The 'Condiciones Comerciales' section includes 'Estado' (Vigente), 'Fecha Cambio Estado' (19-08-2016), 'Limite de Credito' (999.999.999,00), 'Tipo Cliente' (001 Clientes ZAP), 'Forma de Cobro' (00 Pago Contado), and 'Cond. de Pago' (02 20 días facturación masiva).

Paso 8

Luego, se debe marcar "**Activar Ticket**", se confirma el mensaje **SI** y la confirmación del número de ticket se presiona "**Aceptar**".



Paso 9

Validación de datos ingresados email y teléfonos: validar datos en la pantalla **"Datos Generales"**.

Clientes

Claro Comunicaciones Santiago

Datos Generales Datos Facturación Forma de Pago Desc. / Recargo Otros Datos Notas

Datos Cliente

Cliente: 157794086 Nombre Fantasia: GISELLA DEL CARMEN HUGA HUGA

Rut: 157794086 Razon Social: GISELLA DEL CARMEN HUGA HUGA

Giro: Sin Giro

Dirección Comercial

País: Chile Region: 13 Región Metropolitana Comuna: El Monte

Tipo Dirección: Dirección: CONDOMINIO FORESTA PJE TRIHUE No. 13 C. Postal:

Edificio: Depto/Local/Oficina: Telefonos:

Referencia: Particular: 8-6163317 Trabajo:

E-Mail: ejemplo_correo@gmail.com Celular: 995558998 Fax:

Página Web:

Condiciones Comerciales

Estado: Vigente Tipo Cliente: 001 Clientes ZAP

Fecha Cambio Estado: 19-08-2016 Forma de Cobro: 00 Pago Contado

Cond. de Pago: 02 20 días facturación masiva

Contratos

Folio Interno	Folio Contrato	Fecha Contrato	Tipo Contrato	Estado	Fecha Cam
20000884	64469	17-07-2006		Terminado	23-12

Paso 10

Para cambiar la forma de envío de boleta se debe ingresar a pestaña **"Datos de Facturación"** y dentro de Contacto indicar el email y tipo de envío.

The image displays two screenshots of a software application interface, likely for managing client data and invoicing. The top screenshot shows the 'Datos de Facturación' (Billing Data) tab selected, with a red arrow pointing to it and a text box indicating 'Ingresar a pestaña "Datos de Facturación"'. The bottom screenshot shows the 'Contacto' (Contact) section, with a red arrow pointing to the 'Email' field and a text box indicating 'Dentro de "Contacto" indicar el email y tipo de envío.'

Top Screenshot: Datos de Facturación Tab

Clientes

Claro Comunicaciones

Detalles

Forma de Pago

Detalles

Otros Datos

Notas

Datos Cliente

Cliente: 1.32824864

Rut: 1.32824864

Sexo: M

Nombre Papeles: HANUEL VELCHEZ DIAZ

Razon Social: HANUEL VELCHEZ DIAZ

Dirección Domicilio

Calle: 13

Región: Metropolitana

Código Postal: 133333

País: Chile

División: SAN PEDRO

Referencia

CLIENTE FUNCIONARIO

NO ENTREGA DOCUMENTACION

Contacto

Nombre: HANUEL VELCHEZ DIAZ

Apellido: DIAZ

Documento a Enviar: Boleta

Código Facturación: 05

Tipo Envío: Electrónico

Plataforma: Personas

Contratos

Folio Interno	Folio Contrato	Fecha Contrato	Tipo Contrato	Estado	Fecha Cae
24.151484	001045811	17-11-2014	Activado		18-11

Bottom Screenshot: Contacto Section

Clientes

Claro Comunicaciones

Detalles

Forma de Pago

Detalles

Otros Datos

Notas

Datos Cliente

Cliente: 1.32824864

Rut: 1.32824864

Sexo: M

Nombre Papeles: HANUEL VELCHEZ DIAZ

Razon Social: HANUEL VELCHEZ DIAZ

Dirección Domicilio

Calle: 13

Región: Metropolitana

Código Postal: 133333

País: Chile

División: SAN PEDRO

Referencia

CLIENTE FUNCIONARIO

NO ENTREGA DOCUMENTACION

Contacto

Nombre: HANUEL VELCHEZ DIAZ

Apellido: DIAZ

Documento a Enviar: Boleta

Código Facturación: 05

Tipo Envío: Electrónico

Plataforma: Personas

Contratos

Folio Interno	Folio Contrato	Fecha Contrato	Tipo Contrato	Estado	Fecha Cae
24.151484	001045811	17-11-2014	Activado		18-11

Para cambiar la forma de envío de boleta en Front Hogar, debes dejar registro en las rutas de tipifica:

- **Para inscribir boleta electrónica Hogar:**

INSCRIPCIÓN BOLETA ELECTRÓNICA O FÍSICA HOGAR INSCRIPCIÓN BOLETA ELECTRÓNICA HOGAR



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, siempre se debe verificar el correo electrónico del cliente.

☐

Falso

☐

Verdadero

Pregunta

02/02

¿Cuál es el primer paso que se debe realizar en el sistema ESAC ?

- ☐ Se debe ingresar el Rut del cliente
- ☐ Se debe seleccionar el Nro. de Contrato

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO REFORZAMIENTO ACTUALIZACIÓN DE DATOS



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón "Finalizar"

FINALIZAR