

PYME FIJO ClaroVTR - Desafío Septiembre

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 03 AL 21 DE SEPTIEMBRE 2025

SERVICIOS FIJOS CLARO

☰ NPS

❓ ACTIVIDAD

SERVICIOS FIJOS VTR

☰ DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

❓ ACTIVIDAD

 MODIFICACIÓN DE DATOS

 DESAFÍO TERMINADO

NPS



¿QUÉ ES EL NPS?

El NPS (Net Promoter Score) es una métrica que mide qué tan dispuestos están nuestros clientes a recomendarnos. Se basa

en una pregunta muy sencilla:

“En una escala de 0 a 10, ¿qué tan probable es que recomiendes nuestra empresa a un familiar o amigo?”

A partir de la respuesta, los clientes se clasifican en tres grupos:

- **Detractores (0-6):** Clientes insatisfechos que podrían perjudicar nuestra reputación.
- **Pasivos (7-8):** Clientes neutrales, satisfechos, pero sin entusiasmo.
- **Promotores (9-10):** Clientes leales y satisfechos que nos recomiendan activamente.



IMPORTANCIA DEL NPS:

- **Indicador directo de lealtad y experiencia:** El NPS no solo muestra el nivel de satisfacción de los clientes, sino que también revela quiénes son nuestros promotores (que difunden comentarios

positivos) y quiénes son nuestros detractores (quienes pueden alertarnos sobre fallas o procesos mejorables).

- **Visión estratégica de mejora continua:** Al medir NPS nos proyectamos más allá de un simple indicador de satisfacción. Generamos información estratégica que permite detectar áreas de oportunidad para optimizar la experiencia del cliente.
- **Benchmarking con la industria:** El NPS se ha convertido en un estándar global; con él podemos compararnos frente a competidores y referentes del mercado para entender dónde estamos en relación con las mejores prácticas.

¿POR QUÉ ESCUCHAR LA VOZ DEL CLIENTE?

TOMA EN CUENTA

Escuchar la **Voz del Cliente** es un complemento fundamental al NPS, porque:

Entendemos los “dolores” reales del cliente: Al capturar sus comentarios en primera persona (verbatim), tenemos la oportunidad de conocer qué aspectos específicos generan satisfacción o frustración.

Transformamos feedback en oportunidades de mejora: No basta con saber que un cliente no está contento; la voz directa (comentarios, sugerencias, quejas) nos indica qué procesos, productos o servicios intervenir.

Alineamiento organizacional: Cuando toda la organización interioriza la perspectiva del cliente, cada área —desde atención al cliente hasta operaciones o marketing— trabaja con un mismo foco: la experiencia final del usuario.



PLATAFORMA VOZ DEL CLIENTE

TOMA EN CUENTA

En el caso de **ClaroVTR**, la plataforma de Voc (con tecnología **Qualtrics**) permite que cada equipo vea en tiempo real:

Cómo impactan sus acciones en la percepción y lealtad de los clientes.

Detección inmediata de oportunidades de mejora:

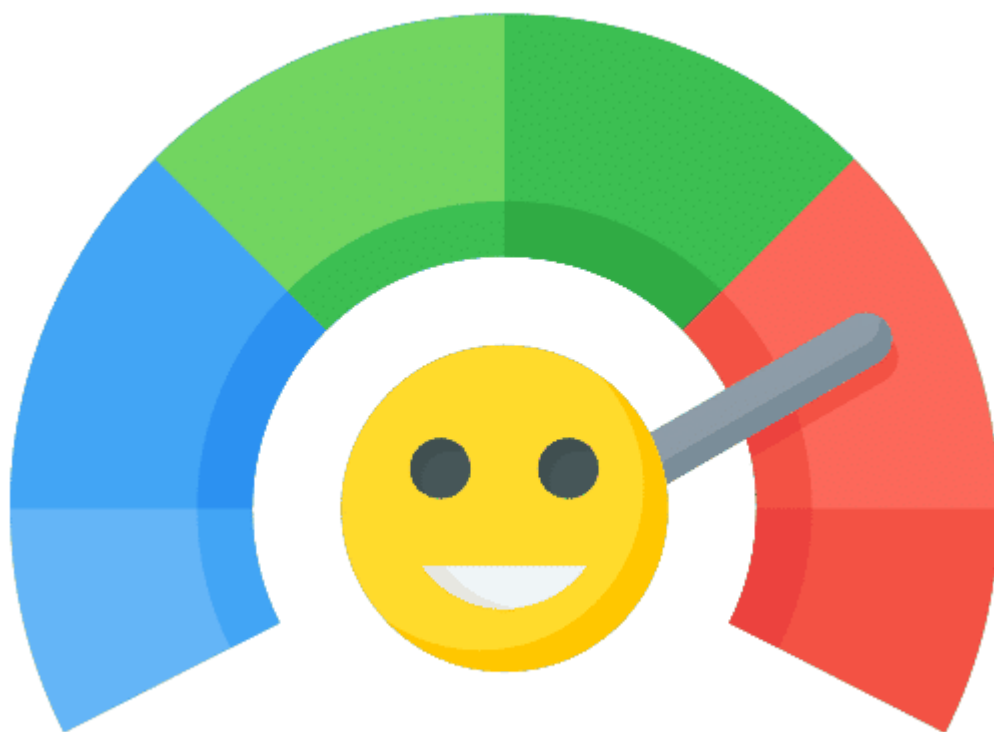
Cuando un cliente reporta una queja o comentario, el equipo correspondiente puede recibir alertas automáticas para actuar con rapidez.

Acceso segmentado por área:

Cada unidad de negocio (por ejemplo, Servicio Técnico, Ventas, Facturación, Atención al Cliente) dispone de un dashboard propio, donde ve su NPS y comparativos contra la línea base o con otras unidades.

Cultura centrada en el cliente:

Al convertirnos en una organización más ágil, orientada a resultados de lealtad y satisfacción, garantizamos que cualquier iniciativa o cambio en procesos tenga el foco en maximizar la recomendación del cliente.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

¿Qué información permite identificar el NPS (Net Promoter Score)?

- ☐ Solo el nivel de satisfacción general de los clientes.
- ☐ El nivel de satisfacción y quiénes son promotores y detractores.
- ☐ Solo los clientes insatisfechos con el servicio.
- ☐ La frecuencia de compra de los clientes.

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

OBJETIVO

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICAR
¿A quién se brinda esta atención? Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio. ¿Aplica Validación de Identidad? No aplica validación de identidad. Sobre el Ajuste y el Registro de Atención • En el submotivo del Ajuste siempre debes seleccionar COBRO DÍAS SIN SERVICIO. • En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICAR
• Los ejecutivos de Sucursal deben validar el ajuste con su jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes. • Si el cliente consulta por un descuento posterior a la solución de una falla masiva, se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder el descuento se verá reflejado en su próxima boleta. • Para aquellos casos donde el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, siempre debes ingresar una visita técnica para que se revise el estado del servicio y así poder ofrecer una solución definitiva. Apóyate de la publicación VISITAS		

TÉCNICAS para ingresar la reparación y revisa el aparatado **CLIENTE REITERADO** en esta publicación.

**CONSIDERACIONES
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN**

VERIFICAR

VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

1. Revisa las actividades de **Llamada Entrante** en la vista de la **cuenta de Servicio** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **Fecha Inicio** y su **Razón**.
2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **cuenta de Servicio** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **Fecha de Creación**.
3. Verifica si cliente se encuentra en una **falla masiva**. Revisa la publicación **DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA)**. Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

Si el cliente se encuentra actualmente sin servicios, aplica el procedimiento de **INCONVENIENTES DE SERVICIOS (INTERNET, TELEVISIÓN Y/O TELEFONÍA)** correspondiente a lo que indica el cliente.

Si no es posible solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i>	<i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i>

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Cuenta:

11624927-8

Principal:

☒

Nombre:

PABLO ANDRES BONATI D

Tipo de factura:

Detalle

Cuenta de facturación:

63887960

Soporte de factura:

Electrónico

Método de pago:

Medio Pago no C

Estado del perfil de facturación:

Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo:

\$48.366

Ajustes/pagos no aplicados:

\$0

Disputas no resueltas:

\$0

Movimientos no facturados:

37.604

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem				
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3 —

3. Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

VOZ	NO VOZ
“Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx	“XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx”

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS**

Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, confirma con el cliente **si continúa con los inconvenientes. Si el cliente indica que sí,** debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que presenta el cliente e informa que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS**

Si el cliente indica que esta OK con sus servicios, debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS O IGUAL A 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000,** indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

NO VOZ

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

CLIENTE REITERADO

Si el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, verifica lo siguiente:

Paso 1

1. Que el cliente no haya estado afectado por un evento masivo. Apóyate del siguiente link para revisar el histórico de fallas masivas http://172.17.102.170/bitacora_fen/

Paso 2

2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.

Paso 3

3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

REITERADO

Si el cliente presenta **la misma falla de manera reiterada por más de 3 meses, y no hay solución definitiva**, se debe realizar una visita técnica presencial. Apóyate de la publicación **VISITAS TÉCNICAS** para ingresar la reparación.



Para revisar más información ingresa **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si el cliente consulta por un descuento posterior a la solución de una falla masiva, se debe informar que su caso será revisado por un área especialista. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

MODIFICACIÓN DE DATOS



MODIFICACIÓN DE DATOS

Haz clic [AQUÍ](#) y descubre en nuestra cápsula creada para ti cómo garantizar que los datos de los clientes sean siempre consistentes.

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

- Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial.

- En el caso de cliente Negocios se puede dar la atención al Representante Legal, Contacto Autorizado o Tercero con Poder Notarial
- Revisar que los **Datos de Contacto y los Datos Obligatorios** (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados.
- Es importante que el número de contacto tiene que el formato correcto:
 - **Ejemplo de formato que deben ingresar:** NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
 - **CELULARES:** la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 > Ejemplo: 9 1234 5678
 - **FIJO:** la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad > Ejemplo: 41 123 45 67
- **Debes revisar que los correos registrados tanto en la cuenta Cliente como en el Perfil de Facturación estén en el formato correcto**, sean consistentes y estén actualizados. No corresponde que el correo registrado sea del tipo XXXX (correo ficticio), como, por ejemplo: notiene@notiene.cl.
- Debes considerar que **el correo en la cuenta Cliente impacta en el envío de Campañas y Encuestas**, mientras que el correo del **Perfil de Facturación en el envío de boletas**. Si el cliente tiene más de un servicio, verifica qué Perfil de Facturación desea modificar según el DOM asignado. Los únicos casos en los que se pueden utilizar correos distintos son cuando el cliente tiene varios servicios o si solicita explícitamente diferenciar los correos.
- **El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones** (Dirección Postal) **debe realizarse en la CUENTA DE FACTURACIÓN.**
- **No todos los datos del cliente se pueden modificar;** estos estarán bloqueados para edición.
- Los botones **MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS** permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La **modificación en la cuenta de facturación** puede ser realizada por **cualquier puesto de trabajo**, pero el **perfil de facturación** podrá ser **modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, Jefe y BackOffice.**
- **Recuerda que al realizar una modificación de datos**, debes considerar el período de tasación según el **DOM del cliente.**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
- El cambio de Dirección no corresponde a un Traslado. - El cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular. Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta - Se detecta que, ante cualquier cambio en los campos modificables, estos se guardan automáticamente. Ten precaución en NO modificar ningún dato de manera involuntaria. - Para evitar errores y realizar correctamente la modificación de datos, es necesario tener activadas las Cookies del explorador.				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
¿Cuál es el o los datos que desea actualizar? ¿Cuál es el motivo para solicitar la actualización?				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	

1. Verifica en la Vista 360° de la cuenta de cliente que **los datos como: DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO estén actualizados. Recuerda siempre actualizar los datos desde la cuenta de cliente antes de ingresar un pedido.**
2. Verificar que el **EMAIL en el Perfil de Facturación del Cliente este actualizado** y sea el mismo que de la cuenta Cliente.
3. Verificar el **ESTADO COMERCIAL** de los servicios. Confirmar en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea **ACTIVO**.
4. Corroborar si **quien solicita la atención es el Representante Legal o Contacto**. Para esto, el ejecutivo debe pinchar, desde la vista 360 de la cuenta Cliente, la **pestaña CONTACTOS**

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

GESTIÓN

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

1. TIPO DE CLIENTE

Pinchar la flecha del campo **TIPO** y seleccionar **RESIDENCIAL**. Pinchar el botón **GUARDAR**

The screenshot shows the Andes CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main header shows 'Cuenta: 8646174-9' and 'Portal del cliente'. The 'Lista de clientes' tab is active. The customer profile for ID 8646174-9 is displayed. The 'Tipo' dropdown is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The 'Tipo' dropdown is currently set to 'Empresarial'. The 'Clase' dropdown is set to 'Residencial'. The 'Subtipo' dropdown is set to 'Sin Servicios'. The 'Subclase' dropdown is set to 'Sin Servicios'. The 'Estado' dropdown is set to 'Prospecto'. The 'Fecha de nacimiento' is 01/06/1987. The 'Género' is 'Femenino'. The 'Id Twitter' is '@ursulanogera'. The 'Resultado última encuesta EPA' is empty. The 'Fecha última encuesta EPA' is empty. The 'Resultado última encuesta NPS' is empty. The 'Fecha última encuesta NPS' is empty. The 'Reiterados' checkbox is unchecked. The 'Fallas masivas' checkbox is unchecked. The 'En cobranza' checkbox is unchecked. The 'Código postal' is empty. The 'Región' is 'REGION METROPOLITANA'. The 'Estado email' is 'Pendiente Validación'. The 'Nacionalidad' is 'CHILENA'. The 'Edad' is 30. The 'Apellido materno' is 'QUIZADA'. The 'Apellido paterno' is 'RAMIREZ'. The 'Nombre' is 'PATRICIA DE LOS'. The 'Rut' is '8646174-9'. The 'Dirección' is 'APOQUINDO A'. The 'Comuna' is 'LAS CONDES'. The 'Profesión' is 'PROFESORA'. The 'Segmento valor' is 'Cédula'. The 'Tipo de documento' is 'Cédula'. The 'Vista 360' tab is active. The 'Resumen del cliente' tab is active. The 'Actividades' tab is active. The 'Pedidos' tab is active. The 'Productos instalados' tab is active. The 'Siguiente mejor Acción' section shows a table with columns 'Categoría', 'Referencia', and 'Acción'. The 'Perfil de facturación' section shows a table with columns 'Nombre', 'Método de pago', 'Método de Distribución de', and 'Día de Tarificación del Mes (DOM)'. The 'Pedidos' section shows a table with columns 'Tipo', 'Id Actividad', 'Descripción', and 'Estado'.

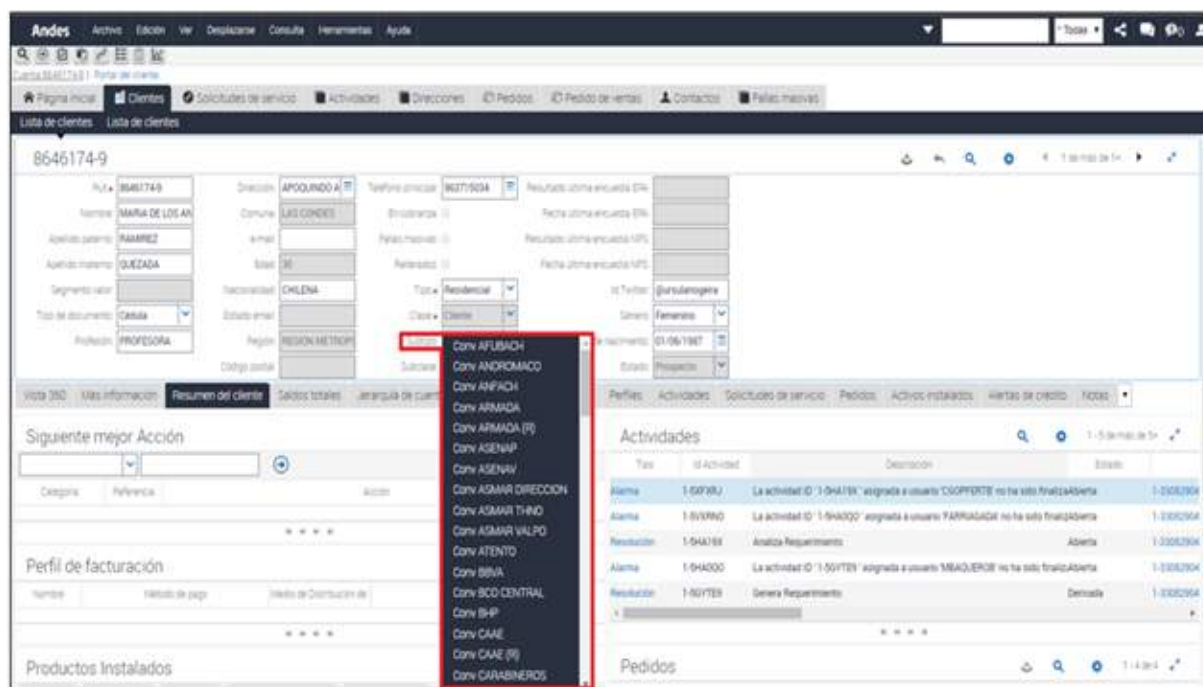
2. MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS

Seleccionar el cuadro de **NOMBRE o APELLIDOS** y escribir el nuevo dato y pincha el botón GUARDAR para finalizar

The screenshot shows the Andes CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main header shows 'Cuenta: 7875886-4' and 'Portal del cliente'. The 'Lista de clientes' tab is active. The customer profile for ID 7875886-4 is displayed. The 'Nombre' and 'Apellido paterno' fields are highlighted with a green box. The 'Tipo' dropdown is set to 'Residencia'. The 'Clase' dropdown is set to 'Cliente'. The 'Subtipo' dropdown is set to 'Sin Servicios'. The 'Subclase' dropdown is set to 'Sin Servicios'. The 'Estado' dropdown is set to 'Prospecto'. The 'Fecha de nacimiento' is 22/03/1956. The 'Género' is 'Masculino'. The 'Id Twitter' is empty. The 'Resultado última encuesta EPA' is empty. The 'Fecha última encuesta EPA' is empty. The 'Resultado última encuesta NPS' is empty. The 'Fecha última encuesta NPS' is empty. The 'Reiterados' checkbox is unchecked. The 'Fallas masivas' checkbox is unchecked. The 'En cobranza' checkbox is unchecked. The 'Código postal' is empty. The 'Región' is 'REGION METROPOLITANA'. The 'Estado email' is 'Pendiente Validación'. The 'Nacionalidad' is 'CHILENO'. The 'Edad' is 66. The 'Apellido materno' is 'DE BAREQUE'. The 'Apellido paterno' is 'PUERTAS'. The 'Nombre' is 'ARMANDO'. The 'Rut' is '7875886-4'. The 'Dirección' is 'APOQUINDO A'. The 'Comuna' is 'LAS CONDES'. The 'Profesión' is empty. The 'Segmento valor' is 'BAJO'. The 'Tipo de documento' is 'Cédula'. The 'Vista 360' tab is active. The 'Resumen del cliente' tab is active. The 'Actividades' tab is active. The 'Pedidos' tab is active. The 'Productos instalados' tab is active.

3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

Pinchar la flecha del campo **SUBTIPO** y el elegir la opción requerida y luego haz click en el botón **GUARDAR**



4. MODIFICACIÓN DE DIRECCIÓN

- El cambio de Dirección corresponde a la rectificación de una dirección por estar mal ingresada en sistema o porque se solicita actualizar.
- La dirección también quedará modificada en alguna cuenta de Facturación que no tenga dirección asociada.

Para revisar la publicación de **TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES** pinchar [AQUÍ](#).

1. Pinchar el botón de búsqueda (1) en el campo **DIRECCIÓN**, ingresa la nueva dirección (2) y **pincha en la flecha** (3) para buscar, selecciona la dirección y **pásala al listado de direcciones** disponibles (4), pincha sobre la **nueva dirección** (5) y luego **aceptar** (6).

Finalmente guarda los cambios

6. MODIFICACIÓN DE EMAIL

Posicionarse sobre el **campo de E-MAIL** y escribir el nuevo correo y **Guardar** (el campo ESTADO MAIL quedará **PENDIENTE** debido a que esta Función aún no disponible)

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', etc. Below that, a sidebar contains 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main area is titled 'Lista de clientes' and shows a list of customers. The selected customer is '8646174-9'. The 'Resumen del cliente' tab is active, displaying a form with fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Tipo de documento', 'Profesión', 'Dirección', 'Comuna', 'Email' (highlighted with a red box), 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', 'Tipo', 'Clase', 'Subtipo', 'Subclase', 'Resultado última encuesta ERA', 'Fecha última encuesta ERA', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', and 'Estado'. Below the form, there are sections for 'Siguiendo mejor Acción', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', 'Actividades', and 'Pedidos'.

8. MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

- La numeración de dicho Número debe ser **9 dígitos**.
- **Dejar como teléfono principal el n° Móvil**; y confirmar que tenga acceso a WhatsApp con esto aseguramos el correcto contacto con el cliente.

Si el cliente no tiene WhatsApp informa que lo contactaremos a través de una llamada o SMS, antes dudas puedes revisar el botón de “Confirmación de Agendamiento” de la publicación

- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.
1. Pinchar el botón de búsqueda del campo **TELÉFONO PRINCIPAL**, y luego pincha el botón **NUEVO** y luego pinchar la flecha bajo la columna **TIPO DE TELÉFONO**, en donde se debe clasificar el número principal como **CELULAR**.
 2. Ingresar el número telefónico de nueve dígitos para luego **ACEPTAR**.

3. En el caso de **no ingresar los 9 dígitos**, se despliega un mensaje de alerta

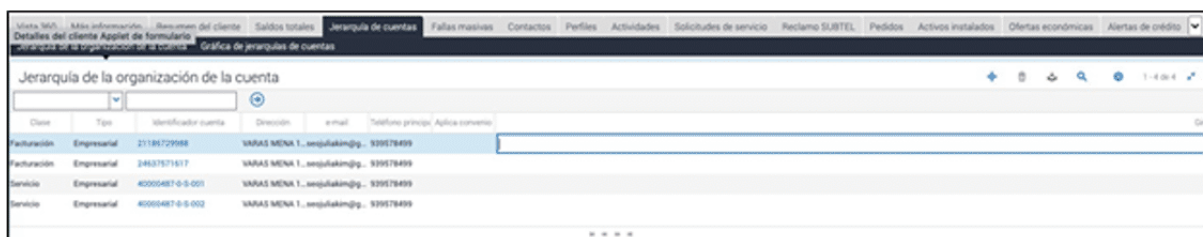
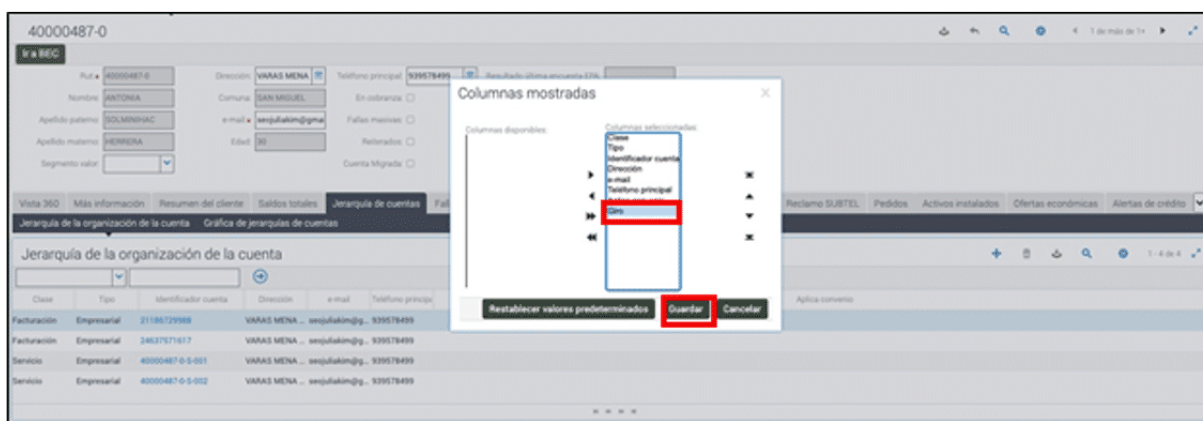
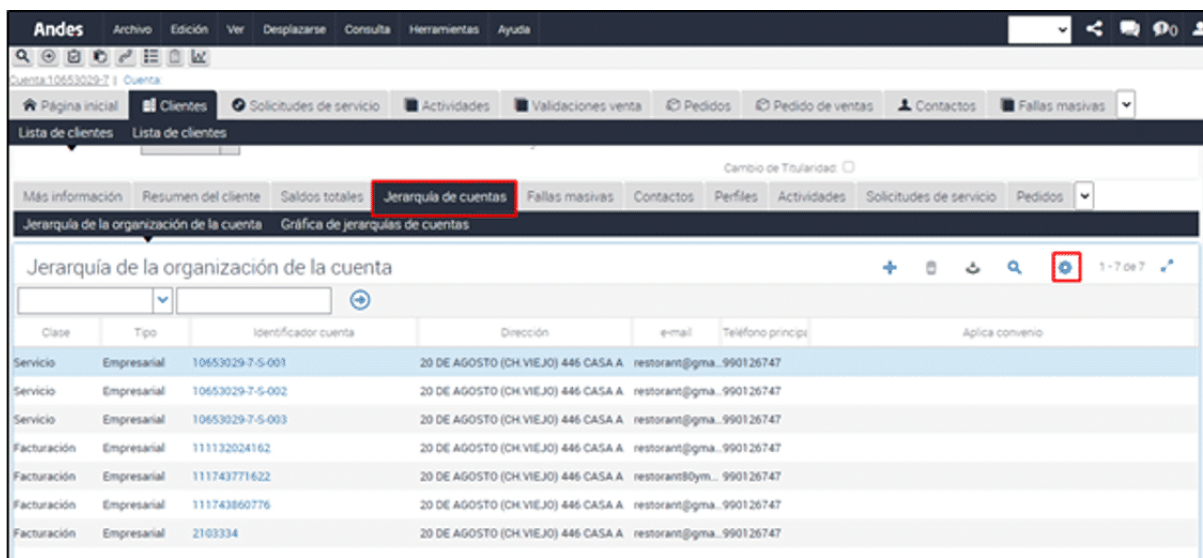
4. Finalmente haz clic en **GUARDAR**

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main window displays client information for '10502624-2'. A modal titled 'Teléfonos' is open, showing a list of phone numbers. A red box highlights the '+' icon for adding a new number. A dropdown menu is open, showing options: Alternativo, Celular, Laboral, Negocio, and Residencial. The 'Celular' option is selected. The modal also shows a search bar and a 'Aceptar' button.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main window displays client information for '8646174-9'. A modal titled 'Teléfonos' is open, showing a list of phone numbers. The 'Celular' option is selected. The modal also shows a search bar and a 'Aceptar' button, which is highlighted with a red box.

13. MODIFICACIÓN DE GIRO

1. En la pestaña "Jerarquía de cuentas" presiona el engranaje
2. Selecciona COLUMNAS MOSTRADAS. Luego selecciona GIRO y acepta.
3. Se verifica que el campo "Giro" sí está editable para cuentas de tipo facturación. Después de completar, seleccionar guardar



14. MODIFICACIÓN DE NOMBRE NEGOCIOS

Para el caso de Negocios no es posible realizar el cambio de Nombre, y sólo en casos que se deba corregir algún error en la digitación del nombre, se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Se debe cambiar el TIPO DE CLIENTE de Empresarial a Residencial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Negocios y en ítem Tipo de Cliente
2. Una vez cambiado el tipo de cliente a RESIDENCIAL, puedes realizar la modificación de NOMBRE, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Modificación Nombre y

apellido

3. Cuando los datos del nombre ya se encuentren actualizados, es necesario volver a cambiar el TIPO DE CLIENTE de Residencial a Empresarial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Tipo de cliente

Modificación de datos para confirmación de agendamiento

The screenshot displays a web application interface for managing customer data. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this, a sub-navigation bar shows 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. The main content area is titled '13868236-6' and includes a green button 'Ir a BEC'. The form contains various fields for customer information: 'Rut' (13868236-6), 'Nombre' (MAGALY ANDREA), 'Apellido paterno' (MAGALY ANDREA), 'Apellido materno' (MAGALY ANDREA), 'Segmento valor' (MEDIO BAJO), 'Dirección' (AV LAS TORRE), 'Comuna' (QUILICURA), 'Teléfono principal' (971609032), 'Resultado última encuesta EPA', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', 'Fecha última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta NPS', 'Cuenta Migrada' (checked), and 'Cambio de Titularidad' (unchecked). Below the form, there is a tabbed interface with 'Contactos' selected. The 'Contactos' tab shows a table with columns: 'Principal', 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido', 'Teléfono laboral', 'Teléfono celular', 'Teléfono residencial', 'e-mail', 'Dirección', and 'Establecimiento'. The table contains one row with the following data: 'Principal' (checked), 'Rut' (13868236-6), 'Nombre' (MAGALY ... SAAVI), 'Apellido paterno' (ZARA...), 'Teléfono celular' (92209313), 'e-mail' (magalyt...), 'Dirección' (AV LAS TORRE...), and 'Establecimiento' (empty). The 'Teléfono celular' field is highlighted with a red box.

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail	Dirección	Establecimiento
☒	13868236-6	MAGALY ... SAAVI	ZARA...			92209313		magalyt...	AV LAS TORRE...	

AGENDAMIENTO

Todos los clientes que **requieran un agendamiento** de cualquier tipo (instalación, reparación, traslados, entre otros) será confirmado a través de un mensaje de WhatsApp **A UN NÚMERO CELULAR**

El número a donde llegará el mensaje es el que aparezca en la pestaña **CONTACTOS**

¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

1. Una vez **confirmado el día y hora con el cliente**, debes confirmar el **nº de TELÉFONO CELULAR de quien recibirá al técnico**.

2. Si el número de la **pestaña de Contactos no aparece o se desea modificar, debes:**

- **a)** Seleccionar el botón del campo **Teléfono Principal**
- **b)** Hacer clic en el **botón "lupa"**
- **c)** Elige el tipo de teléfono **CELULAR** (1), agrega el número de **9 dígitos** (2) y **acepta** (3).
- *El número principal del cliente debe clasificarse como CELULAR, ya que solo de esta forma podrá ser contactado vía Whatsapp para la confirmación de visitas técnicas.
- **d)** Haz clic en **GUARDAR**
- **e)** Verifica que en la **pestaña CONTACTOS**, se refleje el número celular agregado
- Puedes agregar más números, en caso que el cliente solicite dejar otros números registrados.

¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

Sí, pero tienes que tener en consideración que:

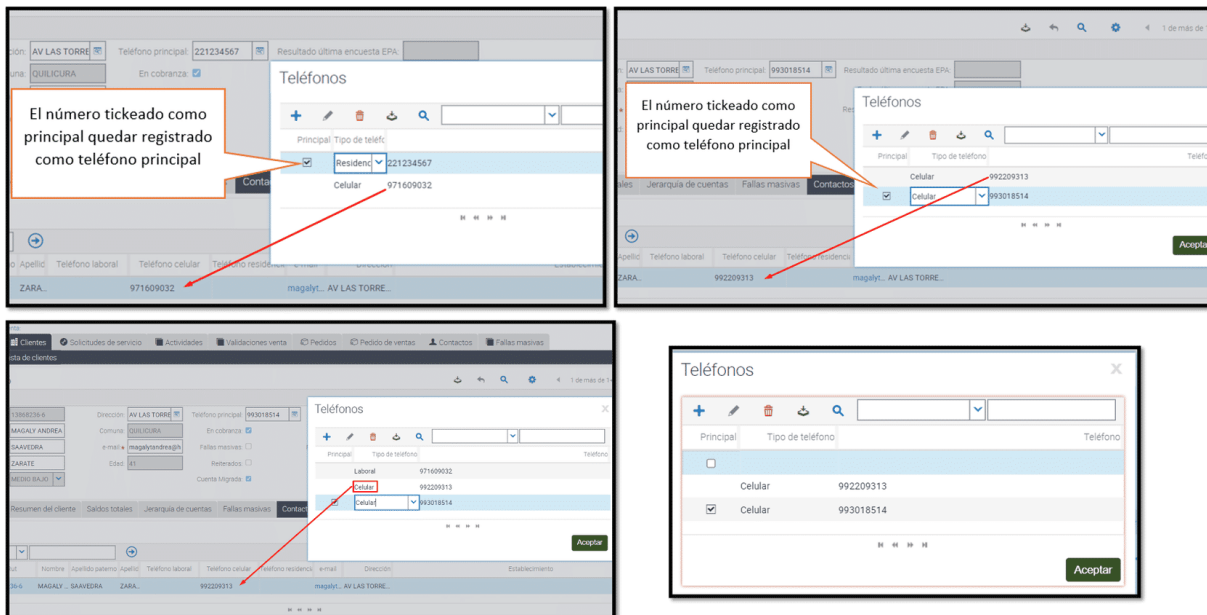
a) Si el teléfono registrado es residencial, en la pestaña **CONTACTOS**, siempre quedará reflejado el 1º número de **tipo CELULAR**

- Si el número de tipo CELULAR es un teléfono residencial, el mensaje de WhatsApp no se enviará

b) Si existen **2 números registrados de tipo CELULAR**, el n° que se verá reflejado en **CONTACTOS** será el **primero de la lista**

c) Si agregas otro n° celular, de cualquier tipo, siempre quedará registrado en **CONTACTOS** el **1º número de tipo CELULAR**

d) Si quieres agregar un número y que este quede al comienzo del listado, posíciónate en el 1º teléfono y haz clic en **+**





Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME FIJO - SEPTIEMBRE FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
FIJO - SEPTIEMBRE!**

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

FINALIZAR