

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 08 - Botón Rojo

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.
- 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 iSAC.

DESDE EL 08 AL 21 DE ABRIL



PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



ACTIVIDAD



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



MODIFICACIÓN DE DATOS

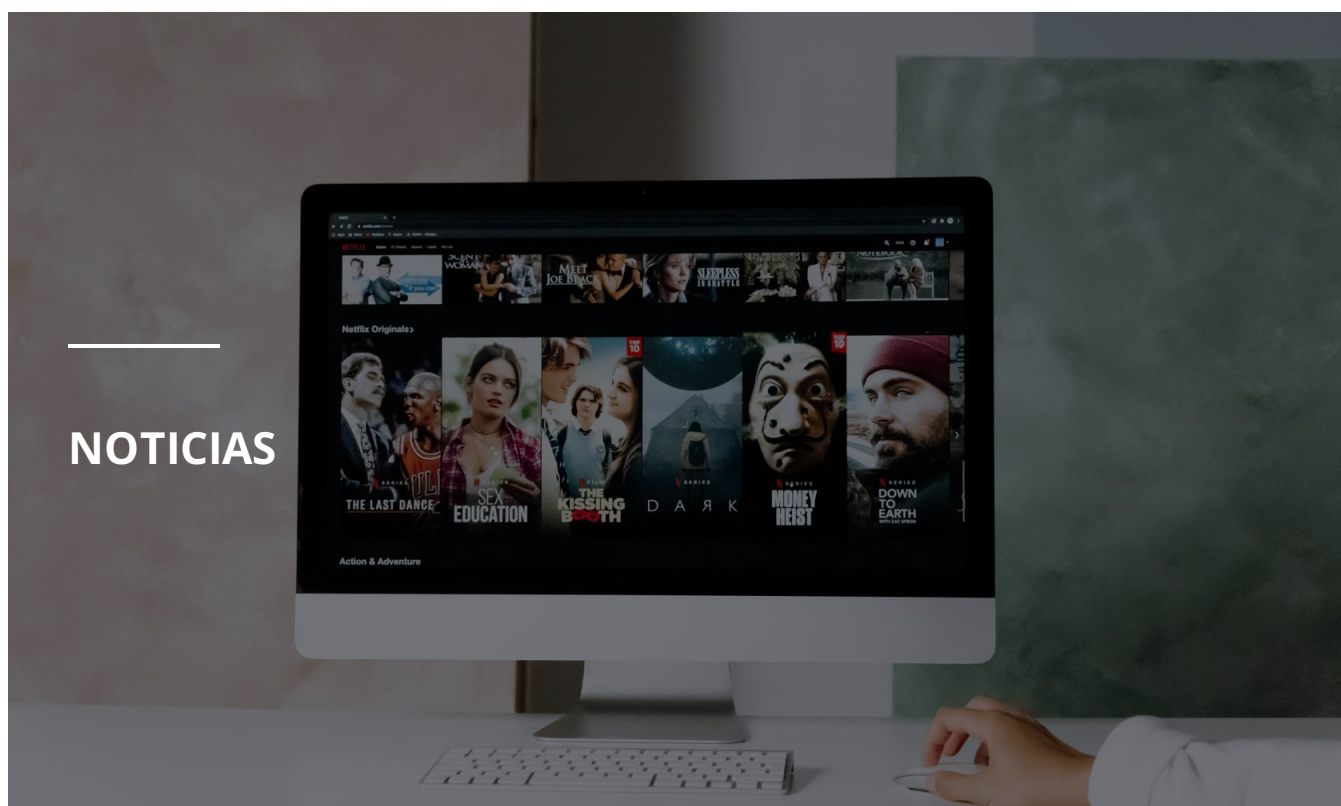




DESAFÍO TERMINADO

PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES

NOTICIAS



- Informamos que desde el 1° de marzo nuestros clientes vigentes tendrán acceso a las plataformas streaming que se están ofreciendo para los nuevos clientes.
- Las aplicaciones que estarán incluidas según el plan son:

PROMOCIÓN	MAX	EDYE	CINDIE	PRIME VIDEO	UNIVERSAL+ (Sin publicidad)	U (C p
-----------	-----	------	--------	-------------	-----------------------------------	--------------

TV Full HD Digital	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
TV Hogar HD Digital	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
VTR TV Pro	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
TV Hogar digital	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
TV Full	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
TV Full Digital	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
TV Hogar análogo	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
TV Hogar análogo vencido	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
Triple pack plus	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
Triple pack finix	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
Doble pack plus	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
Doble pack finix	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí

Doble pack TV Fono plus	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
MI PACK	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
MOVIES AND SERIES	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	

IMPORTANTE

- - Planes B2B no incluyen OTTs.
- Si en sistema, las plataformas de streaming no figuran en **PRODUCTOS INSTALADOS**, el cliente **SI LAS TIENE ACTIVAS**. No debes informar en ningún caso que al cliente no le corresponden dichas aplicaciones y debes continuar la atención entendiendo que si las tiene disponibles.
- Esta noticia se informa a los clientes a través de correo electrónico. Pincha [AQUÍ](#) para revisar el correo
- Este beneficio no cambia la renta mensual que pagan nuestros clientes ni tampoco modifica el plan contratado.
- Para el ingreso de las aplicaciones los clientes las podrán descargar en el móvil, Tablet, web y TV SMART (Dbox Smart). Para revisar cómo autenticarse, revisa la publicación [APLICACIONES DE STREAMING](#)
- Para loguearse, el cliente debe ingresar sus credenciales de sucursal virtual
- Para el caso de los planes análogos revisa la publicación [SALIDA CANALES GRILLA ANÁLOGA](#)

- El beneficio de la membresía a las plataformas de streaming incluidas en el plan estará disponible hasta el 31 de diciembre de 2025, con excepción de Riivi que tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024.
- Este beneficio sólo contempla una única suscripción. No incluye compras o arriendos de contenidos y/o contrataciones con costo adicional dentro de cada plataforma.
- Universal+ incluye anuncios.
- El uso de las plataformas de streaming requiere de acceso a Internet.

SCRIPT

Si el cliente nos contacta haciendo consultas sobre el correo recibido, puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX efectivamente, su plan desde el 1° de marzo, contará con las aplicaciones de streaming XXX [mencionar aplicaciones según plan]. Recuerde el acceso a las aplicaciones es a través de su sucursal virtual"

NO VOZ

"XXX efectivamente, tu plan desde el 1° de marzo, contará con las aplicaciones de streaming XXX [mencionar aplicaciones según plan]. Recuerda que el acceso a las aplicaciones es a través de su sucursal virtual"

REGISTRA

Atención técnica -> Config/Activaciones/Desact -> SVA funcionamiento acti/desac

En la observación: "ingreso a app"



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Mejorar la experiencia del cliente en el canal de Call Center, evitando que deba explicar su requerimiento o consulta en más de una oportunidad y sienta que en VTR existe la disposición de resolver su inconveniente en forma efectiva.

DEBES SABER

- Ante un **corte de llamado inesperado en la atención**, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace (deben ser 3 intentos seguidos).
- De no estar la información disponible, **recuerda utilizar los números de contacto** que están informados en Andes.

Por otra parte, el correcto ingreso del Registro en sistemas comerciales se medirá en Atributo Registro de Atención RAC > Sub-causa N°1: Registro en Sistema, de acuerdo al motivo de llamado del cliente.

ESTADO EN WORKSPACE

¿En qué estado se debe quedar para generar la devolución de llamada?

El ejecutivo debe quedar en estado (*) **“capacitación”** que le permita devolver el llamado inmediatamente se realiza el corte.

Anexo 1 **Vista Workspace – Estado para Devolución de Llamado**

The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the title bar reads "Genesys • Workspace". Below it, a status bar shows the user "Felipe Andres Diaz Iriarte" and a keyboard shortcut "Ctrl+Alt+R". The main area is divided into two sections. The left section, titled "Información del caso", contains the following details: Origen: Llamada entrante a 9009; Cola de espera: 79004; RUT: 0076629049-3; NOMBRE: DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS; SEGMENTO: CLIENTE_B2B; RAMA IVR: B2BSOPTEC2WAY; CallID: S1-AST02-1501621474.2255057; ConnID: 007402A7460D7C63; ID de la llamada: 5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3. The right section shows a dropdown menu with the following options: Listo (selected), No está listo - BackOffice, No está listo - Baño, No está listo - Capacitación (highlighted with a red box), No está listo - Coaching, No está listo - Colación, No está listo - Descanso, No está listo - Inactividad5m, Iniciar sesión, and Finalizar sesión. At the bottom of the interface, a status bar shows "22880096" and "Conectado".

CORTE DE LLAMADO POR LÍNEA TOMADA —

Aplica cuando:

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención (en este caso también aplica devolución de llamada)

Paso 1: Avisar al cliente que debe cortar la llamada, que la línea se encuentra tomada y ya finalizó la atención:

INFORMA

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"

Paso 2: Cliente no responde paso 1:

INFORMA

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado".

REGISTRA —

Registro de la llamada que se corta

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Corte de llamado

Registro de la devolución de llamada

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Devolución de llamado

Contacto exitoso:

- Nombre de cliente que atendió devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazo entregados de corresponder

Contacto NO exitoso:

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar
- N° de intentos realizado



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Los planes B2B incluyen todas OTTs

☐

Falso

☐

Verdadero

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- 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.
-

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste.
- En el submotivo de ajuste **SIEMPRE debes seleccionar “COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si Cliente consulta por 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 descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

IMPORTANTE

VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#).
 - Puedes revisar los clientes y ex clientes que recibieron el mail con la devolución de su vale vista en las siguientes bases
 - [CLIENTES](#)
 - [EX CLIENTES](#)

IMPORTANTE

VERIFICA

- Revisar 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”**
- 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”**.
- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA HFC\)](#).
 - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada – Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS – Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

MONTO CALCULADO ES MENOR A \$20.000

GESTIÓN

1. **Realiza un Ajuste.** Usando el Submotivo de ajuste **Cobro días sin servicio**

- En la observación del Ajuste registra **el #DIASINSERVICIO** para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

Informa al cliente:

"Sr. XXX hemos realizado un descuento en su boleta por \$XXXX. Lamentamos las molestias causadas"



MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$20.000

GESTIÓN

Debes confirmar con el cliente el correo electrónico que se encuentra en sistema

1. **Ingresa en la cuenta de Cliente una Solicitud de servicio e Informa** al cliente que dentro de las próximas **72 horas hábiles** le llegará un mail con la respuesta de su requerimiento.

Si cliente no tiene mail, el área encargada hará un contacto telefónico. Si no es contactado, la carta se subirá a Andes

- **TIPO:** Comercial
- **ÁREA:** Gestión Comercial
- **SUBÁREA:** Descuento no aplicado/sin servicio. (servicios fijos)
- El tiempo de respuesta de la Solicitud es 72 horas hábiles.

INFORMA

"Sr. XXX hemos ingresado un requerimiento en sistema para evaluar el descuento en su boleto. En un plazo máximo de 72 horas hábiles recibirá la respuesta en su correo".



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

MODIFICACIÓN DE DATOS



MODIFICACIÓN DE DATOS

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.

- **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 el ESTADO COMERCIAL de los servicios. Confirmar en la sección PRODUCTOS INSTALADOS en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea ACTIVO. 3. 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.				

REVISEMOS ALGUNOS DE LOS DATOS QUE SE PUEDEN MODIFICAR

1. TIPO DE CLIENTE

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

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The main window displays the 'Resumen del cliente' (Customer Summary) for customer ID 8646174-9. The 'Tipo' (Type) dropdown menu is open, showing 'Empresarial' and 'Residencial' options. A red arrow points to the 'GUARDAR' (Save) button in the top right corner. The interface includes various tabs like 'Lista de clientes', 'Actividades', 'Pedidos', and 'Productos instalados'.

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

Andes 🔍 Todas 🔗 💬 👤

Cuenta: 7875886-4 | [Portal del cliente](#)

[Página inicial](#) [Clientes](#) [Solicitudes de servicio](#) [Actividades](#) [Validaciones venta](#) [Pedidos](#) [Pedido de ventas](#)

Lista de clientes **Lista de clientes**

7875886-4 📄 🔍 ⚙️ ◀ 1 de más de 1+ ▶ ✖

Ir a BEC

Rut: 7875886-4	Dirección: APOQUIND	Teléfono principal: 979026424	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: ARMANDO	Comuna: LAS CONDES	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: PUERTAS	e-mail: cristian.leon@e	Fallas masivas: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: DE BAREQUE	Edad: 66	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: CHILENO	Cuenta Migrada: ☐	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email: Pendiente Valid	Tipo: Residencia	Género: Masculino
Profesión:	Región: REGION METRO	Clase: Cliente	Fecha de nacimiento: 22/03/1956
Código postal:		Subtipo:	Estado: Prospecto
		Subclase: Sin Servicio	Cambio de Titularidad: ☐

3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

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

Andes 🔍 Todas 🔗 💬 👤

Cuenta: 8646174-9 | [Portal del cliente](#)

[Página inicial](#) [Clientes](#) [Solicitudes de servicio](#) [Actividades](#) [Direcciones](#) [Pedidos](#) [Pedido de ventas](#) [Contactos](#) [Fallas masivas](#)

Lista de clientes **Lista de clientes**

8646174-9 📄 🔍 ⚙️ ◀ 1 de más de 1+ ▶ ✖

Rut: 8646174-9	Dirección: APOQUINDA	Teléfono principal: 97719034	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: MARIA DE LOS AN	Comuna: LAS CONDES	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: RAMIREZ	e-mail:	Fallas masivas: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: QUEZADA	Edad: 36	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: CHILENA	Cuenta Migrada: ☐	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email: Pendiente Valid	Tipo: Residencia	Género: Femenino
Profesión: PROFESORA	Región: REGION METRO	Clase: Cliente	Fecha de nacimiento: 01/06/1987
Código postal:		Subtipo: Residencia	Estado: Prospecto

Siguiente mejor Acción

Perfil de facturación

Productos Instalados

Actividades

Pedidos

Subtipo

- Conv AFUBACH
- Conv ANDROMADO
- Conv ANFACH
- Conv ARMADA
- Conv ARMADA (R)
- Conv ASEMAP
- Conv ASEMAP
- Conv ASMAA DIRECCION
- Conv ASMAA THING
- Conv ASMAA VALPO
- Conv ATENTO
- Conv BENA
- Conv BCO CENTRAL
- Conv B-P
- Conv CAE
- Conv CAE (R)
- Conv CARABINEROS

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

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main window displays customer information for '17842032-1'. A 'Direcciones de la cuenta' (Account Addresses) window is open, showing a list of available addresses. A 'Selección' (Selection) window is also open, showing the selected address 'APOQUINDO AV 4800 PISO 10'. The 'Aceptar' (Accept) button is highlighted in the bottom right corner.

5. TIPO DE DOCUMENTO

El **Tipo de Documento** corresponde al documento que se utiliza para confirmar titularidad, estos pueden variar de Cédula de Identidad a Visa en algunos casos dependiendo de la Política de Visado vigente.

Si tienes dudas del procedimiento revisa la publicación [VISADO DE CONTRATOS - TANGO Y ANDES](#)

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 8646174-9 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas

Lista de clientes

Rut:	8646174-9	Dirección:	APOQUINDO A	Teléfono principal:	963715034	Resultado última encuesta EPA:	
Nombre:	PATRICIA DE LOS	Municipio:	LAS CONDES	En cobranza:	☐	Fecha última encuesta EPA:	
Apellido paterno:	RAMIREZ	e-mail:		Faltas masivas:	☐	Resultado última encuesta NPS:	
Apellido materno:	QUEZADA	Educación:	30	Retardados:	☐	Fecha última encuesta NPS:	
Segmento valor:		Nacionalidad:	CHILENA	Tipo:	Residencial	Id Twitter:	@ursulanogera
Tipo de documento:	Cédula	Estado email:		Clase:	Cliente	Género:	Femenino
Profesión:		Región:	REGION METROPOLITANA	Subtipo:		Fecha de nacimiento:	01/06/1987
	Visa	Código postal:		Subclase:	Sin Servicios /	Estado:	Prospecto

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Faltas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas

Siguiente mejor Acción

Categoría	Referencia	Acción

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Método de Distribución de	Día de Tarificación del Mes (DOM)

Productos Instalados

Tipo	ID Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-5FXRJ	La actividad ID '1-5HA19X' asignada a usuario 'CGOPPERTB' no ha sido finalizaAbierta	1-33082904
Alarma	1-5VXRWD	La actividad ID '1-5HAQOO' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finalizaAbierta	1-33082904
Resolución	1-5HA19X	Analiza Requerimiento	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5HAQOO	La actividad ID '1-5GYTEB' asignada a usuario 'MBAQUEROB' no ha sido finalizaAbierta	1-33082904
Resolución	1-5GYTEB	Genera Requerimiento	Derivada 1-33082904

Pedidos

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)

Andes

[Archivo](#)
[Edición](#)
[Ver](#)
[Desplazarse](#)
[Consulta](#)
[Herramientas](#)
[Ayuda](#)

Cuenta 86461749 | Portal del cliente

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Direcciones](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)

Lista de clientes

Lista de clientes

8646174-9

Rut# 8646174-9

Nombre: PATRICIA DE LOS

Apellido paterno: RAMIREZ

Apellido materno: QUEZADA

Segmento valor:

Tipo de documento: Cédula

Profesión: PROFESORA

Dirección: APOQUINDO A

Comuna: LAS CONDES

Email:

Casa: 38

Nacionalidad: CHILENA

Estado email: Pendiente Validación

Región: REGION METROPOLITANA

Código postal:

Teléfono principal: 963715034

En cobranza: ☐

Fallas masivas: ☐

Reiterados: ☐

Tipo: Empresarial

Clase: Cliente

Subtipo:

Subclase: Sin Servicios

Resultado última encuesta ERA:

Fecha última encuesta ERA:

Resultado última encuesta NPS:

Fecha última encuesta NPS:

Id Twitter: @ursulanogera

Género: Femenino

Fecha de nacimiento: 01/06/1987

Estado: Prospecto

Vista 360

Más información

Resumen del cliente

Salidos totales

Jerarquía de cuentas

Fallas masivas

Contactos

Perfiles

Actividades

Solicitudes de servicio

Pedidos

Activos instalados

Alertas de crédito

Notas

Siguiente mejor Acción

Categoría

Referencia

Acción

Perfil de facturación

Nombre

Método de pago

Medio de Distribución de

Día de Tarificación del Mes (DOM)

Productos Instalados

Actividades

1 - 5 de más de 5

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-5FXRXJ	La actividad ID "1-5HA19X" asignada a usuario "CGOPFERT" no ha sido finalizada	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5VXRNO	La actividad ID "1-5HA000" asignada a usuario "FARRIAGADA" no ha sido finalizada	Abierta 1-33082904
Resolución	1-5HA19X	Analiza Requerimiento	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5HA000	La actividad ID "1-5GYTE9" asignada a usuario "MBAQUERO" no ha sido finalizada	Abierta 1-33082904
Resolución	1-5GYTE9	Genera Requerimiento	Derivada 1-33082904

1 - 4 de 4

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 en iSAC

- 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**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10502624-2 Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas

Lista de clientes

10502624-2

Trabaja

Rut: 10502624-2 Dirección: AP...
 Nombre: MARGARITA DE L...
 Apellido paterno: UZAMA
 Apellido materno: GONZALEZ
 Segmento valor:
 Tipo de documento: Cédula
 Estado email:
 Profesión:
 Región:
 Código postal:

Telefonos

Principal Tipo de teléfono
 Alternativo 999313
 Celular
 Laboral
 Negocio
 Residencial

Aceptar

Vista 360 Más información Resumen del cliente Sal

Siguiente mejor Acción

Categoría Referencia Acción

Actividades

Tipo ID Actividad Descripción

Negocios 1-SANECL Alta 2 Play Final

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:8646174-9 Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas

Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9 Dirección: APOQUINDA AL...
 Nombre: PATRICIA DE LOS...
 Apellido paterno: RIVERA
 Apellido materno: GARCIA
 Segmento valor:
 Tipo de documento: Cédula
 Estado email: Pendiente Validar
 Profesión: PROFESORA
 Región: REGION METROPOL...
 Código postal:

Telefonos

Principal Tipo de teléfono
 Celular 912449578
 Celular 962719334

Aceptar

Vista 360 Más información Resumen del cliente Casos totales Jerarquía

Siguiente mejor Acción

Categoría Referencia Acción

Período de facturación

Nombre Valor de pago Medio de Distribución de (Día de Tarificación del Mes (DTC))

Productos Instalados

Pedidos

1-4 de 24



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 08 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 08!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR