

Nueva herramienta digital

## Edelmag lanza nuevo canal de atención a clientes a través de WhatsApp

● El número es +56 9 8370 0595. El nuevo asistente ofrece una amplia serie de opciones a los clientes.

Pedro Escobar  
 pescobar@elpinguino.com

La Empresa Eléctrica de Magallanes (Edelmag) lanzó ayer oficialmente su nuevo canal de atención virtual a través de WhatsApp, una herramienta que permitirá a los usuarios acceder de forma rápida y directa a información y servicios clave desde cualquier lugar.

Este nuevo canal es atendido por "Edelman", un asistente virtual diseñado para guiar a los usuarios en la resolución de sus consultas.

El nombre del asistente fue elegido por los propios trabajadores de la compañía mediante una encuesta interna, reflejando los valores de cercanía, confianza y

servicio que caracterizan a Edelmag.

### Nuevo número

El número habilitado para esta atención es el +56 9 8370 0595, al cual se puede escribir directamente desde WhatsApp.

Al iniciar la conversación, Edelman ofrece un menú con distintas opciones que permiten:

1. Reportar cortes de suministro.
2. Consultar saldo, estado del servicio y pagos.
3. Conocer el número de cliente.
4. Realizar solicitudes y reclamos.
5. Ingresar la lectura del medidor.

### Edelmag

"Este nuevo canal es parte de nuestro esfuerzo permanente por mejorar la experiencia de nuestros clientes. Hoy, más que nunca, las personas valoran la rapidez y la comodidad en la atención, y con este servicio queremos estar donde ellos están: en sus teléfonos.

“Este nuevo canal es parte de nuestro esfuerzo permanente por mejorar la experiencia de nuestros clientes”.

Diego Díaz, subgerente de Servicio a Clientes Edelmag.

WhatsApp es una herramienta accesible y familiar para todos", destacó Diego Díaz, subgerente Comercial y Servicio a Clientes.

### Ya disponible

El canal ya se encuentra operativo y disponible para todos los clientes de la compañía. Además, para facilitar su uso, Edelmag ha compartido un código QR que permite agendar automáticamente el número en los dispositivos móviles.

### Compromiso

Edelmag destacó que este paso da cuenta del compromiso de la compañía con la



“Edelman2 es el nuevo asistente virtual dado a conocer ayer por la empresa eléctrica en Magallanes, el cual ya está operativo y disponible.

innovación, eficiencia y cercanía con sus clientes, al tiempo que destacó que el lanzamiento representa un paso más en el proceso de transformación digital de Edelmag, cuyo foco está en entregar un servicio más ágil, moderno y centrado en las personas.

5 opciones

ofrece este nuevo asistente: reportar cortes de suministro, consultar saldo, estados del servicio y pagos; conocer el número de cliente, realizar reclamos e ingresar lectura del medidor.