

# **Transcript: Franchesca**

## **Baez-4681321795076096-6595686160973824**

### **Full Transcript**

Llame a Benefit 10-99. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Ah, ¿sí? ¿Francisca? Francesca. Francesca, ok. Sí, mi nombre es Miguel Ángel Ramírez y mi propósito de esta llamada es para ver si me puedo quitar del insurance. ¿Con cuál agencia temporal trabaja? Surge. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Ah... Cincuenta y seis, setenta, cincuenta y seis, setenta. ¿Tiene algún otro apellido además de Ramírez? Batista. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme de encontrar la cuenta correcta. Mhm. Es, ah... cuatro trescientos , unidad siete, Louisville, Kentucky. El zip code es el cuarenta, dos, dieciocho. ¿Y su fecha de nacimiento? Noviembre, tres, del dos mil uno. A ver, disculpen, día tres del mes once del 2001. Tenemos ahora número de comunicación siete, ocho, seis, seis, uno, cero, nueve, dos, nueve, tres. Correcto. Y tenemos su correo electrónico como ángelo ████írez@cloud.com. Yes. Y por el motivo de que la línea trabada, dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura que tiene con Surge, ¿correcto? Correcto. Sí, ya le puse el pedido para la cancelación. Por favor, tome en cuenta que las cancelaciones toman entre siete a diez días laborables para procesarse y tiene la posibilidad de experimentar una o dos deducciones mientras se está completando. El problema es que ya yo había llamado antes, pero, eh, no me han hecho la cancelación. Por eso estoy llamando de nuevo. ¿Está seguro que nos llamó a nosotros apenas ???? anteriormente? Mhm, seguro. ¿Con quién habló? Porque el sistema de llamada no sueña ningún otro récord además de la llamada de hoy, terminando en el número que llamó nueve, dos, nueve, tres el día de hoy y su cuenta no enseña ningún otro agente entrando además de yo. Ah... Bueno, pues entonces no tengo idea. Okey. Si de casualidad en algún momento se acuerda del nombre, nos puede dar una llamada para atrás para abrir una investigación. Pero dada la falta de actividad en el sistema, no puedo abrirla en estos momentos. ¿Hay otra cosa en lo cual lo pueda asistir? Eh, no, eso sería todo. Que tenga buen día. Gracias por su tiempo. Okay, gracias.

### **Conversation Format**

Speaker speaker\_0: Llame a Benefit 10-99. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Ah, ¿sí? ¿Francisca?

Speaker speaker\_0: Francesca.

Speaker speaker\_1: Francesca, ok. Sí, mi nombre es Miguel Ángel Ramírez y mi propósito de esta llamada es para ver si me puedo quitar del insurance.

Speaker speaker\_0: ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: Surge.

Speaker speaker\_0: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Ah... Cincuenta y seis, setenta, cincuenta y seis, setenta.

Speaker speaker\_0: ¿Tiene algún otro apellido además de Ramírez?

Speaker speaker\_1: Batista.

Speaker speaker\_0: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme de encontrar la cuenta correcta.

Speaker speaker\_1: Mhm. Es, ah... cuatro trescientos , unidad siete, Louisville, Kentucky. El zip code es el cuarenta, dos, dieciocho.

Speaker speaker\_0: ¿Y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: Noviembre, tres, del dos mil uno. A ver, disculpen, día tres del mes once del 2001.

Speaker speaker\_0: Tenemos ahora número de comunicación siete, ocho, seis, seis, uno, cero, nueve, dos, nueve, tres.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Y tenemos su correo electrónico como ángelo ███írez@cloud.com.

Speaker speaker\_1: Yes.

Speaker speaker\_0: Y por el motivo de que la línea trabada, dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura que tiene con Surge, ¿correcto?

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Sí, ya le puse el pedido para la cancelación. Por favor, tome en cuenta que las cancelaciones toman entre siete a diez días laborables para procesarse y tiene la posibilidad de experimentar una o dos deducciones mientras se está completando.

Speaker speaker\_1: El problema es que ya yo había llamado antes, pero, eh, no me han hecho la cancelación. Por eso estoy llamando de nuevo.

Speaker speaker\_0: ¿Está seguro que nos llamó a nosotros apenas ????? anteriormente?

Speaker speaker\_1: Mhm, seguro.

Speaker speaker\_0: ¿Con quién habló? Porque el sistema de llamada no sueña ningún otro récord además de la llamada de hoy, terminando en el número que llamó nueve, dos, nueve, tres el día de hoy y su cuenta no enseña ningún otro agente entrando además de yo.

Speaker speaker\_1: Ah... Bueno, pues entonces no tengo idea.

Speaker speaker\_0: Okey. Si de casualidad en algún momento se acuerda del nombre, nos puede dar una llamada para atrás para abrir una investigación. Pero dada la falta de actividad en el sistema, no puedo abrirla en estos momentos. ¿Hay otra cosa en lo cual lo pueda asistir?

Speaker speaker\_1: Eh, no, eso sería todo.

Speaker speaker\_0: Que tenga buen día. Gracias por su tiempo.

Speaker speaker\_1: Okay, gracias.