



Modificación de Cargo Fijo Móvil Corporativa

Registro del Caso

Seleccionar:

1

Escenarios

2

Validaciones

3

Registro del Caso





El cambio o modificación del Cargo Fijo del plan contratado del cliente, se realiza debido a un ofrecimiento no aplicado en su plan tarifario, por lo que se debe aplicar de acuerdo al escenario del cliente, aplica para clientes negocios corporativos en la venta de un alta , portabilidad o renovación. Aplica para Clientes Carterizados .

a) Escenarios para aplicar Modificación de Cargo Fijo :

1) ACTIVACIONES: Escenario donde activaciones no realiza la modificación al momento de evaluar la SEC por los siguientes errores:

- Por error de Configuración
- Por Desalineación de la línea

2) VENTAS : Escenario donde ventas no realiza el ingreso de la modificación en la SEC. Se divide en dos:

- Con oferta vigente o negociada con aprobación.
- Sin oferta vigente (mala práctica para cerrar la venta).

3) POSTVENTA: Escenario donde postventa realiza una operación (por petición del cliente) generando la pérdida del beneficio otorgado a la línea.

Para determinar el escenario el asesor debe realizar las siguientes validaciones:



Atrás

Paso 1

Paso 2

Paso 3

Paso 4

Paso 5

b) Validaciones en SISACT :

El asesor ingresa a **SISACT**, en la opción de **consulta de SEC** , dentro del formulario en “**Datos de la evaluación**” en la pestaña “**Descripción**” se visualiza el **descuento u oferta especial** , la cual no se llega a aplicar .

Claro SISACT - Sistema de Activaciones

Evaluación Activación Consulta

Consulta de Evaluaciones Consulta a SEC

Clic en la lupa , se muestra los datos de la evaluación

Claro SISACT - Sistema de Activaciones Usuario: C15414 - ZUSANA CELESTE CHAVEZ FLORES Nodo : 34

Evaluación Activación Consulta Mantenimiento Reportes Post-Venta VAS

Consulta de Evaluaciones

Nro de Evaluación: Tipo Documento: RUC Nro de Documento: 20602610226 Consultar Limpiar

Nro SEC	Tipo Operación	Estado	Tipo Documento	Nro Documento	Nombre / Razón Social	Despacho	Oficina Ve
73163420	ALTA NUEVA	APROB X DESPACHOS Y ENVIADO A ALMACEN	RUC	20602610226	GRUPO ATHOQ SEGURIDAD S.A.C.	CENTRALIZADO	MDY SOPORTE

Datos de la Solicitud de Evaluación - Activación - Internet Explorer

Nº Evaluación: 73163420 CLIENTE CLARO Nro RUC 20602610226 Razón Social / Nombres y Apellidos GRUPO ATHOQ SEGURIDAD S.A.C

Datos de la Evaluación Datos de la Activación Datos del Despacho Historico del Cliente Log de Estados

Deuda: 0 Dias Vencimiento 0 Nro Líneas: 32 Ant

Nro Líneas Activas	Nro Líneas > 180 Días	Nro Líneas <= 180 Días	Nro Líneas <= 90 Días	Nro Líneas <= 30 Días	N
32	33	1	1	1	

Resumen Líneas Móvil

Cliente SAP

Canal: VENTA CORPORATIVA Punto Venta: MDY SOPORTE VENTAS

Flexibilización: NIVEL 0 Distribuidor

Plantilla: 101611 Autorizador: EVALUACION COMERCIAL

Descuento No aplicado

Documentos Adjuntos

Archivos Adjuntos

Comentario

DESCRIPCION	FECHA REGISTRO	ORIGEN COMENTARIO
SE BRINDA EL DESCUENTO AL PLAN MN+39.90 DE 50% = 19.95 , AL PLAN MNI+189.90 DE 20% = 151.92 SOLES	20/04/2023 03:25:59 p.m.	Punto de Venta

Siguiente



Paso 1

Paso 2

Paso 3

Paso 4

Paso 5

Atención del Canal telefónico 135 y buzón de atención corporativa :

c) Generación del Caso en SIAC Único :

Si el cliente se comunica al canal telefónico o escribe al correo autorizado , informando que no se aplicó el descuento de su cargo fijo , el asesor debe realizar las siguientes validaciones y generar el caso de acuerdo al escenario :

- Realizar las validaciones de titularidad.
- Realizar las Validaciones en SISACT.
- En la SEC , la campaña ofrecida .
- Solicitar al Ejecutivo CAE o Dace ,las evidencias
- Solicitar a Cliente alguna evidencia del descuento ofrecido.

Informar al cliente que deberá enviar las evidencias al buzón de atención corporativa , atencioncorpoartiva@claro.com.pe

- Registrar un caso en SIAC Único, llenando los campos de la plantilla en el SIAC Único , derivada a la cola de Variaciones Corporativas.

Interacción:	<input type="text" value="Variación"/>	Crear Caso:	<input checked="" type="checkbox"/>
Clase:	<input type="text" value="VARIACIÓN - FACTURACIÓN/COBRANZAS"/>	Enviar a cola:	<input type="text" value="VARIACIONES CORPORATIVAS"/>
Sub Clase:	<input type="text" value="CORPORATIVO - REGULARIZACIÓN DE FACTURACIÓN"/>		

Siguiente



Paso 1

Paso 2

Paso 3

Paso 4

Gestion Interna:

El Asesor de variaciones corporativas recibe el caso y realiza la solicitud del registro del NINTEX de acuerdo al escenario revisado :

1) ACTIVACIONES

1.1.Error de Configuración : Se registra el descuento en la SEC , pero por un error de configuración por parte de activaciones , no se visualiza el descuento del cargo fijo en el plan del cliente.

- El asesor, debe registrar en el formulario **NINTEX**, para derivarlo al área de Activaciones con el tipo de solicitud a realizar, para que el área encargada realice la regularización del cargo fijo del cliente.
- Ingresar a la siguiente ruta :

http://wfportalnintex/dir/operacionescomerciales/Activaciones/_layouts/15/start.aspx#/BuzonActivaciones/Forms/AllItems.aspx

BUZÓN DE ACTIVACIONES

Estado de Solicitud: Registro 25/05/2023 000681

DATOS DEL SOLICITANTE:

Solicitante: ZUSANA CELESTE CHAVEZ FLORES C15414

Área: Mejora de Procesos

Jefe: VIRGINIA MARGARITA SOTELO POMA

Dirección: Servicio al Cliente

DATOS DE LA SOLICITUD:

Tipo de solicitud: Error en Configuración Cargo Fijo 8

Segmento: Corporativo

Tipo: [dropdown menu]

Razón social: [dropdown menu]

RUC: [dropdown menu]

N° SEC: [dropdown menu]

Fecha de SEC: [dropdown menu]

Relación de líneas: [dropdown menu]

Comentarios: [text area]

Adjuntas adicionales: [dropdown menu]

1.2.Desalineación de la línea : Si se regulariza el descuento del cargo fijo en la línea del cliente , sin embargo en la siguiente facturación , el sistema presenta alguna desalineación y no cambia la cuota del cargo fijo, el asesor debe generar un ticket remedy para la atención del inconveniente.

Siguiente



Paso 1

Paso 2

Paso 3

Paso 4

2) VENTAS:

Gestión Interna : El asesor de variaciones corporativas, recibe el caso , realiza las validaciones como se detalla en la lamina de **Validaciones en SISACT** , por lo tanto se realiza el registro en NINTEX .

Ingresar a NINTEX a la siguiente ruta :

<http://wfportalnintex/dir/red/soporte/ layouts/15/start.aspx#/Solicituddeejecucionesoperador/Forms/AllItems.aspx>



Click en NEW




Portal Red Acceso DataCenter y Salas Técnicas Core & Vas Direccion de Red Registro de Incidencias y Mantenimiento de Cambios Ingeniería Informática Planificación de Redes Pro

Solicitud de Ejecuciones Operador

+ New Upload Sync Share More

Working on it...

**SOLICITUD DE EJECUCIONES OPERADOR**

N° de Solicitud	27303	Fecha de Registro	5/24/2023
-----------------	-------	-------------------	-----------

Datos del Solicitante

Solicitante	ZUSANA CELESTE CHAVEZ FLORES	C15414
Area	Mejora de Procesos	
Cargo	Analista de Mejora de Procesos	
Jefe	VIRGINIA MARGARITA SOTELO POMA	<input type="checkbox"/> CAC

☐ Dar click si tu lider no se encuentra, coloca la C de otro lider

☐ Dar click aqui si eres del canal presencial.

Solicitud

Asunto	
Descripcion	

Adjunto

Click here to attach a file

Estado

Registro	Conectado
Enviar	Salir

Se abrirá el formulario para el registro del NINTEX

Siguiente



Paso 1

Paso 2

Paso 3

Paso 4

Paso 5

3) Postventa :

Gestión Interna :

El asesor de variaciones corporativas, recibe el caso , realiza las validaciones como se detalla en la lamina de **Validaciones** en **SISACT** , por lo tanto se realiza el registro en NINTEX realiza lo siguiente :

- Ingresar a la siguiente ruta :
<http://wfportalnintex/dir/red/soporte/layouts/15/start.aspx#/Solicituddeejecucionesoperador/Forms/AllItems.aspx>

Portal Red Acceso DataCenter y Salas Técnicas Core & Vas Direccion de Red Registro de Incidencias y Mantenimiento de Cambios Ingeniería Informática Planificación de Redes Pro

Solicitud de Ejecuciones Operador

CLIC NEW

+ New Upload Sync Share More

Working on it...

claro SOLICITUD DE EJECUCIONES OPERADOR

N° de Solicitud 27303 Fecha de Registro 5/24/2023

Datos del Solicitante

Solicitante ZUSANA CELESTE CHAVEZ FLORES C15414

Area Mejora de Procesos

Cargo Analista de Mejora de Procesos

Jefe VIRGINIA MARGARITA SOTELO POMA ☐ CAC

Dar click si tu lider no se encuentra, coloca la C de otro lider Dar click aqui si eres del canal presencial.

Solicitud

Asunto

Descripción

Adjunto

Click here to attach a file

Estado

Registro Conectado

Enviar Salir

Siguiente



Paso 1

Paso 2

Paso 3

Paso 4

Seguimiento :

- Para los **3 escenarios**(Activaciones , Venta , Postventa), después de registrar el NINTEX , el asesor de variaciones corporativas , procede a cerrar el caso en SIAC Único.
- Para finalizar la atención , se contacta con el cliente y envía un correo de respuesta informando que la solicitud ha sido atendida.