		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

1. OBJETIVO


Describir detalladamente el procedimiento para gestionar el cargue de asignación de la campaña CLARO, desde la recepción y transformación de la data suministrada por el cliente, hasta la integración de archivos complementarios como datos demográficos, descuentos, pagos aplicados, pagos sin aplicar, exclusiones y cuentas no gestionables. Este documento tiene como finalidad garantizar la correcta preparación y carga de la información al CRM, asegurando la continuidad operativa y la integridad de los datos.

2. ALCANCE

Este procedimiento detalla exclusivamente el proceso de cargue de asignaciones para la campaña Claro, y comprende las siguientes etapas:

1. **Descarga del archivo principal:** Obtención de la data desde la plataforma *Gevenue* del cliente.
2. **Transformación y normalización:** Preparación de los datos para garantizar su correcta integración en el sistema CRM *Controlnext*.
3. **Gestión de archivos complementarios:** Descarga y gestión de datos adicionales, como:
 - ✚ Información demográfica externa.
 - ✚ Listados de descuentos.
 - ✚ Archivos de pago.
 - ✚ Pagos sin aplicar.
 - ✚ Cuentas no gestionables.
 - ✚ Exclusiones.
4. **Validación final:** Carga y verificación de la asignación en el CRM, para garantizar la integridad y consistencia de la información.

El alcance de este documento, se limita exclusivamente a las actividades relacionadas con el cargue de asignaciones de la campaña CLARO. No contempla procesos adicionales o tareas que no formen parte directa de la gestión de la asignación, ni incluye información vinculada a otra cartera o sistemas distintos al CRM *Controlnext*.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

1. Descarga de Asignación CLARO en Gevenue

1.1. Acceso al aplicativo Gevenue

El acceso al portal *Gevenue*, se realiza con las credenciales asignadas (usuario y contraseña) a través del siguiente enlace: <https://portalgevenue.claro.com.co/gevenue/#>

- **En caso de solicitar token:** Este será enviado automáticamente al correo asociado a la cuenta. Ingresar el código recibido para completar el inicio de sesión.



- **Si no solicita token:** Se mostrará la interfaz principal, que permite realizar consultas y descargas relacionadas con la asignación.

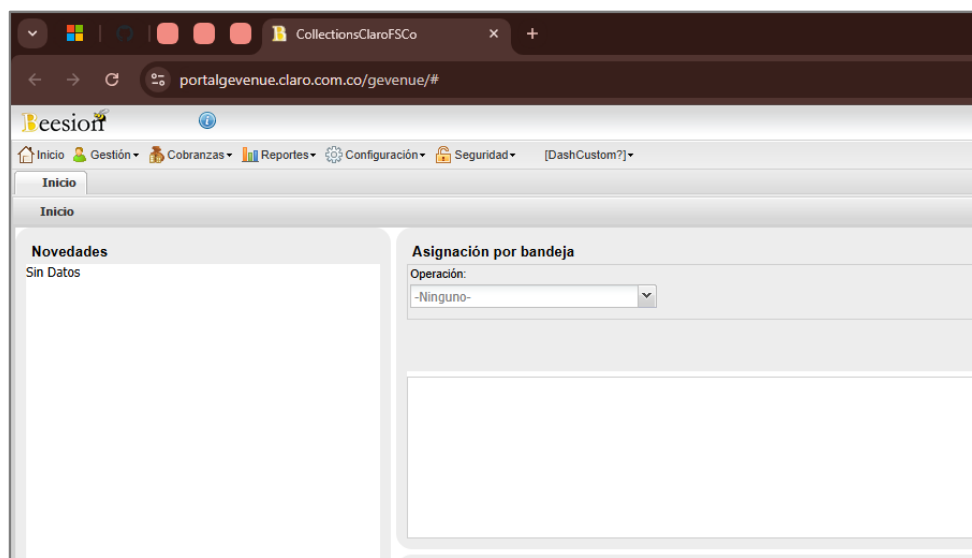



Figura 1. Interfaz de inicio del portal Gevenue.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

1.2. Navegación y descarga de la asignación

1. En la ventana principal, acceder al módulo **"Reportes"**.

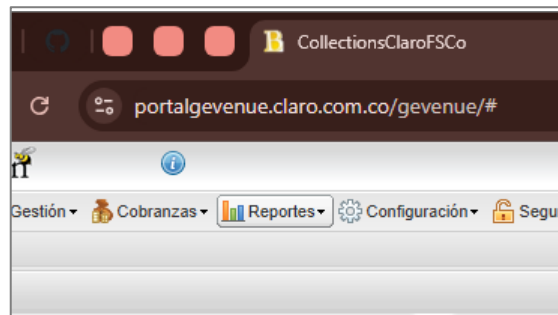


Figura 2. Ubicación del módulo "Reportes" en Gevenue.

2. En el menú desplegable, seleccionar la opción **"Definiciones"**. Esto abrirá una nueva ventana con categorías de reportes.




Figura 3. Ventana de categorías de reportes dentro del módulo "Definiciones".

3. Dentro de las categorías disponibles, ubicar y seleccionar **"UNIF - Descarga Asignación"**.



Figura 4. Selección del reporte "UNIF - Descarga Asignación".

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

- Hacer clic en el ícono "+" junto al reporte. Esto desplegará tres módulos adicionales.
- Seleccionar con clic derecho la opción **"CAM - UNIF REPORTE MULTICAMPAÑA"** y elegir **"Ejecutar"**. Esto abrirá un cuadro de consulta en el lado derecho.

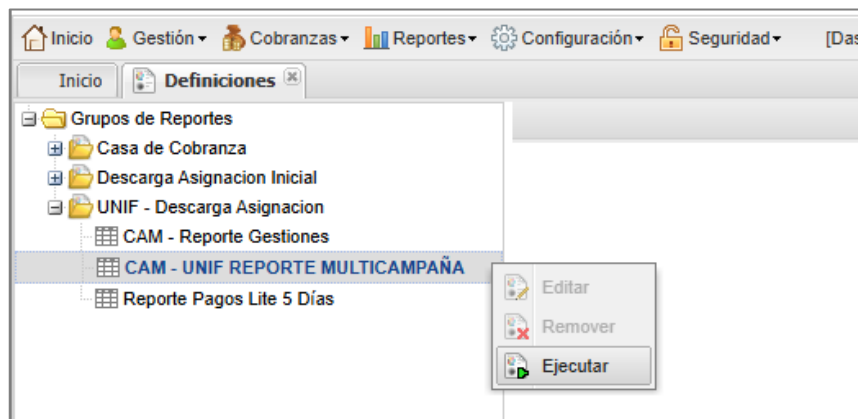


Figura 6. Ejecución del reporte y cuadro de consulta al servidor.

- En el cuadro de consulta:
 - Seleccionar la opción **"UNIF - RECUPERA SAS"** en el campo **"Casa de Cobranza"**.
 - Hacer clic en el botón **"Exportar a Excel"** para generar la descarga.

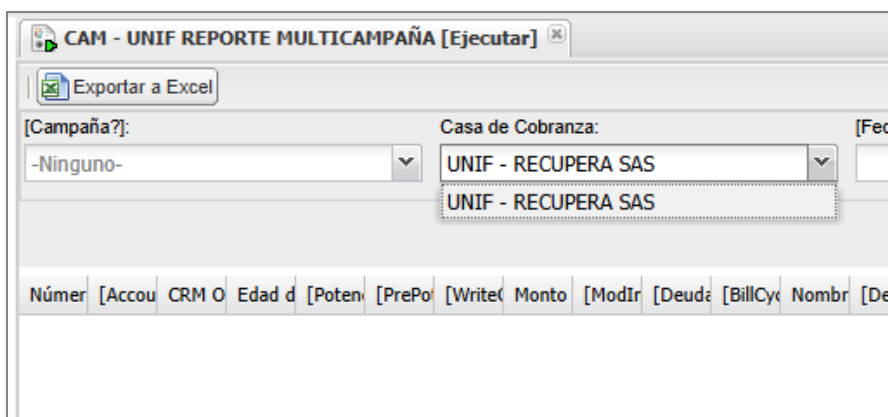



Figura 7. Selección de casa de cobranza y botón de exportación.

- Esperar a que se procese la solicitud. El sistema mostrará el mensaje emergente **"Procesando..."**.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

8. Una vez completado, se descargará un archivo comprimido en formato **ZIP**, el cual debe extraerse. Este contendrá un archivo **CSV** delimitado por punto y coma (;).

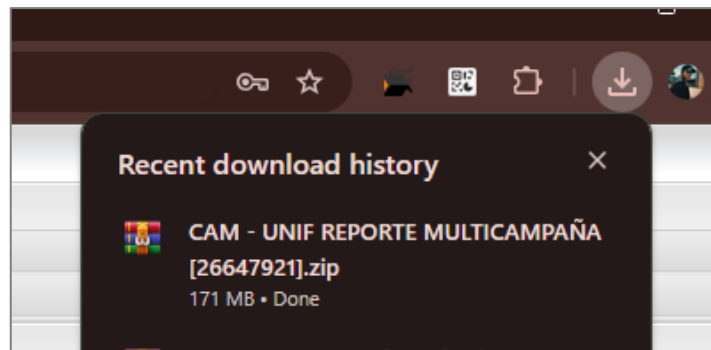


Figura 8. Descarga de archivo en formato ZIP.

Nota Importante: Si la descarga resulta vacía, es posible que el sistema esté realizando actualizaciones sobre la asignación. Repite el proceso de exportación tras unos minutos.

1.3. Actualizaciones diarias de la asignación

La asignación de *Gevenue* se actualiza diariamente, generalmente antes de las 7:00 a. m., con posibles modificaciones en el transcurso del día. Estas actualizaciones incluyen:

- Inclusión de cuentas nuevas o reasignaciones de cuentas retiradas.
- Retiros de cuentas.

Se recomienda verificar las notificaciones enviadas desde el correo odi_gevenue@claro.com.co.

2. Transformación de datos y exportación de archivos

2.1. Descompresión del archivo CSV descargado

Una vez que se descargue el archivo ZIP, descomprimir en la carpeta predeterminada. Esto generará un archivo CSV delimitado por punto y coma (;), que será procesado en el aplicativo desarrollado para la ejecución de procesos internos.

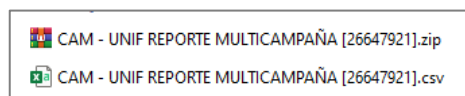



Figura 9. Archivo CSV extraído del ZIP en la carpeta de descargas.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

2.2. Carga y partición del archivo CSV

Para cargar y preparar el archivo CSV:

1. Entrar al aplicativo en la pestaña “Claro”, subpestaña “Procesos CAM UNIF”.
2. Seleccionar el botón “Seleccionar Archivo” y cargar el archivo CSV de la asignación.

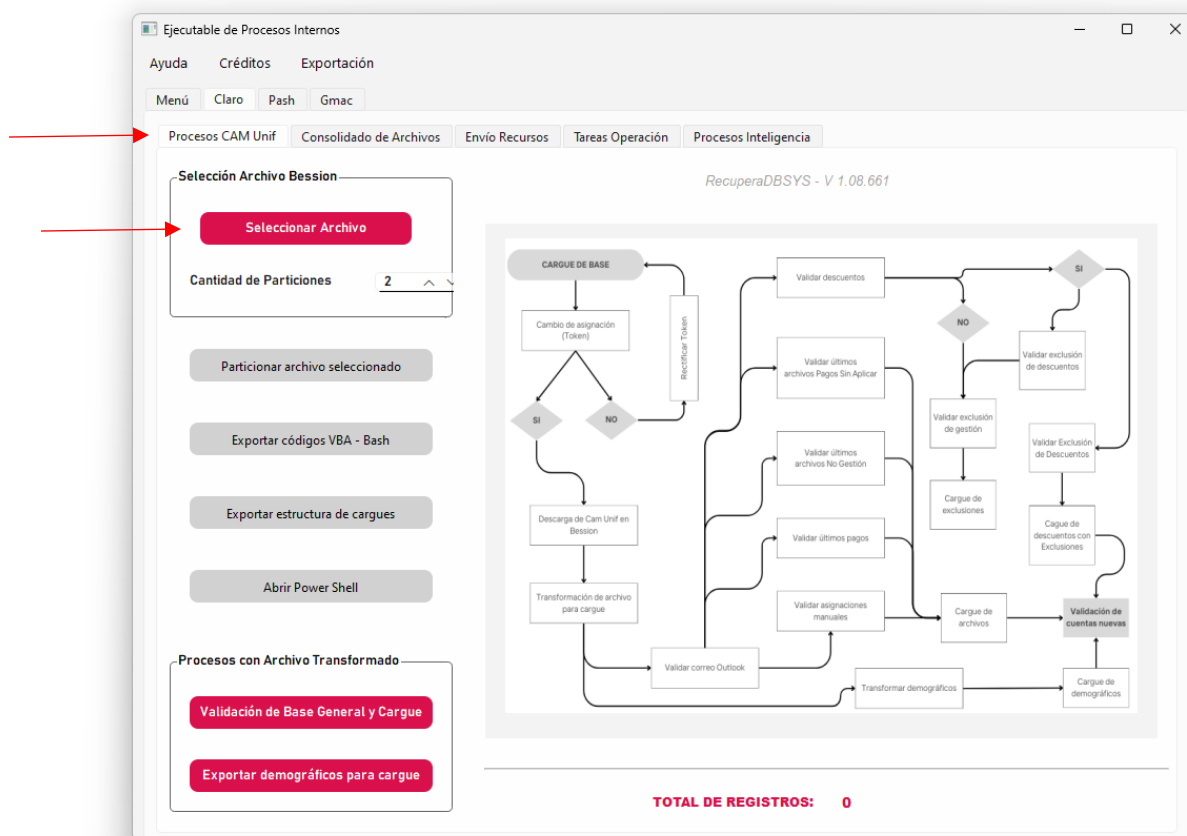



Figura 10. Interfaz del aplicativo para seleccionar el archivo de asignación.

Si la cantidad de filas excede el límite de Excel (1,048,576 filas), el aplicativo leerá la cantidad de registros y tendrá la opción para “Particionar archivo”.

3. Indicar la cantidad de particiones necesarias (generalmente 2 o 3, dependiendo del tamaño del archivo).
4. Hacer clic en el botón “Particionar archivo seleccionado”.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

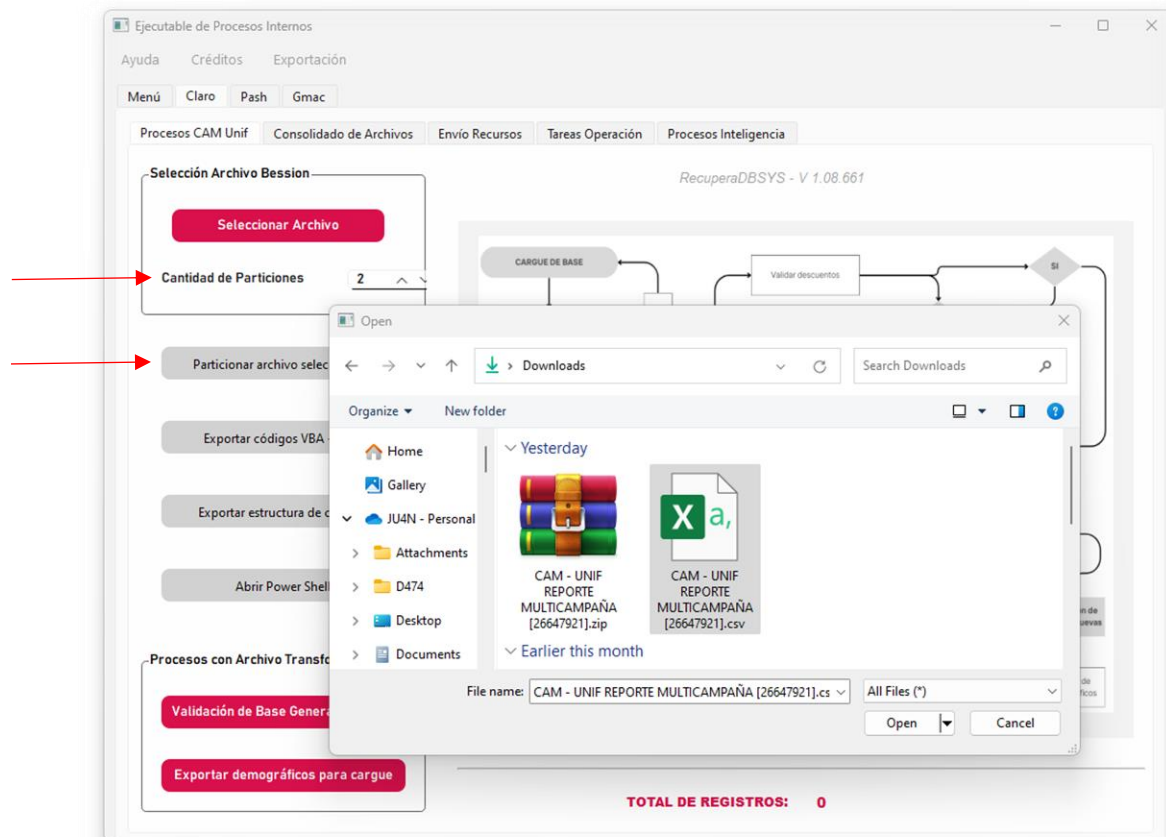


Figura 11. Configuración de particiones en el aplicativo.

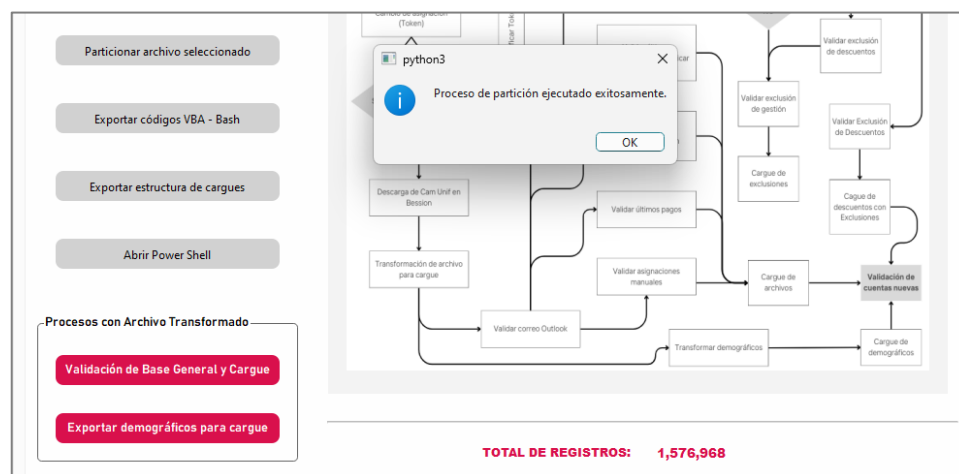



Figura 12. Ventana emergente que confirma la partición exitosa.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

Las particiones generadas se guardarán automáticamente en la carpeta de descargas de la computadora.

2.3. Apertura y delimitación del archivo CSV en Excel

Ya sea que se trabaje con el archivo original o con las particiones, seguir estos pasos para abrir y delimitar los datos en Excel:

1. Desde Excel, seleccionar “Archivo” → “Abrir”.
2. Cambiar el tipo de archivo a “Todos los archivos” y cargar el archivo CSV.

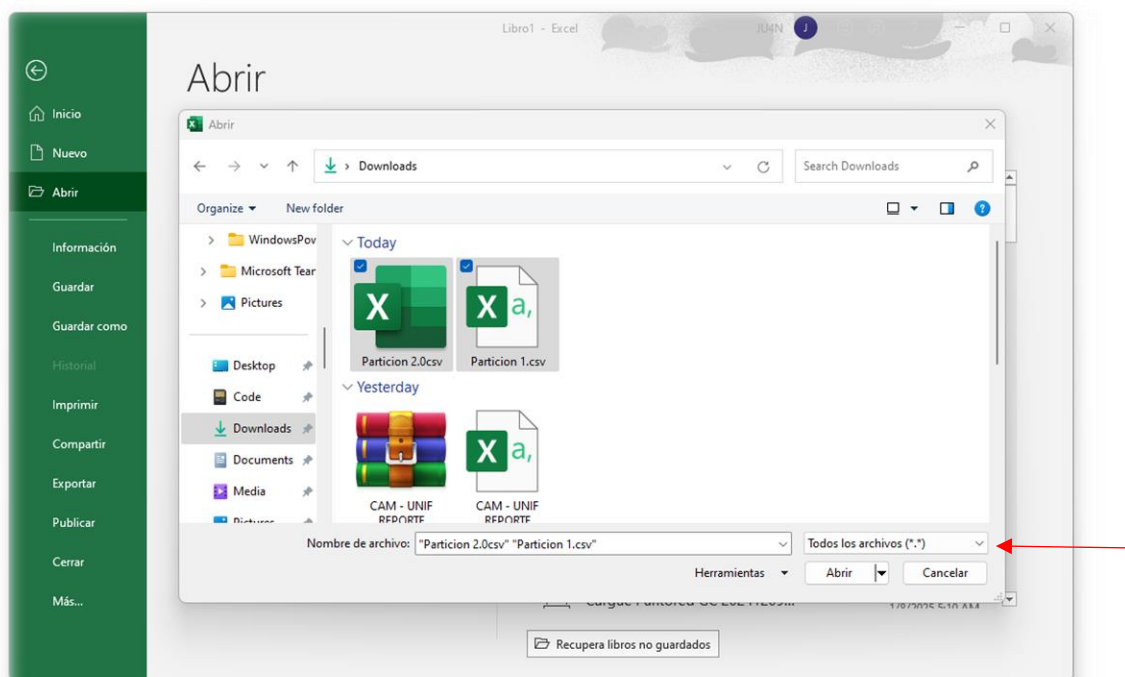



Figura 13. Apertura de archivos planos desde Excel.

3. En la ventana emergente de importación:
 - ✚ Seleccionar el delimitador “;”.
 - ✚ Aplicar el formato **Texto** a todas las columnas.
 - ✚ Finalizar la importación, haciendo clic en **Siguiente → Siguiente → Finalizar**.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

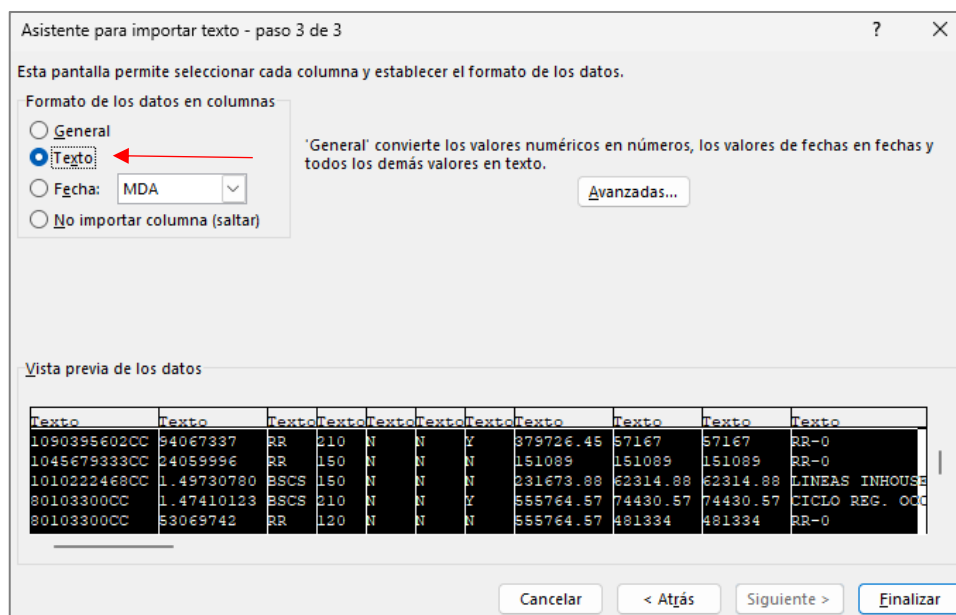


Figura 14. Configuración de delimitadores en Excel al abrir el archivo CSV.

2.4. Generación de códigos VBA y ejecución de la macro

Para procesar los datos en Excel, utilizar el código proporcionado en el archivo “Macro - Filtros CAM UNIF”:

1. Abrir Excel y habilitar el módulo de desarrollador desde “Archivo” → “Opciones” → “Personalizar cinta de opciones”.

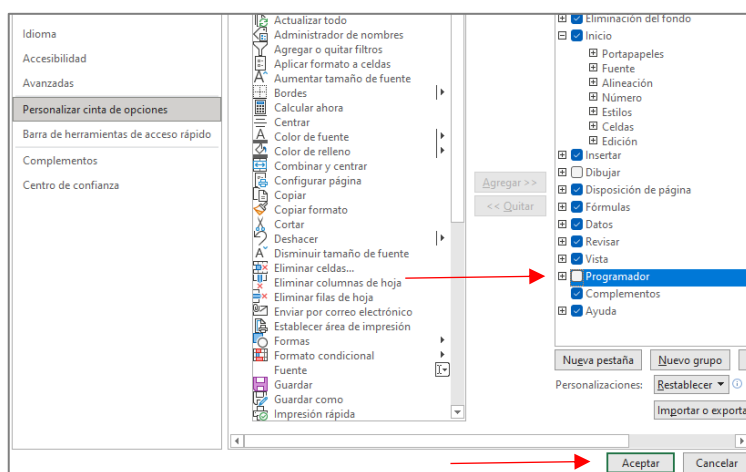



Figura 15. Activación módulo “Programador” (Solo una vez, en caso de no está habilitado en Excel).

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

- En la pestaña “Programador”, seleccionar “Visual Basic” → “Insertar” → “Módulo” (Atajo: Alt + G + V + I + M).
- Copiar y pegar el código VBA desde el archivo TXT en el módulo insertado.
- Ejecutar el código presionando F5 (para ejecución completa) o F8 (para depuración paso a paso).

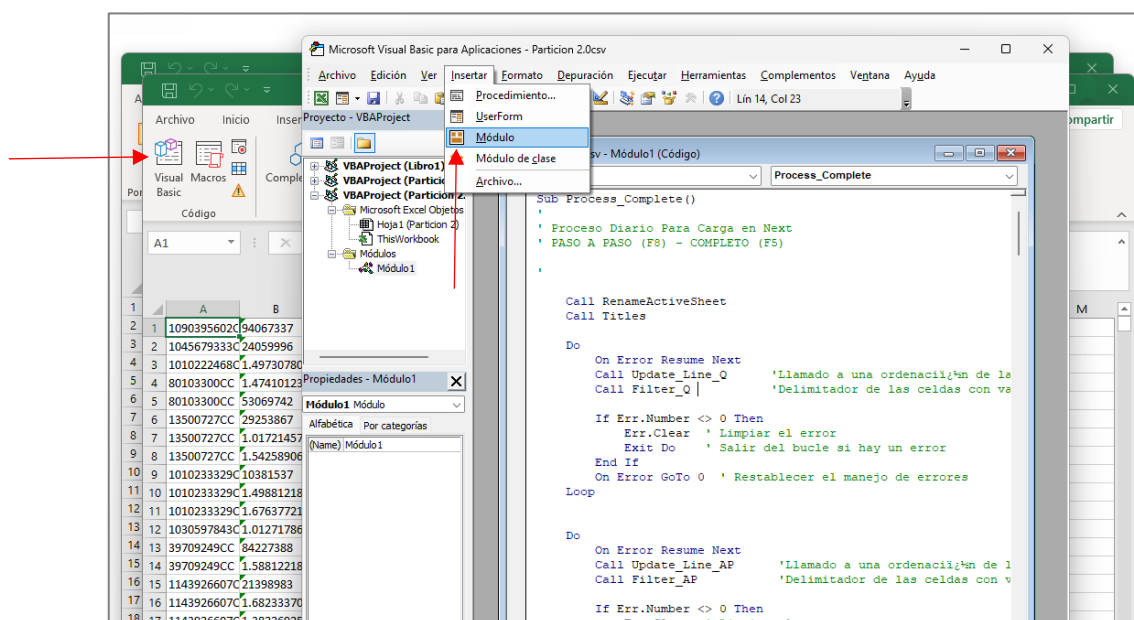


Figura 16. Inserción y ejecución del código VBA en Excel para procesar datos.


El código redistribuirá, delimitará y depurará las columnas, asegurando que los datos estén correctamente organizados. Por ejemplo, la columna **[CustomerTypeld?]** (Columna AP) debe contener únicamente valores numéricos entre 81 y 88.

2.5. Consolidación de particiones

Si se trabaja con múltiples particiones, consolidarlas antes de continuar con el siguiente proceso.

A. Consolidación mediante PowerShell

- Abrir *PowerShell* desde el botón “Abrir PowerShell” en el aplicativo o buscarlo en la barra de inicio de Windows.
- Navegar a la carpeta con las particiones usando el comando: `cd "ruta/de/la/carpeta"`

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

3. Ejecutar el código de consolidación disponible en el archivo “PowerShell – Unión Archivos.txt”. El archivo consolidado se generará en la misma carpeta.

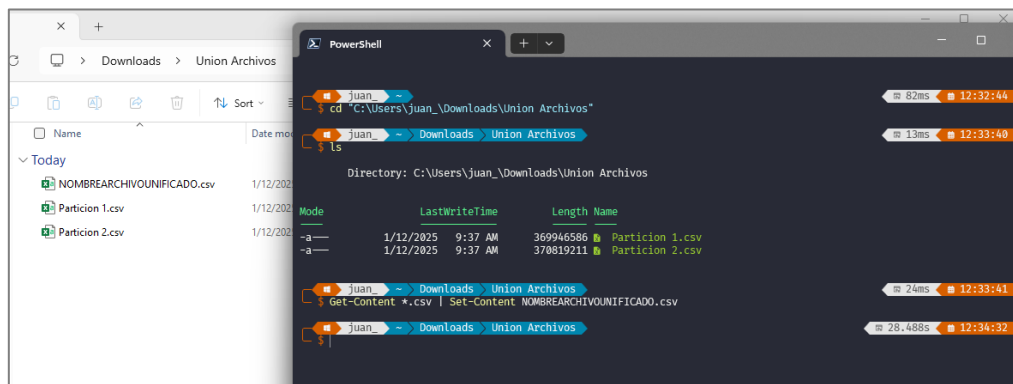


Figura 17. Consolidación de archivos en PowerShell.

B. Consolidación mediante el aplicativo

1. Ir a la pestaña “Consolidado de Archivos”.
2. Seleccionar la carpeta con las particiones.
3. Hacer clic en “Consolidar archivos de carpeta”.

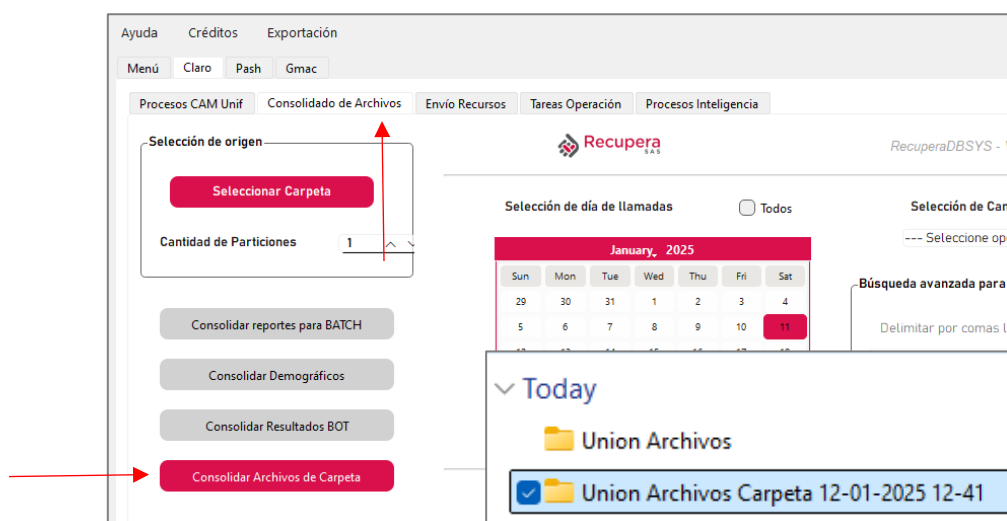



Figura 18. Interfaz del aplicativo para consolidar archivos de carpeta y resultado.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

2.6. Exportación y validación final

Una vez consolidado el archivo:

1. Regresar a la pestaña “Procesos CAM UNIF” y cargar el archivo consolidado.
2. Validar que la cantidad de registros coincida con los datos iniciales.
3. Hacer clic en “Validación de base general y cargue” para exportar las siguientes bases:

- ✚ Asignación completa para cargar.
- ✚ Asignación sin castigo para cargar (filtros aplicados).
- ✚ Base de errores.
- ✚ Bases de Asignación para seguimiento (se cubrirán en otro documento).

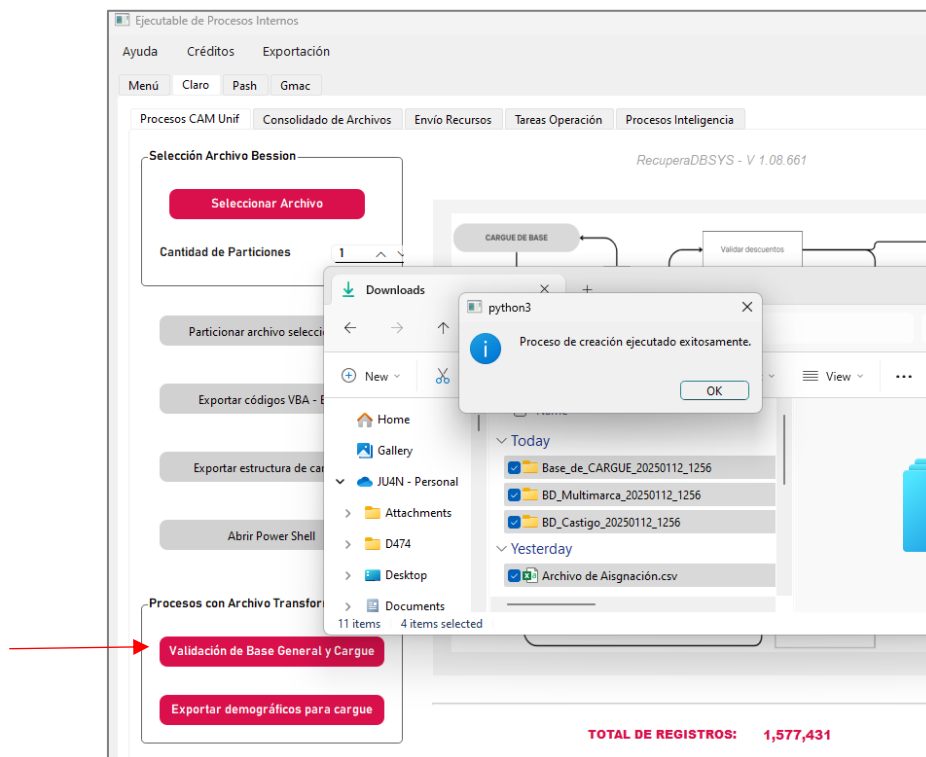



Figura 19. Validación de base y exportación de datos.

2.7. Exportación de datos demográficos

Por último, dinamizar y normalizar los datos demográficos:

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

1. Seleccionar “Exportar demográficos para carga”:

- El primer archivo contiene correos normalizados, eliminando duplicados y delimitando múltiples datos en una sola celda.
- El segundo archivo contiene números telefónicos procesados. Se completan datos incompletos y se consolidan números válidos.

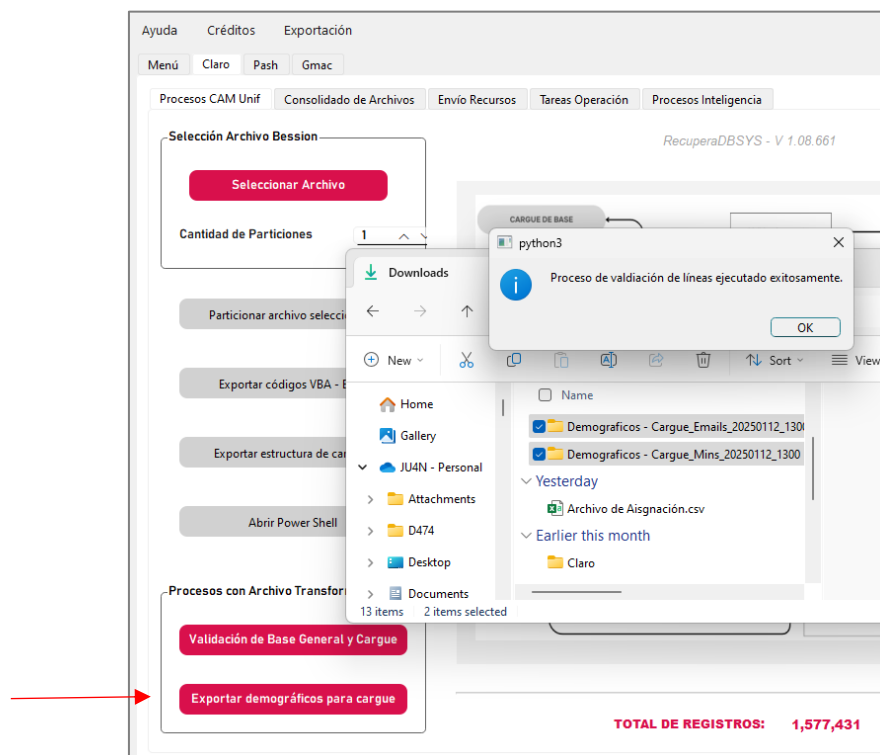


Figura 20. Exportación de datos demográficos de correos y teléfonos.

El proceso de transformación culmina con las bases listas para su cargue y uso operativo.

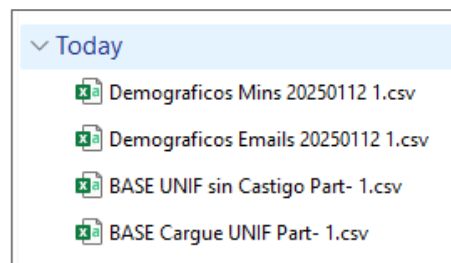









Figura 21. Exportación de asignación para cargue y de datos demográficos.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

3. Carga de archivos complementarios

En este apartado se describe la gestión y transformación de datos adicionales que son procesados regularmente. Estos archivos incluyen:

-  Información demográfica externa.
-  Listados de descuentos.
-  Archivos de pago.
-  Pagos sin aplicar.
-  Cuentas no gestionables.
-  Exclusiones.


Cada uno de estos archivos cuenta con una estructura específica según su naturaleza. Es importante que, en caso de contener columnas de fechas, estas se encuentren en el formato **yyyy-mm-dd**. Los archivos deben estar guardados en formato CSV (texto plano) con codificación ANSI, ya que otros formatos pueden generar errores en el procesamiento.

Las estructuras requeridas para el correcto cargue, pueden exportarse directamente desde el aplicativo mediante el botón **Exportar estructuras de cargue**. Al hacerlo, se generará una carpeta denominada **Estructuras Control Next** en la carpeta de descargas del usuario, la cual contendrá ocho elementos destinados a su validación.

3.1 Información demográfica externa

En caso de recibir datos demográficos externos o asignaciones manuales, es necesario normalizarlos. Según el tipo de dato (número celular, teléfono fijo o correo electrónico), estos deben ajustarse para su posterior cargue en el sistema. La estructura requerida para este proceso se encuentra en el archivo **estructuraDemograficos.csv** y se requieren las siguientes columnas:

- ✓ **Dato demográfico:** Número o correo a cargar.
- ✓ **Documento:** Número de identificación asociado.
- ✓ **Cuenta:** Identificador sin puntos ni caracteres especiales.
- ✓ En las columnas **ciudad** y **depto**, se debe asignar siempre el valor “BOGOTA”.
- ✓ En la columna **Tipodato**, se debe indicar “email” para correos y “telefono” para números.
- ✓ Se debe incluir la columna **Marca** al final, aunque no es necesario rellenarla.



		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

identificacion	cuenta	ciudad	depto	dato	tipodato	Marca
1167831	3823958	BOGOTA	BOGOTA	3128777460	telefono	Prechurn
65776477	106978466	BOGOTA	BOGOTA	3132040024	telefono	Castigo
65776477	14136272	BOGOTA	BOGOTA	3132040024	telefono	Castigo
76293800	131254399	BOGOTA	BOGOTA	3134428082	telefono	Prepotencial
9174129	119667631	BOGOTA	BOGOTA	3135396919	telefono	Prepotencial
1097393245	116920251	BOGOTA	BOGOTA	3135568355	telefono	Castigo
1097393245	144852086	BOGOTA	BOGOTA	3135568355	telefono	Castigo
1097393245	160110164	BOGOTA	BOGOTA	3135568355	telefono	Castigo
1074716678	98765400590	BOGOTA	BOGOTA	3136055480	telefono	Castigo
1074716678	98765400590	BOGOTA	BOGOTA	3137124730	telefono	Castigo
1091381586	155956343	BOGOTA	BOGOTA	3142172504	telefono	150
1115911131	161753730	BOGOTA	BOGOTA	3145604847	telefono	30
1002329263	21550195	BOGOTA	BOGOTA	3147214103	telefono	210
1002329263	144561303	BOGOTA	BOGOTA	3147214103	telefono	Castigo
8014961	100790955	BOGOTA	BOGOTA	3147354078	telefono	Castigo
1037238080	165288575	BOGOTA	BOGOTA	3148566099	telefono	30

Figura 22. Archivo de ejemplo para la estructura de los demográficos a cargar.

3.2 Listados de descuentos

Los listados de descuentos son proporcionados por analistas o coordinadores, y deben procesarse utilizando el archivo **estructuraDescuento.csv**. Esta estructura incluye:

-  **Cuenta:** Identificador único.
-  **Valor:** Importe numérico del descuento.

Los datos son extraídos a partir de las asignaciones o la base general, aplicando filtros y condiciones específicas definidas por los responsables de gestión (coordinadores de Claro o analistas transversales).

3.3 Archivos de pago

Los archivos de pago pueden tener diferentes orígenes:

1. **Correos electrónicos:** Segmentados en categorías como hogar, negocios, equipos y líneas postpago. El archivo de equipos, suele estar protegido con contraseña, la cual debe retirarse para su procesamiento.
2. **Plataforma asignada:** Descargados desde el módulo de Reportes Lite 5 días. Estos generan un archivo comprimido que debe descomprimirse antes de ser procesado.

Dentro de la plataforma en donde se realizó la descarga de la asignación, en las categorías disponibles, ubica y selecciona **"UNIF - Descarga Asignación"**.


		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	



Figura 23. Selección del reporte "Reporte Pagos Lite 5 Días".

Hacer clic en el ícono "+" junto al reporte. Esto desplegará tres módulos adicionales. Seleccionar con clic derecho la opción **"Reporte Pagos Lite 5 Días"** y elige **"Ejecutar"**. Esto abrirá un cuadro de consulta en el lado derecho.

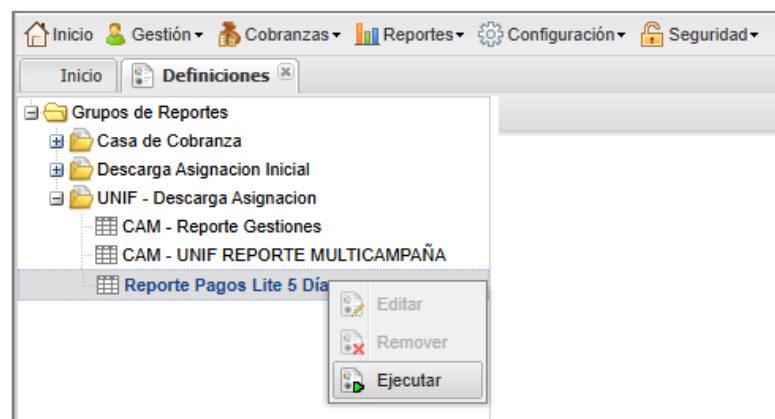



Figura 24. Ejecución del reporte y cuadro de consulta al servidor.

En el cuadro de consulta:

-  Seleccionar la opción **"UNIF - RECUPERA SAS"** en el campo **"Casa de Cobranza"**.
-  Hacer clic en el botón **"Exportar a Excel"** para generar la descarga.

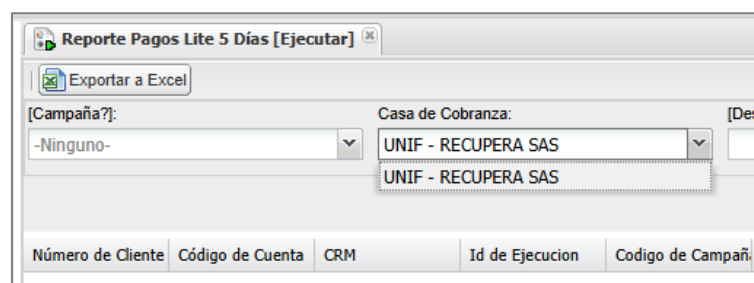



Figura 25. Selección de casa de cobranza y botón de exportación.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO	
FECHA	VERSIÓN		
03/02/2025	1		




Todos los archivos de pago deben cumplir con la estructura del archivo **estructuraPagos.csv**, que incluye valores como: Cuenta, Fecha y Valor.

obligacion	identificacio	fecha	valor	asesor
111111		2025-01-12	2943595	
222222		2025-01-12	23343	
333333		2025-01-12	10000	

Figura 26. Archivo de ejemplo para la estructura de los pagos a cargar.

3.4 Pagos sin aplicar




Los pagos sin aplicar se consolidan a partir de tres archivos base:

-  **Referencias:** CONSO_Pagos MOVIL.xlsx
-  **Móvil:** pagosmovil2.xlsx
-  **Fijo:** Pagos_Sin_Aplicar_Fijo.xlsx

Estos archivos deben unificarse, asignando la fecha del día y cargándolos de manera consolidada al sistema. Los reportes pueden enviarse hasta cinco veces al día, por lo que los del día anterior deben procesarse por la mañana.

3.5 Cuentas no gestionables


Los archivos de cuentas no gestionables se cargan con el mismo formato de los pagos sin aplicar. Estos anexos, están disponibles en formato comprimido y, al descomprimirse, presentan la siguiente nomenclatura según su tipo:

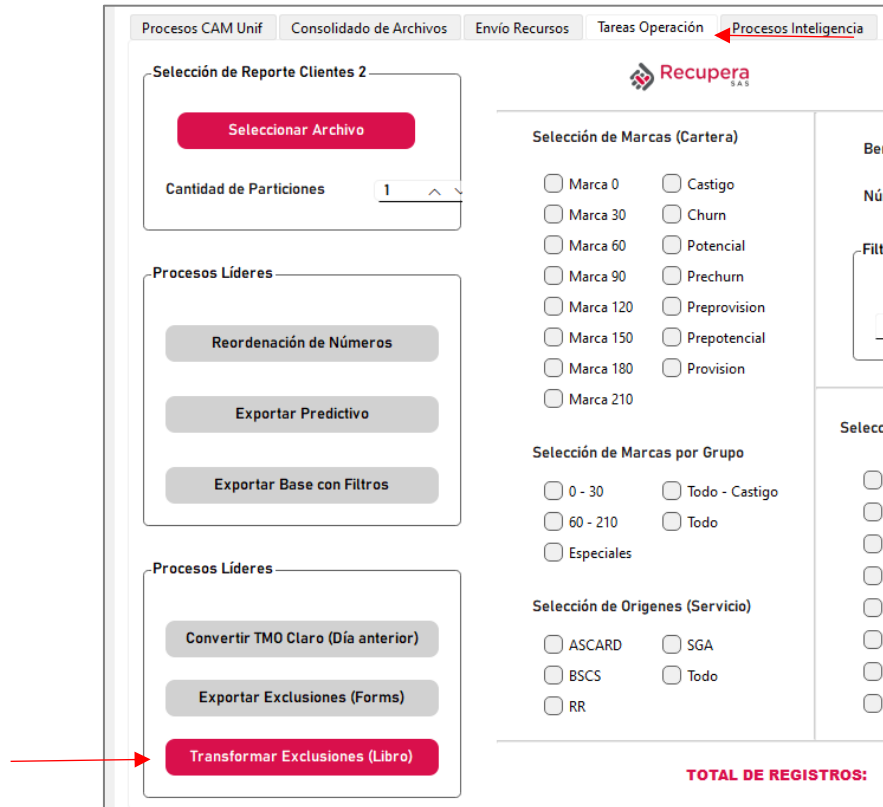
-  **Fijo:** Salida_Fija_YYYYMMDDHHMM.txt
-  **Móvil:** Salida_Movil_YYYYMMDDHHMM.txt
-  **Equipos:** REPORTE_PAGO_CONSOLIDADO_YYYYMMDDHHMM.csv

3.6 Exclusiones

Las exclusiones se manejan a nivel interno, siendo reportadas como datos de fallecidos, reclamaciones o restricciones específicas. Estas exclusiones se consolidan en la ruta: <\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro>, según el año y mes en curso.

El aplicativo permite exportar los datos relevantes desde la sección **Tareas Operación** mediante el botón **Transformar Exclusiones (Libro)**, separando cada tipo de exclusión en archivos individuales.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	



Procesos CAM Unif Consolidado de Archivos Envío Recursos Tareas Operación **Procesos Inteligencia**

Selección de Reporte Clientes 2

Seleccionar Archivo

Cantidad de Particiones 1

Procesos Líderes

Reordenación de Números

Exportar Predictivo

Exportar Base con Filtros

Procesos Líderes

Convertir TMO Claro (Día anterior)

Exportar Exclusiones (Forms)

Transformar Exclusiones (Libro)

Selección de Marcas (Cartera)

☐ Marca 0 ☐ Castigo
☐ Marca 30 ☐ Churn
☐ Marca 60 ☐ Potencial
☐ Marca 90 ☐ Prechurn
☐ Marca 120 ☐ Preprovision
☐ Marca 150 ☐ Prepotencial
☐ Marca 180 ☐ Provision
☐ Marca 210

Selección de Marcas por Grupo

☐ 0 - 30 ☐ Todo - Castigo
☐ 60 - 210 ☐ Todo
☐ Especiales

Selección de Orígenes (Servicio)

☐ ASCARD ☐ SGA
☐ BSCS ☐ Todo
☐ RR

TOTAL DE REGISTROS:

Figura 27. Exportación de exclusiones para cuentas, documentos, números y correos, desde el aplicativo.

Nota: Todas las transformaciones descritas en esta sección deben completarse para proceder con el cargue en el sistema. Los detalles del proceso de cargue directo en el CRM, se abordarán en el siguiente apartado del documento.



Procesos CAM Unif Consolidado de Archivos Envío Recursos Tareas

Selección Archivo Bession

Seleccionar Archivo

Cantidad de Particiones 1

Particionar archivo seleccionado

Exportar códigos VBA - Bash

Exportar estructura de cargues


CARGUE DE BASE

Cambio de asignación (Token)

SI

Descarga de Carga Bession

Figura 28. Exportación de estructuras de cargue desde el aplicativo.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

3.7 Remitentes de correos electrónicos

En los procesos relacionados con la carga y transformación de datos complementarios, algunos archivos son enviados por correo electrónico. A continuación, se listan las áreas y remitentes habituales según el tipo de archivo:

- **Archivos de descuentos y exclusiones:**

Estos archivos se generan a partir de la gestión de asignación o la base general, según los filtros y condiciones enviados por los siguientes remitentes habituales:

✚ hector.aguirre@claro.com.co
✚ henry.rojast@claro.com.co
✚ john.palaciosc@claro.com.co

Es posible que estos archivos sean enviados por otros analistas o coordinadores de gestión, en caso de novedades.

- **Archivos de pagos:**

Remitentes comunes incluyen:

✚ julian.rodriquezhu@claro.com.co
✚ carolina.garzons@claro.com.co

Es posible que estos archivos sean enviados por otros analistas o coordinadores de gestión, en caso de novedades.


- **Pagos sin aplicar:**

Habitualmente enviados por edgar.perez@claro.com.co; sin embargo, es posible que estos archivos sean enviados por otros analistas en caso de novedades.

- **Cuentas no gestionables:**

Los remitentes principales incluyen:

✚ cobranzas@claro.com.co
✚ jeisson.angelc.ext@claro.com.co
✚ juan.molinag.ext@claro.com.co
✚ sandra.rojas@claro.com.co
✚ gloria.angel@claro.com.co

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

Consideraciones generales sobre correos electrónicos:

1. Aunque se han identificado remitentes específicos, es posible recibir archivos desde otras direcciones debido a la dinámica operativa de la campaña.
2. Los archivos deben validarse y transformarse conforme a las estructuras establecidas, sin depender exclusivamente del formato de cada remitente.
3. Ante cualquier duda sobre un remitente o archivo, se recomienda consultar con el área responsable para asegurar la correcta gestión.

4. Cargue de datos en el CRM y validación

4.1 Ingreso al CRM

Para realizar el cargue de la asignación de la campaña Claro, se accede a la plataforma del CRM desde la URL: <https://recupera.controlnextapp.com/Login/> utilizando las credenciales asignadas.



Figura 29: Vista de la página principal de Controlnext, tras iniciar sesión.

4.2 Subida de archivos

4.2.1 Selección del módulo de subida de archivos

En el menú lateral izquierdo, se encuentra una barra con íconos. Seleccionar el ícono con una flecha hacia arriba, identificado como **Subida de Archivos**.


		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

Figura 30: Barra lateral con el ícono de Subida de Archivos resaltado.

4.2.2 Proceso de cargue de asignación

1. En el menú desplegable, seleccionar la opción **Reparto**.
2. Hacer clic en el botón **Enviar** y esperar a que el porcentaje llegue al 100%.
3. Seleccionar el botón **Evaluar Archivo** para revisar los errores.
4. Finalizar con el botón **Cargar Data**.

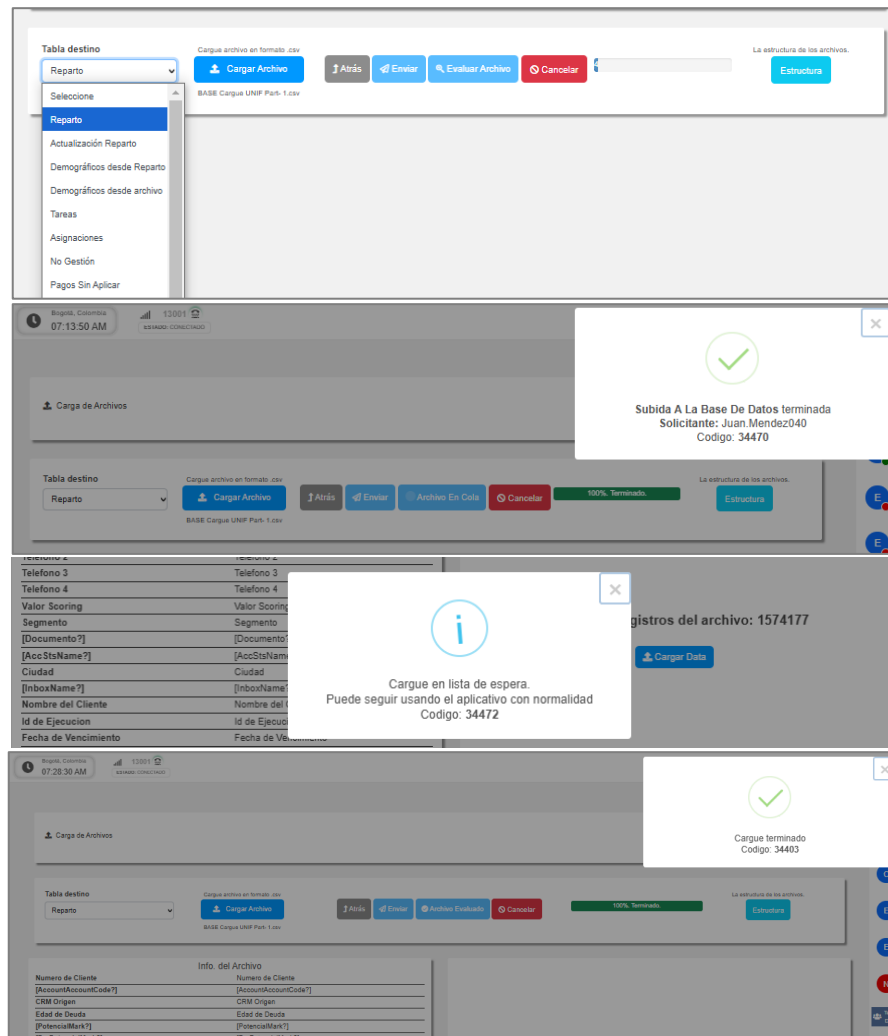

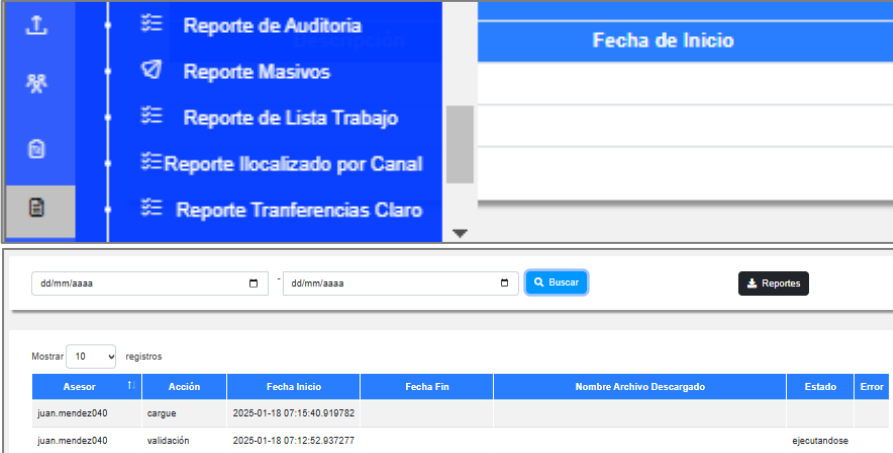


Figura 31: Vista de la interfaz de cargue de asignación.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

4.2.3 Validación del estado del cargue

El estado del cargue puede verificarse desde la opción **Reporte de Auditoría**.



Asesor	Acción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Nombre Archivo Descargado	Estado	Error
Juan.mendez040	cargue	2025-01-18 07:15:40.919782				
Juan.mendez040	validación	2025-01-18 07:12:52.937277			ejecutandose	

Figura 32: Ejemplo del estado del cargue en el reporte de auditoría.

4.3 Cargue de demográficos

Los datos demográficos, tales como correos electrónicos y números de contacto, se cargan desde la opción **Demográficos desde Archivo** en el menú desplegable.

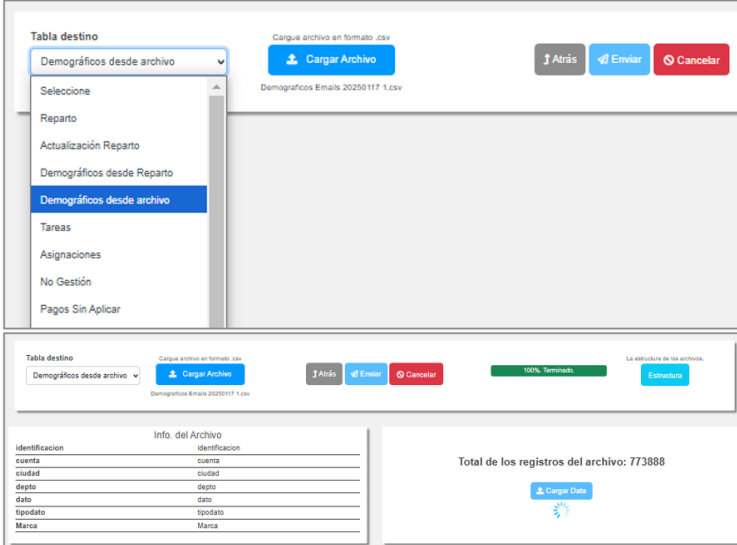


Tabla destino: Demográficos desde archivo

Cargue archivo en formato .csv

Cargar Archivo Atrás Enviar Cancelar

Demograficos Emails 20250117 1.csv

Info. del Archivo


identificación	identificación
cuenta	cuenta
ciudad	ciudad
depto	depto
dato	dato
tipodato	tipodato
Marca	Marca

Total de los registros del archivo: 773888

100% Terminado

Cargar Datos

Figura 33: Vista del cargue de datos demográficos.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

4.4 Exclusiones

Las exclusiones disponibles incluyen:

- **Exclusión por documento**
- **Exclusión por cuenta**
- **Exclusión de demográficos**

Estas se realizan desde el menú desplegable seleccionando la opción correspondiente.

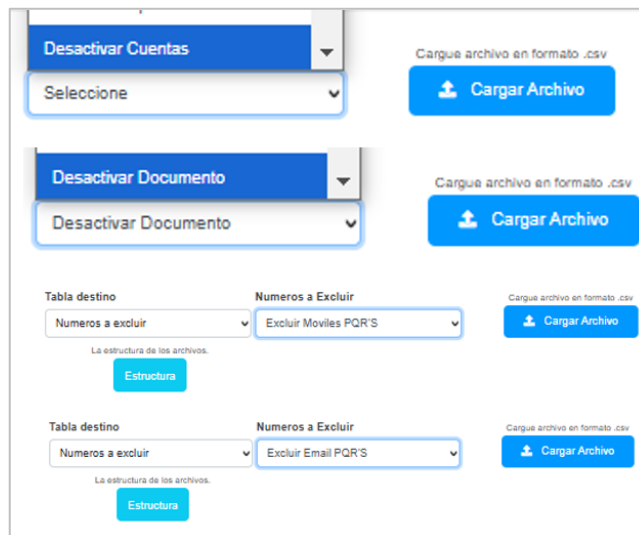


Figura 34: Módulos de exclusiones.

4.5 Cargue de pagos y archivos complementarios

Cada archivo debe cargarse uno tras otro desde el menú desplegable:

1. **Pagos sin aplicar**
2. **No gestionables**
3. **Pagos**

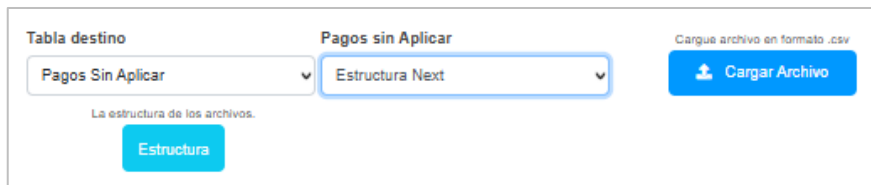



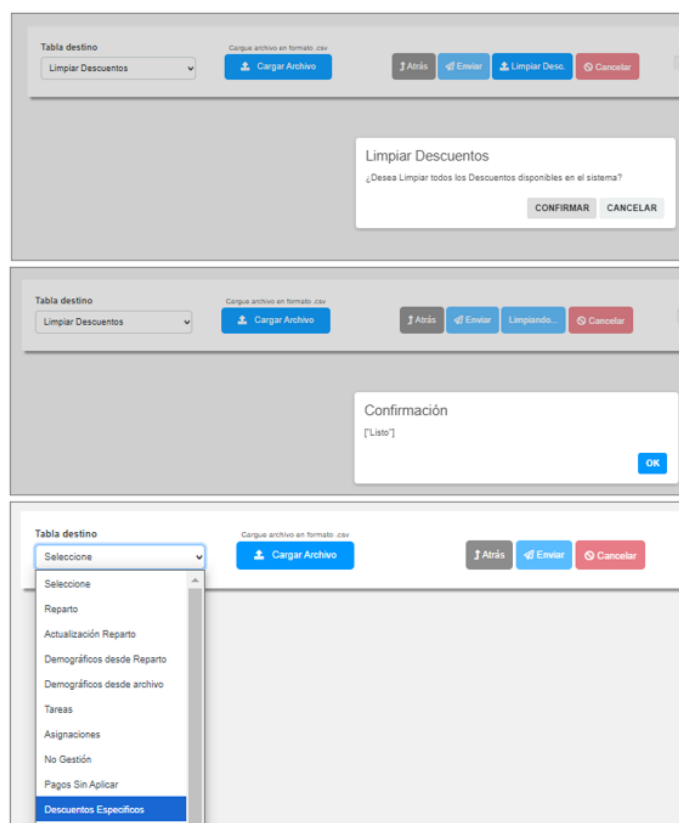
Figura 35: Vista del cargue de los archivos en mención.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

4.6 Cargue de descuentos

Antes de cargar los descuentos:

1. Seleccionar **Limpiar Descuentos**.
2. Esperar a que finalice el procesamiento.
3. Seleccionar **Descuentos Específicos** y cargar los archivos correspondientes.




The figure consists of three screenshots of a web application interface. The top screenshot shows the 'Limpiar Descuentos' (Clean Discounts) button in the 'Tabla destino' (Destination Table) dropdown menu. The middle screenshot shows a confirmation dialog box asking '¿Desea Limpiar todos los Descuentos disponibles en el sistema?' (Do you want to clean all discounts available in the system?). The bottom screenshot shows the 'Descuentos Específicos' (Specific Discounts) option selected in the 'Tabla destino' dropdown menu.

Figura 36: Proceso de limpieza y cargue de descuentos.

4.7 Validación de información cargada

Para confirmar que los archivos procesados se han cargado correctamente y no presentan anomalías, se puede realizar una validación mediante:




1. Consulta de valores específicos.
2. Revisión del reporte "clientes2".

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

4.7.1 Consulta de cuentas específicas

Este proceso permite verificar individualmente si una cuenta ha sido excluida, si tiene pagos sin aplicar, no gestionables o si se le ha aplicado un descuento.

1. Desde la barra lateral izquierda, seleccionar el ícono de los **tres muñecos**, identificado como **Cientes**.
2. En la parte superior, se habilitará una barra de búsqueda con una lupa. En esta barra se puede buscar por:

-  Documento.
-  Cuenta.
-  Demográfico (correo o número telefónico).

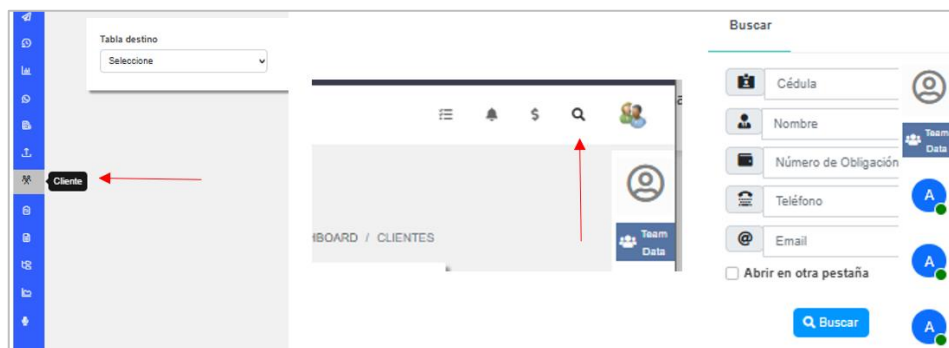


Figura 36: Sección de consulta de información en el CRM.

4.7.2 Revisión del reporte "clientes2"

Para validar de forma general que la asignación no presenta anomalías respecto a los archivos procesados, se utiliza el reporte **clientes2**:

1. Desde la barra lateral, seleccionar el ícono de **Reportes**.
2. Elegir la opción **ReporteClientes2**.
3. Configurar los filtros necesarios, tales como rango de mora o fecha, para la consulta.
4. Descargar el archivo resultante y revisar la información detallada.

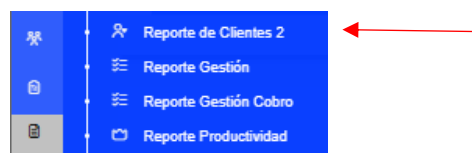



Figura 37: Módulo "ReporteClientes2".

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		PROCESO DE CARGUE DE ASIGNACIÓN PARA LA CAMPAÑA CLARO	
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1		

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Selección Filtro

Selección Marca:

Selección Marca: 0, 30, 60, 90, 120

Nothing selected

Último Perfil:

Nothing selected

Mejor Perfil:

Nothing selected

Buscar

Reportes

Mostrar 10 registros

Cuenta	Cédula	Ciudad	Asesor	Último Usuario Gestión	Fecha de Última Gestión	Mejor Perfil	Último Perfil	Fecha Promesa	Valor Promesa	Fecha Agendada	Total Gestión
170510030	1070618386	MICHAEL ALEXIS ORTEGÓN CASTAÑUEDA	GIRARDO TICUNDINAMARCA	alejandrosidalgos202	2025-02-04	Mensaje Con Tercero					
185270392	1002391125	YISET PAOLA HERAZO CABARCAS	COROZAL/SUCRE	margarita.cerpas425	2025-02-04	Interesado en Pagar					
151801040	1002391125	YISET PAOLA HERAZO CABARCAS	COROZAL/SUCRE	margarita.cerpas425	2025-02-04	Interesado en Pagar					
9876520017782640	38270020	SR IMELDA MOLINA AVILES	COYAIMA	leider.melendez713	2025-02-04	Mensaje Con Tercero					
110900951	38270020	SR IMELDA MOLINA AVILES	COYAIMA	leider.melendez713	2025-02-04	Mensaje Con Tercero					
118591097	38270020	SR IMELDA MOLINA AVILES	COYAIMA	leider.melendez713	2025-02-04	Mensaje Con Tercero					
153581703	1020731837	ISAAC PRIETO CORTES	BOGOTÁ/CUNDINAMARCA	geraldin.rodriguez352	2025-02-04	Promesa		2025-02-03	48113	2025-02-03	
9876520022684040	11367042	SR MIGUEL ARTURO LEGUIZAMON BELTRAN	MADRID/CUNDINAMARCA	orlando.villafane426	2025-02-04	Colgo					
145110901	11367042	SR MIGUEL ARTURO LEGUIZAMON BELTRAN	MADRID/CUNDINAMARCA	orlando.villafane426	2025-02-04	Colgo					
9059128	1088013448	JHON JAIME VELASQUEZ ZAPATA	DOS QUEBRADAS	lyeira.vargas990	2025-02-04	No Contestan					

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 4.684.635 registros

Anterior

1

2

3

4

5

...

468464

Siguiente

Figura 38: Consulta sobre el módulo "ReporteClientes2".

Nota: Para garantizar la validez de la información relacionada con los archivos cargados, se puede tener en cuenta lo siguiente: de acuerdo con los pagos, se puede utilizar la columna correspondiente del tipo de pago, en donde deben de existir atributos como "Pago parcial", "Pago total" o el campo vacío. En lo que respecta a los archivos de pagos sin aplicar y no gestión, las cuentas no deben aparecer en el "reporteclientes2"; así mismo, deben estar retirados todos los documentos y las cuentas asociadas a las exclusiones de los mismos.

Al procesar el reporte y exportar las bases con datos demográficos, ya sea para procesos de telemática o para la reordenación de la información, los números y correos electrónicos a excluir deben no aparecer, conforme a las exclusiones previamente cargadas en el sistema; así mismo, los descuentos deben estar actualizados de acuerdo con el archivo subido en la fecha correspondiente.

Elaborado por:
 Juan David Méndez