		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE GESTIÓN DE ASIGNACIÓN MANUAL PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 15/01/2025	VERSIÓN 1	

1. OBJETIVO

Describir detalladamente el procedimiento para gestionar el cargue de asignación manual de la campaña CLARO, abarcando la recepción y transformación de la data suministrada por el cliente, la validación de archivos complementarios cargados con la asignación descargada de Gevenue (datos demográficos, descuentos, exclusiones, entre otros) y la validación con la asignación actual. Este documento tiene como finalidad garantizar la correcta preparación y carga de la información adicional al CRM, asegurando la continuidad operativa y la integridad de los datos.


2. ALCANCE

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

1. **Descarga del archivo principal:** Obtención de la data enviada por el cliente desde el correo.
2. **Transformación y normalización:** Preparación de los datos para garantizar su correcta integración en el sistema CRM *Controlnext*.
3. **Gestión de archivos de cargue y complementarios:** Carga de asignación y validación de los archivos adicionales (información demográfica, listados de descuentos, archivos de pago, pagos sin aplicar, cuentas no gestionables y exclusiones), conforme a lo establecido en el documento "1. Proceso de Cargue de Asignación - Campaña CLARO".
4. **Validación final:** Verificación de la asignación manual 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 manual de asignaciones de la campaña CLARO. No contempla procesos adicionales o tareas que no formen parte directa de la gestión de la asignación manual, ni incluye información vinculada a otra cartera o sistemas distintos al CRM *Controlnext*.

La estructura de cada archivo remitido como asignación manual puede variar y deberá ajustarse en función de la estructura establecida para el cargue en el CRM. Se recomienda una revisión previa de la integridad y formato de la data, asegurando que todos los campos y variables cumplan con los estándares definidos para garantizar una integración sin errores.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE GESTIÓN DE ASIGNACIÓN MANUAL PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 15/01/2025	VERSIÓN 1	

1. Descarga del archivo principal

1.1. Acceso al correo

El proceso inicia con la verificación del correo corporativo, donde se reportan las asignaciones manuales correspondientes al transcurso del mes. Dichas asignaciones, que pueden abarcar diferentes moras o productos, son remitidas por analistas o representantes de Claro y deben ser descargadas y tratadas en el sistema (CRM).

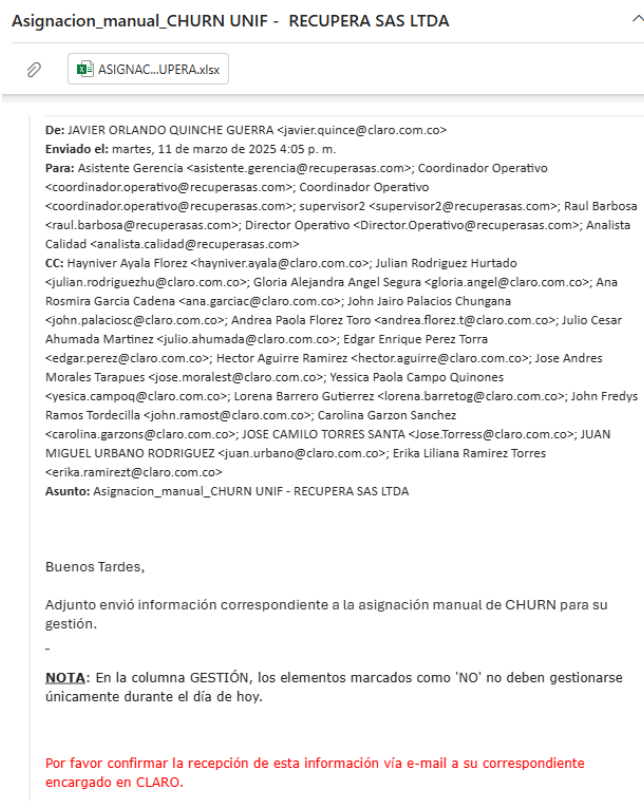



Figura 1. Correo con asignación manual de campaña Churn.

1.3. Actualizaciones manuales de la asignación

Las asignaciones manuales de la campaña CLARO pueden ser remitidas en varias ocasiones durante el mes en curso. Se recomienda revisar periódicamente las notificaciones enviadas al correo corporativo para asegurar que se estén teniendo en cuenta todas las asignaciones manuales; así mismo, podrán llegar en diferentes formatos, tales como libros o archivos planos de texto (.txt o .csv).

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE GESTIÓN DE ASIGNACIÓN MANUAL PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 15/01/2025	VERSIÓN 1	

2. Transformación y normalización

2.1. Apertura de Libro y Delimitación de Archivos CSV o TXT

En caso de que la información venga en un libro, no es necesario tener en cuenta esta información, no obstante, cuando el archivo se encuentra en formato plano como un .csv o un .txt, es importante 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.

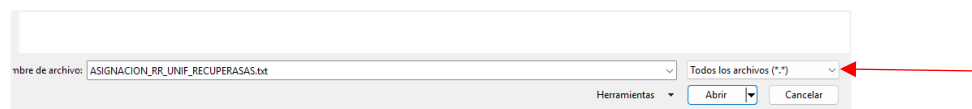


Figura 2. Apertura de archivo plano TXT desde Excel.

3. En la ventana emergente de importación:

- Seleccionar el delimitador correspondiente, según sea tabulador, “;”, “,”, “|”, entre otros.
- Aplicar el formato **Texto** a todas las columnas.
- Finalizar la importación, haciendo clic en **Siguiente → Siguiente → Finalizar**.

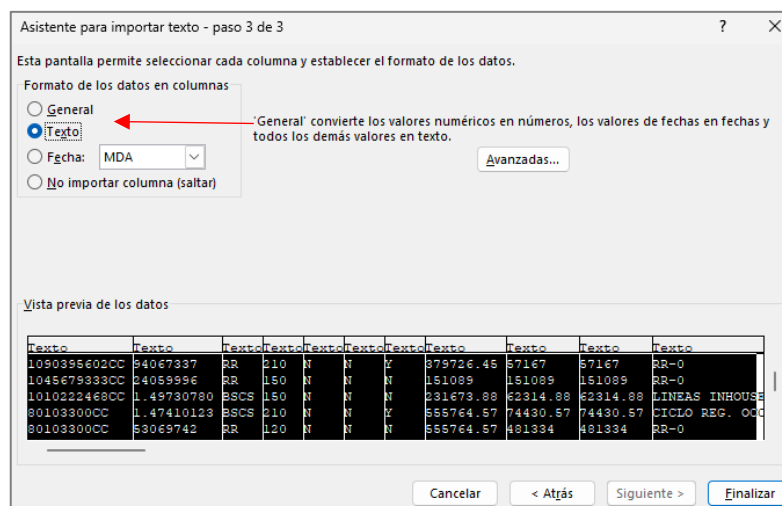



Figura 3. Configuración de delimitadores en Excel al abrir el archivo cuando es en formato plano.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		PROCESO DE GESTIÓN DE ASIGNACIÓN MANUAL PARA LA CAMPAÑA CLARO	
FECHA	15/01/2025	VERSIÓN	1

- Las cuentas no deben contener “.”; en caso de encontrarse, debe sustituirse por nada. Esto aplica para las dos columnas donde se presentan la cuenta y el documento (4 columnas en total).
- Las fechas: Fecha de Asignación, Fecha Final, Fecha de Vencimiento y Fecha de Aceleración deben estar en formato **yyyy-mm-dd**.
- Por defecto, la Fecha de Asignación corresponde al primer día del mes o al día en que se remitió la base, y la Fecha Final al último día del mes.
- En caso de no disponer de algún valor, como fechas de vencimiento, dirección, ciudad u otros datos no indispensables, se debe dejar en blanco o asignar el valor 0 según corresponda.

Número de	Account.Aci	CRM	Origen	Edad de Deu	PotencialM	PrePotenci	WriteOffM	Monto inicia	ModinitCta	DeudaRealC	BillCycleNa	Nombre Can	DebtAgeIni	Nombre Casi	Fecha de Asi	Deuda Gest	Dirección Co	Fecha Final
34614442	80081868	RR	90	Y	N	N		243686	243686	243686	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	243686		2025-03-31
1052040814	2739836	RR	90	Y	N	N		182538	182538	182538	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	182538		2025-03-31
1000776377	84147798	RR	90	Y	N	N		327536	327536	327536	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	327536		2025-03-31
1022929227	82656469	RR	90	Y	N	N		203513	203513	203513	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	203513		2025-03-31
1037620569	7142926	RR	90	Y	N	N		220270	220270	220270	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	220270		2025-03-31
94519549	4935355	RR	90	Y	N	N		178883	178883	178883	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	178883		2025-03-31
80055486	12861429	RR	90	Y	N	N		180920	180920	180920	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	180920		2025-03-31
1071164533	62441908	RR	90	Y	N	N		225743	225743	225743	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	225743		2025-03-31
1050955154	43796628	RR	90	Y	N	N		104726	104726	104726	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	104726		2025-03-31
1116272220	59647301	RR	90	Y	N	N		192325	192325	192325	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	192325		2025-03-31
3707171	66459757	RR	90	Y	N	N		322846	322846	322846	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	322846		2025-03-31
91533143	42814596	RR	90	Y	N	N		290976	290976	290976	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	290976		2025-03-31
43689875	6002504	RR	90	Y	N	N		183398	183398	183398	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	183398		2025-03-31
11202183	63583138	RR	90	Y	N	N		246884	246884	246884	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	246884		2025-03-31
1004280646	34428306	RR	90	Y	N	N		135990	135990	135990	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	135990		2025-03-31
1001277639	56469816	RR	90	Y	N	N		207973	207973	207973	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	207973		2025-03-31
1053797992	80967397	RR	90	Y	N	N		212542	212542	212542	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	212542		2025-03-31
1046427521	73500825	RR	90	Y	N	N		168192	168192	168192	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	168192		2025-03-31
1013673724	5065653	RR	90	Y	N	N		236059	236059	236059	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	236059		2025-03-31
1126238922	5542815	RR	90	Y	N	N		212527	212527	212527	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	212527		2025-03-31
1130604281	2613191	RR	90	Y	N	N		238800	238800	238800	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	238800		2025-03-31
68243845	24663797	RR	90	Y	N	N		374784	374784	374784	OCCIDENTE	ASIGNACION	90	UNIF - RECUI	2025-03-11	374784		2025-03-31


Figura 5. Base transformada con las primeras 18 columnas.

Es recomendable no cerrar el archivo de cargue para asignación manual y guardarlo para procesarlo en ControlNext, tal como se contempla en el documento "1. *Proceso de Cargue de Asignación - Campaña CLARO*", pero bajo el módulo Actualización reparto.

2.6. Exportación y validación final

Una vez procesado el archivo, se procede a realizar la validación y el cruce de datos con la asignación almacenada en la carpeta compartida, la cual incluye tanto la asignación de Castigo como la Asignación Multimarca. Esta información se encuentra en Claro [\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\Año\Mes\8. Inventario](#).

El proceso se detalla en el documento "2. *Gestión de Asignación Campaña Claro*" y se realiza en función de la mora asignada, la cual se determinará aplicando las condicionales especificadas en la siguiente tabla:


		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		PROCESO DE GESTIÓN DE ASIGNACIÓN MANUAL PARA LA CAMPAÑA CLARO	
FECHA	15/01/2025	VERSIÓN	1

CRM Origen	[DebtAgeInicial?]	[PotencialMark?]	[PrePotencialMark?]	[WriteOffMark?]	[RefinancedMark?]	MARCA
BSCS	Cualquier Rango	Y	N	N	N	potencial
ASCARD	Cualquier Rango	Y	N	N	N	provision
RR	Cualquier Rango	Y	N	N	N	churn
BSCS	Cualquier Rango	N	Y	N	N	prepotencial
ASCARD	Cualquier Rango	N	Y	N	N	preprovision
RR	Cualquier Rango	N	Y	N	N	prechurn
BSCS	Cualquier Rango	N	N	Y	N	castigo
ASCARD	Cualquier Rango	N	N	Y	N	castigo
RR	Cualquier Rango	N	N	Y	N	castigo
SGA	Cualquier Rango	N	N	Y	N	castigo
BSCS	Cualquier Rango	N	N	N	Y	potencial a castigar
ASCARD	Cualquier Rango	N	N	N	Y	potencial a castigar
RR	Cualquier Rango	N	N	N	Y	potencial a castigar
SGA	Cualquier Rango	N	N	N	Y	potencial a castigar
BSCS	0	N	N	N	N	0
ASCARD	0	N	N	N	N	0
RR	0	N	N	N	N	0
SGA	0	N	N	N	N	0
BSCS	30	N	N	N	N	30
ASCARD	30	N	N	N	N	30
RR	30	N	N	N	N	30
SGA	30	N	N	N	N	30
BSCS	60	N	N	N	N	60
ASCARD	60	N	N	N	N	60
RR	60	N	N	N	N	60
SGA	60	N	N	N	N	60
BSCS	90	N	N	N	N	90
ASCARD	90	N	N	N	N	90
RR	90	N	N	N	N	90
SGA	90	N	N	N	N	90
BSCS	120	N	N	N	N	120
ASCARD	120	N	N	N	N	120
RR	120	N	N	N	N	120
SGA	120	N	N	N	N	120
BSCS	150	N	N	N	N	150
ASCARD	150	N	N	N	N	150
RR	150	N	N	N	N	150
SGA	150	N	N	N	N	150
BSCS	180	N	N	N	N	180
ASCARD	180	N	N	N	N	180
RR	180	N	N	N	N	180
SGA	180	N	N	N	N	180
BSCS	210	N	N	N	N	210
ASCARD	210	N	N	N	N	210
RR	210	N	N	N	N	210
SGA	210	N	N	N	N	210

Figura 6. Tabla con filtros para asignación de marca.

[CustomerTypeId?]	Segmento
81 - 84 - 87	PERSONAS
82 - 83 - 85 - 86	NEGOCIOS
00	SIN SEGMENTO

Figura 6. Tabla con filtros para asignación de segmento.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		PROCESO DE GESTIÓN DE ASIGNACIÓN MANUAL PARA LA CAMPAÑA CLARO	
FECHA 15/01/2025	VERSIÓN 1		

Por último, la información consolidada se guarda en la carpeta compartida definida para almacenar las asignaciones, organizada por año y mes, en la carpeta "1. Asignaciones".

3. Gestión de archivos de cargue y complementarios

3.1 Ingreso al CRM

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



Figura 7. Vista de la página principal de Controlnext, tras iniciar sesión.

3.2 Subida de archivo de asignación manual

3.2.1 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**.

3.2.2 Proceso de cargue de asignación

1. En el menú desplegable, seleccionar la opción **Actualización Reparto**.
2. Finalizar con el botón **Cargar Data**.

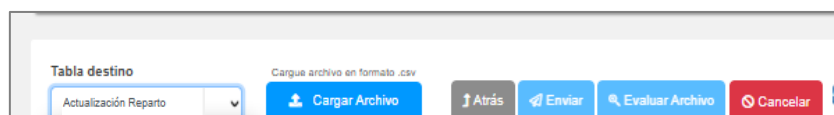

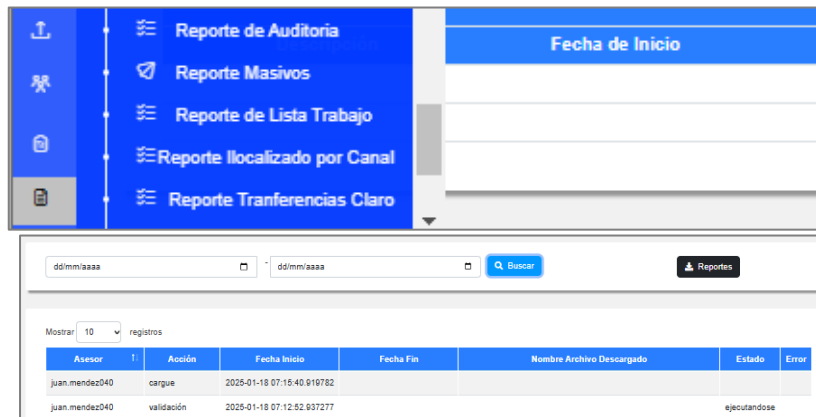


Figura 8. Vista de la interfaz de cargue de asignación manual.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE GESTIÓN DE ASIGNACIÓN MANUAL PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 15/01/2025	VERSIÓN 1	

3.2.3 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 07:12:52.637277			ejecutandose	

Figura 9. Ejemplo del estado del cargue en el reporte de auditoría.

3.3 Cargue de demográficos

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

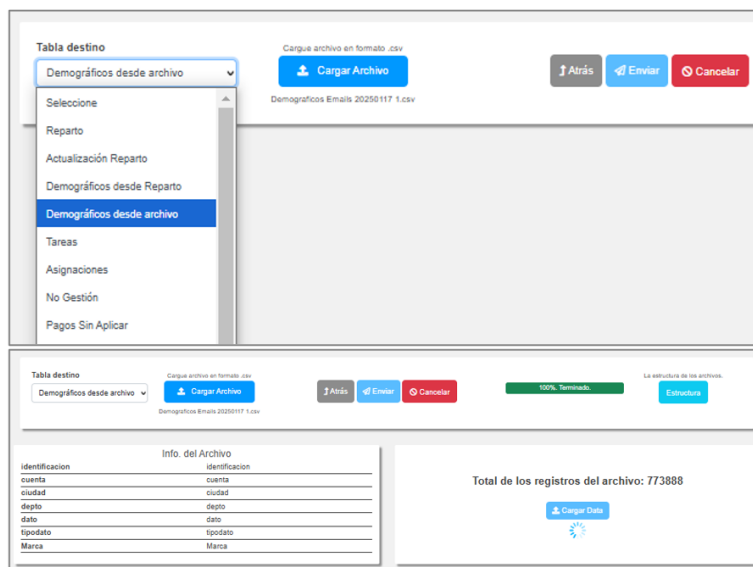


Tabla destino: Demográficos desde archivo

Cargue archivo en formato .csv

Cargar Archivo

Demográficos Emails 20250117 1.csv


100% Terminado

Total de los registros del archivo: 773888

Cargar Datos

Info. del Archivo	
Identificación	Identificación
cuenta	cuenta
ciudad	ciudad
departamento	departamento
dato	dato
tipodato	tipodato
Marca	Marca

Figura 10. Vista del cargue de datos demográficos.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		PROCESO DE GESTIÓN DE ASIGNACIÓN MANUAL PARA LA CAMPAÑA CLARO
FECHA 15/01/2025	VERSIÓN 1	

3.3 Subida de archivos complementarios

La gestión y transformación de datos adicionales que se procesan regularmente se detalla en el documento “1. Proceso de Cargue de Asignación - Campaña CLARO”. Una vez actualizada la asignación manual, deben cargarse nuevamente todos los archivos complementarios, entre los cuales se contemplan: información demográfica externa, listados de descuentos, archivos de pago, pagos sin aplicar, cuentas no gestionables y 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.

4. Validación final

4.1. 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.

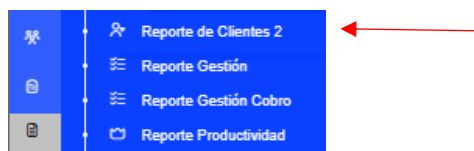


Figura 37: Módulo "ReporteClientes2".

NOTA: Las asignaciones manuales deben ser cargadas todos los días, después de haber cargado la asignación de reparto principal.