

ESTRATEGIA UTILIZADA	PLANTILLA OBSERVACIONES MODULO DE RETENCIÓN
ADECUACIÓN INTERNA	ADECUACIÓN INTERNA / \$(VALOR) / DETALLE EN GESTOR
AJUSTE DE FACTURA	AJUSTE DE FACTURA/ ID AJUSTE / DETALLE EN GESTOR
BOLSAS RECURRENTE	BOLSA RECURRENTE / TIPO DE BOLSA OFRECIDA / DETALLE EN GESTOR
BUNDLE AUXILIAR	ADICIÓN O RETIRO BUNDLE AUXILIAR (EJ: HBO PACK, WINSPOITS ONLINE, DIRECTV) / (EL VALOR DEL BONDLE, SI ES RETIRO \$0) / DETALLE EN GESTOR
CAMBIO DE CICLO	CAMBIO DE CICLO/ CICLO ACTUAL/ CICLO AL QUE SE VA A CAMBIAR EL CLIENTE / DETALLE EN GESTOR
CAMBIO DE ESTRATO	CAMBIO DE ESTRATO / DETALLE EN GESTOR
CAMBIO DE NÚMERO	CAMBIO DE NÚMERO / EL VALOR DEL COSTO DEL CAMBIO DE NÚMERO / DETALLE EN GESTOR
CAMBIO DE PLAN	CAMBIO DE PLAN / DETALLE EN GESTOR
CAMBIO DE PLAN A PREPAGO	CAMBIO DE PLAN A PREPAGO / DETALLE EN GESTOR
CAMBIO DE TECNOLOGÍA	CAMBIO DE TECNOLOGÍA / DETALLE EN GESTOR
CESIÓN DE CONTRATO	CESIÓN DE CONTRATO /TITULAR ANTIGUO / TITULAR NUEVO / DETALLE EN GESTOR
DESCUENTOS	DESCUENTO XX%(VALOR DE PORCENTAJE)/ (XX MESES O PERMANENTE) / DETALLE EN GESTOR
GRABADOR Y RETROCEDER	GRABADOR Y RETROCEDER/ VALOR PORCENTAJE % / XX MESES / DETALLE EN GESTOR
MAS VELOCIDAD	AUMENTO DE VELOCIDAD (25M / 50M / 100M) / DETALLE EN GESTOR
OFERTA DE PLANTA CON PROMOCIÓN CAPTURA	OFERTA DE PLANTA CON PROMOCIÓN CAPTURA / (X MESES ESCALONADOS) / DETALLE EN GESTOR

OFERTA DE RETENCIÓN BÁSICA	OFERTA DE RETENCIÓN BÁSICA / DETALLE EN GESTOR
OFERTAS DE RETENCIÓN SIEBEL	(PLUS, PLUS+, MINTIC) \$(VALOR) TARIFA DE RETENCIÓN / DETALLE EN GESTOR
RECHAZAR ESTRATEGIA	CLIENTE NO ACEPTA ESTRATEGIA
RESALTAR BENEFICIOS	RESALTAR BENEFICIOS /ORDEN SI APLICA / INFORMACIÓN ENTREGADA AL CLIENTE (CLARA Y CONCISA)
RETIRO DE INCREMENTO	RETIRO INCREMENTO / (VALOR DEL ÚLTIMO INCREMENTO) / DETALLE EN GESTOR
SOPORTE PRIMER NIVEL	SOPORTE PRIMER NIVEL/ ERROR SI APLICA / FALLAS EN (TODOS LOS SERVICIOS) / DETALLE EN GESTOR
SUSPENSIÓN VOLUNTARIA	SUSPENSIÓN VOLUNTARIA / \$(VALOR)/ XX MESES / DETALLE EN GESTOR
SVA'S	ADICIÓN O RETIRO SVA (EJ: HBO PACK, WIFI PLUS, DTV WINSPTS, DTV HBO PACK) / (EL VALOR DEL SVA, SI ES RETIRO \$0)/ DETALLE EN GESTOR
TRAMITE DE CANCELACIÓN / NO RETENIDO	REMITIDO POR OTRO CANAL /CANCELACIÓN/ (MOTIVO DE LA CANCELACIÓN) / (SUBMOTIVO DE LA CANCELACIÓN) / (FECHA DE EXPEDICIÓN DEL DOCUMENTO DEL TITULAR)
TRAMITE DE CANCELACIÓN / NO CONTACTAR	BACK(INCLUIR SOLO SI EL RETIRO ES INGRESADO POR EL ÁREA BACK) / (No. DE RETENCIÓN O PQR QUE SOPORTA LA CANCELACIÓN)
TRANSFERENCIA SIGUIENTE NIVEL DE RETENCIÓN	TRANSFERENCIA A NX DESDE EL PASO XX
TRASLADO	TRASLADO / DETALLE EN GESTOR
VISITA TÉCNICA	VISITA TÉCNICA / ERROR SI APLICA / FALLAS EN (TODOS LOS SERVICIOS) / DETALLE EN GESTOR