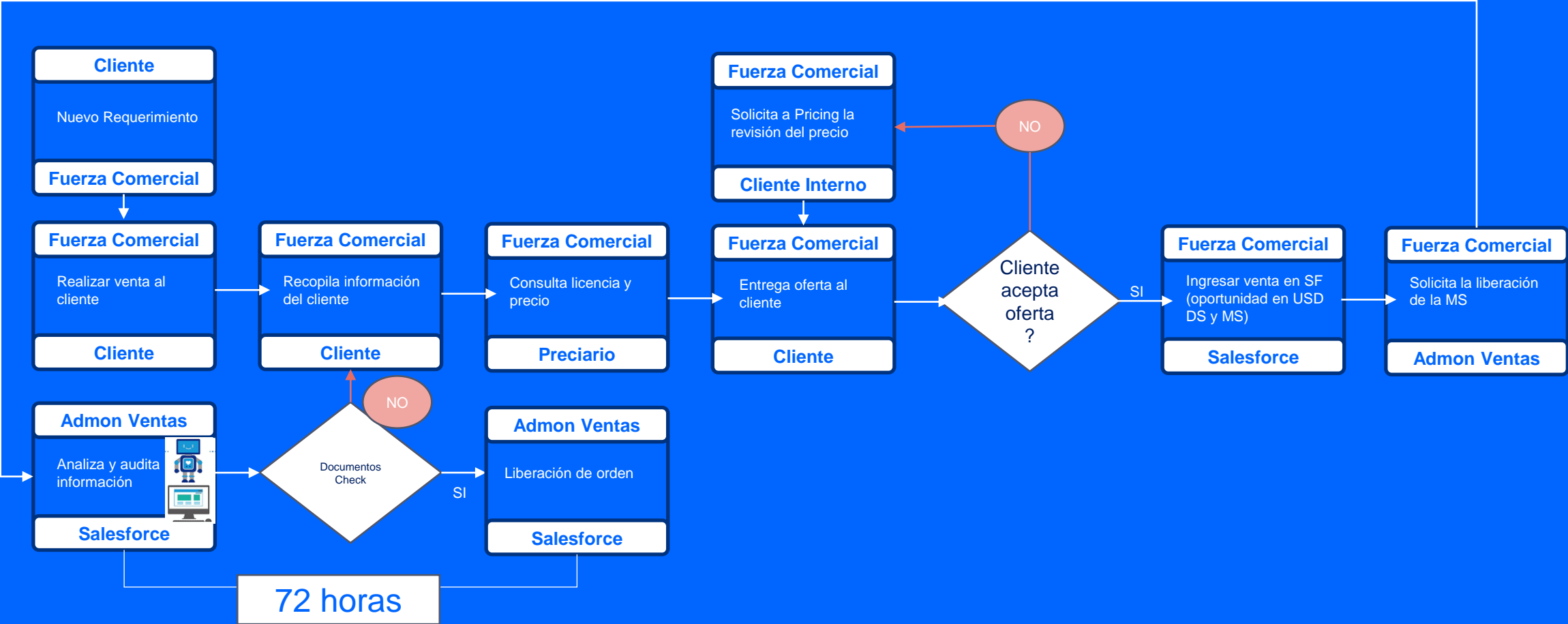


# Clasificaciones de Servicio Office

	Debes realizar 	Alta USD	Baja	Renegociación	Observaciones
	Alta				
Upgrade	Cliente requiere aumentar la cantidad de licencias sobre el mismo tipo de plan				
Cambio Servicio Alta	Cliente requiere cambiar el total de licencias del plan actual a un plan superior				
Downgrade	Cliente requiere disminuir la cantidad de licencias manteniendo el mismo plan				Recuerda que por contrato no es posible disminuir licenciamiento en la modalidad ANUAL (NCE)
Renegociación	Cliente desea renovar la misma cantidad de licencias con el mismo tipo de licenciamiento pero con diferente cargo fijo				
Downgrade y Alta	Cliente desea pasar solo una parte de sus licencias a un plan superior	 			Alta con la cantidad nueva Alta con la cantidad que queda y Baja de la MS que traía

- Los campos registrados en este proceso son obligatorios
- La NO generación del caso al CAP generará una facturación doble al cliente por lo cual cualquier Nota Crédito será atribuible al Comercial
- Las MS de Alta deben tener los campos debidamente diligenciados así como las observaciones, al igual que el caso de baja, campo que no se encuentre diligenciado no se liberará la Alta, ni se creará la MS de baja por parte del CAP
- Las bajas de facturación serán recibidas de acuerdo al cronograma de Facturación
- Los campos no aceptan caracteres especiales se debe diligenciar como se encuentran en los ejemplos
- Delta debe estar en 0
- Cualquier MS de renegociación deberá tener la fecha de RFB al primer día del mes

# Clasificaciones de Servicio Office



# Información a diligenciar en Salesforce

Modificación de Servicio

DS medio de acceso

# Alta

1 paso Creación de MS de Alta

No se acepta caracteres especiales  
Se debe colocar correctamente el caso del CAP Ejemplo:(09645039)

Se debe indicar el **numero de caso creado al CAP** para la baja

Se debe diligenciar cuando:

- ✓ Cliente requiere cambiar el total del plan actual a un plan superior
- ✓ Cliente requiere disminuir la cantidad de licencias manteniendo el mismo plan (Recuerda que por contrato no es posible disminuir licenciamiento en la modalidad ANUAL)
- ✓ Cliente desea pasar solo una parte de sus licencias a un plan superior

# Información a diligenciar en Salesforce

Modificación de Servicio

Observaciones

# Alta

2 paso Creación de MS de Alta

★ Como se debe diligenciar la observación

No se acepta caracteres especiales  
La observación debe ser clara de acuerdo a los ejemplos resaltados

Se debe indicar el tramite a realizar y las MS de baja o referenciar el caso del CAP indicando que allí estan las DS a dar de baja de facturación

Se debe diligenciar cuando:

- ✓ Cliente requiere cambiar el total del plan actual a un plan superior  
★ **Cambio de plan de Business Basic a Business Standard misma cantidad 100 Licencias**
- ✓ Cliente requiere disminuir la cantidad de licencias manteniendo el mismo plan (Recuerda que por contrato no es posible disminuir licenciamiento en la modalidad ANUAL)  
★ **Disminución de licencias de 100 a 80**
- ✓ Cliente desea pasar solo una parte de sus licencias a un plan superior  
★ **Cliente tiene 100 licencias Basic y requiere pasar 20 licencias a Standard**

# Información a diligenciar en Salesforce

Modificación de Servicio

CANTIDAD DE PCs/USUARIOS

2

Se debe indicar la cantidad a modificar

Se debe diligenciar cuando:

- ✓ Cliente requiere disminuir la cantidad de licencias manteniendo el mismo plan (Recuerda que por contrato no es posible disminuir licenciamiento en la modalidad ANUAL)  
Disminución de licencias de 100 a 80  
★ **Número de Sesiones/Usuarios: 20 (Indicar la cantidad a disminuir)**
- ✓ Cliente desea pasar solo una parte de sus licencias a un plan superior  
Cliente tiene 100 licencias Basic y requiere pasar 20 licencias a Standard  
Alta Basic:  
★ **Número de Sesiones/Usuarios: 20 (Indicar la cantidad a cambiar al nuevo plan)**

# Alta

3 paso Creación de MS de Alta

★ Como se debe diligenciar el campo

No se acepta caracteres especiales  
Este campo es numérico y solo se debe indicar la cantidad a modificar

# Información a diligenciar en Salesforce

Modificación de Servicio

Cantidad

2

# Alta

4 paso Creación de MS de Alta

★ Como se debe diligenciar el campo

No se acepta caracteres especiales

Este campo es numérico y solo se debe indicar la cantidad total definitiva

- ✓ Cliente requiere un licenciamiento nuevo

Nuevo plan Premium 10 licencias

★ **Cantidad: 10**

- ✓ Cliente requiere cambiar el total del plan actual a un plan superior

Cambio de plan de Business Basic a Business Standard

★ **Cantidad: 200 (Indicar el total de las licencias)**

- ✓ Cliente requiere disminuir la cantidad de licencias manteniendo el mismo plan (Recuerda que por contrato, ni en sistema no es posible disminuir licenciamiento en la modalidad ANUAL)

Disminución de licencias de 100 a 80

★ **Cantidad: 80**

- ✓ Cliente desea renovar la misma cantidad de licencias con el mismo tipo de licenciamiento

Renovación del mismo licenciamiento Business Basic y misma cantidad 100

★ **Cantidad: 100 (Indicar el total de las licencias)**

- ✓ Cliente desea pasar solo una parte de sus licencias a un plan superior

Cliente tiene 100 licencias Basic y requiere pasar 20 licencias a Standard

Alta Basic:

★ **Cantidad: 80 (porque estas pasando de 100 a 80 según el ejemplo)**

Alta Standard:

★ **Cantidad: 20 (porque estas activando 20 en un nuevo plan o 20 nuevas licencias en el plan que traía el cliente)**

# Clasificaciones de Servicio Office

Baja

Proceso Creación de Caso al CAP








### Información del caso

Número del caso

Propietario del caso  
ANGELA JOHANNA GOMEZ GOMEZ


\* Nombre del cliente




 MEDIMAS EPS S.A.S. EN LIQUIDACION 

\* Origen del caso

Comercial




Nombre del contacto



Buscar Contactos... 

\* Estado

Asignado




[Ver todas las dependencias](#)

Correo electrónico Web


\* Prioridad

Media



\* Subestado


Radicación



Motivos del estado

--Ninguno--

[Ver todas las dependencias](#)

 Telefónica

Ver todas las dependencias

**\* Fecha de Solicitud Cliente**

Fecha Hora

23/11/2022 12:00 p. m.

Correo electrónico Service Manager

**O ejecutivo de cuenta**

Complejidad

--Ninguno--

**Dejar una fecha anterior al día en el que estan creando el caso**

Motivo de incumplimiento del ANS

--Ninguno--

Ver todas las dependencias

**Tipificación del Caso**

Tipo del caso

Caso Comercial II

Identificador FS Local

\* Línea de negocio

--Ninguno--

Ver todas las dependencias

Familia de Producto | Servicio

--Ninguno--

# Clasificaciones de Servicio Office

# Baja

1 paso Creación de Caso al CAP

### Tipificación del Caso

Tipo del caso

Caso Comercial II

Identificador FS Local

Tipificación

--Ninguno--

\* Tipo

Primer Contacto

Territorio del caso

\* Línea de negocio

Digitales

Ver todas las dependencias

Familia de Producto | Servicio

Cloud

Ver todas las dependencias

Descripción de producto

Office 365

Ver todas las dependencias

Cantidad

# Clasificaciones de Servicio Office

# Baja

1 paso Creación de Caso al CAP

### Radicación

\* Motivo de contacto

Solicitud Comercial ▼

[Ver todas las dependencias](#)

\* Tipología

Baja ▼

[Ver todas las dependencias](#)

\* Subtipología

Baja por Renegociación ▼

[Ver todas las dependencias](#)

Analista de investigacion

N/A

Subcuentas en reclamación

N/A

Dirección

Buscar Direcciones... 🔍

\* Area Responsable

Centro de Atención PosVenta ▼

[Ver todas las dependencias](#)

Area Resolución

Bajas ▼

[Ver todas las dependencias](#)

Canal de radicación Telefonica

Fuerza Comercial ▼

Líneas en reclamación

Indicar en este campo las DS a dar de baja

DS-xxxxx DS-XXX

Categoria PQR

Solicitud

CUN? ⓘ

☐

Código CUN

Acuerdo de Nivel de Servicio

Nombre de ANS

Detenido

☐

ANS Hora de inicio del proceso

Detenido desde



Información Adicional

\* Asunto

Adición de licencias de 100 a 120 / Baja de facturación

\* Descripción

Cliente requiere aumentar la cantidad de licencias sobre el mismo tipo de plan se crea MS de Alta MS -000xxxxxx, por lo tanto, se requiere la creación de baja en facturación de la DS-xxxx con fecha mm-día-año / Generar OT de baja indicando esta descripción en la observación

☐ Enviar correo electrónico de notificación a contacto

Cancelar

Guardar y nuevo

Guardar

# Clasificaciones de Servicio Office

# Baja

1 paso Creación de Caso al CAP

Una vez guardado el caso dentro del mismo debes dar clic en relacionado

BI\_EN Lightning Co... Informes 10173526: Buscar 10173526

Caso **GESTION CORREO - SOLICITUD BAJA DUO** + Seguir Nuevo evento Nueva tarea Cambiar propietario

Prioridad: Media Estado: En curso Número del caso: 10173526

Detalles **Relacionado**

**Comentarios del caso (5)** Nuevo

Usuario	Público	Fecha de creación	Comentario
NIDIA MILENA ZAMBRANC ✓		5/10/2022 12:34 p. m.	Se confirma la cancelación del servicio *Se procede con el cierre en investigación del caso *Se adjunta carta *Se pasa a calidad
			DANIEL BRAVO. Se genera orden de baja para los servicios al corte 09 de

**Eventos clave**  
Ha completado todos los eventos clave.  
[Mostrar más](#)

**Publicar** **Sondeo**  
 [Compartir](#)

Actividad más reciente ▼




# Clasificaciones de Servicio Office

# Baja


1 paso Creación de Caso al CAP


Te diriges a archivos adjuntos y allí adjuntas los soportes del requerimiento del cliente (adición, cambio de plan, etc)


[Ver todos](#)


 **Archivos adjuntos (6+)**


[Cargar archivos](#)


 10173526  
5/10/2022 • 56KB • docx

 Correo de Comdata - NATURAL BODY CENTER LTDA NIT\_ ...  
22/09/2022 • 117KB • pdf


 \_datos\_scriba\_received\_3230323230393232796159e776044...  
22/09/2022 • 148KB • pdf

 DEVOLUCIÓN CASO 10173526 - NATURAL BODY CENTER L..  
23/09/2022 • 72KB • msg


 Sin título  
22/09/2022 • 31KB • png

 \_datos\_scriba\_received\_3230323230393232796159e776044...  
22/09/2022 • 1,2MB • pdf

[Ver todos](#)

 **Notas (0)**

[Nuevo](#)

 **Archivos (6+)**

[Agregar archivos](#)

# Clasificaciones de Servicio Office

# Baja

1 paso Creación de Caso al CAP

Una vez creado el caso, en la opción ***Detalles***, donde se identifica el propietario del caso: “Cambiar propietario a **BAJAS CAP ATENCION POSTVENTA**”

The image shows two screenshots from a web application. The top screenshot displays the 'Detalles' (Details) tab of a case titled 'Caso Baja de Servicios Pereira'. The case information includes: Prioridad: Media, Estado: En curso, and Número del caso: 05118164. The 'Detalles' tab is highlighted with a red box. Below the tab, the 'Propietario del caso' (Case Owner) is listed as 'ANDRES FELIPE ORTEGA RESTREPO', also highlighted with a red box. The bottom screenshot shows a modal titled 'Cambiar propietario de Caso' (Change Case Owner). A dropdown menu is open, showing the option 'BAJAS - CAP ATENCION POSTVENTA', which is highlighted with a red box. At the bottom of the modal, there is a checkbox labeled 'Enviar notificación por correo electrónico' (Send notification by email), which is checked.

Prioridad	Estado	Número del caso
Media	En curso	05118164

**Detalles** Relacionado

Número del caso	Propietario del caso
05118164	ANDRES FELIPE ORTEGA RESTREPO
Nombre del cliente	Origen del caso
CENTRO DE SERVICIOS CREDITICIOS SAS	Correo electrónico
Nombre del contacto	Estado

**Cambiar propietario de Caso**

BAJAS - CAP ATENCION POSTVENTA

☒ Enviar notificación por correo electrónico

# Diligenciamiento en Planilla

El diligenciamiento de esta plantilla es para que tanto Comisiones, Liquidaciones, Admon Ventas e Integración de Soluciones puedan ver los casos que se han creado para sus respectivas revisiones y validaciones, esta manualidad sera temporal mientras sale el desarrollo en DAVOX

[Altas y Bajas \(3\).xlsx \(sharepoint.com\)](#)

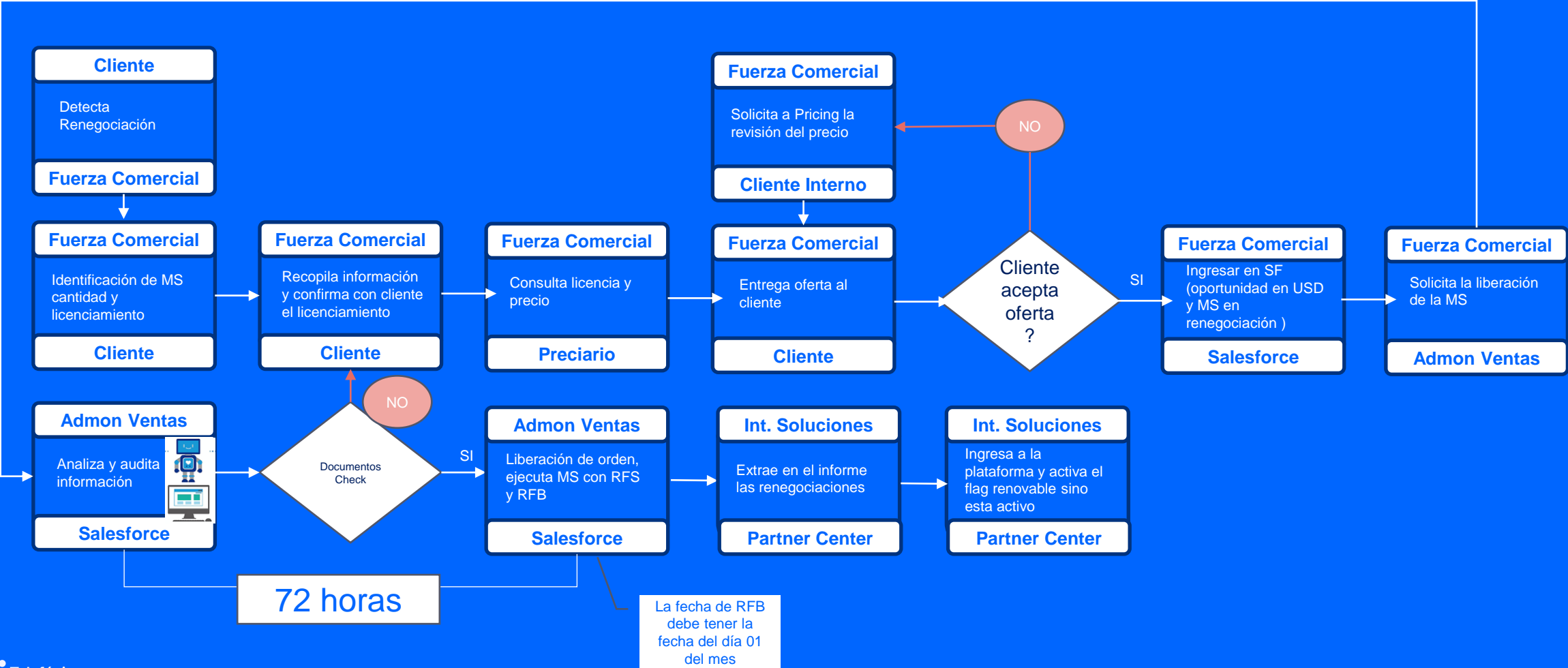
Caso	Cliente	DS Baja	MS Alta	Licencia actual	Licencia nueva	Cantidad
10745758	3+ SECURITY COLOMBIA LIMITADA	DS-02006506	MS-0005768666	Business Basic	Business Standard	17
10812285	SEMPERTEX DE COLOMBIA S A	DS-02410168-DS-02368857	MS-0005776589 -MS-0005776383-MS-000577638	Microsoft 365 Empresa Basic para TelcoProductivity	Microsoft Defender para Office 365 (Plan 1)	5
		-DS-02404850-DS-0235599		Microsoft 365 Empresa Basic para TelcoProductivity	Microsoft 365 Empresa standard para TelcoProductivity	32
		0		Microsoft 365 Empresa Basic para TelcoProductivity	Microsoft 365 Empresa Basic para TelcoProductivity	99
10830527	HICO FISH	DS-01787188	MS-0005741691	M365 Apps for business	M365 Apps for business	27
10824864	PERALTA PERFILERIA S A S	DS-01411424DS-01411422D	MS-0005785721	0365BUSSINESS	Microsoft 365 Business Standard for TelcoProductivity	30
10848946	MULTISERVICIOS GUAVIO LTDA	DS-01826991	MS-0005786279	Microsoft 365 Business Basic	Microsoft Teams Essentials -AAD Identity	8

# Clasificaciones de Servicio Office

Solo aplica cuando el cliente desea renovar la misma cantidad de licencias con el mismo tipo de licenciamiento, solo se va a modificar los cargos fijo mes a USD (no aplica para clientes de gobierno)

# Renegociación

Proceso Creación de MS de Renegociación



# Información a diligenciar en Salesforce

# Renegociación

1 paso Creación de Oportunidad

- Creas la oportunidad y en el campo Divisa de la oportunidad lo dejas en USD

The screenshot displays the Salesforce Lightning interface for an Opportunity record. The top navigation bar includes the Salesforce logo, the user name 'BI\_EN Lightning', and various navigation tabs: Inicio, Oportunidades (selected), Casos, Clientes, Documentos Facturación, Contactos, Prospectos, and Más. The main header shows the Opportunity name 'BESA - RENEGOCIACION LICENCIAS MICROSOFT' and a list of action buttons: + Seguir, Modificar, Añadir productos / Versionar, Modificar productos, and Cuestionario Big Deal. The left sidebar contains a list of fields for the Opportunity, including País (Colombia), Línea de Negocio (Digital), Duración del contrato (meses) (12), Propietario de oportunidad (DIANA ISABEL CAJIAO OTERO), Tipología de la Oportunidad (Renegociación), Licitación, Facturación, and Campaña asociada. The right sidebar shows a list of steps: 3. Análisis Económico, 4. Comité de Negocios, and 5. Cierre Comercial, with a 'Historial' button at the bottom.

Field	Value
País	Colombia
Línea de Negocio	Digital
Duración del contrato (meses)	12
Propietario de oportunidad	DIANA ISABEL CAJIAO OTERO
Tipología de la Oportunidad	Renegociación
Licitación	
Facturación	
Campaña asociada	
Etapa	F5 - Definición Necesidad
Divisa de la oportunidad	USD - Dólar de EE.UU.
Plazo estimado de provisión (días)	10
Id de la oportunidad (interno)	COL-003744336
Oportunidad padre	
Legalizada	
Naturaleza	Modificación
Eje de Planes Directores	

# Información a diligenciar en Salesforce

# Renegociación

2 paso Añadir productos

- Das clic en el botón Añadir productos / Versionar

Oportunidad  
**BESA - RENEGOCIACION LICENCIAS MICROSOFT**

+ Seguir   Modificar   **Añadir productos / Versionar**   Modificar productos   Cuestionario Big Deal ▼

>   **F5 - Definición Ne...**   F4 - Diseño de la ...   F3 - Negociación   F2 - Gestión de C...   Cerrada   **✓ Marcar Etapa como completado(a)**

Principal   **Oferta**   Relacionado   Historial

**Oferta Activa Y Versiones**   Plazos

▼ Oferta activa y versiones

**Detalle de productos de configuración activa**

Productos

**Aprobaciones**   Chatter   Más ▼

▼ Flujo Actual

1. Análisis de riesgo ⓘ

2. Factibilidad Técnica ⓘ

3. Análisis Económico ⓘ

# Información a diligenciar en Salesforce

1. Indicas **office365** en el campo Nombre de Producto
2. Das clic en Buscar
3. Das clic en configurar en la opción SaaS – OFFICE365

# Renegociación

3 paso Escoger el catalogo de office365

**EMPRESAS P > T-CLOUD**

**Campos de Elementos de Catalogo:**

Divisa =

Rosetta 3 =

**Campos de Producto:**

Familia (Local) =

Nombre de Producto =

Rama vertical Global =

Número de pieza =

**Buscar**

**Productos** Comparar (0) | Reiniciar

Detalles	Imagen	Nombre de Producto	Número de pieza	Ingreso por única vez	Recurrente bruto mensual	Cantidad	Agregar	Agregar y Configurar	Comparar
		SaaS OFFICE365		USD 0,00 (COP 0,00)	USD 0,00 (COP 0,00)/Mensual	<input type="text" value="1"/>			
		OFFICE365 OPEN		COP 0,00	COP 0,00/Mensual	<input type="text" value="1"/>			
		SaaS - OFFICE365		COP 0,00	COP 0,00/Mensual	<input type="text" value="1"/>			

Mostrar  Elementos

Páginas 1

## Información a diligenciar en Salesforce

1. Escoges **SAAS OFFICE 365** en el campo Oferta Saas OFFICE365
2. Escoges **La licencia a renegociar** en el campo Tipo Plan Saas OFFICE365
3. Escoges **12 meses** en el campo Duración del contrato
4. Das clic en Buscar

# Renegociación

4 paso Escoger en el catalogo el producto

The screenshot shows the Salesforce interface for product selection. The 'Oferta Saas OFFICE365' field is set to 'SAAS OFFICE 365', 'Tipo Plan Saas OFFICE365' is set to 'Power BI Pro', and 'Duración del contrato' is set to '12 Meses'. The 'Guardar' button is highlighted with a red box.

Jerarquía de Producto

Mensajes

Comparar (0) | Reiniciar

Planes Office - Saas OFFICE365

Oferta Saas OFFICE365

SAAS OFFICE 365

Tipo Plan Saas OFFICE365

Power BI Pro

Power BI Pro

Duración del contrato

12 Meses

Guardar Cancelar



# Información a diligenciar en Salesforce

1. Vamos a la oportunidad
2. Clic en Relacionado
3. Clic en Modificación de servicio

# Renegociación

5 paso Modificación de Servicio MS

The screenshot displays the Salesforce interface for an opportunity named "BESA - RENEGOCIACION LICENCIAS MICROSOFT". The top navigation bar includes a red box highlighting the opportunity name and a set of action buttons: "+ Seguir", "Modificar", "Añadir productos / Versionar", "Modificar productos", and "Cuestionario Big Deal". Below the navigation bar, the "Relacionado" tab is selected, showing a list of related items. A red box highlights the "Modificación de Servicio (0)" link in the list. The right sidebar shows the "Aprobaciones" section with a "Flujo Actual" (Current Flow) section containing three steps: "1. Análisis de riesgo", "2. Factibilidad Técnica", and "3. Análisis Económico".

Oportunidad  
**BESA - RENEGOCIACION LICENCIAS MICROSOFT**

+ Seguir Modificar Añadir productos / Versionar Modificar productos Cuestionario Big Deal

Principal Oferta **Relacionado** Historial

Vínculos rápidos de lista relacionada ⓘ

- Notas y archivos adjuntos (0)
- Notas (0)
- Equipo de la oportunidad (3)
- PreFactibilidad (0)
- MIDAS (0)
- Modificación de Servicio (0)**

Mostrar todo (15)

**Aprobaciones** Chatter Más ▾

▽ Flujo Actual

- 1. Análisis de riesgo ⓘ
- 2. Factibilidad Técnica ⓘ
- 3. Análisis Económico

# Información a diligenciar en Salesforce

# Renegociación

6 paso Crear MS

1. Se diligencia los siguientes campos propios de la naturaleza del cliente (Cuenta davox, Duración meses, Sede origen, Clasificación del servicio = Renegociación, Sucursal de facturación, Forma de Pago, Plazo de vencimiento factura, Tipo de facturación, Contacto tecnico
2. Clic en Replicar

**Seleccionar Clasificación de Servicio** Guardar Cancelar

Replicar Valores Replicar

Cuenta Davox: 0 Duración Meses: 12 Sede Origen: BELLEZA EXPRESS S.A - CALLE 36 ... Clasificación del Servicio: RENEGOCIACION

Sucursal de Facturación: BELLEZA EXPRESS S.A - CALLE 36 ... Forma de Pago: Contado Plazo de Vencimiento Factura: 30 días Tipo de Facturación: Vencido

Contacto Técnico: ANDRÉS FELIPE HERNÁNDEZ ARIS...

3. En la misma pantalla aparecerá en Datos de Modificación de Servicio la clasificación de servicio Renegociación
4. Indicar en el campo Descripción del servicio las DS que se va a renegociar DS-XXXXX

Datos de las Modificaciones de Servicio							
Cliente	Características	Clasificación de Servicio	Descripción del Servicio	Duración Meses	Cuenta Facturar Davox	Cargo Fijo M	
SaaS - OFFICE365	Power BI Pro	RENEGOCIACION	DS-02371002	12	0	USD	10,84

5. En la misma pantalla dar clic en Guardar para que se cree la MS

**Seleccionar Clasificación de Servicio** Guardar Cancelar

Guardar

# Información a diligenciar en Salesforce

1. Ingresas a la MS
2. Modifica la Divisa a USD – Dólar
3. En el campo Cargo fijo mes indica el valor en USD que esta en el precario o el que esta aprobado por Pricing

# Renegociación

7 paso Cambiar el cargo fijo mes a USD

https://telefonica2b.lightning.force.com/lightning/r/BI\_COI\_Modificacion\_de\_Servicio\_\_c/a4c51000000kFIBQAU/view

BI\_EN Lightning Inicio Oportunidades Casos Clientes Documentos Facturación Contactos \* MS-0005775594 X \* Más

**Modificación de Servicio**  
**MS-0005775594**

Este campo se calcula al guardar

**Divisa**  
USD - Dólar de EE.UU.

Aprobación descuento

Cobro mensual de adicionales

Carga de conexión  
0,00

**Cargo fijo mes**  
10,839812599256886

Carga Fijo Mes Total  
COP 10,84  
Este campo se calcula al guardar

Cargos Conexión Total  
COP 0,00  
Este campo se calcula al guardar

Duración meses  
12

Total servicio  
COP 130,08  
Este campo se calcula al guardar

Cancelar Guardar