Título del caso: Incidente Emcali: 1000144254, solicitudes anuladas no han corrido flujo

Descripción del problema:

El funcionario entrega 3 solicitudes indicando que no continuaron el flujo, indica que estas se encuentran en estado anulado en CNCRM pero que en ORCAO aún se encuentran en estado registrado, las solicitudes mencionadas por el funcionario son las siguientes:

* 27421687
* 27610023
* 27610127

**Contrato**: No se registra el contrato en el incidente

**Producto**: No se registra el producto en el incidente

Etapas de resolución del caso:

* Recepción del caso:
  + Fecha de recepción: 12/07/2023
  + Análisis del problema:

Para el análisis del incidente se inicia por separar la revisión en solicitudes, a continuación, se indica el procedimiento para cada solicitud mencionada por el funcionario.

* + - 27421687

Se procede inicialmente a revisar el flujo de la solicitud indicada, dado que el funcionario no indica en que forma de OPEN visualiza esta solicitud en estado anulado se procede a revisar las formas **CNCRM** y **ORCAO**, en estas se evidencia que en efecto la solicitud se encuentra en estado **REGISTRADO**, revisando la solicitud con la forma **WFEIF** se encuentra que el sflujo se encuentra detenido en la generación de cobro inicial, se procede a revisar la solicitud con la forma **MOPWP** para intentar revisar los flujos asociados, y se evidencia que uno de los flujos esta en efecto detenido con el siguiente mensaje “176 – Espera pago cuenta”, dentro de las formas **CNCRM** no se evidencia pagos, es necesario que el cliente solucione la situación de los pagos del producto asociado a esta solicitud para el flujo pueda continuar de forma normal.

* + - 27610023

Se procede inicialmente a revisar el flujo de la solicitud indicada, dado que el funcionario no indica en que forma de OPEN visualiza esta solicitud en estado anulado se procede a revisar las formas **CNCRM** y **ORCAO**, en estas se evidencia que en efecto la solicitud se encuentra en estado **REGISTRADO**, revisando la solicitud con la forma **WFEIF** se encuentra que el flujo se encuentra detenido en la generación de cobro inicial, se procede a revisar la solicitud con la forma **MOPWP** para intentar revisar los flujos asociados, y se evidencia que uno de los flujos esta en efecto detenido con el siguiente mensaje “176 – Espera pago cuenta”, dentro de las formas **CNCRM** no se evidencia pagos, es necesario que el cliente solucione la situación de los pagos del producto asociado a esta solicitud para el flujo pueda continuar de forma normal.

* + - 27610127

Se procede inicialmente a revisar el flujo de la solicitud indicada, dado que el funcionario no indica en que forma de OPEN visualiza esta solicitud en estado anulado se procede a revisar las formas **CNCRM** y **ORCAO**, en estas se evidencia que en efecto la solicitud se encuentra en estado **REGISTRADO**, revisando la solicitud con la forma **WFEIF** se encuentra que el flujo se encuentra detenido en la generación de cobro inicial, se procede a revisar la solicitud con la forma **MOPWP** para intentar revisar los flujos asociados, y se evidencia que uno de los flujos esta en efecto detenido con el siguiente mensaje “176 – Espera pago cuenta”, dentro de las formas **CNCRM** no se evidencia pagos, es necesario que el cliente solucione la situación de los pagos del producto asociado a esta solicitud para el flujo pueda continuar de forma normal.

El primer inconveniente es que la información proporcionada no se encuentra la evidencia que indique desde donde se puede encontrar que estas solicitudes se encuentran atendidas, y dado que desde todos los mecanismos para validar la información se evidencia que está en estado registrado esperando pago se necesita que el funcionario solucione desde el área comercial el proceso de pago de todas estas solicitudes.

Espero que con la información anterior sea suficiente para darle solución a las solicitudes desde el área comercial.

Propuesta de solución:

Con la información encontrada durante el análisis del caso, es necesario que desde el área comercial gestionen el tema de los pagos para poder que las solicitudes continúen el flujo, en caso de haber pagado es necesario que actualicen los datos en open ya que no se evidencia pagos de estas solicitudes en la herramienta.

Conclusiones:

Para futuros casos donde se escale a la mesa de servicio casos como este es necesario indicar su información de contacto para poder solucionar dudas durante el análisis del problema, así como brindar toda la información posible del o los casos con la finalidad que el agente que tome el caso pueda brindar una solución óptima.