

15/09/2021

CLARO

Formación continua

ATENTO



ESCENARIOS DE TECNOLOGIA

TENER EN CUENTA

- ☐ los repetidores se entregan en modo de venta **(no en comodato)** y se hace a 36 cuotas. **Es decir el cliente lo paga a cuotas**
- ☐ Cuando se evidencia que cliente devuelve los repetidores debe de estar el soporte en RR. Puede ser:
 - Marcación CAN DEX o CAN DEQ en el log
 - Nota en f7 carpeta donde dejan el recibido de los equipos.
 - El soporte del operador logístico o carta de entrega de equipos en el CAV

- ❑ Cuando solicitan ajuste por repetidores ya sea que cliente ya los devolvió o se los recogieron y que el soporte si este, el ajuste aplica desde el mes siguiente.

ejemplo: cliente entrego los repetidores el día 15 de agosto, el ajuste aplicaría a partir del mes de septiembre.

- ❑ Todos los ajustes de repetidores y tecnología sean de base o en línea se suben a la base de tecnología.
- ❑ Si el plan de pagos esta activo se hace el ajuste, **pero se deja una nota aclaratoria que deben de cancelar el plan de pagos.**
- ❑ Cuando es una cesión de contrato y soliciten se cancele el plan de pagos de la cuenta que cedió, o que se pase el valor del plan de pagos o las cuotas a l cuenta que recibió ese servicio. **NO APLICA EL AJUSTE.**

- ❑ Si el ajuste es por los repetidores y cliente **no los ha entregado**, no es procedente debemos dejar una nota de rechazo indicando que los repetidores son del cliente, los adquiere a cuotas y debe seguir asumiendo el cobro.
- ❑ Cuando en la OT dice “repetidores sin costo” (tener en cuenta en este escenario que si las notas solo dicen eso, se debe validar cual fue el ofrecimiento real” **cuando la ot tiene código de vendedor se solicita contrato y cuando es ofrecimiento de fidelización con la marcación GES se debe solicitar la grabación.**
- ❑ Cuando en la OT dice, “INSTALACION DE ULTRAWIFI SIN COSTO” es de tener en cuenta que no dice que no deba tener plan de pagos, por eso se solicita el soporte. **cuando la ot tiene código de vendedor se solicita contrato y cuando es ofrecimiento de fidelización con la marcación GES se debe solicitar la grabación.**
- ❑ Cuando en las notas de la OT, NOTAS EN F7, NOTAS DEL LOG, no se evidencie que diga repetidor a cuotas. **cuando la ot tiene código de vendedor se solicita contrato y cuando es ofrecimiento de fidelización**
- ❑ Cuando la reclamación del cliente es que le ofrecieron los repetidores sin costo o gratis. **cuando la ot tiene código de vendedor se solicita contrato y cuando es ofrecimiento de fidelización**
- ❑ Cuando cliente dice se ofreció pagar el repetidor todo el valor en un solo pago y se le están facturando cuotas. **cuando la ot tiene código de vendedor se solicita contrato y cuando es ofrecimiento de fidelización con la marcación GES se debe solicitar la grabación.**

ESCENARIO REVERSION DE VENTA

- Este escenario se presenta cuando el cliente realiza la devolución de los repetidores, tiene plan de pagos

Ejemplo: cliente adquiere los repetidores mes de MAYO , y en el mes de JULIO los entrega, se realiza la validación en RR y esta el soporte de la entrega por lo cual se procede a realizar el ajuste.

1. Ingresamos al plan de pagos desde la pagina principal
SHIFT F9 – SHIFT F12-
2. Tomamos el valor de **Remaining**,

		5=Display		8=Print			
Debit/	J/V	Transactions		Starting	Remaining	Starting	
Credit	Code	Description	TOT	REM		Date	Sts
Debit	UW7B	CUOTA ULTRA	36	25	288000,04	20201102	A

3. Se tiene en cuenta que ese valor de **Remaining**, se ajusta con el código **RRPC** en **contra (+)**.
4. Ese mismo valor de **Remaining**, le discriminamos el IVA y se ajusta con el código **UW8R** a **favor (-)**
5. Realizamos la sumatoria de las cuotas, teniendo en cuenta la solicitud, es decir según el ejemplo cliente entrega los equipos repetidores en JULIO , el ajuste es a partir de AGOSTO , se suman las cuotas hasta el mes en curso y se ajustan con **el mismo código que cargue y va a favor.**

Ejemplo: vamos a ver el paso 3, 4 y 5 según lo explicado como quedaría:

3. Remaining

200000 RRPC (+)

4. Remaining sin IVA

200000 / 1,19 =

168067 UW8R (-)

5. Suma cuotas que si

aplica por ajuste

-agosto cuota 8000

-septiembre cuota
8000

16000 UW7B (-)

ESCENARIO REVERSION DE VENTA, CUANDO ENTREGA EL EQUIPO REPETIDOR EL MISMO MES QUE LO INSTALAN, O CUANDO YA SE GENERO EL COBRO DE CUOTA MENSUAL.

- Este escenario es cuando cliente adquiere los repetidores y el mismo mes los devuelve, debe estar los soportes de entrega, recordando que puede ser, notas en log o f7, o el soporte que le recogieron los equipos.

Ejemplo: cliente adquiere los repetidores mes de septiembre día 8, y el día 20 de septiembre entrega los repetidores, en este caso solo le aplicaría el ajuste por el valor total de la venta

1. Ingresamos al plan de pagos desde la pagina principal
SHIFT F9 – SHIFT F12-
2. Tomamos el valor de **Remaining**, que es el valor total de la venta.

		5=Display		8=Print			
Debit/	J/V	Transactions		Starting	Remaining	Starting	
Credit	Code	Description	TOT REM			Date	Sts
Debit	UW7B	CUOTA ULTRA	36 25	288000,04	200000,04	20201102	A

A. CUANDO TIENE PLAN DE PAGOS

- Se tiene en cuenta que ese valor de **Remaining** se ajusta con el código **RRPC** en **contra (+)**.
- Ese mismo valor de **Remaining** le discriminamos el IVA y se ajusta con el código **UW8R** a **favor (-)**

Remaining valor
total

200000 RRPC (+)

Remaining sin IVA

200000 / 1,19 = 168067

168067 UW8R (-)

B. CUANDO NO TIENE PLAN DE PAGOS

- Debe estar el soporte en la nota de f7 o en la ot que el repetidor es con plan de pagos o a cuotas
- Solo se ajusta el valor que factura por concepto de ultrawifi, ingresamos a la factura y ajustamos el valor tal cual como carga 242016 con código UW8R -A FAVOR.

Fecha	Tip. Transaccion	Debito	Credito	Saldo
	Tiempo libre ULT			288000,00
	Feb 12/21 a Feb			288000,00
Feb 12/21	IVA COMPRAS	45984,00		288000,00
Feb 12/21	UTPIN			242016,00
Feb 12/21	ULTRAWIFI	242016,00		242016,00

ESCENARIO REVERSION DE VENTA, CUANDO HAY ACELERACION DE CUOTAS

A. CUANDO ENTREGA EQUIPOS ANTES DE LA ACELERACION DE CUOTAS

- Este escenario se presenta cuando cliente entrega los equipos y después de esa entrega se genera el cobro de aceleración de cuotas

- Ingresamos al plan de pagos desde la pagina principal
SHIFT F9 – SHIFT F12-
- Tomamos el valor de **Remaining**.

		5=Display		8=Print			
Debit/	J/V	Transactions		Starting	Remaining	Starting	
Credit	Code	Description	TOT	REM		Date	Sts
Debit	UW7B	CUOTA ULTRA	36	25	288000,04	20201102	A

- Se tiene en cuenta que ese valor de **Remaining**, se ajusta con el código RRPC en **contra (+)**.
- Ese mismo valor de **Remaining**, le discriminamos el IVA y se ajusta con el código UW8R a **favor (-)**

5. Realizamos la sumatoria de las cuotas, teniendo en cuenta la solicitud cuando realizo la entrega de los repetidores, desde el mes siguiente se suman las cuotas hasta el mes en curso y se ajustan con **el mismo código que cargue y va a favor.**

Remaining valor total
200000 **RRPC (+)**

4. Remaining sin IVA
200000 / 1,19=
168067 **UW8R (-)**

5. Suma cuotas + valor total de la aceleracion que si aplica por ajuste con codigo de cuota

B. CUANDO ENTREGA EQUIPOS DESPUES DE LA ACELERACION DE CUOTAS

- Este escenario se presenta cuando cliente cancela el servicio se genera el cobro de aceleración de cuotas y después de ese cobro cliente entrega los repetidores.

EJEMPLO: En mayo se evidencia la aceleración de cuotas por valor de 200000 y cliente solo hasta el mes de septiembre entrega los equipos. El calculo de las cuotas de mayo a septiembre se le suma a ese cobro de aceleración.

1. Ingresamos al plan de pagos desde la pagina principal SHIFT F9 – SHIFT F12-
2. Tomamos el valor de **Remaining**.
3. Se tiene en cuenta que ese valor de **Remaining**, se ajusta con el código **RRPC** en **contra (+)**.
4. Ese mismo valor de **Remaining**, le discriminamos el IVA y se ajusta con el código **UW8R** a **favor (-)**
5. Se resta el valor de la aceleración con las cuotas teniendo en cuenta que se toman la cuotas desde el mes siguiente a la cancelación del cliente hasta el mes en curso.

Remaining valor total

200000 RRPC (+)

4. **Remaining sin IVA**

200000 /1,19=

168067 UW8R (-)

5, valor de cuota 8,000

De mayo a septiembre el valor es de 40000

Cobro de aceleración 200000

200000 - 40000= 160000 a favor
con código de cuota

ESCENARIO FRAUDE DE SUPLANTACION O MATERIALIZACION

- Cuando es un fraude de suplantación y el ajuste es por diferentes conceptos es decir se debe ajustar servicios principales, adicionales, y además cuota de repetidor se realiza la reversión de la venta.

1. Ingresamos al plan de pagos desde la pagina principal SHIFT F9 – SHIFT F12-
2. Tomamos el valor de **Starting**, que es el valor total de la venta.

Debit/ J/V		Transactions		Starting		Remaining		Starting	
Credit	Code	Description	TOT	REM	Starting	Remaining		Date	Sts
Debit	UW7B	CUOTA ULTRAW	36	25	288000,04	200000,04		20201102	A

3. Se tiene en cuenta que ese valor de **starting** se ajusta con el código RRPC en **contra (+)**.
4. Ese mismo valor de **starting** le discriminamos el IVA y se ajusta con el código UW8R a **favor (-)**
5. Realizamos la sumatoria de las cuotas, teniendo en cuenta la solicitud, podemos calcular la cuota tomando el **starting** y restándole el **remaining**

3. **Starting** valor total

288000 RRPC (+)

4. **Starting sin IVA**

288000 /1,19= 242017

242016 UW8R (-)

5. Suma cuotas o se toma el **starting** y restamos el **remaining**

288000 – 200000= 88000

88000 UW7B A FAVOR

ESCENARIO AJUSTE POR PAGO TOTAL DEL EQUIPO DE TECNOLOGIA

- Este escenario es cuando el ajuste es porque el cliente realizo el pago total del equipo (equipo diferente a repetidores. Como TV, celular, PC, ETC)

Ejemplo: Clienta paga el valor total que tenia pendiente, y solicita el ajuste.

- Ingresamos al plan de pagos desde la pagina principal SHIFT F9 – SHIFT F12-
- Tomamos el valor de Remaining

		5=Display		8=Print			
Debit/	J/V	Transactions		Starting	Remaining	Starting	
Credit	Code	Description	TOT	REM		Date	Sts
Debit	SR88	CUOTA TV 49U	36	10	3298178,82	916169,82	20181102 P

3. Validamos en RR que el pago del cliente debe ser igual o superior al Remaining. Si es así aplica el ajuste

4. TENER EN CUENTA EL CALCULO CUANDO ESTA ACTIVA LA CUENTA, EL DESCUENTO QUE CARGA Y PAGA LA TOTALIDAD DEL EQUIPO.

3. Valor del Remaining (saldo pendiente) **EN CONTRA (-) CON EL CODIGO QUE CARGUE**

4. Valor del descuento SOLO SI CARGA, Y ESTA ACTIVA LA CUENTA **A FAVOR (-) CON EL MISMO CODIGO QUE CARGA**

		5=Display			8=Print			
Debit/	J/V	Transactions			Starting	Remaining	Starting	
Credit	Code	Description	TOT	REM			Date	Sts
Debit	SR8B	CUOTA TV 49U	36	10	3298178,82	916169,82	20181102	P

EJEMPLO DEL CALCULO.

- 916168 EN CONTRA (código que cargue la cuota)
- tener en cuenta que el descuento es según:
 - 3 play= 7%
 - 2 play= 4%

Según la validación LA CUENTA DEL EJEMPLO ES 3 play. Y se calcula el descuento:
 $916168 / 100 * 7 = 64132$ ESTE VALOR SE CARGA CON EL CODIGO QUE CARGUE A FAVOR

- Cuando la cuenta NO esta activa no se hace el ajuste por el descuento, solo se hace por el valor de la cuota.

1. Valor del Remaining (saldo pendiente) **EN CONTRA (-)** CON EL CODIGO QUE CARGUE

		5=Display		8=Print			
Debit/ J/V	Transactions	Starting		Remaining		Starting Date	Sts
Credit Code	Description	TOT	REM				
Debit	SQ1B CUOTA TV4949	36	5	2484183,12	345029,12	20181202	P

EJEMPLO DEL CALCULO.

- 345029 EN CONTRA (código que cargue la cuota)

IMPORTANTE!! EN ESTE ESCENARIO DEBEMOS VALIDAR MUY BIEN EL VALOR QUE PAGO EL CLIENTE SEA IGUAL O MAYOR QUE TENGA EN REMAINING, SI ES MAYOR LO QUE PAGO, SOLO SE AJUSTA EL VALOR QUE TENGA PENDIENTE EN REMAINING

ESCENARIO RETRACTO DE VENTA

Este escenario puede pasar por:

- Fraude: cuando es por fraude solo debemos validar este la favorabilidad.
- Garantía: cuando es por garantía debemos validar el soporte del aliado.

En este escenario cuando se realice la correcta la validación según sea por fraude o por garantía se realiza este calculo:

1. Valor total del equipo (starting) **EN CONTRA (+)** CON EL CODIGO RRPC.
2. Valor total del equipo (starting) **A FAVOR (-)** CON EL CODIGO RPCV
3. tomamos el valor de starting y de remaining y la diferencia es lo que se ajusta. **A FAVOR (-)** CON EL **CODIGO QUE CARGUE**
4. Valor del descuento SOLO SI CARGA, **EN CONTRA (+)** CON EL MISMO CODIGO QUE CARGA (este paso es si carga cuota, si no carga no se ajusta)

EJEMPLO:

		5=Display		8=Print			
Debit/	J/V	Transactions		Starting	Remaining	Starting	Sts
Credit	Code	Description	TOT REM			Date	
Debit	SL3B	CUOTA AIO HP	36 21	1922682,00	1121568,00	20181103	P

1. Valor total del equipo (starting) 1922682 RRPC EN CONTRA

2. Valor total del equipo (starting) 1922682 RPCV A FAVOR

3. Tomamos el valor de starting y de remaining realizamos la diferencia

$1922682 - 1121568 = 801114$ CODIGO QUE CARGUE A FAVOR

4. Valor del descuento SOLO SI CARGA

56078 CODIGO QUE CARGUE EN CONTRA (este paso es si carga cuota, si no carga no se ajusta)