

23/08/2021

CLARO

Formación continua

REFURZO TRASLADOS

ATENTO



ATENCION



LA INFORMACION SOBRE
DEMORA EN TRASLADOS NO
HA CAMBIADO, EL OBJETIVO
ES GENERAR UN REFUERZO
EN LOS ESCENARIOS Y
ACLARAR COMO TOMAR EL
CALCULO.

AJUSTES POR DEMORA EN TRASLADOS.

- ✓ Los cálculos por demora en traslado se deben realizar teniendo en cuenta la **renta al 100%** de los servicios afectados. Revisar si el día de la solución se cambia tarifa o estrato.
- ✓ Las novedades como **zona roja, permisos de administración, cliente no atiende, problema interno del suscriptor, no tener los equipos en el nuevo predio**, no son atribuibles a la compañía por lo cual el tiempo que ocurra esas novedades **no aplica ajuste**.
- ✓ Si el HHPP esta disponible se toman las 72 horas. Teniendo en cuenta que la OT **se cree y se agende el mismo día** que se realiza la solicitud de traslado.
- ✓ Si el día de la solución se evidencia empaquetamiento de servicios adicionales o aumento de velocidad de internet por solicitud del cliente no se tiene en cuenta esos servicios dentro del ajuste.
- ✓ Si el cliente desiste del traslado y solicita la cancelación dentro del tiempo establecido de las 72 horas **no le aplica el ajuste**.
- ✓ Si el cliente desiste del traslado y solicita la cancelación después del tiempo establecido de las 72 horas le aplica ajuste **hasta un día antes** de la solicitud de cancelación.

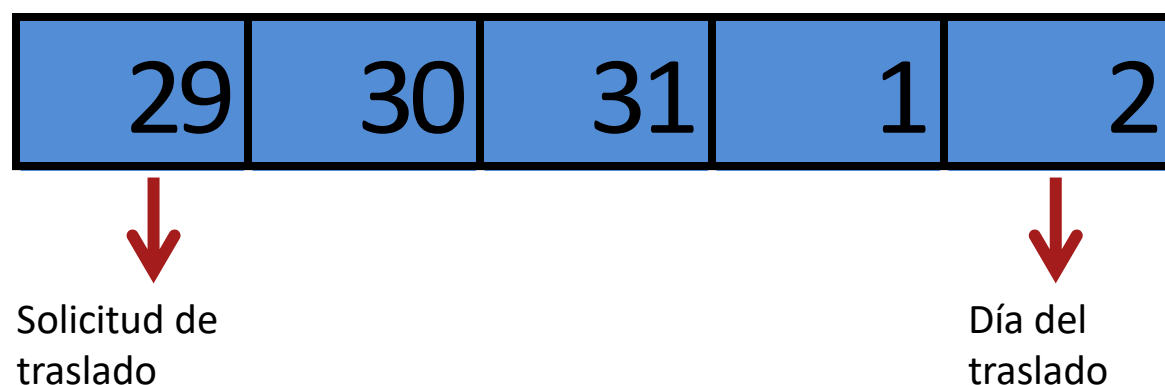
- ✓ El **LD 30** se ajusta solo cuando la demora en traslado supera el 75% del mes.
- ✓ Cliente bidireccional solicita traslado HHPP donde únicamente hay red TV unidireccional / DTH , para los servicios de internet y telefonía pasa a ser una solicitud de cancelación
- ✓ Si el cliente ACEPTA renovar cláusula por 12 meses , el traslado **NO tiene costo**
- ✓ Si el cliente **NO acepta renovar la cláusula de permanencia por 12 meses**, cualquier traslado que requiera de la visita de un técnico tendrá un costo de \$100,000
- ✓ Por **CREER EN EL CLIENTE** si se ajusta demora en traslado y se debe hacer la validación completa evidenciando fecha de solicitud, si hay novedades atribuibles al cliente, y realizar los cálculos correctos sobre tarifa plena
- ✓ Tener en cuenta que cuando se le informa no cobertura al cliente bien sea antes o después del ciclo de facturación en los escenarios se ajusta hasta un antes de que se desconecte la cuenta.

ESCENARIOS DE TRASLADOS

➤ HHPP OCUPADO

Si el HHPP está ocupado, se encuentra visita técnica o cambio de acometida pendientes, se ajusta a partir de la fecha de solicitud hasta el día en que damos solución al cliente es decir hasta cuando se haya realizado el traslado.

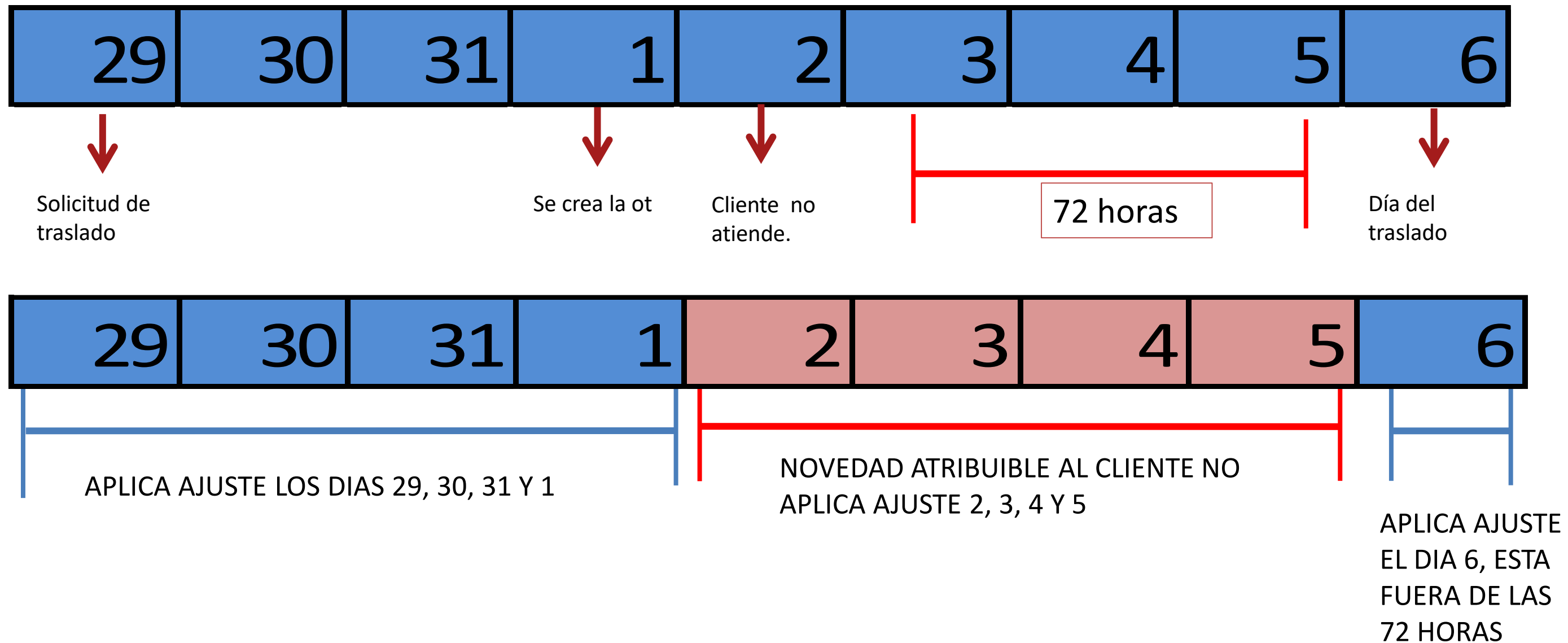
EJEMPLO: El día 29 de julio solicitan traslado este día se le informa HHPP OCUPADO y hasta el día 02 de agosto se realiza el traslado.



La aplicación del ajuste se realiza desde el día de la solicitud hasta la fecha de la solución. **NO SE TOMAN LAS 72 HORAS**

Si se presenta incumplimiento atribuible al cliente, este debe asumir el tiempo del traslado

EJEMPLO: El día 29 de julio solicitan traslado este día se le informa HHPP OCUPADO el día 01 de agosto se crea y se agenda la OT para el día 02 de agosto, pero el día 02 de agosto cliente no atiende, ese día cliente reagenda la visita y se cumple el traslado el día 6 de agosto.

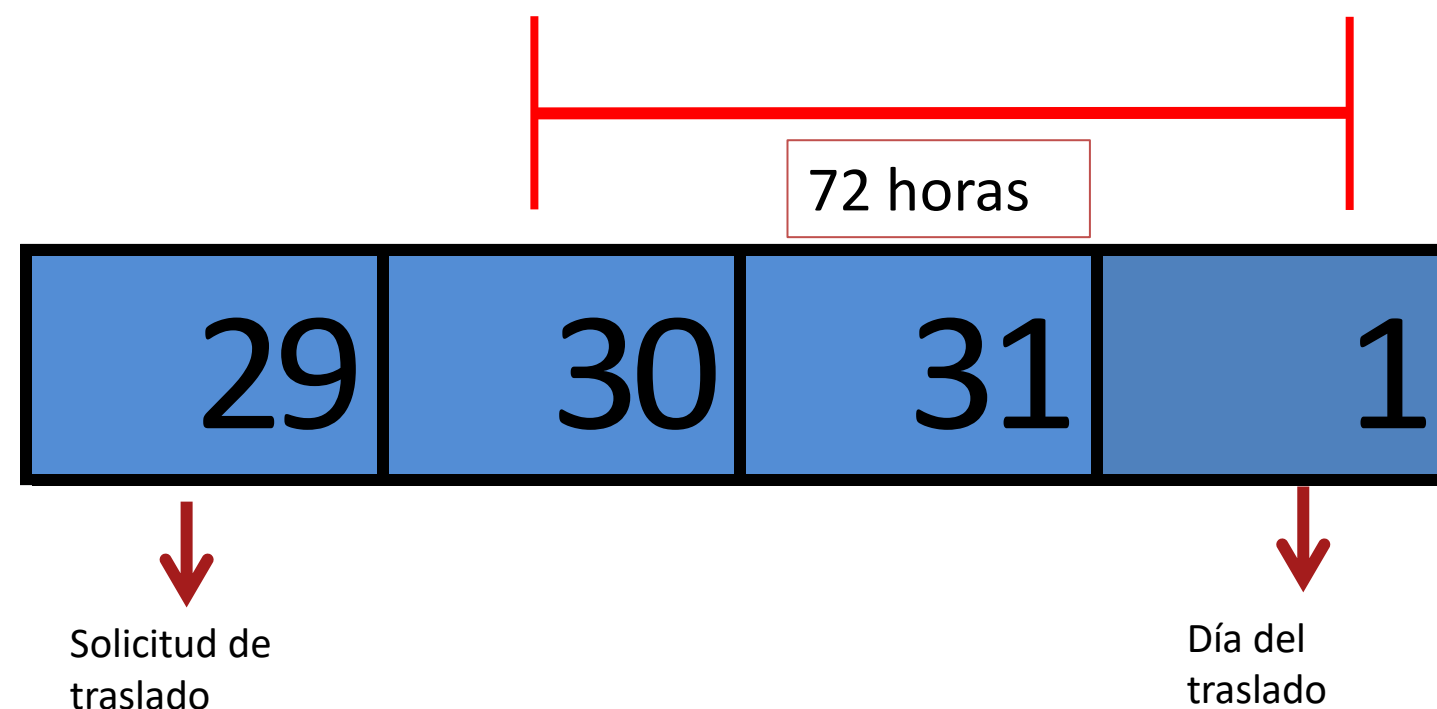


➤ HHPP DISPONIBLE

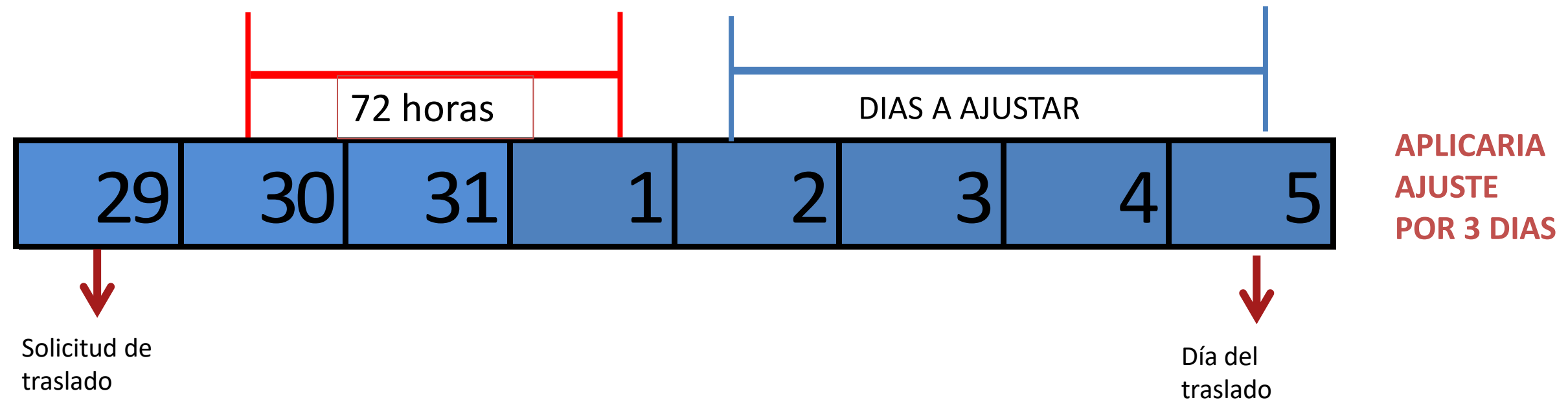
Si el HHPP se encuentra disponible, ya sea para cuenta matriz y/o casa, se cuenta 72 horas por disponibilidad de agendamiento , no se debe contar el día de la solicitud.

EJEMPLO: El día 29 de julio solicitan traslado este día se le crea y se agenda la OT y hasta el día 01 de agosto se realiza el traslado.

EN ESTE
ESCENARIO NO
APLICA AJUSTE YA
QUE EL TRASLADO
SE REALIZO
DENTRO DE LAS 72
HORAS



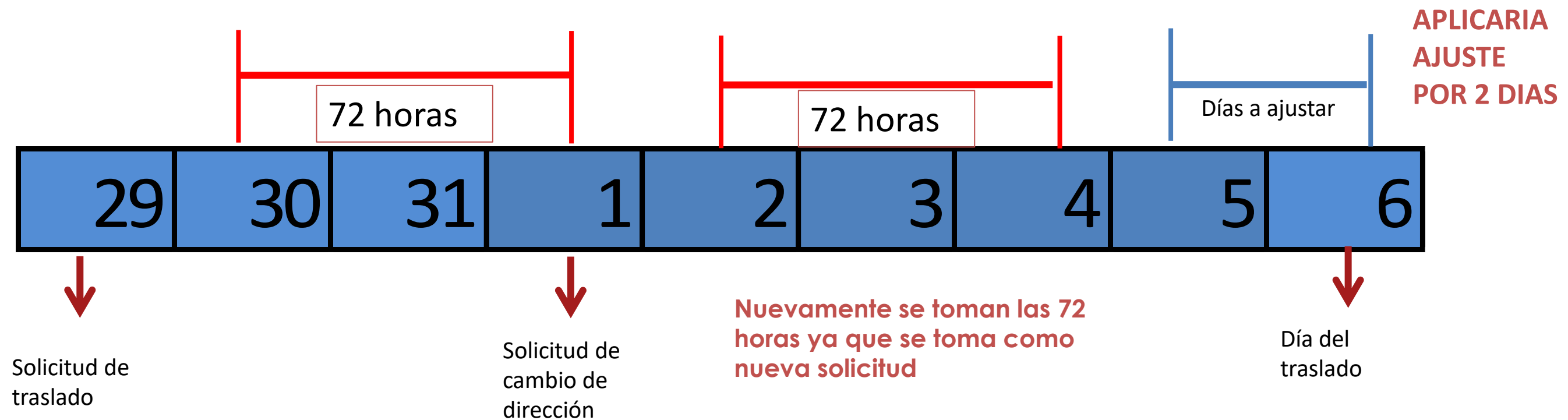
EJEMPLO: El día 29 de julio solicitan traslado este día se le crea y se agenda la OT y hasta el día 05 de agosto se realiza el traslado.



➤ CAMBIO DE DIRECCION

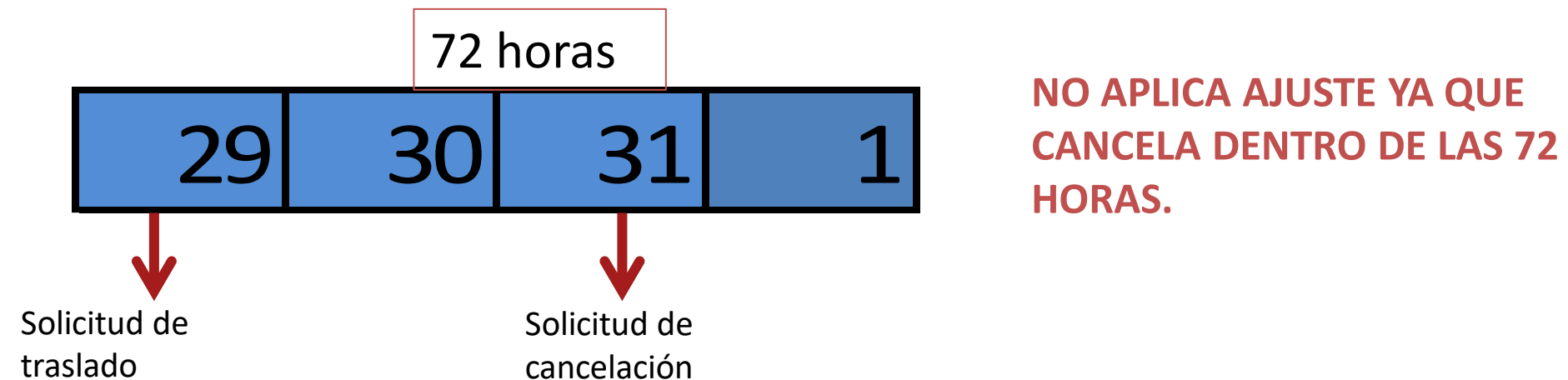
Si el cliente modifica la dirección inicial se toma como una nueva solicitud de traslado, es decir, no aplicaría ajuste por la primera a menos que el cambio lo solicite el cliente por demoras atribuibles a la compañía de lo contrario se ajustaría.

EJEMPLO: El día 29 de julio solicitan traslado a la dirección cll 5 # 7-22 este día se le crea y se agenda la OT, el día 1 de agosto solicita cambio de dirección a la cll 6 # 5-23. se crea y se agenda la OT, el día 6 se realiza el traslado.

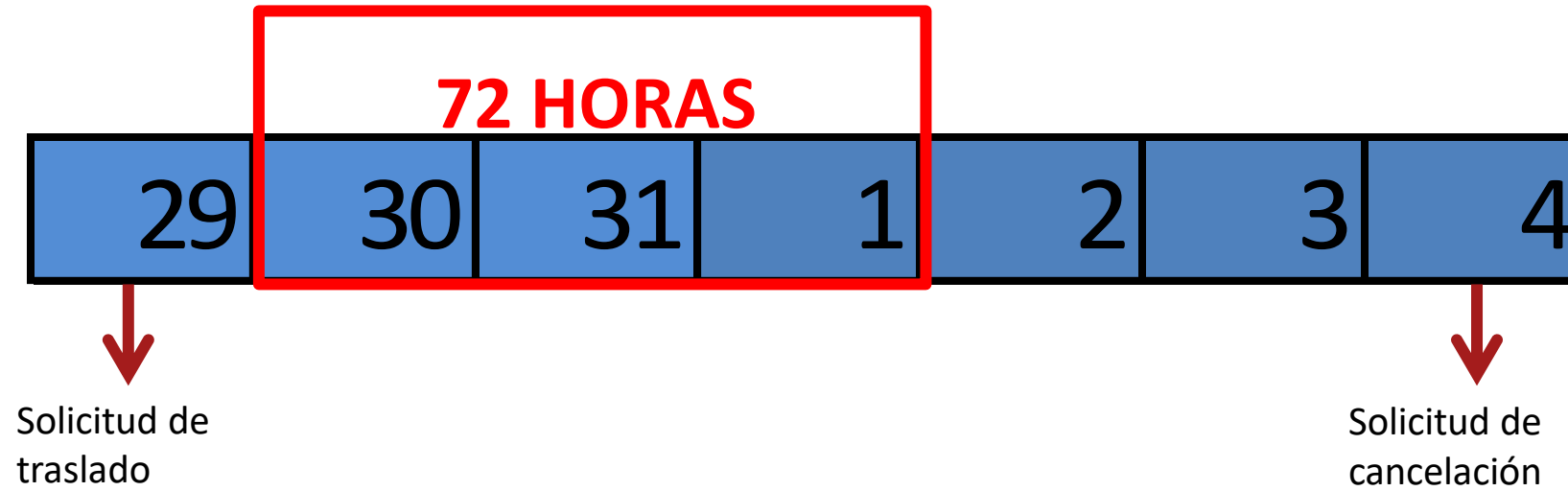


➤ DESISTIMIENTO POR CANCELACION

Si el cliente desiste del traslado dentro del tiempo establecido por solicitud de cancelación, no se aplicara ajuste por demora en traslado y se debe seguir el proceso normal de preaviso.



Pero si la solicitud de cancelación se genera después de cumplidas las 72 horas se debe aplicar ajuste hasta 1 día antes de la petición de cancelación.

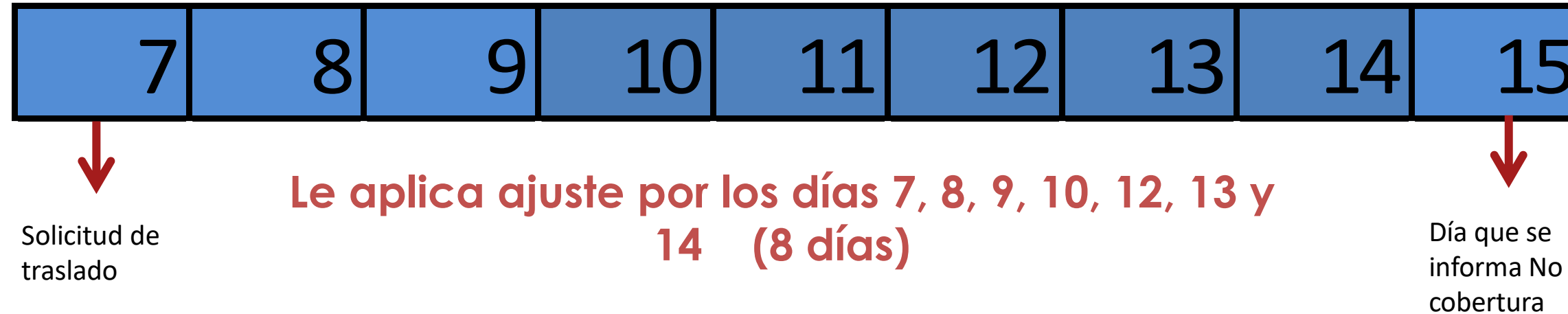


APLICA AJUSTE HASTA UN DIA ANTES DE LA CANCELACION, ES DECIR 2 DIAS EN ESTE EJEMPLO

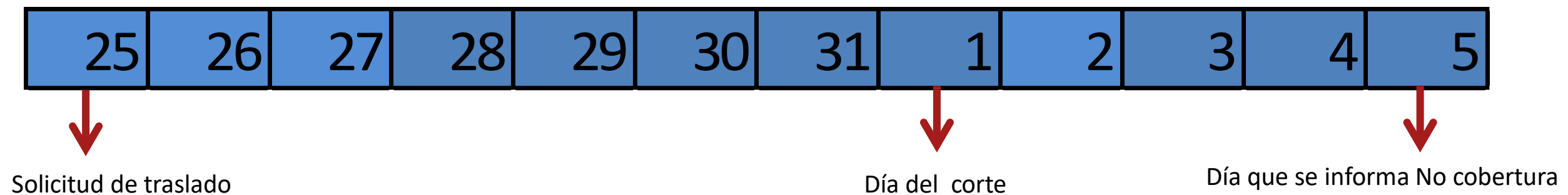
➤ TRASLADO SIN COBERTURTA

- Verificar fecha de solicitud de traslado
- Revisar notas en F7 y ordenes de trabajo
- Las fechas de solicitud de traslado se toma como fecha de cancelación, la desconexión se realiza según preaviso
- Se evidencia la no cobertura fuera del tiempo establecido, se aplicará ajuste hasta 1 día antes de la confirmación por demora en traslado
- El ajuste que corresponde aplicar, comprende desde la solicitud de traslado, hasta que se confirma la no cobertura

EJEMPLO: El día 7 de julio solicitan traslado a la dirección cll 5 # 7-22 este día se le crea y se agenda la OT, el día 15 de Julio se le informa la NO COBERTURA



EJEMPLO: El día 25 de julio solicitan traslado a la dirección cll 5 # 7-22 , el día 5 de agosto se le informa la NO COBERTURA



Si la confirmación se hace fuera de los tiempos de respuesta pasando a un nuevo mes facturado al no haberle informado a tiempo para que pueda cumplir preaviso se debe ajustar desde el día de la solicitud hasta el siguiente ciclo de facturación o hasta un día antes de la desconexión de la cuenta.

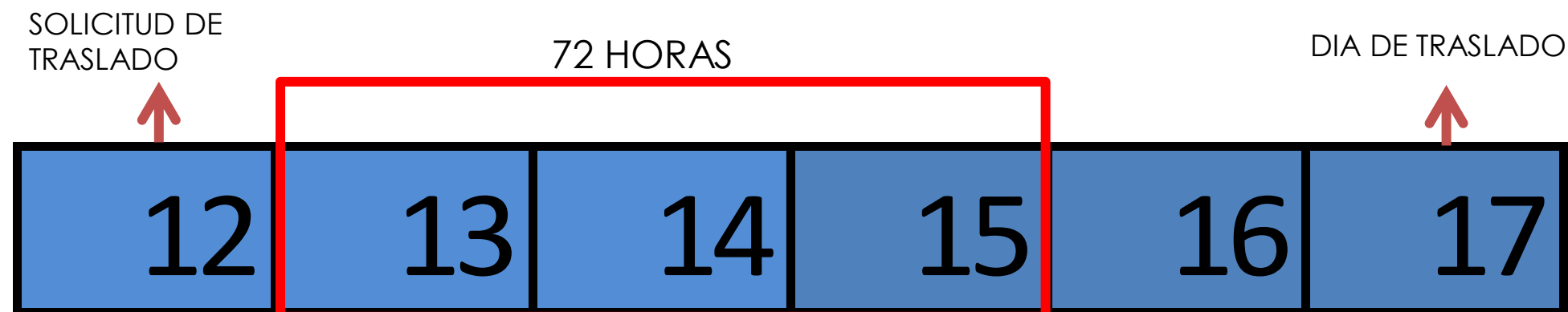
COMO SE DEBE VALIDAR EL CALCULO

TENER EN CUENTA

- ✓ Los cálculos por demora en traslado se deben realizar teniendo en cuenta la **renta al 100%** de los servicios afectados. Revisar si el día de la solución se cambia tarifa o estrato.

EJEMPLO: SOLICITAN AJUSTE POR DEMORA EN TRASLADO DESDE EL DIA 12 DE JUNIO, ESE DIA SE CREA Y SE AGENDA LA OT Y SE REALIZA EL TRASLADO HASTA EL DIA 18 DE JUNIO.

REALIZAMOS VALIDACIONES SOBRE QUE EL CLIENTE NO HAYA TENIDO NOVEDADES ATRIBUIBLES A EL, SI NO ES ASI RECUERDA TOMAR LAS 72 HORAS Y HACER EL CONTEO DE CUANTOS DIA SE AJUSTA



APLICA
AJUSTE 2
DIAS

Validamos el historial de crédito ya que debemos tomar los valores cargos fijos plenos, si la cuenta tiene campañas aplicadas, debemos tomar los valores de la OT

HISTORIAL DE CREDITO

Fecha	Tip.Transaccion	Debito	Credito	Saldo
Jun 02/21	IVA CARGO - LD	328,00		76093,00
Jun 02/21	IVA - TV DIGIT	6401,00		75765,00
Jun 02/21	INT 30 MEGAS CA	14880,00		69364,00
Jun 02/21	CARGO FIJO TELE	10958,00		54484,00
Jun 02/21	CARGO FIJO LD 3	1724,00		43526,00
Jun 02/21	CARGO FIJO FUNC	8000,00		41802,00
Jun 02/21	TV DIGIT PLUS C	33688,00		33802,00
Jun 02/21	IVA	19,00		114,00

valores mes de junio, tiene campaña por lo cual validamos valores de una OT

RECUERDA TENER EN CUENTA LA LINEA DEL TIEMPO PARA TENER CLARO LOS DIAS A AJUSTAR



IMPORTANTE Revisar si el día de la solución se cambia tarifa o estrato.

Ingresas a la OT antes de traslado, y a la OT del traslado y se valida si hay cambios en la tarifa

OT antes del traslado

```
WOR100 No. orden : 306954575 MOVIL CHANGE SERVC F.entrada : Oct 28/20
Completado por: ECM6987A el Oct 29/20 a 16:50:49
# Sus/Nom/Esposa 07612057 1330 HERIBERTO RODRIGUEZ SERENO
Tel. cas 311-580-8035 Tel. oficina: 313-408-8553 CCd Emp Esta Cruc ZONE
Domicilio actual: CL 65B 108-78 APT 201 BOG TVC S BOG
Domicilio O/T: CL 65B 108-78 APT 201 BOG TVC S BOG BOG
C. postal: 001 Lista/Tar Nueva Lista/T A/C Type: RE Cd Fct M
tasa de la tarjeta ..... V2G4 Tarifas nuevo ..... V2G4
Tarifas del impuesto sólo Nuevo Tarifas del impuesto sólo
Campañas: Install.: 29/10/20 PV Pts: 7 ND IV2 HB
Tech: 198930 Print Cd: N HE 01
Notas O/T: Vendedor 56371011
```

OT del traslado

```
WOR100 No. orden : 320807878 MOVIL NEW INSTAL F.entrada : Jun 12/21
Completado por: ECM6668A el Jun 24/21 a 12:38:13
# Sus/Nom/Esposa 07612057 2330 HERIBERTO RODRIGUEZ SERENO
Tel. cas 311-580-8035 Tel. oficina: 313-408-8553 CCd Emp Esta Cruc ZONE
Domicilio actual: CL 65B 108-78 APT 201 BOG TVC S BOG
Domicilio O/T: CR 117A TORRE 5 70-41 APT 304 BOG TVC P BOG BOG
C. postal: 001 Lista/Tar Nueva Lista/T A/C Type: RE Cd Fct M
tasa de la tarjeta ..... V2G4 Tarifas nuevo ..... V2G4
Tarifas del impuesto sólo Nuevo Tarifas del impuesto sólo
Campañas: Install.: 22/06/21 IN Pts: 1 ND 3EG HB
Tech: DEFAULT Print Cd: N HE 01
Notas O/T: Vendedor 9999
```

Si el código de tarifa es el mismo, no se cambio de tarifa

Tomamos los valores plenos de la OT y los llevamos al Excel donde realicemos el calculo

conceptos	valor
TV DIGI PLUS CA	42110
CARGO FIJO TELE	13696
CARGO FIJO FUNC	10000
INTERNET	18600

¡¡OJO!! al mes que vamos a ajustar.
ya que el calculo va de acuerdo a
cuantos días tenga el mes por
ejemplo junio tiene 30 días y julio 31

En este ejemplo se debe ajustar dos días que son 16 y 17 de junio por lo cual el calculo va de acuerdo a los 30 días de junio y por 2 días que fue la demora en el traslado

¡¡OJO!! revisar el
estrato ya que se debe
validar si la telefonía
tiene desmonte o si se
debe discriminar el IVA

La
telefonía
cargaba
desmonte

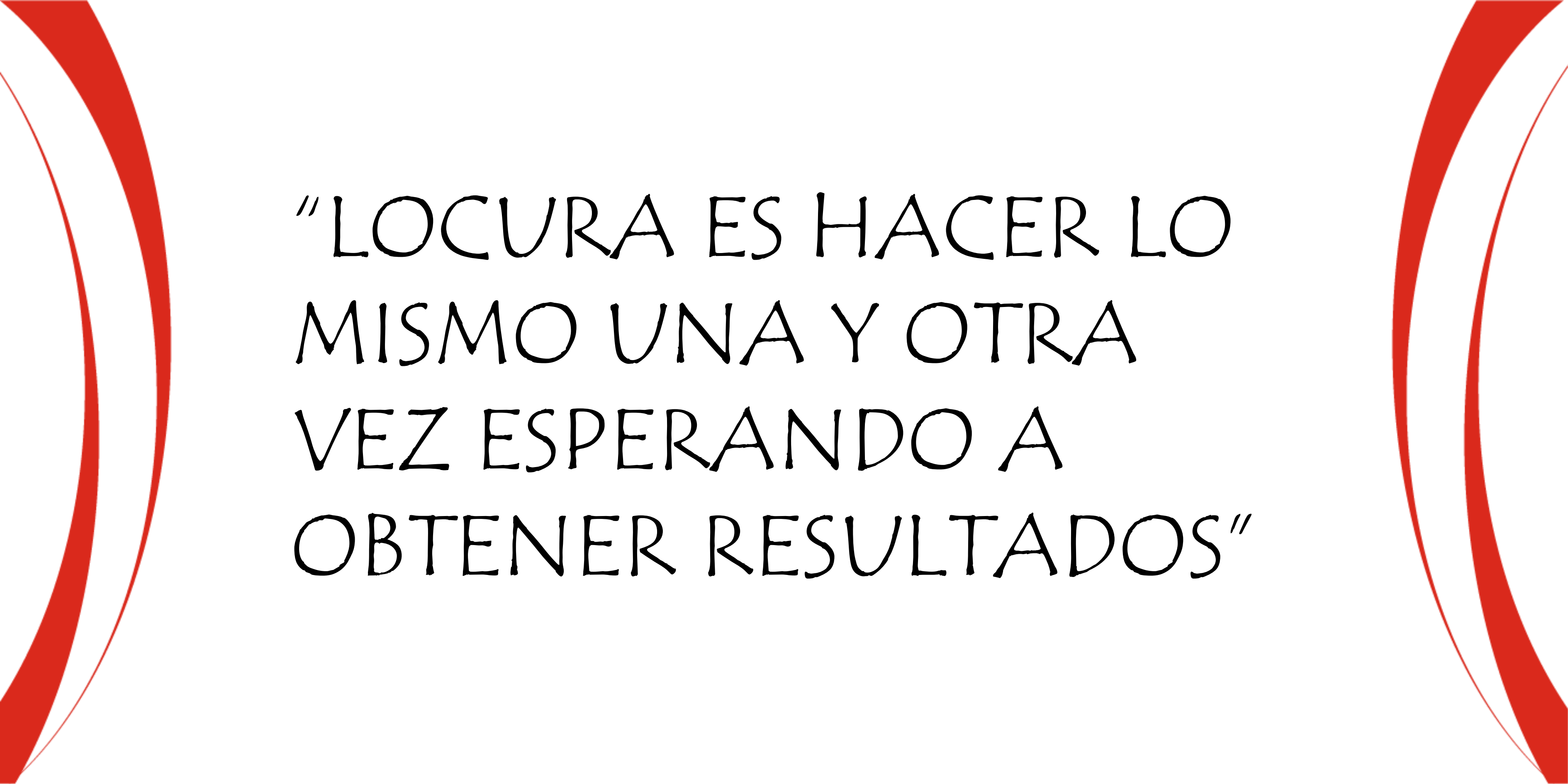
conceptos	valor	formula	total
TV DIGI PLUS CA	42110	/30*2	2807
CARGO FIJO TELE	12100	/30*2	807
CARGO FIJO FUNC	10000	/30*2	667
INTERNET	18600	/30*2	1240

Valor del ajuste

IMPORTANTE

DEBEMOS ESTAR CONCENTRADOS Y SEGUROS QUE EL CALCULO QUE VAMOS A REALIZAR SEA SOBRE LOS DIAS CORRECTOS DEL MES, EJEMPLO **JUNIO NO TIENE LOS MISMOS DIAS QUE JULIO**, ACTUALMENTE SE ESTA GENERANDO AFECTACION AL INGRESO POR LO CALCULOS ERRADOS Y POR NO REALIZAR CORRECTAMENTE LA OPERACIÓN CON LOS DIAS DEL MES CORRESPONDIENTE.





"LOCURA ES HACER LO
MISMO UNA Y OTRA
VEZ ESPERANDO A
OBTENER RESULTADOS"