

CLARO

Formación continua



Actualización tipificación creer en el cliente

políticas

- La cuenta debe contar con una antigüedad igual o superior a un año (1 año).
- Clientes con un cargo fijo mensual igual o superior a \$50,000 IVA incluido.
- El ajuste otorgado al usuario aplica para solicitudes entre \$ 1 y hasta \$ 50.000, (sin IVA) por una (1) sola vez al año.
- Se aplica ajuste por una sola de las tipologías de reclamo.

Aceptado

- En la base de gestión en respuesta se dejara ACEPTADO todos los casos que cumplen todas las políticas de creer en el cliente.
- En gerencia se debe dejar CREER_EN_EL_CLIENTE.
- En motivo NO CAMBIA, se deja la tipología o motivo por la cual se aplico el ajuste de CEC.

RESPUESTA	MOTIVO	SUB_MOTVIO	RAZON TICKFT	SUB RAZON TICKE	FECHA ASIGNACION	HORA ASIGNACION	USUARIO BACK	GERENCIA CODIGOS	MOTIVO ▼
ACEPTADO	APROBADO	SOLICITUD AJUSTE COMPLETA SEGÚN EXIGENCIA DE POLITICA	AJU	ECE	25/08/2022	14:34:00	XZ1256CX	CREER_EN_EL_CLIENTE	TOMA ADICIONALES

Corregido

- En la base de gestión en respuesta se dejara **CORREGIDO** todos los casos que NO CUMPLEN una o todas las políticas de creer en el cliente.
- En gerencia se debe dejar C_CREER_EN_EL_CLIENTE
- En motivo encontramos la política que no cumple y debemos seleccionar solo una:
- no cumple con la antigüedad requerida.
- no cumple con el cargo fijo mensual mínimo requerido (64.000) IVA incluido.
- ajuste supera monto establecido (50.000) sin IVA.
- tipología no aplica según política vigente.
- solicita mas de una tipología.

LEER ATENTAMENTE:

La tipificación cuando la cuenta no cumple con las políticas debe ir:

RESPUESTA	мотіуо	SUB_ MOTVIO
~		
CORREGIDO	C_NO_HACE_USO_DE_FORMATOS_SEGÚN_PROCESO	NO UTILIZA EL FORMATO ADECUADAMENTE SEGUN EL ERROR DE FACTURA

LEER ATENTAMENTE:

La tipificación cuando la cuenta SI cumple con las políticas pero no tiene notas en F7 en la carpeta de creer en el cliente, deja cálculos errados o en los casos de BASE no tienen disputas debe quedar así:

En gerencia se debe dejar CREER_EN_EL_CLIENTE

RESPUES TA	MOTIVO •	SUB_MOTVIO	RAZO N TIC •	SUB RAZON TICK <mark>Y</mark>	FECHA ASIGNACIO	HORA ASIGNACIO	USUARIO BACK GERENCIA CODIGOS	MOTIVO ▼	٥,
CORREGIDO	C_SIN_REGISTROS_EN_NOTAS_F7	INGRESA NOTAS EN F7, SEGUN PROCESO DE AJUSTES PERO DISPUTA CON SOPO) AJU	CEC	29/08/2022	09:20:00	12CEFRER CREER_EN_EL_CLIENTE	TOMA ADICIONALES	¥



Solo se corrige por no dejar disputas los casos de base, En los casos de dime no aplica la corrección

Rechazado

- ✓ En la base de gestión en respuesta se dejara RECHAZADO todos los casos que sean excepciones además los casos que no se les realice ningún tipo de ajuste
- ✓ En gerencia se debe dejar R_CREER_EN_EL_CLIENTE
- ✓ En motivo encontramos los ítems por los cuales no se debe aplicar ajuste por creer en el cliente
 - no se evidencia inconsistencia.
 - ajuste ya aplicado.
 - cuenta dx.
 - no cumple condiciones de campaña (tiempo y renta).supera promoción.

RESPUES TA	MOTIVO ▼	SUB_MOTVIO	RAZO N TIC ▼	SUB RAZON TICK *	FECHA ASIGNACIO	HORA ASIGNACIO	USUARIO BACK	GERENCIA CODIGOS	MOTIVO
RECHAZAD0	C_SIN_REGISTROS_EN_NOTAS_F7	DISTRA NOTAS DE VALORES DISCRIMINADOS POR SERVICIO, PERO RELACIONA SOI	AJU	CEC	29/08/2022	09:20:00	12CEFRER	CREER_EN_EL_CLIENT	AJUSTEYA APLICADO

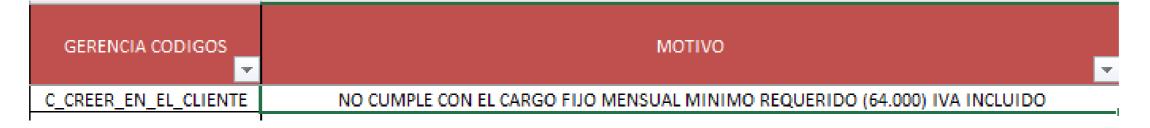
Ejemplo

Solicitud de ajuste por cobro de reconexión por creer en el cliente, no cumple con las política de cargo fijo mensual ya que tiene una renta de \$ 42,000

Tipificación en respuesta, motivo y submotivo

RESPUESTA	мотіvo	SUB_ MOTVIO
▼	van de la companya d	ranger i de la companya de la compa
CORREGIDO	C_NO_HACE_USO_DE_FORMATOS_SEGÚN_PROCESO	NO UTILIZA EL FORMATO ADECUADAMENTE SEGUN EL ERROR DE FACTURA

Tipificación en gerencia códigos y motivo



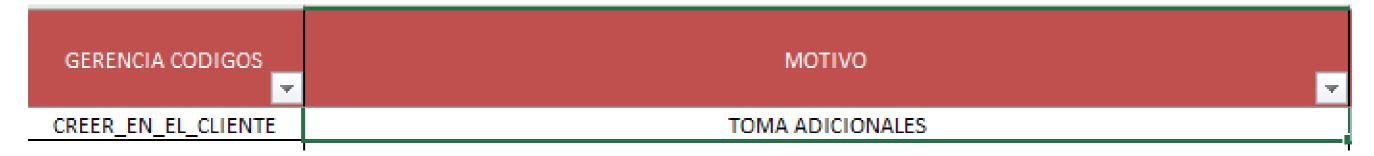
Ejemplo:

Solicitud de ajuste por cobro de toma adicional por creer en el cliente, no dejan notas de solicitud en carpeta de creer en el cliente pero si cumple con todas las políticas.

Tipificación en respuesta, motivo y submotivo

RESPUESTA -	MOTIVO -	SUB_ MOTVIO
CORREGIDO	C_SIN_REGISTROS_EN_NOTAS_F7	NO UTILIZA EL FORMATO ADECUADAMENTE SEGUN EL ERROR DE FACTURA

Tipificación en gerencia códigos y motivo



La gerencia que debe quedar es la que esta CREER_EN_EL_CLIENTE

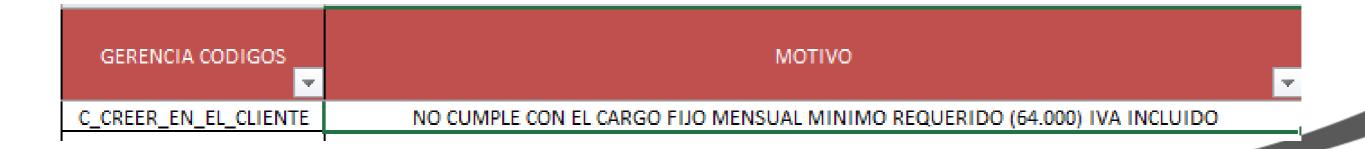
Ejemplo

Solicitud de ajuste por cobro de revista por creer en el cliente, no cumple con las política de cargo fijo mensual y dejan el calculo errado.

Tipificación en respuesta, motivo y submotivo

RESPUESTA	MOTIVO	SUB_ MOTVIO	
▼			*
CORREGIDO	C_NO_HACE_USO_DE_FORMATOS_SEGÚN_PROCESO	NO UTILIZA EL FORMATO ADECUADAMENTE SEGUN EL ERROR DE FACTURA	

Tipificación en gerencia códigos y motivo



Ejemplo

Solicitud de ajuste por creer en el cliente por diferencia de tarifas, la renta proyectada después de la correctiva es menor a la pactada, cumple con todas las políticas de creer en el cliente.

Tipificación en respuesta, motivo y submotivo

RESPUESTA	MOTIVO	SUB_MOTVIO
₩.	v de la company	
ACEPTADO	APROBADO	SOLICITUD AJUSTE COMPLETA SEGÚN EXIGENCIA DE POLITICA

Tipificación en gerencia códigos y motivo

GERENCIA CODIGOS	MOTIVO
▼	
CREER_EN_EL_CLIENTE	TARIFA MAYOR A LA PACTADA

Se presenta alarma por la tipificación errada en los casos de creer en el cliente en la base de gestión, es necesario que tipifiquemos correctamente, debemos tener en cuenta lo siguiente:



Todos los campos en la base de gestión deben quedar diligenciados, importantes gerencia y motivo NO PUEDEN QUEDAR EN BLANCO.

Los campos de gerencia códigos y motivo no pueden quedar en blanco en los casos de creer en el cliente

RESPUESTA	MOTIVO	SUB_MOTVIC)]	razo N I	SUB RAZON TICKET	FECHA ASIGNACION	HORA ASIGNACION	USUARIO BACK	GERENCIA CODIGOS	MOTIVO
CORREGIDO	N_REGISTROS_EN_NOTAS	TAS EN F7, SEGUN PROCESO DE A	JUSTES PERO DISPUT	AJU	CEC	1/09/2022	10:57:00	ECF3274C	CREER_EN_EL_CLIENTE	COBRO ERRADO DE RECONEXION POR OFRECIMIENTO DE RETENCION

El campo de GERENCIA debe ser con las gerencias que existen para creer en el cliente.

- CREER_EN_EL_CLIENTE
- C_CREER_EN_EL_CLIENTE
- R_CREER_EN_EL_CLIENTE

