



# CLARO

Formación continua

ATENTO

# 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 TICKET	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	MOTIVO	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**

RESPUESTA	MOTIVO	SUB_MOTIVO	RAZON TICO	SUB RAZON TICO	FECHA ASIGNACION	HORA ASIGNACION	USUARIO BACK	GERENCIA CODIGOS	MOTIVO
CORREGIDO	C_SIN_REGISTROS_EN_NOTAS_F7	INGRESA NOTAS EN F7, SEGUN PROCESO DE AJUSTES PERO DISPUTA CON SOPORTE	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.

RESPUESTA	MOTIVO	SUB_MOTIVO	RAZON	SUB RAZON	FECHA ASIGNACION	HORA ASIGNACION	USUARIO BACK	GERENCIA CODIGOS	MOTIVO
RECHAZADO	C_SIN_REGISTROS_EN_NOTAS_F7	REGISTRAR NOTAS DE VALORES DISCRIMINADOS POR SERVICIO, PERO RELACIONA SO	AJU	CEC	29/08/2022	09:20:00	12CEFRER	R_CREER_EN_EL_CLIENTE	AJUSTE YA 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	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

GERENCIA CODIGOS	MOTIVO
C_CREER_EN_EL_CLIENTE	NO CUMPLE CON EL CARGO FIJO MENSUAL MINIMO REQUERIDO (64.000) IVA INCLUIDO

## 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

GERENCIA CODIGOS	MOTIVO
CREER_EN_EL_CLIENTE	TOMA ADICIONALES

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

GERENCIA CODIGOS	MOTIVO
C_CREER_EN_EL_CLIENTE	NO CUMPLE CON EL CARGO FIJO MENSUAL MINIMO REQUERIDO (64.000) IVA INCLUIDO

# 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
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_MOTIVO	RAZO N TICKE	SUB RAZON TICKET	FECHA ASIGNACION	HORA ASIGNACION	USUARIO BACK	GERENCIA CODIGOS	MOTIVO
CORREGIDO	IN_REGISTROS_EN_NOTA	AS EN F7, SEGUN PROCESO DE AJUSTES PERO DISPUT	AJU	CEC	11/09/2022	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 crear en el cliente.

- CREER\_EN\_EL\_CLIENTE
- C\_CREER\_EN\_EL\_CLIENTE
- R\_CREER\_EN\_EL\_CLIENTE

