

Glosario Motivos - Submotivos Zendesk

Motivo Solicitud	Submotivo solicitud	Detalle del submotivo
Solicitud de baja	Partner	Solicitud de bajas de cliente indirecto (Facturación Partner)
Renovación	Partner	información contratos de cliente indirecto (Facturación Partner)
	731	información contratos de cliente indirecto (731)
	Bloqueo/Desbloqueo acceso a cliente final	Solicitud del Partner en las licencias de sus clientes (Facturación Partner)
	Petición Reactivar contratos cancelados	Renovaciones pendientes de cliente Indirecto
Factura	Solicitud de Abono	Solicitud de abono de facturas de cliente indirecto (Partner/731)
	Cambio de vencimiento	Solicitud de cambio de vencimiento de cliente indirecto (Partner/731)
	Cambio de facturación	Solicitud de cambio de facturación de cliente indirecto (Partner/731)
	Error importe	No conforme con los costes de renovación cliente indirecto (Partner/731)
	Duplicado de facturas	Solicitud de envío de factura cliente indirecto (Partner/731)
	Pendiente pago 731	Solicitud de dudas en facturas 731
	Solicitud de Abono y Baja	Solicitud de baja y abono de cliente indirecto (Facturación Partner)
Due Diligence	No	Gestion de Documentacion con los Bps de la DUE DILIGENCE
Gestion TML	BP	Solicitud de asignacion de Clientes (BP)
Alta de Usuarios X3/INTERA	Alta usuario X3	Solicitud de nuevo usuario de acceso a X3
	Incidencia Acceso a X3	Incidencia/error en X3
	Alta usuario Zendesk	Incidencia/error en Zendesk
	Incidencia Acceso a Zendesk	Solicitud de nuevo usuario de acceso a Zendesk
Liquidaciones ISV y Tech Partner	No	Consultas/reclamaciones relacionadas con liquidaciones de los Tech Partner
Comisiones Bps	No	Consultas/reclamaciones relacionadas con comisiones o liquidaciones que se envían a los Partners (Bps)
Gestión nuevo pedido / Solicitud de servicio	Unidad de negocio (BU)	Nuevos pedidos y solicitudes de servicio
Gestión de claves y accesos	No	Licencing - Actualización de datos en claves, reenvío o cambio en las instalaciones
Modificación datos clientes	No	Tradas, cambios en fichas de clientes, etc.