

Glosario Motivos-Submotivos

Area	Motivo Solicitud	Submotivo 1	Submotivo 2	Detalle del submotivo	
Loyalty	Abono Sales	Abono BP por compensación Abono con cancelación de contrato Abono sin cancelación de contrato Abonos FEE (Partners & Ecosystem)		Solicitud de bajas de cliente indirecto (Facturación Partner) Solicitud de bajas de cliente indirecto (731)	
	Renovación	731 Cliente Medium Cliente Small Partner		Información contratos de cliente Indirecto (Facturación Partner) Solicitud del Partner en las licencias de sus clientes (Facturación Partner)	
	Factura	Cambio de facturación			Solicitud de cambio de facturación Partner Solicitud de cambio de facturación de cliente Indirecto
		Cambio de vencimiento			Solicitud de cambio de vencimiento Partner Solicitud de cambio de vencimiento de cliente Indirecto
		Duplicado de factura			Solicitud de envío de factura Partner Solicitud de envío de factura cliente Indirecto (Partner/731)
		Error importe			Partner no conforme con los costes de renovación No conforme con los costes de renovación cliente indirecto
		Pendiente de pago 731			Información de deuda al Partner Información de deuda cliente Indirecto
		Pendiente pago			Solicitud de dudas en facturas Partner Solicitud de dudas en facturas cliente Indirecto
		Solicitud de abono			Solicitud de abono de facturas de cliente Partner Solicitud de abono de facturas de cliente Indirecto
		Solicitud de abono y baja			Solicitud de baja y abono de Partner Solicitud de baja y abono de cliente Indirecto
Growth & Customer Insights	Solicitud de Carencia	Partner Cliente	731 Cliente Small Cliente Medium	Solicitud de carencia Partner Solicitud de carencia cliente Indirecto Solicitud de carencia cliente directo Sage50, Plus, SDC, Active Solicitud de carencia cliente directo Sage200, XRI, X3	
	Cambio clientes	Directo a Indirecto Indirecto a Directo Indirecto a Indirecto		Solicitud del cliente de cambio facturación Sage a facturación con un Partner Solicitud del cliente de cambio facturación con un Partner a facturación desde Sage Solicitud del cliente de cambio facturación con un Partner a facturación con otro distinto	
	Solicitud de Baja	Partner Cliente		Comunicación de baja clientes de facturación a través del partner Recuperación de baja de clientes de facturación directa a Sage	
	Reactivaciones	Cliente Medium Cliente Small Partner			
Partner Enablement	Gestión TML	BP		Solicitudes de los BPs de Clientes	
	Due Diligence			Gestión de Documentación con los Bps de la DUE DILIGENCE	
	Tools y Plataformas	Alta usuario X3			Solicitud nuevo usuario de acceso a X3
		Incidenca de acceso a X3			Incidenca/Error en X3
		Alta usuario Zendesk			Solicitud nuevo usuario de acceso a Zendesk
Gestión cesión entre BP	Incidenca de acceso a Zendesk			Incidenca/Error en Zendesk	
				Gestiones relacionadas con cesiones entre BPs	
Order Ops	Liquidaciones ISV y Tech Partner			Consultas/reclamaciones relacionadas con liquidaciones de los Tech Partner	
	Comisiones Bps			Consultas/reclamaciones relacionadas con comisiones o liquidaciones que se envían a los Partners (Bps)	
	Gestión nuevo pedido / Solicitud de servicio			Nuevos pedidos y solicitudes de servicio	
	Gestión de claves y accesos	Unidad de negocio (BU)		Reenvío de claves o cambio de datos de instalaciones Trasas, cambios en fichas de clientes, etc.	
SSM	Facturación			Error Pregunta de la factura/Reclamo Factura/Renegociación factura	
	Gestión de cliente o contrato	Servicio		Insatisfacción/Petición baja/Petición Downgrade/Downsell/Petición de liquidación/petición Upsell	
	Soporte			Consulta de proyecto/Consulta funcional/Feedback de producto/incidencia de producto/incidencia de proyecto	
Voice of Customer	Quetas			No conforme con la calidad ofrecida en el servicio contratado	
	Reclamaciones	Servicio	Calidad	Solicita información de respuesta de parte o llamada/incidencias de acceso a la aplicación por activación de claves	
	Felicitaciones		Parte o llamada	Registro de Felicitación recibidas por los clientes	

