

 <b>Tatiendo.com</b>	<b>Tipo</b>  <b>Política</b>	<b>Numero</b>  <b>TMPO- 001</b>	<b>Versión:</b> <b>2023-01</b>
<b>Título:</b> <b>POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE CATEGORÍAS</b>			
<b>Fecha de Modificación:</b> 07/02/2023	<b>Fecha de Socialización:</b> 07/02/2023	<b>Próxima revisión</b>	<b>Página:</b> 1

Los aspectos para tener en cuenta, para la administración de base de datos y categorías a partir del 1 de enero de 2023, son los siguientes:

1. Los clientes son clasificados en categorías, según sus compras realizadas durante el año 2022 de la siguiente manera:
  - a. **Categoría Diamante:** Clientes activos que han realizado 4 o más compras a lo largo de su historia y el valor total de las compras en el año 2022 fueron superiores a \$600.000.
  - b. **Categoría Oro:** Clientes activos que han realizado 4 o más compras a lo largo de su historia y el valor total de las compras en el año 2022 fueron entre \$400.000 y \$600.000.
  - c. **Categoría Plata:** Incluye dos tipos de clientes:
    - i. Clientes activos que han realizado 4 o más compras a lo largo de su historia y el valor total de las compras en el año 2022 fueron entre \$200.000 y \$400.000.
    - ii. Clientes que en el 2022 estaban categorizados como Clientes Especiales, cuentan con 2 o 3 compras en su historia y mínimo 1 compra en el 2022.
  - d. **Categoría Bronce:** Clientes activos que han realizado 4 o más compras a lo largo de su historia y el valor total de las compras en el año 2022 fueron inferiores a \$200.0000. Los clientes Bronce se dividen por bases de la siguiente manera:
    - i. **Bronce:** Clientes que cumplen con la definición anterior.
    - ii. **Bronce Grupo 3:** Clientes que cumplen con la definición anterior y en el año 2022 fueron categorizados como Clientes Bronce e hicieron parte de las bases Bronce Grupo 3 o Fieles UCI.
  - e. **Categoría de Clientes Especiales:** Clientes activos que sólo tienen una compra en su historia realizada en el año 2022. En 2023, cuando hagan más compras, se les clasificará en función del número total de

- compras en su historial: 1 compra, 2 compras, o 3 compras, dependiendo del caso.
- f. **Categoría Recuperación:** Clientes con última compra en el año 2021.
  - g. **Categoría Perdidos:** Clientes con última compra antes del 31 de diciembre de 2020.
  - h. **Categoría Transición:** Esta categoría incluye clientes pertenecientes a otras categorías, como "Sacar del sistema", "Inactivos", "Vetados" o "Zona Restringida", que realizan compras en el año 2023. Estos clientes se activan y cambian a la categoría Transición. La categoría de Transición se divide en dos bases:
    - i. **Transición 2021:** Clientes cuyas últimas compras se realizaron entre junio y diciembre del 2021.
    - ii. **Transición 2023:** Clientes pertenecientes a otras categorías que realizan compras en el 2023.
  - i. **Categoría Manejo Especial:** Compuesta por clientes que formaban parte de la categoría de Manejo Especial en el año 2022 y aquellos que han solicitado ser contactados en una fecha y horario específico mediante una queja. Se programarán llamadas una vez cada 4 meses siempre y cuando se cumplan los siguientes criterios: que estén en un estado pago y que su última compra haya sido hace más de 4 meses. (Responsabilidad del Servicio de Atención al Cliente - SAC).
  - j. **Categoría Digital:** Clientes que durante el año 2022 pertenecían a la categoría Digital y que nacen realizando pedido por medio digital y que por medio de una queja mencionan que no desean ser contactados por medios telefónicos.
  - k. **Otras Categorías:** Clientes que durante el año 2022 pertenecían a las categorías Portal Web, T-Sellers, Suscriptores, Empleados, Proveedor, Sacar del Sistema, Inactivos, Problemas de Cobro, Zona Restringida y Vetados.
2. La modificación o traslado de los clientes pertenecientes a las categorías mencionadas anteriormente solo se permitirán en los siguientes casos:
- a. Si un cliente solicita ser retirado de la base de datos, se mantendrá en la categoría original y se marcará como inactivo con el sub-estado "*Sacar del Sistema*".
  - b. Si un cliente está afectado por problemas de salud o ha fallecido, se mantendrá en su categoría original y se marcará como inactivo con el sub-estado "*Salud*" o "*Fallecido*", respectivamente.
  - c. Si un cliente tiene una ficha duplicada en el sistema, se conservará la ficha que tenga más historial del cliente y la otra se marcará como inactiva con el sub-estado "*Doble Localización*".

- d. Si un cliente desea ser contactado por un medio diferente a las llamadas, será trasladado a la categoría "*Cliente Digital*".
  - e. Si un cliente es vetado por el área de cartera, se mantendrá en su categoría original y se marcará como inactivo con el sub-estado "*Vetados*". Este procedimiento es exclusivo del área de cartera.
  - f. Si un cliente inactivo de la categoría Diamante, Oro, Plata o Bronce desea realizar compras, se activará y permanecerá en la misma categoría. Los clientes inactivos con el sub-estado "*Vetado*" solo serán activados con autorización de cartera.
  - g. Si un cliente inactivo de las categorías "*Sacar del sistema*", "*Cliente Inactivo*", "*Empleados*" o "*Cliente Perdido*" desea realizar una compra, se activará y trasladará a la categoría "*Transición*". Los clientes inactivos con el sub-estado "*Vetado*" solo serán activados y trasladados con autorización de cartera.
3. Solo el gerente del Contac Center, el subdirector del servicio al cliente, el director de cartera, el director de logística, el director de ventas y el analista de datos tienen autorización para realizar modificaciones en los clientes. Ellos serán responsables de cualquier cambio realizado en la base de datos y deben informar sobre estos cambios semanalmente al analista de datos a través de un correo electrónico, utilizando el formato proporcionado al compartir esta política.
4. Los cambios de estado y sub-estado están sujetos al estado en cartera, si hay saldo pendiente el cliente debe permanecer activo para realizar la gestión de cartera.