

El árbol de reclamaciones

“ **Necesitas:** *CMS — ver* para consultar, *CMS — editar* para añadir o cambiar, *CMS — borrar* para eliminar.

El árbol de reclamaciones es la estructura de tipos de reclamación que se usa al registrar una reclamación de cliente. Es lo que hace las reclamaciones contabilizables: un árbol que todos usan igual convierte molestias sueltas en un patrón sobre el que actuar.

Consultar

El árbol es una jerarquía de nodos: categorías amplias arriba, tipos concretos debajo. Consúltalo para ver la estructura actual antes de cambiar nada.

Añadir y editar un nodo

Añade un nodo bajo el padre correcto, o edita uno existente.

“ **Cambiar una etiqueta la cambia en todas partes, incluidas las reclamaciones ya registradas bajo ella.** Eso suele ser lo que quieres al corregir una redacción. No lo es cuando cambia el significado: si el nodo debe significar ahora otra cosa, añade uno nuevo y deja de usar el anterior.

Borrar un nodo

Borrar tiene su propio permiso, y con motivo. Quitar un nodo cambia cómo se pueden categorizar las reclamaciones a partir de ese momento, y las reclamaciones ya registradas bajo él pierden la estructura que las explicaba.

Antes de borrar, pregúntate:

Pregunta	Si la respuesta es sí
¿Se han registrado reclamaciones bajo él?	Es preferible dejar de usarlo a borrarlo
¿Es un duplicado de otro nodo?	Consolida deliberadamente, y anota cuál absorbió a cuál
¿Se creó por error y nunca se usó?	Se puede borrar sin problema

Mantén el árbol pequeño

Un árbol que crece un nodo por incidencia deja de ser útil: con sesenta opciones nadie elige de forma consistente, y los recuentos no significan nada.

Dos pruebas antes de añadir un nodo:

1. **¿Otra persona elegiría este nodo para la misma reclamación?** Si se solapa con uno existente, se usará de forma inconsistente.
2. **¿Actuarías distinto ante esto que ante el nodo vecino?** Si no, no hace falta que esté separado.

Cargar muchos de una vez

El árbol se puede cargar desde un fichero en lugar de construirlo nodo a nodo — ver [CMS - Carga CSV de Reclamaciones](#), que cubre el formato y el flujo en detalle.

Como en toda importación, empieza pequeño y confirma la estructura antes de cargarlo todo.

Páginas relacionadas

- [CMS - Carga CSV de Reclamaciones](#) — carga masiva, en detalle
- [CMS: qué cubre](#) — permisos y las dos áreas del CMS
- [Registrar una incidencia](#) — el registro por pedido del Hub, que es otra cosa