

MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES



Tabla de contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. SERVICIO COMERCIAL ASTRO.....	4
4.1. POLÍTICAS	4
4.2. RECOMENDACIONES.....	5
4.3. PASO A PASO	5
5. CONTROL DE ACTUALIZACIONES	11

1. OBJETIVO

El objetivo del presente manual es socializar el manejo del aplicativo JADE para el servicio comercial ASTRO, el cual cuenta con cada uno de los pasos necesarios para realizar una efectiva prestación de servicio a nuestros clientes y poder generar la mejor experiencia con JER S.A.

2. ALCANCE

Los parámetros contenidos en este Manual aplican para ASTRO, inicia desde el ingreso de usuario en el aplicativo hasta la confirmación exitosa de la venta.

3. DEFINICIONES

TIQUETE: Formulario impreso que emiten los asesores de venta en la Maquina Spectra o en el Pc, que acredita su participación en un sorteo.

TIQUETE EN BLANCO: Tiquete que no se imprime en el momento que se terminó la transacción o que lo arroje la maquina en blanco.

TIQUETE MAL IMPRESO: El tiquete al ser impreso por la maquina Spectra o Pc no es legible.

ANULACIÓN: Invalidar un tiquete en el sistema Operativo.

CLIENTE: Usuario que adquiere un servicio ofrecido por JER por medio de sus canales de venta.

SERVICE DESK: Mesa de Ayuda, que presta soporte técnico (atiende consultas de los clientes internos).

GESTOR COMERCIAL DE ZONA: Persona encargada por JER S.A. para administrar la venta de una determinada zona del Departamento.

LOTERÍA DE BOYACÁ: Ente regulador del chance en el Departamento de Boyacá.

GOBERNACION DE AMAZONAS: Ente regulador del chance en el Departamento de Boyacá.

CORREDOR EMPRESARIAL: Concesionario autorizado para la comercialización de súper astro a nivel nacional.

PC: Equipo de cómputo que se encuentra conectado con el Operador tecnológico en Línea y tiempo real transmitiendo la venta que se procesa inmediatamente.

SKYPE: Software que permite comunicaciones de texto, voz y vídeo sobre Internet entre la red comercial.

USUARIO: Identificación numérica que se le asigna a los asesores de venta para poder ingresar al software operativo y poder comercializar los servicios ofertados por la organización.

UAD: Unidad Administrativa descentralizada, la cual están bajo el control y supervisión del Líder de Zona quien a su vez cuenta con un equipo de apoyo administrativo. JER S.A. cuenta con las siguientes UAD ubicadas estratégicamente:

	UAD Tunja
	UAD Sogamoso
	UAD Duitama
	UAD Chiquinquirá
	UAD Moniquirá
	UAD Garagoa
	UAD Soata
	UAD Amazonas

VENTA: Es toda actividad que incluye un proceso personal mediante el cual, el vendedor 1) identifica las necesidades y/o deseos del comprador, 2) genera el impulso hacia el intercambio y 3) satisface las necesidades y/o deseos del comprador (con un producto, servicio u otro) para lograr el beneficio de ambas partes.

ZONA: Ámbito geográfico donde se encuentran puntos de venta JER.

4. SERVICIO COMERCIAL ASTRO

4.1. POLÍTICAS

- El Valor por ticket debe ser igual o superior a \$500.
- Las anulaciones solo las pueden realizar los agentes de servicio de acuerdo al procedimiento de anulación establecido en la empresa.
- Se pueden realizar hasta 4 apuestas por ticket.
- En el caso de Amazonas las apuestas están exentas de IVA.
- La impresión de las apuestas debe hacerse en papel oficial, en ningún caso con papelería blanca.

	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - ASTRO - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-02
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 5 de 11	

- La serie pre impresa del ticket debe coincidir con la serie impresa del ticket (Se puede verificar en el menú de la ventana principal de chance en la opción “Consecutivo”).

4.2. RECOMENDACIONES

- Antes de finalizar la venta en el sistema solicitar el dinero de la apuesta.
- Antes de imprimir y realizar la venta de la apuesta verificar que la información registrada coincida con la solicitada por el cliente.
- Enviar los soportes de anulaciones con tiempo antes de que cierren los sorteos para realizar la gestión respectiva.
- Concientizar a toda la red comercial sobre la importancia de realizar todas las apuestas o ventas más el valor del IVA.

4.3. PASO A PASO

INGRESAR AL SISTEMA

1. INICIO DEL APLICATIVO JADE

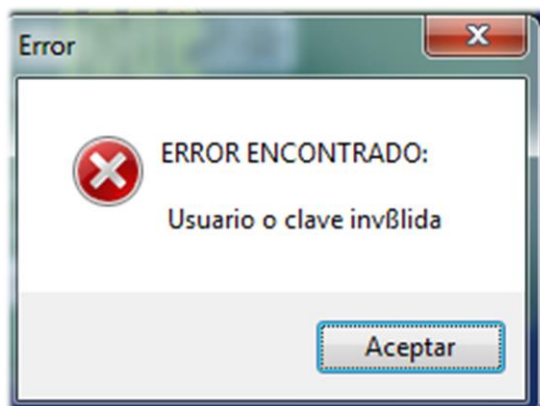


2. DIGITAR USUARIO Y CLAVE



Al momento de acceder al menú principal de servicios en el aplicativo se pueden presentar posibles errores de ingreso...

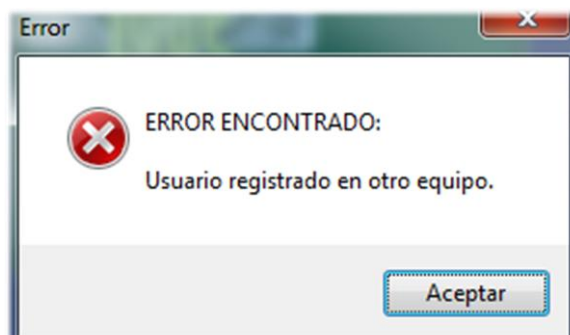
Error: Usuario O Clave Inválida



Error: Usuario No Existe



Error: Registrado En Otro Equipo



 Soluciones en tus manos	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - ASTRO - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-02
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 7 de 11	

NOTA: Ante Los Posibles Errores Comunicarse Con Soporte Técnico De Primer Nivel

Mensaje de ingreso al aplicativo

Advertencia

Bienvenido(a): Pruebas 1 JER

 Su rol de ventas es ASESOR, se encuentra en la Oficina 2900140, Sitio de Venta 1, Equipo 320

Aceptar

NOTA: Cuando se ingresa al aplicativo con un usuario nuevo o por primera vez se solicitara el cambio de contraseña

Cambiar clave (CAPACITACION_AMAZO...)

Opción para cambiar su clave de acceso

 Clave anterior:
 Clave nueva:
 Confirmar clave:

Cambiar clave Cancelar

3. MENU PRINCIPAL

Utilidades Opciones Cerrar Sesión

Bienvenido, Pruebas 1 JER

 Su rol de venta es Asesor, se encuentra en la oficina 2900140, SV 1, Equipo 320


PRODUCTOS





















Acerca de...

REALIZAR VENTA DEL SERVICIO**4. SELECCIONAR ASTRO****ENTORNO DE SERVICIO: ASTRO**

Super Astro

Utilidades Opciones Consecutivo Salir Ayuda (F1)

SUPER ASTRO

LOTería:

HORA: **10:38**

VENDEDOR: **65630092** SERIE: **AMZ342551**

FECHA COMPRA: **12-11-2016** FECHA SORTEO: **12-11-2016**

Número	Valor	Astro-Tradicional	Signo
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	01 ARIES
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	02 TAURO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	03 GEMINIS
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	04 CANCER
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	05 LEO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	06 VIRGO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	07 LIBRA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	08 ESCORPION
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	09 SAGITARIO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	10 CAPRICORNIO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	11 ACUARIO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	12 PISCIS

SERIE **342551**

Cliente:

TOTAL APOSTADO **0**

I.V.A. **0**

TOTAL PAGADO **0**

Imprimir (F12)

Salir

Apuesta Aleatoria

Loterías

45 Astro Sol

55 Astro Luna

NOTA: El aplicativo tiene una barra que muestra el límite de tiempo para realizar la venta, cuando se llene la barra, borrará la información diligenciada y debe comenzar la venta desde el inicio.

10 DEMO DEMO DEMO DEMO DEMO DEMO DEMO DEMO DEMO DEMO

HORA: Tipo apuesta

	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - ASTRO - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-02
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 9 de 11	

5. SELECCIONAR EL SORTEO CON EL CUAL SE DESEA JUGAR (ASTRO SOL O ASTRO LUNA, se pueden jugar los dos al mismo tiempo)

45 Astro Sol
 55 Astro Luna

6. DIGITAR NUMERO DE APUESTA

Número

NOTA: el cliente puede optar por realizar una apuesta con número aleatorio así:

Imprimir (F12)
 Salir
 Apuesta Aleatoria

SERIE

342

Cliente:

7. DIGITAR EL VALOR DE LA APUESTA (Para diligenciar este campo presionar tecla “tabulador”)

Valor

Nota: Se pueden seleccionar hasta 4 signos por apuesta, a excepción de cuando se escoja la opción “Todos los signos”

9. PRESIONAR CLIC EN EL BOTON IMPRIMIR PARA FINALIZAR LA VENTA

Imprimir (F12)

5. CONTROL DE ACTUALIZACIONES

HISTORIAL DE CAMBIOS Y REVISIONES

La naturaleza de los cambios de los documentos son los siguientes:

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. Creación del Documento. | 6. Cambios de la Estructura. |
| 2. Ajustes en el contenido. | 7. Unificación de los documentos. |
| 3. Adecuación de la Norma Fundamental. | 8. Revisión sin modificaciones. |
| 4. Adecuación de las Normas Legales. | 9. División del Documento. |
| 5. Modificación del nombre. | |

Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó	Naturaleza de los Cambios								
					1	2	3	4	5	6	7	8	9
01	04-01-2017	Coordinador de calidad	Director de comercial	Director Administrativo	X								
02													