

MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES



Tabla de contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. SERVICIO COMERCIAL RECAUDOS GENERICOS	4
4.1. POLÍTICAS	4
4.2. RECOMENDACIONES.....	4
4.3. PASO A PASO	5
5. CONTROL DE ACTUALIZACIONES	9

1. OBJETIVO

El objetivo del presente manual es socializar el manejo del aplicativo JADE para el servicio comercial RECAUDOS GENERICOS, 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 RECAUDOS GENERICOS, inicia desde el ingreso de usuario en el aplicativo hasta la confirmación exitosa de la venta.

3. DEFINICIONES

VOUCHER: Soporte impreso que emiten los asesores de venta en la Maquina Spectra o en el Pc, para el recaudo de facturas.

ANULACIÓN: Acción de invalidar un tiquete en el sistema.

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.

MATRIX TECH: Operador tecnológico de JER S.A.

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: Equipo de Alto Desempeño, 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 RECAUDOS GENERICOS

4.1. POLÍTICAS

- Solo se puede realizar la reimpresión del último recaudo realizado.
- Las anulaciones solo las pueden realizar los agentes de servicio de acuerdo al procedimiento de anulación establecido en la organización.
- No se puede volver a efectuar un recaudo mal realizado sin antes haberlo anulado primero.
- No se pueden realizar recaudos de facturas vencidas.
- Se pueden efectuar recaudos manuales para facturas que no se encuentren registrada en la base de datos del sistema.
- Solo se puede anular facturas antes de cierre de ventas del día, antes de las 10 de la noche.

4.2. RECOMENDACIONES

- Todos los desprendibles generados por los recaudos realizados deben ser guardados y archivados.
- Antes de finalizar el recaudo en el sistema solicitar el dinero de la factura.
- Antes de imprimir y realizar el recaudo de la factura, verificar que la información registrada coincida con la factura del cliente.

4.3. PASO A PASO

INGRESAR AL SISTEMA

1. INICIO DEL APLICATIVO JADE

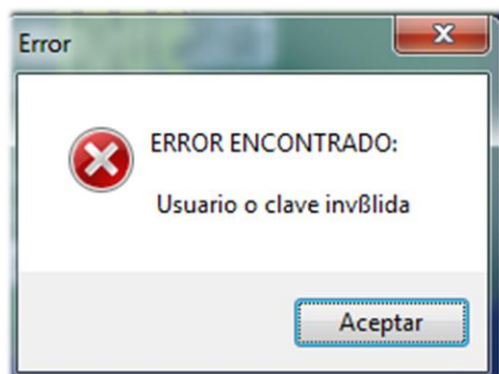


2. DIGITAR USUARIO Y CLAVE

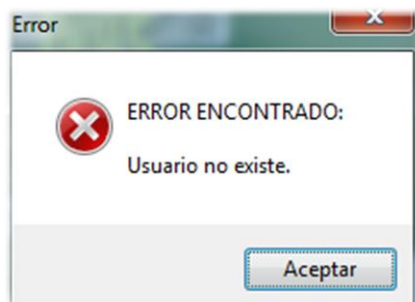


Al momento de acceder al menú principal de servicios en el aplicativo se pueden presentar posibles errores de ingreso...

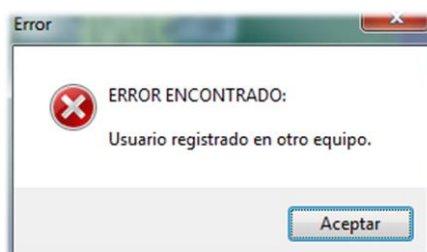
Error: Usuario O Clave Inválida



Error: Usuario No Existe



Error: Registrado En Otro Equipo

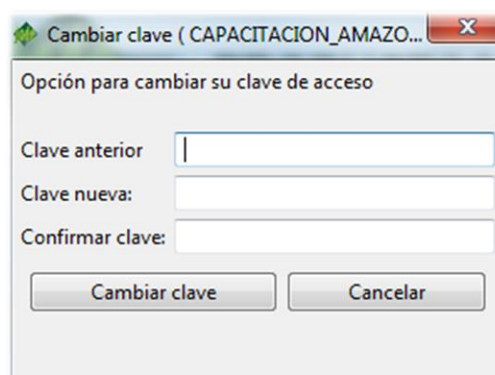


NOTA: Ante Los Posibles Errores Comunicarse Con Soporte Técnico De Primer Nivel

Mensaje de ingreso al aplicativo



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



3. MENU PRINCIPAL

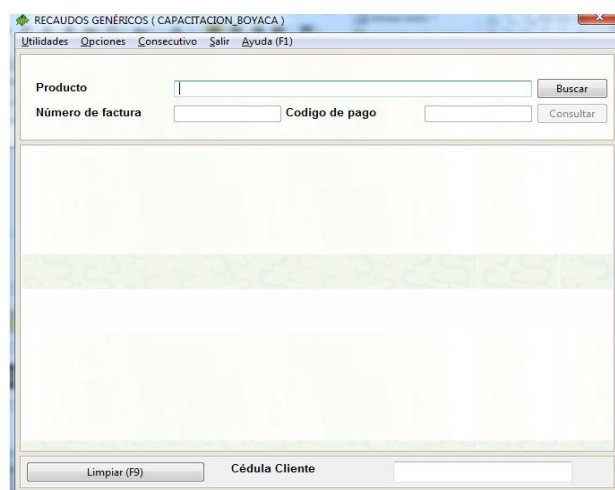



REALIZAR VENTA DEL SERVICIO

4. SELECCIONAR RECAUDOS

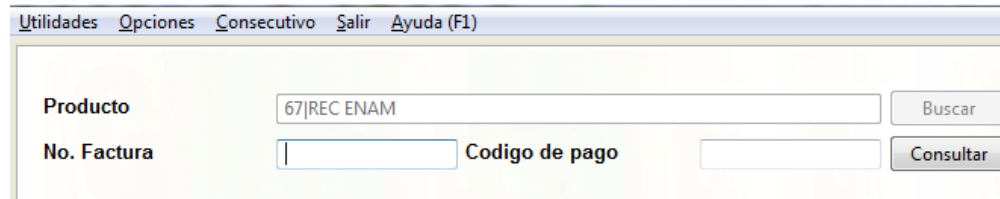


ENTORNO DEL SERVICIO DE RECAUDOS GENERICOS



 Soluciones en tus manos	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES – RECAUDOS GENERICOS - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-08
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 8 de 9	

5. DIGITE EL CÓDIGO DEL PRODUCTO A RECAUDAR Y PRESIONE EL BOTÓN BUSCAR



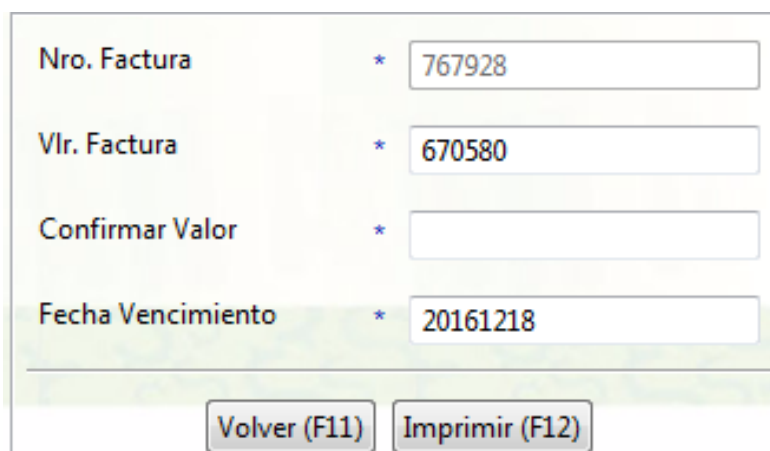
6. AHORA INGRESE EL NÚMERO DE LA FACTURA A RECAUDAR Y PRESIONE EL BOTÓN CONSULTAR



EL SISTEMA LE MUESTRA LA INFORMACIÓN DE LA FACTURA A RECAUDAR

Facturas	
Número de factura	Valor
767928	670.580

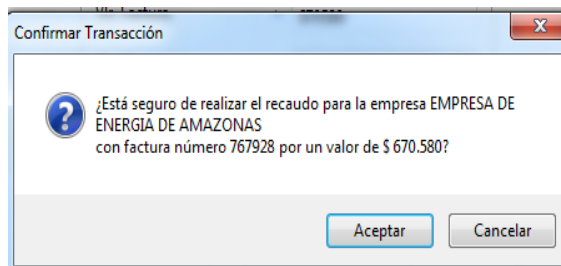
7. PRECIONES DOS VECES SOBRE EL VALOR DE LA FACTURA Y EL SISTEMA LE MUESTRA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN



8. CONFIRME EL VALOR A PAGAR Y PRESIONE EL BOTÓN IMPRIMIR

NOTA: El sistema imprime el soporte de pago del recaudo en 0, si no se registra la confirmación del valor del recaudo en el espacio “Confirmar valor”

EL SISTEMA MOSTRARA UNA VENTANA DE CONFIRMACIÓN DEL RECAUDO



9. PRESIONE ACEPTAR PARA FINALIZAR EL RECAUDO

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													