

# MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES





## MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - RECARGAS - APLICATIVO JADE

CÓDIGO:

SGC-CO-MA-04

VERSIÓN: 01  
FECHA: 04-01-2017

PÁGINA: 2 de 10

### Tabla de contenido

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DEFINICIONES .....	3
4. SERVICIO COMERCIAL RECARGAS .....	4
4.1. POLÍTICAS .....	4
4.2. RECOMENDACIONES .....	4
4.3. PASO A PASO .....	5
5. CONTROL DE ACTUALIZACIONES .....	10

## 1. OBJETIVO

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

## 3. DEFINICIONES

**TIQUETE:** Soporte de transacción exitosa de una recarga realizada.

**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.

**OPERADOR TECNOLÓGICO:** empresa privada que provee las recargas de los diferentes operadores de telefonía celular.

**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 RECARGAS**

### **4.1. POLÍTICAS**

- Para los operadores telefónicos la recarga mínima será de \$1.000 a excepción avantel que es de \$5000.
- La recarga mínima de Directv es de \$12.000.
- Solo se puede imprimir la última recarga realizada.
- No se pueden anular ningún tipo de recargas.

### **4.2. RECOMENDACIONES**

- Antes de finalizar la venta en el sistema solicitar el dinero de la recarga.
- Antes finalizar la venta de la recarga verificar que la información registrada coincida con la del cliente.
- En el caso en que no se esté seguro de que la recarga fue realizada con éxito, comunicarse con los agentes de servicio para consultar la operación.
- En el caso de los operadores telefónicos verificar el operador que está usando el cliente por motivos de portabilidad de números.
- Para evitar conflictos, procurar que el cliente escriba los números de cuenta o celular a recargar.

### 4.3. PASO A PASO

#### INGRESAR AL SISTEMA

##### 1. INICIO DEL APLICATIVO JADE

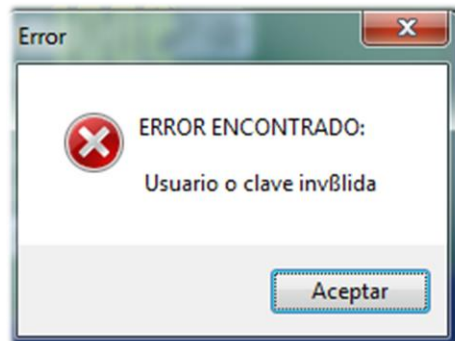


##### 2. DIGITAR USUARIO Y CLAVE



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

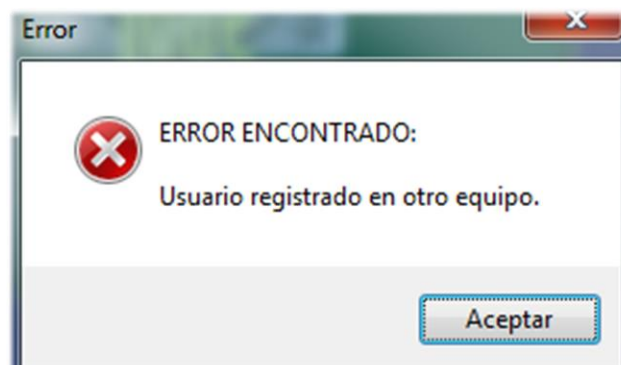
Error: Usuario O Clave Inválida



Error: Usuario No Existe



Error: Registrado En Otro Equipo

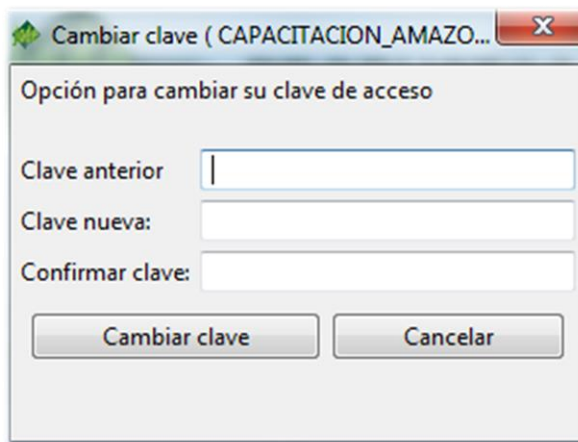


**NOTA:** Ante Los Posibles Errores Comunicarse Con Soporte Técnico De Primer Nivel

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 RECARGAS



ENTORNO DEL SERVICIO: RECARGAS



SE SELECCIONA EL OPERADOR MOVIL AL CUAL SE LE VA A REALIZAR LA RECARGA

Operador: **Seleccione un Operador**

5. SE DIGITA EL VALOR DE LA RECARGA

Valor Recarga: 0

6. SE DIGITA EL NUMERO DE REFERENCIA DEL OPERADOR MOVIL QUE VA A RECARGAR Y LUEGO SE CONFIRMA EL NUMERO DE REFERENCIA

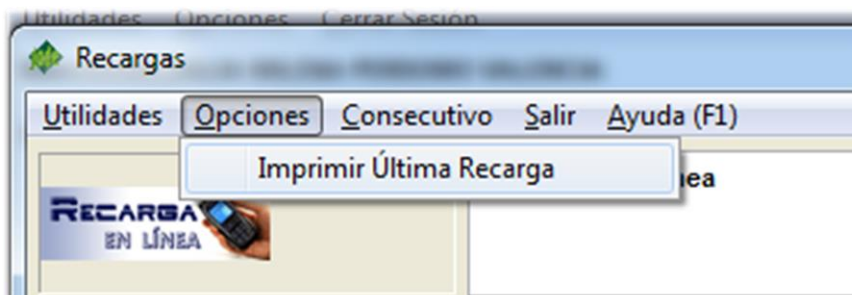
No. de Celular o Cuenta: |  
Confirmar Cel o Cuenta:

7. PARA FINALIZAR LA RECARGA SE PRESIONA EL BOTON IMPRIMIR

Imprimir (F12)

8. SI EL CLIENTE LE SOLICITA QUE SE LE IMPRIMA EL SOPORTE DE LA RECARGA, SELECCIONAR OPCIONES EN EL MENU DE LA VENTANA DEL SERVICIO

## 9. SELECCIONAR OPCION "IMPRIMIR ULTIMA REGARGA"



## 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													