

MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES



Tabla de contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. SERVICIO COMERCIAL GIROS	4
4.1. POLÍTICAS	4
4.2. RECOMENDACIONES.....	5
4.3. PASO A PASO	6
5. CONTROL DE ACTUALIZACIONES	17

1. OBJETIVO

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

3. DEFINICIONES

GIRO: Es el servicio de envío y recepción de dinero a través de una empresa autorizada.

GIRO EN REZAGO: Estado en el que queda un giro que no se tiene certeza si fue enviado o pagado, el cual debe ser validado para tomar la acción respectiva.

GIRO EXPIRANDO: Estado de un giro que al transcurrir 30 días de haberlo realizado, no ha sido cobrado.

GIRO EXPIRADO: Estado de un giro que al transcurrir 90 días de haberlo realizado, no ha sido cobrado

ANULACIÓN: Invalidar la imposición de un giro 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.

	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - GIROS - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-03
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 4 de 17	

MATRIX: Empresa privada propietaria del servicio de giros, que presta su servicio por medio de aliados comerciales como 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: 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.

CEDULA DE EXTRANJERÍA (CEX): Cedula nacional de otro país fronterizo con Colombia.

CEDULA DE EXTRANJERÍA VIGENTE (CE): Cedula de extranjería con doble nacionalidad

4. SERVICIO COMERCIAL GIROS


4.1. POLÍTICAS

- El trámite de la imposición y pago de giros se debe realizar únicamente con los siguiente documentos:

- Cedula de ciudadanía (CC)
 - Cedula de extranjería (CEX)
 - Cedula de extranjería vigente (CE)
 - Pasaporte extranjería vigente
 - Tarjeta de identidad mayor de 14 años (Solo cobro de giros)
 - Contraseña blanca (Mostrando un documento válido adicional)
 - Contraseña verde (Mostrando un documento válido adicional)
- Los clientes menores de edad entre 14 y 17 años solo pueden cobrar giros menores a 2 smmv.
- Realizar las tres preguntas de verificación de antes del pago de un giro, el cliente debe responder mínimo 2 preguntas.
- ¿Quién envía el giro?
 - ¿De dónde viene el giro?
 - ¿Qué valor tiene el giro?
- El giro solo se pagará al beneficiario original.
- Solo se puede reimprimir la última transacción, siempre y cuando no se cierre la sesión de JADE.
- Al momento de enviar o pagar giros, el remitente o beneficiario debe firmar el comprobante con firma y huella.
- En caso de que el beneficiario no pueda cobrar el giro, el remitente puede hacer un cambio de beneficiario únicamente en el punto donde impuso el giro.
- Las anulaciones solo las pueden realizar los agentes de servicio de acuerdo al procedimiento de anulación establecido en la empresa.
- La solicitud de anulación de un giro solo puede ser tramitada donde el remitente impuso el giro.
- Para el cobro de giros mayores a \$500.000 se solicita la fotocopia del documento de identidad del beneficiario.
- Para giros superiores a \$5'000.000 sin incluir flete, se debe diligenciar el formato de "Declaración origen de fondos"

4.2. RECOMENDACIONES

- Solicitar el dinero del giro al cliente antes de finalizar el envío.

	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - GIROS - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-03
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 6 de 17	

- Validar la solicitud de anulación de giros en PDV con los agentes de servicio.
- Revisar el cuadro de cartera diariamente.
- Si la transacción presenta alguna novedad fuera de lo común, se debe reportar inmediatamente Service desk.
- Para toda imposición o pago de giros se debe solicitar la cedula de ciudadanía u otros documentos válidos para esta actividad.

4.3. PASO A PASO

INGRESAR AL SISTEMA

1. INICIO DEL APLICATIVO JADE

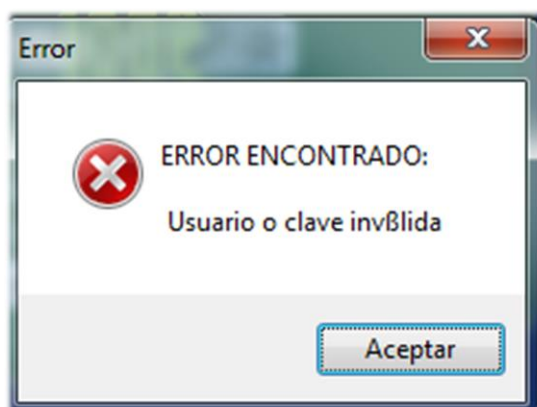


2. DIGITAR USUARIO Y CLAVE

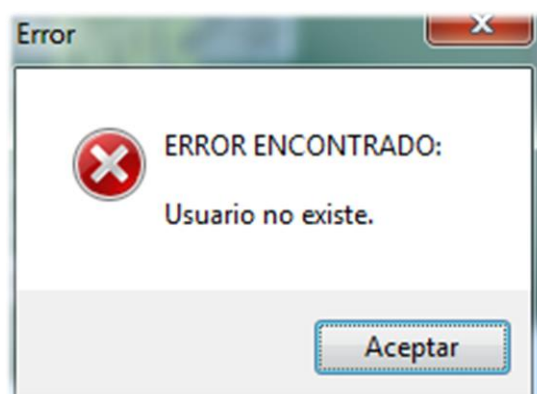


Al momento de acceder al menú principal de servicios en el aplicativo se pueden presentar posibles errores de ingreso...

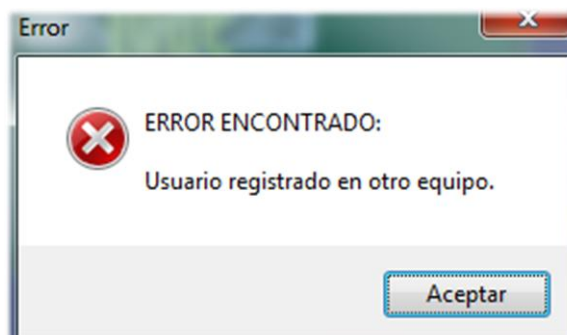
Error: Usuario O Clave Inválida




Error: Usuario No Existe



Error: Registrado En Otro Equipo



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

 <p>JER Soluciones en tus manos</p>	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - GIROS - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-03
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 8 de 17	

Mensaje de ingreso al aplicativo



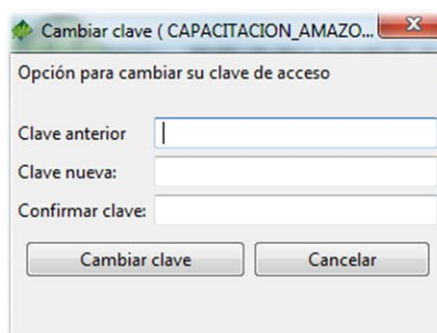
Advertencia

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

Jade PRODUCTOS

Acerca de...


REALIZAR VENTA DEL SERVICIO

4. SELECCIONAR MI GIRO



ENTORNO DE SERVICIO: GIROS

5. SELECCIONAR LA OPCIÓN PAGO O ENVIÓ DE GIRO

 Soluciones en tus manos	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - GIROS - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-03
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 10 de 17	

ENVIÓ DE GIRO:



6. EN VALOR BASE, SE DIGITA EL VALOR A GIRAR

Valor Base:

7. AHORA EN LA LISTA DESPLEGABLE DE CADA CAMPO EN SU RESPECTIVO ORDEN JERÁRQUICO SELECCIONE LOS DATOS SOLICITADOS

Pais	Seleccione el Pais	Departamento	Seleccione el Departamento
Municipio	Seleccione la Ciudad	Agencia	Seleccione la Agencia

8. SE SELECCIONA EL TIPO DE DOCUMENTO DEL DESTINATARIO Y PRESIONA ENTER


Documento Destinatario	Seleccione el Tipo de Documen	<input type="text"/>	Editar
------------------------	-------------------------------	----------------------	--------

NOTA: Si el tercero no existe aparece una ventana para crear la información del tercero (También se puede usar para editar o actualizar la información si el cliente lo desea), Es obligatorio diligenciar todos los campos del formulario con datos reales:

Actualizar Tercero

Tipo Documento	CÉDULA DE CIUDADANÍA	Documento	400165533
Fec. Nacimiento	<input type="text"/> Fec. Nacimiento	Fec. Exped. Doc.	<input type="text"/> Fec. Expedicion
Ciudad Expedicion	<input type="text"/> ...	Estrato	0
Tipo Persona	PERSONA NATURAL	Ciudad*	<input type="text"/> ...
Primer Apellido*	<input type="text"/>	Segundo Apellido	<input type="text"/>
Nombres*	<input type="text"/>	Dirección	<input type="text"/>
Teléfonos*	<input type="text"/>	Celular	<input type="text"/>
e-mail	<input type="text"/>		
Actividad Económica	<input type="text"/> ...		

Actualizar Cerrar

 Soluciones en tus manos	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - GIROS - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-03
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 11 de 17	

9. DILIGENCIAR TODOS LOS DATOS PERSONALES DEL TERCERO.

10. EN SEGUIDA SE REGISTRA LOS DATOS DEL REMITENTE DEL GIRO

Documento Remitente	Seleccione el Tipo de Documen ▼		Editar
---------------------	--	--	--------

11. SE DIGITA EL NUMERO DE IDENTIFICACIÓN Y PRESIONA ENTER

NOTA: En dado caso que se presente la situación anterior se hacen los pasos antes mencionados

12. SE DEBE PREGUNTAR SI AL GIRO SE LE DESCUENTA EL VALOR DEL FLETE, EN CASO AFIRMATIVO, SELECCIONAR INCLUIR FLETE Y PRESIONAR CALCULAR

Valor Giro	30.000	<input type="checkbox"/> Incluir Flete?
------------	--------	---

13. VISUALIZAR TOTAL A PAGAR PARA INFORMAR AL CLIENTE EL VALOR TOTAL QUE DEBE CANCELAR

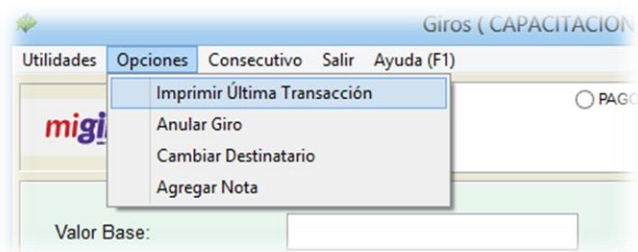
Valor Giro	30.000	<input type="checkbox"/> Incluir Flete?	Total a Pagar 34.700 TREINTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS
Valor Flete	4.700	<input type="checkbox"/> Entrega a domicilio?	
Valor Domicilio	0	<input type="checkbox"/> Incluir domicilio?	
Valor Otros	0	<input type="checkbox"/> Incluir Otros?	
Anotaciones			

14. PARA FINALIZAR SE PRESIONA EL BOTÓN IMPRIMIR

Imprimir (F12)

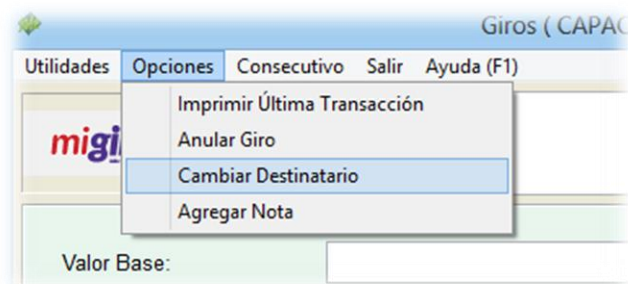
15. IMPRIMIR ULTIMA TRANSACCIÓN

En el menú de principal de la ventana de giros seleccionar “Opciones” y seleccionar “Ultima transacción”



16. CAMBIO DE DESTINATARIOS

En el menú de principal de la ventana de giros seleccionar “Opciones” y seleccionar “Cambiar destinatario”

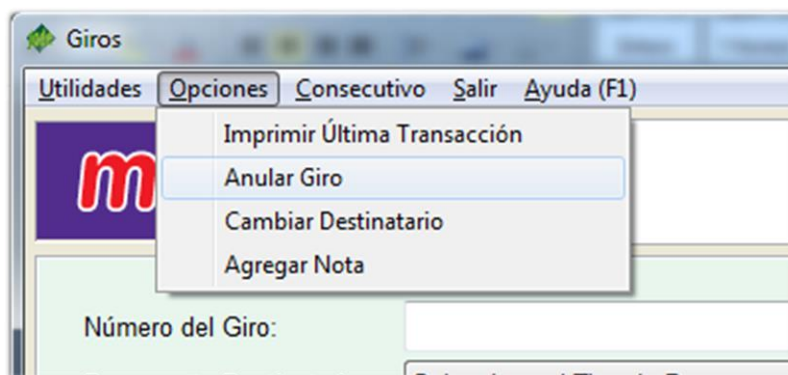


Luego saldrá una ventana para registrar los datos del nuevo destinatario, para terminar esta actividad, se debe presionar el botón “Cambiar”.

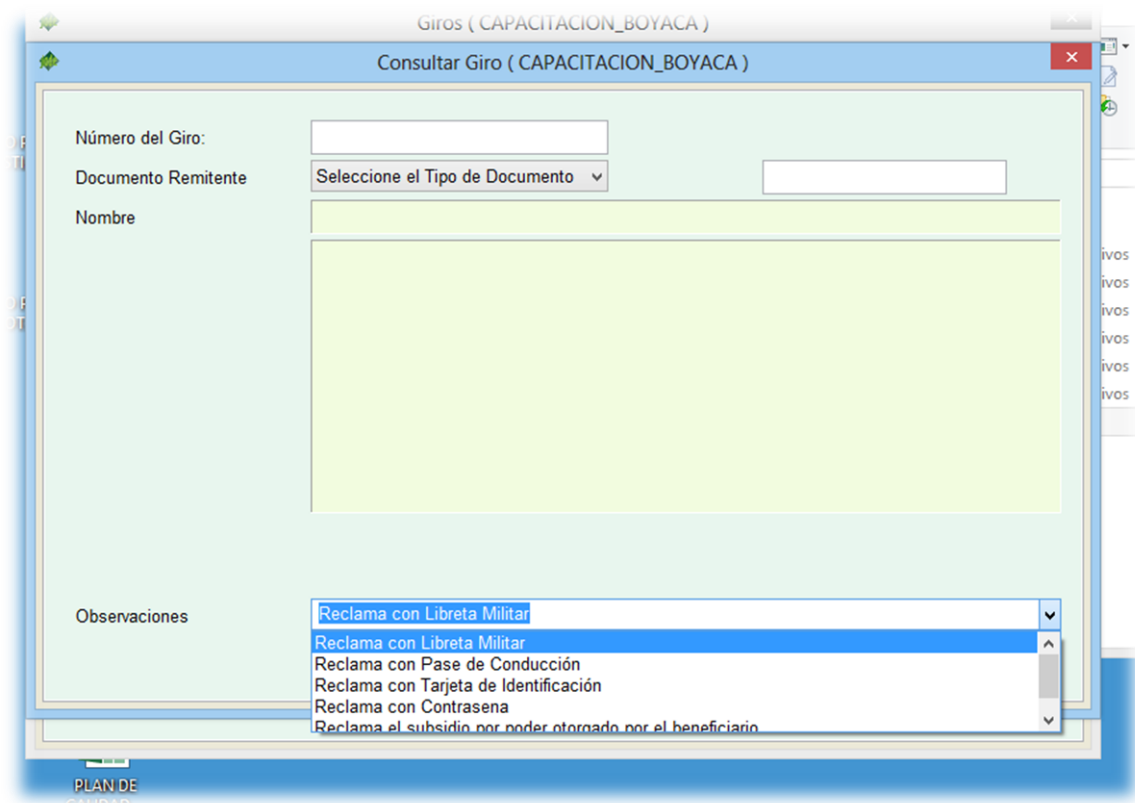
A screenshot of a new window titled 'Giros (CAPACITACION_BOYACA)' with a subtitle 'Consultar Giro (CAPACITACION_BOYACA)'. The window contains several input fields: 'Número del Giro:' with a text box, 'Documento Remitente' with a dropdown menu labeled 'Seleccione el Tipo de Documento' and an adjacent text box, and 'Nombre' with a large empty text area. Below these, there is a section for 'Documento Destinatario' with another dropdown menu labeled 'Seleccione el Tipo de Documento', a text box, and an 'Editar' button. At the bottom, there are three buttons: 'Consultar', 'Cambiar (F12)', and 'Cerrar'. The 'Cambiar (F12)' button is highlighted.

17. AGREGAR NOTA

En el caso en que se olvide registrar alguna nota del giro, el sistema nos permite modificar el giro después de haber impreso el soporte del giro en el menú de principal de la ventana de giros seleccionar “Opciones” y seleccionar “Agregar nota”



Luego saldrá una ventana para registrar la información faltante, para terminar esta actividad, se debe presionar el botón “Aceptar”.



PAGO DE GIRO

Giros

Utilidades Opciones Consecutivo Salir Ayuda (F1)

migiro
Más fácil, más cerca.

☒ PAGO GIRO MIGIRO ☐ ENVIO GIRO MIGIRO

Número del Giro:

Documento Destinatario: Seleccione el Tipo de Documer

Nombre:

Documento Remitente: Seleccione el Tipo de Documer

Nombre:

Incluir Seguro: ☐

Total a Pagar:

Fecha Inicio Consulta:

Fecha Fin Consulta:

1. SE SELECCIONA LA OPCION PAGO DE GIRO

Giros

Utilidades Opciones Consecutivo Salir Ayuda (F1)

migiro
Más fácil, más cerca.

☒ PAGO GIRO MIGIRO ☐ ENVIO GIRO MIGIRO

Número del Giro:

Documento Destinatario: Seleccione el Tipo de Documer

Nombre:

Documento Remitente: Seleccione el Tipo de Documer

Nombre:

Incluir Seguro: ☐

Total a Pagar:

Fecha Inicio Consulta:

Fecha Fin Consulta:


2. SE DIGITA EL NUMERO DE PIN O NUMERO DE GIRO Y PRESIONAMOS ENTER

Número del Giro:

NOTA: el giro se puede buscar con el número de cedula del destinatario o beneficiario y presionamos enter.

Documento Destinatario

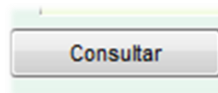
CÉDULA DE CIUDADANÍA

 <p>Soluciones en tus manos</p>	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - GIROS - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-03
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 15 de 17	

- SE DEBE DIGITAR LOS DATOS DEL REMITENTE CON NUMERO DE IDENTIFICACIÓN

Documento Remitente Seleccione el Tipo de Documen

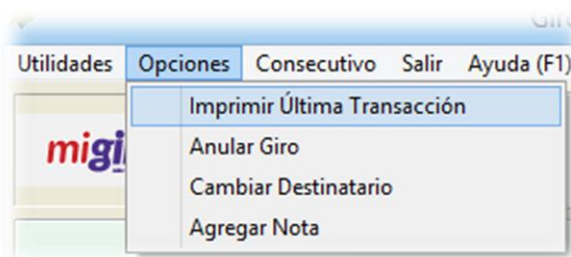
- SE PRESIONA CONSULTAR PARA VERIFICAR QUE EXISTA UN GIRO A NOMBRE DE ESE TERCERO



- SI EXISTE EL GIRO SE SELECCIONA LA OPCIÓN IMPRIMIR

- IMPRIMIR ULTIMA TRANSACCIÓN

En el menú de principal de la ventana de giros seleccionar “Opciones” y seleccionar “Última transacción”



ANULACION

- SELECCIONAR EL MENU "OPCIONES"
- SELECCIONAR ANULAR



Consultar Giro

Número del Giro:

Documento Remitente: Seleccione el Tipo de Documento

Nombre:

Observaciones: Aliado sin efectivo

Consultar Anular (F12) Cerrar

3. DIGITE EL NÚMERO DE PIN DEL GIRO SELECCIONE EL TIPO DE DOCUMENTO DEL REMITENTE, POR ULTIMO DIGITE EL NÚMERO DE DOCUMENTO DEL REMITENTE EN LOS SIGUIENTES CAMPOS COMO LO INDICA LA SIGUIENTE IMAGEN:

Número del Giro:

Documento Remitente: Seleccione el Tipo de Documento

4. SELECCIONE EL MOTIVO DE ANULACION

Observaciones: Aliado sin efectivo

5. OPRIMIR BOTON CONSULTAR

Consultar Anular (F12)

6. ANULAR

Anular

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													