

MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES



Tabla de contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. SERVICIO COMERCIAL MEGA GOL	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 MEGA GOL, 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 MEGA GOL, 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.

CORREDOR EMPRESARIAL: Concesionario autorizado para la comercialización de super 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.



MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES – MEGA GOL - APLICATIVO JADE

CÓDIGO:

SGC-CO-MA-07

VERSIÓN: 01
FECHA: 04-01-2017

PÁGINA: 4 de 9

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 MEGA GOL

4.1. POLÍTICAS

- Se deben apostar los marcadores de la totalidad de partidos en la grilla.
- Los sorteos de cada evento cierran media hora antes del inicio del primer partido.
- Las anulaciones de apuestas realizadas el mismo día del cierre del evento se deben realizar media hora antes de que inicie el primer partido.

4.2. RECOMENDACIONES

- Antes de finalizar la venta en el sistema solicitar el dinero de la apuesta.
- Antes de finalizar la venta de la apuesta verificar que la información registrada coincida con la solicitada por el cliente.
- Mantener los resultados y los acumulados actualizados.

4.3. PASO A PASO

INGRESAR AL SISTEMA

1. INICIO DEL APLICATIVO JADE

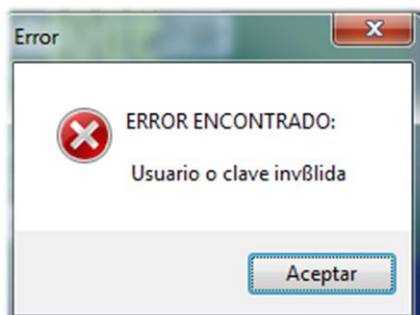


2. DIGITAR USUARIO Y CLAVE



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

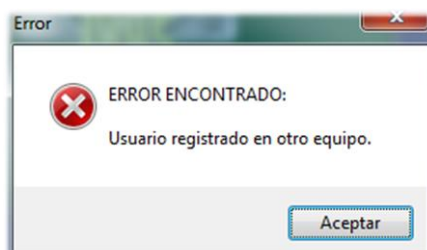
Error: Usuario O Clave Inválida



Error: Usuario No Existe

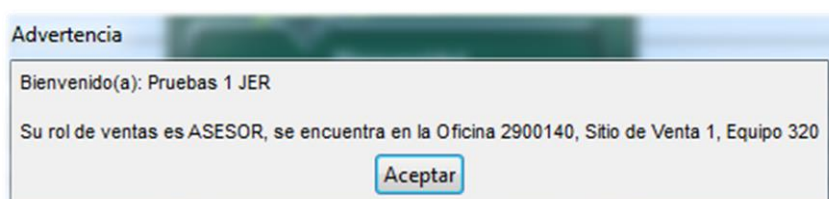


Error: Registrado En Otro Equipo

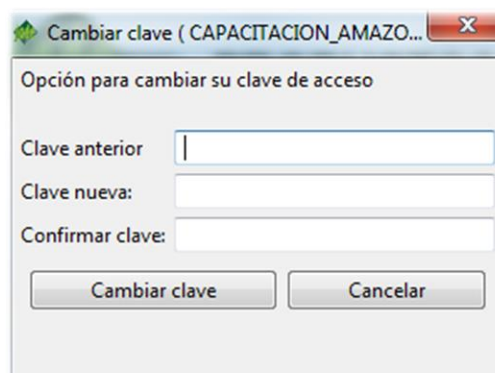


NOTA: Ante Los Posibles Errores Comunicarse Con Soporte Técnico De Primer Nivel

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 MEGA GOL



ENTORNO DE SERVICIO: MEGA GOL



5. SE SELECCIONA EL NOMBRE DEL EVENTO CON DOBLE CLICK SE VISUALIZA LA LISTA DE PARTIDOS

Por favor seleccione el evento al que desea apostar. (Dar doble click)

Evento	Fec. cierre	Vlr. apuesta	Acumulado mayor
Bay	26/11/2016 12:00:00	\$ 3.448	\$ 591.082.366

PARA REALIZAR LA APUESTA DE LOS RESULTADOS HAY DOS OPCIONES:

6. MANUAL: DIGITAR LOS MARCADORES PARA CADA PARTIDO SEGÚN SOLICITUD DEL CLIENTE

Por favor seleccione el evento al que desea apostar. (Dar doble click)

Evento	Fec. cierre	Vlr. apuesta	Acumulado mayor
Bay	26/11/2016 12:00:00	\$ 3.448	\$ 591.082.366

Equipo Local	Nro. Goles	Nro. Goles	Equipo Visitante
Empoli FC	2	1	Milan
Genoa	1	3	Juventus
Arsenal	2	0	Bournemouth
Bayern Munich	2	0	Bayer Leverkusen
Celta de Vigo	1	1	Granada
Osasuna	0	1	Atletico de Madrid

Cliente:

7. O ALEATORIA: CLICK EN OPCION ALEATORIA

Cliente:

8. SELECCIONAR JUGAR

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													