

MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES





MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES – SPECTRA CREON - APLICATIVO JADE

CÓDIGO:

SGC-CO-MA-09

VERSIÓN: 01
FECHA: 12-01-2017

PÁGINA: 2 de 22

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. GENERALIDADES	4
4.1. POLÍTICAS	4
4.2. RECOMENDACIONES	5
5. MANUAL DE USUARIO	5
5.1. CONFIGURACIÓN INICIAL DEL EQUIPO	5
5.2. VENTA DE SERVICIOS	9
5.2.1. CHANCE	9
5.2.2. CHANCE POSTFECHADO	11
5.2.3. CHANCE MASIVO	14
5.2.4. SUPER ASTRO	17
5.2.5. LOTERÍA VIRTUAL	19
5.2.6. RECARGAS	21
6. CONTROL DE ACTUALIZACIONES	22

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Los parámetros contenidos en este Manual aplican para la venta de Chance, Superastro, Lotería virtual y recargas en el dispositivo SPECTRA CREON, 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, el cual acredita su participación en un sorteo autorizado.

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 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.

	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES – SPECTRA CREON - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-09
	VERSIÓN: 01 FECHA: 12-01-2017	PÁGINA: 4 de 22	

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 Gestor comercial de Zona, quien a su vez cuenta con un equipo de apoyo administrativo. JER S.A. cuenta con las siguientes UADs 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.

4. GENERALIDADES

4.1. POLÍTICAS

- Para este manual, aplican las políticas plasmadas en el:
 - ✓ SGC-CO-MA-01 Manual de servicios comerciales - Chance - Aplicativo JADE
 - ✓ SGC-CO-MA-02 Manual de servicios comerciales - Astro - Aplicativo JADE
 - ✓ SGC-CO-MA-04 Manual de servicios comerciales - Recargas - Aplicativo JADE
 - ✓ SGC-CO-MA-05 Manual de servicios comerciales - Lotería virtual - Aplicativo JADE

4.2. RECOMENDACIONES

- Para este manual, aplican las recomendaciones plasmadas en el:
- ✓ SGC-CO-MA-01 Manual de servicios comerciales - Chance - Aplicativo JADE
 - ✓ SGC-CO-MA-02 Manual de servicios comerciales - Astro - Aplicativo JADE
 - ✓ SGC-CO-MA-04 Manual de servicios comerciales - Recargas - Aplicativo JADE
 - ✓ SGC-CO-MA-05 Manual de servicios comerciales - Lotería virtual - Aplicativo JADE

5. MANUAL DE USUARIO

5.1. CONFIGURACIÓN INICIAL DEL EQUIPO

CONFIGURACIÓN

Para encender la maquina Spectra Creon presione el botón que se muestra la siguiente imagen:



El sistema JADE Móvil le presenta la siguiente imagen de inicio



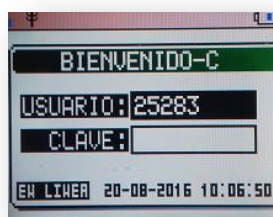
NOTA: Para identificar cual es la versión de JADE con la que se está trabajando, observar en la parte inferior de esta pantalla el número de versión y la identificación de una letra C (Capacitación) o R (Producción).

Luego, Presione nuevamente la tecla “Enter” (color verde) dos veces para iniciar el **Sistema JADE Móvil**.



Una vez inicializado el sistema, se debe configurar la terminal, para ello usted debe seguir los siguientes pasos,

El sistema le mostrará la siguiente imagen:



1. En el campo llamado “**USUARIO**” digite el código **25283** y presione la tecla “Enter” (Color Verde)
2. En el campo “**CLAVE**”, se coloca el día calendario, en seguida coloque el número 0, ahora se procede a borrarlo con la tecla (Amarilla) y digite los minutos que marca el reloj de la terminal.
3. Una vez ingresados estos datos el sistema le mostrará la siguiente pantalla:

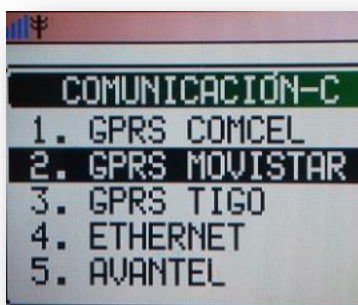


COMUNICACIÓN

Desde el menú administrativo seleccione la opción **2 COMUNICACIÓN**,

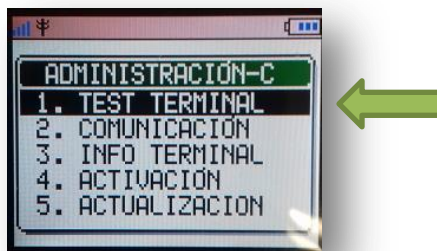


El sistema le mostrará la siguiente pantalla:



Con las teclas direccionales (arriba-abajo) seleccione el operador de la Simcard que tiene instalada en la terminal y presione la tecla “Enter”.

Para verificar que la asignación fue satisfactoria seleccione la opción “**1 TEST TERMINAL**”

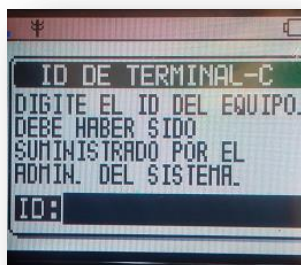


Seguido de esto, seleccione la opción “**ECHO TEST**” para asegurar que se ha realizado una comunicación efectiva entre la aplicación y el servidor del producto.

Después de realizar este proceso retrocedemos nuevamente al menú principal de administración y vamos a activar la maquina con el ID asignado previamente.

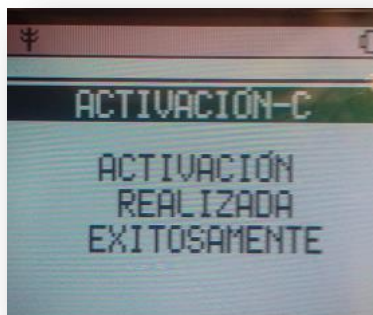


Para esto, seleccione la opción “**4 ACTIVACION**” presione la tecla “Enter” y el sistema la mostrará la siguiente pantalla:



En el campo marcado con el nombre de ID, digite el código asignado para esta terminal y presione la tecla “Enter”

Para terminar este proceso, el sistema le mostrará la siguiente pantalla de confirmación:



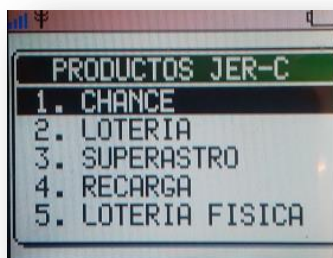
5.2. VENTA DE SERVICIOS

5.2.1. CHANCE

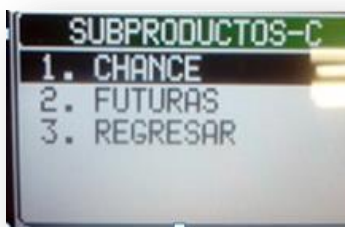
Para ingresar al sistema JADE Móvil, ingrese con el usuario y la contraseña proporcionados por **JER S.A**

Ingresa por el menú principal de JADE móvil, seleccione la opción **“1 PRODUCTOS”**

El sistema le mostrará la siguiente pantalla:



Para ingresar a este producto seleccione la opción 1 Chance, presione la tecla “Enter”, el sistema le mostrará la siguiente pantalla:

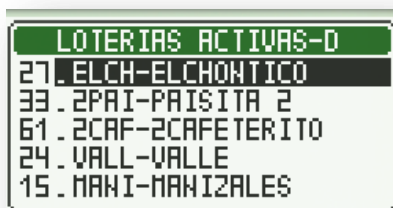


Seleccione nuevamente la opción 1, Chance, el sistema le mostrará la siguiente imagen para iniciar a realizar la venta



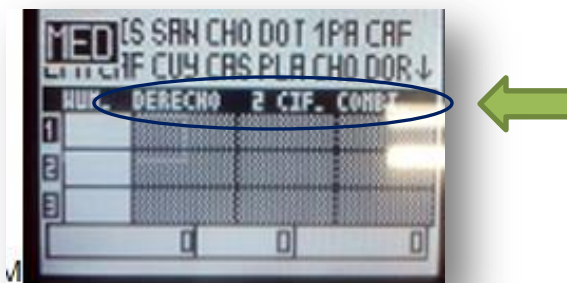
La pantalla de chance mostrará en la parte superior las loterías disponibles para realizar la apuesta y en la parte inferior encontrará los espacios para ingresar el o los números a jugar con su respectivo valor.

Para seleccionar la lotería(s) con cual el cliente desea realizar la apuesta, se debe presionar la combinación de teclas F5 + el número “3”, a continuación el sistema le mostrará las loterías activas para realizar la apuesta, como se observa en la siguiente imagen:



NOTA: Para seleccionar o des seleccionar una o más loterías presione la tecla “Enter” de su dispositivo, luego, presione la tecla color Rojo para retornar a la ventana principal.

Después de seleccionar la lotería activa para realizar la apuesta, debe ingresar los números que el cliente le solicite, de acuerdo al tipo de apuesta que desea realizar

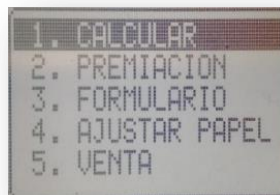


Para finalizar la apuesta, se puede realizar mediante dos formas:

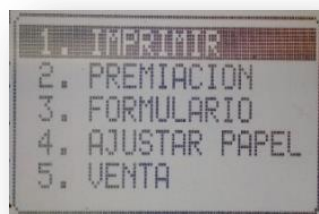
Una vez terminado de ingresar los números y valores que el cliente indico, presione cuatro veces la tecla “Enter” hasta que el sistema le muestre el mensaje imprimir



O presionando la tecla de color rojo, para que se despliegue el siguiente menú:



Seleccione la opción “**CALCULAR**”, en la siguiente ventana de información, seleccione la opción “1 imprimir” presione la tecla “Enter” para confirmar la transacción.

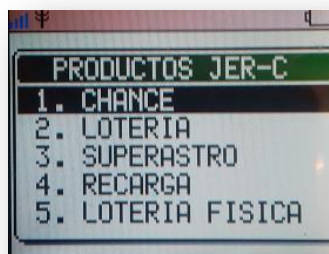


NOTA: Recuerde que no es necesario colocar la identificación del cliente al momento de realizar la impresión del comprobante de venta.



5.2.2. CHANCE POSTFECHADO

Ingresa por el menú principal de JADE móvil, seleccione la opción “**1 PRODUCTOS**”
El sistema le mostrará la siguiente pantalla:

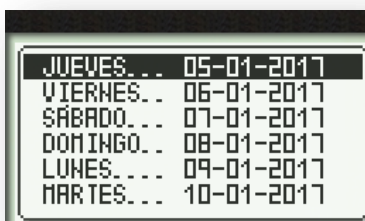


Selecciones la opción 1, “Chance”

En el submenú del producto Chance encontrará la opción **“FUTURAS”** o **“POSTFECHADO”**, como se observa en la siguiente imagen:



Para realizar la venta del chance posfechado, debe seleccionar el día que el cliente desea realizar la apuesta con las teclas direccionales arriba o abajo y para seleccionar presione la tecla “Enter”.



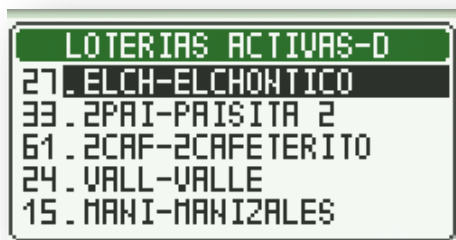
Una vez seleccionada la fecha, el sistema le mostrará la siguiente imagen para iniciar a realizar la venta



La pantalla de chance mostrará en la parte superior las loterías disponibles para realizar la apuesta y en la parte inferior encontrará los espacios para colocar el o los números a jugar con su respectivo valor.

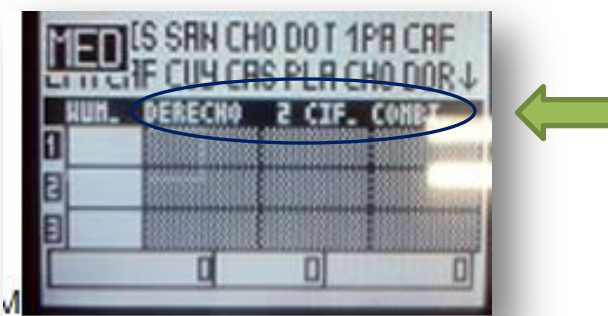
Para seleccionar la lotería(s) con cual el cliente desea realizar la apuesta, se debe presionar la combinación de teclas F5 + el número “3”, a continuación el sistema le

mostrará las loterías activas para realizar la apuesta, como se observa en la siguiente imagen:



NOTA: Para seleccionar o des seleccionar una o más loterías presione la tecla “Enter” de su dispositivo, luego, presione la tecla color Rojo para retornar a la ventana principal.

Después de seleccionar la lotería activa para realizar la apuesta, debe ingresar los números que el cliente le solicite, de acuerdo al tipo de apuesta que desea realizar

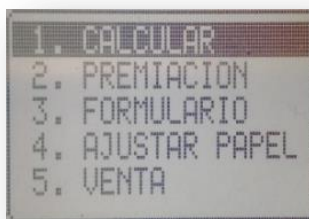


Para finalizar la apuesta, se puede realizar mediante dos formas:

Una vez terminado de ingresar los números y valores que el cliente indico, presione cuatro veces la tecla “Enter” hasta que el sistema le muestre el mensaje imprimir



O presionando la tecla de color rojo, para que se despliegue el siguiente menú:



Seleccione la opción “**CALCULAR**”, en la siguiente ventana de información, seleccione la opción “1 imprimir” presione la tecla “Enter” para confirmar la transacción.

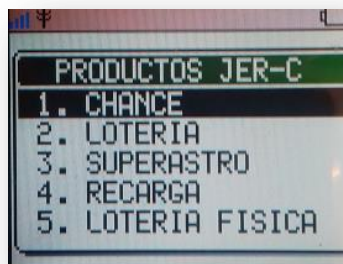


NOTA: Recuerde que no es necesario colocar la identificación del cliente al momento de realizar la impresión del comprobante de venta.

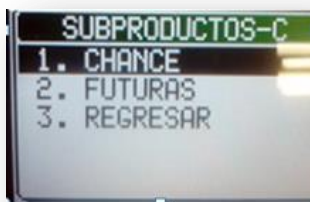


5.2.3. CHANCE MASIVO

Ingresa por el menú principal de JADE móvil, seleccione la opción “**1 PRODUCTOS**”
El sistema le mostrará la siguiente pantalla:



Para ingresar a este producto, presione la tecla “Enter”, el sistema le mostrará la siguiente pantalla:



El sistema le mostrará la siguiente imagen para iniciar a realizar la venta



Luego presione la tecla roja del teclado de su **Spectra Creon**, el sistema le mostrará el siguiente menú:



Debe seleccionar la opción “**6. Chance masivo**”, el sistema le mostrará inmediatamente el menú de loterías para que el cliente escoja con cuál va a realizar su apuesta de chance masivo



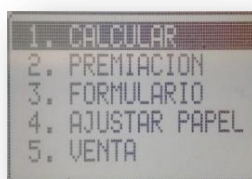
A continuación el sistema le presenta la siguiente imagen, en donde se debe elegir el tipo de apuesta y el valor que el cliente desea realizar:



El paso siguiente es registrar los números de la apuesta de acuerdo a como el cliente lo desee,



Para terminar de realizar la apuesta presione la tecla de color rojo, se desplegará el siguiente menú:



Seleccione la opción “**CALCULAR**”, el sistema le mostrará la siguiente ventana de información, seleccione la opción “1 imprimir” presione la tecla “Enter” para confirmar la transacción.

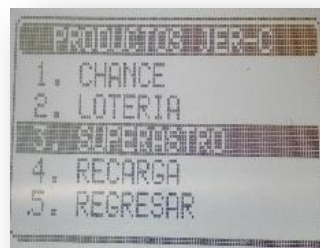


NOTA: Recuerde que no es necesario colocar la identificación del cliente al momento de realizar la impresión del comprobante de venta.

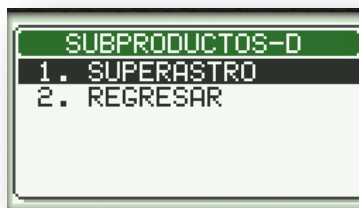


5.2.4. SUPER ASTRO

Desde el menú principal ingrese por productos y seleccione la opción **SUPERASTRO**



El sistema JADE Móvil le presenta la siguiente pantalla:



Una vez se ha ingresado al sistema, el entorno de trabajo será el siguiente:



Para seleccionar el sorteo **(ASTRO SOL –ASTRO LUNA)**, presione la combinación de teclas F5 + el número tres (3), luego la tecla “Enter”, para regresar presione el botón rojo del teclado



Ahora, para colocar los datos de la apuesta que el cliente desea, el sistema le mostrará la siguiente pantalla:



Tal y como lo muestra la imagen, se coloca primero el número a apostar, seguido el valor y por último, puede optar por digitar el código del signo, o con la combinación de teclas F5 y la tecla número tres (3) puede desplegar el listado de los signos, como se observa en la siguiente imagen.



NOTA: Para seleccionar o des seleccionar una o más loterías presione la tecla “Enter” de su dispositivo, luego, presione la tecla color Rojo para retornar a la ventana principal.

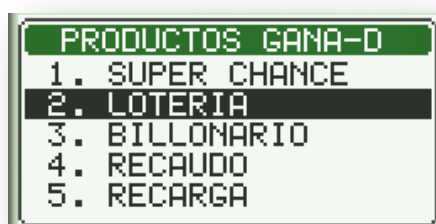
Para terminar con la venta, presione la tecla de color rojo y seleccione la opción imprimir.



NOTA: Recuerde que no es necesario colocar la identificación del cliente al momento de realizar la impresión del comprobante de venta.

5.2.5. LOTERÍA VIRTUAL

En el menú principal de JADE Móvil ingrese por la opción **PRODUCTOS** y seleccione la opción **LOTERÍA**, tal y como lo muestra la siguiente imagen:



El sistema JADE móvil le mostrará el listado de loterías activas para realizar la venta de acuerdo a la petición que el cliente desea.



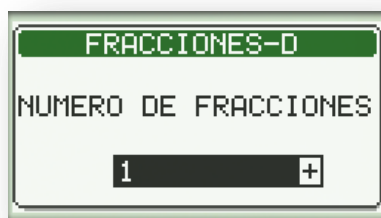
Una vez seleccionada la lotería el sistema le desplegará la siguiente pantalla para ingresar información



Ingrese el número que desea jugar y a continuación la serie, seguido de esto, presione la tecla “#” escoja la opción “**BUSCAR SERIES**” en la lista que aparece en pantalla.



El sistema le solicitará que seleccione la cantidad de fracciones que va a adquirir

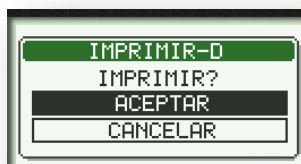


NOTA: Para aumentar o disminuir la cantidad de fracciones a comprar presione el botón amarillo de su máquina hasta que quede la cantidad solicitada por el cliente.

El sistema le mostrará la siguiente pantalla de información:

NUMERO	SERIE	FRAC.
2556	123	3
2556	124	3
PÁGINA 1 DE 2		NUM:5

Para terminar con la venta ahora presione la tecla “Enter”, el sistema le desplegará la siguiente ventana de información.



NOTA: Recuerde que no es necesario colocar la identificación del cliente al momento de realizar la impresión del comprobante de venta.

5.2.6. RECARGAS

Desde el menú principal ingrese por la opción **PRODUCTOS**, seleccione la opción **RECARGAS**, tal y como lo indica la siguiente imagen



Seguido de esto, el sistema le mostrará el siguiente sub menú, seleccione nuevamente la opción Recarga:



Luego, seleccione el operador móvil al cual se va a realizar la recarga, digite el valor de la recarga, ingrese el número y confirme el numero móvil o cuenta a recargar de acuerdo a los espacios que se muestran la siguiente imagen.



Para cambiar el operador ubíquese en el campo indicado y con la tecla amarilla del teclado seleccione la opción correcta de acuerdo a la necesidad del cliente.



Para terminar con la venta presione el botón “Enter” de su **Spectra Creon**

NOTA: Si el cliente desea imprimir el recibo presione la tecla de color rojo y seleccione la opción “imprimir último” recuerde cambiar el papel.

6. 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	12-01-2017	Coordinador de calidad	Director de comercial	Director administrativo	X								
02													