

MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES





MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES – LOTERIA VIRTUAL - APLICATIVO JADE

CÓDIGO:

SGC-CO-MA-05

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 LOTERIA VIRTUAL | 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 LOTERIA VIRTUAL, 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 la LOTERIA VIRTUAL, inicia desde el ingreso de usuario en el aplicativo hasta la confirmación de 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.

LOTICOLOMBIA: Distribuidor de lotería virtual de JER S.A. por medio del operador tecnológico.

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: 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 LOTERIA VIRTUAL

4.1. POLÍTICAS

- La lotería virtual no se puede anular, se debe realizar un proceso de ajuste con la coordinación de operaciones.
- La solicitud de ajuste de lotería virtual solo la puede hacer el asistente comercial de zona o el Gestor comercial.
- La lotería virtual solo se debe imprimir en papel oficial de JER S.A.

4.2. RECOMENDACIONES

- Antes de finalizar la venta en el sistema solicitar el dinero de la lotería comprada.

| | | | |
|---|--|-----------------|------------------------------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES – LOTERIA VIRTUAL - APLICATIVO JADE | | CÓDIGO: SGC-CO-MA-05 |
| | VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017 | PÁGINA: 5 de 10 | |

- Antes finalizar la venta de la lotería verificar que la información registrada coincida con la dada por el cliente.

4.3. PASO A PASO

INGRESAR AL SISTEMA

1. INICIO DEL APLICATIVO JADE

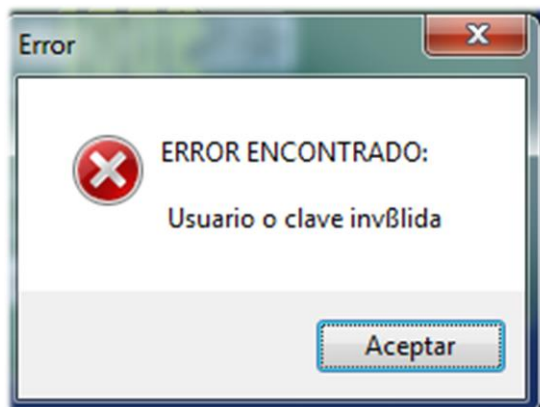


2. DIGITAR USUARIO Y CLAVE

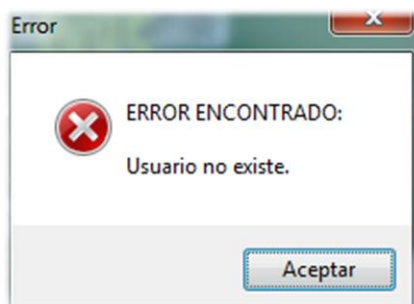


Al momento de acceder al menú principal de servicios en el aplicativo se pueden presentar posibles errores de ingreso...

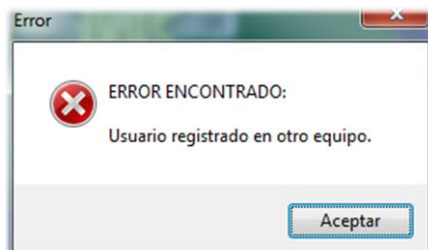
Error: Usuario O Clave Inválida



Error: Usuario No Existe



Error: Registrado En Otro Equipo

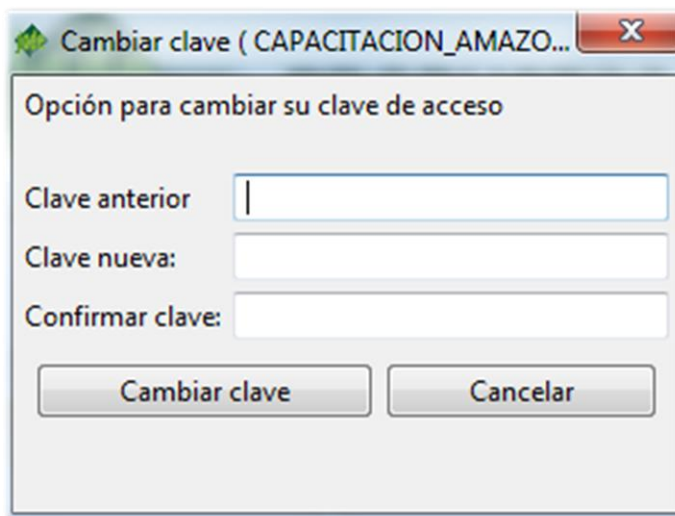


NOTA: Ante Los Posibles Errores Comunicarse Con Soporte Técnico De Primer Nivel

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 LOTERÍA VIRTUAL



ENTORNO DEL SERVICIO: LOTERÍA VIRTUAL

LOTERIAS

Utilidades Opciones Consecutivo Salir

CAUCA EN LINEA

☒ CAUCA EN LINEA ☐ RISARALDA EN LINEA
☐ MANIZALES EN LINEA ☐ CRUZ ROJA EN LINEA
☐ BOYACA EN LINEA

Sorteo: 2124

Número Serie

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
| | | | | | | |

| | | | | |
|--------|---|---------|----------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | Consultar (F8) | |
| 4 | 5 | 6 | | Imprimir (F12) |
| 7 | 8 | 9 | | |
| Borrar | 0 | Limpiar | | |

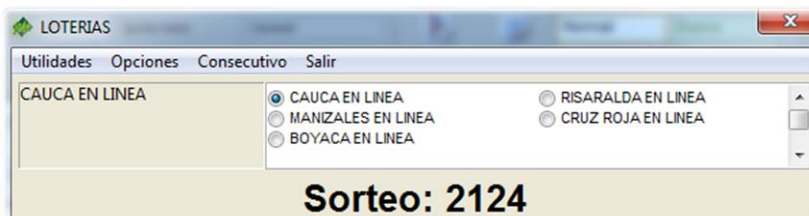
AMZ342555

Número de Fracciones: 1

Cliente:

☐ Pagar con colilla ganadora

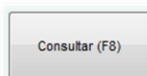
5. SELECCIONA LA LOTERIA QUE DESEA JUGAR EL CLIENTE



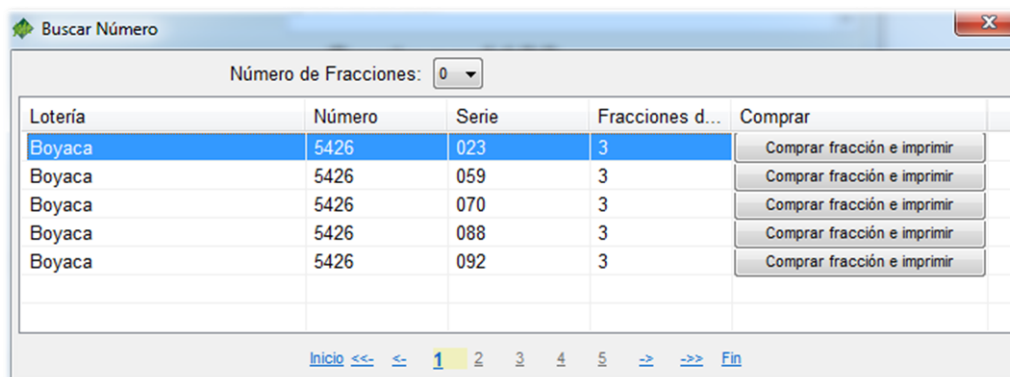
6. LUEGO SE SELECCIONAN LOS NUMEROS QUE ESCOJA EL CLIENTE PARA JUGAR LA LOTERIA



7. SE PRESIONA CONSULTAR PARA VER LAS SERIES DISPONIBLES DE SORTEO



VENTANA EMERGENTE



NOTA: También se puede consultar la serie en la pantalla principal de lotería virtual, si está disponible para la venta.

8. AHORA PUEDE SELECCIONAR EL NUMERO DE FRACCIONES QUE QUIERE COMPRAR EL CLIENTE

9. SELECCIONAR COMPRAR FRACCION E IMPRIMIR DE LOS NUMEROS ELEGIDOS

| Lotería | Número | Serie | Fracciones d... | Comprar |
|---------|--------|-------|-----------------|-----------------------------|
| Boyaca | 5426 | 023 | 3 | Comprar fracción e imprimir |

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 | | | | | | | | | | | | | |