

MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES



Tabla de contenido

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

1. OBJETIVO

El objetivo del presente manual es socializar el manejo del aplicativo JADE para el servicio comercial CHANCE, 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 el CHANCE, 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.

LOTERÍA DE BOYACÁ: Ente regulador del chance en el Departamento de Boyacá.

GOBERNACION DE AMAZONAS: Ente regulador del chance en el Departamento de Boyacá.

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 CHANCE

4.1. POLÍTICAS

- El Valor por tiquete debe ser igual o superior a \$500.
- Las anulaciones solo las pueden realizar los agentes de servicio de acuerdo al procedimiento de anulación establecido en la empresa.
- Se pueden realizar máximo 7 apuestas por tiquete.
- En el caso de Amazonas las apuestas están exentas de IVA.
- La impresión de las apuestas debe hacerse en papel oficial, en ningún caso con papelería blanca.
- La serie pre impresa del tiquete debe coincidir con la serie impresa del tiquete (Se puede verificar en el menú de la ventana principal de chance en la opción "Consecutivo").

4.2. RECOMENDACIONES

- Antes de finalizar la venta en el sistema solicitar el dinero de la apuesta.
- Antes de imprimir y realizar la venta de la apuesta verificar que la información registrada coincida con la solicitada por el cliente.
- Enviar los soportes de anulaciones con tiempo antes de que cierren los sorteos para realizar la gestión respectiva.
- Concientizar a toda la red comercial sobre la importancia de realizar todas las apuestas o ventas más el valor del IVA.

4.3. PASO A PASO

INGRESAR AL SISTEMA

1. INICIO DEL APLICATIVO JADE

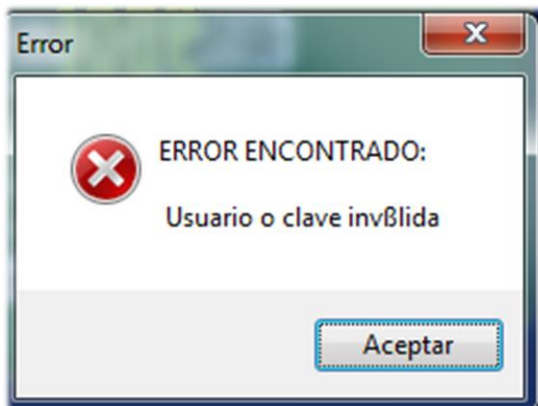


2. DIGITAR USUARIO Y CLAVE



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

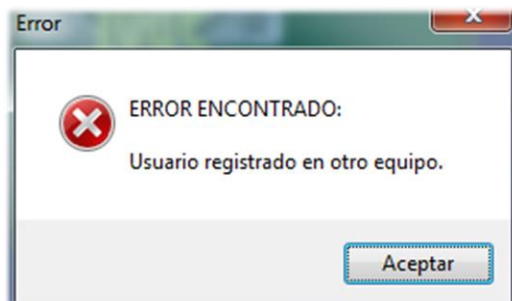
Error: Usuario O Clave Inválida



Error: Usuario No Existe



Error: Registrado En Otro Equipo



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

 Soluciones en tus manos	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - CHANCE - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-01
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 7 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


PRODUCTOS

































[Acerca de...](#)

Este documento impreso se considera **COPIA NO CONTROLADA.**

Página 7

REALIZAR VENTA DEL SERVICIO

4. SELECCIONAR CHANCE



ENTORNO DE SERVICIO: CHANCE

Súper Chance

Utilidades Opciones Consecutivo Salir Ayuda (F1)

ChanCe

Lotería

Loterías

- 10 CUND
- 23 TOLI
- 28 TDOR
- 31 TCAF
- 33 NPAI
- 34 NCAF
- 47 NCHO

Premiación (F2)

Calcular (F12)

Salir

☐ Promoción Pin

☐ Copias

LOTERÍA:

HORA:
14:23

Tipo apuesta

☒ CHANCE AMAZONA

☐ POSTFECHADO

VENDEDOR:
65630092

SERIE:
AMZ342555

FECHA COMPRA:
21-11-2016

FECHA SORTEO:
21-11-2016

Número	Derecho	Dos cifras	Combinado	Una cifra	Total
					Borrar
					Borrar
					Borrar
					Borrar
					Borrar
					Borrar
					Borrar
					Borrar

SERIE
342555

CLIENTE:

TOTAL APOSTADO
0

I.V.A.
0

TOTAL PAGADO
0

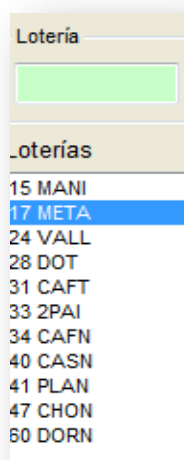
NOTA: El aplicativo tiene una barra que muestra el límite de tiempo para realizar la venta, cuando se llene la barra, borrará la información diligenciada y debe comenzar la venta desde el inicio.

 Soluciones en tus manos	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - CHANCE - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-01
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 9 de 17	

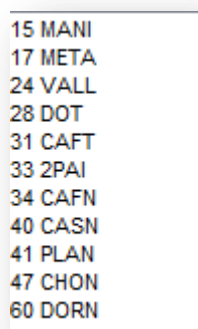


5. SELECCIONAR LA LOTERIA

Para la cual tiene dos opciones: digitando el código



O seleccionando la lotería de la lista (para seleccionar 2 o más loterías mantener presionado ctrl)

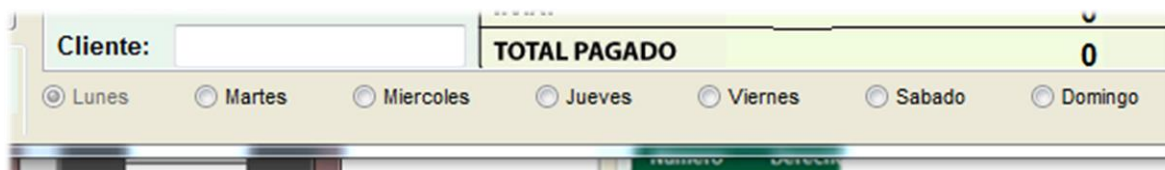


 Soluciones en tus manos	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - CHANCE - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-01
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 10 de 17	

Si desea realizar una apuesta futura seleccione la opción posfechado / futura



En la parte inferior de la ventana seleccione el día en el cual desea hacer la apuesta



6. DIGITAR NÚMERO DE APUESTA



NOTA: El cliente puede optar por realizar una apuesta con número aleatorio así:

SELECCIONAR EN EL MENU LA OPCION UTILIDADES Y DESPUES NÚMERO DE LA SUERTE



7. SELECCIONAR TIPO DE APUESTA (PLENO, PATA, COMBINADO O UÑA RESPECTIVAMENTE)

Derecho Dos cifras Combinado Una cifra

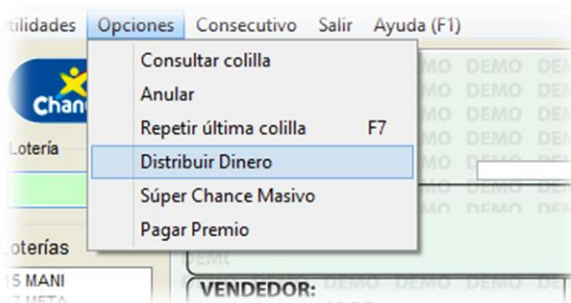
8. DIGITAR EL VALOR DE LA APUESTA

Número	Derecho	Dos cifras	Combinado	Una cifra	Total
9655	500	0	0	0	500 <input type="button" value="Borrar"/>
					0 <input type="button" value="Borrar"/>
					0 <input type="button" value="Borrar"/>
					0 <input type="button" value="Borrar"/>
					0 <input type="button" value="Borrar"/>
					0 <input type="button" value="Borrar"/>

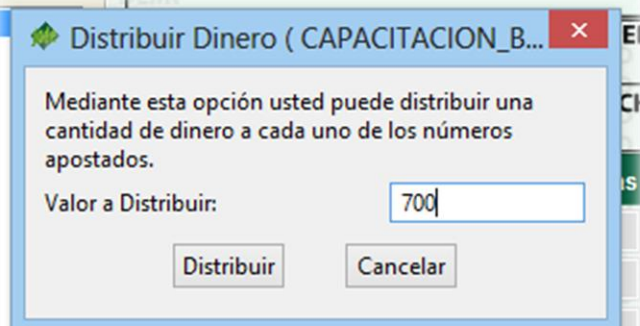
IMPORTANTE: Se debe realizar el cálculo del valor del IVA en el ingreso de las apuestas para que al totalizar la venta se refleje el valor que el cliente desea cancelar.

NOTA: El sistema permite distribuir el valor por partes iguales de una apuesta para una cantidad de números específicos que el cliente decida apostar.

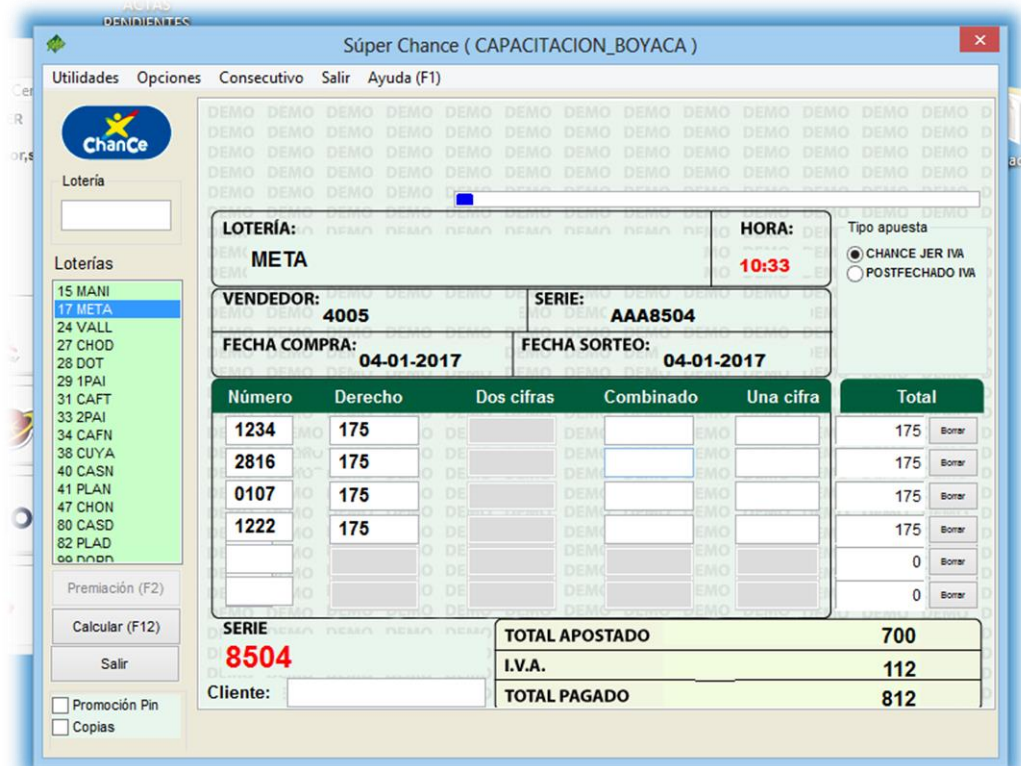
El cliente debe dar los números que va a apostar, luego el asesor de venta seleccionará “opciones” en el menú principal de la ventana del chance y luego presionar “Distribuir dinero”



Luego aparecerá una pantalla solicitando el valor de dinero a distribuir para los números escogidos por el cliente,



En seguida se selección distribuir y los valores de la apuesta se verán reflejados en cada número escogido por el cliente



Número	Derecho	Dos cifras	Combinado	Una cifra	Total
1234	175				175
2816	175				175
0107	175				175
1222	175				175
					0
					0

SERIE	8504	TOTAL APOSTADO	700
		I.V.A.	112
		TOTAL PAGADO	812

9. SELECCIONAR LA OPCION CALCULAR PARA TOTALIZAR LA VENTA

En la parte inferior de la ventana busque la opción calcular para que el sistema totalice y visualice el valor de cada apuesta con el IVA, tanto en el valor por tipo de apuesta como en el valor total apostado del ticket.

Calcular (F12)

Número	Derecho	Dos cifras	Combinado	Una cifra	Total
9396	504	0	0	0	504 <input type="button" value="Borrar"/>
					0 <input type="button" value="Borrar"/>
					0 <input type="button" value="Borrar"/>
					0 <input type="button" value="Borrar"/>
					0 <input type="button" value="Borrar"/>
					0 <input type="button" value="Borrar"/>

SERIE 4870	TOTAL APOSTADO	504
Cliente:	I.V.A.	96
	TOTAL PAGADO	600

NOTA: Recuerde que el sistema redondeara el valor de la apuesta total

10. SUPER CHANCE

La fuerza de venta debe procurar realizar la apuesta o venta siempre por la opción de súper chance ya que esta obliga al cliente a aportar más, por medio de los siguientes pasos:

Presionar “F2” o la opción premiación,

Premiación (F2)

Imprimir (F12)

Salir

☐ Promoción Pin

☐ Copias

SERIE
342

Cliente:

 Soluciones en tus manos	MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES - CHANCE - APLICATIVO JADE		CÓDIGO: SGC-CO-MA-01
	VERSIÓN: 01 FECHA: 04-01-2017	PÁGINA: 14 de 17	

A continuación aparecerá la siguiente ventana:



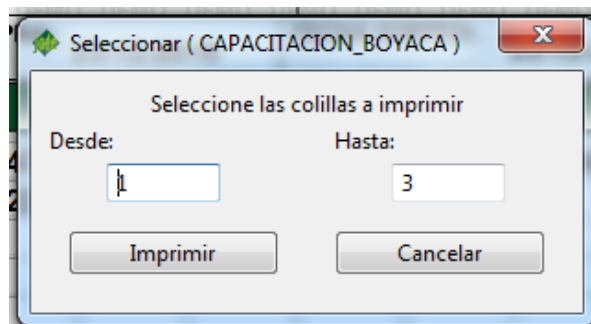
NOTA: Si se escoge la opción imprimir chance, se está incluyendo el valor del IVA en la apuesta.

11. SELECCIONAR OPCION IMPRIMIR VENTA



SELECCIÓN IMPRIMIR

NOTA: Si se hace una apuesta de más de seis líneas en la impresión del ticket, el sistema le mostrara el siguiente mensaje.



Por ultimo presione el botón imprimir para finalizar la venta.

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													