

MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES





MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES – LIGA 14 - APLICATIVO JADE

CÓDIGO:

SGC-CO-MA-06

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 LIGA 14	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 LIGA 14, 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 LIGA 14, 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.

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 LIGA 14

4.1. POLÍTICAS

- Se deben apostar a los resultados 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 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

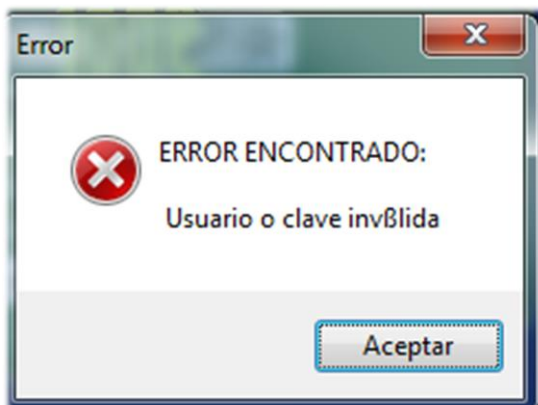


2. DIGITAR USUARIO Y CLAVE

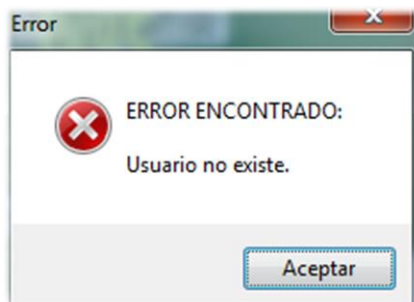


Al momento de acceder al menú principal de servicios en el aplicativo se pueden presentar posibles errores de ingreso...

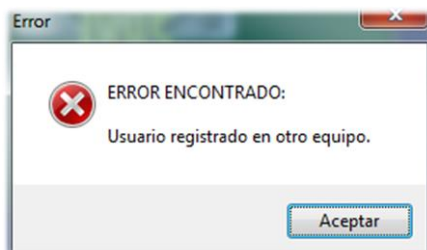
Error: Usuario O Clave Inválida



Error: Usuario No Existe



Error: Registrado En Otro Equipo

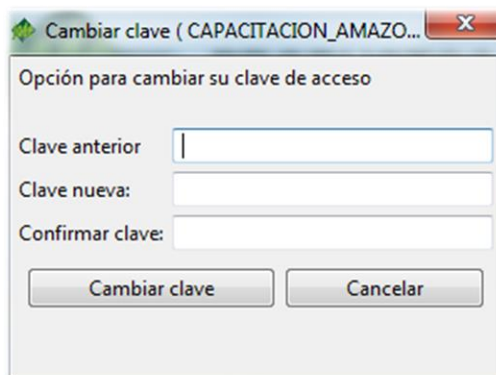


NOTA: Ante Los Posibles Errores Comunicarse Con Soporte Técnico De Primer Nivel

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

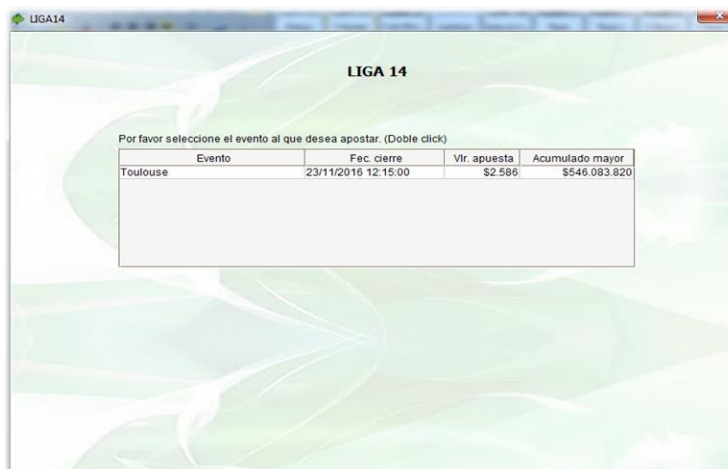


REALIZAR VENTA DEL SERVICIO

4. SELECCIONAR LIGA 14



ENTORNO DE SERVICIO: LIGA 14



5. SE SELECCIONA EL NOMBRE DEL EVENTO CON DOBLE CLICK

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

Evento	Fec. cierre	Vlr. apuesta	Acumulado mayor
Toulouse	23/11/2016 12:15:00	\$2.586	\$546.083.820

SE VISUALIZA LA LISTA DE PARTIDOS

LIGA14

Evento: Toulouse

	Equipo local	Local(1)	Empate(2)	Visitante(3)	Equipo visitante	Ingreso rápido
1)	Arsenal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Paris Saint Germain	<input type="checkbox"/>
2)	Atletico de Madrid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	PSV Eindhoven	<input type="checkbox"/>
3)	Celtic FC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	FC Barcelona	<input type="checkbox"/>
4)	Bor Monchengladbach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Manchester City FC	<input type="checkbox"/>
5)	SSC Napoli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Dynamo Kiev	<input type="checkbox"/>
6)	Besiktas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S L Benfica	<input type="checkbox"/>
7)	Ludogorets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	FC Basilea	<input type="checkbox"/>
8)	Manchester United	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Feyenoord	<input type="checkbox"/>
9)	Celta de Vigo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Standard Lieja	<input type="checkbox"/>
10)	Dundalk FC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	AZ Alkmaar	<input type="checkbox"/>
11)	Atletico Nacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Cerro Porteno	<input type="checkbox"/>
12)	Chapecoense	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	San Lorenzo	<input type="checkbox"/>
13)	Eibar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Real Betis	<input type="checkbox"/>
14)	Stade Rennais FC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Toulouse FC	<input type="checkbox"/>

Cliente

Apuesta aleatoria Jugar Limpiar Regresar

PARA REALIZAR LA APUESTA DE LOS RESULTADOS HAY DOS OPCIONES:

6. MANUAL: SELECCIONANDO LA OPCIÓN 1, 2 O 3 (GANA LOCAL, EMPATE, GANA VISITANTE RESPECTIVAMENTE)



Evento: Toulouse

	Equipo local	Local(1)	Empate(2)	Visitante(3)	Equipo visitante	Ingreso rápido
1)	Arsenal	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Paris Saint Germain	<input type="text"/>
2)	Atletico de Madrid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	PSV Eindhoven	<input type="text"/>
3)	Celtic FC	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	FC Barcelona	<input type="text"/>
4)	Bor Monchengladbach	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Manchester City FC	<input type="text"/>
5)	SSC Napoli	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Dynamo Kiev	<input type="text"/>
6)	Besiktas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	S L Benfica	<input type="text"/>
7)	Ludogorets	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	FC Basilea	<input type="text"/>
8)	Manchester United	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Feyenoord	<input type="text"/>
9)	Celta de Vigo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Standard Lieja	<input type="text"/>
10)	Dundalk FC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	AZ Alkmaar	<input type="text"/>
11)	Atletico Nacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Cerro Porteno	<input type="text"/>
12)	Chapecoense	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	San Lorenzo	<input type="text"/>
13)	Eibar	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Real Betis	<input type="text"/>
14)	Stade Rennais FC	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Toulouse FC	<input type="text"/>

Cliente

7. O ALEATORIA: CLICK EN OPCION ALEATORIA

Apuesta aleatoria

8. SELECCIONAR JUGAR

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.
2. Ajustes en el contenido.
3. Adecuación de la Norma Fundamental.
4. Adecuación de las Normas Legales.
5. Modificación del nombre.
6. Cambios de la Estructura.
7. Unificación de los documentos.
8. Revisión sin modificaciones.
9. División del Documento.



MANUAL DE SERVICIOS COMERCIALES – LIGA 14 - APLICATIVO JADE

CÓDIGO:

SGC-CO-MA-06

VERSIÓN: 01
FECHA: 04-01-2017

PÁGINA: 10 de 10

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													