

# MANUAL PRIMEROS AUXILIOS

**JeR**



# TABLA DE CONTENIDO

1. Medios de contacto con Service Desk
2. Desenrolamiento de cliente de giros
3. Anulación de tiquetes (Chance – Astro – Baloto)
4. Anulación de recaudo (Ebsa y Lotería Física)
5. Anulación de SNR
6. Certificado de recaudo SNR
7. Anulación de giros
8. Cambio de beneficiario
9. Consulta de transacciones y ajuste de serie
10. Sin señal maquinas (Spectra)
11. Sin internet
12. Problemas al ingresar a JADE
13. Las transacciones no imprimen



# TABLA DE CONTENIDO

- 13. Las transacciones no imprimen
- 14. Las transacciones no imprimen
- 15. Error con Biométrico
- 16. Como realizar un recaudo BEPS.
- 17. Medidas preventivas de seguridad y higiene con el computador
- 18. Medidas preventivas de seguridad y higiene con el computador
- 19. Producto que no tienen anulación.



# MEDIOS DE CONTACTO SERVICE DESK

Para que tu experiencia en el servicio sea la mejor te ofrecemos los siguientes medios de contacto



**Celular y WhatsApp**

3112198704 – 3142963822



**Teléfono**

(8) 7471134 Ext: 105 - 106



**Correo Electrónico**

service.desk@apuestasjer.com



**Conecta**

[www.jer.com.co](http://www.jer.com.co) - Intranet



# DESENROLAMIENTO DE HUELLA

Para que tu experiencia con service desk sea mucho mas efectiva y rápida te indicamos unos pasos que deberás tener en cuenta al momento de realizar una solicitud de desenrolamiento de huella de un cliente de giros y pagos de adulto mayor.



## Desenrolamiento

1. Detalle o justifique el motivo de la solicitud
2. Adjunte imagen de la cedula del cliente
3. Indique si es para adulto mayor o para cliente de giros
4. Indique su usuario (Asesora y/o Franquiciado)

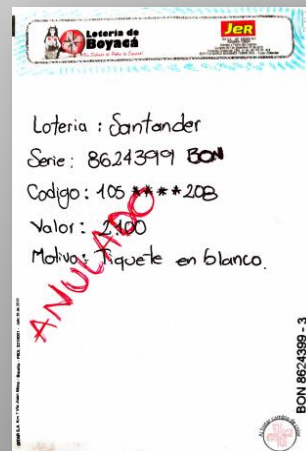


## ANULACION TIQUETES



La Asesora y/o Franquiciado deberá escribir de manera **OBLIGATORIA**, con esfero y letra legible la siguiente información en el ticket:

1. La palabra “**ANULADO**” debe ir escrita transversalmente abarcando todo el ticket.
2. **SERIE** registrada en el sistema, Ejemplo TEY 345670
3. Motivo de anulación
4. **CODIGO DEL USUARIO**
5. **LOTERIA Y/O SORTEO**
6. **VALOR TOTAL** del ticket



## ANULACION DE RECAUDOS



### Recaudo Lotería Física

Únicamente el recaudo de la EBSA y Recaudo de Lotería Física tiene anulación y debe ser solicitado el mismo día de la transacción.

La Asesora y/o Franquiciado deberá escribir de manera **OBLIGATORIA**, con esfero y letra legible la siguiente información en el tiquete:

1. La palabra “**ANULADO**” debe ir escrita transversalmente abarcando todo el tiquete.
2. Motivo de anulación.
3. **CODIGO DEL USUARIO.**
4. **Tipo de recaudo (EBSA – LOTERIA FISICA).**
5. **VALOR TOTAL del recaudo.**



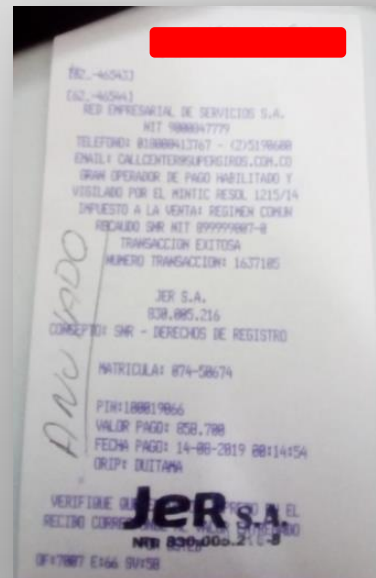


## ANULACION RECAUDO SNR

Se realizarán anulaciones en casos excepcionales cuando se presenta un error en el valor del recaudo. Requiere autorización de las Direcciones de Operaciones de la Red, Matrix y Supergiros. La Asesora y/o Franquiciado deberá escribir de manera **OBLIGATORIA**, con esfero y letra legible la siguiente información en el soporte:

Muy importante debe traer la palabra **ANULADO**

- Usuario
- Sitio de venta
- N° matrícula
- Fecha
- Motivo de la anulación
- Valor
- Pin



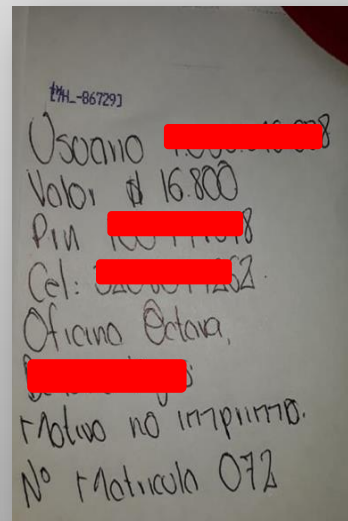




## CERTIFICADO RECAUDO SNR

**Certificación de transacciones:** Aplica cuando hay problemas con la impresora y no se genera la tirilla original, sale mal impreso el soporte o cuando la agencia destino no pertenece a la Orip donde se está realizando el trámite. La información requerida para gestionar el incidente es: La Asesora y/o Franquiciado deberá escribir de manera **OBLIGATORIA**, con esfero y letra legible la siguiente información en el soporte:

- Usuario
- Sitio de venta
- N° matricula
- Fecha
- Motivo de la anulación
- Valor
- Pin





Giros

# ANULACION GIROS

JeR

Los motivos de anulación mas comunes son:

- **Aliado sin efectivo** : La oficina donde el beneficiario esta intentando cobrar su giro, no cuenta con la disponibilidad de dinero
- **Error en Monto**: Cuando se envía el giro y el flete se cobra aporte o va incluido.
- **Prueba efectividad**: Estos casos son excepcionales debido a que se requiere cuando el Técnico de zona necesita hacer una prueba por valor de \$ 10.000 o por autorización de service desk.

Si se presenta una situación diferente a las mencionadas anteriormente, antes de solicitar alguna anulación de giro debe comunicarse con service desk e informar la novedad y ellos dependiendo del caso lo escalan a Matrix o le indicaran que acción se puede realizar y por favor **NO REALIZAR DEVOLUCION DE DINERO**.

Para solicitar la aprobación de la anulación del giro con service desk debe enviar la siguiente información:

- **Aliado sin efectivo** Enviar Pin del giro, usuario y justificación detallada
- **Error en Monto** Enviar Pin del giro para anular, Pin del giro que se envió con el valor correcto y usuario
- **Prueba efectividad** Enviar Pin del giro, usuario y justificación detallada





Giros

# CAMBIO DE BENEFICIARIO

Jer

Los motivos para un cambio de beneficiario mas comunes son:

- **Perdida de documento:** Cuando el beneficiario del giro pierde su documento de identidad
- **El remitente quiere cambiar de beneficiario:** El giro ya no va para el beneficiario inicial
- **El remitente quiere su dinero de vuelta:** Cuando el remitente ya no quiere enviar el giro y requiere de su dinero

Si se presenta una situación diferente a las mencionadas anteriormente, antes de solicitar algún cambio de destinatario debe comunicarse con service desk e informar la novedad y ellos dependiendo del caso lo escalan a Matrix o le indicaran que acción se puede realizar y por favor **NO REALIZAR DEVOLUCION DE DINERO.**

**Nota:** Los cambios de destinatario deben ser realizados en el punto de origen del giro. Si el remitente de un giro necesita realizar un cambio de beneficiario pero no se encuentra en el punto o ciudad de origen del giro, debe enviar una carta realizando la solicitud firmada y con huella húmeda y a este adjuntar copia del documento de identidad y el soporte del envío del giro.

Para solicitar la aprobación del cambio de destinatario del giro con service desk debe enviar la siguiente información:

- Pin del giro, usuario de la asesora y punto donde se realizo el cambio



# CONSULTA DE TRANSACCIONES Y AJUSTE DE SERIE

Si requiere confirmar una recarga la Asesora y/o Franquiciado deberá enviar la siguiente información :

1. Usuario del asesor.
2. Fecha del reporte solicitado.
3. Numero del operador recargado.



Si se requiere adelantar series la Asesora y/o Franquiciado deberá enviar la siguiente información :

1. Usuario del asesor.
2. Serie actual y serie a la que se requiere adelantar o la cantidad de tiquetes que requiere ajustar

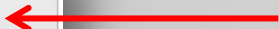
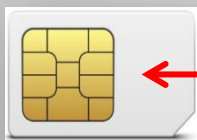




## SIN SEÑAL MAQUINAS (SPECTRA)

Antes de reportar al área de service desk puede realizar estos sencillos pasos que le podrán a ayudar a establecer señal:

1. Retirar la sim card del dispositivo por 5 minutos.
2. Con un borrador de nata, borrar la parte dorada de la sim con cuidado de ir a rayarla.



3. Pasados los 5 minutos insertar la sim card en el datafono y conectar el cargador. Si realizados estos pasos aun no estable señal el datafono, debe comunicarse con Service desk y reportar la falla indicando las pruebas que realizo.





# SIN INTERNET

Antes de reportar al área de Service desk puede realizar estos sencillos pasos que le podrán a ayudar a establecer la conexión a internet:

1. Reinicie el Router de internet presionando el botón Negro que se encuentra generalmente en la parte de atrás del mismo.
2. Valide que el cable que comúnmente es de color azul o amarillo que va conectado del router al computador este bien conectado.
3. Haga clic en el icono de conexión de la parte superior derecha y verifique que esta activado el la opción "Enable Networking" esto en caso de contar con sistema operativo de Linux
4. Si realizados estos pasos aun no estable la conexión a internet, debe comunicarse Con service desk y reportar la falla indicando las pruebas que realizo





## PROBLEMAS PARA INGRESAR A JADE

Si al ingresar al sistema o realizar alguna transacción muestra “Usuario en estado recaudando”.

1. Debe enviar usuario a service desk.
2. Nombre completo.

Cuando este realizando una transacción y el sistema le muestre un mensaje “Usuario requiere login”, deben salir y esperar de 5 a 10 minutos que el sistema se actualice y volver a ingresar

Si ingresa al sistema JADE , intenta hacer una transacción y el sistema se cierra en repetidas ocasiones, debe comunicarse con Service desk y reportar la falla.





# **LAS TRANSACCIONES NO IMPRIMEN**

Cuando al realizar venta de un producto y el aplicativo JADE no imprime, su causa mas común es la desconexión de la impresora al equipo, para descartarlo puede revisar:

1. Verificar que la impresora este encendida
2. Revisar que la impresora no tenga ninguna alarma, y que el papel este bien puesto
3. Verificar que la impresora no este pausada
4. Verificar que la impresora esté conectada (revisar el cable USB en el PC y en la impresora, revisar el cable de la energía que este bien conectado)







# LAS TRANSACCIONES NO IMPRIMEN

Si después de realizar estos pasos sigue sin funcionar la impresora, puede realizar estas acciones:

1. Debe apagar el equipo PC y la impresora o las impresoras en caso de contar con dos
2. Encender nuevamente el equipo y la impresora.
3. Verificar la impresión

Si el error persiste se debe comunicarse Con service desk y reportar la falla indicando las pruebas que realizo

También solicite a service desk confirmar si la transacción que estaba realizando quedo exitosa o no. y por favor **NO REALIZAR DEVOLUCION DE DINERO**





## ERROR CON BIOMETRICO

Si el sistema genera el error “Disconnected” al momento de captar la huella, puede validar lo siguiente:

1. Verificar que el biométrico este bien conectado (si esta bien conectado, cambie de puerto USB).
2. Cierre el aplicativo JADE
3. Vuelva a abrir el aplicativo JADE

Si el error persiste se debe comunicarse Con service desk y reportar la falla indicando las pruebas que realizo



## REALIZAR UN RECAUDO BEPS

El ciudadano se acerca a un P.D.V. a realizar aporte a su cuenta BEPS. Suministra el número de documento de identidad, **día y mes de nacimiento** y el dinero del aporte a realizar.

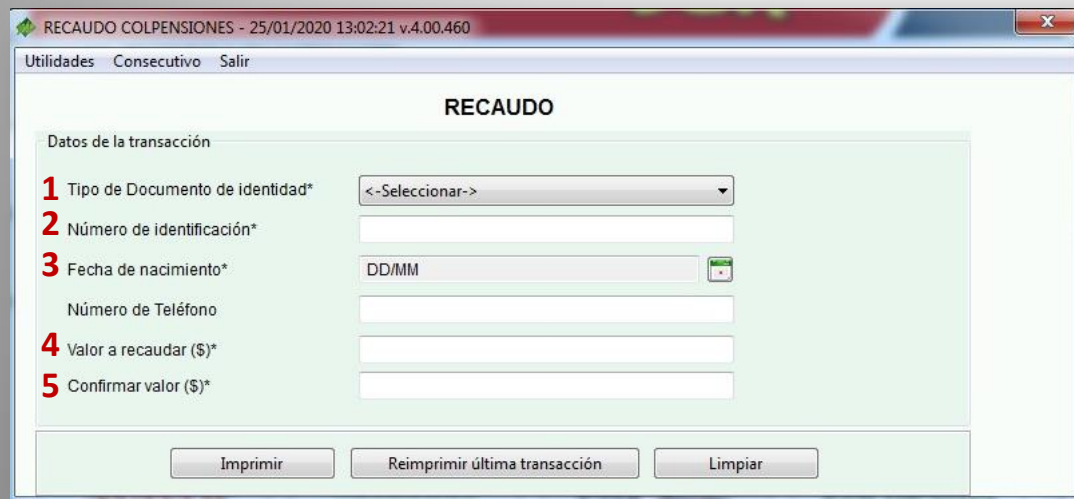
- El asesor/franquiciado ingresa al módulo de Colpensiones y selecciona el tipo de documento, digita número de documento de identidad, día y mes de nacimiento y teléfono (opcional).

Nota: Es importante validar que la fecha de nacimiento se digite correctamente en el orden primero DIA, seguido del MES. Lo anterior, debido a que si se ingresa de forma incorrecta la transacción va a ser rechazada, afectando el servicio.

- El asesor/franquiciado solicita al cliente y/o usuario el dinero a recaudar y realiza el proceso de conteo frente al usuario, para asegurar la transparencia en el servicio. No debe iniciar la transacción si no ha recibido el dinero.



# REALIZAR UN RECAUDO BEPS



RECAUDO COLPENSIONES - 25/01/2020 13:02:21 v.4.00.460

Utilidades Consecutivo Salir

**RECAUDO**

Datos de la transacción

1 Tipo de Documento de identidad\* <-Seleccionar->

2 Número de identificación\* [input type="text"]

3 Fecha de nacimiento\* DD/MM [calendar icon]

Número de Teléfono [input type="text"]

4 Valor a recaudar (\$) [input type="text"]

5 Confirmar valor (\$) [input type="text"]

Imprimir Reimprimir última transacción Limpiar

1. Seleccionar tipo de documento CEDULA DE CIUDADANIA.
2. Digitar el numero de identificación.
3. Digitar el día y mes de nacimiento en el orden primero DIA, seguido del MES
4. Digitar el valor a recaudar.
5. Confirmar el valor a recaudar



# MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL BUEN USO DEL COMPUTADOR

## LIMPIEZA DE LA PANTALLA O MONITOR Y CPU

Para realizar esta limpieza es importante que el computador este apagado

- La limpieza del polvo debe realizarse con un paño suave y seco, el cual con cuidado puede pasar por la pantalla y por la CPU teniendo la precaución de no desconectar ningún cable.
- No tocar la pantalla con los dedos u objetos como esfero y marcadores.

## LIMPIEZA DL TECLADO Y EL MOUSE

Para realizar esta limpieza es importante que el computador este apagado

- La limpieza del polvo debe realizarse con un paño seco, si cuenta con una brocha o un cepillo de dientes sin uso puede pasarlo por las teclas para eliminar ese polvo.
- El mouse lo puede limpiar con el mismo paño seco.





# MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL BUEN USO DEL COMPUTADOR

## CUIDADOS Y ALERTAS

- No dejar ningún objeto encima de la CPU (Bolsos, ropa, celular, bebidas, papeles, dinero, etc...).
- No consumir alimentos encima del teclado (Papas, galletas, etc...).
- No consumir bebidas cerca del computador ni dejarlas cerca ya que se pueden regar y causar daño al equipo.
- No apagar el computador desconectándolo de la corriente, se debe ingresar al menú y buscar la opción de apagar
- Si detecta humedad en el lugar donde esta el computador, debe informar de inmediato al técnico de su zona.
- Si detecta un cable roto o en mal estado, debe informar de inmediato al técnico de su zona.



## PRODUCTOS QUE NO SE ANULAN

- Los productos que en el sistema no se pueden anular son:

- LOTERIA EN LINEA
- CHANCE MILLONARIO



En caso que una Lotería en línea o una apuesta con Chance Millonario le haya quedado mal impresa o en blanco, deberá enviar el ticket a su Gestor de Zona quien se encarga de realizar la solicitud de ajuste al área correspondiente.

En el ticket debe venir la siguiente información:

1. La palabra “**AJUSTE**”.
2. SERIE registrada en el sistema, Ejemplo TEY 345670
3. CODIGO DEL USUARIO
4. LOTERIA Y/O SORTEO
5. VALOR TOTAL del ticket



## RECOMENDACIONES

- No realizar devolución de dinero al cliente, cuando una transacción no imprima, comuníquese de inmediato con service desk
- Cuando la pantalla se quede en gris después de realizar alguna transacción y esta no imprima, comuníquese con service desk y confirme la transacción sin realizar devolución de dinero al cliente
- Lea atentamente los mensajes que el sistema le va generando cuando realiza una transacción.
- Si el sistema le genera un mensaje o error que usted no conoce, de inmediato comuníquese con service desk y envíe la imagen del error.
- Cuando realice anulación de giro o cambio de beneficiario en el sistema, no es garantía de que el proceso finalizo, por lo cual no debe realizar devolución de dinero al cliente; debe enviar de inmediato la solicitud a service desk para que ellos la aprueben en el sistema.





***JeR***

**GRACIAS POR LA ATENCION PRESTADA**



**ESPERAMOS HAYA SIDO DE GRAN UTILIDAD  
ESTA INFORMACION!!**