



Los clientes no esperan que seas perfecto, pero sí esperan que soluciones lo que sale mal

SERVIHOGAR GUASAVE

Carta invitación.

Cuando tenemos en nuestras manos un libro o un manual, normalmente aparece un saludo o agradecimiento, en esta ocasión me tomé el atrevimiento, desde el mayor de los respetos, en hacer una invitación, crezcamos juntos, recorramos este camino para desarrollar las habilidades que te permitirán hacer uso de todos los recursos que SACS te ofrece y con ello brindar una mejor calidad y satisfacción en la atención a nuestros clientes.

Reunirse es un comienzo. Mantenerse juntos es un progreso. Trabajar juntos es el éxito.

-Henry Ford.

A través de estas páginas, encontraras la guía para solucionar a nuestros clientes cualquier inquietud que tengan sobre el servicio, si tienes cualquier duda pregunta a tus colaboradores y superiores, su experiencia puede ayudarte a resolver cualquier tema con los clientes.

El éxito es la capacidad de ir de fracaso en fracaso sin perder el entusiasmo.

Winston Churchill.

Bienvenida

Bienvenido a ServiHogar en este manual práctico conocerás nuestro SACS (Sistema de Atención a Clientes ServiHogar) en estas paginas te acompañaremos de manera dinámica y simple para que conozcas todas las funciones y facilidades que SACS te ofrece, comencemos por la pantalla de bienvenida.

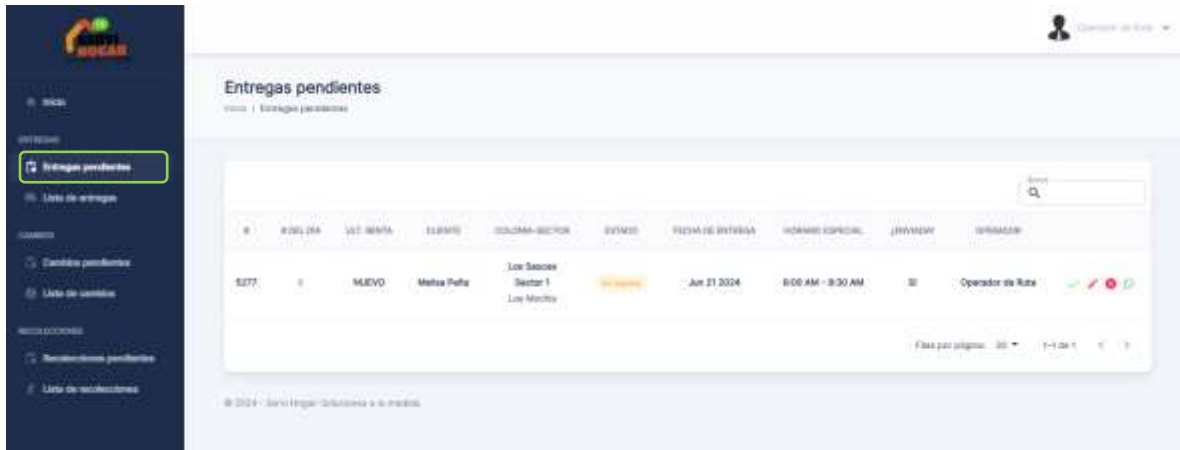


Como puedes observar al lado derecho tenemos nuestro usuario, cada colaborador tiene su usuario y contraseña particular, no olvides iniciar tu sesión cada día para continuar trabajando.

A continuación, repasaremos las primeras opciones del Menú e iremos realizando un ejercicio con cada función.

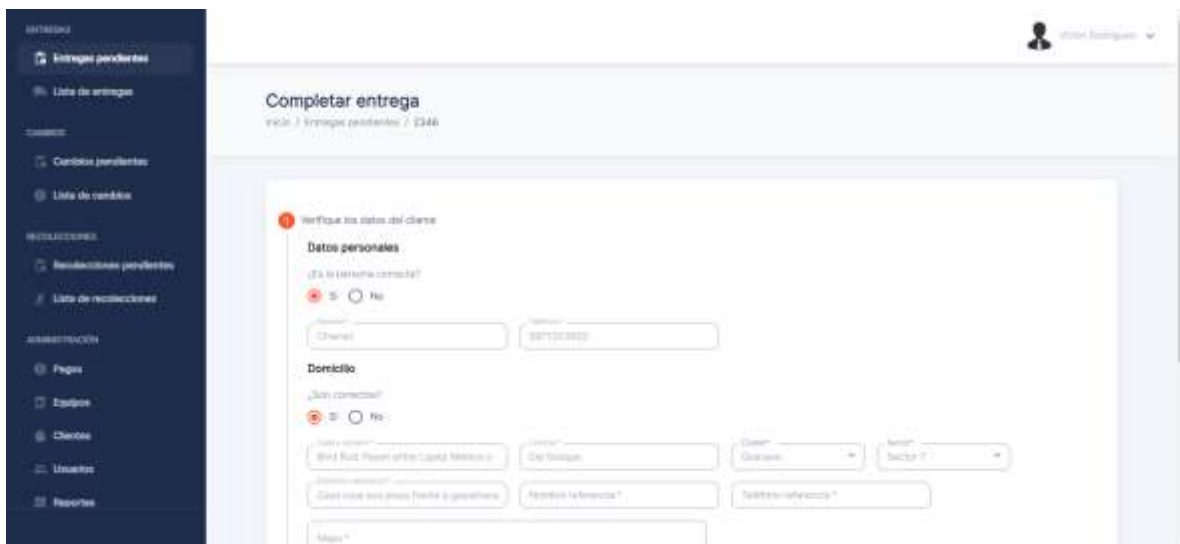
Entregas Pendientes

En esta sección podrás revisar tus Entregas por realizar, oficina te asignará en tiempo real cada tarea, en caso de no ver tareas asignadas, comunicarse a oficina para validar que la información sea correcta.



Al dar clic nos aparece la información de nuestra Entregas pendientes, se podrá identificar rápidamente número de entrega del día, nombre del cliente, colonia, sector y ciudad, fecha y hora de entrega, a la derecha aparecen cuatro símbolos, los cuales describimos a continuación.

✓ Nos permite completar la Entrega, al dar clic en ese icono se abre el siguiente Menú



Si los datos del cliente son correctos, continuamos, deslizamos hacia abajo y nos aparecen las siguientes opciones

ENTREGAS

Entregas pendientes

Lista de entregas

Cuentas

Entregas pendientes

Lista de cuentas

Resoluciones

Resoluciones pendientes

Lista de resoluciones

Administración

Pagos

Equipos

Clientes

Usuarios

Reportes

Domicilio

¿Son correctos?

☒ Si ☐ No

Calle y número: Bvta Rta Pajareros Lomas Maracaibo

Del barrio: Del barrio

Ciudad: Guayaquil

Sector: Sector 1

Barrio o zona: Calle Pajareros Lomas Maracaibo

Número referencia: Referencia

Teléfono referencia: 0000000000

Mapa

Ingresa los datos faltantes

Siguiente

1 Estado y accesorios

2 Entrega

© 2023 - Servi Hogar. Soluciones a tu medida

Como podemos ver en la imagen anterior, no nos permite avanzar pues no están completos los datos, seleccionamos no en la opción de son correctos y nos permitirá, avanzar, una vez lleno nos aparecerá de la siguiente manera y podremos dar clic en Siguiente

ENTREGAS

Entregas pendientes

Lista de entregas

Cuentas

Entregas pendientes

Lista de cuentas

Resoluciones

Resoluciones pendientes

Lista de resoluciones

Administración

Pagos

Equipos

Clientes

Usuarios

Reportes

Domicilio

¿Son correctos?

☒ Si ☐ No

Calle y número: Bvta Rta Pajareros Lomas Maracaibo

Del barrio: Del barrio

Ciudad: Guayaquil

Sector: Sector 1

Barrio o zona: Calle Pajareros Lomas Maracaibo

Número referencia: Referencia

Teléfono referencia: 0000000000

Mapa

Ingresa los datos faltantes

Siguiente

1 Estado y accesorios

2 Entrega

© 2023 - Servi Hogar. Soluciones a tu medida

A continuación, nos pide Equipo y accesorios, seleccionamos y avanzamos

Por último, nos solicita sistema 4 fotos, Contrato con INE del cliente, Frente de la casa, Etiqueta del equipo donde se vea el tablero y frente de la lavadora

Una vez cargadas las fotos, damos clic en Entregado y la entrega queda realizada.

Continuaremos con el siguiente icono.

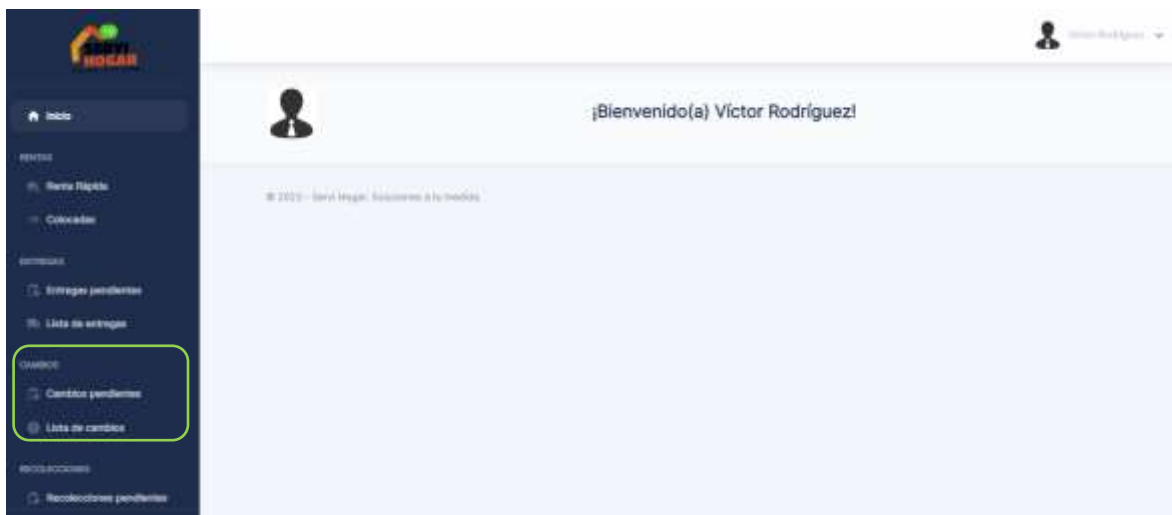
 Este icono nos permite Editar la información de la entrega, al dar clic nos aparecerá la siguiente pantalla, en la que podremos cambiar el día y la hora de entrega.

#	# DEL DÍA	CLIENTE	FECHA PROGRAMADA	ENTREGADA	FOTOS	RESULTADO
2345	5	Ara Luisa Roman Lopez	Ago 16 2023	Ago 16 2023		Entregado
2344	5	Marta de la paz Vega Jimenez	Ago 16 2023	Ago 16 2023		Entregado
2342	5	Orsila Zlaty Maza Vega	Ago 16 2023	Ago 16 2023		Entregado
2343	1	Chanel	Ago 31 2023	N/A		Cancelado
2338	5	Rosa Remedios Pardo Olive	Ago 15 2023	Ago 15 2023		Entregado
2340	4	Concepcion Garcia Vertugo	Ago 15 2023	Ago 15 2023		Entregado

Identifiquemos los elementos en la pantalla, numero de entrega general, numero de entrega del día, nombre del cliente, fecha, fotos y el estado, si fue cancelada o entregada.

Cambios

Pasaremos al siguiente grupo de elementos en el Menú, Cambios



- Cambios pendientes

Comenzaremos seleccionando la opción cambios pendientes, nos desplegará la siguiente pantalla, donde de igual manera que en entregas pendientes, debemos seleccionar el Operador encargado de realizar el Cambio



Como podrás ver, la interfaz es similar a Entregas pendientes, los iconos tienen la misma función y así que solo abordaremos uno de los iconos, el de cambio realizado pues aquí hay diferencias

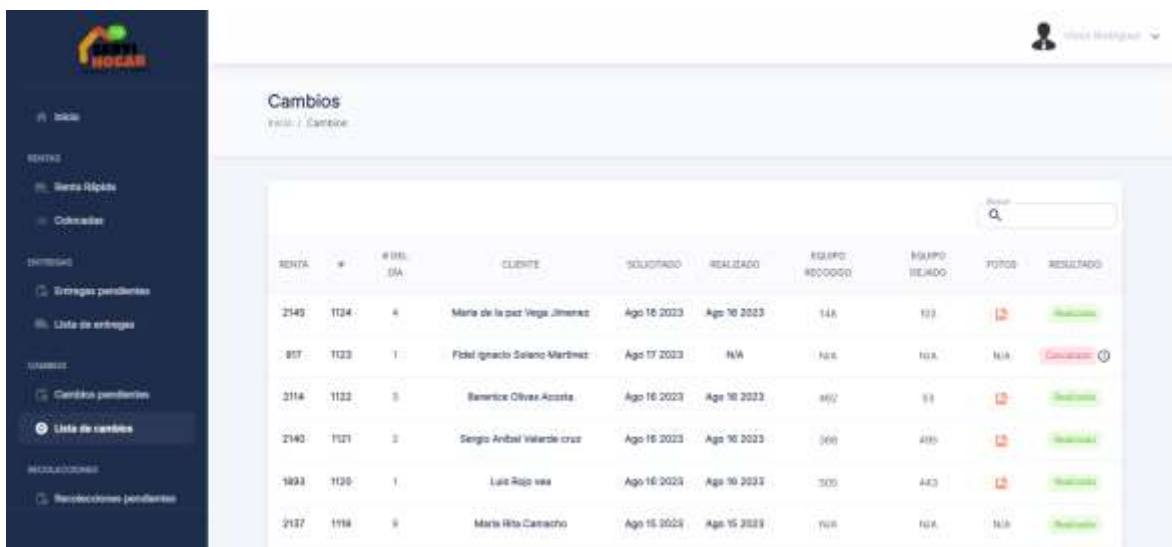
- ✓ Este icono nos da acceso a realizar el cambio, a continuación, veremos la pantalla que nos despliega al dar clic en el

Como podemos observar de inicio nos aparece la fecha, de forma predeterminada selecciona el día actual, en caso de haber error, seleccionar otra fecha, lo siguiente y de forma también ya preestablecida aparece NO como respuesta a la pregunta Arreglado en el lugar, eso nos da la opción de cambiar el equipo, describiendo el problema, seleccionando un nuevo equipo y cargando la foto del nuevo equipo.

A continuación, veremos la opción seleccionando Si a la pregunta arreglado en el lugar donde nos permite poner la falla y agregar la solución establecida

- Lista de cambios

El siguiente elemento del Menú tenemos Lista de cambio, al igual que en Listado de entregas que vimos anteriormente aquí podemos revisar los cambios ya realizados y cancelados, tener acceso a las fotos y equipos como vemos en la siguiente imagen



RENTA	#	# HRS. /DA	CLIENTE	SOLICITADO	REALIZADO	EQUIPO RECONOCIDO	EQUIPO REAJUSTADO	FOTOS	RESULTADO
2143	1124	4	Maria de la paz Vega Jimenez	Ago 16 2023	Ago 16 2023	148	103		Realizado
857	1123	1	Pedro Ignacio Salas Martinez	Ago 17 2023	N/A	N/A	N/A	N/A	Cancelado
3114	1122	3	Bernice Oliver Acosta	Ago 16 2023	Ago 16 2023	462	99		Realizado
2140	1121	2	Sergio Andres Valverde cruz	Ago 16 2023	Ago 16 2023	369	435		Realizado
1893	1120	1	Luis Razo vda	Ago 16 2023	Ago 16 2023	300	443		Realizado
2137	1118	9	Maria Rita Carracho	Ago 15 2023	Ago 15 2023	708	708	N/A	Realizado

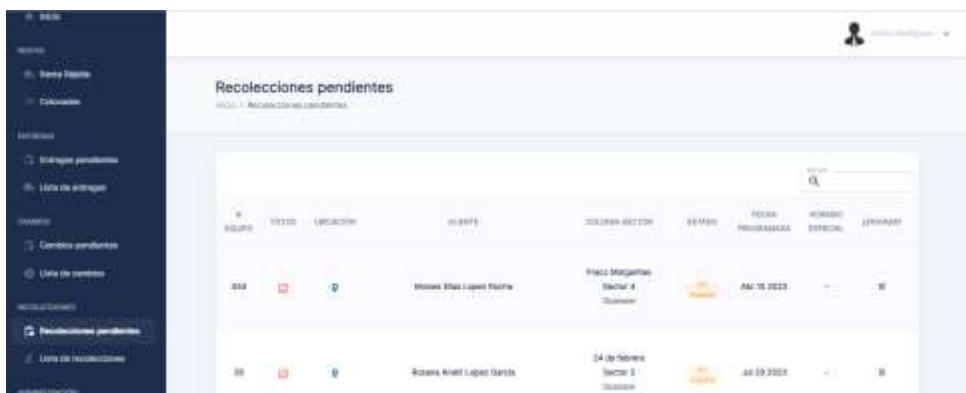
Recolecciones

Para terminar con el bloque Operativo, pasaremos a Recolecciones

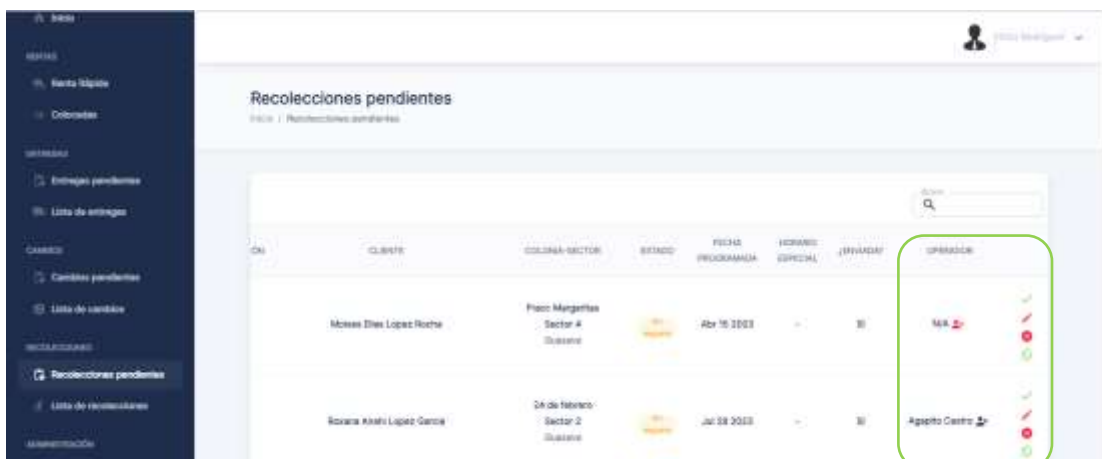


- Recolecciones pendientes

El menú de Recolecciones pendientes nos da acceso a la siguiente pantalla, donde podemos observar los datos generales del cliente, además incluye fotos para ver el domicilio de cliente y la ubicación para tener rápido acceso al domicilio

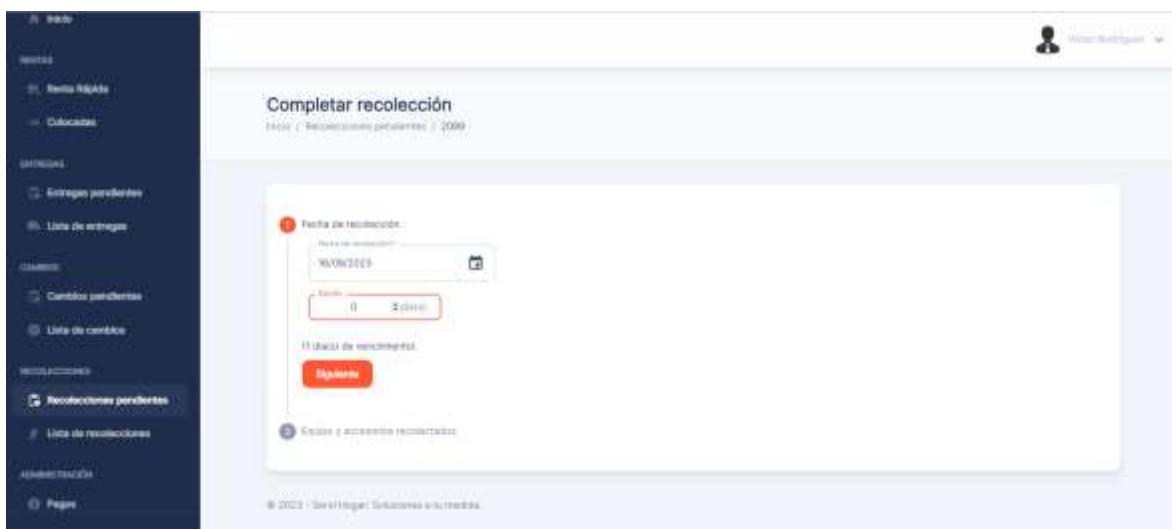


Sí deslizamos la barra hacia la derecha encontraremos los iconos de funciones, así como la asignación del Operador de Ruta que realizará la recolección.



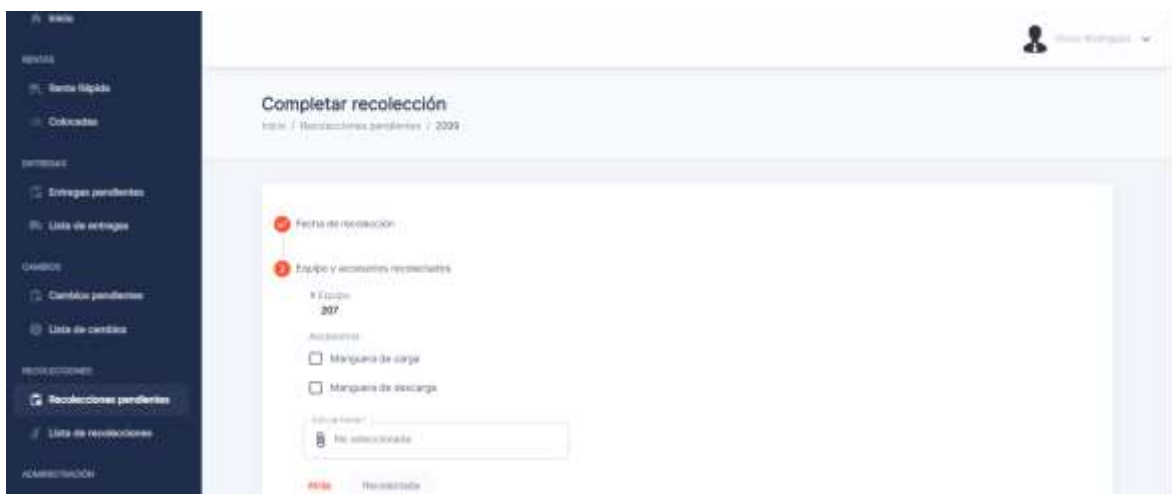
Los iconos de Funciones son los mismos con las mismas funciones que en Entregas y Cambios pendientes, de nuevo tomaremos el icono de realizar solamente para señalar las diferencias.

✓ Este icono nos da acceso a la pagina para realizar la recolección del equipo como se muestra a continuación



The screenshot shows the 'Completar recolección' (Complete collection) page. The left sidebar contains a menu with categories: 'Inicio', 'Reportes', 'Entregas', 'Cambios', 'Recolecciones', and 'Administración'. The 'Recolecciones' section is active, showing 'Recolecciones pendientes' and 'Lista de recolecciones'. The main content area is titled 'Completar recolección' with a breadcrumb 'Inicio / Recolectados pendientes / 2023'. The form has two steps: 1. 'Fecha de recolección' (Collection date) with a date picker set to '10/03/2023' and a 'Siguiente' (Next) button. 2. 'Equipo y accesorios recolectados' (Collected equipment and accessories), which is currently empty.

En la primera pantalla, se valida la fecha y si tiene adeudo, a continuación, da clic en el botón siguiente y nos muestra un formulario mas

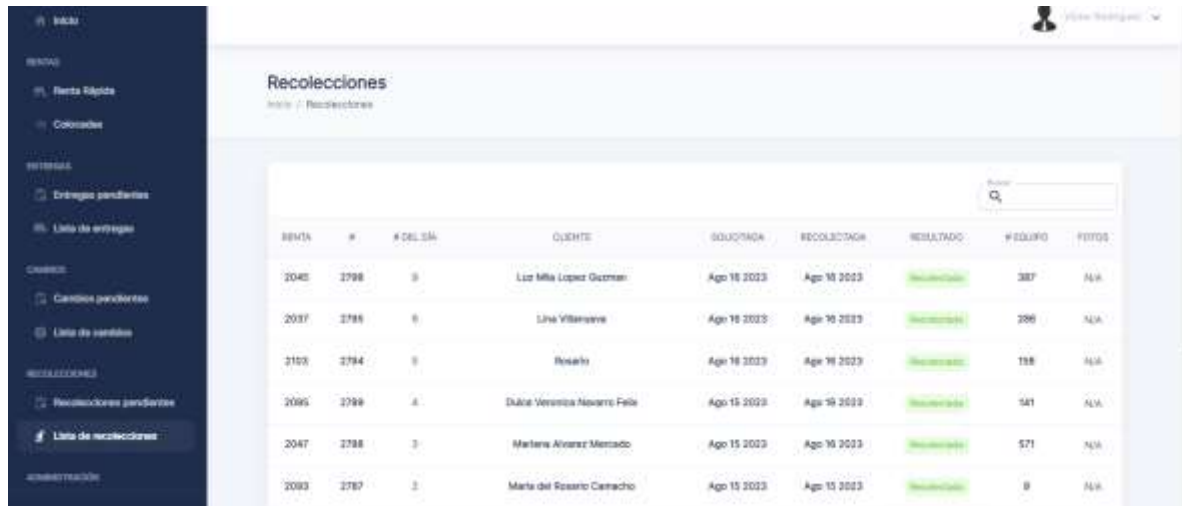


The screenshot shows the second step of the 'Completar recolección' form. The first step is completed, and the second step, 'Equipo y accesorios recolectados', is active. It shows a dropdown for 'Equipo' (Equipment) with the value '207'. Below it, there are checkboxes for 'Accesorios' (Accessories): 'Manguera de carga' (Loading hose) and 'Manguera de descarga' (Discharge hose). There is also a field for 'Fotografía' (Photo) with a camera icon and the text 'No seleccionada' (Not selected). At the bottom, there are two buttons: 'Realizar' (Perform) and 'Recolectado' (Collected).

Aquí sistema nos muestra el equipo que debemos recoger, nos pide marcar los accesorios que tiene el equipo, así como la foto del equipo recolectado, una vez llenados esos campos nos habilita el botón Recolectada y habremos terminado.

- Lista de recolecciones

Aquí podremos observar el histórico de recolecciones, con fechas, equipos y motivos de cancelación en caso de que esta no se hubiese realizado.



The screenshot shows a web application interface for managing collections. On the left is a dark sidebar with a navigation menu. The main content area is titled 'Recolecciones' and displays a table of collection records. The table has columns for ID, #, # DEL SA, CLIENTE, EQUIPADA, RECOLECTADA, RESULTADO, # EQUIPO, and FOTOS. The 'RESULTADO' column contains green status labels like 'Recolectado' or 'No recolectado'.

ID	#	# DEL SA	CLIENTE	EQUIPADA	RECOLECTADA	RESULTADO	# EQUIPO	FOTOS
2040	2798	9	Luz Milla Lopez Guzman	Ago 16 2023	Ago 16 2023	Recolectado	387	N/A
2037	2786	8	Lina Villaverde	Ago 16 2023	Ago 16 2023	Recolectado	286	N/A
2103	2784	9	Rosario	Ago 16 2023	Ago 16 2023	Recolectado	188	N/A
2095	2799	4	Dulce Verónica Navarro Fajó	Ago 15 2023	Ago 16 2023	Recolectado	141	N/A
2047	2788	3	Mariana Alvarez Mercado	Ago 15 2023	Ago 16 2023	Recolectado	571	N/A
2083	2787	3	María del Rosario Carricho	Ago 15 2023	Ago 15 2023	Recolectado	9	N/A