

Aplicación Web Servicio Postventa



Manual de Uso Aplicación Web

SANTIAGO DE CHILE, JULIO 2015

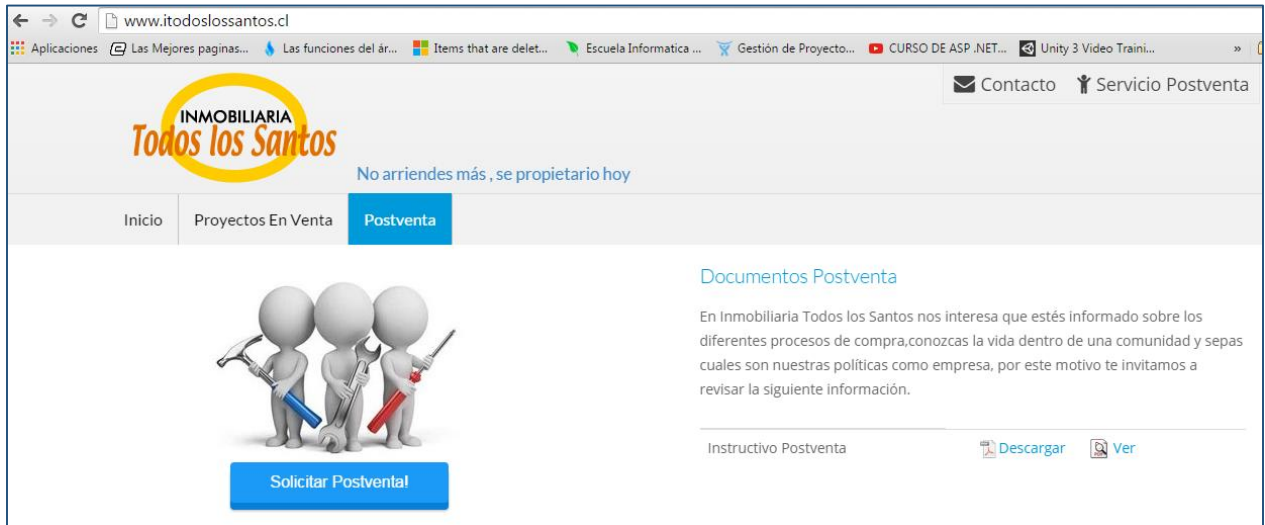
Índice

1. Accesos	3
2. Obtener o recuperar contraseña	4
3. Realizar Posventa	6
3.1 Paso 1: Propietario	6
3.2 Paso 2: Preguntas	7
3.3 Paso 3: Propiedad	7
3.4 Paso 4: Ambientes	8
3.5 Paso 5: Programar Visita	9
3.6 Paso 6: Resumen	10
4. Actualizar Información de Contacto	12
5. Revisar mis Postventas Pendientes	13
6. Infórmate	14

1. Accesos

Es posible acceder a través de los sitios:

- <http://www.itodoslossantos.cl/postventa/>
- <http://postventa.itodoslossantos.cl/>



Página Inicio.

Para acceder al servicio de postventa se debe ingresar con el RUT del propietario y la contraseña, que corresponde al "PROCESO-COMPRA". (Para más información de cómo Obtener contraseña, ver Capítulo 2).



2. Obtener o Recuperar Contraseña

En la página de inicio hacer click en el botón “Obtener Contraseña”, este lo re-direccionará a la página de obtener contraseña.

The image shows a login interface for 'INMOBILIARIA Todos los Santos'. At the top, the company logo is displayed. Below it, the text 'Iniciar sesión con tu cuenta' is centered. The login form consists of two input fields: 'Rut' (with a person icon) and 'Contraseña' (with a lock icon). There is a checkbox labeled 'Recordar Contraseña' and a green button labeled 'Ingresar >'. At the bottom of the form, there are two buttons: a blue button labeled 'Obtener Contraseña' (with a lock icon) and an orange button labeled 'Administración' (with a person icon). A callout box on the left, containing the text 'Rut del Propietario', has an arrow pointing to the 'Obtener Contraseña' button.

Una vez en la página de recuperación se deben completar los siguientes campos con los datos del **Propietario**:

- Nombre
- Apellido
- Correo Electrónico
- Rut del Propietario
- Proyecto
- Número de Departamento

Una vez completados los datos estos se validan y se envía un correo con la contraseña de acceso. Si estos datos no son correctos un profesional de nuestra inmobiliaria se contactará con usted.

INFORMACION

La contraseña de acceso, corresponde a tu número de "PROCESO DE COMPRA", que se encuentra indicado en todos los documentos que haz suscrito con nuestra inmobiliaria:

- RECIBO DE COMPROBANTE DE DEPOSITO O TRANSFERENCIA O DOCUMENTO A FECHA.
- DETALLE DE OPERACIÓN.
- OFERTA DE COMPRA.
- PROMESA DE COMPRAVENTA.
- ACTA DE PRE ENTREGA.
- ACTA DE ENTREGA.

Completa Formulario de recuperación de contraseña:

<input type="text"/>	Nombre	<input type="text"/>	Apellido
<input type="text"/>	Correo Electrónico	<input type="text"/>	Rut propietario
<input type="text"/>	Condominio: ▼	<input type="text"/>	# Numero Departamento

3. Realizar Posventa

Solicitar una postventa se compone de seis pasos muy sencillos de seguir.

3.1 Paso 1: Propietario

El primer paso es indicar si es propietario o no. En caso de ser el propietario seleccionar “Si” y dar siguiente.

Genera tu orden de atención de postventa en 6 pasos sencillos. ✕

Paso 1: Propietario Paso 2: Preguntas Paso 3: Propiedad Paso 4: Ambientes Paso 5: Programar Paso 6: Resumen

¿Eres el propietario? SI NO

Atrás Siguiente

En caso de no serlo (ejemplo: arrendatario, hijo, esposa, etc.), se debe completar un formulario con la información de contacto. Una vez completado el formulario dar siguiente.

Los campos con (*) son obligatorios.

Paso 1: Propietario Paso 2: Preguntas Paso 3: Propiedad Paso 4: Ambientes Paso 5: Programar Paso 6: Resumen

¿Eres el propietario? SI NO

Nombre: (*) Apellido: (*)

Correo Electrónico: (*) Repetir Correo Electrónico: (*)

Relación con el dueño: (*) Teléfono contacto:

Atrás Siguiente

3.2 Paso 2: Preguntas

En este paso debe responder una serie de preguntas con “Si” o “No”, estos campos son obligatorios.

Responda las siguientes preguntas:(*)

¿TIENE USTED UN PROBLEMA DE INUNDACIÓN QUE IMPIDE EL NORMAL USO DE SU DEPARTAMENTO?(Sugiere subir imagen en etapa 4) NO SI

¿TIENE USTED FUGA DE GAS? NO SI

¿TIENE USTED UN CORTE DE ENERGÍA GENERAL EN SU DEPARTAMENTO? NO SI

VERIFIQUE QUE NO EXISTE NINGUNA LAMPARA O ARTEFACTO ELECTRICO QUE ESTE GENERE UN CORTO CIRCUITO; REVISE EL TABLERO ELECTRICO DE SU DEPARTAMENTO; REVISE LA LLAVE DE CORTE DEL MEDIDOR DE LUZ DE SU DEPARTAMENTO QUE SE ENCUENTRA EN LAS ZONAS COMUNES DEL EDIFICIO

Atrás Siguiete

Si la respuesta a una de las preguntas es “Si” al costado derecho aparecerá una serie de pautas a seguir. Una vez completadas las preguntas dar siguiente.

3.3 Paso 3: Propiedad

En este paso se debe seleccionar, de la lista desplegable, la propiedad en la cual quiere solicitar el servicio de Postventa. En el caso que el propietario posea más de una propiedad, estas se verán reflejadas en la lista.

Seleccione Propiedad para realizar la postventa: (*)

Lista Propiedades

CONDominio SAN ISIDRO/DEPARTAMENTO/111

Atrás Siguiete

Una vez seleccionada la propiedad dar siguiente para continuar.

3.4 Paso 4: Ambientes

En este paso se debe ingresar:

- Ambientes en el cual se requiere el servicio de Postventa.
- Descripción breve del problema que presenta.

Además se tiene la opción de añadir una imagen para complementar la información entregada (se recomienda añadir imagen)

The screenshot shows the 'Paso 4: Ambientes' form. At the top, there is a progress bar with six steps: Paso 1: Propietario, Paso 2: Preguntas, Paso 3: Propiedad, Paso 4: Ambientes (highlighted), Paso 5: Programar, and Paso 6: Resumen. The form contains the following fields:

- Ambientes (*)**: A dropdown menu with 'BAÑO 1' selected.
- Modelo:**: A label for the room type.
- Describe brevemente el problema (*)**: A text area containing 'Filtración Baño 1.'
- Subir imagen**: A section with an 'Elegir archivos' button and the text 'Ningún archivo seleccionado'.
- Imagen Referencial del Departamento**: A central image showing a floor plan of a department.

Callouts on the left side point to the 'Lista de Ambientes' (dropdown), 'Descripción del Problema' (text area), and 'Añadir Imagen' (upload button). A callout on the right points to the 'Imagen Referencial del Departamento'.

Una vez completado el formulario dar siguiente, en ese momento se da la opción de agregar otro detalle en la atención de Postventa, para esto dar en "Agregar". De lo contrario dar en "Continuar".

The screenshot shows a modal dialog box titled 'Información' with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the question: '¿Desea agregar otro ambiente a la solicitud de postventa?'. At the bottom, there are two buttons: 'Agregar' (blue) and 'Continuar->' (green).

3.5 Paso 5: Programar Visita

El siguiente paso es programar el horario en el que será atendida la Postventa, este se debe seleccionar de la lista desplegable los horarios disponibles.

Seleccióna Horario para ser atendido:(*)

Seleccióna horario:

- martes 14 de julio de 2015 14:00:00
- martes 21 de julio de 2015 14:00:00
- martes 28 de julio de 2015 14:00:00

Seleccióna horario:

¿Quién atenderá Postventa al momento de la visita?:(*)

Yo Personalmente

Tercero.

Nombre:(*)

Apellido:(*)

Correo Electrónico:(*)

Repetir Correo Electrónico:(*)

Relación con el dueño:(*)

Teléfono contacto:

Atrás

Siguiente

Al costado derecho de la pantalla nos preguntará:

¿Quién atenderá postventa al momento de la visita?

Si el que atenderá la Postventa será el mismo que la está solicitando, seleccionar “Yo personalmente” y automáticamente se cargaran los datos.

Seleccióna Horario para ser atendido:(*)

miércoles 29 de julio de 2015 17:30:00

¿Quién atenderá Postventa al momento de la visita?:(*)

Yo Personalmente

Tercero.

Nombre:(*)

SONIA

Apellido:(*)

GARCIA

Correo Electrónico:(*)

EJEMPLO@EJEMPLO.CL

Repetir Correo Electrónico:(*)

EJEMPLO@EJEMPLO.CL

Relación con el dueño:(*)

PROPIETARIO

Teléfono contacto:

78588969

Atrás

Siguiente

Si el que atenderá la Postventa será otra persona, seleccionar “Tercero” y deberá llenar los campos obligatorios (*).

Paso 1: Propietario Paso 2: Preguntas Paso 3: Propiedad Paso 4: Ambientes Paso 5: Programar Paso 6: Resumen

Selección Horario para ser atendido: (*)
miércoles 29 de julio de 2015 17:30:00

¿Quién atenderá Postventa al momento de la visita?: (*)
 Yo Personalmente
 Tercero.

Nombre: (*) JUANITO

Apellido: (*) PEREZ

Correo Electrónico: (*) EJEMPLO2@EJEMPLO.CL

Repetir Correo Electrónico: (*) EJEMPLO2@EJEMPLO.CL

Relación con el dueño: (*) HERMANO

Teléfono contacto: 7777777

Atrás Siguiente

Una vez que todo los campos estén completos dar siguiente.

3.6 Paso 6: Resumen

En este último paso se presenta el resumen de la información ingresada al solicitar la Postventa. Es importante verificar que toda la información sea integra antes de darle click al botón finalizar, si es necesario es posible retroceder para modificar la información.

Paso 1: Propietario Paso 2: Preguntas Paso 3: Propiedad Paso 4: Ambientes Paso 5: Programar Paso 6: Resumen

Datos
Condominio: CONDOMINIO SAN ISIDRO
N° Propiedad: 111
Fecha atención de posventa: miércoles 29 de julio de 2015 17:30:00

¿Quién registro la postventa?
Nombre: SONIA
Apellido: PAREZ
Email: EJEMPLO@EJEMPLO.CL
Telefono: 78588969
Relacion: PROPIETARIO

¿Quién atiende al momento de la visita?
Nombre: JUANITO
Apellido: PEREZ
Email: EJEMPLO2@EJEMPLO.CL
Telefono: 7777777
Relacion: HERMANO

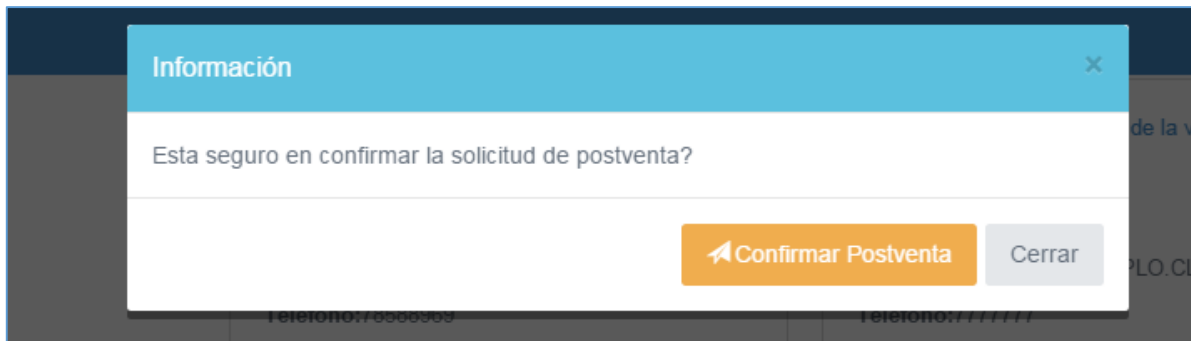
BAÑO 1	Filtración en el baño 1
--------	-------------------------

Atrás Finalizar

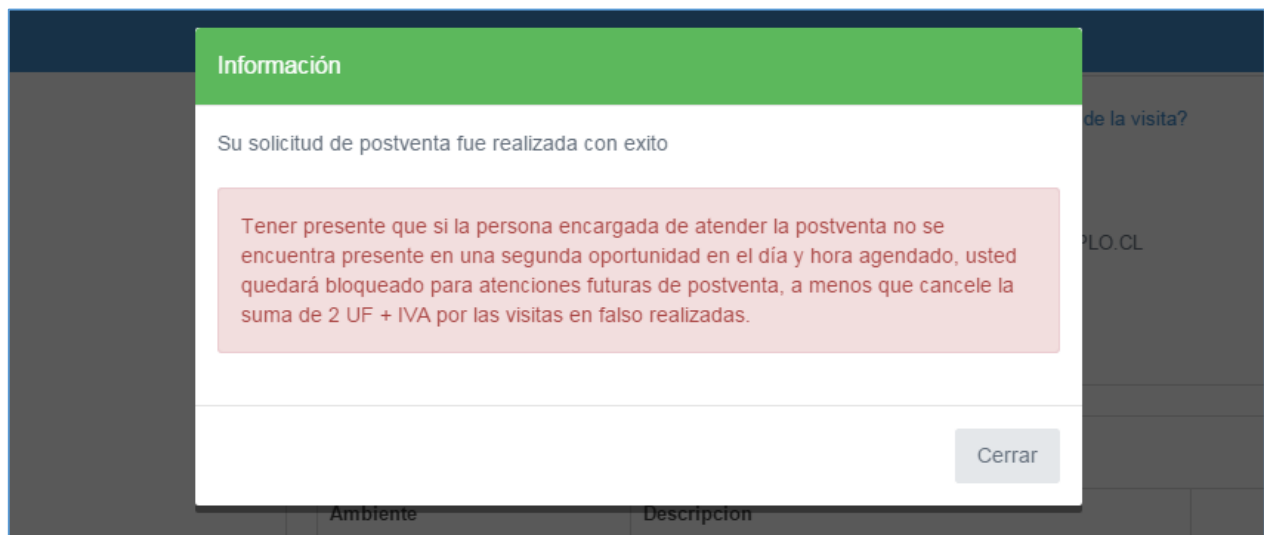
Eliminar Detalle

Es posible eliminar un detalle ingresado, apretando el icono de Basurero.

Luego de dar finalizar se debe confirmar la Postventa.

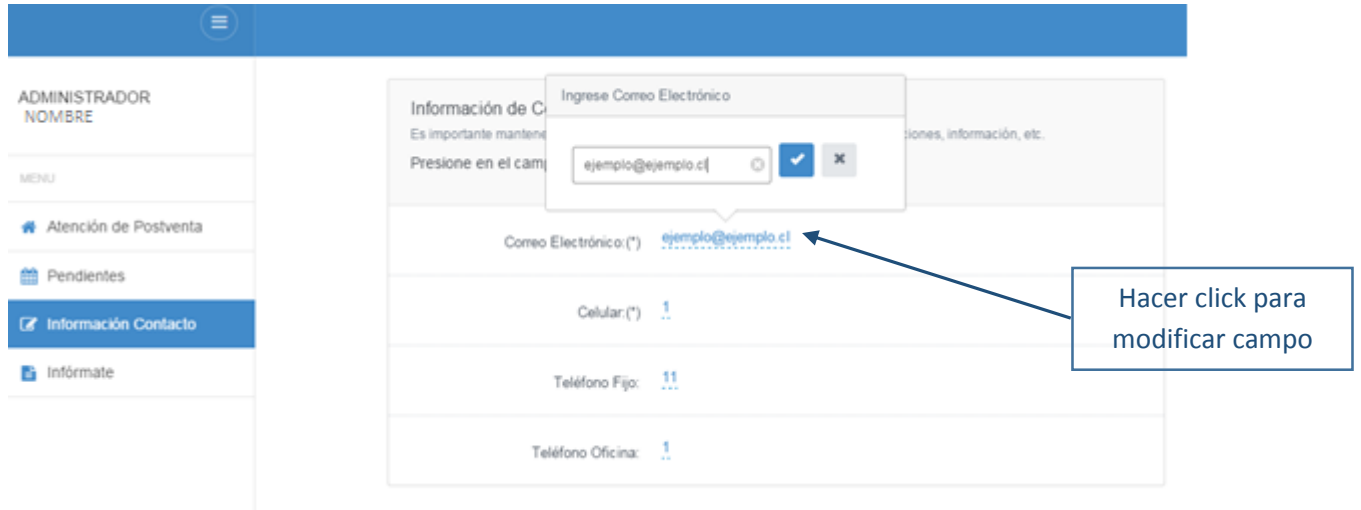


Una vez confirmada la postventa aparece un cuadro indicando que se realizó con éxito la solicitud y se re-direcciona a la sección de Pendientes. (Capítulo de pendientes)



4. Actualizar Información de Contacto

Para actualizar la información de contacto es necesario hacer click en el menú de navegación “Información de Contacto”.



Se pide mantener la información siempre actualizada, ya que es la información con que el equipo de Postventa se contactará con usted.

5. Revisar mis Postventas Pendientes

Para acceder a ver sus Postventas que están en proceso debe hacer click en “Pendientes” del menú de navegación, esto lo re-direccionará a la siguiente página.

The screenshot shows a web interface for managing pending visits. On the left is a navigation menu with options: 'Atención de Postventa', 'Pendientes', 'Información Contacto', and 'Infórmate'. The main area is titled 'Visitas pendientes' and contains a table with the following data:

N° Requerimiento	Proyecto	Número	Tipo Propiedad	Fecha Postventa	Hora Inicio	Hora Fin	Acciones
846	CONDOMINIO SAN ISIDRO	111	DEPARTAMENTO	28/07/2015	17:30:00	18:00:00	Cambiar Horario Anular Postventa

Three callout boxes with arrows point to specific elements in the table: 'Fecha y Hora de Postventa' points to the date '28/07/2015', 'Cambiar Horario' points to the 'Cambiar Horario' button, and 'Anular Postventa' points to the 'Anular Postventa' button.

En esta pantalla podrá gestionar todas las horas de Postventa que tiene programadas. Entre las acciones que puede realizar están:

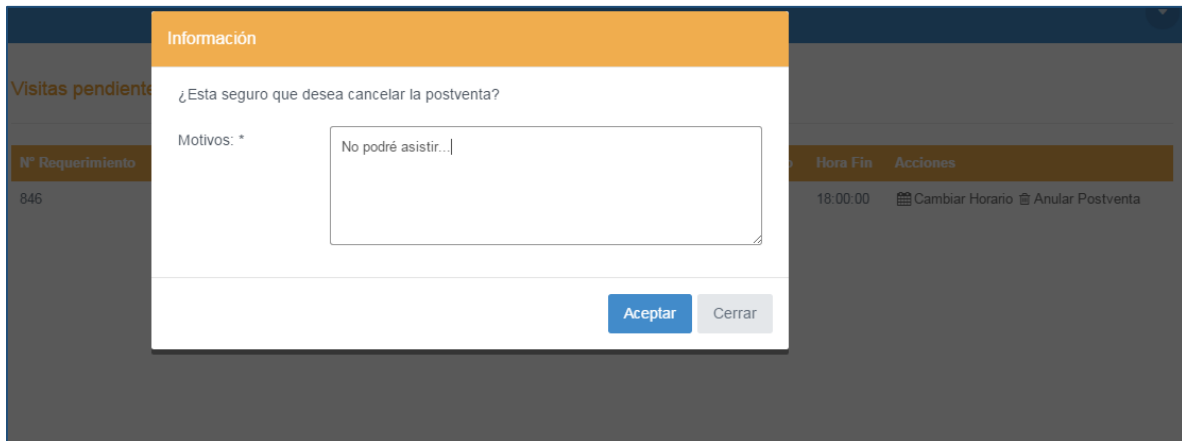
- Observar las horas que tiene programadas.
- Cambiar el horario de una primera visita.
- Anular una Postventa.

Cambiar de Horario.

The screenshot shows a modal window titled 'Cambio de hora'. It contains a dropdown menu for 'Selección Fecha: *' with the value 'miércoles 29 de julio de 2015 17:30:00'. Below it is a text area for 'Observaciones: *'. At the bottom are two buttons: 'Cerrar' and 'Guardar Cambios'.

Es obligatorio, al momento de cambiar la hora, seleccionar una nueva fecha. También debe agregar una observación o comentario con el motivo que cambia la hora. Una vez seleccionada la nueva fecha dar click a “Guardar Cambios”.

Anular Postventa.



The screenshot shows a modal dialog box titled "Información" with a white background and an orange header. The dialog contains the following text and elements:

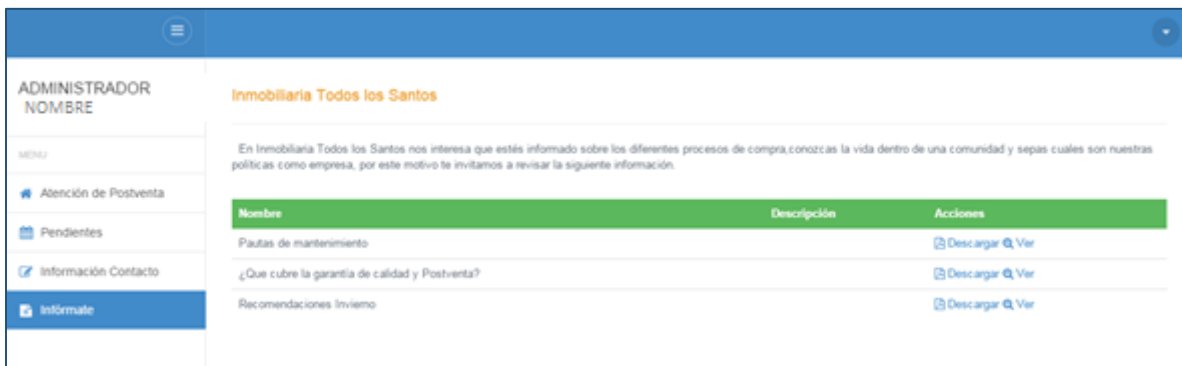
- Question: "¿Esta seguro que desea cancelar la postventa?"
- Label: "Motivos: *"
- Text input field containing: "No podré asistir..."
- Buttons: "Aceptar" (blue) and "Cerrar" (grey).

In the background, a table is partially visible with columns for "Hora Fin" and "Acciones". One row shows "18:00:00" and actions for "Cambiar Horario" and "Anular Postventa".

Es obligatorio, al momento anular su Postventa, escribir un comentario con los motivos por los cual no quiere el servicio. Una vez hecho esto dar click a “Aceptar” y la Postventa quedará anulada.

6. Infórmate

Para acceder a ver toda la información (manuales, instructivos, recomendaciones, etc.) subidos por la inmobiliaria debe hacer click en “Infórmate” en el menú de navegación.



The screenshot shows the "Infórmate" page for "Inmobiliaria Todos los Santos". The page includes a navigation menu on the left and a main content area with a table of resources.

ADMINISTRADOR NOMBRE

Inmobiliaria Todos los Santos

En Inmobiliaria Todos los Santos nos interesa que estés informado sobre los diferentes procesos de compra, conozcas la vida dentro de una comunidad y sepas cuales son nuestras políticas como empresa, por este motivo te invitamos a revisar la siguiente información:

Nombre	Descripción	Acciones
Pautas de mantenimiento		Descargar Ver
¿Que cubre la garantía de calidad y Postventa?		Descargar Ver
Recomendaciones Invierno		Descargar Ver

Ya en la página podrá descargar y ver los distintos recursos subidos en un formato Pdf.