

# INSTRUCTIVO OPERATIVO POSTVENTA (MOBYSUITE) (Solicitud directa del Cliente).

	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre / Cargo</b>	Marcelo Ramos T. / Auditor Interno	Gonzalo Castillo / Gerente de Construcción	David Ramirez A. / Gerente General
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	06/2021	06/2021	06/2019
	<b>Elaboro</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Aprobó</b>

## **OBJETIVO.**

- Establecer una secuencia y metodología de trabajo para el proceso de Servicio de Post Venta.
- Obtener un servicio óptimo, en cuanto a tiempo de respuesta, calidad y satisfacción por parte del cliente.
- Identificar las fallas más recurrentes para mejorar la construcción de nuestras Obras.

## **ALCANCE.**

Este instructivo es aplicable al departamento de Post Venta, Servicio al Cliente, así también directamente al propietario.

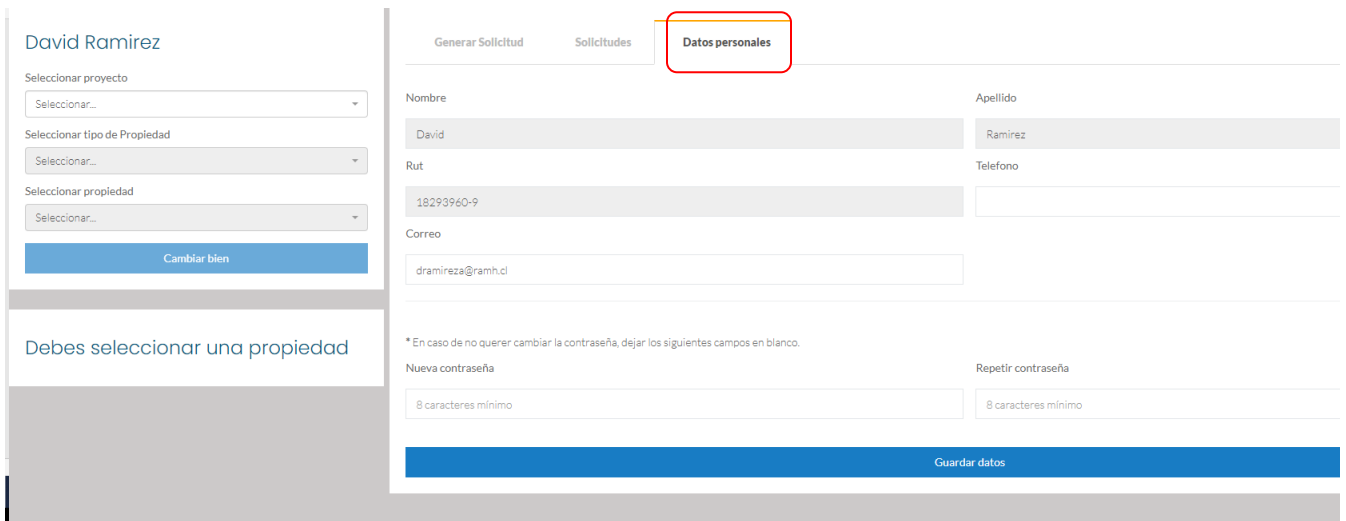
## 1. Solicitud de Post Venta desde el Clientes:

**1.1 Ingreso al sistema:** Para ingresar al sistema se debe dirigir al siguiente link [clientes.mobysuite.com/habitage](http://clientes.mobysuite.com/habitage), el sistema le pedirá usuario, el cual será su RUT (incluye dígito verificador) y como contraseña en primera instancia el cliente debe anotar los primeros 6 dígitos de su RUT, para posteriormente presionar el botón “Entrar”.

Para acceder ingresa tu rut y contraseña.

 Recordarme

**1.2 Cambio de Datos Personales:** Al momento de ingresar se desplegará una ventana con tres viñetas (Generar solicitud, Solicitudes y Datos Personales), en esta ocasión debemos dirigirnos a la opción datos personales, este paso es de suma importancia para la interacción del sistema con el cliente, por tal motivo, debemos instruir al cliente que es un paso obligatorio y que todos los campos deben estar completos.



**1.3 Generación de Solicitud:** En la misma ventana, en uno de los costados, el cliente debe seleccionar los datos de la propiedad (Seleccionar proyecto, Seleccionar tipo de Propiedad y Seleccionar Propiedad), para posteriormente presionar el botón “Cambiar bien”, así se desplegarán los datos en la parte inferior, tal como muestra la imagen:

**RENTAS ODESA SPA**

Seleccionar proyecto

Seleccionar tipo de Propiedad

Seleccionar propiedad


**Cambiar bien**

**Proyecto: Edificio Odesa**

Nº de Bien: 101  
 Tipo de Bien: Departamento  
 Orientación: Empty  
 Piso: 1

Luego en la viñeta “Generar Solicitud” debe completar los campos con el objetivo de entregar la mayor cantidad de información respecto al problema que presenta:

- Lugar: Campo donde se selecciona el lugar del departamento que presenta el problema.
- Ítem: Se debe seleccionar de forma general donde presenta el problema.
- Ítem Detalle: Referente al ítem seleccionado, se debe profundizar en el problema.
- Problema: Seleccionar específicamente cual es el problema que se logra observar a simple vista.
- Descripción: Es indispensable que el cliente anote con sus propias palabras el problema que expone.
- (Máximo 4 archivos): En esta opción el cliente podrá incorporar fotos de forma que

evidencie el problema suscitado, presionando en el botón  thinks PDF Word.

Una vez que todos los campos estén completos, el cliente deberá presionar el botón verde “Agregar Requerimiento”, al realizar esta acción se desplegaran a continuación los datos previamente incorporados, cabe mencionar que el cliente podrá agregar mas de un

requerimiento, para finalizar debe presionar el botón de color azul “GUARDAR”.

Generar Solicitud

Solicitudes

Datos personales

Estimado Cliente: Previo al ingreso de sus requerimientos, infórmese acerca de las garantías en nuestro Manual de Propietario.

Lugar


Item

Item Detalle

Problema

Descripción

(Máximo 4 archivos):



Haz click para cargar archivos PDF, Word o imagenes (png o jpg).

Agregar Requerimiento

Lugar	Problema	Item	Detalle Item	Descripción	Borrar
GUARDAR					

Con esta última acción se enviará un correo informativo, avisando al personal que interviene en el proceso que se ha generado una solicitud de Post Venta, la cual será procesada por el departamento de Servicio al Cliente, así en un plazo de 5 días hábiles se programará una visita de inspección y posteriormente la orden de trabajo, todo esto previa confirmación de fecha y hora por parte del cliente, confirmación que deberá contestar a través de un correo que llagara al momento de ir avanzando con el proceso, en el caso de filtración o fuga, se dará solución el mismo día.