

ADMISIÓN IRIS



ÍNDICE

AD	DMISION IRIS	1
INT	TRODUCCIÓN	3
OB.	BJETIVOS	5
1.	COBRO DE RECIBOS	7
	1.1. Con Aviso de Pago	7
	1.2. Pago fraccionado	9
	1.3. Sin Aviso de Pago	11



INTRODUCCIÓN

En este apartado se desarrollan todas las operaciones de atención al cliente que puedes realizar desde el menú de admisión.

La admisión de productos y servicios que comercializa Correos se realiza en la aplicación IRIS.

A continuación se describen los procesos que has de seguir para dar de alta los productos y servicios que presta Correos.



OBJETIVOS



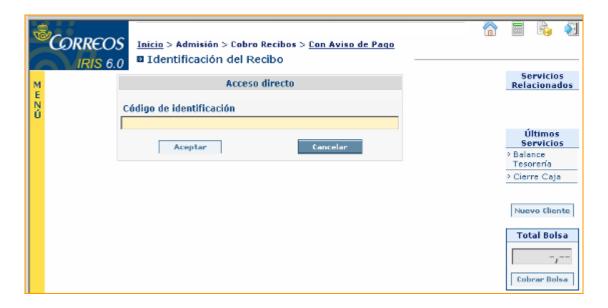
- 1. Conocer el proceso de admisión en la aplicación IRIS.
- 2. Saber cómo dar de alta los productos y servicios que presta Correos.
- 3. Estar capacitado para atender al cliente a través de la aplicación IRIS.



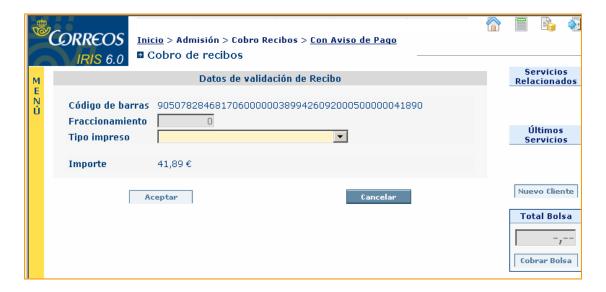
1. COBRO DE RECIBOS

1.1. Con Aviso de Pago

Si seleccionas la opción de menú *Admisión/Cobro Recibos/Con Aviso de Pago* muestra la siguiente pantalla:



En la pantalla *Identificación del Recibo* en el campo *Código de identificación* introduces el código del recibo. Si el código es correcto se habilita el botón Aceptar, pulsa el botón *Aceptar*. La aplicación presenta la siguiente pantalla:



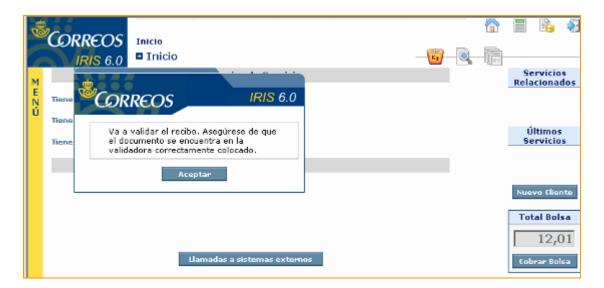


La pantalla Cobro de recibos muestra los campos:

- Código de barras: es el código de barras del recibo.
- *Fraccionamiento*: en el caso de que se pueda realizar el pago de forma fraccionada (sólo para Endesa).
- Tipo impreso: hay distintos tipos de impresos.
- Importe: muestra el importe de pago del recibo.

Una vez completados los campos obligatorios pulsa el botón Aceptar.

El importe de la operación sube al campo *Total Bolsa*. La aplicación te redirige a la pantalla *Inicio* e informa que se va a proceder a validar el documento en la impresora validadora. Pulsa el botón *Aceptar*.

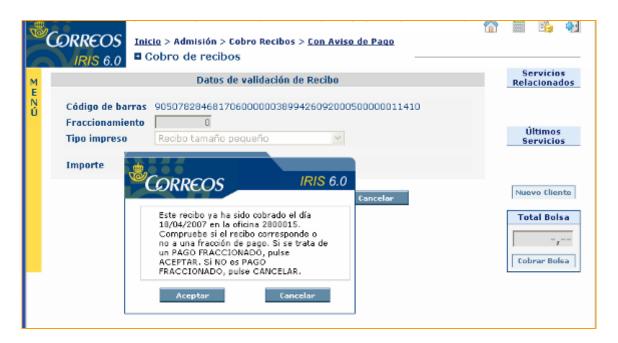




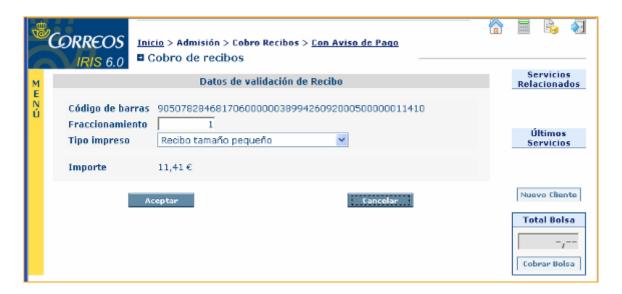
1.2. Pago fraccionado

En el caso de que el recibo pertenezca a ENDESA, se puede dar el caso de pago fraccionado.

Si el cliente llega con un recibo que ya ha sido cobrado en un día y oficina determinados, se dará el siguiente mensaje:



Si el pago es fraccionado pulsa *Aceptar* y se habilita la casilla de *Fraccionamiento* para que introduzcas la fracción a cobrar.

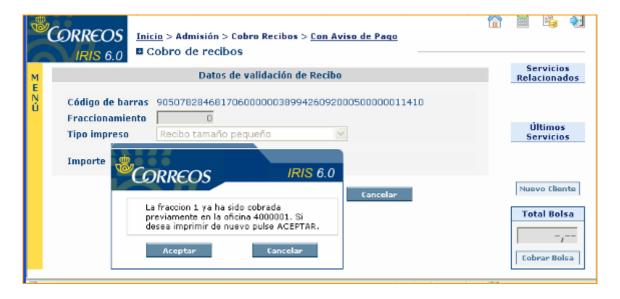


Si la fracción que introduces no está cobrada, se continuará con el procedimiento normal.





Si la fracción introducida ya ha sido cobrada con anterioridad se mostrará el siguiente mensaje:



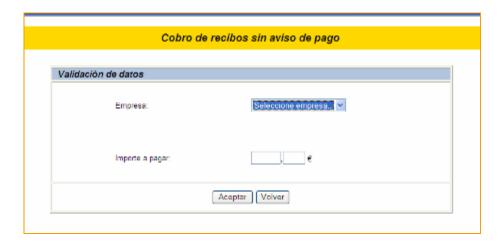
Si pulsas el botón *Aceptar* podrás volver a validar el impreso correspondiente y se continuará con el procedimiento normal.

Si el pago no es fraccionado, pulsa Cancelar.



1.3. Sin Aviso de Pago

Si seleccionas la opción de menú *Admisión /Cobro Recibos/Sin Aviso de Pago* se muestra la siguiente pantalla:

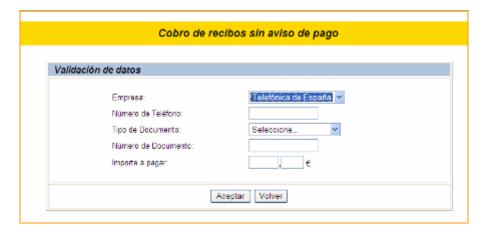


Empresas:

- Telefónica Móviles.
- Telefónica de España.
- Citibank.

Si seleccionas en empresa Telefónica

Debes completar los campos:



- Nº Teléfono.
- Tipo Documento:
 - NIF.
 - CIF.
 - Pasaporte.



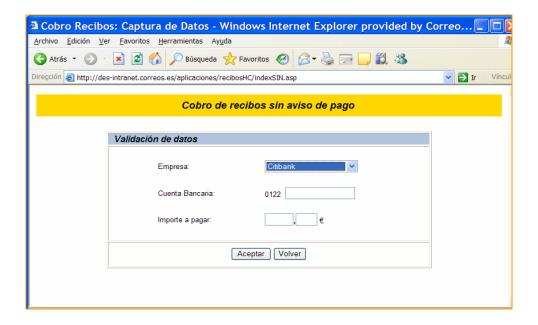
- Tarjeta Residente.
- Número de Documento.
- Importe.

Una vez completados los campos, son todos obligatorios, pulsa el botón *Aceptar*. El importe de la operación sube al campo *Total Bolsa*.

La aplicación informa que se va a realizar la validación en la impresora validadora y te redirige a la pantalla *Inicio*.

Para el cobro de recibos de Citibank

Debes completar:



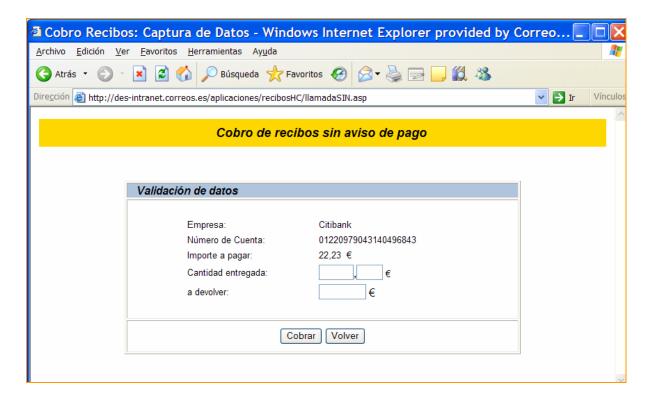
- En el campo *Cuenta Bancaria*: introduce los 16 dígitos restantes del número de cuenta que facilitará el cliente y que sirve de referencia a Citibank para identificar la deuda
- Importe a pagar: solicita al cliente la cantidad a pagar e introduce el importe.
- Pulsa Aceptar.

El sistema comprueba el número de cuenta y si no es correcto, aparece el mensaje:

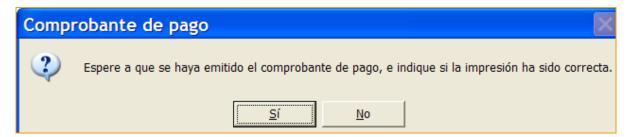




Comprueba que los datos facilitados por el cliente coinciden con los introducidos en la aplicación. Si es correcto, aparece la siguiente pantalla para confirmar el cobro.



Introduce en la validadora el justificante de pago impreso autocopiativo (SAP 403791), el mismo que se utiliza para el cobro de sanciones de tráfico. Al pulsar cobrar aparece este mensaje:



En el justificante de pago constará el Nº de CCC y un Identificador del cobro (este es un número interno y único para que en caso de errores se pueda comprobar que el cobro se ha realizado en nuestras oficinas).