

Manual paso a paso para Smart Pak

Objetivo.- Este manual explica paso a paso, la función y la secuencia del proceso de venta correcto de nuestra interface. Con este manual podemos consultar las características y elementos principales de cada función, iniciando con el mantenimiento y continuando con nuestro labor de venta, hasta la confirmación de envió.



Manual Smart Pak

Mantenimiento del sistema.

Es importante mencionar de principio, que todo el proceso de reparación se realiza desde la PC principal con el sistema Smart Pak cerrado en todas las PC's.

I.- Reparación de base de datos.

1.-Entrar al programa TOOL KIT y reparar mi base de datos.

-Reparar las bases de datos más comunes:

-Dar click en EXAMINAR

-Seleccionar la base de datos que deseo reparar. Es aconsejable reparar cada dos días las bases de datos más comunes y con frecuencia reparar todas que tengan terminación *.mdb*

-Dar click en ACEPTAR

-La base de datos a reparar, automáticamente se posicionara en nuestro rectángulo de selección.

-Dar click en REPARAR, aceptamos el aviso que indica la posibilidad de reparar bases corruptas y enseguida comenzará el proceso de reparación.

-Cada base de datos reparada se enlistará.

II.-Actualizar mi sistema.

2.- Si recibí algún comunicado que me informe sobre una nueva versión de Smart Pak, actualizarlo con el programa ZVERSION

-En la parte superior de la ventana, saber que versión de Smart Pak poseo. A partir de ahí actualizare hasta la última versión.





**Recuerda actualizar de manera ascendente, desde la versión instalada, hasta la última.*

III.-Respaldo de mi base de datos. Carpeta Xpakwin

La carpeta Xpakwin, contiene todos los datos operacionales de mi sistema, por lo cual es completamente recomendable tener un respaldo. Este respaldo lo realizaremos diariamente a primera hora. Necesitaremos una memoria USB de 2 GB, la cual será únicamente para esta práctica, no añadiremos ningún otro archivo, ya que esto puede comprometer la eficiencia de este ejercicio.

-Nos dirigimos **Mi PC**, después a disco local **C:** ubicamos nuestra carpeta XPAKWIN y la copiamos.

-Pegamos esta carpeta en nuestra memoria USB, reemplazando carpetas pasadas.

**Es importante mencionar que el proceso de respaldo siempre se trata de copiar y pegar, jamás cortar la carpeta XPAKWIN bajo ninguna circunstancia.*

Actualización de tipo de cambio y Cargo por combustible.

-Inicio mi Smart Pak y escribo como contraseña “*picasso*”

5.-Actualizaré mi TIPO DE CAMBIO, dando click en la opción ZONA DE FRANQUICIATARIOS (TIPO DE CAMBIO Y CARGO POR COMBUSTIBLE). Esto se realiza cada **lunes a primera hora**.

-En mi primera casilla pondré la cantidad más alta como referencia. Posteriormente vaciare los datos que me arroje la página, en el recuadro inferior de cada línea transportista. Y por último daré click en el botón ALTA.



-Al dar de ALTA las nuevas tarifas, automáticamente se pasaran a la tabla de la derecha.

Actualizar CARGO POR COMBUSTIBLE.

6.-Dar click en ZONA DE FRANQUIICIATARIOS (TIPO DE CAMBIO Y CARGO POR COMBUSTIBLE)

7.-Doy click en IR A CARGO X COMBUSTIBLE >>

-Llenaré los datos correspondientes de cada línea transportista, en relación a la tarifa para Smart Pak.

-Terminando de copiar cada **%Combustible** daré click en ACTUALIZA y automáticamente los datos serán cambiados.

-En el caso de Estafeta tengo que **descargar un archivo ejecutable**. Multipack y Aeroflash, no aplican Cargo por Combustible.

IV.- Comienzo mi proceso de venta.

****Determinar si el envío es documento o paquete***

8.-En caso de **artículos sin empaque** ofrecer y vender un empaque a la medida, tomando en cuenta las medidas reales del artículo y asignándole la fragilidad conveniente para proteger de manera adecuada el envío y por ultimo dar click en ALTA. Si el **artículo ya viene empacado correctamente**, tomar las medidas de la caja. Para los documentos solo pondremos el peso, tomando como mínimo 0.5 kg y como máximo 2 kg.

9.- Cotizar el envío (documento o paquete) **tomando en cuenta las medidas del artículo ya empacado** y el peso que arrojó nuestra báscula **(en el caso de paquetes)**.



- 10.- En la opción ID PAÍS seleccionar país de destino.
- 11.- En caso de envíos nacionales, se puede anotar el código postal y en caso de envíos internacionales las primeras tres letras del país.
- 12.- Seleccionar y vender el servicio más rentable, considerando nuestro semáforo de utilidad y realizando correctamente nuestra función como asesores comerciales expertos en logística de envíos.
- 13.- Preguntar al cliente si ya ha realizado envíos con nosotros anteriormente, de ser así, buscarlo en nuestra base de datos de clientes con el botón de signo de interrogación **[?] que siempre me servirá para buscar datos existentes.**
 - Al dar click en el botón **[?]** aparecerá un recuadro de búsqueda, en el cual escribiremos un “*” asterisco, y el nombre a buscar.
 - Aparecerá una lista de coincidencias y al seleccionar el cliente deseado, pasaran sus datos a la pantalla de venta.
- 14.-Si es la primera vez que el cliente nos visita, capturarlo como cliente nuevo con el icono de más **[+] que siempre me servirá para añadir datos nuevos.**
 - Seleccionar si es persona física o empresa.
 - Llenare todos sus datos generales.
 - El cumpleaños se preguntará únicamente por mes y día.
 - Es importante saber cómo se enteró de nosotros, para medir la publicidad que nos está funcionando.
 - El tipo de cliente nos ayudará a saber qué mercado estamos atacando.
 - RFC en caso de requerir factura y VPG, para venta al público en general.



-El correo electrónico lo utilizaremos para enviarle la confirmación de su envío, su factura por correo electrónico y la felicitación el día de su cumpleaños.

***Ya con todos los datos capturados seleccionamos la opción ALTA CLIENTE para guardar los datos de nuestro nuevo cliente. En caso de hacer alguna corrección posterior debemos seleccionar ACTUALIZAR CAMBIO para guardar las modificaciones realizadas.**

14.- Ubicamos la opción DESTINATARIO y pediremos los datos al cliente para llenar los campos requeridos.

-Con el icono de *más* [+], agregamos un destinatario nuevo y con el *signo de interrogación* [?], buscamos uno existente relacionado con ese cliente.

-En CLAVE DE DESTINATARIO asignaremos un número de control ticket (cuatro números rojos de la esquina superior derecha), el cual ya tenemos físicamente junto a nosotros, para evitar repeticiones de captura.

-El No. De cliente lo obtengo de mi ventana anterior.

-En DESTINATARIO pondré la persona o empresa a la que va dirigido el paquete y en ATENCION O DEPTO Una mayor referencia de quien puede recibir la entrega (estos dos recuadros pueden tener la misma información).

-En Código Postal, el Smart Pak nos arrojará algunas referencias de Colonias, en caso de que la colonia que busca el cliente no aparezca, puedo consultar y reiterar el código postal en Internet.

Nota: En el caso de envíos Internacionales, hay países que no cuentan con códigos postales, no debo dejar campos vacíos, por lo que en el recuadro de códigos postales anotaré cuatro ceros "0000".

-Es muy importante seleccionar el PAIS DE DESTINO en la lista inferior de la ventana de datos.



-Ya completados todos los campos, doy de ALTA al destinatario y de igual modo, si se realiza un cambio posterior, debo ACTUALIZAR CAMBIOS.

15.- En el RECUADRO DE CONTROL TICKET anotaré el número de folio de control ticket, correspondiendo a la que asignamos como clave de destinatario.

16.-*Guía transportista, es la serie de números asignados en mi guía pre-impresa. No aplica en caso de guías electrónicas.

17.- Completamos los cuadros de CANTIDAD de artículos que enviamos y DESCRIPCIÓN de los mismos. ****En caso de envíos internacionales la información es en inglés.***

-La opción de IMPRIMIR CT, nos permitirá imprimir el control ticket en este mismo paso, es recomendable quitar ésta selección para poder editarlo antes de imprimirlo.

-La opción IMPRIMIR GUIA Y LT EN CT, se seleccionara cuando nuestro cliente solicite el número de guía, pero recuerda que es nuestra función hacer el rastreo del envío.

18.-Elijo la opción ALTA para procesar mi información a la sección de TICKET DE VENTA

19.- En caso de que nuestro cliente quiera comprar un artículo de empaque o de oficina. Me voy a la opción de ARTÍCULO, busco mi artículo a vender, escribo la cantidad de artículos a comprar y doy click en ALTA. Esto se desglosará en la sección de TICKET DE VENTA.

20.- Selecciono la opción de IMPRIMIR TICKET DE VENTA

21.-El Smart Pak me preguntará si mi envío REQUIERE SEGURO.



-En caso de requerir seguro, pongo la cantidad del **precio factura** en pesos para envíos nacionales y en dólares para envíos internacionales. (recordar las particularidades de DHL y FedEx, por ejemplo.)

22.- Se abrirá la opción de FORMA DE PAGO, en la cual seleccionaré si el cliente realizará su pago en efectivo, tarjeta de crédito, pago múltiple, cheque o transferencia.

****En el caso de pago múltiple, seleccionar la opción y del lado derecho pondré los montos por cada tipo de pago.***

****En caso de pago en tarjeta de crédito, anotaré los últimos cuatro dígitos de la tarjeta. Y pondré el monto exacto a pagar.***

23.- Realizaremos el CONTROL TICKET

24.-Anotaré el número de CONTROL TICKET para que se desplieguen todos los datos referentes al destinatario, remitente y artículo a enviar.

-Modifico los PARÁMETROS DE ENVÍO, empaque y línea transportista que se encuentran en la parte superior de mi ventana.

-Pedirle al cliente que corrobore los datos en pantalla.

-En caso de envíos internacionales llenar los datos en inglés del artículo a enviar: VALOR UNIT, HECHO DE, PARA QUE ES.

-ACTUALIZAR DATOS de Control Ticket.

-Para envíos internacionales imprimir CARTA DE INSTRUCCIONES, pedir al cliente que corrobore, llene los datos faltantes y por último firme de conformidad, para sacarle tres copias a la carta original

-Colocamos el Control Ticket correspondiente en la impresora EPSON LX300

-Seleccionar la opción IMPRESIÓN SMART PAK.



25.- Si el cliente requiere factura, nos dirigimos al botón de FACTURACIÓN

-Escribo el número correspondiente a la FACTURA SIGUIENTE (Mi Smart Pak me lo indica debajo del recuadro blanco)

-Busco a mi cliente en mi base de datos con mi botón de signo de interrogación [?]

-Doy doble click en el recuadro de TICKET DE VENTA para ubicar la venta correspondiente a ese cliente. Puedo encontrar este número en mi ticket físico.

-Transfiero los datos del ticket de venta a la factura.

**Para facturar adecuadamente debo de conocer mi método de facturación (CFDI o CBB)*

-GENERA FACTURA.

***Para CANCELAR FACTURA selecciono esta opción y anoto el número de factura que quiero cancelar. Sólo en el caso de CBB el número puede ser reutilizado.**

26.-Para elaborar la Guía, selecciono la opción GUIA TRANSPORTISTA

-Anotamos el número de CONTROL TICKET

-Si la guía va a ser pre-impresa se selecciona el **servicio y línea transportista** e impresión en **PAPEL**.

-Cuando imprimimos una guía inteligente o electrónica, seleccionaremos el servicio y la opción WEB SERVICE. Es necesario aclarar que para esta opción dependemos de conexión a internet.

27.-Para confirmar nuestro envío seleccionaremos el botón de CONFIRMACIÓN DE ENVIO



- Debemos de anotar el número de CONTROL TICKET
- Hacer el rastreo en internet. Consultar el estado de nuestro envío.
- Si nuestro envío ya llegó a su destino, anotar la **fecha, hora y quien recibió.**
Si nuestro envío presenta algún contratiempo contactar con la línea transportista para que me brinden información detallada y contactar a nuestro cliente para informarle la situación.
- Seleccionar la opción de ENVIAR CONFIRMACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO.
- GUARDAR CONFIRMACION
- CONFIRMACION EMAIL Y TEL.
- Buscamos el RANGO DE FECHAS para confirmación.
- Damos click en las confirmaciones a ENVIAR
- Seleccionamos TRANSFIERE CTS A ARCHIVO DE CORREO ELECTRONICO
- Buscamos y abrimos nuestro archivo de CONFIRMACION DE ENVIO ubicado en el escritorio de Mi PC.
- Cambiamos a “,” el DELIMITADOR DE CAMPO y Aceptamos los pasos siguientes.
- Dentro de mi archivo me dirijo a la pestaña de CORRESPONDENCIA
- Elijo la opción FINALIZAR Y COMBINAR
- Selecciono ENVIAR POR MAIL.
- Acepto las opciones siguientes.
- Cierro mi archivo.
- NO GUARDO CAMBIOS.





V.- Reembolso

- En mi ventana de venta, doy click en la opción **[Reembolsos]**
- Mi Smart Pak, me pedirá un password de acceso para esta opción. Anoto el password (Si no cuento con él, levanto un ticket de servicio) y doy click en continuar.
- Anoto el número de ticket que reembolsare, el cual debo de tener de forma física en ese momento.
- En el recuadro de motivo del reembolso explicare porque se está realizando
**Recuerda que solo hay dos motivos válidos para reembolsar, si mi cliente ya no quiso realizar el envío y este no ha salido de mi franquicia o si me equivoque al escribir la cantidad de monto a cobrar.*
- Por ultimo doy de ALTA e imprimo el ticket de reembolso.
- *El reembolso siempre se tiene que realizar el mismo día de la compra.*

VI.-Reportes.

Reporte Regalías, Actividad Diaria, Reporte 9 am y transportistas

-Reporte Regalías

- Verifico que la opción “Regalías” este seleccionada
- Primero llenare los datos del mes y el año del que estoy realizando el reporte. En los dos recuadros de la parte superior izquierda.
- Seleccionare mi fecha inicial ubicándome en ese recuadro y dando doble click en la parte derecha al primer ticket registrado ese mes.
- Ahora me ubicare en el recuadro de fecha final y seleccionare con doble click el último ticket registrado en ese mes.



-Daré click en la opción imprimir, seleccionare mi impresora “PDF Creator” para generar un archivo PDF que enviare a corporativo. Esto dentro los primeros 7 días de cada mes, reportando el mes anterior.

-Reporte Actividad diaria.

-Selecciono la opción actividad diaria, tickets de venta.

-Me posiciono en el recuadro de Fecha inicial, doy doble click en el primer ticket del día que elaborare el reporte.

-Cambio al recuadro de fecha final, y selecciono el último ticket registrado en el día.

-Selecciono imprimir y así genero mi reporte de actividad diaria.

Estadística por Línea transportista

-Selecciono la opción, estadística por línea transportista.

-Si quiero realizar un reporte de cierta línea transportista únicamente anoto las primeras letras de la línea ejemplo “DHL”, selecciono las fechas en las que quiero consultar la estadística de uso de esa línea, en el recuadro del lado derecho, como fecha inicial el primer día que quiero consultar y como fecha final el último día del rango. Si quiero una estadística de uso de todas las líneas, dejo vacio el recuadro de nombre de línea transportista y selecciono solo las fechas.

-Doy click en imprimir y genero mi reporte.

Estadística por cliente.

-Selecciono la opción

-Selecciono fecha inicial y fecha inicial que quiero consultar en mi reporte.



-En los dos recuadros puedo capturar dos números de cliente que quiero consultar, si los dejo vacíos realizara un reporte de todos los clientes de las fechas seleccionadas.

-Doy click en imprimir reporte.

Reporte de transacción diaria por ticket/factura.

-Al final del día debo de facturar todas mis ventas a público en general (VPG), realizar una factura de todos los envíos internacionales y otra por separado de los envíos nacionales, que no haya facturado antes.

-Procedo a elaborar mi reporte por ticket de venta.

-Selecciono la opción ticket de venta y escojo el rango de fechas inicial y final que de deseo obtener en el reporte.

-Doy click en imprimir.

Generar Reporte de Factura.

-Ya con todos los movimientos de venta facturados, selecciono la opción factura dentro de mi panel de reporte.

-Selecciono en el los recuadros correspondientes la fecha inicial y la final a reportar.

-Doy click en imprimir.

VII.-Levantar Ticket de servicio.

-Desde mi ventana principal selecciono la opcion de ticket de servicio.

-El Smart Pak me dirigirá a la zona de franquiciatarios, donde pondré mi clave de usuario y contraseña, para levantar ticket de servicio.



-De igual manera, puedo levantar el ticket de servicio en el menú de ayuda, eligiendo la opción Smart - Ticket de servicio.

**Si no cuento con una clave y contraseña para levantar un ticket de servicio, puedo solicitar con mi asesora o a los correos smart.care@pakmail.com.mx ó smartcare@pakmail.com.mx*

