

Somos Conintel

INSTRUCTIVO ACCESO A PLATAFORMA POSVENTAS CONINTEL

Bienvenidos a Conintel

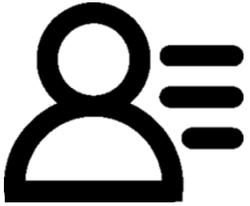
Ofrecemos soluciones inteligentes, integrales, competitiva y confiables en los sectores de vivienda, comercio, industria, servicios, institucional, infraestructura y sector público. Dirigimos nuestros esfuerzos a la atención y satisfacción del cliente.



CONTENIDO

¿QUIÉN PUEDE INGRESAR?.....	2
¿CÓMO INGRESAR?	3
¿CÓMO CREAR UNA SOLICITUD?.....	6
¿CÓMO VISUALIZAR LAS SOLICITUDES CREADAS?.....	9
¿CÓMO CONFIRMAR UNA VISITA PROGRAMADA?.....	11
¡PLAZOS DE ATENCIÓN Y NOTIFICACIONES!	13

¿QUIÉN PUEDE INGRESAR?



INTRODUCCIÓN: Te damos la bienvenida al paso a paso, de acceso al servicio al cliente de nuestra compañía, a través de este documento resolveremos tus dudas y te enseñaremos como crear una solicitud y comunicación exitosa con nosotros.



OBJETIVO: Nuestra pagina web fue creada para el acceso a posventas y PQRS, con la finalidad de estar mas cerca de nuestros clientes y conocer a fondo sus necesidades. Dándonos la opción de conocer las dudas desde el día que reciben su inmueble.



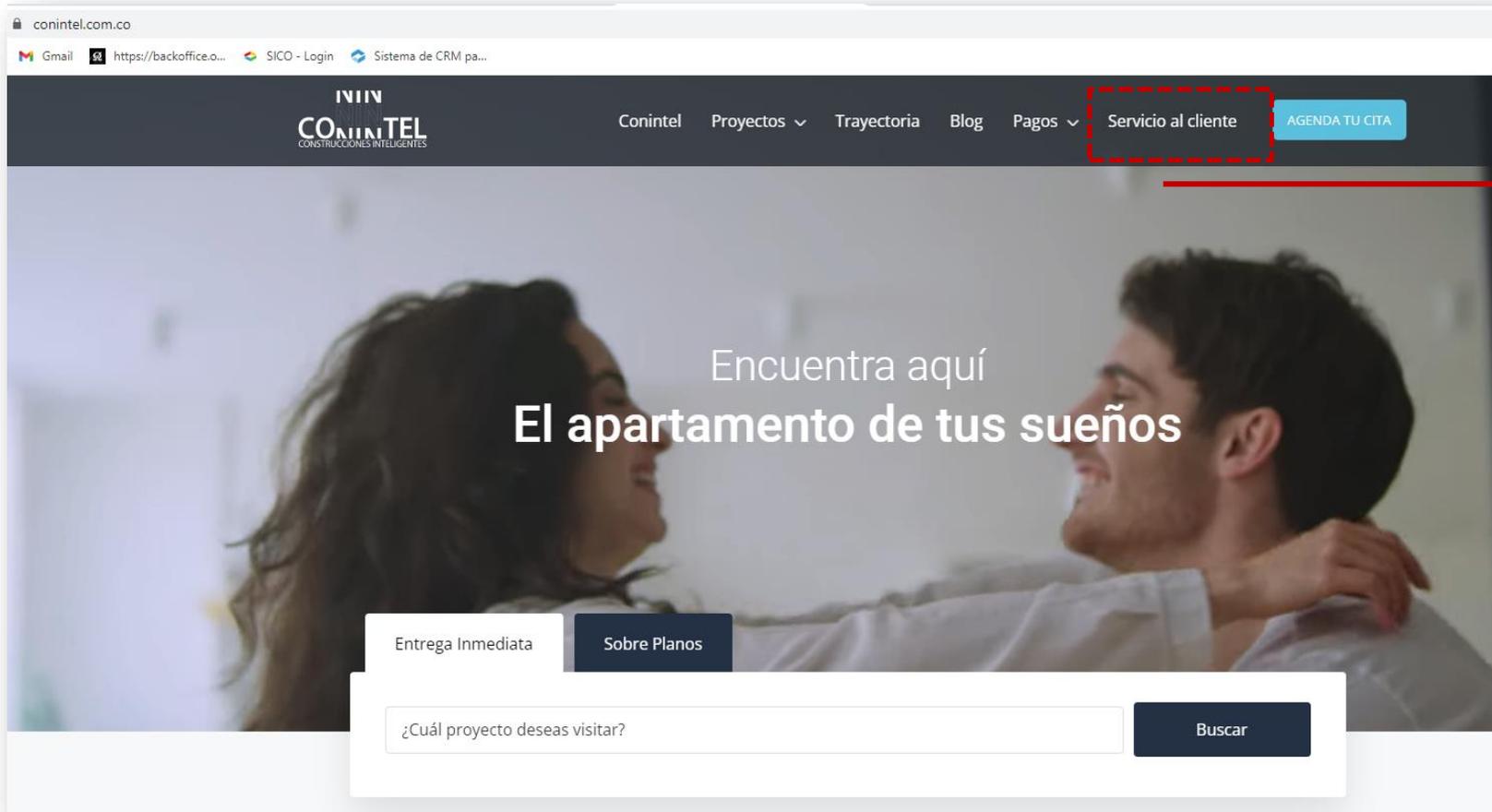
QUIENES PUEDEN ACCEDER? La pagina web es amigable para todos.

Propietarios, inquilinos, administración y publico externo.

Cada uno de ellos podrá crear su perfil y acceder a la comunicación con nosotros.

¿CÓMO INGRESAR?

1. Debes ingresar a la página web de la constructora www.conintel.com.co, la primera opción en Google.
2. En la página de inicio en la parte superior derecha encontraras la opción *SERVICIO AL CLIENTE*.



¿CÓMO INGRESAR?

3. Debes escoger el proyecto en el cual tienes tu inmueble o eres residente.

The screenshot displays the 'SERVICIO AL CLIENTE' (Customer Service) interface. At the top left, the title 'SERVICIO AL CLIENTE' is prominently displayed. To the right, a welcome message reads: 'Bienvenido al servicio postventa de Conintel. Elige el proyecto de interés y haz clic en el botón entrar.' Below this message is a downward-pointing arrow. The main content area features three project cards arranged horizontally. Each card has a distinct background color and contains the project name and a 'Entrar' (Enter) button. The first card, 'FRUTOS Verdes BOSQUE RESIDENCIAL', has a green background. The second card, 'MAZANTI SKY HOMES', has a dark blue background. The third card, 'Tres Cantos', has a brown background. A red dashed rectangular box highlights the three 'Entrar' buttons at the bottom of the cards.

¿CÓMO INGRESAR?

4. Selecciona *CREAR CUENTA*, diligencia los datos personales y al crear la cuenta tu usuario y contraseña llegarán a tu correo.

The image displays two screenshots of a web application's user registration process.

Left Screenshot: 'INGRESO SOLICITUDES'

- Section: **INGRESO SOLICITUDES**
- Fields: **Correo** (INGRESE SU CORREO ELECTRÓNICO) and **Contraseña** (INGRESE SU CONTRASEÑA) are highlighted with a red dashed box.
- Buttons: **INGRESAR** and **RECORDAR CLAVE**.
- Link: **¿Aún no tienes una cuenta registrada?** with a **CREAR CUENTA** button highlighted by a red dashed box.

Right Screenshot: 'Crear cuenta'

- Section: **Crear cuenta** (highlighted with a red dashed box)
- Fields: **Tipo de documento*** (dropdown), **No. de Documento*** (text), **Nombre*** (text), **Apellido*** (text), **Email*** (text), **Número de contacto*** (text), **Pais*** (dropdown), **Ciudad*** (dropdown).
- Checkboxes: **Acepto recibir información en mi correo electrónico*** and **Acepto recibir información en mi celular***.
- Button: **Crear cuenta** (bottom right).

¿COMO CREAR UNA SOLICITUD?

5. Una vez recibas tu usuario y contraseña, podrás acceder al sistema con los pasos anteriores.
6. Al ingresar encontrarás la interfaz para realizar tu solicitud, selecciona el proyecto y tipo de tu solicitud: Peticiones, Quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones o área posventa.

¡Hola ! Cerrar sesión

Aquí podrás ingresar y visualizar todas las solicitudes del proyecto

Proyecto

SELECCIONE ▼

Tipo Solicitud

Para visualizar o editar la información de las solicitudes creadas, da clic en el # del caso

¡Hola Cerrar sesión

Aquí podrás ingresar y visualizar todas las solicitudes del proyecto

Proyecto

FRUTOS VERDES ▼

Tipo Solicitud

+ NUEVA SOLICITUD ▲
 + NUEVA SOLICITUD
 PQRS
 POSVENTA
 PETICIÓN
 QUEJA
 RECLAMO
 SUGERENCIAS

FALTA DE LECHAS
 SOLICITANTE: ANA
 INMUEBLE: APART
 UBICACIÓN: COCIN
 CAUSA: POSVENTA

SOLICITUDES

TELÉFONO: 3197546166
 CORREO:
 ANITABOTER00714@HOTMAIL.COM
 TIPO: Posventa
 CREADO: 2022-10-15 11:57:32.11

¿COMO CREAR UNA SOLICITUD?

7. Deberás diligenciar toda la información que requiere el sistema para conocer tu solicitud. Intenta ser lo mas especifico que puedas, será de gran ayuda para nuestro equipo tener claro tu requerimiento para darle solución de la mejor forma posible.

Creación de solicitud de tipo POSVENTA ✕

✉ Enviar Solicitud

Una vez enviada la solicitud se permitira adjuntar documentos relacionados

Solicitante*

LAURA GAVIRIA

Proyecto*

FRUTOS VERDES

Etapa*

ET4- TORRE 8

Tipo inmueble*

APARTAMENTO

Inmueble*

Ubicación*

BALCON

Causa*

POSVENTA

Asunto*

PRUEBA

Detalle*

prueba para instructivo

¿COMO CREAR UNA SOLICITUD?

7. Una vez envías tu solicitud el sistema nos da la opción de recibir, fotos o videos que nos ayudarán a comprender mejor tu requerimiento.

Creación de solicitud de tipo POSVENTA

Proyecto* FRUTOS VERDES Etapa*

Tipo inmueble* APARTAMENTO

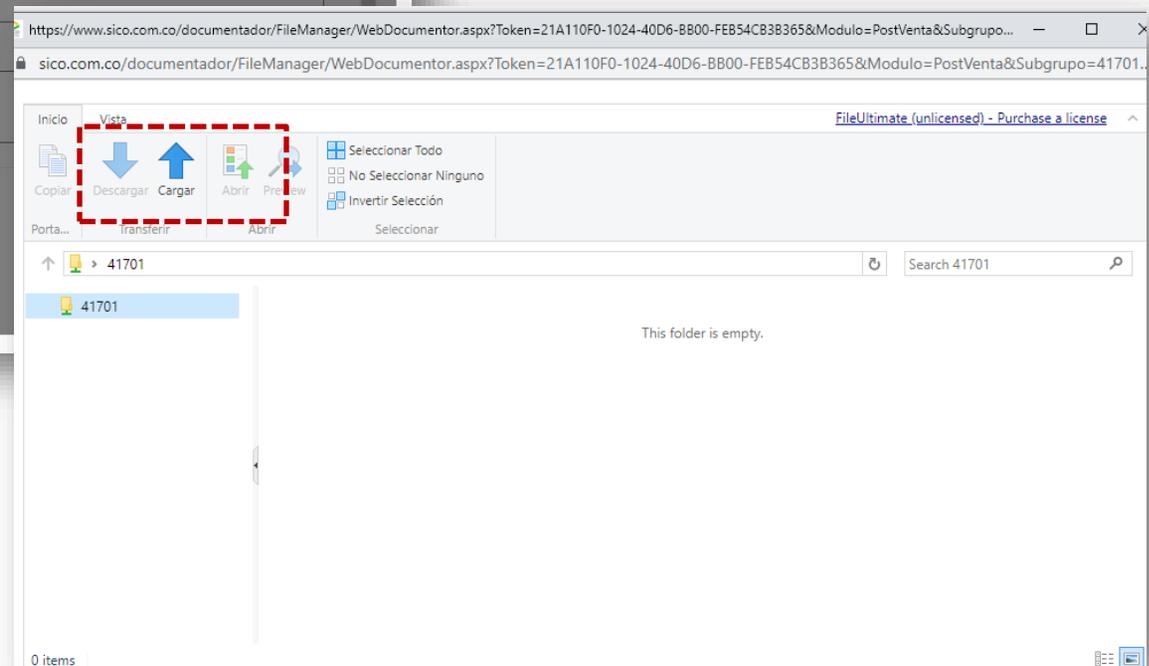
Ubicación* BALCON POSVENTA

Asunto* PRUEBA

Detalle* prueba para instructivo

Hemos recibido su solicitud, en los próximos minutos recibirá un correo electrónico con la confirmación. Desea agregar documentos adjuntos a la solicitud?

NOTA: Es importante tener en cuenta que una vez generas tu solicitud, el área de posventas cuenta con 3 días hábiles para darte una respuesta inicial.



¿COMO VISUALIZAR LAS SOLICITUDES?

8. Cada requerimiento se verá enlistado en tu perfil, y podrás tener acceso a el y a los avances dando clic en el titulo de la solicitud.

Proyecto

FRUTOS VERDES

Tipo Solicitud

+ NUEVA SOLICITUD

Para visualizar o editar la información de las solicitudes creadas, da clic en el # del caso

SOLICITUDES

	<div style="border: 2px dashed red; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> FALTA DE LECHADA #65 </div> <p>SOLICITANTE: INMUEBLE: UBICACIÓN: COCINA CAUSA: POSVENTA</p>	<p>TELÉFONO: : CORREO:</p> <p>TIPO: Posventa CREADO: 2022-10-15 11:57:32.11</p>
	<p>SELLAMIENTO JUNTA #67</p> <p>SOLICITANTE: INMUEBLE: UBICACIÓN: HABITACIONES CAUSA: POSVENTA</p>	<p>TELÉFONO: : CORREO:</p> <p>TIPO: Posventa CREADO: 2022-10-15 14:01:10.363</p>
	<p>CERRADURA #66</p> <p>SOLICITANTE: INMUEBLE: UBICACIÓN: BAÑOS CAUSA: POSVENTA</p>	<p>TELÉFONO: : CORREO:</p> <p>TIPO: Posventa CREADO: 2022-10-15 12:01:53.48</p>
	<p>MANIJA PUERTA ACCESO ZONA ROPA #96</p> <p>SOLICITANTE: INMUEBLE: UBICACIÓN: COCINA</p>	<p>TELÉFONO: : CORREO:</p> <p>TIPO: Posventa</p>

¿COMO VISUALIZAR LAS SOLICITUDES?

9. Una vez das clic para visualizar la información de la solicitud creada tendrás la siguiente ventana en donde puedes observar, los adjuntos cargados por tu parte y por parte de la constructora, así mismo como las visitas programadas a tu apartamento.

The screenshot displays the 'SOLICITUDES' (Requests) interface. At the top, the 'FRUTOS Verdes BOSQUE RESIDENCIAL' logo is visible on the left. The main header is 'SOLICITUDES'. Below it, a summary card for 'PRUEBA #112' is shown, with details: SOLICITANTE: (redacted), INMUEBLE: (redacted), UBICACIÓN: BALCON, CAUSA: POSVENTA. To the right, contact information is listed: TELÉFONO: (redacted), CORREO: (redacted), TIPO: Posventa, CREADO: 2022-10-26 14:54:18.82. A modal window titled 'Detalle de solicitud POSVENTA' is open, showing a message from 'FRUTOS Verdes' dated 'Oct 26 2022 2:54PM' with the text 'prueba para instructivo'. Below the message is a text input field 'Ingresa tu mensaje...' and a 'Responder' button. On the right side of the modal, there are sections for 'SOLICITANTE' (LAURA GAVIRIA, Correo: LAURAGAVIRIA42@GMAIL.COM, Teléfono: 3128101940) and 'PROPIEDADES SOLICITUD'. A red dashed box highlights the 'Solicitud: PRUEBA #112' link, and another red dashed box highlights the 'Visitas programadas' and 'Adjuntos' buttons.

¿COMO CONFIRMAR UNA VISITA PROGRAMADA?

10. Podrás visualizar las citas programadas desde el detalle, con nombre fecha y hora.

The image displays two screenshots of a web application interface for managing property requests (POSVENTA).

The first screenshot, titled "Detalle de solicitud POSVENTA", shows a chat window for "Solicitud: PRUEBA #112". A button labeled "Visitas programadas" is highlighted with a red dashed box. Below it, a message states "se deja cita en sistema programada." with a timestamp of "Oct 26 2022 3:57PM".

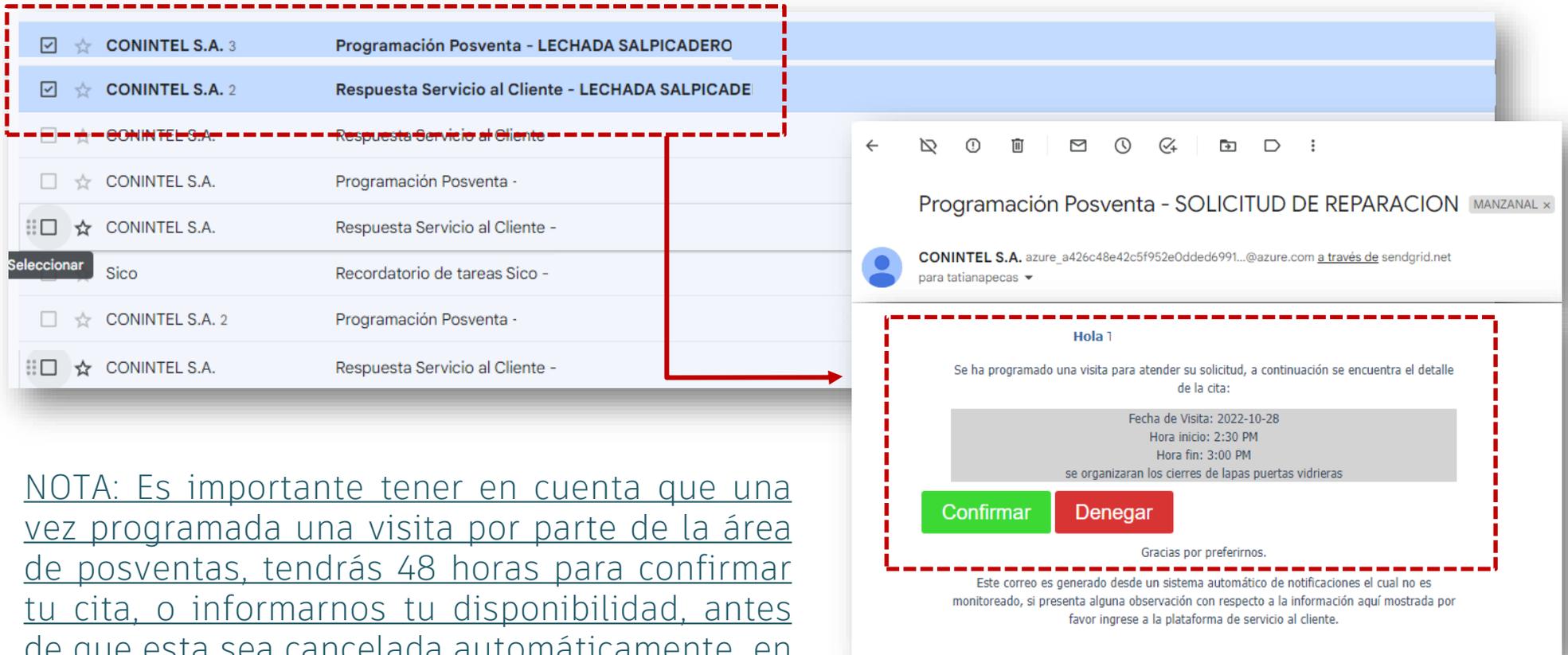
The second screenshot, also titled "Detalle de solicitud POSVENTA", shows a modal window titled "Visitas programadas". It features a dropdown menu for "Encargado" set to "- Seleccione -". Below this is a table with the following data:

ENCARGADO	FECHA	HORA INICIAL	HORA FINAL	TIPO DE VISITA
LAURA GAVIRIA	28-10-2022	11:20:00	11:30:00	Valoración

The table is also highlighted with a red dashed box. A red arrow points from the "Visitas programadas" button in the first screenshot to the modal window in the second.

¿COMO CONFIRMAR UNA VISITA PROGRAMADA?

10. Para confirmar las citas, a tu correo llegará una notificación sobre las actualizaciones realizadas por parte de la constructora dentro de tu solicitud.



NOTA: Es importante tener en cuenta que una vez programada una visita por parte de la área de posventas, tendrás 48 horas para confirmar tu cita, o informarnos tu disponibilidad, antes de que esta sea cancelada automáticamente en nuestro sistema, esto con el fin de poder programar los contratistas oportunamente para tu cita.

PLAZOS DE ATENCIÓN Y NOTIFICACIONES

1. Recuerda que propietarios, inquilinos, administraciones o público externo puede crear su usuario e ingresar a nuestra comunicación sin inconvenientes.
2. Una vez realizada tu solicitud el tiempo de respuesta inicial es de tres (3) días hábiles a partir de la fecha, recuerda que son varios proyectos y respondemos con la mayor agilidad posible.
3. Recuerda que como constructora, manejamos internamente contratistas según la actividad de tu solicitud, debemos coordinar programación y disponibilidad con ellos, y acto seguido programaremos tu cita.
4. Recuerda que todo tiene unos plazos estipulados, las garantías se manejan con relación al MANUAL DEL PROPIETARIO el cual es entregado el día de la entrega al dueño del inmueble.
5. Para la programación de visitas y actualización de tu solicitud, te recomendamos estar atento a tu correo, allí te llegarán todas las notificaciones relacionadas.
6. Recuerda que nuestras programaciones tienen un plazo de 48 horas para ser confirmadas de tu parte, una vez pasado este tiempo el sistema la cancelará automáticamente, si esto llega a pasar, por favor déjanos un mensaje indicando tu disponibilidad para reprogramar en un horario adecuado.
7. Nuestra comunicación debe ser exclusiva por nuestra pagina web, esto con el fin de dejar trazabilidad de tu apartamento y mejorar nuestra calidad.
8. Si llegas a presentar alguna urgencia, lo cual no da espera a nuestros tiempo de respuesta, por favor comunícate con la administración delegada de tu proyecto.



ININ
CONINTEL
CONSTRUCCIONES INTELIGENTES

CONTIGO

MÁS QUE NUNCA

Gracias por llegar hasta aquí...