

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.



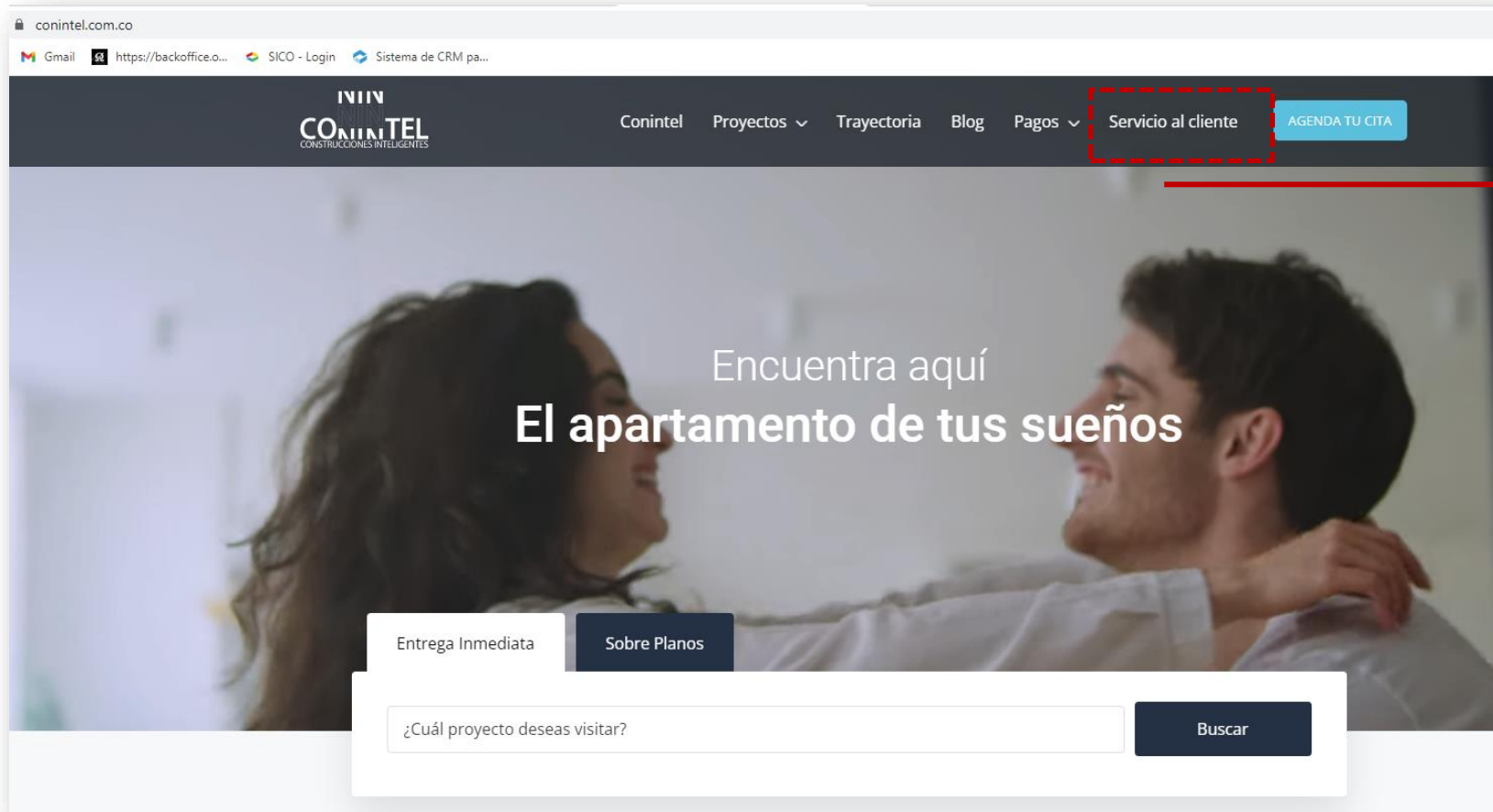
QUIENES PUEDEN ACCEDER? La pagina web es amigable para todos.

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) page. 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 brief description. Below each card is a dark blue button labeled 'Entrar' (Enter). A red dashed rectangular box highlights the three 'Entrar' buttons, indicating the user's next step.

SERVICIO AL CLIENTE

Bienvenido al servicio postventa de Conintel. Elige el proyecto de interés y haz clic en el botón entrar.

↓

- FRUTOS Verdes**
BOSQUE RESIDENCIAL
- MAZANTI**
SKY HOMES
- Tres Cantos**

Entrar Entrar Entrar

¿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 interface. The left screenshot shows the 'INGRESO SOLICITUDES' page with a 'CREAR CUENTA' button highlighted. The right screenshot shows the 'Crear cuenta' form with various input fields and checkboxes.

Solicitud de Ingreso

INGRESO SOLICITUDES

Correo
INGRESE SU CORREO ELECTRÓNICO

Contraseña
INGRESE SU CONTRASEÑA

Necesitas ayuda ?

INGRESAR RECORDAR CLAVE

¿Aún no tienes una cuenta registrada?

CREAR CUENTA

Crear cuenta

Tipo de documento*
- Seleccione -

No. de Documento*
NO. DE DOCUMENTO

Nombre*
INGRESE SU NOMBRE

Apellido*
INGRESE SU APELLIDO

Email*
INGRESE SU CORREO ELECTRONICO

Número de contacto*
INGRESE SU NÚMERO DE TELEFONO

Pais*
- Seleccione -

Ciudad*
-

Acepto recibir información en mi correo electrónico*

Acepto recibir información en mi celular*

Crear cuenta

¿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

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

Proyecto: SELECCIONE ▼ Tipo Solicitud: ▼

¡Hola Cerrar sesión

Aquí podrás ingresar y visualizar todas las solicitudes del proyecto

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

Proyecto: FRUTOS VERDES ▼ Tipo Solicitud: + NUEVA SOLICITUD ▲

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

FRUTOS Verdes BOSQUE RESIDENCIAL

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*

Proyecto* ★ Etapa*

Tipo inmueble* ★ Inmueble*

Ubicación* ★ Causa*

Asunto* ★

Detalle* ★

¿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

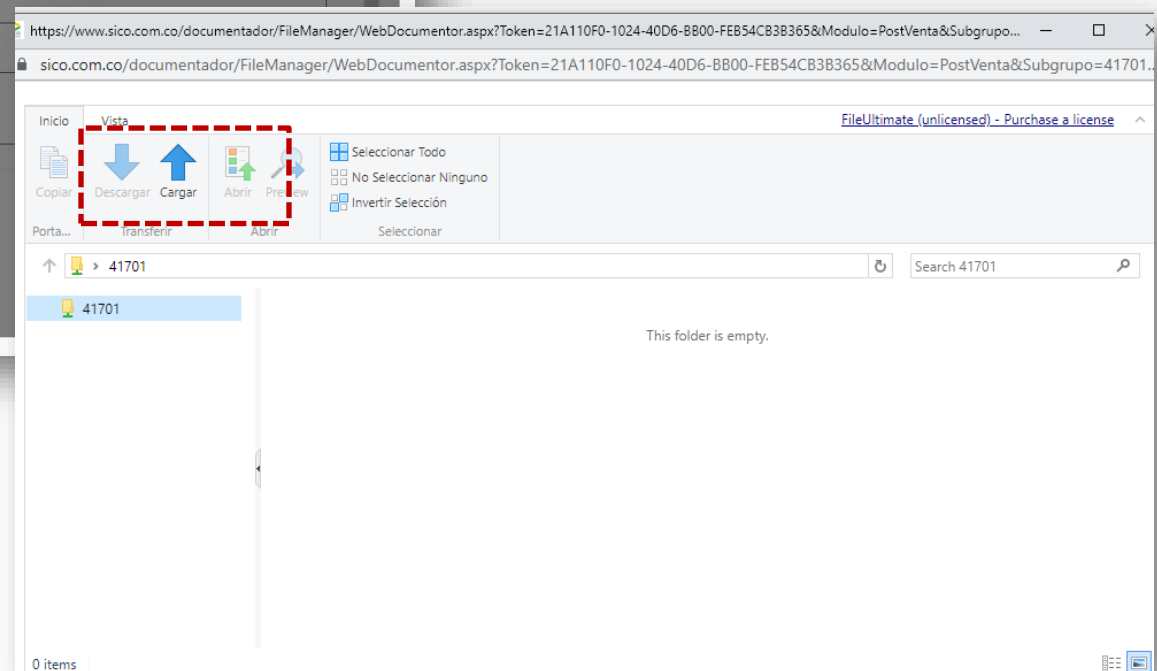
Ubicación* BALCON POSVENTA

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.



PRUEBA #112
 SOLICITANTE:
 INMUEBLE:
 UBICACIÓN: BALCON
 CAUSA: POSVENTA


TELÉFONO:
 CORREO:
 TIPO: Posventa
 CREADO: 2022-10-26 14:54:18.82

SOLICITUDES

Detalle de solicitud POSVENTA
✕

Solicitud:
[PRUEBA #112](#)

prueba para instructivo



Oct 26 2022 2:54PM

Ingresar tu mensaje...

Responder

Visitas programadas

Adjuntos

SOLICITANTE

LAURA GAVIRIA

Correo

LAURAGAVIRIA42@GMAIL.COM

Teléfono

3128101940

PROPIEDADES SOLICITUD

¿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 requests (POSVENTA).

The first screenshot, titled "Detalle de solicitud POSVENTA", shows a chat interface. A button labeled "Visitas programadas" is highlighted with a red dashed box. Below it, a message from the user says "prueba para instructivo" and a system message says "se deja cita en sistema programada." A "Responder" button is visible at the bottom.

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. The modal also includes a "Responder" button and contact information for LAURA GAVIRIA, including her email (LAURAGAVIRIA42@GMAIL.COM) and phone number (3128101940).

¿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.

The image shows a screenshot of an email inbox on the left and a detailed view of an email notification on the right. A red dashed box highlights the first two items in the inbox: 'CONINTEL S.A. 3 Programación Posventa - LECHADA SALPICADERO' and 'CONINTEL S.A. 2 Respuesta Servicio al Cliente - LECHADA SALPICADE'. A red arrow points from the second item to the email notification on the right.

The email notification is titled 'Programación Posventa - SOLICITUD DE REPARACION' and is from 'CONINTEL S.A.' via SendGrid. The body of the email contains the following information:

Hola 1

Se ha programado una visita para atender su solicitud, a continuación se encuentra el detalle de la cita:

Fecha de Visita: 2022-10-28
 Hora inicio: 2:30 PM
 Hora fin: 3:00 PM
 se organizaran los cierres de lapas puertas vidrieras

Buttons: **Confirmar** (green) and **Denegar** (red).

Gracias por preferirnos.

Este correo es generado desde un sistema automático de notificaciones el cual no es monitoreado, si presenta alguna observación con respecto a la información aquí mostrada por favor ingrese a la plataforma de servicio al cliente.

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...