



www.else.com.pe

5 de enero de
2018

MANUAL DE SIELSE CLIENTES



SIELSE Móvil

Contenido

- 1 Instructivo Móvil..... 4
 - 1.1 Registro de Usuario..... 4
 - 1.2 Inicio de Sesión 5
- 2 Acciones desde el menú principal 6
 - 2.1 Mis Suministros..... 6
 - 2.2 Mis Reclamos..... 9
 - 2.3 Interrupciones..... 10
 - 2.4 Mis Tramites..... 11
 - 2.5 Mis Contactos 12
 - 2.6 Mi Lectura de Medidor 13
 - 2.7 Eventos 14
 - 2.8 Líneas de Atención 15
 - 2.9 Oficinas de Atención 16
 - 2.10 Centros de Cobranza..... 18
 - 2.11 Reportar Fraude 20
 - 2.12 Reportar Incidentes 21
 - 2.13 Noticias 22

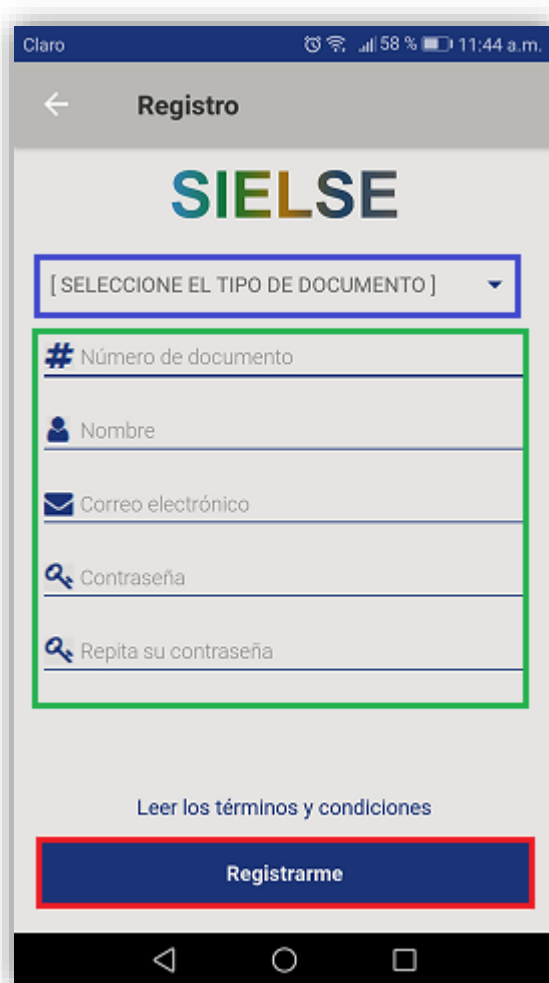
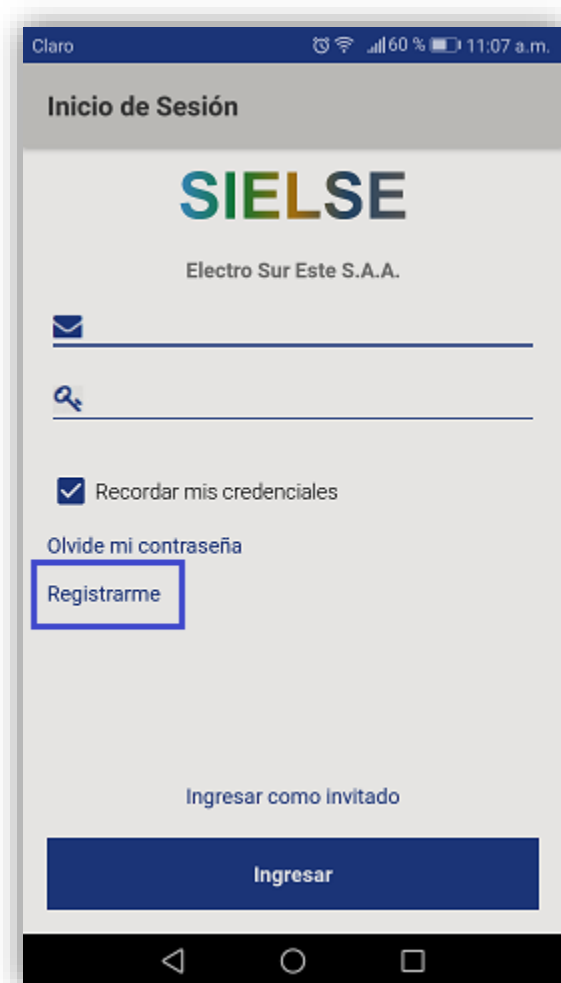
1

Instructivo Móvil

1.1 Registro de Usuario

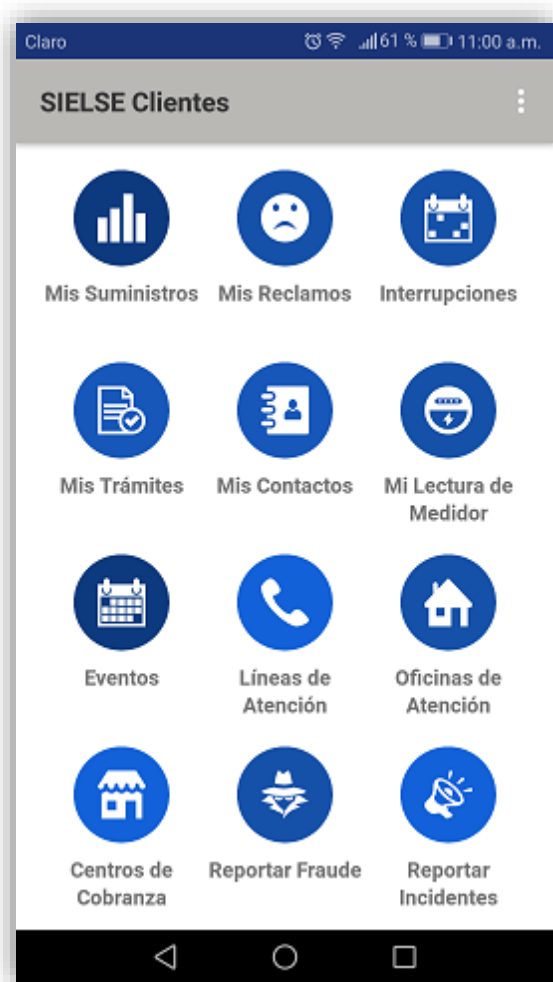
Una vez ejecutado el aplicativo registre sus datos para acceder a la información del suministro del usuario. Para ello presione sobre la opción **Registrarme** y complete los datos solicitados (**tipo de documento**, **núm. documento**, **nombre**, **correo**, **contraseña**, etc.) por el aplicativo.

Una vez ingresados los datos presione **Registrarme**.

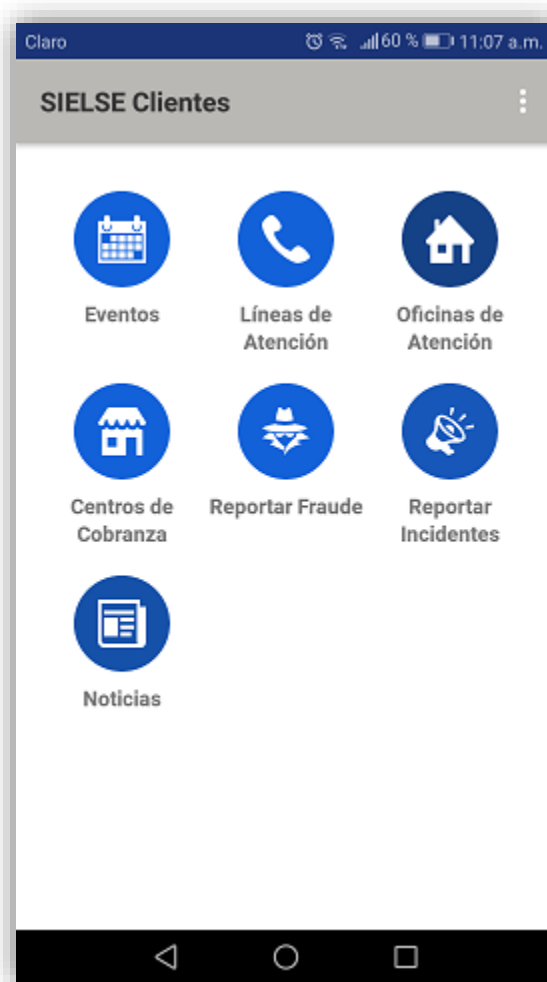


1.2 Inicio de Sesión

Una vez registrado puede ingresar al aplicativo con sus datos o ingresar como invitado. Si ingresa como invitado no podrá acceder a la información de suministro ni realizar reclamos o tramites.



Vista de menú principal como usuario

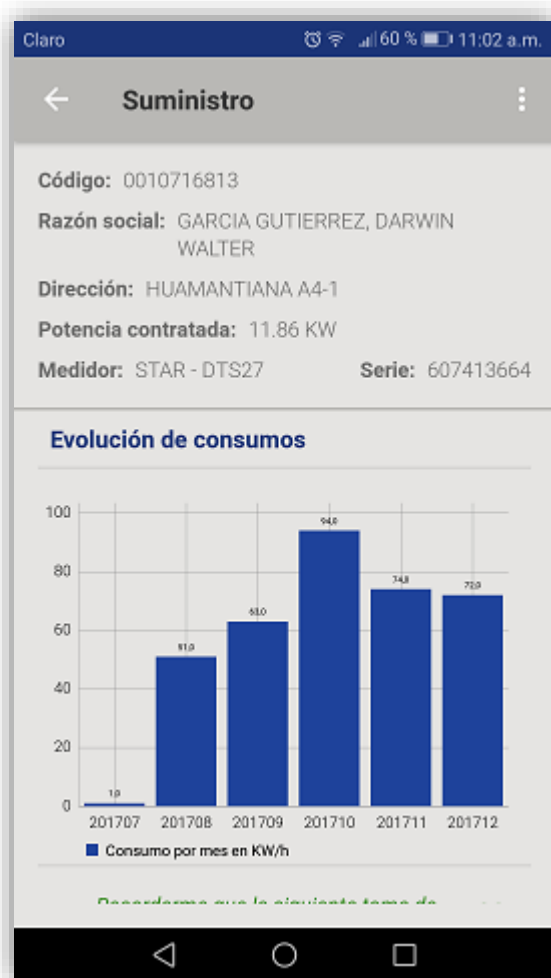
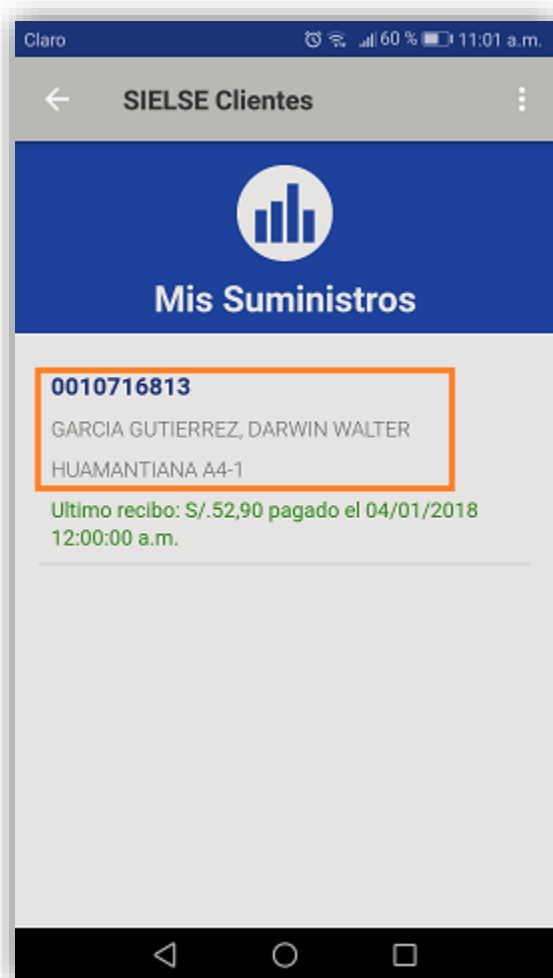


Vista de menú principal como invitado

2 Acciones desde el menú principal

2.1 Mis Suministros

Desde esta opción podemos visualizar los suministros del cliente. Para visualizar más detalles presione sobre el **número** o el **nombre** del propietario del suministro.

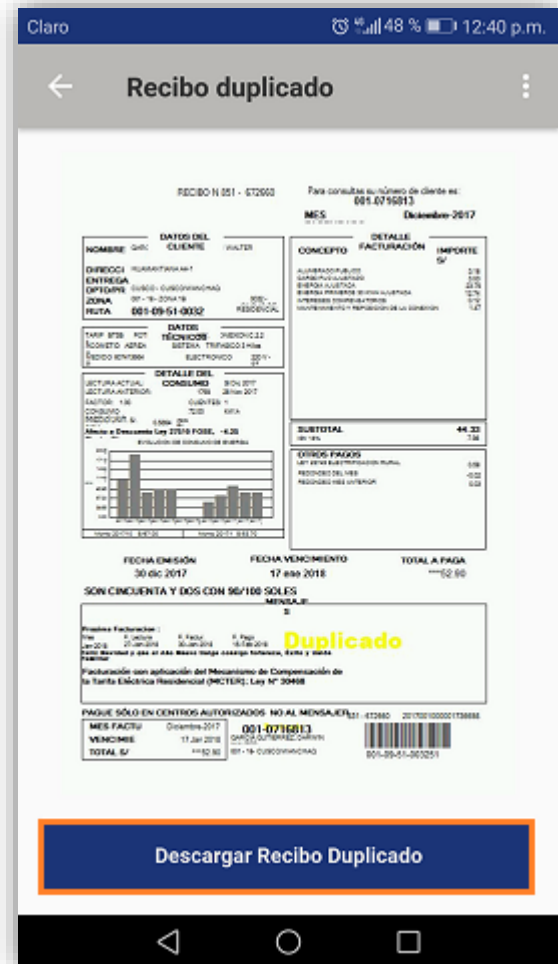


El aplicativo también muestra la información de la **siguiente toma de lectura** y el detalle de los **últimos 6 recibos** facturados.



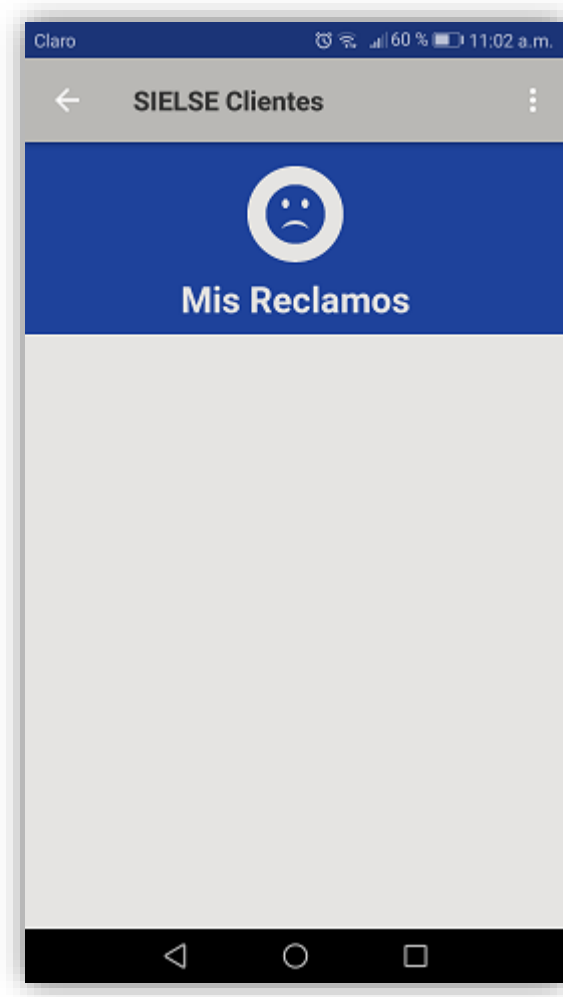
Nota: Si el monto de los recibos aparece de color **naranja** este quiere decir que esta acumulado para el siguiente mes, si el monto aparece de color **rojo** hace referencia que este recibo no se pagó. El monto de color **verde** indica que este recibo esta pagado.

Si desea ver la información del recibo presione sobre el **botón azul** que está a lado derecho del número de recibo. Si desea descargar el recibo presione la opción **descargar recibo duplicado**.



2.2 Mis Reclamos

Si el usuario realiza reclamos como por ejemplo el reclamo de excesivo consumo, este se visualizará desde esta opción.



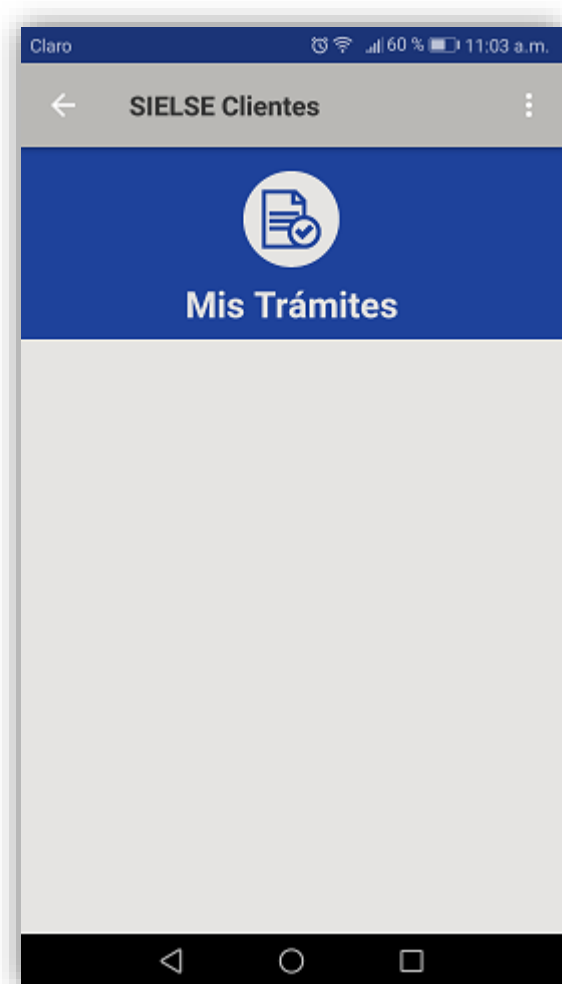
2.3 Interrupciones

Si el suministro presenta interrupciones estos se visualizarán desde esta opción.



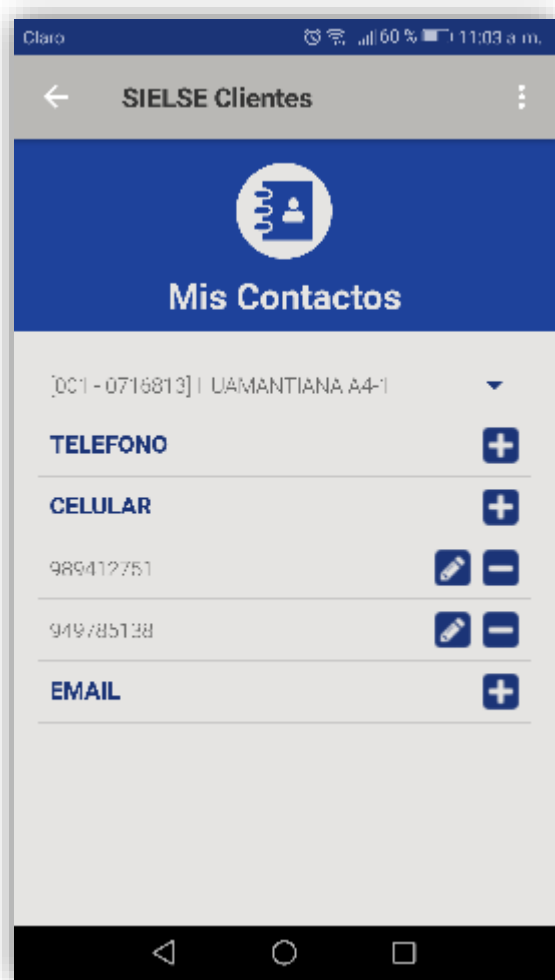
2.4 Mis Tramites

Si el usuario realizo tramites como por ejemplo cambio de pastoral estos se visualizarán desde esta opción.



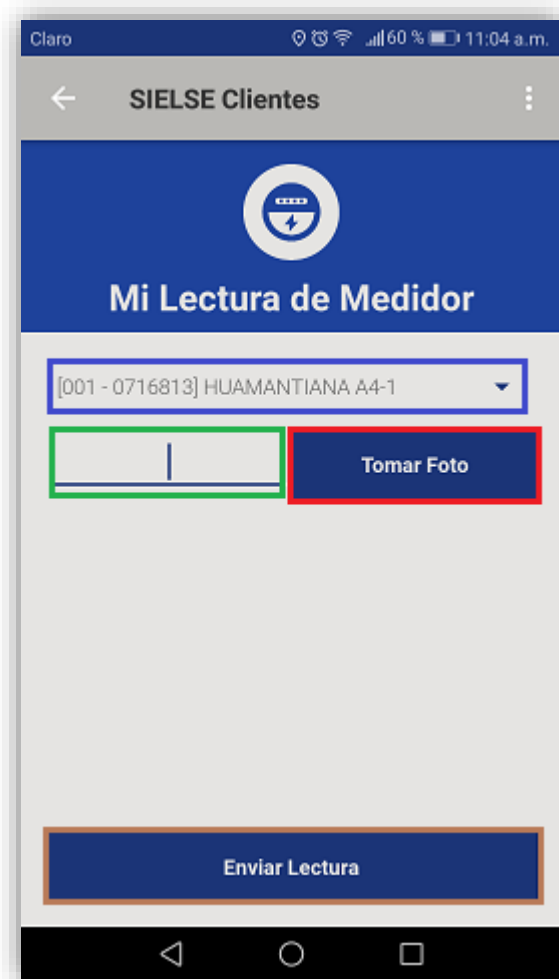
2.5 Mis Contactos

En esta opción se visualiza los datos de contacto registrados por el cliente.



2.6 Mi Lectura de Medidor

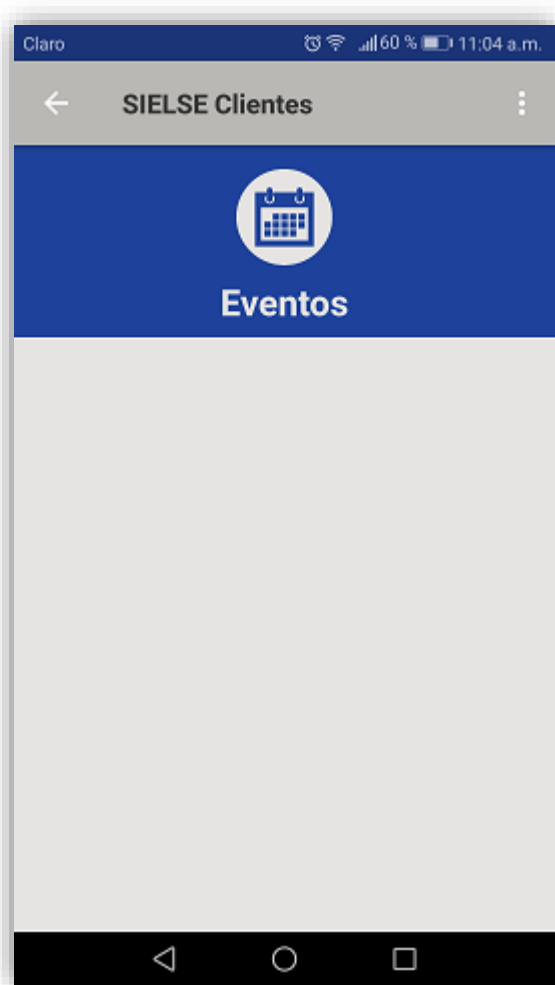
Primero deberá **seleccionar el medidor** al que desea realizar la lectura, luego deberá **ingresar el valor de la lectura** y **tomar una foto** para contrastar la información. Una vez completado lo solicitado por el aplicativo presione sobre el botón Enviar Lectura.



Esta opción puede ser de utilidad al momento de realizar un reclamo de excesivo consumo.

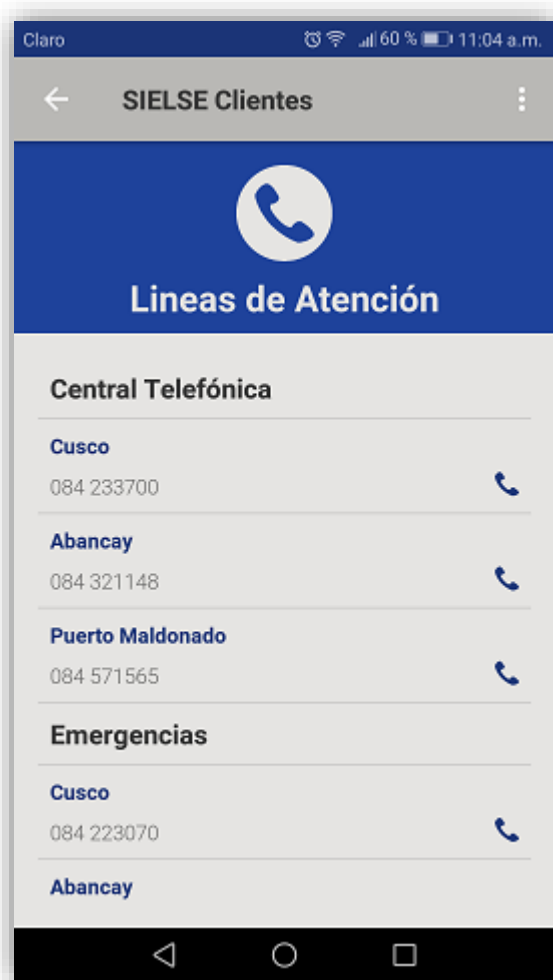
2.7 Eventos

Desde esta opción podemos visualizar los eventos que organiza la empresa como actividades de responsabilidad social entre otros.



2.8 Líneas de Atención

Desde esta opción podemos ver los números de la central telefónica y los números de emergencias de los departamentos donde se brinda servicio.

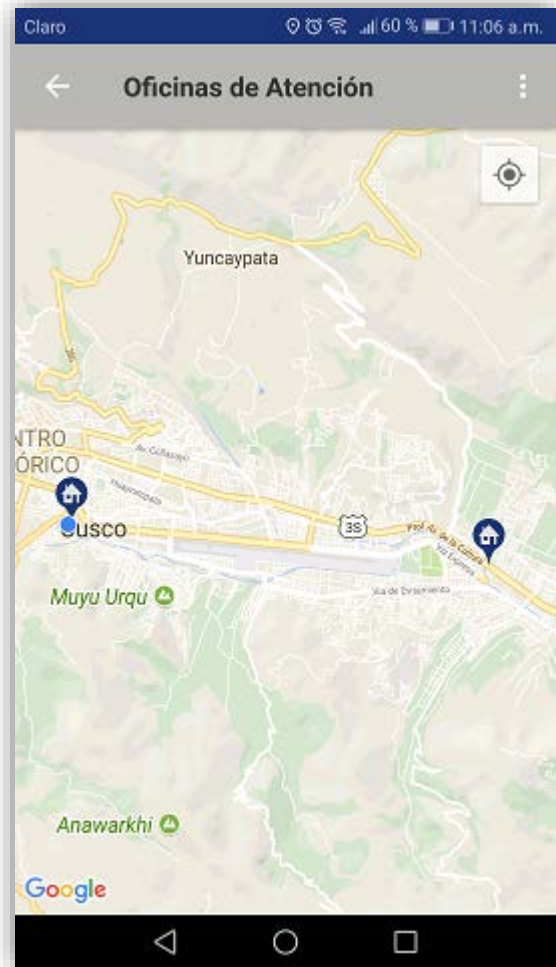
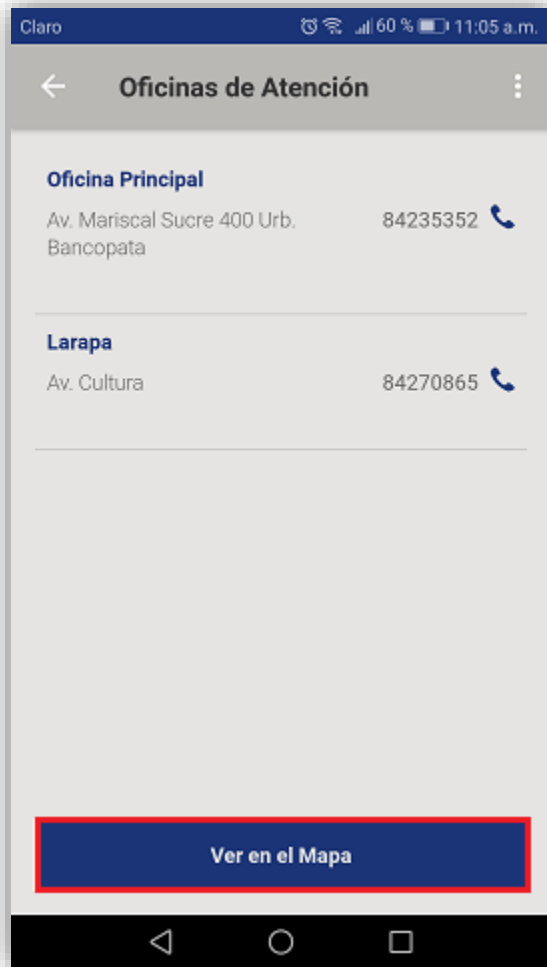


2.9 Oficinas de Atención

Para ver las oficinas de atención primero deberá **escoger un departamento** y luego **escoger la ciudad**.

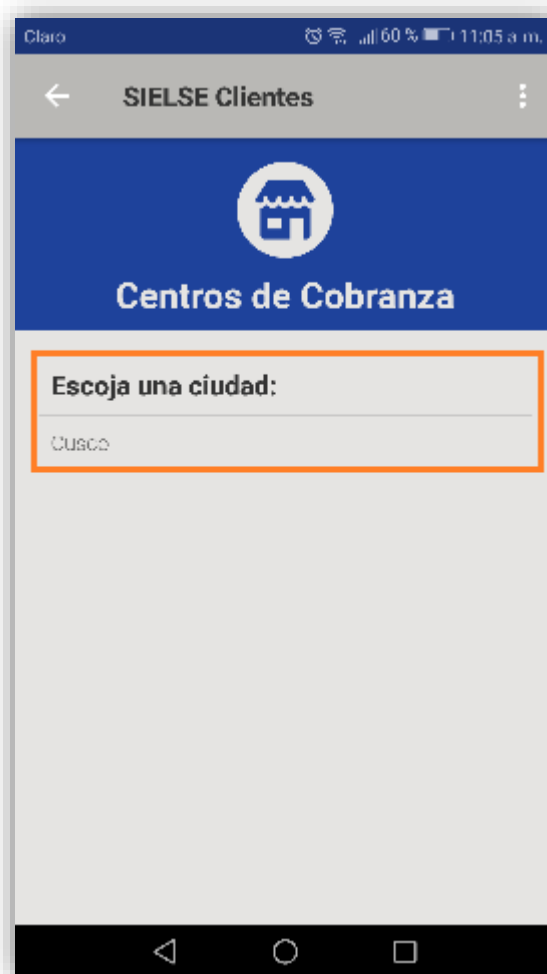


Para el ejemplo primero seleccionamos el departamento Cusco, luego escogimos la ciudad del cusco. El aplicativo muestra las oficinas de atención de acuerdo al departamento y la ciudad seleccionadas. Si desea ver la ubicación de las oficinas presione sobre el botón **Ver en el Mapa**.

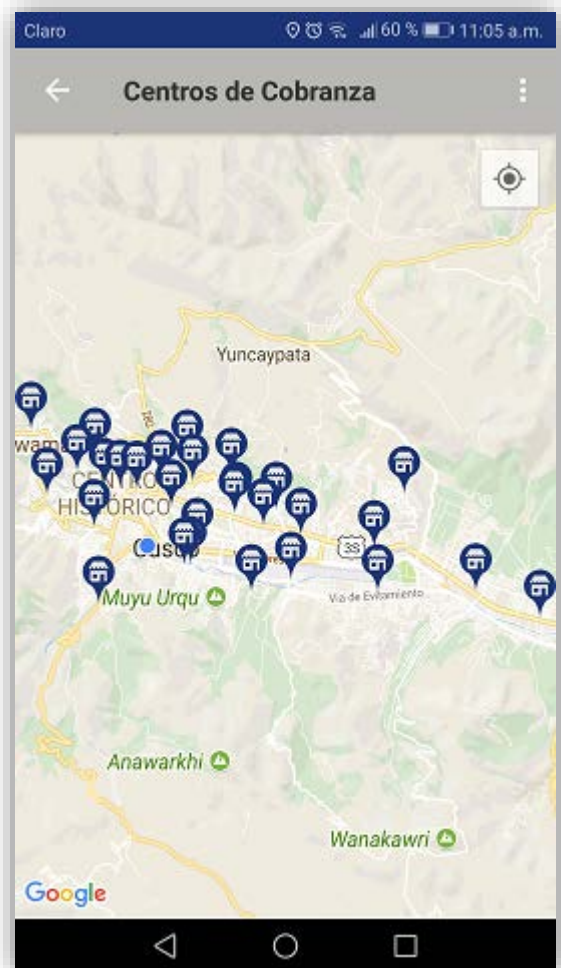


2.10 Centros de Cobranza

Para ver los centros de atención primero deberá escoger un departamento y luego **escoger la ciudad**.



Para el ejemplo primero seleccionamos el departamento Cusco, luego escogimos la ciudad del cusco. El aplicativo muestra los centros de cobranza de acuerdo al departamento y la ciudad seleccionadas. Si desea ver la ubicación de los centros presione sobre el botón **Ver en el Mapa**.



2.11 Reportar Fraude

Mediante esta opción se puede reportar un fraude como por ejemplo ver conexiones de cable subterráneas. Para reportar deberá elegir un **tipo relacionado** con el fraude.



2.12 Reportar Incidentes

Mediante esta opción se puede reportar un incidente como por ejemplo el ver en la calle un cable chispeando. Para reportar deberá elegir un **tipo relacionado** con el incidente.



2.13 Noticias

En esta opción se pueden ver las noticias publicadas por la empresa como por ejemplo enterarse de los cortes programados.

