

AUTOGESTIÓN PUNTO DE VENTA



IMPULSANDO EL ESQUEMA DE AUTOGESTION

DESDE EL PUNTO DE VENTA

Banco Activo, en su búsqueda constante de mejorar los niveles de servicio en los Puntos de Venta, apalancado en el programa de excelencia operacional, que nos permite mantener una alta disponibilidad y reducir al máximo, los tiempos de atención en solución de fallas, pone a tu disposición el esquema de **autogestión desde el Punto de Venta**, un proceso sencillo, rápido y seguro, a través del cual podrás solicitar insumos (rollos de papel), solicitar soporte telefónico ó soporte de un técnico en sitio.

Esta función aplica para todos los modelos y marcas de Puntos de Venta que dispone el Banco, ya que el equipo contempla opciones que al pulsarlas, automáticamente generan la orden de atención al comercio, lo cual nos permite hacer monitoreo y seguimiento diario, para su pronta atención y aplica para todos los eventos, a excepción cuando el equipo no encienda, o tenga error de comunicación; en cuyo caso, te ofrecemos la opción, a través del Centro de Atención Telefónica Automatizada de Credicard, donde también podrás realizar estos mismos reportes.

Te invito a detallar el proceso anexo, haciendo [click aquí](#).

Banco Activo se mueve contigo!



Para realizar la Autogestión el POS no solicita clave y el proceso es rápido y sencillo de realizar

AUTOGESTION DEL PUNTO DE VENTA

Equipos Verifone



1) Presiona la 4ta. Tecla morada de izquierda a derecha (Dos veces). Aparecerá un menú despegable el cual indica: **(OTRAS FUNCIONES)**

2) Presiona la tecla (F2) correspondiente al ícono: **(SOPORTE/INSUMOS)**

Aparecerá un menú desplegable el cual indica:
01 SOLICITUD DE INSUMOS
02 SOPORTE TELEFÓNICO
03 SOPORTE EN SITIO

Para los tres casos le solicitará que indique un NÚMERO DE TELÉFONO:

Ejemplo: (0212) 955-44-11 o (0416) 955-44-11

Presiona la tecla verde **(ENTER)**

El mismo quedará: Llamando-Recibiendo-Aceptado.

Nota: Para estos casos no será impreso ningún tipo de comprobante, se visualizará en pantalla mensaje de aceptación.

Esto aplica para todos los modelos de equipos Verifone: Vx 510, Vx 670, Vx 610 y Vx 520



Para realizar la Autogestión el POS no solicita clave y el proceso es rápido y sencillo de realizar

AUTOGESTION DEL PUNTO DE VENTA

Equipos Ingénico



1) **Presiona la tecla correspondiente al ícono ADMIN.**
Aparecerá un menú desplegable el cual indica: **(MENÚ ADMINIST)**

2) **Presiona la flecha hacia abajo, hasta llegar al ícono: (INSUMOS/SOPORTE)**

Presione la tecla verde: **(ENTER/OK)**

Aparecerá un menú desplegable el cual indica: **(MENÚ INS.SOPORTE)**

01 SOLICITUD DE INSUMOS

02 SOPORTE TELEFÓNICO

03 SOPORTE EN SITIO

Para los tres casos le solicitará que indique un **NÚMERO DE TELÉFONO:**

Ejemplo: (0212) 955-44-11 o (0416) 955-44-11 y presione la tecla verde **(ENTER/OK)**

El mismo quedará: Llamando-Recibiendo-Aceptado.

Nota: Para estos casos no será impreso ningún tipo de comprobante, se visualizará en pantalla mensaje de aceptación.

Esto aplica para todos los modelos de equipos Ingénicos: I5100, ICT 220, IWL



Para realizar la Autogestión el POS no solicita clave y el proceso es rápido y sencillo de realizar

AUTOGESTION DEL PUNTO DE VENTA

Equipos PAX



1) **Presionar la tecla Menú.**

Aparecerá un menú desplegable el cual indica: **(MENÚ OPERACIONES)**

2) **Presione la tecla 6 correspondiente al ícono: (SOPORTE/INSUMOS)**

Aparecerá un menú desplegable el cual indica: **(MENÚ INS.SOPORTE)**

- 01 SOLICITUD DE INSUMOS
- 02 SOPORTE TELEFÓNICO
- 03 SOPORTE EN SITIO

Para los tres casos le solicitará que indique un **NÚMERO DE TELÉFONO**:
Ejemplo: (0212) 955-44-11 o (0416) 955-44-11

Presione la tecla verde **(ENTER)**

El mismo quedará: **Llamando-Recibiendo-Aceptado.**

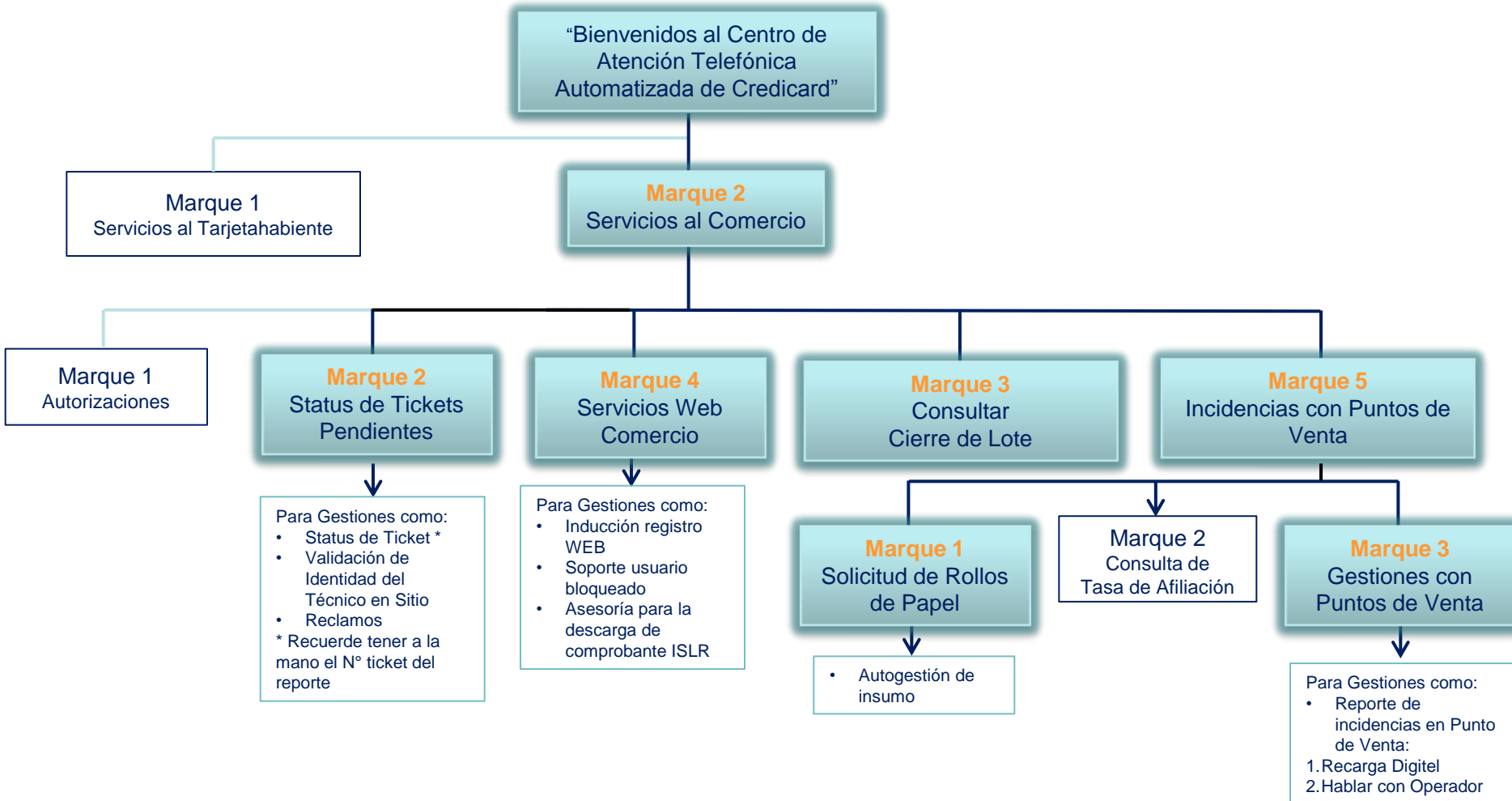
Nota: Para estos casos no será impreso ningún tipo de comprobante, se visualizará en pantalla mensaje de aceptación.



Para realizar la Autogestión el POS no solicita clave y el proceso es rápido y sencillo de realizar

AUTOGESTION A TRAVÉS DE LLAMADA AL CALL CENTER 0501-999.99.99

Reporte de fallas con el Punto de Venta



Actualmente la opción de recarga Digital no se está realizando a través del equipo ni en el Call Center.