

Módulo de Soporte - Usuario de tipo Terminal

Versión: 1.0

Fecha: 28/05/2021



Redsys, Servicios de Procesamiento, S.L. – c/ Francisco Sancha, 12 – 28034 Madrid (España)

www.redsys.es

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. CONTACTAR CON SOPORTE	3
2.1 ¿NECESITAS AYUDA? – REGISTRA UN TICKET	3
2.1.1 REABRIR UN TICKET	4
2.2 LLÁMANOS	4
3. PANTALLA PRINCIPAL	4
4. CONSULTA DEL TERMINAL	5
4.1 TICKETS ABIERTOS	5
4.2 TICKETS RESUELTOS	5

1. Objetivo

El objetivo del presente documento es explicar las funcionalidades de la herramienta de soporte para la gestión y control de los comercios

2. Contactar con Soporte

En el acceso del apartado de soporte en toda la navegación se puede contactar con nosotros en Soporte y le informamos cómo

¿NECESITAS AYUDA?

ÁBRENNOS UN TICKET

LLÁMANOS

ESCRÍBENOS UN EMAIL

2.1 ¿Necesitas ayuda? – Registra un Ticket

El seleccionar esta opción se te abrirá un desplegable para registrarnos un ticket online, al igual que puedes hacer en la opción llamada de la misma forma

Al abrir un ticket es posible

- Seleccionar los emails donde queremos recibir las notificaciones de los tickets
- Seleccionar la categoría y subcategoría del mismo
- Importante: cuanto más información se aporte más fácil y ágil será la resolución del Ticket.

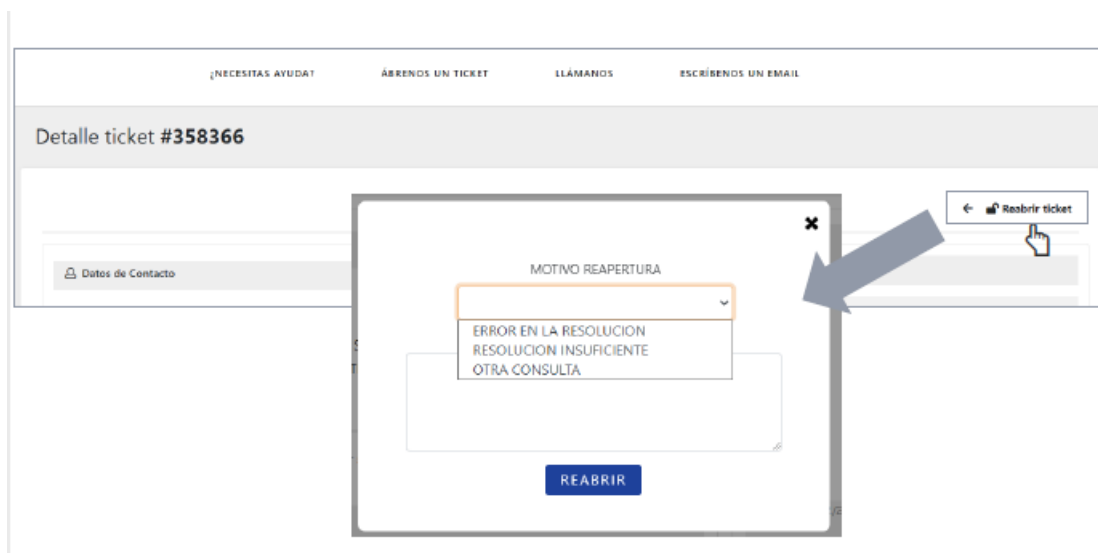
Categoría	Cuándo utilizarla
Configuración del comercio	Consultas sobre configuración que afecte al tipo de operativa: Pagos, tarjetas admitidas, etc
Consulta de operaciones	Cualquier consulta sobre una operación denegada
Datos del comercio	Consultas sobre la configuración del comercio en el Portal de Administración del TPVV (Nombre, clave de firma, url OK y KO, etc)
Gestión de usuarios	Consulta sobre el usuario del Portal de Administración del TPVV (reenvío de contraseñas, acceso al portal)
Integración	Consultas sobre errores en la integración del terminal
Migración 3DS-PSD2	Consultas sobre la migración a PSD2
Operativa	Dudas sobre la operativa del terminal
Paso a producción	Consultas y Peticiones del paso a producción
Otros	Cualquier otra consulta que no se encuadre en el resto de opciones mencionadas.

Si nuestros técnicos necesitan más información para resolver su consulta responderán al ticket y recibirá una notificación por email si no obtenemos respuesta al cabo de 24 horas.

Con la resolución siempre se recibe la misma por email para facilitar el acceso a la información de resolución aportada.

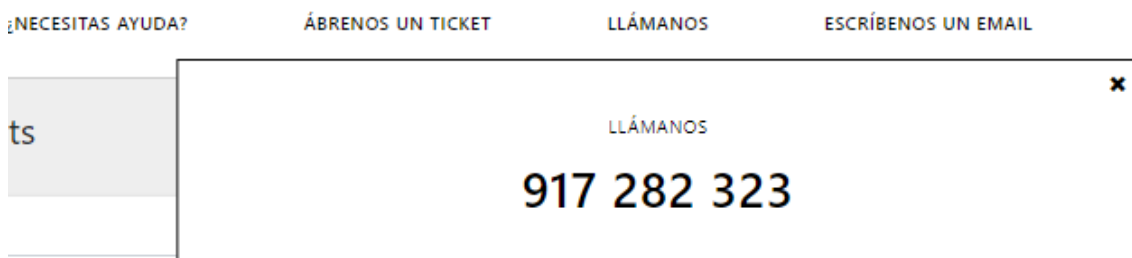
2.1.1 Reabrir un Ticket

Si su consulta no ha sido resuelta o necesitas más información, es posible reabrir un ticket.
Para ello, basta con acceder al detalle del ticket y pinchar el botón creado para ello.



2.2 Llámanos

Si prefiere contactar con nosotros por teléfono te recordamos nuestro número donde estamos a su disposición las 24h del día.



3. Pantalla principal

Datos del cliente

Filtro de búsqueda

Histórico de Eventos/
tickets

Información del comercio #99008881 para el terminal #7

Comercio: 999008881
Terminal: 7

Estado: Comercio Operativo
Nombre comercio: NO TOCAR MOTOR PRUEBAS

Contacto: ssss
Web: https://cc.siemepa.es/86/simulador/

Teléfono contacto: 1111
Email: ssss

INICIO

COMERCIO EN PRUEBAS

PENDIENTE DE VALIDACIÓN

COMERCIO OPERATIVO

¿Introducir? ya ha finalizado la integración de su TPV Virtual. Ahora es el turno de empezar a hacer operaciones de venta!

Búsqueda por categoría

Estado

Fecha de creación desde

Fecha de creación hasta

BUSCAR

LIMPIAR

Histórico consultas (Se han encontrado 1555 registros)

ID #	CANAL #	COMERCIO #	TERMINAL #	ENTIDAD #	F. CREACIÓN #	F. RESOLUCIÓN #	TIEMPO ESCALADO #	ESTADO #	CATEGORÍA #	TIPO #
388163	Llamada	999008881	7	SIN CAPTURA	12/03/2021 14:31	12/03/2021 14:41	0 H	Cerrado	Datos del comercio	Ticket
388158	Llamada	999008881	7	SIN CAPTURA	12/03/2021 14:27	14/03/2021 14:00	24 H	Cerrado	Paso a producción	Ticket
	Automático	999008881	7	SIN CAPTURA	06/10/2020 9:20	06/10/2020 10:09	0 H	Automático		Envío de email de bienvenida

4. Consulta del terminal

La gestión de tickets abiertos o resueltos en el menú lateral de la herramienta de soporte. Para acceder al detalle puedes hacer doble click sobre el ID del ticket o seleccionar el símbolo del detalle.

- TICKETS ABIERTOS
- TICKETS RESUELTOS

4.1 Tickets Abiertos

En caso de tener tickets pendientes de respuesta el comercio localizará la información de manera fácil y sencilla.

4.2 Tickets Resueltos

Si el comercio quisiera revisar alguna resolución proporcionada por soporte o reabrir alguna consulta de manera adicional, puede realizarlo a través de esta opción.

Tickets del comercio #999008881 para el terminal #1

SELECCIONAR TERMINAL

Búsqueda por ID ticket

Búsqueda por canal

Búsqueda por categoría

Fecha de creación desde

Fecha de creación hasta

Fecha de creación desde

Fecha de creación hasta

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

BUSCAR

LIMPIAR

Histórico consultas (Se han encontrado 20 registros)

ID TICKET	CANAL	COMERCIO	TERMINAL	ENTIDAD	F. CREACIÓN	F. CIERRE	TIEMPO ESCALADO	ESTADO	CATEGORIA	TIPO
365700	Llamada	999008881	1	SIN CAPTURA	11/03/2021 16:27	11/03/2021 16:31	0 H	Cerrado	Configuracion del comercio	Ticket
351890	Llamada	999008881	1	SIN CAPTURA	02/02/2021 19:05	02/02/2021 19:06	0 H	Cerrado	Integracion	Ticket
339973	email	999008881	1	SIN CAPTURA	19/12/2020 13:16	19/12/2020 13:17	0 H	Cerrado	Otros	Ticket
332923	email	999008881	1	SIN CAPTURA	01/12/2020 17:29	02/12/2020 20:50	27 H	Cerrado	Otros	Ticket