

SERVICE DESK SCRIPT Ventas de Servicios Electrónicos

Agosto 2016

Objetivo: Explicar a comerciante el proceso de cómo realizar el cobro de servicios de CFE, GAS NATURAL MÉXICO, TELMEX, DISH y AGUA Y DRENAJE De localidades o tiendas que tengan esta opción de cobro.

Inicio de Vigencia de mensaje: 22 de Agosto 2016

Fin de Vigencia del mensaje: TBD

Servicio: Manual Operativo.

- Bnext - POS.

Localidad de Usuario: Tiendas SIX Nivel Nacional

Solicitud del usuario:

1. El usuario solicita apoyo para revisar el proceso de venta de servicios electrónicos.

Solicitud 1: El usuario solicita apoyo para revisar el proceso de venta de servicios electrónicos.

Mensaje para el usuario:

- Verificar que no esté presentando algún problema de acceso o mensaje de error.
- Indicar a usuario si no requiere capacitacion adicional y generar ticket en caso de que sea afirmativo.

Acciones de Agente del Service Desk:

- Validar y cerrar como FCR en caso que usuario este conforme con la atencion.
- Indicar a usuario si no requiere capacitacion adicional y generar ticket en caso de que sea afirmativo.

Acciones de Agente del Service Desk:

- Validar y cerrar como FCR en caso que usuario este conforme con la atencion.

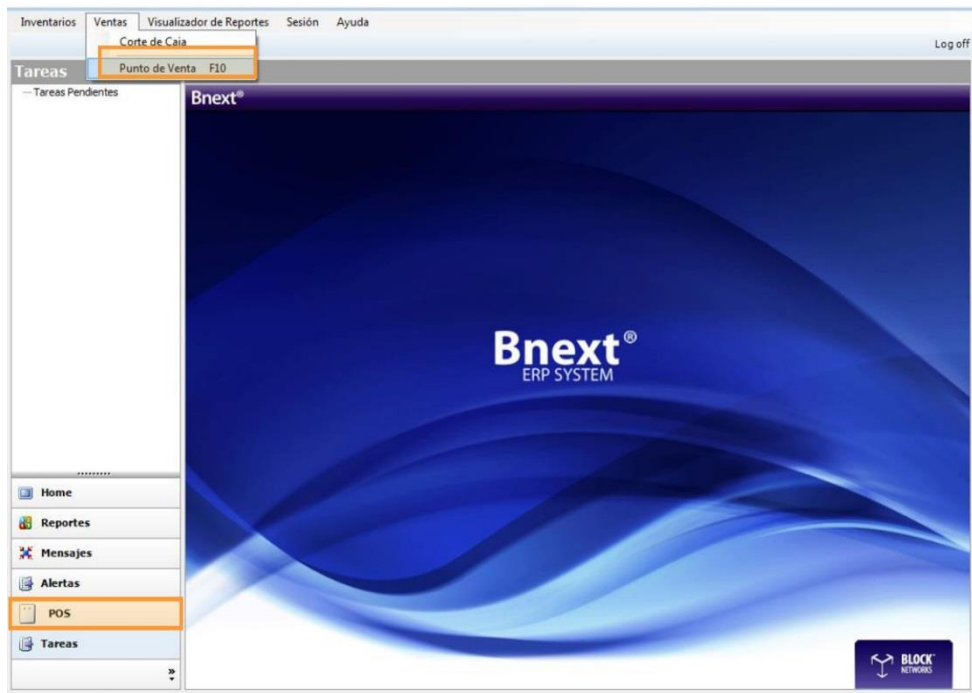
Scim para cerrar: POS SIX\Dudas Operativas\Manual Operativo\Asesoría Cobro de Otros Servicios Electronicos

Paso 01.

Seleccione el menú de Ventas y posteriormente seleccione **Punto de Venta**.

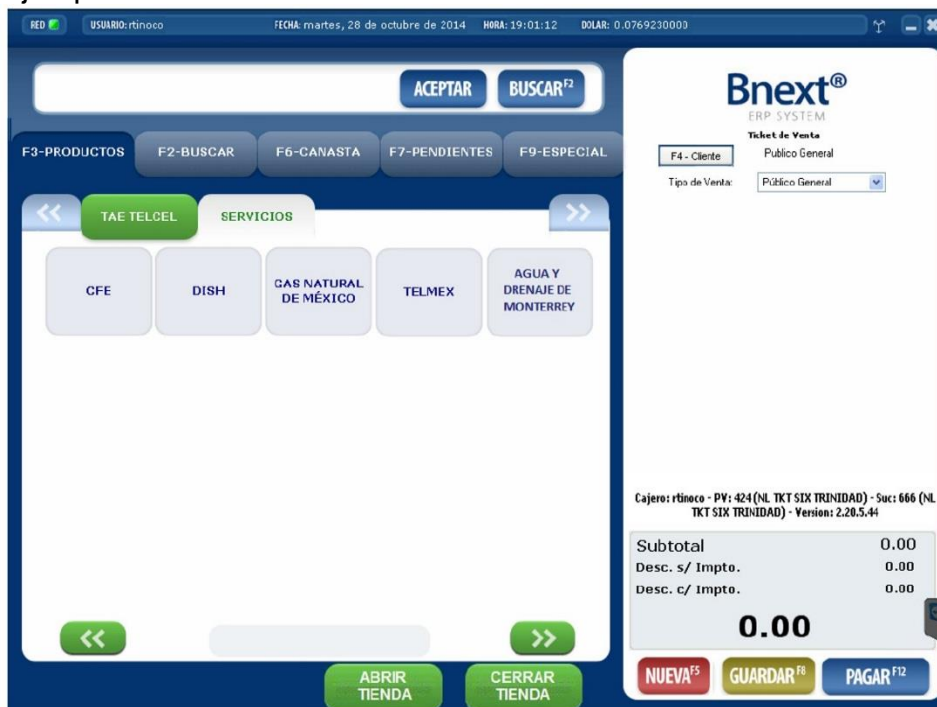
O presione la tecla F10.

O de clic en el botón de **POS** de HOME.



Paso 02.

El primer Paso es localizar el Grupo de Productos llamado SERVICIOS. Después elegimos el servicio a cobrar, dando clic en el botón indicado. Ejemplo: AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY.



Paso 03.

Luego hay que capturar el monto a pagar según lo indicado en el recibo, sólo se aceptan pagos completos de recibos, el monto no puede ser ni mayor ni menor y

deben de faltar al menos dos días para su fecha de vencimiento. En la sección de “Número de Referencia”, se escanea el código de barras que aparece en el recibo correspondiente. En esta ventana también podemos ver la comisión que se agregará de forma automática al cobro. Presionamos ACEPTAR.

RED [icon] USUARIO: rtinoco FECHA: martes, 28 de octubre de 2014 HORA: 19:01:12 DOLAR: 0.0769230003

ACEPTAR BUSCAR^{F2}

F3-PRODUCTOS F2-BUSCAR F6-CANASTA F7-PENDIENTES F9-ESPECIAL

TAE TELCEL

Monto: 46.00

Número de Referencia: 55568021600002496005

Comisión: 7.00

ACEPTAR

0.00

ABRIR TIENDA CERRAR TIENDA

NUEVA^{F5} GUARDAR^{F8} PAGAR^{F12}

Paso 04.

Veremos que se agrega al Ticket el monto del Recibo para realizar el cobro.

Se pueden agregar más productos diversos a esta venta, lo que permite que se realice todo en una sola sesión. Presionamos ACEPTAR.

RED [icon] USUARIO: rtinoco FECHA: martes, 28 de octubre de 2014 HORA: 19:01:12 DOLAR: 0.0769230003

ACEPTAR BUSCAR^{F2}

F3-PRODUCTOS F2-BUSCAR F6-CANASTA F7-PENDIENTES F9-ESPECIAL

TAE TELCEL SERVICIOS

CFE DISH GAS NATURAL DE MÉXICO TELMEX AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY

Ticket de Venta

F4 - Cliente Público General

Tipo de Venta: Público General

1 AGUA Y DRENAJE DE MTY \$53.00

Cajero: rtinoco - PY: 424 (NL TKT SIX TRINIDAD) - Suc: 666 (NL TKT SIX TRINIDAD) - Version: 2.28.5.44

Subtotal \$53.00

Desc. s/ Impto. 0.00

Desc. c/ Impto. 0.00

\$53.00

ABRIR TIENDA CERRAR TIENDA

NUEVA^{F5} GUARDAR^{F8} PAGAR^{F12}

Paso 05.

Para realizar el cobro del Servicio electrónico presionamos la tecla F12 o damos clic en PAGAR

RED [icon] USUARIO: 1704 FECHA: viernes, 30 de mayo de 2014 HORA: 09:57:47 DOLAR: 0.0769230000

CONTADO

EFFECTIVO

EFFECTIVO

\$

Parámetro	Valor
Moneda	Pesos

Pago de Servicio EXITOSO [AGUA Y DRENAJE DE MTY]: PROCESO COMPLETO

ACEPTAR

Electivo \$53.00

BORRAR TODO BORRAR ULTIMO

	Valor
TOTAL PAGADO	\$ 53.00
SALDO POR PAGAR	\$ 0.00
CAMBIO	\$ 53.00

REGRESAR F9 PROCESAR F12

Bnext®
ERP SYSTEM

Ticket de Venta

F4- Cliente Público General

Tipo de Venta: Público General

1 AGUA Y DRENAJE DE MTY \$53.00

Cajero: rtinoco - PV: 424 (NL TKT SIX TRINIDAD) - Suc: 666 (NL TKT SIX TRINIDAD) - Version: 2.20.5.44

	Valor
Subtotal	\$53.00
Desc. s/ Impto.	0.00
Desc. c/ Impto.	0.00
\$53.00	

NUEVA S GUARDAR TS PAGAR F12

Si la transacción ha sido exitosa, el sistema nos muestra este mensaje. Presionamos ACEPTAR

Ticket de Servicio Electrónico AGUA Y DRENAJE DE MTY

Comerciante:
Dirección:
Dirección:
RFC:

TICKET DE VENTA

Folio: T-3420 Estatus: Liberada
Codigo Unico: 0aa14e5f-db26-4e81-8543-756b
Fecha: 04/11/2014 03:24:37 p.m.

#	Descripcion	Total
1.000	AGUA Y DRENAJE DE MTY	46.

REF. 05466221012710201400000000460015
REFERENCIA : 05466221012710201400000000460015

AUTORIZACION : 10661

Comisión

MONTO: \$46.00

COMISION : \$7.00

Monto