

## SERVICE DESK SCRIPT Errores o Fallas con el cobro de Servicios Electrónicos

Agosto 2016

**Objetivo:** Explicar a comerciante Posibles mensajes que muestra el Sistema, cuando una transacción de Servicios Electrónicos no ha sido exitosa.

**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 verificar falla en el proceso de venta de servicios electrónicos.

**Solicitud 1:** El usuario solicita verificar falla en el proceso de venta de servicios electrónicos

**Mensaje para el usuario:**

- Se solicita validar en pantalla el mensaje de error.
- Notificar que estos errores son comunes y no estará procesando el pago
- Se Indicará ticket informativo.
- Indicar a usuario si no requiere capacitación adicional y generar ticket en caso de que sea afirmativo.

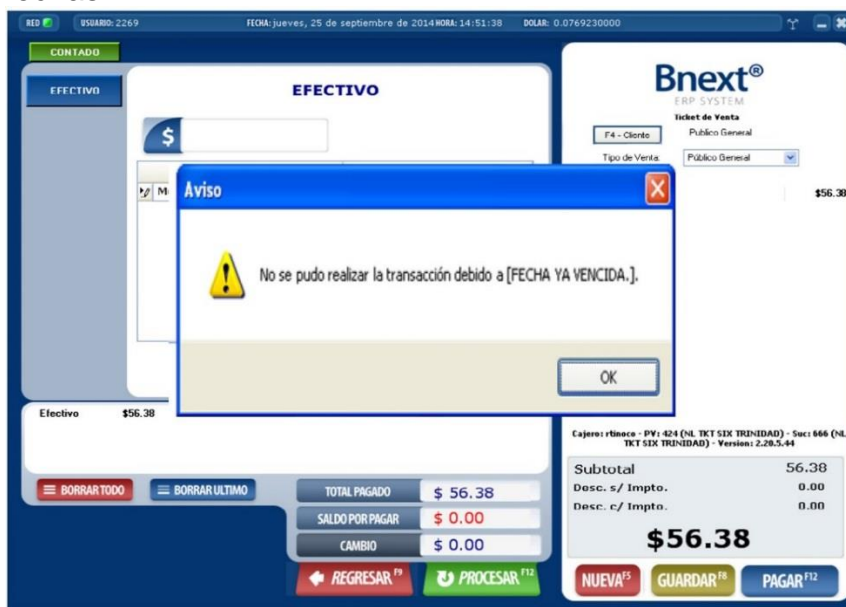
**Acciones de Agente del Service Desk:**

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

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

**Fecha de pago del recibo ha Vencido.**

Revisar las fechas solo se aceptan a dos días antes de vencer. Favor de revisar fechas.



### Monto a cobrar Inválido.

Revisar el monto capturado que debe de ser igual al total indicado en el recibo. No se aceptan pagos parciales.

The screenshot shows the Bnext ERP System interface. A modal window titled "Aviso" (Warning) is displayed in the center, containing a yellow warning icon and the text: "No se pudo realizar la transacción debido a [MONTO INVALIDO.]." (The transaction could not be performed due to [INVALID AMOUNT.]). The background interface includes a sidebar with "CONTADO" and "EFECTIVO" tabs. The main area shows a payment form with a currency selector set to "Moneda" and a value of "\$8.00". Below the form, there are buttons for "BORRAR TODO", "BORRAR ULTIMO", "TOTAL PAGADO \$ 8.00", "SALDO POR PAGAR \$ 0.00", and "CAMBIO \$ 0.00". At the bottom, there are buttons for "REGRESAR", "PROCESAR", "NUEVA", "GUARDAR", and "PAGAR". On the right side, there is a receipt summary showing "Subtotal 8.00", "Desc. s/ Impto. 0.00", "Desc. c/ Impto. 0.00", and a total of "\$8.00".

### Teléfono No Valido.

Revisar el número de referencia ingresado no está completo, esto es que le faltan o le sobran caracteres. Favor de volver a escanear.

The screenshot shows the Bnext ERP System interface. A modal window titled "Aviso" (Warning) is displayed in the center, containing a yellow warning icon and the text: "No se pudo realizar la transacción debido a [TELEFONO NO VALIDO.]." (The transaction could not be performed due to [INVALID PHONE.]). The background interface is similar to the first screenshot, but the currency selector is set to "Moneda" and the value is "\$16.00". The receipt summary on the right shows "Subtotal 16.00", "Desc. s/ Impto. 0.00", "Desc. c/ Impto. 0.00", and a total of "\$16.00".

### Longitud de Referencia Inválida.

Revisar el número de referencia ingresado no está completo, esto es que le faltan o le sobran caracteres. Favor de volver a escanear.

RED USUARIO: 2269 FECHA: jueves, 25 de septiembre de 2014 HORA: 14:56:39 DOLAR: 0.0769230000

**CONTADO**

**EFFECTIVO**

**EFFECTIVO**

Parámetro	Valor
Moned.	

**Aviso**

No se pudo realizar la transacción debido a [LONGITUD DE REFERENCIA INVALIDA].

OK

Efectivo \$27.00

**BORRAR TODO** **BORRAR ULTIMO**

TOTAL PAGADO	\$ 27.00
SALDO POR PAGAR	\$ 0.00
CAMBIO	\$ 0.00

**REGRESAR** **PROCESAR**

**NUEVA** **GUARDAR** **PAGAR**

**Bnext®**  
ERP SYSTEM  
Ticket de Venta  
F4 - Cliente Público General  
Tipo de Venta: Público General

\$27.00

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

Subtotal	27.00
Desc. s/ Impto.	0.00
Desc. c/ Impto.	0.00

**\$27.00**