



Vendedor DODO

Guía de buen uso de las TPV

Verificar que tenga la **carga de batería suficiente** para su uso móvil.

La batería de la terminal suministra: energía y recursos necesarios para establecer conexión y el funcionamiento óptimo.

Utilizar únicamente el cargador de corriente eléctrica proporcionado por el fabricante.

Conectar la terminal a una **toma de corriente** estable y evitar impactos bruscos durante su uso.

No retirar los sellos de seguridad y apertura de la terminal, ya que esto origina el bloqueo de la terminal y pérdida de información.

Si los sellos son retirados por personal ajeno a Punto Clave, el **costo inherente** al servicio y/o al **daño ocasionado** al equipo será trasladado al cliente.

No retirar la batería de la terminal, ya que esto puede originar la pérdida total del equipo.

No extraer la tarjeta SIM de la terminal, esto origina el bloqueo del servicio, la terminal dejará de establecer comunicación.

Para **terminales operando con WiFi o LAN**, se deberá asegurar un servicio de internet estable.

Para terminales con **tecnología LAN**, el **cableado de red** debe estar en **buenas condiciones**.

Utilizar siempre los **rollos térmicos** proporcionados por Punto Clave.

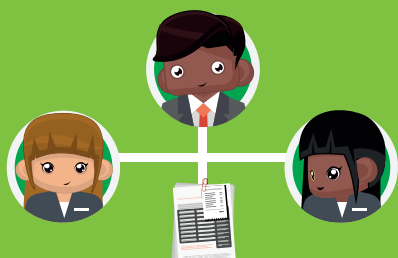
Acciones para el buen uso de la terminal

Ante cualquier fallo en la terminal, debe comunicarse de inmediato con el equipo de Soporte Técnico de Punto Clave y evitar solucionarlo por sí mismo.



Vendedor DODO

Matriz de contactos SMART



Dirección General

👤 Ernesto Padilla
✉ ernesto.padilla@spaymentservices.com

Dirección de administración y finanzas

👤 Tania Mejía
✉ tania.mejia@spaymentservices.com



Facturación y cuentas por cobrar

👤 Andrea Vilchis
✉ administracion@spaymentservices.com

👤 Karina Jiménez Landa
✉ karina.jimenez@spaymentservices.com



Operaciones

👤 Vanessa Isabel De Ramón Jiménez
✉ vanessa.deramon@spaymentservices.com



Procesos

👤 Raúl Mata Romero
✉ raul.mata@spaymentservices.com

👤 Abraham Loza
✉ abraham.loza@spaymentservices.com



Project Manager (integración Monederos)

👤 Enrique Carvajal Barañano
✉ enrique.carvajal@spaymentservices.com



Comercial

👤 Armando Vázquez
✉ armando.vazquez@spaymentservices.com

👤 Gilberto Leal
✉ gilberto.leal@spaymentservices.com



Soporte 1er Nivel

👤 Se debe contactar a Soporte ATIO



Vendedor DODO

Matriz de contactos Punto Clave

Tipo de solicitud

Instalaciones nuevas o adicionales
Reposición de TPV
Entrega de rollos
Atención a fallas



1er Nivel

Call Center • 24/7

Tel: (55) 5020 3390

soporte@puntoclave.com.mx

2º Nivel

Gabriela Téllez | Coordinadora Call Center

Tel. (55) 5020 3390 • Cel. (55) 7907 0012

gabriela.tellez@puntoclave.com.mx

3º Nivel

Guillermo Castillo | Gerente de Operaciones
SN1

Tel. (55) 5020 3388 Ext. 391

guillermo.castillo@puntoclave.com.mx

4º Nivel

Cristina Calvillo | Gerente Sr. Operaciones

Tel. (55) 5020 3392 • Cel. (55) 4940 7110

cristina.calvillo@puntoclave.com.mx

Información requerida

Datos que debe tener a la mano la
estación cuando llame a

Call Center Punto Clave:

- Nombre del **cliente**.
- Número de la **estación**.
- Número de **serie y modelo** de la TPV.
- Número de **PTID***.
- **Teléfono** de contacto/mail para seguimiento.
- Detalle del **error/problema** que desean soportar.

***PTID** se ubica en la parte trasera de la TPV, se conforma por 8 dígitos e inicia con sus iniciales PTID.

Tiempos de atención

Instalaciones nuevas o adicionales

10 días hábiles

Reposición de TPV

5 días hábiles

Entrega de rollos

4 días hábiles

Atención a fallas

3 días hábiles





Vendedor DODO

Autorización telefónica

Vía IVR (automatizado) **55 5262 8884**



Gracias por llamar a Edenred:

- Si es **usuario** de alguna de nuestras tarjetas, marque 1.
- Si es usted **afiliado**, marque 2.

* Selecciona la opción #2 (afiliado).

Por favor, ingrese los últimos **5 dígitos** de su número de **afiliado**, estos se encuentran debajo del nombre de su establecimiento en el ticket de su terminal, al finalizar marque #.

* Ingrese el número de afiliado (el cual se encuentra en el ticket).

- Para generar una autorización telefónica, marque 1.
- Para hablar con un asesor, marque 2.
- Cambio de precio, marque 3.

* Selecciona la opción #1 (autorización telefónica).

Indique el motivo de la autorización:

- No establece comunicación la terminal, marque 1.
- Terminal dañada, marque 2.
- Tarjeta dañada, marque 3.
- Folio para carga sin tarjeta, marque 4.

* Selecciona la opción 1, 2 o 3.

Por favor, indique el medio de transacción:

- Con tarjeta, marque 1.
- Con etiqueta de presencia, marque 2.
- Con folio de carga sin tarjeta, marque 3.

* Selecciona la opción 1 o 2 dependiendo el método de pago TAG o tarjeta.

Por favor ingrese el número de (TAG o tarjeta).

* Ingrese el número de TAG o tarjeta dependiendo el método de pago.

Por favor, espere, estamos validando su información.

(Se piden los controles).

Ingrese el número de conductor, al finalizar marque #.

* Ingrese el número de conductor (solo aplica con TAG).

- Elija el tipo de combustible.
- Ingrese la cantidad de litros.
- Ingrese el precio por litro del combustible.

* Ingrese el tipo de combustible, la cantidad de litros y el precio por litro.

La autorización telefónica es de...

- Para confirmar la transacción, marque 1.
- Para repetir la información, marque 2.

* Confirma la transacción seleccionando la opción #1.

Por favor, espere...

Se ha generado el número de la transacción telefónica.

Se finaliza la llamada.

* Opción recomendada para marcar.



Vía atención a clientes **55 4774 6287**

Nuestro equipo de Call Center te atenderá y guiará en tu proceso.