



# Vendedor DODO

## Guía de buen uso de las TPV

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

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

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

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 extraer la tarjeta SIM** de la terminal, esto origina el bloqueo del servicio, la terminal dejará de establecer comunicación.

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

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

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  
[sopporte@puntoclave.com.mx](mailto:sopporte@puntoclave.com.mx)

### 2º Nivel

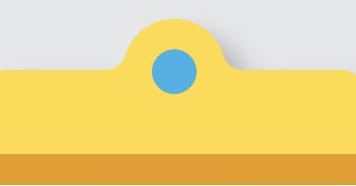
Gabriela Téllez | Coordinadora Call Center  
Tel. (55) 5020 3390 • Cel. (55) 7907 0012  
[gabriela.tellez@puntoclave.com.mx](mailto:gabriela.tellez@puntoclave.com.mx)

### 3º Nivel

Guillermo Castillo | Gerente de Operaciones  
SN1  
Tel. (55) 5020 3388 Ext. 391  
[guillermo.castillo@puntoclave.com.mx](mailto: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](mailto:cristina.calvillo@puntoclave.com.mx)

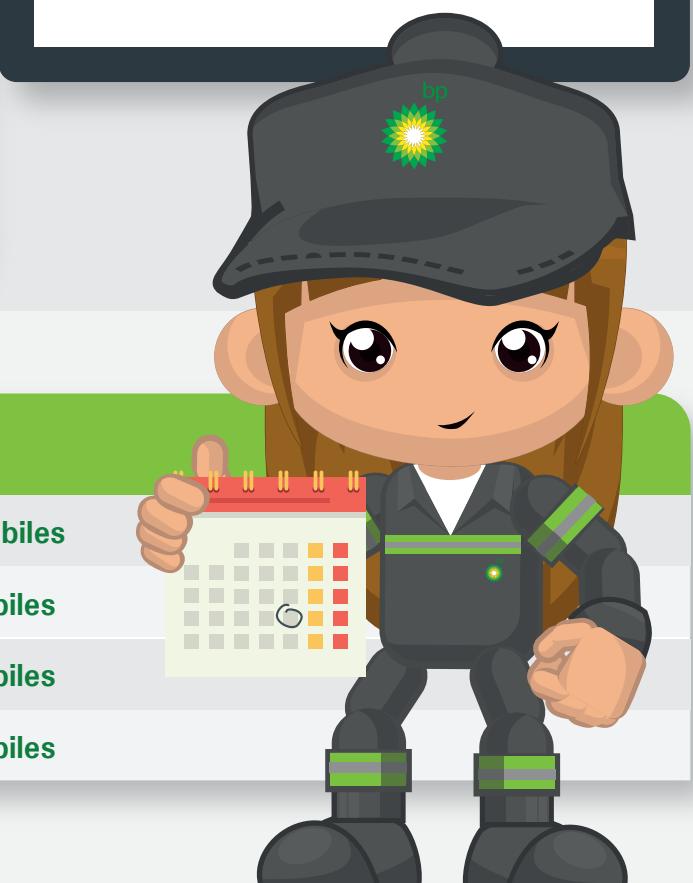


### Información requerida

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 #.

\* Ingresá 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).

\* Ingresá el número de TAG o tarjeta  
dependiendo el método de pago.

Por favor, espere, estamos validando su información.

(Se piden los controles).

Ingresá el número de conductor, al finalizar marque #.

\* Ingresá 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.

\* Ingresá 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.

