



Manual de Primeros Auxilios

Versión 1.0

Manual de Primeros Auxilios

En CredibanCo tenemos un compromiso con la calidad y la satisfacción de nuestros comercios afiliados, por eso, después de analizar las necesidades y los principales motivos de consulta en nuestros canales de contacto, creamos el “Manual de Primeros Auxilios Versión 1.0”, una publicación que se constituye en material de apoyo para mejorar la experiencia diaria con tu datáfono CredibanCo y acompañarte en la auto-gestión de estas necesidades.

Adicional, recuerda que en CredibanCo actualmente trabajamos con dos tipos de aplicaciones en nuestros datáfonos: Aplicación de Comercio Tradicional y Aplicación de Arquitectura Flexible. Esta última nos permite realizar actualizaciones remotas, minimizando los tiempos de este proceso y optimizando la navegación en los datáfonos.

Para motivos de consulta diferentes a los expuestos en este manual, puedes comunicarte con nuestras líneas de atención.

Los diagramas presentados en este manual son gráficas ilustrativas estándar que pueden presentar algunas variaciones respecto a los datáfonos reales.

Contenido

1. Problemas Técnicos

2. Funcionalidades Básicas del Datáfono

3. Precauciones

Principales Oficinas CredibanCo en Colombia

Bogotá D.C. - Dirección General

Dirección: Calle 70 No. 7-30, piso 1
Información General: (071) 3766440
Atención a Datáfonos: (071) 3278690

Barranquilla

Dirección: Carrera 53 No. 76-239, piso 2, local 217
Información General: (075) 3563344
Atención a Datáfonos: (075) 3564022

Bucaramanga

Dirección: Calle 51A No. 31-101
Información General: (077) 6435400
Atención a Datáfonos: (075) 6430013

Cali

Dirección: Avenida 5B Norte No. 23D Norte -33
Información General: (075) 6683086
Atención a Datáfonos: (075) 6618192

Medellín

Dirección: Calle 4 Sur No. 43AA-30, oficina 90, edificio FORMACOL
Información General: (075) 4481100
Atención a Datáfonos: (075) 4481100, opción 2

Línea de atención a datáfonos en Bogotá: 3278690
Para otras ciudades: sitio web www.credibanco.com

1. Problemas Técnicos

- *Cómo diferencias entre Aplicación Comercio Tradicional y Arquitectura Flexible*
- *Error en comunicación-Error de Conexión-Sin línea*
- *Problemas de la impresora*
- *El datáfono no enciende o no carga*
- *El display o pantalla del datáfono muestra "Conectando"*
- *Transmitiendo-Error conexión a caja*

¡Importante! Cómo diferencias entre Aplicación Comercio Tradicional y Arquitectura Flexible

Tienes dos opciones para diferenciar las versiones:

1. La estructura del menú principal es diferente. En versiones con Aplicación Comercio Tradicional se cuenta con perfiles Operativo, Administrativo y Técnico, mientras que en versiones con Arquitectura Flexible se cuenta con módulos Venta, Recaudo, Financiero, entre otros.

Aplicación Comercio Tradicional

07/11/2013 04:52	F1
Operativo	F2
Administrativo	F3
Técnico	F4

PERFILES

Arquitectura Flexible

MENÚ PRINCIPAL

- 1 - Venta
- 2 - Recaudo
- 3 - Financiero
- 4 - Fidelidad
- 5 - Mi punto de Venta

MÓDULOS

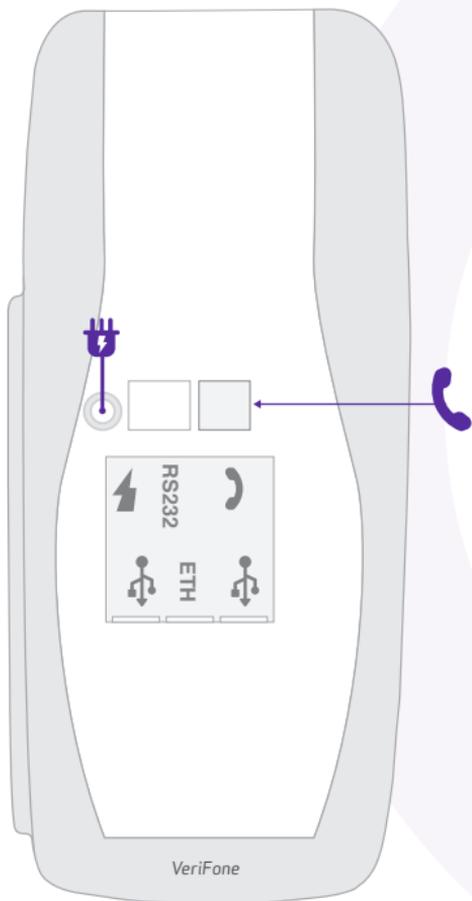
2. En la estructura de la pantalla inicial de datáfonos con Arquitectura Flexible se evidencia la versión del mismo, la hora y la fecha. Lo que empiece con "AF" es Arquitectura Flexible, todo lo demás corresponde a versiones con Aplicación Comercio Tradicional.

AFPV 04_C56



Error de comunicación - Error de conexión - Sin línea / VeriFone

Comunicación Dial (Telefónica)



1

Verifica que tu línea telefónica esté activa.

2

Verifica que los cables telefónicos se encuentren conectados correctamente.

3

Garantiza la entrada y salida de llamadas (conecta un teléfono al cable telefónico que utiliza el datáfono, e intenta realizar una llamada, esta práctica te permite verificar el estado de la línea y la integridad del cableado).

4

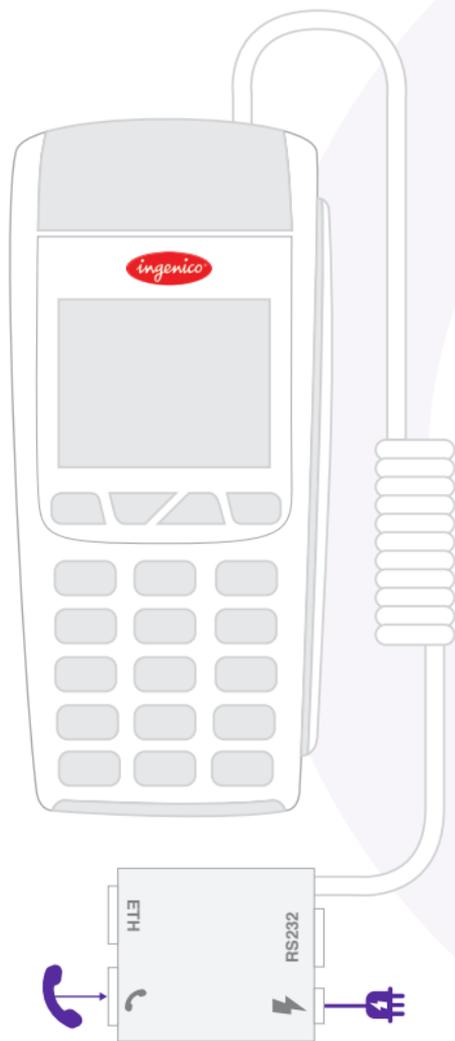
Realiza una llamada a los siguientes números telefónicos de prueba (3131311, 5463600) y verifica que el tono de datos aparezca cuando la conexión sea exitosa.

5

Si después de realizar los pasos anteriores persiste el problema, por favor comunícate al Call Center de CredibanCo para soporte.

Error de comunicación - Error de conexión - Sin línea / Ingenico

Comunicación Dial (Telefónica)



1

Verifica que tu línea telefónica esté activa.

2

Verifica que los cables telefónicos se encuentren conectados correctamente.

3

Garantiza la entrada y salida de llamadas (conecta un teléfono al cable telefónico que utiliza el datáfono, e intenta realizar una llamada, esta práctica te permite verificar el estado de la línea y la integridad del cableado).

4

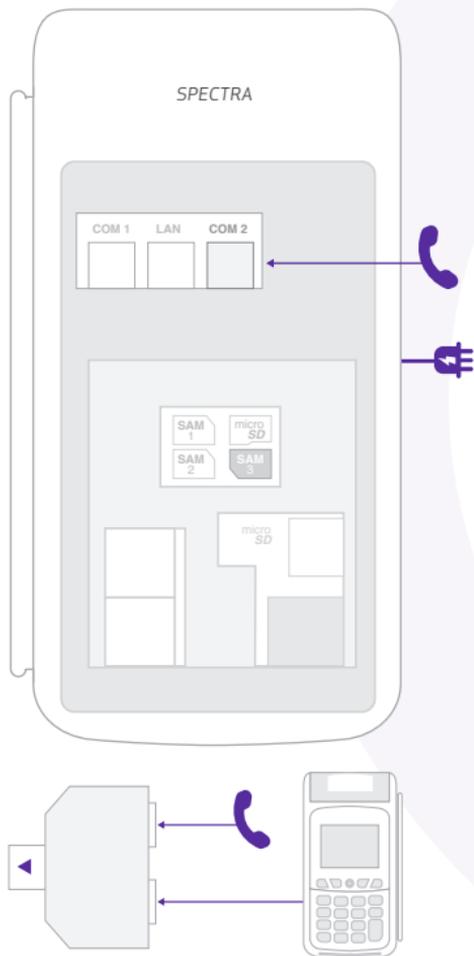
Realiza una llamada a los siguientes números telefónicos de prueba (3131311, 5463600) y verifica que el tono de datos aparezca cuando la conexión sea exitosa.

5

Si después de realizar los pasos anteriores persiste el problema, por favor comunícale al Call Center de CredibanCo para soporte.

Error de comunicación - Error de conexión - Sin línea / SPECTRA

Comunicación Dial (Telefónica)



1

Verifica que tu línea telefónica esté activa.

2

Verifica que los cables telefónicos se encuentren conectados correctamente.

3

Garantiza la entrada y salida de llamadas (conecta un teléfono al cable telefónico que utiliza el datáfono, e intenta realizar una llamada, esta práctica te permite verificar el estado de la línea y la integridad del cableado).

4

Realiza una llamada a los siguientes números telefónicos de prueba (3131311, 5463600) y verifica que el tono de datos aparezca cuando la conexión sea exitosa.

5

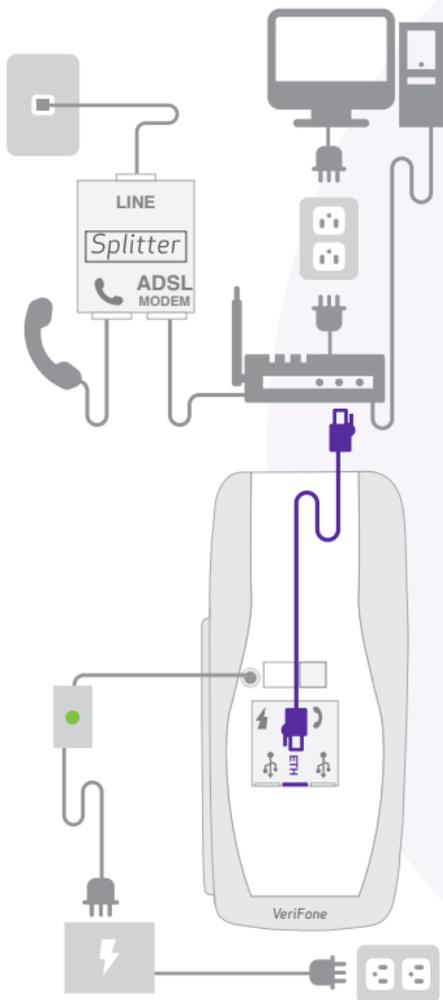
Si después de realizar los pasos anteriores persiste el problema, por favor comunícate al Call Center de CredibanCo para soporte.



Línea de atención a datáfonos en Bogotá: 3278690
Para otras ciudades: sitio web www.credibanco.com

Error de comunicación - Error de conexión - Sin línea / VeriFone

Comunicación LAN o Internet



1

Valida que tengas el servicio de Internet activo.

2

Si cuentas con servicio de internet y línea telefónica "ADSL", es necesario verificar que la conexión al Splitter este de forma adecuada, recordemos que el Splitter tiene dos puertos, uno para el teléfono y otro para el internet.

3

Verifica que los cables de red que interconectan el POS con el módem, estén conectados correctamente.

4

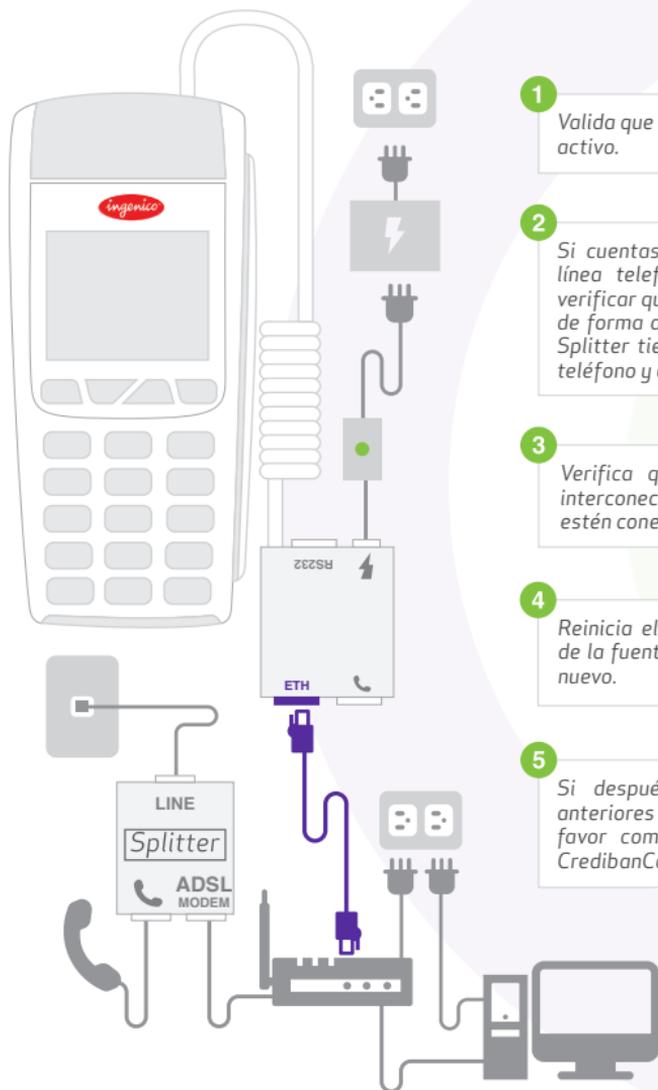
Reinicia el datáfono desconectándolo de la fuente de energía y conéctalo de nuevo.

5

Si después de realizar los pasos anteriores persiste el problema, por favor comunícate al Call Center de CredibanCo para soporte.

Error de comunicación - Error de conexión - Sin línea / Ingenico

Comunicación LAN o Internet



1

Valida que tengas el servicio de Internet activo.

2

Si cuentas con servicio de internet y línea telefónica "ADSL", es necesario verificar que la conexión al Splitter este de forma adecuada, recordemos que el Splitter tiene dos puertos, uno para el teléfono y otro para el internet.

3

Verifica que los cables de red interconectan el POS con el módem, estén conectados correctamente.

4

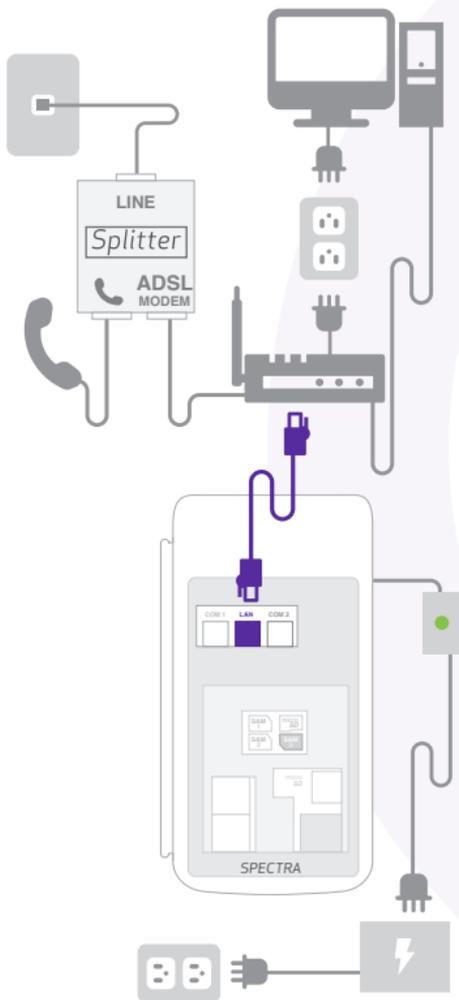
Reinicia el datáfono desconectándolo de la fuente de energía y conéctalo de nuevo.

5

Si después de realizar los pasos anteriores persiste el problema, por favor comunícale al Call Center de CredibanCo para soporte.

Error de comunicación - Error de conexión - Sin línea / SPECTRA

Comunicación LAN o Internet



1

Valida que tengas el servicio de Internet activo.

2

Si cuentas con servicio de internet y línea telefónica "ADSL", es necesario verificar que la conexión al Splitter este de forma adecuada, recordemos que el Splitter tiene dos puertos, uno para el teléfono y otro para el internet.

3

Verifica que los cables de red interconectan el POS con el modem, estén conectados correctamente.

4

Reinicia el datáfono desconectándolo de la fuente de energía y conéctalo de nuevo.

5

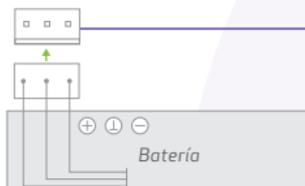
Si después de realizar los pasos anteriores persiste el problema, por favor comunícale al Call Center de CredibanCo para soporte.

Error de comunicación - Error de conexión - Sin línea

Comunicación GPRS

1

Retira la batería y la fuente de energía del datáfono, posteriormente retira la SIM CARD y límpiala. También debes limpiar el puerto SIM. Ubica la SIM CARD en el puerto SIM nuevamente y valida la correcta instalación de la misma.



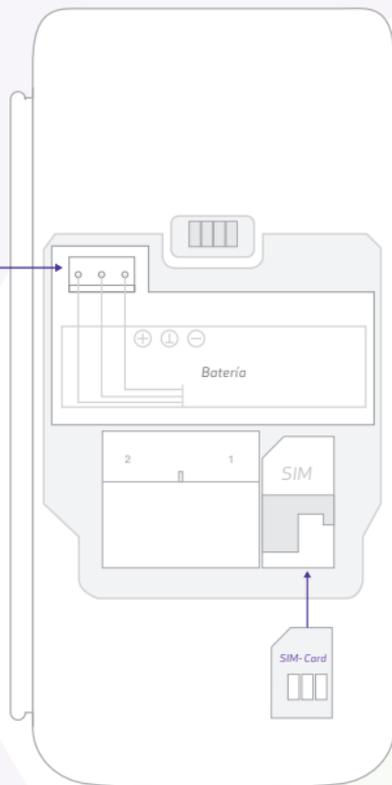
2

Valida que la carga de la batería esté en un nivel superior al 40%.



3

Realiza la siguiente prueba de comunicación desde tu datáfono.



ECHO TEST (Prueba de comunicación)

Aplicación Comercio Tradicional

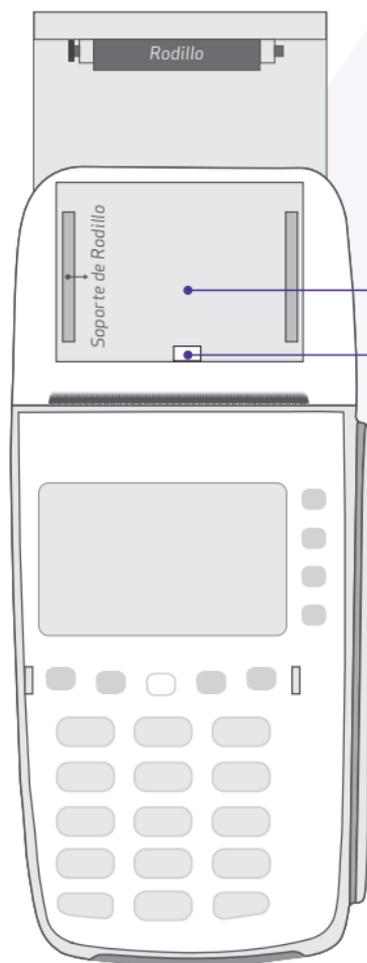
Ingresar a menú Administrativo / desplazar el menú hacia abajo y seleccionar ECHO TEST / Debes recibir como respuesta comunicación exitosa.

Arquitectura Flexible

Ingresar a Mi Punto de Venta / Menú Pruebas / ECHOTEST / Debes recibir como respuesta comunicación exitosa.

Si después de realizar los pasos anteriores persiste el problema, por favor comuníquese al Call Center de CredibanCo para soporte.

Problemas de la impresora



1

Retira el papel de la impresora, posteriormente limpia suavemente los residuos del papel químico que se alojan al interior de la misma con un paño limpio y seco (que no deje residuos), también puedes utilizar una sopladora o aire comprimido.

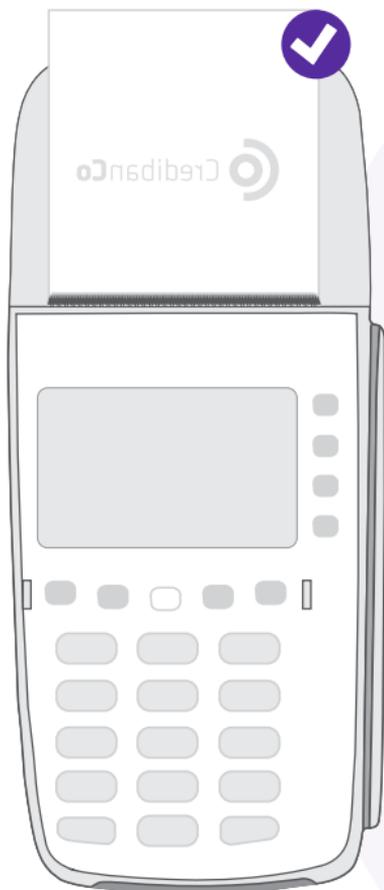


2

No apliques ningún tipo de líquido sobre el lector de impresión.



Problemas de la impresora



3

Por último, instala el rollo de papel CredibanCo y verifica que este bien instalado, recuerda que la zona marcada con CredibanCo debe ir hacia la parte de atrás y la parte blanca debe ir direccionado a la pantalla del datáfono.

4

El rodillo debe estar bien ajustado y no estar suelto.

5

Utiliza únicamente papel químico de la red de CredibanCo (no utilices papel CredibanCo en datáfonos de otra red).

6

Verifica que la carga del datáfono sea superior al 40% de lo contrario no imprimirá.



7

Realiza una prueba de impresión siguiendo los siguientes pasos:

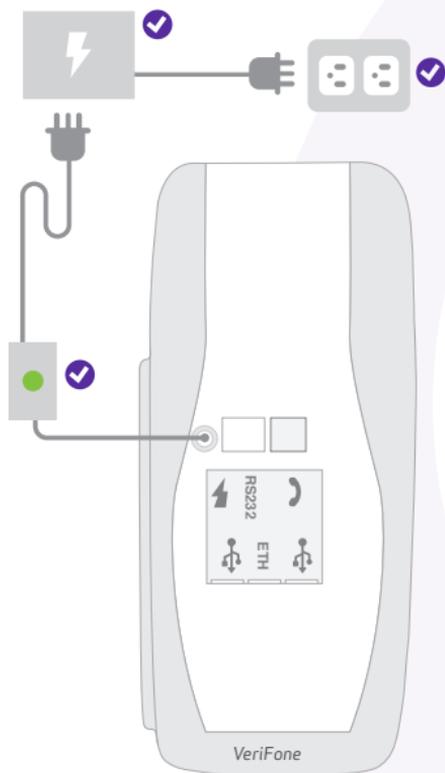
Aplicación Comercio Tradicional

Ingresar al menú administrativo / Pruebas / Impresora

Arquitectura Flexible

Ingresar a Mi Punto de Venta / Menú Pruebas / Impresión

El datáfono no enciende o no carga / VeriFone



1

Verifica que el datáfono esté bien conectado.

2

Si tienes más de un datáfono de la misma referencia y marca, prueba la fuente y el cable de poder en el datáfono alterno, esta práctica descarta daños en la fuente de poder.

3

Garantiza que el datáfono esté conectado en una fuente regulada de voltaje.

4

Verifica que las tomas eléctricas estén en buen estado y que no presenten rastros o muestras de haber sufrido un corto circuito.

5

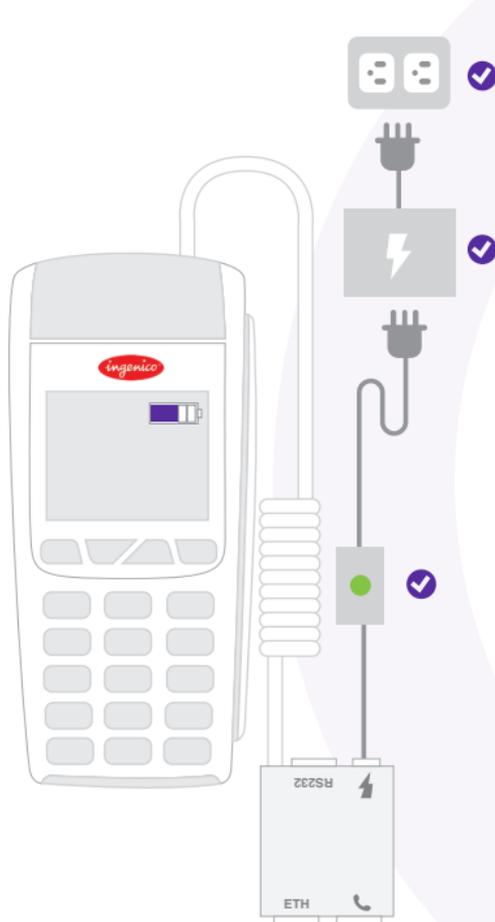
Verifica si el LED (bombillo) de la fuente de energía del datáfono se encuentra encendido.

6

Si el datáfono es GPRS o inalámbrico, verifica que reciba carga, puedes evidenciar que en la pantalla de tu datáfono hay unos íconos que reflejan este proceso e indican el porcentaje de carga del mismo.

Nota: Te recomendamos cargar el datáfono mínimo una hora, máximo 4 horas. No es recomendable dejarlo más del tiempo mencionado porque la batería pierde vida útil. Es importante que siempre verifiques que por lo menos tenga el 40% de carga de batería.

El datáfono no enciende o no carga / Ingenic



1

Verifica que el datáfono esté bien conectado.

2

Si tienes más de un datáfono de la misma referencia y marca, prueba la fuente y el cable de poder en el datáfono alterno, esta práctica descarta daños en la fuente de poder.

3

Garantiza que el datáfono esté conectado en una fuente regulada de voltaje.

4

Verifica que las tomas eléctricas estén en buen estado y que no presenten rastros o muestras de haber sufrido un corto circuito.

5

Verifica si el LED (bombillo) de la fuente de energía del datáfono se encuentra encendido.

6

Si el datáfono es GPRS o inalámbrico, verifica que reciba carga, puedes evidenciar que en la pantalla de tu datáfono hay unos íconos que reflejan este proceso e indican el porcentaje de carga del mismo.

Nota: Te recomendamos cargar el datáfono mínimo una hora, máximo 4 horas. No es recomendable dejarlo más del tiempo mencionado porque la batería pierde vida útil. Es importante que siempre verifiques que por lo menos tenga el 40% de carga de batería.

El datáfono no enciende o no carga / SPECTRA



1 Verifica que el datáfono esté bien conectado.

2 Si tienes más de un datáfono de la misma referencia y marca, prueba la fuente y el cable de poder en el datáfono alterno, esta práctica descarta daños en la fuente de poder.

3 Garantiza que el datáfono esté conectado en una fuente regulada de voltaje.

4 Verifica que las tomas eléctricas estén en buen estado y que no presenten rastros o muestras de haber sufrido un corto circuito.

5 Verifica si el LED (bombillo) de la fuente de energía del datáfono se encuentra encendido.

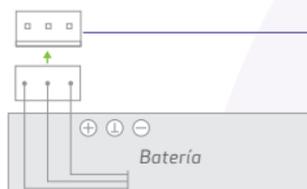
6 Si el datáfono es GPRS o inalámbrico, verifica que reciba carga, puedes evidenciar que en la pantalla de tu datáfono hay unos íconos que reflejan este proceso e indican el porcentaje de carga del mismo.

Nota: Te recomendamos cargar el datáfono mínimo una hora, máximo 4 horas. No es recomendable dejarlo más del tiempo mencionado porque la batería pierde vida útil. Es importante que siempre verifiques que por lo menos tenga el 40% de carga de batería.

El display o pantalla del datáfono muestra "Conectando"

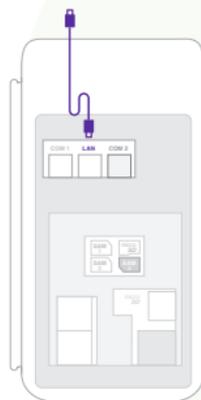
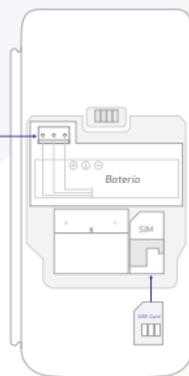
1

Si tu datáfono es inalámbrico sigue los pasos de *Comunicación GPRS*.



2

Si tu datáfono es de conexión a internet déjalo terminar el proceso "conectando", si supera 4 minutos dicho proceso, reinicia el dispositivo con el cable de red desconectado. Al ingresar al menú de CredibanCo debes conectar de nuevo el cable de red al puerto indicado y realizar una prueba de comunicación como se muestra a continuación.



ECHO TEST (Prueba de comunicación)

Aplicación Comercio Tradicional

Ingresar a menú Administrativo / desplaza el menú hacia abajo y selecciona ECHO TEST / Debes recibir como respuesta comunicación exitosa.

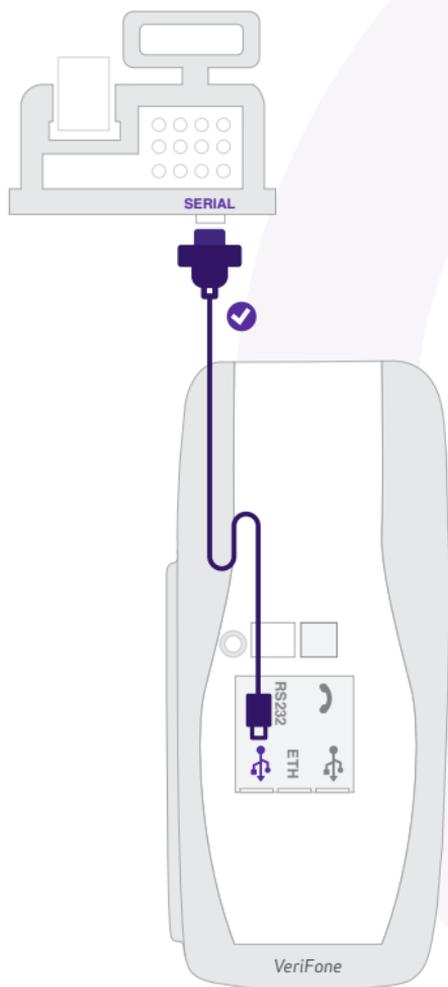
Arquitectura Flexible

Ingresar a Mi Punto de Venta / Menú Pruebas / ECHOTEST / Debes recibir como respuesta comunicación exitosa.

Si después de realizar los pasos anteriores persiste el problema, por favor comuníquese al Call Center de CredibanCo para soporte.

Trasmitiendo - Error conexión a caja / VeriFone

Integración a caja



1

Valida las conexiones TEF tanto de la caja como del datáfono.

2

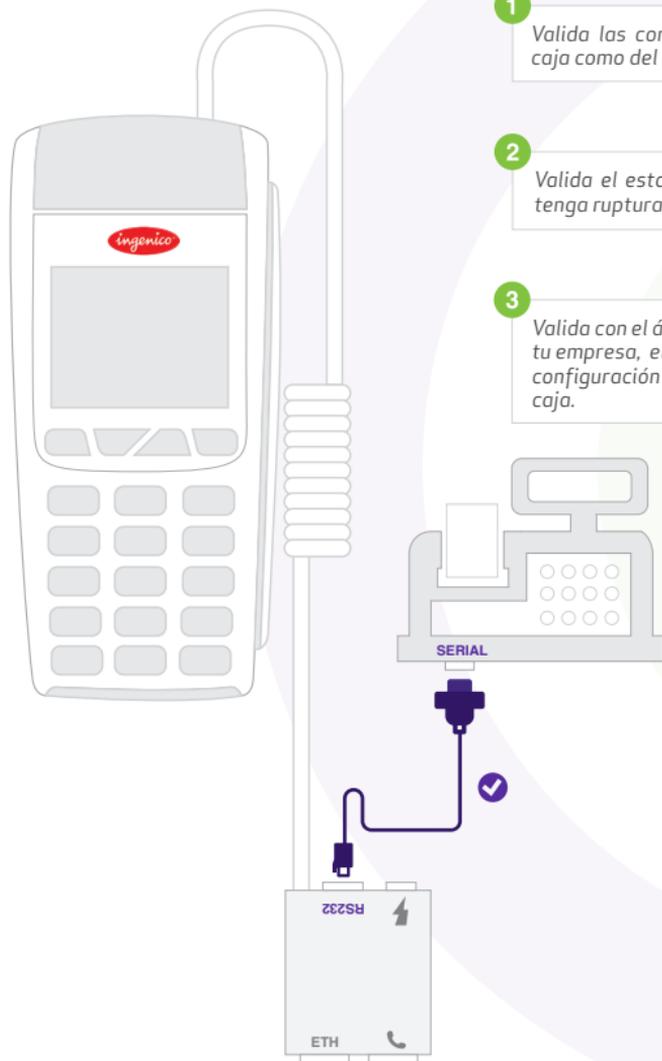
Valida el estado del cable TEF, que no tenga rupturas.

3

Valida con el área de soporte interno de tu empresa, el estado del software y la configuración (API-PUERTOS) de la caja.

Trasmitiendo - Error conexión a caja / Ingenico

Integración a caja



1

Valida las conexiones TEF tanto de la caja como del datáfono.

2

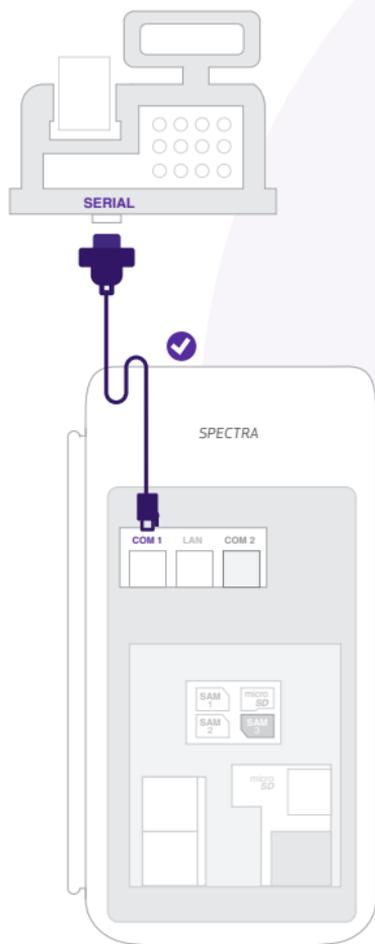
Valida el estado del cable TEF, que no tenga rupturas.

3

Valida con el área de soporte interno de tu empresa, el estado del software y la configuración (API-PUERTOS) de la caja.

Trasmitiendo - Error conexión a caja / SPECTRA

Integración a caja



1

Valida las conexiones TEF tanto de la caja como del datáfono.

2

Valida el estado del cable TEF, que no tenga rupturas.

3

Valida con el área de soporte interno de tu empresa, el estado del software y la configuración (API-PUERTOS) de la caja.



Línea de atención a datáfonos en Bogotá: 3278690
Para otras ciudades: sitio web www.credibanco.com

2. Funcionalidades Básicas del Datáfono

- *Cierre de Transacciones*
- *Duplicados de Voucher*
- *Anulación de una Transacción*
- *Consulta de Saldo*
- *Reporte de Transacciones*
- *Echo Test (Prueba de Comunicación)*

Cierre de Transacciones

Proceso mediante el cual el datáfono genera un reporte general del total de las transacciones por franquicia y tipo de cuenta. Al cerrar se libera la memoria interna del datáfono y borra las transacciones. "Luego de realizar el cierre no se pueden generar duplicados ni reportes del lote transaccional que estas por cerrar."



CIERRE

INGRESE PASSWORD
xxxx_

total transacciones	
anuls	: 1
valor anl	: \$1.000
transacs	: 0
valor	: \$0
si-enter	no cancel

1. Oprime la tecla 2.

2. Ingresa la clave de cierre.

3. Oprime la tecla enter para continuar o "X" para cancelar.

cierre

conectando...
recibiendo

cierre completo

total transacciones
generando informe

4. Espera unos segundos mientras se realiza la comunicación.

5. En pantalla nos indica la finalización del cierre.

6. Se genera automáticamente el voucher del cierre.

imprimir reporte
completo

1- si
2-no

7. Si deseas imprimir reporte completo selecciona 1, de lo contrario oprime 2.

Nota: es importante que la impresora cuente con papel y se encuentre puesto correctamente antes de realizar el cierre. Te recomendamos realizar un cierre diario o máximo cada tres días por las siguientes 2 razones:

1. Llevar el control de tus ventas.
2. Si la memoria de tu datáfono se llena, puede causar inconvenientes en la funcionalidad del mismo.

Duplicados de Voucher

Proceso que permite la generación del duplicado de la transacción bien sea por perdida del voucher original o por requerimiento del cliente.

Aplicación Comercio Tradicional

07/11/2013 04:52	F1
Operativo	F2
Administrativo	F3
Técnico	F4

Ingresar a Menú Administrativo / Duplicado / Ingresar el número de recibo (se encuentra en la parte superior izquierda del voucher), en caso de ser la última transacción solo debes oprimir Enter o la tecla verde.

Arquitectura Flexible

MENU PRINCIPAL

- 1 - Venta
- 2 - Recaudo
- 3 - Financiero
- 4 - Fidelidad
- 5 - Mi punto de venta

Ingresar a Mi Punto de Venta / Duplicado / Ingresar el número de recibo (se encuentra en la parte superior izquierda del voucher), en caso de ser la última transacción solo debes oprimir Enter o la tecla verde.

Anulación de una Transacción

Proceso que permite la anulación o cancelación de la transacción realizado por motivos de digitación errónea o valores a compensar. Para poder realizar la anulación se pedirá el número del recibo a anular y la misma tarjeta con que se realizó la transacción. Los voucher de compra y anulación se deben anexar juntos como control y soporte del comercio.



ANULACION

INGRESE PASSWORD
xxxx_

NUMERO DE

RECIBO

1. Oprime la tecla 1.

2. Ingresa la clave de anulación.

3. Digita el número del voucher a anular ej. 10, 100, 1663.

compra
dels/inser tarj.

VISA compra
total correcto?
\$ _____

conectando. . .
recibiendo

4. Desliza o inserta la tarjeta con la que se realizó la compra a anular*.

5. Valida que el valor a anular sea el correcto y oprime enter.

6. Espera unos segundos mientras se realiza la transacción.

aprobada
nro. autorizacion
728007

gen copia de tx-enter

7. Se imprimirá automáticamente el nuevo voucher con el valor anulado.

Nota: solo puedes realizar el proceso de anulación el mismo día en que se efectúa la compra, si requieres anular una transacción posterior a la fecha de la compra, comunícate con nuestro Call Center para soporte.

*Si la tarjeta es débito el tarjetahabiente deberá digitar de nuevo su PIN o clave personal, si es crédito no solicita PIN.

Consulta de Saldo

Proceso que te permite conocer el dinero disponible para realizar compras en la cuenta asociada a la tarjeta (aplica solo para tarjetas que solicitan PIN).



saldo
dels / inser tarj.

TIPO DE CUENTA

1- AHORRO
2- CORRIENTE
3 - CREDITO

1. Oprime la tecla 3.

2. Desliza o inserta la tarjeta a consultar.

3. Selecciona el tipo de cuenta a la que pertenece la tarjeta.

INGRESE PIN

conectando. . .
recibiendo

aprobada
nro. autorizacion
728007
gen copia de tx-enter

4. Solicítale al tarjetahabiente que digite su PIN o clave personal.

5. Espera unos segundos mientras se realiza la comunicación.

6. En pantalla nos indica el saldo, oprime enter para imprimir tu voucher.

Nota: recuerda que este proceso puede ocasionar costos al tarjetahabiente.

Reportes de Transacciones

Procedimiento que permite conocer el reporte detallado y total sin necesidad de borrar la memoria (cierre) del datáfono. Este proceso se puede realizar antes de realizar el cierre, las veces que lo necesite el comercio.

Aplicación Comercio Tradicional

07/11/2013 04:52	F1
Operativo	F2
Administrativo	F3
Técnico	F4

Ingresar a Menú Administrativo / Reportes / Detallado

Arquitectura Flexible

MENÚ PRINCIPAL

- 1 - Venta
- 2 - Recaudo
- 3 - Financiero
- 4 - Fidelidad
- 5 - Mi punto de venta

Ingresar a Mi Punto de Venta / Reportes / Detallado

ECHO TEST (Prueba de Comunicación)

Procedimiento que permite realizar una prueba de comunicación del datáfono para identificar fallas en el medio de comunicación.

Aplicación Comercio Tradicional

07/11/2013 04:52	F1
Operativo	F2
Administrativo	F3
Técnico	F4

Ingresar a menú Administrativo / desplazar el menú hacia abajo y seleccionar ECHO TEST / Debes recibir como respuesta comunicación exitosa.

Arquitectura Flexible

MENÚ PRINCIPAL

- 1 - Venta
- 2 - Recaudo
- 3 - Financiero
- 4 - Fidelidad
- 5 - Mi punto de venta

Ingresar a Mi Punto de Venta / Menú Pruebas / ECHOTEST / Debes recibir como respuesta comunicación exitosa.



Línea de atención a datáfonos en Bogotá: 3278690
Para otras ciudades: sitio web www.credibanco.com

3. Precauciones

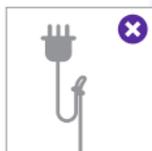
Cuidados de los datáfonos



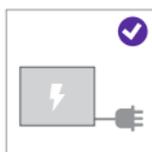
Cuida que los datáfonos y sus accesorios no se encuentren en zonas que presenten humedad, altas temperaturas, exceso de polvo ni grasa.



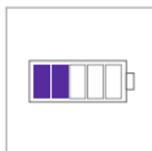
Evita al máximo golpes en los datáfonos, recordemos que estos cuentan con un sistema sensible de seguridad que puede activarse con cualquier golpe generando pérdida de funcionalidad.



No permitas que los cables se doblen al grado que se quiebren o generen torsiones.



Conecta los datáfono a una fuente regulada (estabilizador, UPS, toma eléctrica certificada, polo a tierra) que evita daños en los mismos causados por posible picos de voltaje.



Recuerda que los datáfonos inalámbricos o GPRS deben ser cargados al 100% y luego se debe desconectar el cargador para evitar la pérdida de vida útil en la batería. Mantén la batería mínimo con un 40% de carga.

Cuidados de los datáfonos



Evita subir y bajar los interruptores automáticos (tacos o breques) cuando los datáfonos aún se encuentren conectados, ya que esto puede ocasionar pérdida de funcionalidad.



No intercambies la Sim Card de datos en datáfonos inalámbricos sin previo apoyo del personal técnico de CredibanCo o del Call Center, recuerda que cada datáfono se configura de acuerdo al operador de telefonía que se esté utilizando.



Ten cuidado al cambiar los rollos de los datáfonos, nunca debes forzar la postura de los mismos y si deseas apoyo comunícate al Call Center.



Mantén actualizado el inventario de los datáfonos, esto ayudará al personal técnico de CredibanCo a resolver posibles inconvenientes que se puedan presentar de manera rápida y oportuna.



Realiza pruebas semanales de todos los datáfonos entregados por CredibanCo, para comprobar su funcionalidad. Esto permite ser utilizados satisfactoriamente en el momento en que se requieran.

Cuidados de los datáfonos



Recuerda que tu establecimiento de comercio es responsable del cuidado y preservación de los datáfonos de acuerdo con el Reglamento Operativo de Comercios (ROC). Este documento lo puedes consultar en www.credibanco.com.



No olvides devolver los datáfonos a CredibanCo cuando ya no los necesites. Esto evitará que seas reportado a centrales de riesgo.