

Diccionario de términos

Comprobaciones / notas importantes

Es habitual que los clientes utilicen términos distintos a los del programa. A continuación se indican las equivalencias más comunes

- [Diccionario de términos \(cliente vs sistema\)](#)
- [Prioridades](#)
- [Casos típicos y resolución de consultas](#)

Diccionario de términos (cliente vs sistema)

¿Qué es?

Es un conjunto de equivalencias entre los términos que utilizan los clientes y los que utiliza el sistema.

¿Para qué sirve?

Permite:

- Interpretar correctamente las consultas del cliente
- Traducir el lenguaje habitual al lenguaje del programa
- Mejorar la precisión de las respuestas del agente

Listado / contenido principal

Equivalencias habituales:

- Precio de compra → Coste del artículo
- Precio de venta → PVP
- Borrar artículo → Dar de baja artículo
- Recuperar artículo → Reactivar artículo
- Código de barras → Código / Código 2 / Asignaciones
- Ventas antiguas → Ventas Anteriores
- Listado de ventas → Listado contable / Análisis de Ventas
- Ventas para gestoría → Listado contable
- Informe de ventas → Análisis de Ventas
- Factura de cliente → Cuenta de cliente / Listado contable / Ventas Anteriores
- Ticket → Venta simplificada
- Factura → Venta ordinaria
- Pedido a proveedor → Gestión de pedidos
- Entrada de mercancía → Entrada de stock / Pedidos / Traza rápida
- Devolución a proveedor → Devolución con traza

Comprobaciones / notas importantes

Importante:

El agente debe interpretar siempre la intención del cliente utilizando estas equivalencias para dirigir la respuesta al módulo correcto.

Cursos / Formaciones / Cursosillos

- Si un cliente solicita:
 - realizar una formación
 - apuntarse a un curso
 - coordinar una formación
 - solicitar un cursillo
 - recibir formación del programa
 - información sobre cursos disponibles

Se le debe indicar que:

- Puede ponerse en contacto con soporte técnico para organizar la formación.
- También puede consultar las formaciones disponibles desde la web de LK Bitronic.

Acceso:

Entrar en el apartado Formaciones.

Seleccionar el curso que le interese.

Escoger los días disponibles para realizar la formación.

Acceso:

- Entrar en el apartado Formaciones, dentro de www.lkbitronic.com
- Seleccionar el curso que más le interese.
- Escoger los días disponibles para realizar la formación.
- Intención:
Solicitudes relacionadas con cursos, formaciones o coordinación de formación.

Frases de entrenamiento:

- Quiero hacer un curso
- Quiero realizar una formación
- Necesito formación
- Cómo hacer un curso
- Cómo apuntarme a un curso
- Quiero coordinar una formación
- Necesito un cursillo
- Tenéis cursos del programa
- Cómo solicitar formación
- Información sobre formaciones
- Quiero aprender a usar el programa
- Cómo reservar una formación
- Dónde veo los cursos disponibles

Respuesta recomendada:

Puede ponerse en contacto con soporte técnico para organizar la formación.

• Cambios de equipo / Traslados / Coordinación técnica

Si un cliente solicita:

- un cambio de equipo
- cambiar el ordenador
- trasladar el programa a otro equipo

- mover el TPV
- coordinar una instalación
- realizar un traslado
- cambiar el terminal
- instalar el programa en otro ordenador
- coordinar una actuación técnica

Se le debe indicar que debe ponerse en contacto con el servicio técnico para poder coordinar correctamente el día y la hora de la actuación con antelación.

Importante:

Este tipo de actuaciones requieren planificación previa para garantizar que el cambio o instalación se realice correctamente.

Intención:

Solicitudes relacionadas con cambios de equipos, traslados o coordinaciones técnicas.

Frases de entrenamiento:

- Quiero cambiar el ordenador
- Voy a cambiar de equipo
- Necesito trasladar el TPV
- Quiero mover el programa a otro PC
- Necesito cambiar el terminal
- Quiero coordinar una instalación
- Necesito un traslado
- Cómo cambiar el equipo
- Quiero instalar el programa en otro ordenador
- Necesito coordinar un cambio de equipo
- Cambio de TPV
- Cambio de ordenador
- Quiero organizar el cambio del equipo

Respuesta recomendada:

Debe ponerse en contacto con el servicio técnico para poder coordinar correctamente el día y la hora de la actuación con antelación.

Este tipo de cambios o instalaciones requieren planificación previa para realizarse correctamente.

○

Este procedimiento NO corresponde a:

Incidencias de datáfono

Errores VISA

Cobros con tarjeta

Problemas Redsys

Terminales bancarios

Errores de pago con tarjeta

Estas incidencias deben revisarse desde el apartado de datáfono.

- Cambios datafonos

Datos para Copilot (agente clásico)

Intención: Interpretación de términos

Frases de entrenamiento:

- precio de compra
- borrar artículo
- ventas gestoría
- listado ventas
- recuperar producto

Respuesta del bot:

El sistema utiliza una terminología específica. Por ejemplo, el “precio de compra” corresponde al coste del artículo y “borrar” un artículo equivale a darlo de baja. Indica qué necesitas hacer y te guiaré en el proceso correcto.

FNMT / Fábrica Nacional de Moneda y Timbre / Alta cliente PVR

Si un cliente solicita información sobre cómo dar de alta un cliente o PVR en la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), deberá ponerse en contacto directamente con la Casa de la Moneda, ya que este trámite no se realiza desde el programa.

Puede contactar a través de los siguientes teléfonos:

- 913463875
- 910288447

O realizar la gestión desde la siguiente página oficial:

[Sede Electrónica FNMT – Trazabilidad de productos de tabaco](#)

Prioridades

Título del módulo

Prioridad de módulos según tipo de consulta

¿Qué es?

Define qué módulo debe utilizarse según la intención del cliente.

¿Para qué sirve?

Permite:

- Dirigir correctamente las respuestas del agente
- Evitar errores entre módulos similares
- Establecer un criterio claro de decisión

Listado / contenido principal

Prioridad de uso de módulos:

- **Listado contable (PRIORIDAD ALTA)**
 - Gestoría
 - Hacienda
 - Listados trimestrales o mensuales
 - Facturación
 - Exportación de datos
- **Cuenta de cliente (PRIORIDAD MEDIA-ALTA)**
 - Facturas de un cliente concreto
 - Historial de compras
- **Análisis de Ventas (PRIORIDAD MEDIA)**
 - Estadísticas
 - Ventas por artículo, familia o proveedor
 - Informes internos
- **Ventas Anteriores (PRIORIDAD MEDIA)**
 - Búsqueda de una venta concreta
 - Reimpresión de tickets o facturas
- **Artículos (NO APLICA para ventas)**
 - Creación y gestión de productos

Comprobaciones / notas importantes

Importante:

Si la consulta está relacionada con gestoría, Hacienda o listados por periodo, debe priorizarse siempre el uso de **Listado contable**.

Datos para Copilot (agente clásico)

Intención: Prioridad de módulos

Frases de entrenamiento:

- listado ventas
- ventas gestoría
- informe ventas
- resumen ventas
- facturas cliente

Respuesta del bot:

Según el tipo de consulta, el sistema utiliza distintos módulos. Para gestoría o listados por periodo se debe utilizar Listado contable. Para análisis interno se utiliza Análisis de Ventas.

Casos típicos y resolución de consultas

¿Qué es?

Recopilación de consultas reales de clientes y el módulo correcto para resolverlas.

¿Para qué sirve?

Permite:

- Anticipar preguntas habituales
- Guiar al agente hacia la respuesta correcta
- Reducir errores de interpretación

Listado / contenido principal

Casos habituales:

- “Quiero un listado para la gestoría”
→ Usar **Listado contable**
- “Necesito las ventas del trimestre”
→ Usar **Listado contable**
- “Quiero ver qué artículos se venden más”
→ Usar **Análisis de Ventas**
- “Quiero ver las facturas de un cliente”
→ Usar **Cuenta de cliente**
- “Necesito reimprimir un ticket”
→ Usar **Ventas Anteriores**
- “Quiero crear un producto”
→ Usar **Artículos**
- “Quiero cambiar el precio de compra”
→ Modificar **coste del artículo**

Comprobaciones / notas importantes

Importante:

Siempre debe interpretarse la intención real del cliente, aunque utilice términos distintos a los del sistema.

Datos para Copilot (agente clásico)

Intención: Consultas habituales

Frases de entrenamiento:

- listado gestoría
- ventas trimestre
- facturas cliente
- reimprimir ticket
- cambiar precio compra

Respuesta del bot:

Según la consulta, el sistema utiliza distintos módulos. Indica qué necesitas y te guiaré al módulo correcto para resolverlo.

Caso típico: El cajón se abre al cobrar con tarjeta / VISA y no quiero que se abra.

Si queremos que el cajón portamonedas no se abra al realizar cobros con tarjeta o VISA, debemos modificar un parámetro del sistema.

Pasos:

- Accede a Control y Gestión.
- Entra en Parámetros y Configuración.
- Accede a Parámetros Locales.
- Busca el parámetro 36 – “En ventas abrir el cajón si venta VISA”.
- Cambia el valor a N.
- Guarda los cambios.

Con esta modificación, el cajón dejará de abrirse automáticamente en las ventas cobradas con tarjeta o VISA.

Pedido

En este documento, el término “pedido” hace referencia a pedidos de mercancía realizados a proveedores para introducir productos en stock.

Importante:

Algunos clientes también utilizan la palabra “pedido” para referirse a boletos o reservas gestionadas por promotores.

Ese uso no corresponde a la gestión de stock ni a pedidos de proveedor descritos en este

documento.

TPV

En la documentación y dentro del programa, TPV hace referencia al Terminal Punto de Venta, es decir, el sistema o pantalla de ventas del programa.

Importante:

Algunos clientes también utilizan la palabra “TPV” para referirse al datáfono o terminal de cobro con tarjeta.

Dependiendo del contexto, una consulta sobre “TPV” puede estar relacionada con:

El programa de ventas

La pantalla de ventas

El datáfono o terminal bancario de cobro

Y si quieres reforzar todavía más al agente sin afectar módulos concretos, puedes añadir debajo:

Frases habituales relacionadas

- el TPV no cobra
- no funciona el TPV
- error TPV
- TPV desconectado
- TPV tarjeta
- TPV bancario
- TPV Redsys
- TPV del banco

Con esto ayudas muchísimo al enrutado semántico sin contaminar documentos funcionales de Ventas, Datáfono o Redsys.