

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.

Revision #4

Created 20 April 2026 10:47:04 by Laura

Updated 20 May 2026 07:28:33 by Laura