

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](#)