

Canales especiales

title: Canales especiales de venta

scope: Ventas a través de canales especiales en Estancos Élite (Disashop para recargas y servicios electrónicos, Telemetría para máquinas de vending, ventas y abonos con trazabilidad a segundo canal, agenda de recargas)

consolidated_from: [Ventas_Disashop, Ventas_con_Telemetría, Ventas_y_Abonos_con_trazabilidad, Agenda_de_recargas]

Canales especiales de venta

Alcance de este documento

Este documento cubre las modalidades especiales de venta en Estancos Élite que se diferencian de la venta habitual y que requieren procesos específicos: las ventas a través de Disashop (recargas de móvil, pago de servicios, productos electrónicos); las ventas a máquinas de vending mediante el sistema de Telemetría; las ventas y abonos con trazabilidad para segundo canal (PVR, bares, hostelería, gasolineras); y la agenda de recargas periódicas.

Este documento no cubre:

- La venta habitual y su totalización. Ver la documentación de Ventas operativa.
- Los abonos normales de ventas ya finalizadas. Ver la documentación de Ventas operativa, sección Abonar. Los abonos de canales especiales tienen procedimientos propios que se detallan aquí.
- El funcionamiento general de la trazabilidad (activación, licencia, entradas). Ver la documentación de Trazabilidad. Aquí solo se cubre el uso operativo en la venta a segundo canal.
- La activación de los módulos correspondientes (Disashop, Telemetría). Ver la documentación de Configuración del sistema, sección Módulos.

Regla crítica. Los abonos de estos canales especiales NO se hacen con F5 Abonar desde Ventas Anteriores como una venta normal. Cada canal tiene su procedimiento específico que se describe en su sección.

1. Ventas Disashop (recargas y servicios electrónicos)

1.1 Qué es

Disashop es la plataforma que permite comercializar productos electrónicos desde Estancos Élite: recargas de móvil, pago de servicios (luz, agua, gas), tarjetas prepago, entradas de eventos, y otros servicios electrónicos.

Cuando se realiza una venta Disashop, la operación se realiza en tiempo real con la plataforma. Se envía la solicitud, se recibe la confirmación (o el rechazo) y se emite el comprobante para el cliente.

1.2 Realizar una venta Disashop

La forma más sencilla y recomendada de realizar una recarga o vender un producto de DisaShop es abrir su menú directamente desde la pantalla de Ventas.

Pasos:

1. Entra en la pantalla de Ventas.
2. Pulsa R y, a continuación, pulsa Intro.
3. Se abrirá el menú de DisaShop.
4. Selecciona el tipo de operación que necesites, por ejemplo, Recarga de móvil, Productos electrónicos o el servicio correspondiente.
5. Selecciona el producto y completa los datos que solicite el sistema (nº de telefono, importe...). En una recarga de móvil, pedirá los datos necesarios para realizar la recarga.
6. Confirma la operación y finaliza la venta de la forma habitual. El sistema conectará con DisaShop y emitirá el comprobante correspondiente.

Instrucción para el agente de voz

Cuando el usuario pregunte cómo hacer una recarga de móvil o vender un producto de DisaShop, utiliza siempre como primera opción la ruta Ventas, R e Intro.

No solicites el código del artículo y no dirijas al usuario a Artículos y Prensa para buscar el producto.

No utilices F1 – Opciones ni Alt+R – PVP con recargo. La opción PVP con recargo es una función diferente y no abre el menú de DisaShop.

Guía al usuario paso a paso. La primera indicación recomendada es: “Entra en Ventas. Cuando estés dentro, pulsa R y después Intro. Se abrirá el menú de DisaShop. Dime cuando lo tengas y seguimos”.

1.3 Anular, cancelar o abonar una venta DisaShop

Importante

Las operaciones de DisaShop no se anulan como una venta normal desde Ventas Anteriores.

No debe utilizarse Ventas Anteriores ni F5 – Abonar, porque se anularía la venta en el programa, pero la recarga o la operación electrónica podría continuar activa en la plataforma de DisaShop.

Procedimiento correcto

1. Entra en la pantalla de Ventas.
2. Pulsa R y, a continuación, pulsa Intro para abrir el menú de DisaShop.
3. Dentro del menú de DisaShop, pulsa F2 – Historial.
4. Busca y selecciona la recarga u operación que necesitas anular.
5. Pulsa F5 para anular la operación seleccionada.
6. Confirma la anulación cuando el sistema lo solicite.
7. Espera a que DisaShop finalice la operación y muestre el resultado.

La solicitud se enviará a la plataforma de DisaShop. El sistema indicará si la anulación puede realizarse, ya que algunas recargas o servicios podrían no admitir la cancelación una vez procesados por el operador.

Qué hacer después de finalizar la operación

Cuando la operación haya finalizado correctamente, la recarga quedará disponible en la pantalla de Ventas.

Desde ese momento se continúa como con cualquier otra venta. Se puede cobrar utilizando la forma de pago correspondiente o cerrar y finalizar la venta mediante el procedimiento habitual.

No es necesario cerrar la pantalla de Ventas ni quedarse esperando después de que DisaShop haya confirmado que la operación ha finalizado.

Instrucción para el agente de voz

Cuando el usuario quiera anular, cancelar, devolver o abonar una recarga de DisaShop, utiliza siempre la ruta Ventas, R, Intro, F2 – Historial, seleccionar la operación y F5 – Anular.

No dirijas al usuario a Ventas Anteriores.

No confundas las dos funciones de F5:

- En el Historial de DisaShop, F5 sirve para anular la operación seleccionada y es la opción correcta.
- En Ventas Anteriores, F5 – Abonar no debe utilizarse para anular operaciones de DisaShop.

Después de confirmar la operación, espera a que el usuario indique que ha finalizado correctamente.

Cuando DisaShop haya completado la operación, no le indiques que cierre la pantalla y espere. Explícale que la recarga ya está disponible en Ventas y que puede cobrarla como cualquier otra venta o cerrar y finalizar la venta.

La respuesta recomendada para el último paso es: “Cuando la operación haya finalizado, la recarga quedará disponible en la pantalla de Ventas. Desde ahí puedes cobrarla como cualquier otra venta o cerrar y finalizar la venta”.

1.4 Solicitar reintegro de recargas

Cuando una recarga no ha llegado al cliente o se ha realizado por error, se solicita un reintegro. El proceso se realiza desde el propio módulo Disashop dentro del programa, no manualmente desde Ventas Anteriores. El reintegro depende del operador y puede tardar en confirmarse.

1.5 Consideraciones

Las ventas Disashop requieren conexión a internet en el momento de la operación. Si falla la conexión, la operación no puede completarse. Los productos Disashop no deben enviarse a Verifactu/TicketBAI porque el estanco actúa como comisionista (ver documentación de Verifactu y TicketBAI, sección Configurar productos que se envían).

2. Ventas con Telemetría (máquinas de vending)

2.1 Qué es

El módulo de Telemetría permite recibir y gestionar las cargas de tabaco realizadas en máquinas expendedoras conectadas a una plataforma de vending.

La plataforma descarga en Estancos Élite la información de lo que se ha cargado en la máquina. Esta descarga permite ver la carga pendiente, pero no la convierte automáticamente en una venta dentro del programa.

Para registrar la venta, es necesario seleccionar la carga desde Telemetría, generar el documento correspondiente y completar la trazabilidad.

Cuando finaliza el proceso, se genera la factura o el albarán, se descuenta el stock, se comunica la trazabilidad al repositorio y la carga queda registrada como realizada.

2.2 Cómo convertir una carga de telemetría en una venta

Diferencia entre descargar una carga y generar la venta

La plataforma de vending descarga en Estancos Élite la información de la carga realizada en la máquina. La carga aparecerá en Telemetría, pero todavía no estará registrada como una venta finalizada.

Para convertirla en una venta es necesario generar una factura o un albarán desde Telemetría y completar el proceso de trazabilidad.

Cómo acceder

Entra en Control y Gestión y después en Telemetría.

El procedimiento cambia dependiendo de la plataforma o proveedor de vending utilizado.

Clouvending, Metris, Sigima, MiVending y Jofemar

1. Entra en Control TELEMETRÍA.
2. El sistema mostrará las cargas pendientes.
3. Selecciona la carga que quieras convertir en venta.
4. Pulsa F6 – Generar documento.
5. Aparecerá la pantalla de trazabilidad.
6. Escanea todos los códigos de trazabilidad de los productos cargados en la máquina.
7. Comprueba que todas las líneas aparezcan en color verde.
8. Pulsa Insert – Continuar.
9. Indica si quieres generar un albarán o una factura.
10. Al finalizar, la carga quedará registrada como una venta.

GmVending y Dealberri

1. Entra en Control TELEMETRÍA.

2. Abre la pestaña Cargas.
3. Pulsa F3 – Historial Cargas.
4. Selecciona la carga que quieras convertir en venta.
5. Pulsa la opción Generar Factura o Albarán.
6. Aparecerá la pantalla de trazabilidad.
7. Escanea todos los códigos de trazabilidad.
8. Pulsa Insert – Continuar.
9. Indica si quieres generar un albarán o una factura.
10. Al finalizar, la carga quedará registrada como una venta.

Gestión delegada

Si el cliente trabaja con gestión delegada, el sistema solicitará el método de transporte.

Se introduce la matrícula del vehículo. Si el transporte se realiza a pie, la matrícula puede dejarse en blanco.

Cientes con varias máquinas

Si el cliente tiene varias máquinas, el sistema solicitará que se seleccione la máquina concreta en la que se ha realizado la carga.

Qué ocurre al finalizar

Se genera la factura o el albarán.

Se descuenta el stock de los artículos incluidos.

La trazabilidad se comunica automáticamente al repositorio.

La carga queda registrada como realizada.

Limitaciones importantes

No se puede finalizar la venta si faltan códigos de trazabilidad.

No se pueden modificar manualmente las cantidades de la carga recibida.

No se puede registrar la venta sin generar el documento desde Telemetría.

Este procedimiento no debe sustituirse por una venta manual de segundo canal.

Instrucción para el agente de voz

Si el usuario pregunta cómo registrar, generar o realizar la venta correspondiente a una carga de una máquina de vending, no indiques que la venta se registra automáticamente y no lo dirijas inicialmente al Análisis de Ventas.

Explícale que la plataforma descarga la carga, pero que después debe convertirla en una venta desde Control y Gestión, Telemetría.

Antes de continuar con las teclas, pregunta qué plataforma utiliza. Después aplica únicamente el procedimiento correspondiente a esa plataforma.

Guía al usuario paso a paso. La primera respuesta recomendada es: “La plataforma descarga la carga realizada en la máquina, pero todavía tienes que convertirla en una venta. Entra en Control y Gestión y después en Telemetría. Cuando estés dentro, dime qué plataforma de vending utilizas y seguimos”.

Utiliza Análisis de Ventas o Ventas Anteriores solamente cuando el usuario quiera consultar una venta de telemetría que ya se haya generado.

2.3 Consultar ventas de telemetría

La pantalla que debe utilizarse depende de si la carga todavía está pendiente o si ya se ha convertido en una venta.

Consultar una carga pendiente

Si la carga se ha descargado desde la plataforma, pero todavía no se ha generado la factura o el albarán, se consulta desde Control y Gestión, Telemetría.

En este caso, la carga todavía no es una venta finalizada.

Consultar una venta ya generada, cobrada o cerrada

Cuando la carga ya se ha convertido en una venta y la operación se ha cobrado o cerrado, se consulta como cualquier otra venta del programa.

Las máquinas se gestionan como clientes. Para localizar las ventas de una máquina concreta se debe filtrar por Cliente, no por Terminal.

Consultar un listado desde Análisis de Ventas

Esta es la opción recomendada cuando el usuario quiera ver una relación, un listado o todas las ventas correspondientes a una máquina.

1. Entra en Control y Gestión, Análisis Estadísticos y Análisis de Ventas.
2. Indica la fecha o el intervalo de fechas que quieres consultar.
3. En el filtro Cliente, selecciona el cliente correspondiente a la máquina.
4. Pulsa F4 – Ejecuta Análisis.

No utilices el filtro Terminal para localizar las ventas correspondientes a una máquina de Telemetría.

Consultar una venta individual desde Ventas Anteriores

Utiliza esta opción únicamente cuando el usuario quiera revisar una venta concreta de una máquina, no cuando necesite un listado conjunto.

1. Entra en Ventas y después en Ventas Anteriores.
2. Pulsa F6 – Cliente.
3. Selecciona el cliente correspondiente a la máquina.
4. Consulta las ventas individualmente utilizando AvPág y RePág.

Instrucción para el agente de voz

Si el usuario pregunta por ventas de una máquina expendedora, identifica primero si se refiere a una carga pendiente o a una venta ya generada.

Si la carga está pendiente de convertir en venta, utiliza Control y Gestión, Telemetría.

Si la venta ya está generada, cobrada o cerrada, no dirijas al usuario a Telemetría.

Si quiere consultar un listado o todas las ventas de la máquina, utiliza Análisis de Ventas y filtra por Cliente.

Si quiere consultar una venta individual, puede utilizar Ventas Anteriores y F6 – Cliente.

No indiques que debe filtrar por Terminal. Las máquinas se localizan mediante el cliente correspondiente.

Cuando el usuario elija Análisis de Ventas, proporciona la ruta completa y guía el procedimiento en este orden: rango de fechas, filtro Cliente y F4 – Ejecuta Análisis.

La respuesta recomendada es: “Si la venta ya está cobrada o cerrada, se consulta como una venta normal. Entra en Control y Gestión, Análisis Estadísticos y Análisis de Ventas. Después seleccionaremos las fechas y filtraremos por el cliente correspondiente a la máquina”.

2.4 Anular una venta de telemetría

Cuando una carga de Telemetría ya se ha convertido en una venta, se anula como cualquier otra venta del programa.

No es necesario entrar nuevamente en Telemetría ni aplicar un procedimiento diferente según la plataforma de vending.

Procedimiento

1. Entra en Ventas y después en Ventas Anteriores.
2. Localiza y selecciona la venta que quieres anular.
3. Pulsa F5 – Abonar.

4. El sistema cargará la venta en negativo en la pantalla de Ventas.
5. Revisa los artículos y las cantidades.
6. Pulsa Totalizar.
7. Selecciona la forma de pago correspondiente y finaliza el abono.

La venta original quedará compensada mediante una venta en negativo, el stock se ajustará automáticamente y el abono quedará registrado en el historial.

Diferencia entre una carga pendiente y una venta

Si la carga todavía está pendiente en Telemetría y no se ha generado la factura o el albarán, aún no existe una venta que pueda anularse desde Ventas Anteriores.

Si la carga ya se ha convertido en una venta, se utiliza siempre Ventas Anteriores y F5 – Abonar.

Instrucción para el agente de voz

Cuando el usuario pregunte cómo anular una venta de Telemetría que ya está generada, no le preguntes qué plataforma de vending utiliza.

No lo dirijas a Control y Gestión, Telemetría.

Indica que es una venta normal y guíalo a Ventas, Ventas Anteriores y F5 – Abonar.

Solo pregunta si la carga está pendiente o si ya se ha convertido en venta cuando el usuario no lo haya dejado claro.

La primera respuesta recomendada es: “Si la carga ya se ha convertido en una venta, se anula como cualquier otra. Entra en Ventas y después en Ventas Anteriores. Cuando localices la venta, dime y seguimos”.

2.5 Consideraciones

La activación y configuración del módulo de Telemetría requiere contratación con el proveedor de vending correspondiente. Ver la documentación de Configuración del sistema, sección Módulos.

3. Ventas y abonos con trazabilidad (segundo canal, PVR)

3.1 Qué es la venta con trazabilidad

Las ventas con trazabilidad son ventas de tabaco a segundo canal (bares, restaurantes, gasolineras, hostelería) que requieren informar a la FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre) mediante escaneo de códigos TTT en cada cajetilla o unidad.

Estas ventas requieren:

- Que el cliente esté dado de alta como PVR (Punto de Venta con Recargo) o segundo canal. Ver la documentación de Clientes, sección Crear nuevo cliente PVR.
- Un dispositivo de escaneo (habitualmente PDA) que capture los códigos TTT.
- Que el sistema de trazabilidad esté activo (ver documentación de Trazabilidad).

3.2 Realizar una venta con trazabilidad

Se accede a la pantalla de Ventas. Se asigna el cliente PVR correspondiente. Se añade el artículo de tabaco. El sistema solicita el escaneo de los códigos TTT de las cajetillas o unidades. Se escanean los códigos con la PDA o dispositivo compatible. Se totaliza la venta.

Al finalizar, la operación se comunica automáticamente al repositorio de la FNMT.

3.3 Abonar una venta con trazabilidad

Importante. Los abonos de ventas con trazabilidad NO se hacen con F5 Abonar desde Ventas Anteriores como una venta normal, aunque el punto de partida sí sea Ventas Anteriores.

Procedimiento del abono. Se accede a Ventas Anteriores. Se localiza la venta con trazabilidad. Se inicia el proceso de abono específico para trazabilidad. El sistema solicita escaneo de los códigos TTT de las cajetillas que se devuelven (para abono parcial) o los códigos completos (para abono total). Se totaliza el abono.

La operación de abono se comunica al repositorio de la FNMT como devolución.

3.4 Abono parcial y abono completo

Abono completo. Se devuelven todas las cajetillas de la venta. Se escanean todos los códigos TTT originales.

Abono parcial. Se devuelve solo una parte. Se escanean únicamente los códigos TTT de las cajetillas que se devuelven. El resto de la venta se mantiene registrada.

3.5 Consideraciones importantes

Las ventas con trazabilidad no pueden abonarse como una venta normal. Los códigos TTT deben coincidir con los escaneados originalmente. Si un código escaneado no coincide con la venta original, el sistema no aceptará el abono. En caso de incidencia con la trazabilidad de un abono,

4. Agenda de recargas

4.1 Qué es

La Agenda de recargas permite programar recargas periódicas para clientes concretos. Se utiliza cuando un cliente quiere que se le realice una recarga de móvil o un pago de servicio de forma regular (por ejemplo, cada mes el mismo día).

4.2 Cómo acceder

Se accede desde Ventas, F1 opciones, Alt+A Agenda de Recargas.

4.3 Programar una recarga periódica

Se selecciona el cliente. Se selecciona el producto de recarga o servicio (Disashop). Se indica el importe y la periodicidad (mensual, quincenal u otra). Se indica el número de teléfono o referencia. Se guarda.

En la fecha programada, el sistema muestra un aviso para ejecutar la recarga. La recarga no se ejecuta automáticamente por seguridad: siempre requiere confirmación del usuario.

4.4 Ejecutar una recarga programada

Cuando llega la fecha, el sistema muestra un aviso al abrir el programa. Se accede a la Agenda de recargas. Se localiza la recarga programada. Se confirma la ejecución. La recarga se lanza a través de Disashop como una venta habitual.

4.5 Modificar o cancelar una recarga programada

Se accede a la Agenda de recargas. Se localiza la recarga y se modifican los datos o se elimina.

4.6 Consideraciones

Las recargas de la agenda dependen del módulo Disashop. La recarga se ejecuta como una venta Disashop y sigue las mismas normas de anulación (ver sección 1.3). El cliente debe tener saldo o

5. Regla de desambiguación entre canales

Cuando se habla de "recarga", "vending", "trazabilidad" o "segundo canal", conviene identificar el canal concreto.

- **Recarga de móvil mediante DisaShop** → Ventas, pulsar R y después Intro, y seleccionar Recarga de móvil en el menú.
- **Pago de servicios o venta de productos electrónicos mediante DisaShop** → Ventas, pulsar R y después Intro, y seleccionar el servicio correspondiente en el menú.
- **Buscar un código de artículo, acceder a Artículos y Prensa o utilizar PVP con recargo** → NO utilizar para abrir el menú de DisaShop.
- **Máquina expendedora de tabaco** → sección 2 (Telemetría).
- **Descargar o recibir una carga de una máquina de vending** → La carga aparece en Telemetría, pero todavía no es una venta finalizada.
- **Registrar, generar o realizar la venta de una carga de vending** → Control y Gestión, Telemetría, seleccionar la carga, generar el documento y completar la trazabilidad. Ver sección 2.2.
- **Consultar un listado de ventas de Telemetría ya generadas, cobradas o cerradas** → Análisis de Ventas, indicando el rango de fechas y filtrando por el cliente correspondiente a la máquina. No filtrar por Terminal.
- **Consultar una venta individual de una máquina** → Ventas Anteriores, F6 - Cliente. Las ventas se muestran de una en una.
- **Consultar una carga pendiente que todavía no se ha convertido en venta** → Control y Gestión, Telemetría.
- **Venta de tabaco a bar, restaurante, gasolinera** → sección 3 (Ventas con trazabilidad).
- **Devolver una recarga** → sección 1.3 (Anular Disashop) o sección 1.4 (Reintegro).
- **Devolver una venta a segundo canal** → sección 3.3 (Abono con trazabilidad).
- **Programar una recarga periódica** → sección 4 (Agenda de recargas).
- **Un abono de estos canales NO funciona con F5** → correcto, ver sección específica.