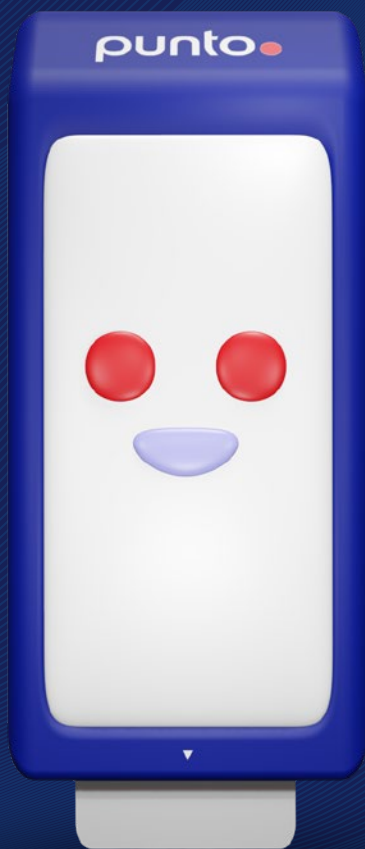


punto.



# Punto Bot

El nuevo asistente  
virtual de Punto



## El nuevo asistente virtual de **Punto**.







Te ayudaré a resolver algunas solicitudes a través de **WhatsApp**. A continuación te mostraré el menú de ayuda y algunos procedimientos para dar solución a tus preguntas.

Recuerda siempre tener a la mano:



punto.

-  **Nombre de estación o empresa** (exactamente como viene impreso en el ticket)
-  **Nombre**
-  **Correo electrónico**
-  **Teléfono de contacto**



# Menú

Estas son las solicitudes que estaré atendiendo, deberás responder con el número que haga referencia a tu solicitud:



1. 📁 **Solicitud de rollos**
2. 📄 **Solicitud de factura ACQ**
3. 🔍 **Seguimiento a un caso**  
(cuento con número de caso)
4. ⚠️ **Reporte de falla en terminal**
5. ⚡ **Solicitud de cargador**
6. 📄 **Enviar comprobante de pago**  
para reposición de cargador
7. ❌ **Reportar terminal rota**




# 1. Solicitud de rollos

Si solicitas rollos para tu TPV, necesitarás proporcionarme los siguientes **datos adicionales en el mismo orden:**



punto.

 **Dirección** (Calle, Número, Colonia, Código Postal, Municipio, Estado)



**Referencias**



Te proporcionaremos un **número de caso** de 6 dígitos y enviaremos el **número de guía** a tu correo electrónico en **24 hrs hábiles.**

## 2. Solicitud de factura ACQ



Si necesitas una o más facturas de la renta mensual de tu terminal, deberás indicarnos el **mes o meses requeridos:**

punto

**Ejemplo:** Marzo, Abril y Mayo



Te proporcionaremos un **número de caso** de 6 dígitos y enviaremos las facturas solicitadas a tu correo electrónico en **48 hrs hábiles.**

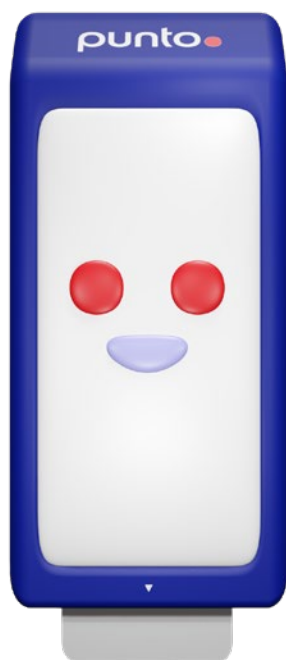
### 3. Seguimiento a un caso

Si conoces tu **Número de caso (6 dígitos)** deberás ingresarlo para darte estatus del mismo.

De lo contrario te **contactaremos con un ejecutivo** para que atienda tu solicitud.

### 4. Falla en TPV

Para registrar tu solicitud, deberás compartir el **No. de serie\*** de la TPV a reportar. En la siguiente pantalla te mostraré las posibles fallas que puede presentar tu terminal.



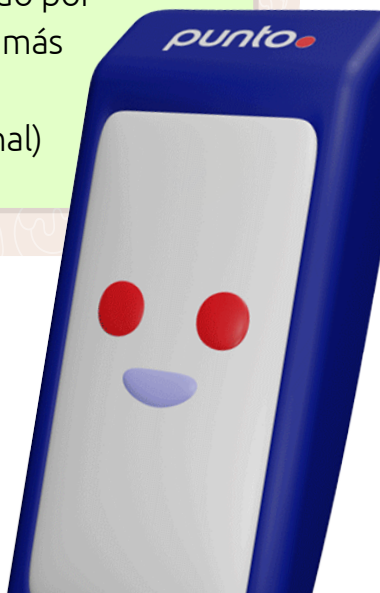
\*Para localizar este número consulta el Anexo al final de este manual.



Deberás responder con el número correspondiente a la falla de tu TPV. De no coincidir tu caso con ninguna de las opciones desplegadas puedes conversar con un ejecutivo.

1. Dispositivo no enciende
2. Dispositivo marca TAMPER/Alerta de Seguridad
3. Daño en centro de carga
4. No imprime comprobante
5. Dispositivo no comunica
6. Problemas de teclado
7. Dispositivo no lee tarjetas
8. Dispositivo daño en display
9. Dispositivo no lee Tags
10. Dispositivo bloqueado por intentos (Se ingresa más de 3 veces usuario incorrecto en terminal)

En la mayoría de los incidentes te daré solución paso a paso por medio del chat. Si la falla continúa, te daré un número de caso y enviaremos un técnico a tu estación para revisar tu TPV.



## 5. Solicitud de cargador por daño

Después de enviarte el precio, para continuar la solicitud deberás ingresar el **Nº de serie\*** de la terminal a reportar



punto.

1. Te proporcionaré un **número de caso** y los datos bancarios para realizar tu pago.
2. Deberás **enviar el comprobante por correo** con el asunto: Seguimiento al caso (número de caso)
3. Posterior, **confirma su recepción al 5550203390**, o bien desde WhatsApp en la opción #7 del menú principal para que generemos la factura correspondiente.



\*Para localizar este número consulta el Anexo al final de este manual.  
**NOTA:** Si requieres más de 1 cargador deberás realizar el proceso para cada terminal.

## 6. Enviar comprobante de pago para reposición de cargador

Valida que el comprobante de pago contenga la siguiente información y compártelo:



punto

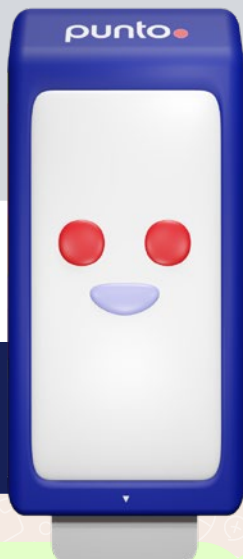
1. Banco
2. Nombre de la empresa
3. Fecha de pago
4. Cantidad
5. Clave de rastreo



Te proporcionaré un **número de caso** para seguimiento de tu solicitud.

## 7. Terminal rota

Para reponer tu terminal te proporcionaré el **precio y un número de caso**.



punto.

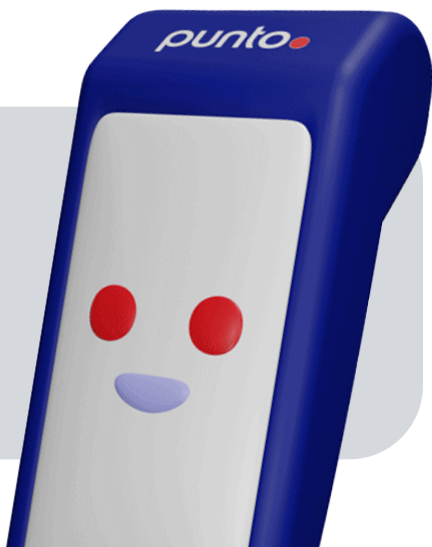
1. Te proporcionaré un **número de caso** y los datos bancarios para realizar tu pago.
2. Deberás **enviar el comprobante por correo** con el asunto: Seguimiento al caso (número de caso)
3. Posterior, **confirma su recepción al 5550203390**, o bien desde WhatsApp en la opción #7 del menú principal para que generemos la factura correspondiente.



**NOTA:** Si deseas facturar, es importante que el depósito se realice desde la cuenta que tenemos registrada con la empresa y no de una cuenta personal.

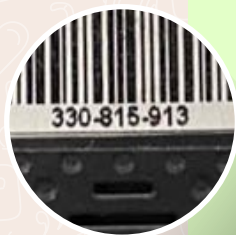
# Anexo

El **Nº de serie** de tu terminal, lo puedes **obtener de dos formas:**



punto.

1. Consultando el **Código de barras** en la parte trasera de la TPV



punto.

punto.

## 2. Realizando una **Prueba de COM** en tu TPV



SERIE: 331-030-063



# punto●

Simplifica. Conecta. Transforma.

Si necesitas algo diferente  
podemos atenderte en:

**5550203390**

**[sosporte@puntomexico.com.mx](mailto:sosporte@puntomexico.com.mx)**