

MENSAJES COMUNES POS FICOHSA



MENSAJE	CAUSA	MODELO POS			SOLUCIÓN
		Línea Telefónica	Internet	GPRS	
Reintente - TO	No es posible la comunicación entre el POS y el Banco	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que la línea de teléfono tenga tono. • Verificar que el cable esté debidamente conectado entre la roseta de teléfono y en el puerto correcto del pos. • Revisar que el puerto de teléfono del pos no esté dañado.
	No es posible la comunicación entre el POS y el Banco		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el internet esté funcionando • Verificar que el cable esté debidamente conectado entre el equipo de red y en el puerto correcto del pos.
	Cliente fuera de cobertura de señal			✓	<ul style="list-style-type: none"> • Retirar el cable de corriente, Apagar (presionar tecla azul hasta que se apague), por dos minutos y Encender (presionar tecla azul hasta que se ilumine la pantalla) la terminal. Solicitar al cliente que intente de nuevo a realizar la transacción. • Identificar si el cliente se encuentra en un sótano o lugar demasiado encerrado.
Procesando Reintente - TO	Sim bloqueado			✓	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar los datos para que los visite un técnico.
	Problemas de comunicación entre Banco y compañía de teléfono			✓	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar a operadores si existe algún inconveniente con alguna compañía.
No imprime voucher	Papel colocado incorrectamente	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • La cara completamente blanca del papel debe quedar hacia el frente de la pantalla del POS.
	Tapadera fuera de la base	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar debidamente la tapadera y presionar hacia abajo hasta que se escuche un chasquido.
	Rodillo quebrado	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar los datos para que los visite un técnico.
No imprimió	POS no detecta el papel de la impresora	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar los datos para que los visite un técnico.
Call Maintenance	POS perdió la aplicación	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar los datos para que los visite un técnico.
No lee tarjeta	Banda magnética en mal estado	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar si la banda magnética de la tarjeta se encuentra muy rayada o le falta alguna parte.
	Desliz de banda incorrecto	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • La banda magnética se debe deslizar viendo hacia el teclado de la terminal.
	Lector en mal estado	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar los datos para que los visite un técnico.
Invalid Terminal Key	Batería interna baja o botaron la unidad y entró en modo de alerta de seguridad	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar los datos para que los visite un técnico.
Security Alarm	Pos en mal estado	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar los datos para que los visite un técnico.
Pantalla del POS esta en "Financial"	Se presionó dos veces la tecla HOME	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Presionar tercer tecla blanca del lado izquierdo para regresar al menú principal.
POS no enciende	El cable de energía no está conectado a la corriente	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el cable de corriente esté enchufado a un tomacorriente. El cable de poder esté conectado al transformador y que esté conectado al pos.
	Transformador (fuente de poder) en mal estado.	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar los datos para que los visite un técnico.
Reintente - ND	Reverso bloqueado	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar los datos para que los visite un técnico.
Inserte chip	La tarjeta tiene chip	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Debe insertar la tarjeta en la ranura de chip y ésta debe permanecer inserta hasta que concluya la transacción