



Aprende a usar tu MiniPRO







Realiza tus ventas



Recargas a celular



Pagos
de servicios
públicos y privados



Herramienta
Consultas
y reportes



Prueba de comunicación









Conoce el Datáfono

MiniPRO

- Lector de Banda Magnética
- 2 Indicador de Batería
- 3 Botón On / Off
- 4 Indicador de Señal Gprs

- 5 Teclado Alfanumérico
- Botón Menú funciones Administrativas
- 7 Botón Menú Transacciones

8 Botón Aceptar

5

9

- 9 Botón Cancelar
- 10 Botón Borrar
- 11 Lector de Chip



<













Venta con tarjeta con chip o banda





Para iniciar la operación, oprime la **Tecla Verde**.



2 Ingresa y confirma el monto de la venta e impuestos.



3 Según el medio de pago que elija el cliente, inserta, desliza la tarjeta.



4 Selecciona el Tipo de cuenta.







Venta con tarjeta con chip o banda







5 Si es debito, ingresa el PIN Si es crédito, ingresa cuotas



6 Si el cliente desea recibir su comprobante via mensaje de texto, oprime la **Tecla Verde**.



7 Ingresa el **número de teléfono** y oprime la **Tecla Verde**.



Transacción exitosa





Venta con Pagos sin Contacto





Para iniciar la operación, oprime la **Tecla Verde**.



Ingresa y confirma el monto de la venta e impuestos.



3 El cliente acerca la tarjeta.



4 Si es un monto menor a de \$100.00 no pide clave o número de cuotas.

Si el monto es mayor, sí pide clave o cuotas.







Venta con Pagos sin Contacto







5 Si el cliente desea recibir su comprobante via mensaje de texto, oprime la **Tecla Verde**.



 6 Ingresa el número de teléfono y oprime la Tecla Verde.



Transacción exitosa





Venta con Código QR





1 Para iniciar la operación, oprime la **Tecla Verde**.



2 Ingresa y confirma el monto de la venta e impuestos.



3 Selecciona la opción Código QR.



4 El cliente escanea el
 Código QR con su app,
 billetera o monedero bancario.





Venta con Código QR







5 Si el cliente desea recibir su comprobante via mensaje de texto, oprime la **Tecla Verde**.



6 Ingresa el número de teléfono y oprime la Tecla Verde.



Transacción exitosa









1 Para iniciar la operación, oprime la **Tecla F2**.



Desplázate con F2 hasta la Opción 1 Recarga.



Selecciona la Opción 2 Con Tarjeta.



4 Inserta, desliza la tarjeta al dispositivo.









5 Selecciona el Operador de telefonía móvil.



6 Ingresa el número de celular y confirma con la **Tecla Verde**.



7 Digita el valor de la recarga.









8 Selecciona el tipo de cuenta.



9 Ingresa y confirma el monto de la venta e impuestos.



teléfono y oprime la Tecla Verde.









Si el cliente desea recibir su comprobante via mensaje de texto, oprime la **Tecla Verde**.



12 Ingresa el número de teléfono y oprime la Tecla Verde.



Transacción exitosa



Pagos de servicios públicos y privados





1 Para iniciar la operación, oprime la **Tecla F2**.



Desplázate con F2 hasta
 la Opción 2 Pagos
 Serv/Fact.



3 Inserta, desliza o acerca la tarjeta al dispositivo.



4 Selecciona el tipo de cuenta.





Pagos de servicios públicos y privados







5 Ingresa el Código de Servicio.



6 Ingresa el Número de referencia para pagos.



7 Confirma el resumen de la transacción con la **Tecla Verde**.



8 El cliente ingresa el PIN.





Pagos de servicios públicos y privados







Si el cliente desea recibir su comprobante via mensaje de texto, oprime la **Tecla Verde**.



10 Ingresa el número de teléfono y oprime la Tecla Verde.



Transacción exitosa









Cómo Ingresar

Cómo Iniciar sesión Cómo visualizar comprobantes

Cómo visualizar cierres

Cómo cambiar la clave

Cómo Recordar la clave

Preguntas **frecuentes**



Cómo ingresar al portal

Redeban®

1 Una vez realices tu proceso de afiliación, recibirás un correo electrónico con las credenciales para el acceso a la herramienta (Usuario y clave).



2 Ingresar a la herramienta haciendo clic sobre el enlace que encontrarás en el correo:



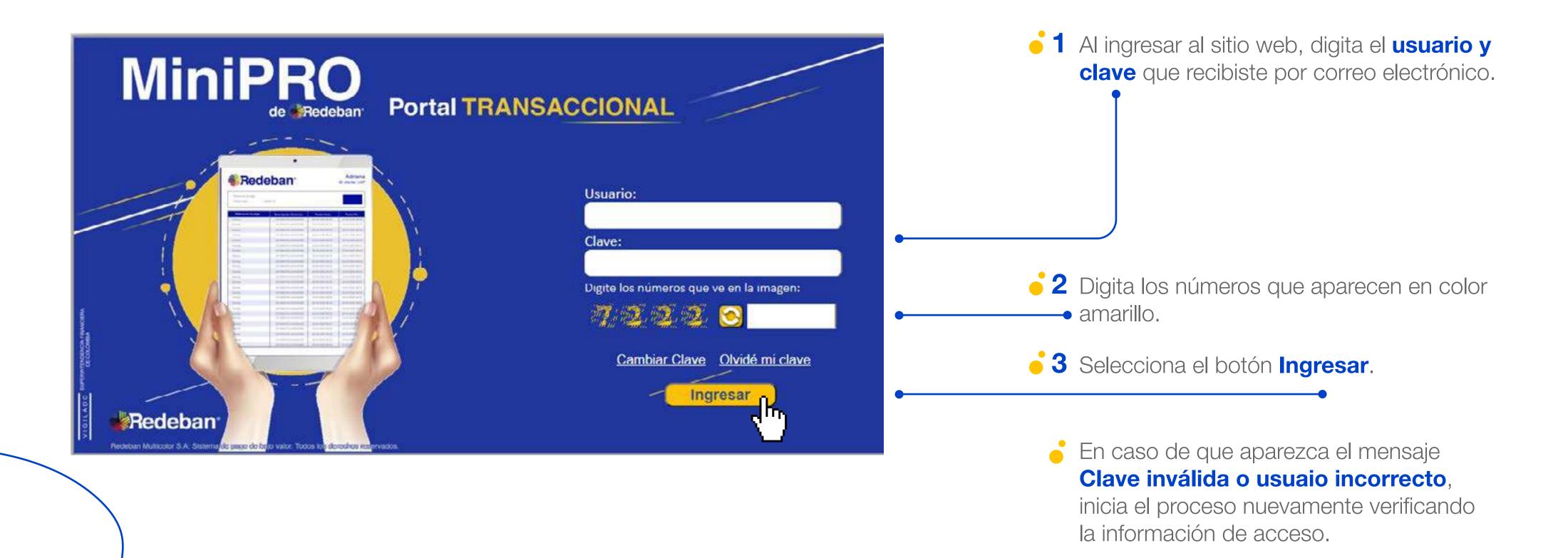
navegador web de tu preferencia.

Q https://voucherdigitalminiproredeban.com/



Cómo iniciar sesión en el portal





Regresar

al menú principal

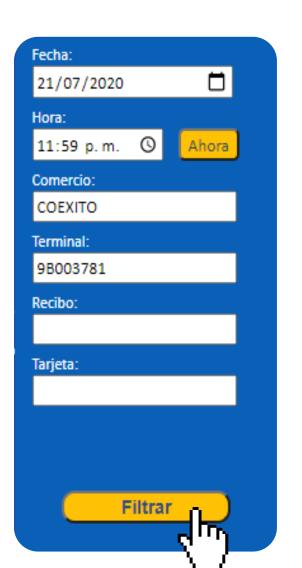


Luego de iniciar sesión de manera exitosa encontrarás la pantalla principal del Portal transaccional.



1 Selecciona la opción Comprobantes.

2 Diligencia el **Formulario de filtro** con la información de los comprobantes que deseas ver:



Puedes filtrar tus comprobantes por :

Fecha: Día en que se realizo la transacción

Comercio: Nombre de COMERCIO

Terminal: Número de terminal asociada al datáfono en el cual se realizo la compra.

Recibo: Número de recibo de voucher.

Tarjeta: Los últimos cuatro (4) dígitos de la tarjeta con la cual se realizo la transacción.

3 Una vez hayas diligenciado los filtros de tu búsqueda, selecciona la opción Filtrar







Al aplicar los filtros respectivos encontrarás el listado de transacciones aprobadas durante el día consultado (Es importante ver que la fecha sea la requerida y en el campo hora se coloque 11:59 p.m. si es un día previo a la consulta para ver la totalidad de las transacciones)

Si eres un usuario tipo administrador, puedes filtrar por el **código único** que requieras ej: 0016444069

Si tienes un número alto de transacciones, puedes buscar la transacción que requieras digitando el **número del recibo** en el campo asignado.

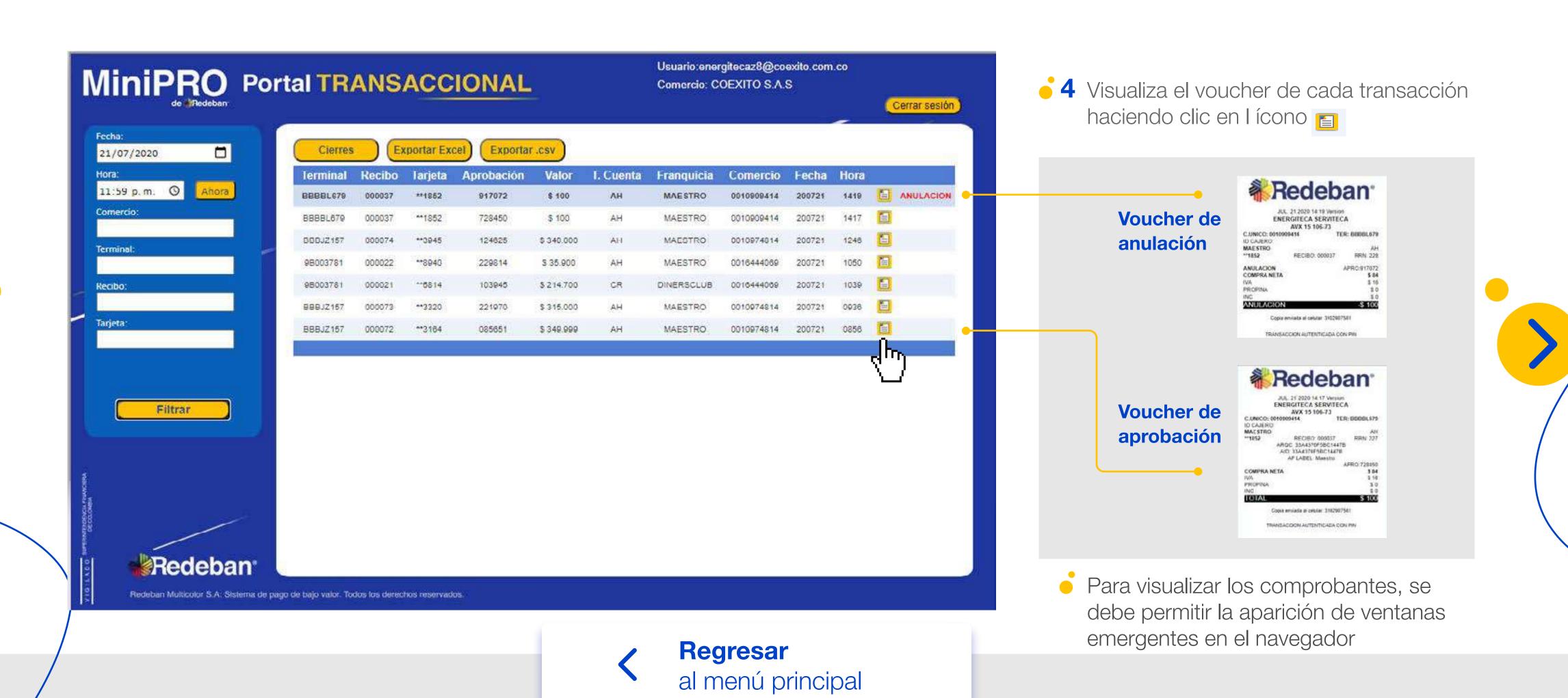
O digitando los cuatro últimos dígitos de la tarjeta con la que se haya realizado la transacción.



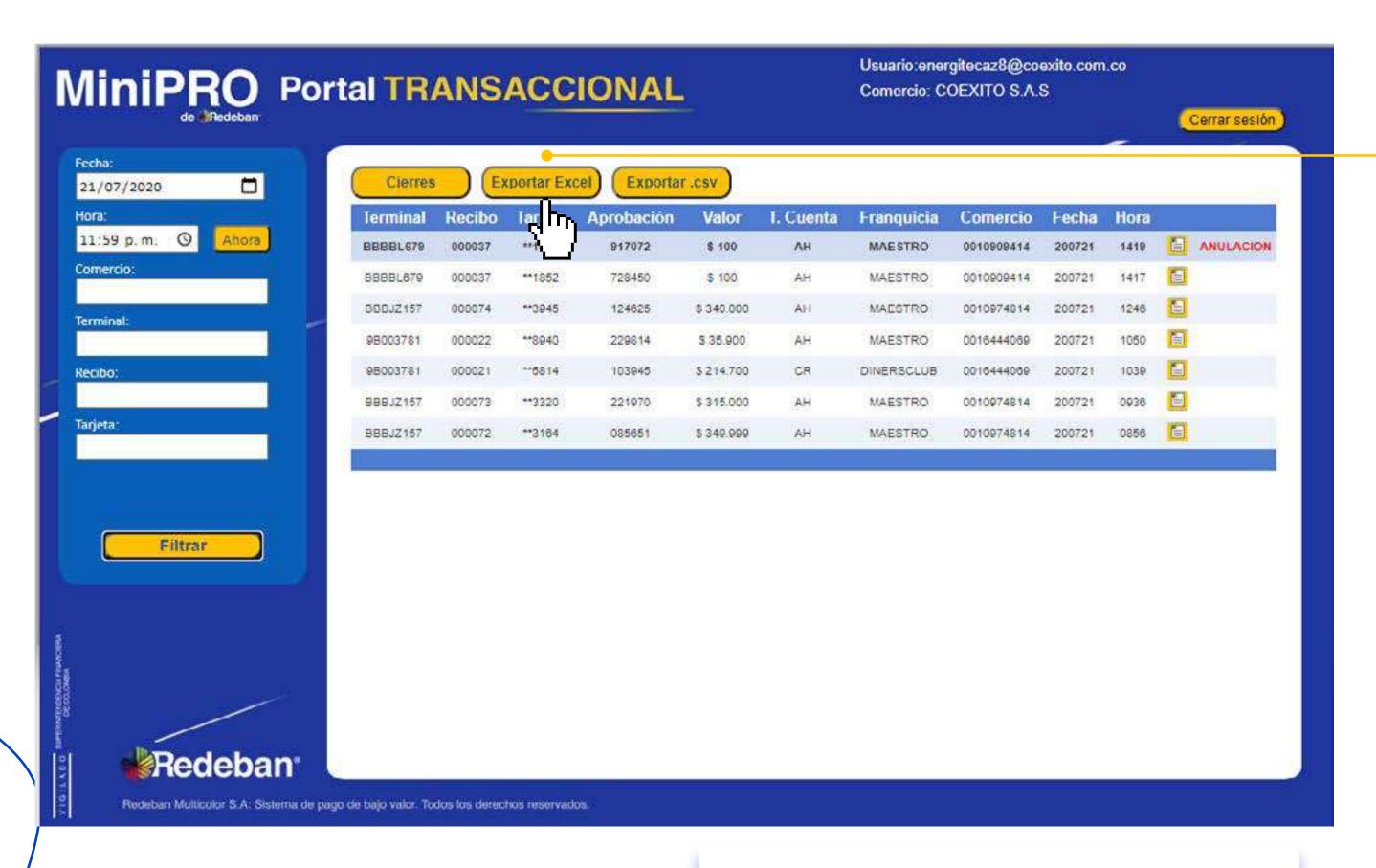










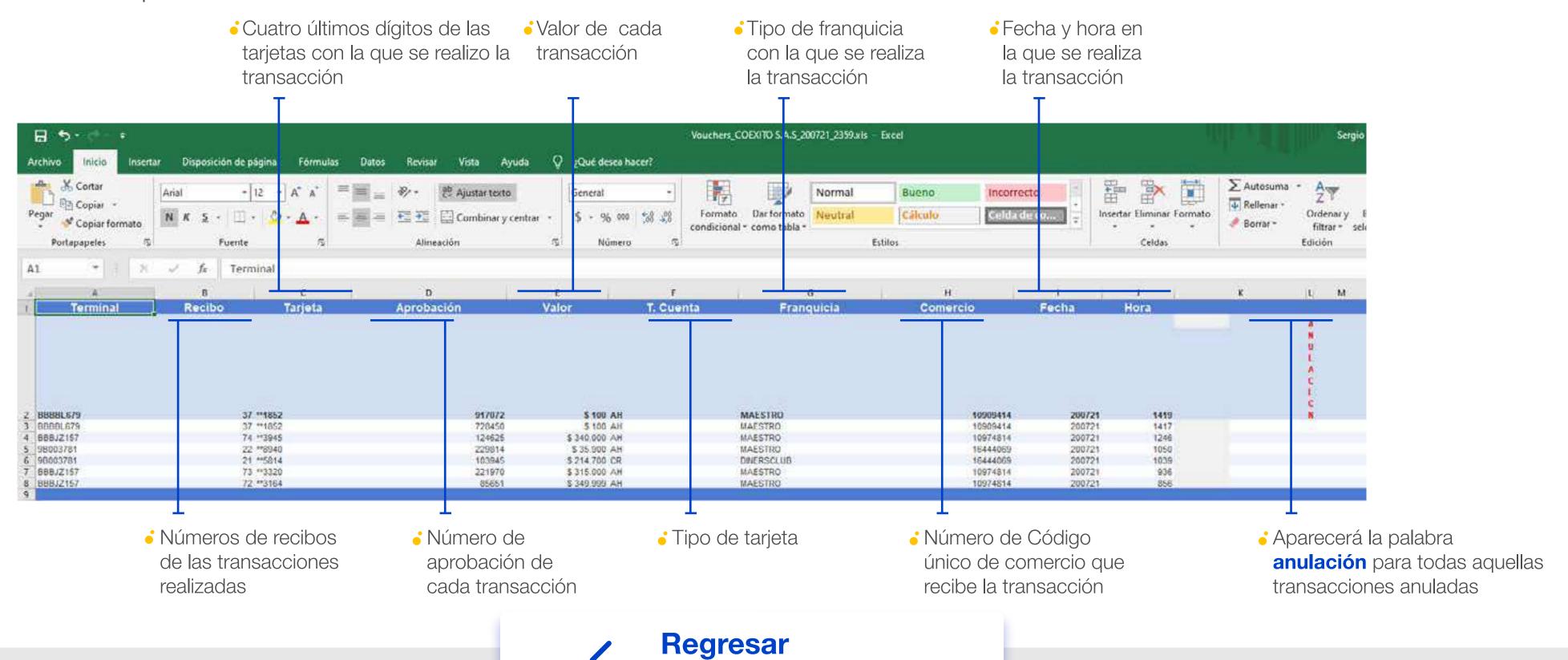


Si requieres exportar en un archivo Excel las transacciones realizadas en determinado día, primero identifica y coloca en la sección de filtros, la fecha de las transacciones que requieres y dale clic a la opción **Exportar Excel**





4 Al abrir el documento descargado encontrarás los siguientes campos en el documento de excel.



al menú principal

Cómo visualizar Cierres



Luego de iniciar sesión de manera exitosa encontrarás la pantalla principal del Portal transaccional.



1 Selecciona la opción Cierres.

2 Diligencia el **Formulario de filtro** con la información de los comprobantes que deseas ver:



Puedes filtrar tus comprobantes por :

Fecha: día en que se realizo la transacción de cierre

Hora: Hora en que se realizo la transacción de cierre. Se recomienda colocar siempre las 11:59 p.m. para tener un registro total del día.

Comercio: Nombre de COMERCIO

Terminal: Número de terminal asociada al datáfono en el cual se realizo la compra.

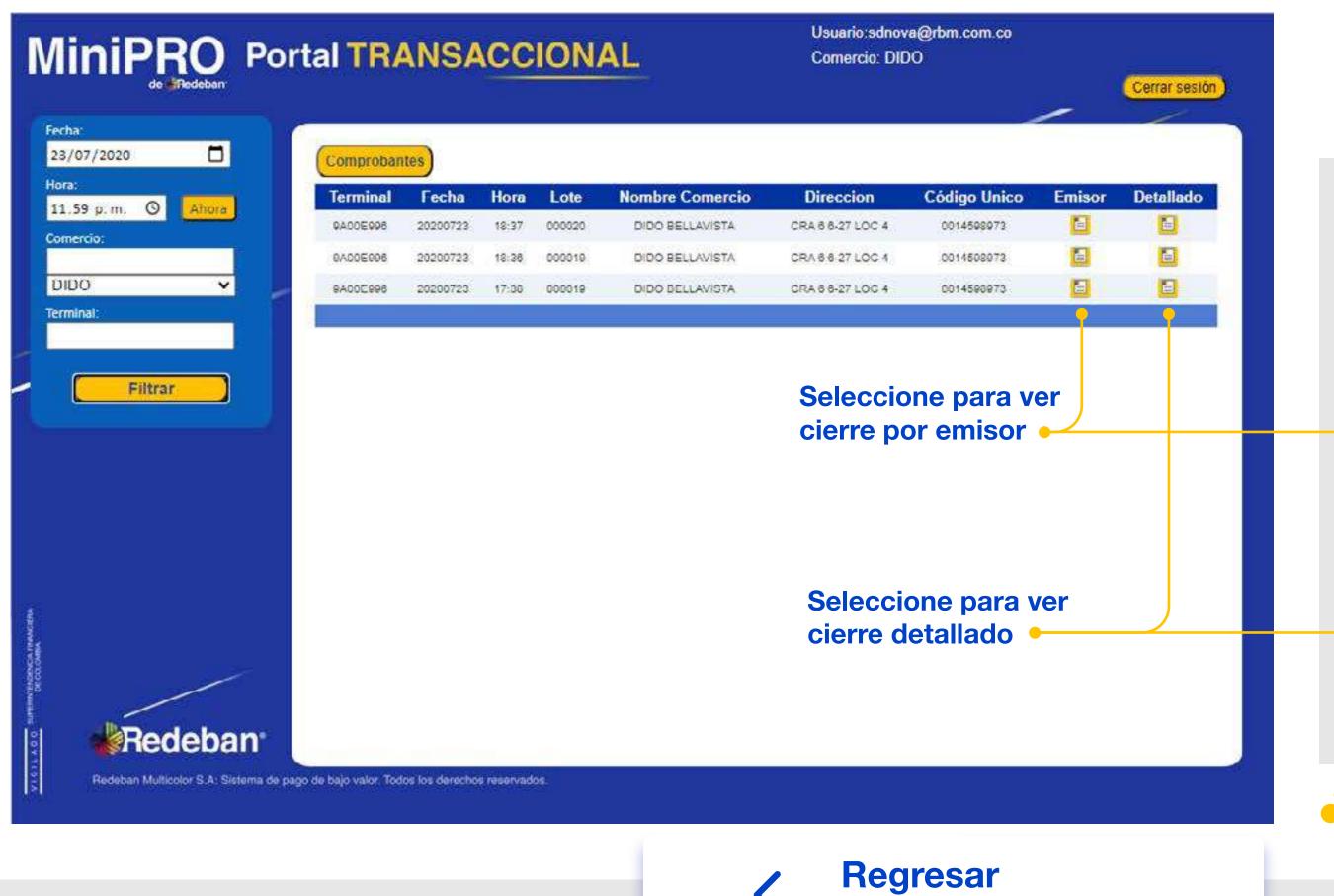
3 Una vez hayas diligenciado los filtros de tu búsqueda, selecciona la opción **Filtrar**





Cómo visualizar Cierres





al menú principal

Al aplicar los filtros respectivos encontrarás el listado de transacciones aprobadas durante el día consultado

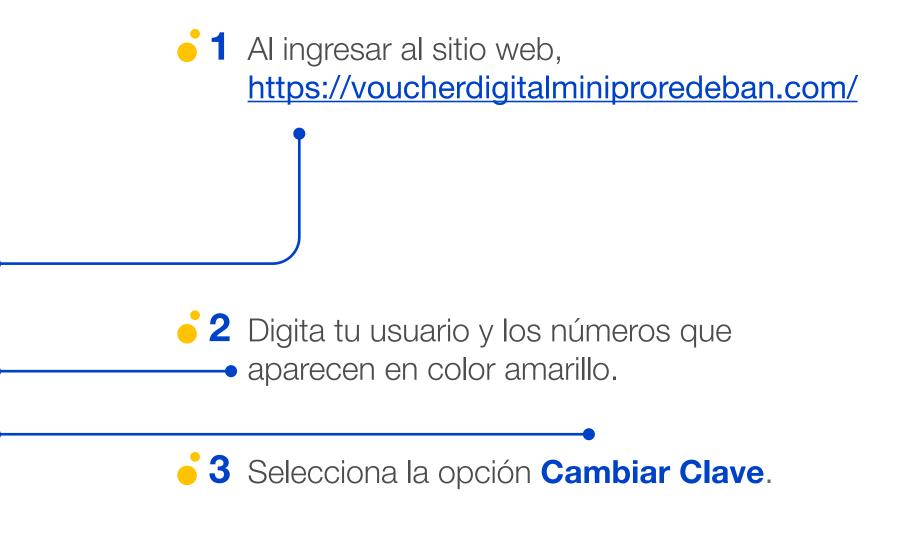


Para visualizar los comprobantes, se debe permitir la aparición de ventanas emergentes en el navegador

Cómo cambiar la clave







Cómo cambiar la clave





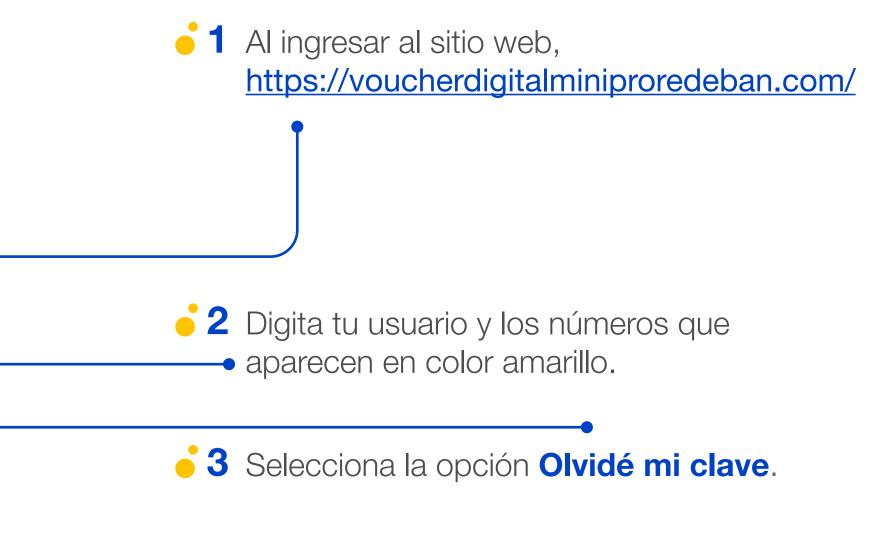
- 4 Digita la clave actual, seguida de la nueva clave y la confirmación de la nueva clave en los campos correspondientes.
 - Para que la nueva clave sea aceptada, debe contener mínimo 8 caracteres donde se incluyan 2 Mayúsculas, 1 Carácter Especial, 2 Números y 3 Minúsculas.
- Una vez diligenciados estos campos con las indicaciones dadas, selecciona la opción **Aceptar**, luego aparecerá un mensaje en la parte inferior de la pantalla que dice **Clave Actualizada** cuando se realiza el proceso de forma exitosa.



Cómo recordar la clave











Cómo recordar la clave





4 En el área inferior aparecerá el mensaje Información enviada al correo registrado

Valida tu correo electrónico en las carpetas de spam o correo no deseado, en caso de mostrarse en en la bandeja de entrada.





Preguntas frecuentas



¿ Por que no puedo visualizar comprobantes?

Por favor valida que los filtros se estén colocando de forma correcta (Fecha de transacciones/ cierre) (Hora: 11:59 p.m. para visualizar el total de las transacciones o cierres del día en cuestión). Valida al momento de realizar la transacción que haya sido exitosa.

¿Por qué no puedo visualizar mis cierres?

Debes validar que la forma de la consulta sea la adecuada, teniendo en cuenta que en el campo "Hora" se sugiere colocar 11:59 pm y la fecha del día correcta y se este consultando en la opción "cierres".

Confirmar que el cierre se haya realizado de forma correcta en el datáfono (no solamente consulta de reporte).

No estoy recibiendo mi usuario ni mi contraseña

Revisar bandeja de entrada y correo no deseado. Confirmar que el correo este correctamente digitado una vez se reciban las credenciales.

¿Por qué no puedo ingresar a la herramienta?

Debes validar que los datos digitados en la sección de usuarios estén correctamente escritos. Campo usuario, campo clave y campo captcha (números amarillos)

Si el problema persiste validar que el dispositivo en el que se esta ingresando al portal transaccional, cuente con una conexión estable a wifi o datos móviles.

Se aconseja por ultimo si no se puede ingresar a la herramienta eliminar archivos temporales y las cookies de internet. Para mayor información, ingresa al siguiente enlace:

https://support.google.com/accounts/answer/32050?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es



Prueba de comunicación





Para iniciar la operación, oprime la **Tecla F1**.



2 Selecciona la Opción 1Test.



3 Selecciona la Opción 1 Comunicación.



Comunicación exitosa





Mensaje en pantalla "sin conexión"

Presionar **Tecla F1**, selecciona **Test** y luego **Comunicación**. En pantalla debe salir un mensaje **Comunicación Exitosa**.

Si persiste la falla comunicarse con nuestro **Centro de Atención a Clientes**.

Mensaje en pantalla "Err 07 Msj: No existe terminal"

Comunicarse con nuestro Centro de Atención a Clientes.

¿Cómo envío un duplicado de la transacción al cliente?

Mediante la **pagina WEB de consulta transacciones** (ver pagina 20) ingresando usuario y contraseña puedes seleccionar la transacción para enviar el duplicado al correo del cliente.

Mensaje en pantalla "Rechazo general" cuando hago transacciones con tarjetas débito

Presionar **Tecla F2**, selecciona **Logon** e ingresar la clave Supervisor.

Si persiste la falla comunicate con nuestro **Centro de Atención a Clientes**.

Mensaje en pantalla "error de conexión con el Host" o "Error al iniciar modulo de comunicaciones"

Realizar un reinicio de equipo. Mantener presionado el botón de la parte superior por 5 segundos hasta que se apague el dispositivo. Encenderlo con el mismo botón e intentar hacer un test de comunicación (ver pagina 32). Si persiste la falla Comunicarse con nuestro Centro de Atención a Clientes.







RMJ no existe terminal

Causales:

No esta registrada la terminal en SIP.

Solución:

Comunicarse con nuestro Centro de Atención a Clientes.

Sin comunicación / error de comunicación

Causales:

La SIMCard presenta alguna incidencia. La versión del datáfono

Solución:

Posicionarse en un lugar donde haya buena recepción de señal e intentar procesar la transacción nuevamente, en caso de que siga sucediendo, comunicarse con nuestra línea de atención al cliente.

Reverso automatico de transacciones

Causales:

1. Esto se presenta por un problema de comunicación dado al tipo de comunicación que es GPRS.

Solución:

Comunicarse con nuestro Centro de Atención a Clientes.

Error conectando con el host

Causales:

- 1. Configuración erronea de los parametros de comunicación.
- 2. Validar que se haya realizado la actualización del S.O. y Firmware

Solución:

Comunicarse con nuestro Centro de Atención a Clientes.







Fuente de poder averiada

Causales:

Asegurar bien la fuente al equipo (al momento de carga). Este problema ocurre por mala manipulacion por parte del establecimiento.

Solución:

Si persiste el problema, solicitar cambio de equipo.

No lee tarjetas Contactless

Causales:

La tarjeta no se encuentra emitida correctamente o no cuenta con funcion habilitada.

Solución:

Validar con Chip.

No lee tarjetas chip

Causales:

Este inconveniente puede presentarse cuando el establecimiento deja caer el dispositivo, pasa las tarjetas con fuerza o hay presencia de residuos en la zona de lectura

- 1. Porque en el laboratorio no fueron cargadas correctamente las llaves.
- 2. Revisar que en la web de inicialización hayan seleccionado las que son.

Solución:

Realizar reinicio del dipositivo, oprimiento 5 segundos la tecla que se encuentra en la parte superior derecha del dispositivo. En caso de que el inconveniente persista, solicitar el cambio del dispositivo.





Dispositivo no enciende

Causales:

Bateria descargada, averiada o mala conexión con cable de poder.

Solución:

Revisar la bateria, si aun con el cargador no funciona, se debe solicitar cambio de equipo.

El botón de encendido debe oprimirse de forma constante por 5 segundos aprox.

Rechazo 4074

Causales:

No tiene llaves cargadas.

No se asociaron las llaves adecuadas en la web de inicialización.

Solución:

- 1. Se debe devolver el datáfono a medios de acceso.
- 2. Revisar que la llave asignada en la web de inicialización sea PAX.

Dispositivo se apaga

Causales:

Bateria descargada, averiada o mala conexión con cable de poder.

Solución:

Revisar la bateria, si aun con el cargador no funciona, se debe solicitar cambio de equipo.

El botón de encendido debe oprimirse de forma constante por 5 segundos aprox.



Teclado deteriorado

Causales:

Esto ocurre por el uso continuo del equipo.

Solución:

Solicitar cambio de equipo.







No envia voucher via SMS

Causales:

Encolamiento con los operadores.

Solución:

Se debe revisar con SIP

Causales:

Terminal no registrada en plataforma SIP

Solución:

Realizar inscripcion de terminal en herramienta Gestión SIP.

Display demasiado oscuro

Causales:

Golpes, caidas o limpieza de dispositivo con liquidos que afectan su funcionamiento.

Solución:

Solicitar cambio de equipo

Display demasiado Claro

Causales:

Golpes, caidas o limpieza de dispositivo con liquidos que afectan su funcionamiento.

Solución:

Solicitar cambio de equipo

Error de comunicación con el host

Causales:

No logra establecer una comunicación con el servidor de transacciones

Solución:

-







Error Desempaquetando ISO

Causales:

Esto ocurre cuando el servidor transaccional envia una trama ISO incorrecta(No tiene el formato estandar ISO)

Solución:

Verificar en el servidor transaccional los mensajes ISO, que tengan el formato correcto

Se presento un error en el envío de los reportes Reintentar?

Causales:

Se presenta cuando se estan enviando los vouchers o reportes al servidor SIP.

Solución:

Verificar que este configurado de forma correcta el servidor de firma y servidor de reportes. Verificar si estan en linea los servidores anteriormente mencionados.

Error cargar PK: -301

Causales:

Error al cargar llave de PIN

Solución:

Verificar si la llave maestra esta cargada en la terminal(menu super admin-KCV Llaves), de lo contrario al intentar cargar la llave de PIN, Se visualizara este error.

Ped Tampered All Keys Were Cleared BBL REG 00000400

Causales:

Salto de tamper de seguridad, ocurre cuando el dispositivo a tenido una fuerte caida, lo han intentado destapar, batería de backup se ha agotado.

Solución:

Enviar a soporte WM.









Terminal sin Llaves

Causales:

Indica que la terminal no tiene cargadas las llaves principales para realizar transacciones(TMK,TDK,TPK)

Solución:

Cargar llave maestra y de datos. Ejecutar una inicializacion o un Logon.

Error 07, Msj: No existe terminal

Causales:

Este mensaje es una respuesta del servidor de firma o reportes

Solución:

Verificar con SIP si esta terminal esta creada en el servidor de vouchers y/o reportes.

Terminal Configurada Parcialmente

Causales:

Indica que la terminal no esta completamente configurada.

Solución:

Verificar si los los siguientes item estan configurados (En caso que login y password no tengan informacion, ingresar y dar enter): 1-NII, 2- Num. Terminal, 3- Num. Placa, 4-Tipo Comunic, 6-Host,7-Puerto, 8-APN, 9- Login, 10-Password, 11- Seguridad







No registrado en la Red

Causales:

Aparece cuando la terminal no logra engancharse con la red, es decir no logra conectarse a la red GPRS.

Solución:

Verificar covertura de red, en terminales 2G y 3G. Este problema ocurre mas a menudo en terminales con caracteristicas 2G.11- Seguridad

Limites Contactless con Valor cero

Causales:

Aparece cuando la tabla donde se encuentran identificados los limites contactless no llega en la descarga de parametros o inicializacion.

Solución:

Verificar la correcta configuracion en el servidor de redeban para hacer la descarga de esta tabla.







Líneas Telefónicas

Bogotá: (1) 332 32 00

Cali: (2) 660 85 25

Barranquilla: (5) 369 61 61

Medellín: (4) 355 60 05

Administrativa: (1) 307 7110

Nacional: 01 8000 912 912

01 8000 122 363

01 8000 912 363

















edebanM @RedebanM

M Redeban

@RedebanM

Redeban

