Hold vs Win & Play Session Variance Guide

Cristian Gandos - 2026-07-31 - Comentarios (0) - WigosGui

Guía: Resolución de Variaciones en Play Sessions y en Informes Hold vs Win

Aplicable a estadísticas WIGOS y flujos de conciliación de medidores EGM

Propósito

Este documento proporciona reglas generales para resolver tres escenarios comunes de variación:

1. Descuadres en **Sesiones de juego** en **Estadisticas> Sesiones de juego**.
2. Valores inflados o incorrectos de **Jugado/ganado** en **Estadísticas > Ajuste manual de estadísticas**.
3. Variaciones **Hold vs Win** entre el Hold basado en medidores y el Total Win basado en reportes.

El objetivo es corregir primero las inconsistencias de sesión y estadísticas, y posteriormente determinar si alguna variación Hold vs Win restante requiere una corrección a nivel de medidores.

Definiciones Clave

Variación en Sesion de juego

Descuadre dentro de una sesión individual de juego (por ejemplo, cuando “Ganado Redimible” o “Jugado Redimible“ no coinciden con los totales de la sesión).

Variación Estadística de Jugado/Ganado

Valor Jugado o Ganado incorrecto o inflado reflejado en Estadísticas, normalmente afectando los totales estadísticos reportados para un EGM o período. Estos casos se corrigen mediante **Estadísticas > Ajuste Manual de Estadísticas** antes de proceder con correcciones a nivel de medidores.

Variación Hold vs Win

Diferencia entre el Hold calculado a partir de medidores y el Total Win calculado por el reporte para la misma ventana temporal.

---

1) Corrección de Variaciones en Play Sessions

Dónde Ajustar

Estadísticas> Sesiones de juego > Ajuste de Sesiones de Juego

Regla General

Utilizar la pantalla **Ajuste de Sesiones de juego** para eliminar la variación ajustando **Redimible Jugado** o **Redimible Ganado**.

En la mayoría de los casos, la variación se elimina sumando o restando el importe de la variación en uno de estos dos campos.

Flujo de Trabajo Recomendado

1. Identificar la(s) sesión(es) afectada(s) que presentan descuadre o variación.
2. Abrir la sesión y localizar los campos **RRedimible Jugado** y **Redimiuble Ganado** (doble clic para editar).
3. Aplicar la corrección sumando o restando el importe de la variación en uno de los campos (Played o Won) hasta que la variación de la sesión sea **0.00**.
4. Guardar el ajuste y volver a ejecutar o actualizar el reporte para confirmar que la variación ha sido eliminada.

Criterios para Elegir entre Jugado o Ganado

- Aplicar el ajuste más pequeño y lógico que restablezca el equilibrio de la sesión.
- Evitar ajustes que generen valores negativos o inconsistentes en Played.
- Si existen múltiples sesiones descuadradas, corregirlas individualmente y verificar que los totales globales concilien tras completar todos los cambios.

Ejemplo Conceptual

Si una sesión presenta una variación de **-20.00**, puede eliminarse reduciendo **Redimible ganado** en **20.00** (o incrementando **Redimible Jugado** en **20.00**), según cuál refleje mejor el resultado esperado.

---

2) Corrección de Valores Jugado/Ganado Inflados o Incorrectos en Estadísticas

Dónde Ajustar

Estadísticas> Ajuste Manual de Estadísticas

Regla General

Utilizar **Ajuste Manual de Estadísticas** cuando el problema sea un valor de **Jugado** o **Ganado** incorrecto o inflado reflejado en Statistics para un EGM y período específicos.

Esta corrección debe realizarse antes de aplicar cualquier ajuste a nivel de medidores, especialmente cuando la variación parece originarse por valores estadísticos incorrectos y no por una discrepancia confirmada en medidores SAS.

Flujo de Trabajo Recomendado

1. Ir a **Estadísticas > Ajuste Manual de Estadísticas**.
2. Filtrar por el EGM afectado y la fecha del incidente.
3. Localizar la línea horaria donde se refleja el valor incorrecto o inflado de Jugado o Ganado.
4. Seleccionar la línea horaria afectada.
5. En la sección inferior de la pantalla, localizar los campos **Jugado** y **Ganado**.
6. Hacer doble clic sobre el campo afectado (Jugado o Ganado) e introducir el valor corregido.
7. Guardar el ajuste.
8. Actualizar o volver a ejecutar el reporte de Estadísticasrelacionado para confirmar que los valores Jugadi/Ganado son ahora correctos.
9. Una vez completada la corrección estadística, revisar nuevamente el reporte Hold vs Win para el mismo EGM y ventana temporal.
10. Si la variación Hold vs Win persiste, continuar con la validación a nivel de medidores y, si es necesario, corregir el medidor afectado mediante **Máquinas > Ajuste de contadores**.

Nota Importante

Ajuste Manual de Estadísticas se utiliza para corregir valores estadísticos de Jugado/Ganado. No se espera que modifique directamente el cálculo de Hold basado en medidores.

Si el reporte Hold vs Win continúa mostrando una variación después de corregir los valores estadísticos, la discrepancia restante debe investigarse a nivel de medidores.

---

3) Corrección de Variaciones Hold vs Win

Por Qué Ocurre

El Hold se calcula a partir de medidores (SAS), mientras que el Total Win se obtiene a partir de múltiples componentes del reporte.

Si un medidor está subestimado o sobreestimado dentro del intervalo del reporte, puede generarse una discrepancia entre Hold y Total Win.

Cómo Calcula el Reporte los Valores Clave

Hold (Basado en Medidores)

Hold = M0 - (M1 + M2)

Donde:

- **M0** = 0000 Coin In
- **M1** = 0001 Coin Out
- **M2** = 0002 Jackpot

Total Win (Basado en Reporte)

Total Win = Total In - Total Out

Total In incluye:

- Billetes y medidores de entrada relevantes.

Total Out incluye:

- Medidores de salida relevantes y pagos.

Dónde Ajustar los Medidores

Máquinas > Ajuste Manual (para el terminal/EGM afectado)

Regla General

Una vez confirmadas las correcciones de sesión y estadísticas (si aplican), comparar Hold vs Total Win utilizando exactamente la misma ventana temporal.

Si persiste una variación, normalmente indica una discrepancia en medidores. En la mayoría de los casos, el ajuste se realiza en el medidor **0001 (Coin Out)**.

Flujo de Trabajo Recomendado

1. Confirmar el intervalo o ventana temporal del reporte (fecha/hora de inicio y fin) y asegurar que se utiliza exactamente el mismo intervalo en todas las comparaciones.
2. Revisar nuevamente Hold vs Win después de cualquier ajuste estadístico aplicable para confirmar si persiste una variación a nivel de medidores.
3. Calcular la variación:

   Variación = Hold - Total Win
4. Identificar el medidor más probable implicado. En la mayoría de los casos será **Coin Out (0001)**.
5. En **EGMs > Meter Adjustment**, hacer doble clic sobre el medidor a ajustar y corregir el valor en el campo **Systems**.
6. Aplicar el ajuste del medidor para el EGM y el intervalo afectado, y volver a ejecutar el reporte para confirmar que la variación ha sido eliminada.

Medidores a Considerar

0000 Coin In (M0)

Si el Hold es anormalmente bajo o alto debido a un valor incorrecto de Coin In dentro del intervalo.

0001 Coin Out (M1)

Caso más común. Si el Hold es mayor de lo esperado respecto a Total Win, puede que Coin Out esté subestimado.

0002 Jackpot (M2)

Si los medidores de jackpot no fueron capturados correctamente dentro de la misma ventana temporal.

Notas Importantes

- Validar siempre los límites de la ventana temporal. Muchos sitios operan con límites fijos (por ejemplo, bloques horarios o cierres diarios).
- Cuando se trabaje con créditos o denominaciones, realizar la conversión correctamente:

  Variación en $ ÷ Denominación = Créditos a Ajustar
- Si existen filas duplicadas de medidores con el mismo timestamp/código (incluyendo filas en 0.00), utilizar el incremento total acumulado para el intervalo.
- Si se aplica un ajuste de medidor y no resuelve la variación en el reporte Hold vs Win, el cambio puede revertirse documentando el motivo de la reversión.

Aviso y Escalado

Algunos escenarios de variación no son directos (por ejemplo, cuando intervienen múltiples medidores y sesiones, o cuando no está claro qué medidor debe ajustarse).

Si se encuentra un caso donde la solución no es evidente, crear un ticket de soporte incluyendo:

- ID del EGM/terminal
- Ventana temporal exacta del reporte
- Logs relevantes y/o capturas de pantalla

Nuestro equipo estará encantado de asistir.