



BRUKERHÅNDBOK paypoint



 xenta



 xentissimo



INNHold

INNHold	2
INNLEDNING	3
TASTATUR OG DISPLAY	3
MENY	4
KORTTJENESTER	4
GARANTI	5
OPPGJØR	6
RAPPORTER	6
ADMINISTRER	7
CHIP	9
INTEGRERT	10
KOMMUNIKASJONSTYPER	11
GSM/GPRS	12
RESERVELOSNING	12
GAVEKORT	13
DIVERSE	13
TEKSTER OG FEILMELDINGER	14
PROBLEMLØSNING	14
QUICK GUIDE	16
KUNDESERVICE	16

INNLEDNING

Brukerhåndboken gir en beskrivelse av alle funksjoner. Her finner du også nyttige opplysninger om drift, vedlikehold, hvor man henvender seg ved feilsituasjoner og hvor man kan bestille rekvisita og tilleggsutstyr til terminalen.

Før du tar terminalen i bruk bør du gjøre deg kjent med brukerhåndboken og innholdet i den.

Generelt

- Terminalen er klar til bruk med standardoppsett når "PAYPOINT" vises i tekstvinduet.
- Sjekk at kommunikasjonen med BBS og Point fungerer (Meny + 5 + 1 og Meny + 5 + 3 + 2)
- Kontroller at dato og tid på kvitteringer er riktig.

Ulike konfigurasjoner

Terminalen kan leveres som frittstående, som multiterminal og integrert med kasseapparat.

Kommunikasjonsløsninger

Terminalen kan leveres med mange forskjellige kommunikasjonsløsninger.

EMV støtte

Våre paypoint-terminaler er godkjent for bruk av EMV.

ECR integrert

Våre paypoint-terminaler støtter Sofie 7.06 og paypoint-protokollen.

TASTATUR OG DISPLAY

Tastaturet har 16 ordinære taster og 3 funksjonstaster. Funksjonstastene er ovale og plassert under displayet. Disse kan benyttes for å komme direkte inn i menyssystemet.



Det er noen små forskjeller på tastaturet til Xenta og Xentissimo. På Xentissimo ligger STOP, CORR og OK nederst, og ? er borte.

Teksten i displayet vil skifte mellom "paypoint" og "Tast MENY eller OK for varekjøp" i frittstående modus. I integrert modus vil teksten i displayet skifte mellom "paypoint" og "Bruk kort".

For å ha tilgang til menyen i integrert modus kan man trykke Funksjonstast 1 etterfulgt av Funksjonstast 3.

MENY

Korttjenester

Varekjøp
Varekjøp+kontant
Annullering
Retur av vare
Disp beløp
Innskudd
Kontantuttak

Garantimeny

Garanti
Skriv kvittering
Send oppgjør
Etterregistrer
List garantier
Slett en garanti

Oppgjørsmeny

Avstemming
Omsetning
X-rapport
Z-rapport
Operatør rapport

Rapportmeny

Siste kvittering
Siste avstemming
Kvitteringsliste
Feillogg
Parameterliste
Aktive kort
Lagrede info
Programinfo
EMV data
Andre data

Adminstrer

Sjekk linje
Utfør tester
Programsenter
Last program
Kontakt senter
Last datasett
Send logger
Stopp butikk-id
Last EMV-data
Helpdesk
Slett og restart
Restart terminal
Slett lagrede
Den som feiler
Nullstill term
Slett utskrift
Endre parametere
Aktiver TAXI

KORTTJENESTER

MENY + 1

(1) Varekjøp

Normal betaling for kjøp.

(2) Varekjøp+kontant

Betaling for kjøp med kontantuttak i tillegg.

(3) Annullering

Annullering av siste godkjente transaksjon.

(4) Retur av vare

Returnerer beløpet fra et tidligere varekjøp.
Gjelder kredittkort.

(5) Disp beløp

Disponibelt beløp på kortet. Tjenesten brukes normalt for gavekort.

(6) Innskudd

Innskudd av beløp til kortet. Tjenesten brukes normalt for gavekort.

(7) Kontantuttak

Uttak av kontanter. Tjenesten er normalt ikke tilgjengelig.

Garanti (også kalt preautorisasjon) gjelder kun for kredittkort. Denne funksjonaliteten er tilpasset frittstående terminaler i restaurant og integrerte terminaler i hotell. Den kan også benyttes i andre sammenhenger. Ved hjelp av parameteren "Garanti-kvitt" velges ønsket bransjetilpasning.

(1) Garanti

Kortselskapet garanterer for et beløp. Godkjent garanti lagres i terminal.

(2) Skriv kvittering

Kvittering skrives ut med mulighet for påføring av tips. Ikke i bruk.

(3) Send oppgjør

(1) Registrer tips

Tast inn kundenummer og totalbeløp.

(2) Send inn alle

Viser antall uoppgjorte garantier i terminal med mulighet for å gjøre opp alle samlet uten å registrere tips

Oppgjør sendes inn.

(4) Etterregistrer

Oppgjør av garanti hvor kortinformasjon og autorisasjonskode fra garanti-kvittering må tastes inn. Kan brukes for løsninger hvor garantier ikke lagres i terminalen.

(5) List garantier

Presenterer en liste av garantier som ligger lagret i terminalen. Kun i bruk for de løsninger hvor garantier lagres i terminalen.

(6) Slett en garanti

En valgt garanti slettes fra listen (brukes f. eks. dersom kunden velger annen betalingsmåte). Kun i bruk for de løsninger hvor garantier lagres i terminalen.

Restaurant:

Velg "Garanti" og tast inn beløp. Kundens kort leses. Garanti sendes inn. Kvittering med tips og signatur skrives ut. Beløp og kortdata lagres i terminalen.

Anbefalt oppgjørsrutine når operatørens skift er slutt:

- Operatør finner fram kvitteringene som har påført tipsbeløp.
- Velg "Send oppgjør" i restaurantmenyen.
- Velg "Registrer tips".
- Tast inn kundenummeret som står på kvitteringen. Trykk OK.
- Informasjon om garanti vises på skjermen. Trykk OK.
- Tast inn totalbeløp (inkl. tips) fra kvittering. Trykk OK.
- Oppgjør legges til offline-listen i terminalen og utskrift kommer ut på skriver.
- Tast inn kundenummer på neste garanti som skal gjøres opp.
- Når alle med tipsbeløp er oppgjort, velg "Send inn alle".
- Resterende antall garantier som er lagret i terminalen vises sammen med summen av beløpene. Sjekk at det stemmer med kvitteringene som ikke har påført tips og trykk OK.
- Disse blir lagt til offline-listen i terminalen. Deretter kobler terminalen opp og sender inn transaksjonene i offline-listen.

Hotell:

Alle transaksjonstyper startes fra hotellsystemet som er integrert mot betalingsterminalen.

Garanti velges og preautorisert beløp overføres til betalingsterminalen. Kundens kort leses på terminalen. Kvittering på garanti skrives ut.

Oppgjør velges og regningsbeløp overføres til betalingsterminalen. Oppgjør sendes inn og kvittering for signatur skrives ut.

Det kan også gjøres tilleggsautorisasjon og retur.

Barfunksjon

Dette er en funksjon som er spesielt beregnet på barer og lignende skjenkesteder. Det er mulig å gjøre en forhåndssjekk av et kredittkorts gyldighet uten å gjøre en garanti. Velg garanti og beløp kr. 1,00. Dette er et spesialtilfelle. Garanti på ei krone vil ikke bli lagret i terminalen.

For denne type brukersteder vil det være en fordel å slå av duplikat-sjekk. Se "Innstillinger".

I denne menyen har du muligheten til å ta det daglige oppgjøret og få ut alle nødvendige rapporter for å holde oversikt over omsetning for enkeltbrukere og alle brukere totalt.

Hvis terminalen ikke har printer kan kvitteringer og utskrifter lagres på terminalen til de kan bli skrevet ut på ECR senere.

(1) Avstemming

Denne funksjonen avstemmer alle terminalene for brukerstedet. Den bør utføres en gang daglig for at brukerstedet skal få penger inn på sin konto. Akkumulerte beløp for de ulike korttypene presenteres i en rapport. Ved første godkjente transaksjon etter en avstemming vil omsetningstallene nullstilles.

(2) Omsetning

Utskrift av rapport som viser omsetningen for terminalen siden siste avstemming. Nullstiller ikke. Merk at omsetning ikke blir nullstilt før etter første transaksjon etter avstemming.

(3) X-rapport

Viser omsetning siden forrige Z-rapport. Nullstiller ikke.

(4) Z-rapport

Viser omsetning siden forrige Z-rapport. Nullstiller Z-rapportens totaler.

(5) Operatør rapport

Rapport som viser enten omsetning for en valgt operatør eller liste over omsetning for alle operatører.

Hvis terminalen ikke har printer kan kvitteringer og utskrifter lagres på terminalen til de kan bli skrevet ut på ECR senere.

Hvis du trykker OK mens terminalen viser utskriften i displayet vil den bli lagret på terminalen og vise beskjeden "Utskrift lagret" i displayet. Hvis du trykker STOP vil utskriften ikke bli lagret.

(1) Siste kvittering

Skriver ut en kopi av siste utskrift

(2) Siste avstemming

Skriver ut en kopi av siste avstemmingsrapport

(3) Kvitteringsliste

Gir muligheten til å skrive ut kvitteringene fra de tre siste avstemmingsperiodene.

(4) Feillogg

Skriver ut en liste over alle de siste feilkodene og når de skjedde.

(5) Parameterliste

Skriver ut en liste over instillingene til terminalen

(6) Aktive kort

Skriver ut en liste over alle aktive kortavtaler

(7) Lagrede info

Skriver ut informasjon om lagrede transaksjoner

(8) Programinfo

Skriver ut programinfo, systeminfo og softwarepakker

(9) EMV data

Gir muligheten til å skrive ut kopi av siste EMV-transaksjon eller generell informasjon om EMV-data på terminalen

1 Sjekk linje

Sjekker forbindelsen til host hos BBS.

2 Utfør tester

Se under "Problemløsning"

3 Programsenter

Under "Administrer – Programsenter" ligger valg for aksjoner mot programsenter.

(1) Last program

Sjekker om terminalen har siste programvare og starter programlastning hvis den ikke har det.

(2) Kontakt senter

Tar kontakt med programsenteret og oppdaterer statistikk og parameterinnstillinger.

(3) Last datasett

Her kan datafiler for vareliste, språk eller logo hentes ned til terminalen.

(4) Send logger

Ved rapportering av problemer med terminal kan denne funksjonen benyttes for å sende feillogg til programsenter for analyse.

(5) Stopp Butikk-id

Se installasjonsveiledning.

(6) Last EMV data

Se installasjonsveiledning.

(7) Helpdesk

Denne funksjonen må kun brukes etter beskjed fra Point. Operatør på Points programsenter gis mulighet til å utføre terminaladministrasjon.

4 Slett og Restart

Under "Administrer – Slett og Restart ligger valg for å restarte terminal eller slette lagrede utskrifter eller transaksjoner.

(1) Restart terminal

Starter terminalen på nytt.

(2) Slett lagrede

Dersom det oppstår en feil i lista av lagrede transaksjoner, kan det være umulig å få sendt inn disse. Da kan lista over lagrede transaksjoner slettes ved å velge "Administrer – Slett data – Alle lagrede". En eventuell utskrift over slettede transaksjoner må sendes til bank for manuell registrering.

(3) Den som feiler

I noen tilfeller kan også en transaksjon som feiler blokkere terminalen. Det er mulig å slette denne transaksjonen ved å velge "Administrer – Slett data – Den som feiler". Sjekk om avstemmingsrapporten er som forventet.

(4) Nullstill terminal

Nullstiller terminalen.

(5) Slett utskrift

Sletter utskrifter som er lagret på terminalen.

5 Endre parametere

I menyen "Administrer" finnes et valg for å endre parametere. Her kan innstillinger endres. Alle valg under "Installasjon" skal normalt være satt opp på forhånd av installatør. Disse omtales i "paypoint Installasjonsveiledning". Alle valg under "Generell bruk" kan brukes til å tilpasse terminalen til eget bruk. Valgene i parantes er standardvalget.

(1) Tastelyd

Ikke mulig å endre (Alltid)

(2) Beløpsmodus

Ikke mulig å endre (Kroner)

(3) Reserveløsning

"Nei" betyr ingen reserveløsninger. "Ja" betyr reserveløsning for bankkort. "Også kredittkort" betyr reserveløsning for både bankkort og kredittkort. (Ja)

(4) Duplikatsjekk

Duplikat vil si påfølgende transaksjoner med samme kort og beløp. Her kan man velge om duplikater skal avvises eller ikke. (Ja)

(5) Alltid kopi

Alltid to eksemplarer av kvittering eller ikke. (Nei)

(6) Garanti kvit

Håndtering av garantier er bransjeavhengig. Her kan man velge bransje. (Normal)

(-) Antall dager

Dersom parameter "Garanti kvit" er forskjellig fra "Normal", vil man kunne sette hvor gammel (i antall dager) en preautorisasjon kan bli før terminalen gir operatøren påminnelse om det.

(Vises kun i menyen hvis den er aktiv. Den vil da ta plass nummer 7 og skyve resten av menyen etter seg.)

(7) Trace nivå

Her velges detaljnivå for logger. (Viktig)

(8) Kredittkort PIN

Her kan man velge å spørre om PIN-kode for kredittkort. (Nei)

(9) Infofelt

Her kan man velge å slå av eller på infofelt. Dersom denne parameteren er satt til "Ja", så vil operatør ha mulighet til å taste inn informasjon (KID) etter beløpsinntasting på frittstående terminaler. (Nei)

(10) Avstemming innst

Her kan man velge å om avstemming skal blokkeres, foretas automatisk eller foretas manuelt. (Manuell)

(11) Operatør Logon

Her kan man velge å slå på eller av operatørfunksjonalitet. Se "Operatørfunksjon".

(12) Auto av (kun Xentissimo)

Her kan man sette terminalen til å automatisk slås av etter 20 sekunder, 50 sekunder, 2, 5, 12 eller 30 minutter. Setter terminalen i hvilemodus der den bruker mye mindre strøm. (Aldri)

(13) Avstem utskrift

Gir mulighet for ekstra informasjon på avstemmingsrapporten. (Normal)

(14) Annuller m/kode

Gir spørsmål om kode ved annullering. (Nei)

6 Aktiver TAXI

Spesialfunksjon for taxier.

CHIP

EMV

Terminalen er utstyrt med smartkortleser og er både Level 1 og Level 2 sertifisert etter EMV 4.1 for betalingsapplikasjoner. Terminalen er også CE, EMC, TNO og T-Systems (sikkerhetsevaluering) og PCI PED godkjent. EMV står for Eurocard, Mastercard og Visa, og er et samarbeid mellom de store kortselskapene for å lage en standard for chipkort.

Et EMV-kort kan ha flere betalingsapplikasjoner lagret i chipen. Dette kortet har flere applikasjoner vil det typisk komme opp en meny med de forskjellige applikasjonene som godtas av terminalen.

Noen av forskjellene på et vanlig magnetstripekort og et chipkort er at kortet må stå i terminalen under hele transaksjonen. Dersom kortet fjernes vil transaksjonen bli avbrutt/annulert. Det vil være noe mer tekst (i liten skrift) på kvitteringen.

Chipkort er veldig ofte satt opp med PIN-kode og ikke signatur som verifikasjonsmetode, og flere kunder vil oppleve at de må taste PIN-kode også på kredittkort.

Bax i chip

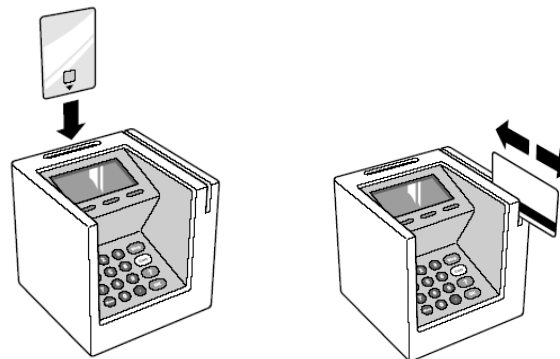
Bax i chip er Bank Asept lagret i chipen på kortet. Bax i chip vil bli automatisk valgt hvis dette er tilgjengelig. Bax i chip er de eneste chipkortene som tillater reserveløsning.

Nye displaymeldinger

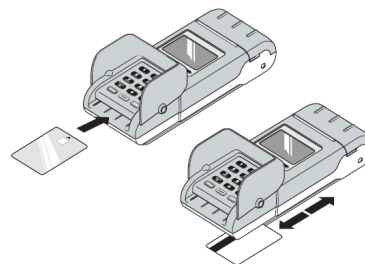
Hvis du skulle få feil på lesing av chipen vil terminalvinduet vise "TA UT KORTET OG PRØV I GJEN". Terminalen vil også vise "TA UT KORTET" hvis kortet ikke blir tatt ut av kortleseren. Hvis du får lesefeil på chipen tre ganger får du muligheten til å prøve magnetstripen på kortet. Det vil ikke være mulighet for reserveløsning når magnetstripen brukes.

Kortlesere

Xenta sin smartkortleser sitter rett over displayet. Kortet settes inn med chipen ned og mot kunden. Magnetkortleseren sitter i et spor på siden av terminalen.



Xentissimo sin smartkortleser sitter rett under tastene. Kortet settes inn der med chipen opp mot kunden. Magnetkortleseren sitter i et spor på siden av terminalen.



INTEGRERT

Terminalene kan i tillegg til å kjøre transaksjoner frittstående kjøre transaksjoner initiert fra kasse. For å få tilgang til menyene på terminalen når den står i integrert modus må man trykke Funksjonstast 1 etterfulgt av Funksjonstast 3.

Kasse

- (1) Uten
- (2) paypoint ocx
- (3) Sofie NY
- (4) paypoint kasse
- (5) paypoint connect
- (6) via ethernet

MENY + 5 + 5 + 2 + 4

- | |
|--------------------|
| (1) Uten |
| (2) paypoint ocx |
| (3) Sofie NY |
| (4) paypoint kasse |
| Λ OK V |

Uten

Frittstående modus, ingen integrasjon med kasse.

paypoint

Kasseintegrasjon med paypoint-kasseprotokoll.

Sofie NY

Kasseintegrasjon med ny Sofie-kasseprotokoll.

paypoint kasse

Bruker intern kassefunksjonalitet på terminalen.

paypoint connect

Kasseintegrasjon for mobil løsning via GPRS.

via ethernet

Kasseintegrasjon med paypoint-kasseprotokoll via ethernet.

paypoint ocx

paypoint.ocx er en integrasjonsprotokoll som er lagd for å forenkle integrasjon med en Windows-basert kasseløsning. paypoint kan integreres til kasse via både IP eller RS med inntil 115200 baudrate.

Det finnes også en javakomponent som kan brukes som alternativ til ActiveX-komponenten som vanligvis brukes i protokollen.

paypoint støtter alle obligatoriske funksjoner definert av BBS:

- Kjøp med bankkort / kredittkort
- Kjøp med kontantuttak (for bankkort med PIN tasting)
- Annullering av siste transaksjon (makulering)
- Avstemming

I tillegg støtter den også:

- Kopi av siste transaksjon
- Kopi av siste avstemming
- Test mot BBS
- Retur
- X-rapport
- Z rapport
- Send Offline

Kommunikasjon Xenta

For å aktivere ny kommunikasjonstype må man velge ønsket kommunikasjonstype under Meny + 5 + 5 + 2 + 1. Etter at terminalen restarter er valgt kommunikasjon aktivert.

Kommunikasjon

- (1) Ethernet fast IP
- (2) Ethernet m/DHCP
- (3) GPRS
- (4) ISDN
- (5) Via kasse

Etter at kommunikasjonen er valgt vil terminalen starte på nytt når du går ut av menyene. Den vil da starte opp igjen med den valgte kommunikasjonsformen. Hvis denne trenger mer konfigurasjon vil denne være tilgjengelig i installasjonsmenyen under Meny + 5 + 5 + 2. Menyene her vil variere etter valgt kommunikasjonsform.

MENY + 5 + 5 + 2 + 1

- (1) Ethernet fast IP
- (2) Ethernet m/DHCP
- (3) GPRS
- (4) ISDN

Λ OK v

Ethernet fast IP

- (1) Kommunikasjon
- (2) Ethernet innst
- (3) paypoint VPN
- (4) TCP/IP innst

Λ OK v

GPRS

- (2) paypoint VPN
- (3) TCP/IP innst
- (4) Kasse
- (5) GPRS APN

Λ OK v

ISDN

- (1) Kommunikasjon
- (2) PAD
- (3) paypoint VPN
- (4) TCP/IP innst

Λ OK v

Kommunikasjon Xentissimo

For å aktivere ny kommunikasjonstype må man velge ønsket kommunikasjonstype under Meny + 5 + 5 + 2 + 1. Etter at terminalen restarter er valgt kommunikasjon aktivert.

Kommunikasjon

- (1) Ethernet fast IP
- (2) Ethernet u/DHCP
- (3) WLAN fast IP
- (4) WLAN m/DHCP
- (5) GPRS
- (6) via kasse

MENY + 5 + 5 + 2 + 1

- (3) WLAN fast IP
- (4) WLAN m/DHCP
- (5) GPRS
- (6) via kasse

Λ OK v

WLAN (trådløst nettverk)

Aksesspunkt og terminal må settes opp korrekt før WLAN kan aktiveres. Terminalen må restarteres etter aktivering slik at de siste endringene blir gjeldende.

WLAN

- (4) Kasse
- (5) Internasj innst
- (6) WLAN innstilling
- (7) Oppkobl. timeout

Λ OK v

Konfigurasjonsprosedyre

- (1) Velg WLAN med eller uten DHCP
- (2) Opprett en base (1-9)
- (3) Legg inn SSID til aksesspunktet
- (4) Legg inn WLAN key til aksesspunktet
- (5) Sett prioritet (1-9, 9 er høyest)
- (6) Gå ut av menyene så terminalen starter på nytt og aktiverer endringene.

WLAN innstilling

- (1) SSID
- (2) WLAN-key
- (3) Prioritet
- (4) Slett base

Λ OK v

For mer informasjon om konfigurering av WLAN og aksesspunkt, se nyeste versjon av *Point Xentissimo WLAN.doc*

GSM/GPRS

GSM / GPRS

GSM terminalen benytter både 900 MHz og 1800 MHz båndet. En GPRS terminal vil typisk ha ca 10 sekunders raskere oppkobling enn en GSM terminal.

Xenta trenger et ekstra GPRS-kort med SIM-kort som må monteres i terminalen før den kan kommunisere over GPRS.

Xentissimo har plass til SIM-kort under batteriet.

APN pålogging (GPRS terminal)

Den første transaksjonen etter oppstart av terminalen kan ta 10-15 sekunder ekstra fordi terminalen må logge seg på apn'et som gjør at den kan nå BBS. Tilsvarende kan det ta ekstra lang tid dersom man forsøker vekselvis test mot Point og test mot BBS p.g.a. at ofte vil to forskjellige apn brukes. Dette vil ikke være noe problem i vanlig drift da terminalen alltid vil være oppkoblet mot apn'et som når BBS. Kommer terminalen utenom dekningsområde eller skifter basestasjon vil den automatisk logge seg på nettet (apn'et) når det er tilgjengelig igjen.

RESERVELØSNING

Reserveløsning

Reserveløsning inntreffer dersom det er feil på kommunikasjon ved innsending av en transaksjon av type varekjøp. Det er fortrinnsvis norske bankkort som benytter denne løsningen. Reserveløsning gjøres automatisk. Ved reserveløsning godkjennes transaksjonen lokalt og lagres midlertidig i terminalen. Kortholder må signere på gjenpart av kvittering og operatør må sjekke signatur og påføre kontrollnummer. Beløp over 1.500.- må autoriseres manuelt (tel. 08989). Når kommunikasjonen er i orden igjen, vil de lagrede transaksjonene sendes inn.

Under rapportmenyen ligger et valg for "Lagrede info". Her ligger informasjon om lagrede reserveløsninger. Dersom brukerstedet ikke ønsker reserveløsninger, kan denne funksjonen slås av ved hjelp av parameteren "Reserveløsning". Samme parameter kan settes til "Også kredittkort" for å kunne få reserveløsning på kredittkort. Se "Innstillinger".

Manuell autorisasjon

For store beløp kan kortselskapet kreve at det må gjøres manuell autorisasjon. Transaksjonen vil i første omgang bli avvist og det kommer en utskrift med meldingen: "Kontakt innløser for manuell autorisasjon". Operatør må ringe til innløser for å få autorisasjonskode. Noter autorisasjonsnummeret, det skal testes inn på terminalen. Gjenta transaksjonen på nytt. Når samme kort, transaksjonstype og beløp blir valgt igjen, vil teksten "Manuell autorisasjon?" vises på skjermen. Operatør taster OK og deretter inn autorisasjonskoden som er mottatt fra innløser. Transaksjonen fullføres offline og sendes inn sammen med neste transaksjon.

GAVEKORT

Gavekort

Opplading av gavekort

En betalingsterminal som skal benyttes til å lade opp et gavekort med et beløp, må være innmeldt hos BBS (Bankenes Betalingsentral) med den aktuelle gavekorttypen med korttjenesten "Innskudd".

Velg "Innskudd" i meny for korttjenester. Tast inn ønsket beløp som gavekortet skal lastes med og trykk OK. Dra gavekortet. Bekreft med OK. Ved vellykket opplading vises teksten "GODKJENT" på skjermen.

Bruk av gavekort

En betalingsterminal som skal benyttes til betaling med gavekort, må være innmeldt hos BBS med den aktuelle gavekorttypen med korttjenestene "Varekjøp" og "Disponibelt beløp"(saldo). Ved bruk av gavekort til varekjøp, bruk vanlig prosedyre for varekjøp. I tillegg kan kunden be om å få vite gjenværende beløp på gavekortet sitt.

Velg "Disp beløp" i menyen for korttjenester. Be kunde dra gavekort. Beløpet vises på skjermen i 10 sekunder.

DIVERSE

Manuell inntasting av kortdata

Denne tjenesten er kun tilgjengelig for kredittkort og bonuskort, og benyttes dersom terminalen ikke klarer å lese kortet. Etter at terminalen har mottatt beløp fra kassen (for integrert løsning) eller at beløp er tastet inn på terminal (for frittstående løsning), vil terminalen vente på kort.

Da kan manuell inntasting av kortdata velges ved å taste "Funksjonstast 1" og deretter "Funksjonstast 3". Tast inn kortnummer og utløpsdato som det står skrevet på kundens kort. Tast inn CVC dersom denne finnes. Be kunden signere og kontroller signaturen.

Operatørfunksjon

Operatørfunksjonalitet kan settes på og slås av ved hjelp av parameteren "Operatør Logon" under "Administrer – Endre parametre". Operatørfunksjonalitet vil si at operatøren må taste inn operatør-ID før beløpsinntasting. Operatør-ID er et nummer fra 1 til 99 som identifiserer operatøren. Dette nummeret vil skrives på kvitteringen og på kvitteringslisten. I tillegg vil beløpene akkumuleres i terminalen på de ulike operatørene.

Ved å velge "Oppgjørsmeny – Operatør rapport" kan man få skrevet ut rapport for en enkelt operatør eller for alle operatører som er i bruk. Etter utskrift vil det komme spørsmål om man ønsker å nullstille.

TEKSTER OG FEILMELDINGER

Når det skrives ut en feilmelding på skriveren vil det alltid stå en feilkode (Resp: xx). Denne feilkoden oppgis når BBS Kundeservice eller Point Kundeservice kontaktes. Nedenfor gis det en forklaring til de vanligste feilmeldingene. Dersom en kvittering skrives ut, vil den inneholde følgende linje : "Resp: xx UGYLDIG KVITTERING"

Tekstvinduet / Skriver	Årsak/Aksjon	Resp
KONTO BELASTET GODKJENT	Transaksjonen er godkjent "Konto belastet" ved kjøp og "Godkjent" ved retur og makulering	00
UGYLDIG TJENESTE AVVIST / KONTAKT UTSTEDER	Korttype / tjeneste ikke tillatt Kort sperret, kontakt utsteder	04
AVVIST / IKKE GODKJENT	Avvist	05
AVVIST / UGYLDIG TRANS	Ikke godkjent tjeneste	12
AVVIST/IKKE GODKJENT	Kortutsteder ikke definert	15
FEIL / TEKNISK FEIL	Transaksjon avbrutt	20
FEIL / TEKNISK FEIL	Format feil i svaret	30
AVVIST / IKKE GODKJENT	Gyldighetsdato utgått, trans avvist KONTAKT KORTUTSTEDER	33
AVVIST / KORTFEIL	Aktivitetskontroll (suspected fraud) KONTAKT KORTUTSTEDER	34
AVVIST / IKKE GODKJENT	Sperret! Mistet kort KONTAKT KORTUTSTEDER	41
AVVIST / IKKE GODKJENT	Sperret! Stjålet kort KONTAKT KORTUTSTEDER	43
AVVIST / IKKE GODKJENT	Dekning mangler	51
UTLØPT KORT	Gyldighetsdato utgått, trans avvist	54
FEIL KODE	Feil PIN kode, forsøk igjen	55
UGYLDIG TJENESTE	Tjeneste ikke tillatt	57
AVVIST/UGYLDIG TJENESTE	Tjeneste ikke tillatt på brukersted	58
RING BBS KUNDESERVICE: TLF 08989	Terminal offline, BBS ikke tilgjengelig	68
AVVIST / INGEN FLERE KODEFORSØK	Ingen PIN forsøk igjen, trans avvist	75
OPPKOBLING MISLYKKET AVSTEMMING PÅGAR	Kommunikasjonsfeil mot BBS, forsøk igjen Avstemming pågår på en annen terminal, vennligst vent, forsøk senere	90

PROBLEMLØSNING

Dersom du har problemer med terminalen din, forsøk først å starte terminalen på nytt. Dette kan du gjøre ved å trykke MENY+5+4+1 eller ved å trekke ut strømledningen i 5 sekunder. Om dette ikke hjelper, forsøk tiltakene under dette kapittelet. Virker det fortsatt ikke så ta kontakt med Point Kundeservice på tlf 81502200.

Ikke lys i display/på terminal

Sjekk strømledning.

Ingen reaksjon på taster

Restart terminal, la stå uten strøm i 20 sek.

Ingen utskrift

Åpne papirdeksel, sjekk at skriveren inneholder papir og at det ligger riktig vei, lukk deksel.

Terminalen leser ikke kort

Sjekk om kortet er ødelagt. Sjekk om kortet er gyldig (ikke utløpt gyldighetsdato). Sørg for at kortet brukes korrekt. Forsøk å rengjøre kortleseren med et rensekort. Forsøk transaksjon med manuell inntasting av kortnummer.

Terminal piper, skjerm viser: Kobler opp

Terminalen foretar seg noe, vennligst vent til terminalen er ferdig.

Skjerm viser: Teknisk annullering

Terminalen annullerer den siste initierte trans. fordi forbindelsen til BBS ble brutt etter at innsendingen av transaksjonen hadde startet.

Skjerm viser: Utfør admin

Terminalen har lagret en rekke utskrifter og må skrive ut disse før den kan fortsette. Kjør avstemming eller annen adminkommando fra kasse for å løse opp situasjonen.

PROBLEMLØSNING

Tester

For å sjekke kommunikasjonen mot mottaker av betalingstransaksjonene, velg "Sjekk linje" under menyen "Administrer".

Under menyvalget "Utfør tester" ligger diverse tester som kan være til hjelp under feilsøking.

Komm status

Utskrift av kommunikasjonsstatistikk for transaksjonstider og feil.

Kasse status

Utskrift av statistikk for kassekommunikasjon.

Test kortleser

Test av magnetstripekort og magnetstripekortleser.

EOT seriell port

Funksjon for å sende lagrede transaksjoner til serieport.

EOT test

Ikke tilgjengelig.

Batteritest

Kun for batteridrevne terminaler: Tester batteriets utladning eller oppladning.

Nøkkeltest

Ikke tilgjengelig.

Signalstyrke

Kun for GPRS-kommunikasjon: Viser mobiloperatør og signalstyrke med skala fra 1 til 5 på skjermen.

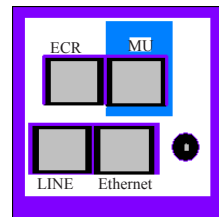
Tastaturtest

Viser koden til valgt tast på skjermen. Terminalen må restarteres for å komme ut av denne menyen.

Kommunikasjonsproblemer

Hvis du har problemer med kommunikasjonen, dobbeltsjekk at alle kabler er koblet til riktig. På Xentissimo kobles ECR-kabelen til under dekselet rett ved strømkontakten.

Tilkoblingsmuligheter på undersiden av Xenta.



ECR : kasseapparat
MU: merchant unit (operatørenhet)

LINE: analog linje (PSTN)
Ethernet: Bredbånd
Strømtilkobling

Ingen forbindelse

Sjekk kabler, restart terminal, la stå uten strøm i 20 sek.

Ingen forbindelse, Ethernet

Sjekk tilkobling, eventuelt kontakt linjeleverandør for linjetest.

Ingen forbindelse, GSM/GPRS

Sjekk at terminalen har signal. Sjekk abonnement hos operatør.

Ingen forbindelse, ISDN/PSTN

Sjekk tilkobling, eventuelt kontakt linjeleverandør for linjetest.

Ingen forbindelse med kasse

Sjekk kabler, restart terminal, restart kasse. Sjekk at ECR-kabelen står i riktig COM-port. Sjekk innstillingene på kasse for kommunikasjon mot terminalen.

QUICK GUIDE

Kjøp/Betaling	Tast OK, tast beløp, tast OK, dra kort
Kontantuttak	Trykk Meny + 1 + 2. Tast inn kjøpsbeløp og deretter beløp for kontantuttak. Dra kort.
Makulering	Trykk Meny + 1 + 3. Sjekk ref.nr. og beløp!
Retur	Trykk Meny + 1 + 4
Avstemming	Trykk Meny + 3 + 1.
Kopi	Trykk Meny + 4 + 1.
Rapporter	Trykk Meny + 4 og deretter ønsket menyvalg

Standard tastefunksjoner

Farge Tekst Funksjon

Grønn	OK	Bekreft inntasting, gå inn i menyvalg, med mer.
Gul	CORR	Korriger siste inntasting.
Rød	STOP	Avbryt operasjon, returnere til forrige meny, m.m.

Innsetting / bytte av papirrull på Xenta

Når tekstvinduet viser "Bytt papirrull" er det slutt på papirrullen

1. Trykk ned knappen på midten og løft dekslet
2. Ta ut eventuelt gjenværende papir.
3. Legg den nye papirrullen ned slik at papiret kommer ut på oversiden av rullen.
4. Dra ut ca 5 cm papir og lukk igjen dekslet
5. Riv av eventuelt overskytende papir

Innsetting / bytte av papirrull på Xentissimo

Når tekstvinduet viser "Bytt papirrull" er det slutt på papirrullen

1. Ta tak på siden av dekslet og løft.
2. Ta ut eventuelt gjenværende papir.
3. Legg den nye papirrullen med papiret stikkende ut mot displayet, i samsvar med symbolet på innsiden av printerens.
4. Dra ut ca 5 cm papir og lukk igjen dekslet
5. Riv av eventuelt overskytende papir

KUNDESERVICE

Point kundeservice

For hjelp vedrørende terminalfunksjoner og ved tekniske problemer, kontakt: Point kundeservice på tlf. 815 02 200, support@point.no eller faks 23 24 74 01

BBS kundeservice

For spørsmål vedrørende transaksjoner, kortbruk og autorisasjon på reserveløsning, kontakt: BBS kundeservice på tlf. 08989.

Det er viktig at du alltid har BAX-nummer og terminal-ID klart når du kontakter kundeservice.

Rekvisitabestilling

Postadresse:
Point Transaction Systems AS
Postboks 73
0508 Oslo

Besøksadresse:
Østre Aker vei 24
0581 Oslo

tlf : 815 02 200
faks: 23 24 74 01

kundeservice@point.no
www.point.no

Din forhandler: