

Používateľská príručka pre Verifone Engage v1.0

Obsah

1	Úvod.....	1
1.1	Rozsah.....	1
2	Informácie pre obsluhu.....	2
2.1	Prístupové oprávnenia	2
2.2	Kontrola dostupnosti autorizácie	3
2.3	Predaj	3
2.4	Storno predaja.....	3
2.5	Uzávierka	4
2.6	Kópia potvrdenky	5
2.7	Vynútený reštart.....	5
3	Chybové stavy.....	6
3.1	Terminál je vypnutý	6
3.2	Spojenie na autorizáciu je nedostupné.....	7
3.3	Nie je možné načítať kartu	8
3.4	Iné problémy	8
4	Ďalšie informácie.....	8
4.1	Skratky.....	8

1 Úvod

Terminály rady **Verifone Engage** sú nasledovníkom rady eVo a prinášajú so sebou množstvo zmien a vylepšení. Jednou z hlavných zmien bola konceptuálna prerábka platobnej aplikácie, ktorá okrem zvýšenia výkonnosti aplikácie priniesla aj nový systém zachytávania chybových stavov, na základe ktorých vieme odhaliť aj najzradnejšie problémy.

1.1 Rozsah

Tento dokument popisuje základnú prácu s platobným terminálom **V240m/V210** s výbavou GPRS/Wi-Fi a **modelom V200c** s pripojením na ethernet. Je predpokladaná základná znalosť platobných kariet, ktorá je štandardizovaná svetovými organizáciami. Povolené funkcionality v tejto konfigurácii sú momentálne *Test linky*, *Platba*, *Storno*, *Medzisúčet* a *Uzávierka*. V prípade požiadaviek klienta sa táto sada funkcionalít môže v budúcnosti rozširovať.

2 Informácie pre obsluhu

Terminál po štarte zostane v takzvanom “Idle“ stave, kde svieti logo obchodníka. Tento stav je vždy východisková pozícia všetkých inštrukcií a terminál sa automaticky presúva do tohto stavu po minúte nečinnosti.

2.1 Prístupové oprávnenia

Pre prihlásenie do terminálu je potrebné stlačiť “#” a zadať príslušné heslo. Konfigurácia terminálu má niekoľko prístupových oprávnení na zamedzenie neoprávneného použitia.

- Používateľ – povolenie vykonávať test linky, platby, storno, medzisúčety a uzávierku
- Technik – logovaný prístup s heslom, je oprávnený konfigurovať nastavenia terminálu.

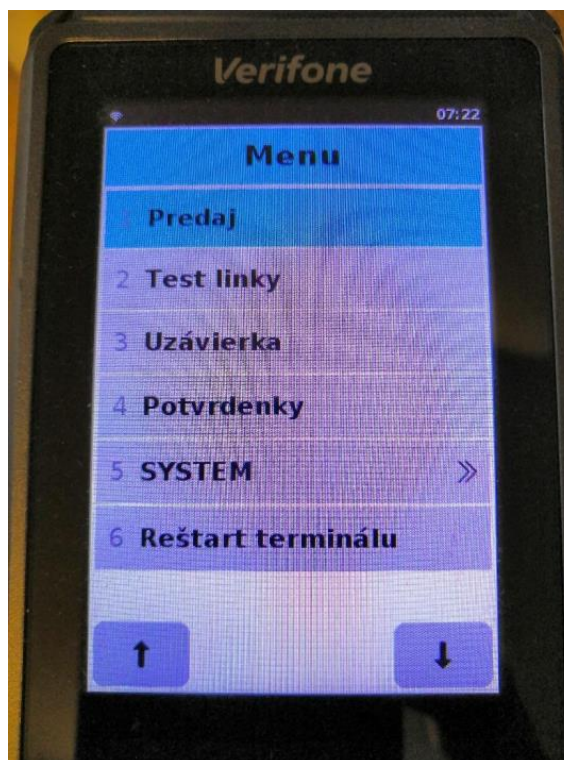


2.2 Kontrola dostupnosti autorizácie

Overenie spojenia je možné vyvolať transakciou "Test Linky". Test linky je prístupný v menu po odblokovaní terminálu. V prípade nedostupnosti autorizácie nebude možné vykonávať transakcie. Možné príčiny nedostupnosti a spôsoby riešenia situácie sú popísané v kapitole 3.2 Spojenie na autorizáciu je nedostupné.

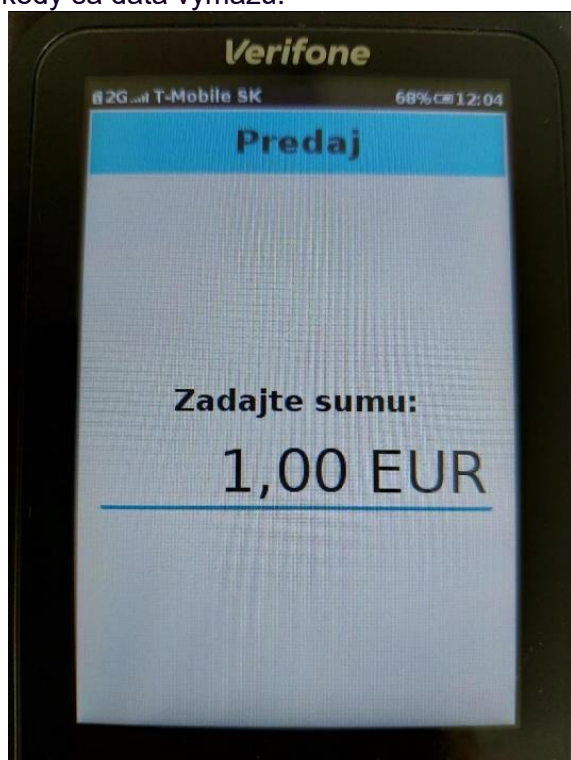
2.3 Predaj

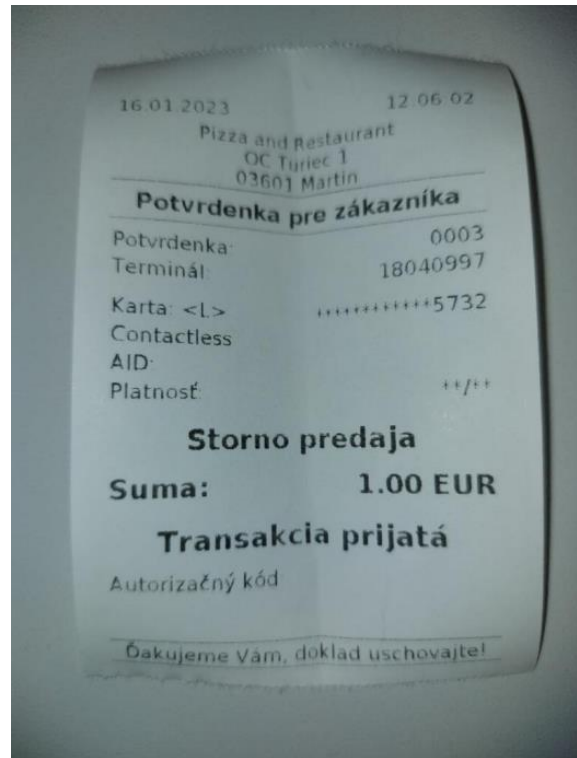
Platbu je možné vyvolať cez Menu → Predaj. Pri platbe si terminál žiada niekoľko vstupných parametrov ako je suma a variabilný symbol. Po tomto nasleduje dialóg načítania karty, ktorú je možné načítať kontaktné, bezkontaktné, alebo magnetickým prúžkom. Dialógy sa štandardne potvrdzujú zeleným tlačidlom a červeným je možné dialóg zrušiť.



2.4 Storno predaja

Platbu je možné vyvolať cez Menu → Storno. Pri storne si terminál vyžiada číslo potvrdenky predaja (napr. 0002) a autorizačný kód, s ktorým bol predaj schválený. Táto kombinácia je unikátna v rámci pamäti terminálu. Transakcie je možné stornovať len do vykonania uzávierky, kedy sa dáta vymažú.





V prípade zamietnutej transakcie je na potvrdenke veľký nápis “**Transakcia zamietnutá**” a sumu je potrebné uhradiť iným spôsobom, alebo inou kartou.

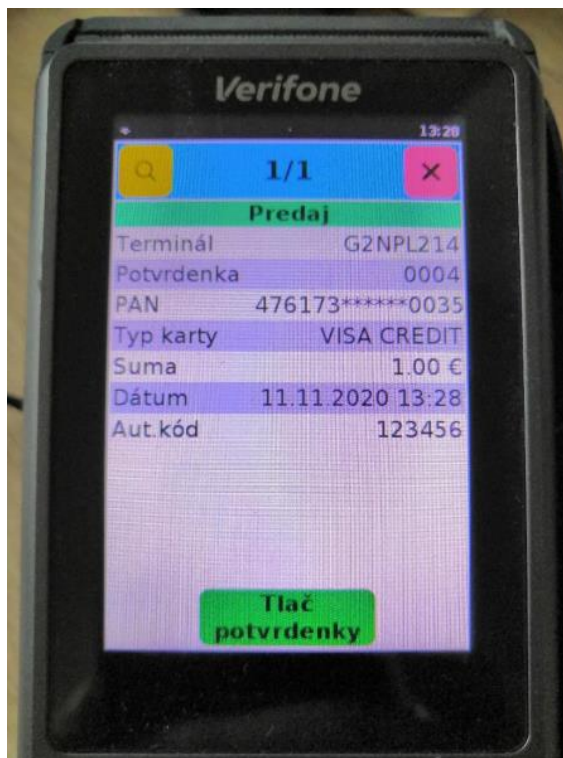
2.5 Uzávierka

Uzávierka sumarizuje všetky vykonané transakcie od poslednej uzávierky. Odporúčame uzávierku vykonávať pravidelne, aby ste čo najskôr zistili prípadné finančné rozdiely a mohli s bankou identifikovať príčinu. Uzávierka vymaže uložené transakcie, takže už ich nebude možné stornovať, alebo tlačiť kópiu potvrdenky.



2.6 Kópia potvrdenky

V prípade potreby napríklad z dôvodu chyby tlače je možné dodatočne vytlačiť kópiu potvrdenky ľubovoľnej transakcie vykonanej od poslednej uzávierky. Táto akcia sa nachádza v menu pod názvom “Potvrdenky”.



2.7 Vynútený reštart

Za istých okolností terminál prestane reagovať, prípadne niektorá funkcionlita je nedostupná. V takomto prípade môže pomôcť reštart terminálu, ktorý viete vykonať cez Menu → Reštart terminálu. Reštart terminálu trvá asi minútu a zostane v “Idle” obrazovke, ako je popísané na začiatku tejto sekcie.

3 Chybové stavy

Niektoré chybové stavy sa za istých okolností dajú vyriešiť aj bez potreby servisného zásahu. Tento zoznam ilustruje bežné problémy, ktoré môžu nastať či už z dôvodu výpadku externých služieb, poruchy HW, alebo iných okolností.

3.1 Terminál je vypnutý

V prípade vyčerpania batérie sa terminál vypne a je potrebné ho pravidelne nabíjať. Počas nabíjania by sa mal terminál prebrať, ale ak by sa tak nestalo, zapína sa podržaním zeleného tlačidla na 5 sekúnd. Terminál zasvieti s logom Verifone na bielom pozadí a následne sa začne inicializovať.



Po štarte trvá ešte zhruba 10-20 sekúnd, kým sa aktivuje sieť GPRS a následne je terminál plne funkčný.

3.2 Spojenie na autorizáciu je nedostupné

V prípade nedostupnosti autorizácie sa objavuje chybová hláška „**Chyba pri spojení na HOST**” s nasledovnou potvrdenkou.



Ako prvé skontrolujte ikonu v ľavom hornom rohu, ktorá indikuje aktívne spojenie GPRS terminálu. V prípade, že spojenie nie je aktívne a nepodarilo sa ani spojiť na autorizáciu sú 2 predpokladané scenáre:

1. Problém so SIM kartou – SIM karta mohla byť zablokovaná, volajte SERVIS.
2. Problém s pokrytím operátora – môžete sa nachádzať na území, kde nie je pokrytie operátora.

Ak spojenie GPRS svieti a autorizácia je nedostupná – preverte spojenie na aktualizáciu server pod položkou v menu SYSTEM → SERVIS → TMS Webservice:

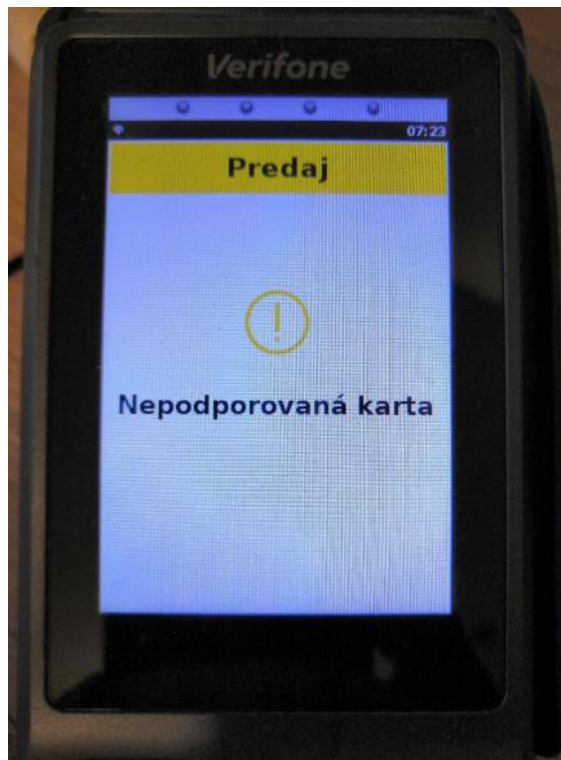
1. Ak je aktualizácia server dostupný, je pravdepodobne problém na strane autorizácie, volajte SERVIS.
2. Ak ani aktualizácia server nie je dostupný, jedná sa zrejme o iný problém, skúste terminál reštartovať.

3.3 Nie je možné načítať kartu

Existuje veľké množstvo rôznych kariet a terminál môže mať problém pri načítaní určitých veľmi špecifických kariet. Môže sa jednať o zahraničné karty, prípadne o iný typ kariet (UnionPay, AMEX), ktoré nie sú podporované. V prvom rade odporúčame vyskúšať okrem bezkontaktného vstupu aj kontaktný, ktorý často funguje spoľahlivejšie. V prípade problémov s akceptáciou lokálnych kariet, prosíme, o hlásenie týchto problémov.

3.4 Iné problémy

Na všeobecné problémy neexistuje riešenie a ku každému problému pristupujeme individuálne. V prípade, že sa niektoré problémy budú často opakovať, budeme ich postupne do tejto príručky pridávať.



4 Ďalšie informácie

4.1 Skratky

Hodnota	Definícia
HOST	Skratka pre Autorizačnú centrálu
GPRS	Mobilná dátová služba
SERVIS	Servisná organizácia platobných terminálov