



**Komunikace POS
s platebními terminály ČSOB**

Osnova

Podporované terminály

Podporované operace

Změny oproti GPE

Bezkontaktní platby

Řešení a hlášení problémů



Podporované terminály

verze POS 1.01.03

ČSOB

- Terminály s tiskárnou iCT 220 / iCT 250
- Terminály s tiskem z POS iPP 320 / iPP 350
- Všechny typy podporují bezkontaktní platby

GPE

- pro GPE zůstává podpora Ingenico i5100 a iCT 220/250
- terminály bez tiskárny nejsou podporovány

Podporované operace

Nákup + Cashback

Dobíjení (O2, T-Mobile, Vodafone, COOP Mobil)

Mezisoučet

Závěrka

Storno transakce

Zjištění poslední transakce (platby /dobíjení)

Zjištění poslední dávky (závěrky)

Zjištění verze aplikace

Zjištění dostupnosti autorizačního centra

Podrobné info je v manuálech obsluhy a instalace

Změny u dobíjení

Aktivovat dobíjení mobilu na terminálu lze aktuálně třemi způsoby:

- 1) zadání **999** a **ENTER** a protažením příslušné karty od operátora
- 2) zadáním **T** a **ENTER** a vybráním operátora a hodnoty ze seznamu
- 3) **pípnutím čárového kódu** odpovídajícího operátorovi a hodnotě kreditu

Seznam čárových EAN kódů pro jednotlivé operátory a částky:

'230500150', Coop Mobil – 150,- Kč

'230500250', Coop Mobil – 250,- Kč

'230500400', Coop Mobil – 400,- Kč

'230020200', Telefonica O2 – 200,- Kč

'230020300', Telefonica O2 – 300,- Kč

'230020500', Telefonica O2 – 500,- Kč

'230010200', T-mobile – 200,- Kč

'230010300', T-mobile – 300,- Kč

'230010600', T-mobile – 600,- Kč

'230030250', Vodafone – 250,- Kč

'230030500', Vodafone – 500,- Kč

'230031200', Vodafone – 1200,- Kč

Menu F8 – Další nabídka

Kontrola transakcí (Mezisoučet)

Závěrka terminálu

Ověřit poslední transakci (platební operace)

Kontrola spojení terminálu

1. PING na IP terminálu 192.168.1.150 ... OK
2. Spojení POS s terminálem ... OK
3. Spojení terminálu s AC (bankou) ... OK

Spojení s terminálem je v pořádku.

Bezkontaktní platby

- při bezkontaktní platbě nelze použít Cashback
- terminál by neměl být při snímání karty proti kovovému povrchu
- přibližně při každé páté operaci je požadován PIN (může být i náhodně)
- na terminálu je vidět jakým způsobem lze platit + terminál vyzve zda se má karta přiložit nebo vložit
- bezkontaktní platby bez PINu jsou do částky 500 Kč
- bezkontakt se aktivuje až po prvním výběru z karty
- při zamítnutí bezkontaktní karty z důvodu limitu lze zaplatit běžně vložením karty + PIN, pokud je částka do 1000 Kč
- Pokud hlásí terminál zamítnutí z důvodu částky nebo limitu byl pravděpodobně překročen denní limit nebo zákazník nemá na účtě požadovaný obnos

Tisky stvrzenek z POS

U terminálu Ingenico iPP 320 probíhá tisk stvrzenek na pokladní tiskárně

Z terminálu vyjíždí stvrzenka pro obchodníka pouze pokud je požadován podpis zákazníka, všechny ostatní doklady jsou pouze pro zákazníka.

Veškeré stvrzenky z terminálu včetně Mezisoučtů a Závěrek jsou ukládány v pokladním systému a lze je kdykoliv znovu vytisknout:

Z menu Pokladna > volba Stvrzenky z terminálu

Stvrzenky z terminálu lze vyhledat podle:

Čísla prodejky, datum, času a nově podle typu stvrzenky
(např. zobrazit pouze Závěrky, Nákupy, Potvrzení dobití ...)

Řešení problémů

Závěrky terminálů

Na většině prodejen se dělají automaticky s denní závěrkou. Všude kde jsou terminály bez tiskárny byste si měli nechat od ČSOB vypnout automatické uzávěrky. Pokud je máte zaplé a zapomenete nebo nestihnete udělat denní závěrku bude následná závěrka z POS nulová. Pro automaticky provedenou závěrku terminálu nelze dotisknout doklad zpětně. Pokud máte na některé prodejně problém s nulovými závěrkami, stačí mi poslat ID terminálů a já Vám je nechám vypnout.

Reklamace transakcí

Transakce se reklamují přímo u ČSOB, ale dotazem na mě lze zjistit zda je daná transakce u ČSOB evidována a zda byla např. zaplácena nebo stornována.

Příklad problému: zákazník reklamuje dvojí stržení částky, zákazník odešel ihned po uhrazení a následně vyjelo storno

Řešení problémů

Problémy se spojením

POSky by se pokud možno měly vždy na konci dne vypnout a ráno zapnout, aby se korektně odpojily a připojily terminály (přes noc dochází k jejich aktualizacím a restartům a tím ztrátě spojení). Z některých prodejen je hlášeno odpojování i při delší nečinnosti (např. není půl dne platba kartou).*

Obecná první pomoc:

Použijte F8 - Kontrola spojení terminálu

Pokud nepomůže:

Ukončete program POS.

Restartujte terminál podržením Žluté klávesy a klávesy Tečka.

Spusťte znovu POS.

* V prosinci 2014 bude doplněna možnost Obnovy připojení terminálu na okno Mezisoučtu.

Hlášení problémů

Abychom mohli řešit problém s terminálem nebo transakcí je potřeba dodat:

1. Adresu a číslo prodejny
2. Číslo pokladny
3. ID terminálu (na terminálu zezadu např. COOP1234, nebo zjistíme my v DB)
4. Popis problému (např. číslo prodejky a částku)
5. Datum a čas kdy nastal
6. Dodat nám databázi nebo umožnit přístup abychom si ji stáhli sami
7. Dodat popis jak problém řešila obsluha:

Příklad:

Nešlo se spojit pomohl restart POS nebo terminálu

Nebylo možno zaplatit z důvodu XY, zákazník uhradil nákup hotově

Nešel bezkontakt z důvodu XY, zákazník použil chip nebo hotovost