

XENTA®

Handleiding



<http://www.pinnen.nl>

Quality Equipment Benelux BV
Ridderkerk, 2010

Versie: 9.1.65
Status: definitief
Omschrijving: Handleiding XENTA®

<http://www.qe.nl>

© Copyright : Quality Equipment Benelux B.V
Postbus 95
2980 AB Ridderkerk

Wolweverstraat 18
2984 CD Ridderkerk

Niets uit deze uitgave mag op welke wijze dan ook worden veeelvoudigd en/of openbaar gemaakt of worden opgeslagen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Quality Equipment Benelux B.V.
Tevens zijn op dit document alle rechten voorbehouden aan Quality Equipment Benelux B.V. volgens onze algemene contractvoorwaarden, gedeponeerd onder nummer 250485 bij de KvK te Rotterdam.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
2	Betaalautomaat in gebruik nemen.....	6
2.1	Aansluitingen.....	6
2.2	Opstarten en uitzetten.....	6
2.3	Rolverdeling	6
2.3.1	Inleiding.....	6
2.3.2	Operator.....	6
2.3.3	Technicus.....	6
2.3.4	Beheerder.....	7
2.4	Vervanging XENTA®.....	7
3	Gebruiksklaar maken (Beheerder).....	8
3.1	Inleiding.....	8
3.2	Termbase	8
3.3	Stappen.....	8
3.4	QTid invoeren.....	8
3.5	Communicatie-instellingen.....	9
3.6	Helpdesk bellen	9
3.7	Teleload	9
3.8	Test verbinding acquirers	9
4	Installeren van de XENTA®.....	11
4.1	Communicatie-instellingen.....	11
4.1.1	Ethernet configuratie.....	11
4.1.1.1	Comm Board instellen.....	11
4.1.1.2	Dynamisch/Statisch IP-adres	11
4.2	Overige communicaties.....	12
4.2.1	PSTN configuratie	12
4.2.1.1	Comm Board instellen.....	12
4.2.1.2	Intern nummer	12
4.2.1.3	Intern nummer als landcode prefix	13
4.2.2	ISDN configuratie.....	13
4.2.2.1	Comm Board instellen.....	13
4.2.3	GSM configuratie	13
4.2.3.1	Comm Board instellen.....	13
4.2.3.2	SIM PIN instellen	13
4.2.3.3	SIM PUK instellen.....	14
4.2.3.4	GSM Signaal sterkte uitlezen	14
4.2.3.5	Intern nummer als landcode prefix	14
4.2.4	GPRS configuratie	14
5	PIN/Creditcardapplicatie activeren	15
5.1	Contracten toevoegen PIN/Creditcardapplicatie.....	15
5.1.1	Contracten toevoegen via Termbase	15
5.1.2	Handmatig contracten toevoegen	15
6	Chipknip Activeren	17
6.1	SAM plaatsen.....	17
6.2	Chipknip activeren	17
7	Statusbalk.....	18
7.1	Instellingen wijzigen.....	18
7.1.1	Datum en tijd.....	18
7.1.2	WLAN	18
7.1.3	PSTN	18
7.1.4	ISDN	18
7.1.5	Ethernet.....	19
7.1.6	GSM/GPRS opties.....	19
7.1.6.1	Signaalsterkte	19

7.1.6.2	Dataverkeer GSM/GPRS	19
7.1.6.3	GPRS	19
7.1.7	Trafficindicator	19
7.2	Voorbeelden ingestelde statusbalk	19
8	Afrekenen, betaaltransactie uitvoeren	21
8.1	Afrekenen met een XENTA® (Operator)	21
8.2	PIN/Creditcard betaalmethoden / transactietypen / Services	21
8.2.1	Verkoop (Sale)	21
8.2.2	Geldopname (Cash Advance)	21
8.2.3	Reservering (Reservation)	21
8.2.4	Verkoop na reservering (Sale after Reservation)	22
8.2.5	Teruggave	23
8.2.6	Annuleren (Cancellation)	23
8.3	Beginnen met pasinvoer of 'card swipe'	23
8.3.1	Transactieverloop Bankpas	23
8.3.1.1	Kop- en voettekst op de bon	24
8.3.2	Transactieverloop VISA- of MasterCard	24
8.3.3	Transactieverloop handmatige kaartnummerinvoer	25
8.3.4	Transactieverloop Kassa-integratie (VIC1.06NL)	26
8.4	Taalkeuze klantzijde (Base Unit)	27
9	Beheerdersmenu PIN/Creditcard	28
9.1	Niveau 1 {Menu: 3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard}	28
9.2	Acquirers, hosts of transactieverwerkers	28
9.3	Wijzigen van acquirergegevens	29
9.3.1	Acquirers Wijzigen Algemeen	29
9.4	Rechten - EMV Services	30
10	EFT-routering	31
10.1	Instellen EFT-gegevens	31
10.1.1	Menu EFT in terminal	31
10.1.2	Toegankelijkheid menu EFT	31
10.1.3	IP-Adres	31
10.1.4	Port	31
10.1.5	Tel Nr	32
10.1.6	Instellen via Termbase	32
11	Bonrol vervangen	33
12	Financiële overzichten	34
12.1	E-Journal®	34
12.2	X-totalen	34
12.3	Z-totalen	34
12.4	Totalen PIN/Creditcard	34
12.5	Tot. Cp Collectie	34
12.6	Cp Nu collecteren	34
13	XENTA® Accessoires	35
13.1	Merchant Unit	35
13.2	Bevestigingsplaat	35
13.3	Draaiplateau	35
14	Foutsituaties oplossen	36
14.1	Foutsituatie	36
14.1.1	Doe Param: Het laden van Common Parameters	36
14.1.2	Omgeving controleren	37
14.1.3	Gebruik controleren	37
14.1.4	Doe Security: het laden van Security Schemes	37
14.2	Enkele foutmeldingen	38
14.3	Veelvoorkomende foutcodes	39
15	Nuttige adressen en telefoonnummers:	40
15.1	www.pinnen.nl	40

1 Inleiding

Dit is de handleiding voor de XENTA®. De XENTA® is een betaalautomaat waarbij uw klanten kunnen betalen met Nederlandse PINpassen, buitenlandse (bank-)passen met Maestro, Creditcard en Chipknip (afhankelijk van de contracten die voor deze betaalautomaat zijn afgesloten).

In deze uitgebreide handleiding vindt u alle handelingen vanaf het installeren, tot het afrekenen met deze betaalautomaat.

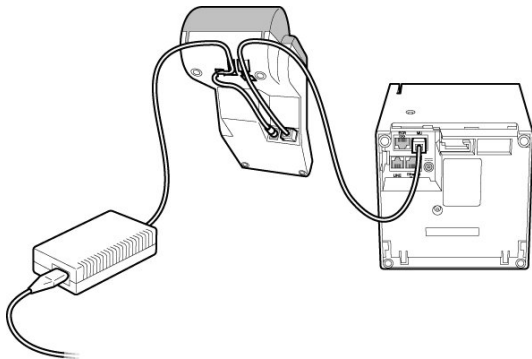
De software en hardware van deze betaalautomaat zijn ontwikkeld en beproefd volgens specificaties van EMV, C-Tap en PCI+, meer informatie over deze specificaties kunt u terugvinden op onze website www.pinnen.nl.



In deze handleiding vindt u op tal van plaatsen aanduidingen van teksten die in het menu van de betaalautomaat worden weergegeven. Deze menu-items zijn dynamisch opgebouwd, en kunnen wijzigen al naar gelang de contractinstellingen en hostparameters. Het kan daarom voorkomen dat u meer, minder of andere menu-items ziet dan in deze handleiding beschreven staan. Lees daarom altijd precies de aanwijzing die de betaalautomaat in de display weergeeft.

2 Betaalautomaat in gebruik nemen

2.1 Aansluitingen



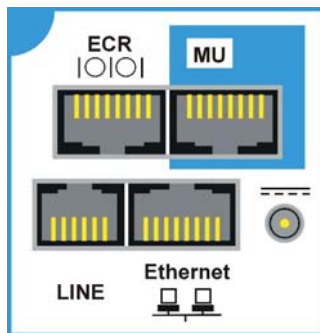
Merchant Unit (kassiers unit):

Steek de kabel met RJ-45-connector aan de onderzijde van de Merchant Unit in de hiervoor bestemde aansluiting.



Base-Unit:

Steek de andere kant van de kabel met de RJ-45-connector aan de onderzijde van de automaat in de aansluiting met de aanduiding "MU".



Steek de telefoonlijn met RJ-12-connector aan de onderzijde van de automaat in de aansluiting met de aanduiding "LINE".

OF:

Steek de netwerkkabel met RJ-45-connector aan de onderzijde van de automaat in de aansluiting met de aanduiding "Ethernet".

De voeding sluit u aan op de onderkant van de Merchant-Unit.

2.2 Opstarten en uitzetten

Als de SIM en SAM zijn geplaatst kan de voedingspanning worden aangesloten. Het opstarten van de XENTA® duurt ongeveer anderhalve minuut. De XENTA® zet u uit door de voedingspanning te verwijderen.

2.3 Rolverdeling

2.3.1 Inleiding



De betaalautomaat kent drie verschillende soorten gebruikers. De beschikbare functies zijn per gebruiker uitgesplitst en voor de beheerder en de technicus afgeschermd met een toegangscode. De operatorfuncties zijn bereikbaar zonder inlogcode.



U komt in het menu, door op  te drukken.

2.3.2 Operator

Met de operator wordt de klant bedoeld die de XENTA® als elektronisch afrekenapparaat gebruikt. Er zijn diverse functies beschikbaar, afhankelijk van de contracten en acquirerer-parameters die voor de betaalautomaat gelden.

2.3.3 Technicus

De technicus is degene die instellingen moet maken voor de communicatie richting de host en eventueel de kassa. De technicus heeft een vaste inlogcode voor het technicusmenu.

2.3.4 Beheerder

De beheerder is de winkelier en/of de eigenaar van de betaalautomaat. De beheerder dient contractgegevens in te voeren en kan daarnaast invloed uitoefenen op de functies die voor de operator(s) beschikbaar zijn. Tevens heeft de beheerder inzage in de financiële gegevens van de betaalautomaat. De beheerder moet een code invoeren om het beheerdersgedeelte van het menu te bedienen. Deze toegangscode is 4000.

2.4 Vervanging XENTA®

Wanneer een XENTA® wordt vervangen door een nieuwe (andere Base Unit), dan moet voor de THDS-activatiecode de laatste vier karakters van het Hardware-Id van de Base Unit die vervangen wordt (de 'oude' dus) worden ingevuld.

Het Hardware-Id van de XENTA® is met een sticker op de onderkant van de automaat aangebracht

Het Hardware-Id kan ook worden opgevraagd via het menu:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 8.Extra ~ 1. Hardware Id

Wanneer THDS gebeld wordt, vraagt de automaat: "Parameters ophalen? Ja/Nee"? De database van de betaalautomaat wordt nu gespiegeld aan de database van het TMS (het Terminal Management Systeem) Indien vanuit het TMS contractgegevens in de automaat gezet moeten worden: kies: "Ja". Indien alleen parameters (instellingen) naar het TMS moeten worden verstuurd (en dus niets wordt ontvangen), kies "Nee". Houd er rekening mee dat bij het versturen van parameters uit een nieuwe terminal de parameters uit het TMS worden overschreven. Hierbij gaan dus alle parameters verloren. In dit geval moet worden gekozen voor "Ja". THDS wordt gebeld in het volgende menu:



1.Operator ~ 1.Systeem ~ 2.Bel Helpdesk

3 Gebruiksklaar maken (Beheerder)

3.1 Inleiding

Een betaalautomaat kan niet functioneren zonder contractgegevens.

Voor het aanvragen van een contract voor een betaalautomaat kunt u contact opnemen met de bank. Voor het aanvragen van contracten voor creditcards kunt u contact opnemen met een creditcardorganisatie.

De bank of creditcardorganisatie zal een advies geven welke organisatie de transacties van de betaalautomaat zal verwerken. Zolang in de betaalautomaat geen contractgegevens zijn opgevoerd, zal hij niet functioneren. De volgende displaytekst wordt weergegeven:



Dit betekent dat er in deze situatie geen betaaltransacties met deze automaat verricht kunnen worden. Wanneer u voor het eerst met deze betaalautomaat werkt, dienen de communicatieadressen voor de (verschillende) host(s) ingevuld te worden en tevens de contractgegevens per betaalproduct welke u wilt accepteren (VISA, MAESTRO, etc.).

3.2 Termbase

Op de website www.termbase.nl kunnen betaalautomaten online beheerd en ingesteld worden. Op Termbase staat een overzicht van alle betaalautomaten en de status daarvan. Zo is te zien welke automaten een storing hebben, maar ook kan met een druk op de knop de instellingen gewijzigd worden van de automaten. De automaten hoeven dus niet meer elk afzonderlijk handmatig ingesteld te worden.

3.3 Stappen

Alle stappen die moeten worden doorlopen om de betaalautomaat klaar te maken voor gebruik, staan hier opgesomd.

1. De betaalautomaat moet reeds voorzien zijn van de juiste PIN/Creditcard softwareapplicaties, indien dit nog niet het geval is, zal dit proces meer tijd in beslag nemen; De installateur en/of de leverancier van de betaalautomaat zorgt daarvoor. Neem bij twijfel contact op met de servicedesk;
2. Alle benodigde aansluitingen moeten beschikbaar zijn:
 - a. Voedingsspanning via bijgeleverde adapter;
 - b. Communicatienetwerk (Ethernet TCP/IP, PSTN, ISDN of GSM);
3. Zorg voor voldoende papier in de bonprinter;
4. Het QTid van de betaalautomaat moet worden ingevoerd;
5. Communicatie-instellingen instellen;
6. Laat de automaat bellen naar de Terminal HelpDesk Server (THDS);
7. Test de verbinding met de acquirers door het laden van de betreffende Security Schemes;
8. Contracten toevoegen (zie hoofdstuk 4).

3.4 QTid invoeren

Om parameters (instellingen) en de nieuwste software in de betaalautomaat te kunnen downloaden, moet het QTid ingevuld zijn. Dit kan in het volgende menu:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 2.Teleload ~ 1.Terminal-id

Laat de automaat 's nachts altijd aan staan om automatische updates uit te kunnen voeren.

3.5 Communicatie-instellingen

Zonder communicatie-instellingen kan een betaalautomaat niet met de helpdesk bellen. Hoe de communicatie-instellingen moeten worden aangepast wordt beschreven in hoofdstuk 4.1.

3.6 Helpdesk bellen

Nadat het QTid is ingevuld en voordat contracten worden toegevoegd aan de betaalautomaat, dient de helpdesk gebeld te worden. Dit kan in het volgende menu:



1.Operator ~ 1.Systeem ~2.Bel Helpdesk

Voor de installatie van een nieuwe betaalautomaat-configuratie hoeft géén THDS-activatiecode te worden ingevuld ("0000"). Wanneer een bestaande configuratie wordt vervangen door een andere Base Unit, dan moet voor de THDS-activatie-code de laatste vier karakters van het Hardware-Id van de oude Base Unit worden ingevuld.

De automaat vraagt: "Parameters ophalen? Ja/Nee"? De database van de betaalautomaat wordt nu gespiegeld aan de database van het TMS (het Terminal Management Systeem) Indien vanuit het TMS contractgegevens in de automaat gezet moeten worden: kies: "Ja". Indien alleen parameters (instellingen) naar het TMS moeten worden verstuurd (en dus niets wordt ontvangen), kies "Nee". Houd er rekening mee dat bij het versturen van parameters uit een nieuwe betaalautomaat de parameters uit het TMS worden overschreven. Hierbij gaan dus alle parameters verloren. Bij een gebruikte betaalautomaat worden de parameters uit de automaat gekopieerd naar het TMS.

Wanneer de XENTA® betaalautomaat contact heeft met THDS staat op de display van de XENTA® "Connecting Helpdesk" en/of afwisselend "Sending" en "Receiving". De communicatie met de helpdesk wordt beëindigd met de melding "Disconnecting". Daarna zal de betaalautomaat vanzelf terugkeren naar de normale situatie.

Als er in Termbase contracten bekend zijn, kunnen deze tijdens de helpdesksessie in de betaalautomaat worden gezet. Mocht dit het geval zijn, dan dient alleen nog een parameterupdate uitgevoerd te worden.

3.7 Teleload

Bij een teleload haalt de betaalautomaat nieuwe software binnen. De betaalautomaat heeft (na werktijd) geregeld contact met de helpdesk, maar u kunt een teleload ook handmatig opstarten, dit kan zelfs vanuit Termbase worden gedaan:

In Termbase kan per betaalautomaat de "teleload request" gewijzigd worden (🔧). Wanneer de request wordt gewijzigd in ja (als deze op nee staat) zal de betaalautomaat een teleload uitvoeren wanneer op de automaat handmatig de helpdesk wordt gebeld.

In de betaalautomaat moet voor een handmatige teleload het volgende menu worden opgestart:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 2.Teleload ~ 3.Nu uitvoeren

Het verdient aanbeveling de automaat 's nachts aan te laten zodat de betaalautomaat indien nodig zelf kan teleloaden en/of de helpdesk bellen.

3.8 Test verbinding acquirers

Voordat contracten worden toegevoegd aan de terminal kan de verbinding met de acquirer worden getest. Dit wordt opgestart vanuit het menu:



2.Technicus ~ 2.PIN/Creditcard ~ 5.Sec Schemes ~ 1.Load



In de display worden de beschikbare “Security Schemes” getoond. Selecteer het gewenste schema en druk op OK. De automaat zal via de netwerkverbinding het “Security Scheme” (beveiligingsschema) downloaden.

Indien er van verschillende “acquirers” (acquiring processors) gebruik wordt gemaakt, moet voor elke acquirer het corresponderende “Security Scheme” geladen worden. Zie daarvoor onderstaande tabel.

Id	Lbl
52800001	Equens CTAP
52800002	CCVPAY CTAP
52800020	AWL NL ^a

Id: Acquirer Identifier
Lbl: Acquirer Identifier Label Name
 = naam van de acquirer (host).

^a AWL NL staat voor “Atos Worldline Nederland”

4 Installeren van de XENTA®

4.1 Communicatie-instellingen

4.1.1 Ethernet configuratie

4.1.1.1 Comm Board instellen

Standaard staat een XENTA® ingesteld op Ethernet. Dit kan als volgt worden gecontroleerd:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 1.Comm board

In dit voorbeeld staat het “Comm board” ingesteld op “Ethernet”. Dat is te zien aan het “+” teken dat voor de optie “Ethernet” staat.

Moet dit worden gewijzigd, selecteer dan een optie (in het voorbeeld is “1- Ethernet” al geselecteerd) en druk op “OK”.

Als het “+”-teken bij “Ethernet” staat, druk dan op STOP.

4.1.1.2 Dynamisch/Statisch IP-adres

Standaard staat een XENTA® ingesteld op het dynamisch (automatisch) verkrijgen van een IP-adres. In het TCP-IP netwerk waarop de betaalautomaat is aangesloten is dan een DHCP-server nodig.

In het volgende menu kunt u de instelling inzien of wijzigen:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 2.Ethernet ~ 1.IP Instellingen ~ 1.IP Adres Stat/Dyn

In het voorbeeld hier links staat een “+”-teken voor de optie “Dynamisch”. Dit houdt in dat deze betaalautomaat staat ingesteld op het dynamisch verkrijgen van een IP-adres. Indien u dit niet wilt wijzigen, verlaat het menu dan met STOP.

Wilt u de instelling wijzigen, selecteer dan met de soft-keys onder de display de gewenste menuoptie en druk op OK. Voor het geselecteerde menu-item komt het “+”-teken te staan. Druk daarna op STOP.

Nadat de instelling is gewijzigd, moet de betaalautomaat worden gereboot. Haal daarvoor de spanning van de automaat, wacht ca 30s zodat de automaat volledig is uitgeschakeld en breng dan de spanning opnieuw aan.

Als de betaalautomaat staat ingesteld op “Dynamisch IP-adres”, dan hoeven in de automaat verder geen IP-instellingen zoals eigen IP-adres, subnet-mask en default gateway te worden ingevoerd.

De volgende gegevens moeten nog in de betaalautomaat geprogrammeerd worden als een statisch IP-adres gewenst is.:

IP-adres;
Subnet Mask;
Default Gateway.



In een Local Area Network (LAN) mag een IP-adres slechts éénmaal voorkomen. De systeembeheerder van het netwerk zal het IP-adres voor de betaalautomaat uitreiken en tevens de IP-adressen van Subnet (mask) en (default) Gateway verstrekken.

Uiteraard dienen de instellingen op het netwerk (van firewall en router(s)) zodanig te zijn ingesteld dat de betaalautomaat het recht heeft om een IP-verbinding naar de Acquiring Processor(s) en de helpdesk op te zetten.

De LAN-verbinding moet minimaal 10 MB aankunnen

Instellen IP-adres van de betaalautomaat



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 2.Ethernet ~ 1.IP Instellingen ~ 2.Eigen IP Adres

Instellen Subnet Mask van de betaalautomaat



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 2.Ethernet ~ 1.IP Instellingen ~ 3.Subnet

Instellen Default Gateway van de betaalautomaat



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 2.Ethernet ~ 1.IP Instellingen ~ 4.Gateway

De “Default Gateway” is het IP-adres van de router die toegang verschaft tot het externe netwerk (WAN). Nadat de instellingen zijn ingevoerd, moet de betaalautomaat worden gereboot. Haal daarvoor de spanning van de automaat, wacht ca 30s zodat de betaalautomaat volledig is uitgeschakeld en breng dan de spanning opnieuw aan.

4.2 Overige communicaties

Wanneer u transacties uit wilt voeren via PSTN, ISDN of GSM, dient u hiervoor de juiste insteekkaart te hebben. Deze kaart plaatst u in de onderkant van de XENTA in het telecomcompartiment, op de plaats zoals hieronder staat weergegeven (rechts bovenin).



4.2.1 PSTN configuratie

4.2.1.1 Comm Board instellen

Indien de XENTA® op een analoge telefoonlijn is aangesloten, moet uiteraard een PSTN-insteekkaart in het telecomcompartiment zijn geplaatst.

In het menu moet het Comm board type dan nog op “PSTN” worden gezet. Dit gaat als volgt:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 1.Comm board

Selecteer “2- Pstn”, als dit menu-item is geselecteerd, druk op OK. Als het “+”-teken bij “Pstn” staat, druk dan op STOP om het menu te verlaten.

4.2.1.2 Intern nummer

In het geval de betaalautomaat niet direct op een “buitenlijn” is aangesloten maar er een lokale telefooncentrale tussen zit, zal een “Prefix” gekozen moeten worden om de “buitenlijn” te kiezen. Dit nummer is in de meeste gevallen “0” en dient te worden ingevuld bij “Intern Nummer”. Dit staat in het volgende menu:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~
~ 8.Intern Nummer ~ 1.Intern Nummer

Het volgende staat in de display:



Indien een “0” moet worden ingevoerd, kan dat direct worden ingevuld. Voor een “W” (Wacht op kiestoon) kies eerst de linker soft-toets en vervolgens toets “9”. Is het interne nummer ingevoerd, druk op OK.

4.2.1.3 Intern nummer als landcode prefix

Normaal gesproken is het interne nummer géén landcode. De optie “Landnummer” staat dan op: “Prefix is Landcode = Nee”.

Voor betaalautomaten die buiten Nederland staan (of in de grensstreek (GSM)) dient in het interne nummer de landcode te worden ingevoerd, eventueel nog met de prefix voor een buitenlijn. In het Interne nummer wordt dan “0031” (of “00031”) ingevuld, de optie “Landnummer” moet dan op: “Prefix is Landcode = Ja” worden gezet. Het gevolg hiervan is dat de betaalautomaat bij het kiezen van een (host) telefoonnummer, het eerste getal (vrijwel altijd een “0”) wordt weggelaten. Momenteel is het nog niet mogelijk om in het buitenland transacties te verrichten. De terminal gebruikt het landnummer dubbel, waardoor verbinding niet mogelijk is. Dit probleem wordt in een eerstvolgende release (vanaf 2010) verholpen.

De landcode moet NIET worden ingevuld bij het (host) telefoonnummer, aangezien dit nummer door de host gewijzigd kan worden, zonder rekening te houden met de locale situatie (voorloop nul of landcode).

4.2.2 ISDN configuratie

4.2.2.1 Comm Board instellen

Indien de XENTA® op een ISDN-lijn is aangesloten, moet uiteraard een ISDN-kaart in het telecom-compartiment zijn geplaatst.

In geval van de ISDN-configuratie moet in het menu het Comm board type op “ISDN” worden gezet. Dit gaat als volgt:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 1.Comm board

Selecteer het menu-item “3- Isdn”, als dit menu-item is geselecteerd, druk op OK. Als het “+”-teken bij “Isdn” staat, druk dan op de STOP-toets om het menu te verlaten.

4.2.3 GSM configuratie

4.2.3.1 Comm Board instellen

Indien de XENTA® moet communiceren via het GSM-netwerk, moet uiteraard een GSM-modem mét SIM-kaart in het telecom-compartiment zijn geplaatst.

In het menu moet het Comm board type op “GSM” worden gezet. Dit gaat als volgt:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 1.Comm board

Selecteer met de rechter soft-toets het menu-item “4- GSM”, als dit menu-item is geselecteerd, druk op OK. Als het “+”-teken bij “4+Gsm” staat, druk dan op STOP om het menu te verlaten. Nadat de instelling is gewijzigd, moet de betaalautomaat worden gereboot. Haal daarvoor de spanning van de betaalautomaat, wacht ca 30s zodat de automaat volledig is uitgeschakeld en breng de spanning opnieuw aan.

4.2.3.2 SIM PIN instellen

Bij de GSM-SIM hoort een PINcode die in de betaalautomaat moet worden ingevoerd.



Wanneer u het volgende menu in gaat, moet **ALTIJD** de SIM PIN worden ingevoerd, dus óók wanneer deze reeds is ingevoerd.

Het invoeren van de SIM PINcode doet u in het volgende menu-item:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 5.GSM Modem ~ 1.GSM Pin

De PIN-code voor de GSM-SIM bestaat meestal uit vier cijfers. Als alle getallen zijn ingevoerd, druk op OK.



Bovenaan de display staat "VOER GEEN PIN IN", deze tekst is bedoeld om te voorkomen dat onbedoeld de PINcode van een bankpas of creditcard wordt ingevuld. Uiteraard moet hier wél de PINcode van de SIM worden ingevuld.

Op het moment dat deze code wordt ingevuld, worden deze getallen op de display getoond.

4.2.3.3 SIM PUK instellen

Bij de SIM die in het SIM-slot van de GSM-kaart wordt gestoken, hoort een "PUK-code". Deze PUK-code wordt bij de SIM-kaart geleverd. De PUK-code is een getal van 8 cijfers, deze is nodig wanneer driemaal de verkeerde PINcode aan de GSM-SIM is aangeboden. Zolang steeds de juiste PINcode wordt aangeboden, is het invullen van de PUK-code niet nodig.

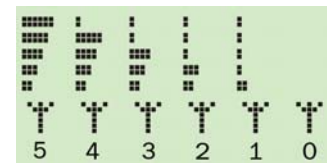
4.2.3.4 GSM Signaal sterkte uitlezen

De signaalsterkte van de GSM-ontvangst wordt getoond op de display als het menu niet actief is.



Wanneer de XENTA® is uitgevoerd met een GSM-communicatiekaart, dan verschijnt de antenneaanduiding met signaalsterkte in beeld.

Bij "5" is er een goede ontvangst, dan wordt een hoge signaalsterkte gemeten.



Wordt een lagere signaalsterkte gemeten, dan neemt het aantal streepjes af. Is de signaalsterkte te laag, zoals bij "0", dan kan er niet via het GSM-netwerk worden gecommuniceerd.

Controleer of de antenne goed is aangesloten, controleer of de antenne wellicht op een betere positie kan worden gemonteerd, plaats een andere antenne óf er is wellicht in deze ruimte geen GSM-ontvangst mogelijk.

4.2.3.5 Intern nummer als landcode prefix

Bij GSM-configuraties kan het raadzaam zijn om bij het Interne nummer de landcode in te vullen, zeker wanneer de betaalautomaat zich in de grensstreek bevindt of daadwerkelijk in het buitenland staat.

Het nummer "0031" moet dan worden ingevuld bij "Intern Nummer", en de optie "Landnummer" moet dan op: "Prefix is Landcode = Ja" worden gezet. Het gevolg hiervan is dat de betaalautomaat bij het kiezen van een (host)telefoonnummer, het eerste getal (vrijwel altijd een "0") wordt weggelaten.

De landcode moet NIET worden ingevuld bij het (host) telefoonnummer, aangezien dit nummer door de host gewijzigd kan worden, zonder rekening te houden met de locale situatie (grensstreek of buiten Nederland).

4.2.4 GPRS configuratie

Indien de XENTA® moet functioneren via een GPRS-netwerk, dient hetzelfde comboard te worden gebruikt als bij een GSM-netwerk. Alle instellingen zijn gelijk aan het GSM-netwerk.

Van uw provider hebt u een brief ontvangen waarin behalve de GSM-PIN ook het APN, uw wachtwoord en username staan. Deze dient u in te vullen in het GPRS-menu.

5 PIN/Creditcardapplicatie activeren

5.1 Contracten toevoegen PIN/Creditcardapplicatie

Voordat contracten kunnen worden toegevoegd aan de XENTA® dient het Terminal-id (kassanummer of QTid) te worden ingevoerd in het menu. Zonder dit Terminal-id kan de betaalautomaat geen gegevens versturen of ontvangen van een acquirer. Het Terminal-id wordt in het volgende menu ingesteld:



3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard ~ 3.Contracten ~ 1.Acquirers

Kies in dit menu voor de acquirer waarbij contracten zijn afgesloten en daarna voor de menuoptie "Terminal-id". Hier kan het Terminal-id worden ingevuld, dit Terminal-id staat op het contract van de acquirer.

5.1.1 Contracten toevoegen via Termbase

In Termbase kan in het hoofdmenu van een individuele terminal voor "C-Tap" worden gekozen. Rechts in beeld verschijnt een menu waarin op "C-Tap koppelingen" geklikt kan worden. Hier kunnen via Termbase contracten worden toegevoegd aan een terminal.

Deze contracten zijn niet direct beschikbaar in de betaalautomaat, hiervoor moeten deze nieuwe contracten eerst verstuurd worden. Dit gaat door via het menu "Terminal informatie" de parameter request te wijzigen in "direct uitvoeren". De nieuwe contracten worden verstuurd naar de betaalautomaat zodra de automaat de helpdesk heeft gebeld (menu 1-1-2).

Wanneer de contracten niet direct in de betaalautomaat moeten worden gezet, maar op een later tijdstip, moet de parameter request vanuit Termbase niet worden geactiveerd. De contracten kunnen later ook handmatig met de automaat worden opgehaald. Hiervoor moeten de contracten handmatig worden toegevoegd. Dit kan in het volgende menu:



3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard ~ 3.Contracten ~ 4.Toevoegen

Wanneer dit menu is opgestart, drukt u op STOP en daarna op de menuknop. De automaat voert nu zelf een parameterupdate uit.

5.1.2 Handmatig contracten toevoegen

Nadat het QTid is ingevoerd, kunnen de contracten worden toegevoegd. Hiermee worden de verschillende kaartschema's die in de betaalautomaat bekend zijn (en waarvan bij de acquirers contracten zijn afgesloten) aan elkaar gekoppeld.

Ga als volgt te werk:



3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard ~ 3.Contracten ~ 4.Toevoegen

Het volgende verschijnt in beeld:

1)



Druk op één van de drie softtoetsen onder de display om een keuze te maken uit de verschillende (beschikbare) "kaartschema's". Met de pijltjes gaat u naar het volgende/vorige kaartschema en met OK bevestigt u uw keuze.

2)



Indien het gewenste kaartschema in beeld staat, drukt u op "OK"

- 3) 

Druk op één van de drie softtoetsen onder de display om een keuze te maken uit de verschillende (beschikbare) acquirers (een acquirer is de partij waarbij u uw pin- en/of chipabbonement afsluit).
Met de pijltjes gaat u naar de volgende/vorige acquirer en met OK bevestigt u uw keuze.
- 4) 

Indien de gewenste acquirer in beeld staat, drukt u op "OK";
- 5) 

Hier moet het voor dit contract met kaartschema en acquirer corresponderende Merchant-Id worden ingevuld. Het Merchant-Id is maximaal 15 karakters lang en kan bestaan uit cijfers en letters. De "Merchant Identifier" wordt ook wel "Winkelnummer" of "User Id" genoemd. Deze gegevens treft u aan op het contractoverzicht.
- 6) 

Bevestig de invoer met een druk op OK.
- 7) 

Verlaat vervolgens het menu door op de Menutoets te drukken, de parameters (instellingen) worden dan automatisch met de gekozen acquirer(s) gesynchroniseerd.

Hieronder treft u een overzicht van de bekende kaartschema's / Card Brands aan.

CBI	CBN
1003	VPay
1009	Maestro
1010	GIRO
1011	BANK
1012	EPWS (Electr. Post Wissel)
2002	Visa

CBI	CBN
2003	MasterCard
2004	AMEX (American Express)
2005	DINERS
2007	JCB (Japan Credit Bureau Int.)
2012	CMFC (Comfort card)
2013	PRLI (Prime Line)

Bovenstaande lijst is niet uitputtend en kan worden gewijzigd. De betaalautomaat toont de beschikbare Card Brands vanuit de 'Standaard instellingen'. Als u wilt weten welke andere kaartschema's mogelijk beschikbaar zijn voor uw betaalautomaat, neem dan contact op met uw dealer.



Hier links staat een kaartschema dat reeds gekoppeld is aan een acquirer (een acquirer is de partij waarbij u uw pin- en/of chipabbonement afsluit). Dit is te zien aan het feit dat er op de derde regel staat "ACQ: 52800001" en dat op de vierde regel de Acquirer Label Name is ingevuld. (Het nummer en de benaming kunnen anders zijn dan in dit voorbeeld staan weergegeven).



Hier links staat een kaartschema dat nog niet gekoppeld is aan een acquirer. Dit is te zien aan het feit dat er op de derde regel staat "ACQ: 00000000" en dat de vierde regel leeg is.

Hieronder treft u voorbeelden aan van beschikbare acquirers. Deze lijst wordt gevuld door de "Standaard Instellingen" die de automaat ontvangt van de "C-Tap Autoriteit".

Id	Lbl
67300110	Equens CTAP
52800002	CCVPAY CTAP
52800003	AWL NL ^b

Id: Acquirer Identifier
Lbl: Acquirer Identifier Label Name
 = naam van de acquirer (host).

^b AWL NL staat voor "Atos Worldline Nederland"

6 Chipknip Activeren

6.1 SAM plaatsen

De SAM is nodig om Chipkniptransacties te kunnen accepteren.

De onderzijde van de XENTA® Base-Unit kan worden geopend zoals hieronder weergegeven.



U ziet vier SAM-slots. Het maakt niet uit waar u de SAM voor de Chipknip plaatst.

6.2 Chipknip activeren



2-Technicus ~ 3-Chipknip ~ 1-Bellen ~ 4-Activeren

Wanneer de optie “Activeren” wordt gekozen, vraagt de betaalautomaat de ingestelde “Omgeving” te controleren. Vraagt de automaat “Activatie Bemand?” druk dan op OK en de automaat zal het activatieproces met de host opstarten. Bij een eerder gebruikte SAM zal de automaat na een geslaagde activatie nog een collectie moeten uitvoeren (melding: “SAM met omzet”).

7 Statusbalk

Nieuw op de XENTA® is de statusbalk bovenin het scherm van de automaat. Hiermee kan de gebruiker worden voorzien van uiteenlopende informatie: van de tijd tot de signaalsterkte van de verbinding. Als een van de geactiveerde symbolen niet in de statusbalk verschijnt, werkt de betreffende functie niet.

7.1 Instellingen wijzigen



2.Technicus (toegangscode) ~ 1.Systeem ~ 1.Instellingen ~ 0. Statusbalk

In dit menu kunt u aangeven of u de statusbalk in de display van de betaalautomaat wilt hebben. Ook kunt u hier aangeven of de tijd weergegeven moet worden in de display.

7.1.1 Datum en tijd



2.Technicus (toegangscode) ~ 1.Systeem ~ 1.Instellingen ~ 1. Datum en tijd

Via dit menu kunt u de datum en tijd instellen van uw betaalautomaat. Dit doet u door met de pijltoets naar links te gaan en met + en - de tijd te verzetten. De datum stelt u op dezelfde manier in. Via het menu uit de vorige paragraaf (2. Technicus ~ 1. Systeem ~ 1. Instellingen ~ 0. Statusbalk) kunt u ervoor kiezen om de tijd zichtbaar te maken op de display. Let op! De datum zal niet worden weergegeven in de statusbalk.

7.1.2 WLAN



1. De automaat is aangesloten op een Access Point, heeft een geldig IP-adres en de ontvangst is 100%.
2. De automaat is aangesloten op een Access Point, heeft een geldig IP-adres en de ontvangst is ten minste 66%.
3. De automaat is aangesloten op een Access Point, heeft een geldig IP-adres en de ontvangst is ten minste 33%
4. De automaat is aangesloten op een Access Point, heeft een geldig IP-adres en de ontvangst is zeer slecht.

Een knipperend symbool houdt in dat de automaat verbinding zoekt, maar geen geldig IP-adres heeft. Geen symbool houdt in dat de betaalautomaat niet is aangesloten op een Access Point, de automaat geen geldig IP-adres heeft en dus ook geen ontvangst.

7.1.3 PSTN



Als dit symbool in de display staat, betekent het dat de PSTN-verbinding in gebruik is en dat de automaat verbonden is met het communicatienetwerk.

Een knipperend symbool geeft aan dat de automaat een verbinding probeert op te bouwen.

Wanneer de functie voor dit symbool wel is ingeschakeld, maar niet in de statusbalk aanwezig is, houdt dit in dat de verbinding niet in gebruik is.

7.1.4 ISDN



Als dit symbool in de display staat, betekent het dat de ISDN-verbinding in gebruik is en dat de automaat verbonden is met het communicatienetwerk.

Een knipperend symbool geeft aan dat de automaat een verbinding probeert op te bouwen. Wanneer de functie voor dit symbool wel is ingeschakeld, maar niet in de statusbalk aanwezig is, houdt dit in dat de verbinding niet in gebruik is.

7.1.5 Ethernet



Dit symbool geeft aan dat er een ethernetkabel is aangesloten op de betaalautomaat en de automaat een geldig IP-adres heeft. Als dit symbool knippert, betekent dit dat de ethernetkabel goed is aangesloten, maar er geen geldig IP-adres is. Geen symbool betekent: geen kabel óf ethernet is niet beschikbaar.

7.1.6 GSM/GPRS opties

7.1.6.1 Signaalsterkte



1. GSM is aangemeld bij de netwerkprovider en de ontvangst is 100%;
2. GSM is aangemeld bij de netwerkprovider en de ontvangst is ten minste 80%;
3. GSM is aangemeld bij de netwerkprovider en de ontvangst is ten minste 60%;
4. GSM is aangemeld bij de netwerkprovider en de ontvangst is ten minste 40%;
5. GSM is aangemeld bij de netwerkprovider en de ontvangst is ten minste 20%;

Geen symbool betekent dat er geen netwerksignaal wordt ontvangen of dat de ontvangst erg slecht is.

7.1.6.2 Dataverkeer GSM/GPRS



Dit symbool in de statusbalk kan 2 dingen betekenen, 1: GSM is in gebruik en verbonden of 2: de GSM/GPRS is niet in gebruik, maar is wel beschikbaar. Als dit symbool knippert, betekent dit dat de GSM-verbinding in gebruik is maar offline of dat er verbinding wordt gezocht. Als dit symbool niet in beeld is, betekent dit dat er geen GSM-verbinding mogelijk is.

7.1.6.3 GPRS



Als in de statusbalk dit symbool verschijnt, is de GPRS-module in gebruik door de GSM en online. Als het symbool niet verschijnt, is de mogelijkheid niet beschikbaar of GPRS is nog niet ingesteld.

7.1.7 Trafficindicator



Dit symbool is altijd gelieerd aan een mediasymbool (GSM, ISDN, etc.) als er een sessie actief is via dit medium. Dit geeft aan dat data verzonden wordt via het protocol.

7.2 Voorbeelden ingestelde statusbalk

Voorbeeld 1:



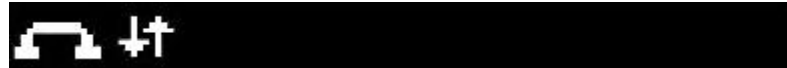
Tijd.

Voorbeeld 2:



GSM: ja
Ontvangst: 100%;
GPRS: online;
Traffic: nee.

Voorbeeld 3:



PSTN: verbonden;
Traffic: ja.

Voorbeeld 4:



Verbonden met Access Point: ja;
Ontvangst: 100%;
WLAN knippert: IP-adres ongeldig;
Traffic: nee

Voorbeeld 5:



Verbonden via ISDN: ja;
Traffic: ja.

Voorbeeld 6:



GSM: ja;
Ontvangst: 80%
Traffic: ja.

Voorbeeld 7, verschillende communicatieprotocollen (niet tegelijk mogelijk):



Ethernetkabel: aangesloten;
Traffic ethernet: ja;
PSTN: verbonden;
Traffic PSTN: ja;
Access Point: verbonden
Signaal: 33%
Traffic WLAN: ja

8 Afrekenen, betaaltransactie uitvoeren

8.1 Afrekenen met een XENTA® (Operator)

Beginscherm:



Druk op: 

Voorbeeld 1:



In deze betaalautomaat zijn uitsluitend transacties via de PIN/Creditcard-applicatie mogelijk.

Voorbeeld 2:



In deze betaalautomaat zijn diverse applicaties actief. De benamingen en de keuzenummers kunnen per betaalautomaat verschillend zijn.

Het aantal keuzeopties is afhankelijk van de applicaties die in de betaalautomaat geactiveerd zijn.

8.2 PIN/Creditcard betaalmethoden / transactietypen / Services

8.2.1 Verkoop (Sale)



1.Operator ~ 2.PIN/Creditcard ~ 1.Transactie ~ 1.Verkoop

Met dit type transactie wordt een normale verkoop bedoeld, waarbij een klant een product of dienst afrekenen met een PINpas of een Creditcard. Wanneer deze transactie met succes wordt afgerond, dan kan het product worden verstrekt of de dienst worden verleend.

Uiteraard is het mogelijk dat deze transactie zonder succes wordt afgebroken. Er kan dan een nieuwe poging worden gedaan.

8.2.2 Geldopname (Cash Advance)



1.Operator ~ 2.PIN/Creditcard ~ 1.Transactie ~ 2.Geldopname

Wanneer aan een klant contant geld wordt uitgekeerd aan de hand van een elektronische Creditcard transactie, dan dient u het transactietype "Geldopname" te kiezen. Dit transactietype is voorbehouden aan financiële instituten zoals banken en GWK Travelex. Het is waarschijnlijk dat dit type transactie voor uw contract/betalautomaat niet is toegestaan.

8.2.3 Reservering (Reservation)



1.Operator ~ 2.PIN/Creditcard ~ 1.Transactie ~ 3.Reservering

Wanneer de klant gebruik maakt van een Creditcard dan is het mogelijk een bedrag van te voren te reserveren voor een bepaalde dienstverlening. Dit kan een voorschot op een overnachting in een hotel zijn of bijvoorbeeld de borg voor een huurauto. Een reservering wordt vervolgens verrekend met “Verkoop na Res.” óf geannuleerd met “Annuleren – Reservering”.

Het transactiebedrag van een reservering wordt voor de klant wel van de kredietlimiet afgetrokken, maar het transactiebedrag wordt nog niet afgeboekt. De reservering blijft doorgaans 15 dagen staan. Bewaar de transactiebon goed, want hierop staat de “Autorisatie code” (Auth. code), die nodig is bij de afhandeling van de reservering. Wordt de reservering na 15 dagen niet verrekend, dan vervalt de blokkade op het gereserveerde bedrag en ook de autorisatiecode. Voor de verrekening dient dan een nieuwe transactie te worden opgestart.

8.2.4 Verkoop na reservering (Sale after Reservation)



1.Operator ~ 2.PIN/Creditcard ~ 1.Transactie ~ 4.Verkoop na Res.

Wanneer met een Creditcard een reservering is gemaakt dan dient bij het afrekenen het transactietype “Verkoop na Res.” te worden gekozen.

De klant dient de pas door de kaartlezer te halen.



De autorisatiecode dient van de reserveringstransactiebon te worden overgenomen.
Na volledige invoer, druk op:



Voer het volledige bedrag in wat afgerekend moet worden. Het gereserveerde bedrag wordt hiermee automatisch verrekend.

Na volledige invoer, druk op:



De klant dient op OK te drukken om het transactiebedrag te bevestigen.



In de meeste gevallen zal niet meer om de pas en de invoer van de PINcode worden gevraagd, gezien dit reeds bij de reservering is gebeurd.



8.2.5 Teruggave



1.Operator ~ 2.PIN/Creditcard ~ 1.Transactie ~ 5.Teruggave

Het transactietype “Teruggave” kan worden gebruikt wanneer een verkocht artikel wordt geruild tegen een goedkoper exemplaar of dat van een aantal verkochte artikelen slechts enkele worden gereclameerd. Een andere veel gebruikte term voor “Teruggave” is: “Refund”. Het is mogelijk dat de beheerder van de betaalautomaat het transactietype “Teruggave” voor de operator blokkeert. Overigens is het niet toegestaan contant geld terug te geven (Cash back), daarom moet in geval van teruggave dit transactietype worden uitgevoerd.

8.2.6 Annuleren (Cancellation)



1. Operator ~ 2.PIN/Creditcard ~ 1.Transactie ~ 6.Annuleren ~ 1. 2. 3. of 4.

Het annuleren van een transactie dient te gebeuren volgens het type transactie zoals het oorspronkelijk wordt uitgevoerd. U moet dus kiezen tussen:

1. Annuleren van “Verkoop”;
2. Annuleren van “Geldopname”;
3. Annuleren van “Reservering”; óf:
4. Annuleren van “Verkoop na Res.”.

Het verschil met het transactietype “Teruggave” is dat bij het “Annuleren” het volledige transactiebedrag ongedaan wordt gemaakt.

8.3 Beginnen met pasinvoer of ‘card swipe’

8.3.1 Transactieverloop Bankpas

- 1) In beeld staat de tekst:
“KIES BETAALWIJZE”
druk op OK
- 2) Voer eventueel een betalingskenmerk in en druk op OK
- 3) Kies voor de optie PIN/Creditcard en druk op OK
- 4) De klant kan zijn of haar pas doorhalen
- 5) Voer het transactiebedrag in
- 6) De klant drukt op “OK” om het transactiebedrag te bevestigen
- 7) In beeld verschijnt de tekst:
“TRANSACTIE AKKOORD
U HEEFT BETAALD
TOT ZIENS” De bon wordt geprint.



Datum	BETAALAUTOMAAT 31/07/09 Tijd 10:42:56
Kassanr	40UP04 Referentie 02000003
Totaal	€ 0,01
Tlv	0526161051
ABN AMRO BANK	Bet kenmerk LC576X
U HEEFT BETAALD TOT ZIENS	

Boekingsperiode	9212

Een transactiebon van een bankpas ziet er ongeveer zo uit als hiernaast staat weergegeven.

Op de bon staat “Kassanr”, dit wordt in de betaalautomaat het “Terminal-Id” genoemd.

De header- en footerregels (kop- en voettekst) kunnen naar wens worden ingevuld, deze zijn alle optioneel.

8.3.1.1 Kop- en voettekst op de bon

De kop- en voetteksten op de transactiebon vult u in door in het menu te gaan naar:



2. Technicus ~ 1. Systeem ~ 4. ECR Manager ~ 2. Printer Instellingen ~ 1. Header of 2. Footer

Hier kunt u 4 header- (kop) en 2 footer(voet)regels aanpassen of instellen. Als u letters in wilt voeren, dient u eerst op de softtoets onder "Func" te drukken. Een spatie krijgt u door op de "0" te drukken. Als u maar 3 header(kop)regels in wilt stellen, vult u in het menu van de vierde header niks in.

Tevens kunt u hier instellen of de teksten op de bon links of rechts uitgelijnd moeten worden. Dit doet u bij de optie Alignment in het Header- en/of Footermenu.

8.3.2 Transactieverloop VISA- of MasterCard

<p>1)</p>	<p>De klant voert de pas in.</p>	<p>Base-Unit</p>
<p>2)</p>	<p>Voer eventueel een betalingkenmerk in, druk op OK en kies voor de optie "Verkoop" en druk weer op OK.</p>	<p>Base Unit</p>
<p>3)</p>	<p>Voer het bedrag in en druk op OK.</p>	<p>Base Unit</p>
<p>4)</p>	<p>De klant drukt op OK als het bedrag in beeld verschijnt.</p>	<p>Base Unit</p>
<p>5)</p>	<p>Het invoeren van de PINcode zal niet in alle gevallen vereist zijn; dit is afhankelijk van de instellingen van de card brand en de acquirer.</p>	<p>Base Unit</p>
<p>6)</p>	<p>Wanneer de transactie verwerkt en akkoord bevonden is, verschijnen deze displayteksten en wordt de bon voor de klant geprint.</p>	<p>Base Unit</p>

KLANTENBON	
Kassanr:	40UP04 Winkelnr: 3000301406206
Boekingsperiode:	9212 Referentie: 1000944
MAESTRO	
(A0000000043060)	
Tlv:	XXXXXXXXXXXX7000Pasnr: 4
Exp. datum:	28/02/13
MAESTRO	
BETALING	
Datum:	31/07/2009 10:43
Auth. code:	235115
Totaal:	0,01 €










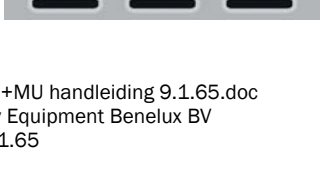

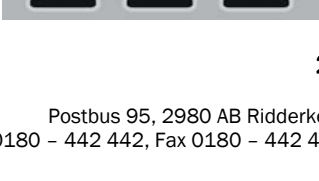



In tegenstelling tot een PINtransactie met een bankpas, wordt hier eerst om akkoord gevraagd voor het bedrag, en pas daarna om de invoer van de PINcode. Dit is een transactie volgens "Userguidance 1", terwijl de bankpassen volgens "Userguidance 2" worden afgehandeld.

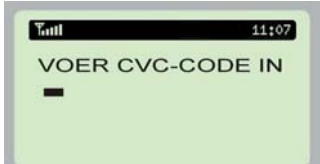


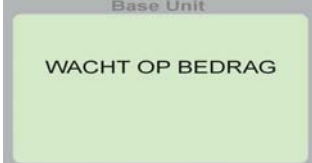


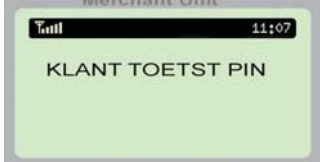
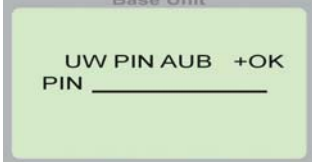

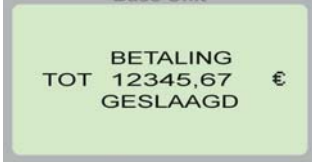
Verder moet nog worden opgemerkt dat in geval van "Userguidance 1" uitsluitend een transactiebon wordt geprint wanneer deze succesvol is afgerond. Wanneer een transactie - om wat voor reden dan ook - wordt afgebroken, wordt er géén transactiebon geprint.

Op de bon staat "Kassanr", dit wordt in de betaalautomaat "Terminal-Id" genoemd. Het "Winkelnr" wat op de bon staat, wordt ook wel "Merchant Identifier" of "User Id" genoemd.

8.3.3 Transactieverloop handmatige kaartnummerinvoer

Deze betaalmethode zal niet voor alle passen en ook niet bij alle acquirers zijn toegestaan. Hierbij wordt de kaart niet ingevoerd in de chipkaartlezer of doorgehaald in de magneetkaartlezer. Deze methode wordt gehanteerd wanneer de pas niet op een van die twee manieren gelezen kan worden, bijvoorbeeld bij telefonische (kaart)verkoop. Handmatige kaartnummerinvoer gaat als volgt:

1)	 <p>Display Kassiers Unit</p>		<p>Druk op OK, voer desgewenst een betalingskenmerk in.</p>		 <p>Display Base Unit</p>
2)			<p>Kies voor PIN/Creditcard</p>		
3)			<p>Staat in het scherm niet de optie "MAN.", dan is manuele kaartnummerinvoer niet toegestaan. Druk op de toets onder "Man" om handmatig het kaartnummer in te voeren.</p>		
5)			<p>Voer het kaartnummer van de Creditcard in. Na volledige invoer, druk op OK</p>		
6)			<p>Voer de maand en het jaar in dat de pas verloopt. Na volledige invoer, druk op OK</p>		

- | | | | |
|-----|---|--|---|
| 7) |  | <p>Deze code bestaat uit drie of vier cijfers die op de achterzijde van de pas staan. Als de code langer is dan 3 cijfers, toets dan de laatste 3 cijfers van de code in.</p> |  |
| 9) |  | <p>Voer het transactiebedrag in. Na volledige invoer, druk op OK</p> |  |
| 10) |  | <p>De klant drukt op OK om akkoord te gaan met het transactiebedrag.</p> |  |
| 11) | <p>Merchant Unit</p>  | <p>Het ingeven van de PINcode zal niet in alle gevallen vereist zijn; dit is afhankelijk van de parameters van de card brand en de acquirer.</p> |  |
| 13) |  | <p>Wanneer de transactie verwerkt en akkoord bevonden is, verschijnen deze displayteksten en wordt de bon voor de klant geprint. Eventueel volgt er nog een bon voor de winkelier.</p> |  |

8.3.4 Transactieverloop Kassa-integratie (VIC1.06NL)

In voorgaande voorbeelden is er steeds vanuit gegaan dat er een operator is die op de XENTA® het transactietype kiest en het transactiebedrag invoert. Het is echter ook mogelijk dat uw betaalautomaat met uw kassa of automaat een geïntegreerd geheel vormt. Het transactiebedrag wat met de betaalautomaat moet worden afgerekend wordt dan door het kassasysteem of de automaat naar de XENTA® betaalautomaat gestuurd. De transactiebon wordt door de kassa of automaat verzorgd. Bij een integratie kan **uitsluitend** van het transactietype “Verkoop” (Sale) gebruik gemaakt worden.



De werking van de betaalautomaat is afhankelijk van het type koppeling wat met de kassa of automaat is gerealiseerd.

Bij betaalautomaten zonder kassa-integratie wordt aan de klantzijde de tekst “WELKOM UW PAS AUB” getoond.

Bij een geïntegreerde betaalautomaat staat slechts óf “WELKOM” óf “UW PAS AUB” op de display.

U dient rekening te houden met het feit dat wanneer de tekst “WELKOM” op het scherm staat, dat de betaalautomaat dan **niet** zal reageren op het invoeren of doorhalen van een betaalpas.



Uitsluitend wanneer de tekst “UW PAS AUB” in beeld staat zal een ingestoken of doorgehaalde betaalpas door de betaalautomaat worden gelezen. Dit kan worden bereikt door op de kassa of de automaat een transactie op te starten of de betaalwijze te kiezen (“PIN/Creditcard”, “CHIPPEN”, etc. (afhankelijk van het kassasysteem).

8.4 Taalkeuze klantzijde (Base Unit)

De klant kan kiezen in welke taal de displayteksten aan de klantzijde moeten worden weergegeven. Als een transactie is opgestart, kan de optie “TAAL” met de rechtersleutel onder de display worden gekozen. Dit werkt alléén vóór het invoeren of doorhalen van de betaalpas.

Na de taalkeuze worden vervolgens alle transactie betreffende teksten in die taal weergegeven. Wanneer u een ‘afwijkende’ Welkom-tekst hebt ingevoerd, wordt deze tekst in alle vier de talen weergegeven zoals u deze tekst hebt ingevoerd. De tekst wordt dus (uiteraard) niet vertaald.



Bij 1 keer drukken wordt de tekst in het Engels weergegeven
Bij 2 keer drukken wordt de tekst in het Duits weergegeven
Bij 3 keer drukken wordt de tekst in het Frans weergegeven
Bij 4 keer drukken wordt de tekst weer in het Nederlands weergegeven

9 Beheerdersmenu PIN/Creditcard

9.1 Niveau 1 {Menu: 3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard}

In het menu:



3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard

staat het volgende:

1. Param Update Hiermee voert de betaalautomaat met de host(s) een parameterupdate uit.
2. Acquirers De betaalautomaat ondersteunt voor het betalen volgens de EMV-specificaties vijf verschillende hosts. In dit menu zijn per host de instellingen in te zien en te wijzigen.
3. Contracten De "PIN/Creditcard-applicatie" in de XENTA® betaalautomaat kent negen verschillende kaartschema's (Card Brands) en deze kunnen hier elk aan één van de vijf acquirers gekoppeld worden. Dit is uiteraard afhankelijk van de contracten die voor de betaalautomaat zijn afgesloten.
4. Fin. Tellers Dit menu geeft overzicht van de omzet, uitgesplitst per acquirer.
5. Winkelier Hierin kunnen instellingen voor de winkelier worden gedaan zoals een eventueel "shop logo", "shop location" en de taalinstellingen voor de beheerder en operator.
Het "shop logo" is een regel tekst, maar deze dient NIET ingevuld te worden!
6. Klant De beheerder kan in dit menu de standaard taalinstelling van de klantendisplay (Base Unit) bepalen (Nederlands, Engels, Duits of Frans).
7. Instellingen In dit menu kan de beheerder instellen wat een operator bij EMV-transacties wel en niet mag uitvoeren. Dit geldt dan voor alle acquirers, maar het kan bij de acquirers ook afzonderlijk worden ingesteld.
8. Cold messages In het geval er communicatiestoringen optreden tijdens een transactie kan het voorkomen dat er van een voorgaande transactie nog een bericht met de host uitgewisseld moet worden vóórdat een volgende transactie kan worden uitgevoerd.
Zo'n bericht wat nog openstaat wordt "cold message" genoemd. In dit menu kan de beheerder zien of er nog cold messages zijn en de beheerder kan de betaalautomaat de opdracht geven deze met de host uit te wisselen.

9.2 Acquirers, hosts of transactieverwerkers

In het menu:



3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard ~ 2.Acquirers

treft u het volgende aan:

1. Inzien Hier kunnen de acquirergegevens worden opgevraagd.
2. Wijzigen Alle acquirerinstellingen, -parameters en voorkeuren kan de beheerder hier wijzigen.

De XENTA® betaalautomaat kent vijf verschillende acquirers. Hieronder staat een lijst van de standaard aanduiding, maar deze kunnen door de "C-Tap Autoriteit" in de "Common Parameters" worden aangepast. Maximaal kan de betaalautomaat negen verschillende acquirers ondersteunen. Het toevoegen of verwijderen van beschikbare acquirers gebeurt dan dus ook door de betaalautomaat een "parameter update" te laten uitvoeren.

Id	Lbl
67300001	Equens CTAP
52800002	CCVPAY CTAP
52800020	AWL NL ^c

Id: Acquirer Identifier
Lbl: Acquirer Identifier Label Name
 = naam van de acquirer (host).

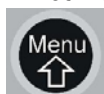
^c AWL NL staat voor "Atos Worldline Nederland"

Hoewel de XENTA[®] betaalautomaat is ontwikkeld volgens de EMV, C-Tap en PCI+ specificaties, wil niet zeggen dat het verplicht is deze creditcards te accepteren en het houdt ook niet in dat de betaalautomaat deze kaartschema's automatisch herkent, daar zijn immers contracten voor nodig met de betreffende (creditcard-)maatschappijen.

De acquirernamen (ACQ Lbl) zoals "Equens CTAP host", "CCVPAY CTap", etc, staan in het beheerdersmenu, zoals deze zijn gedefinieerd in de "Common Parameters" van de "C-Tap Autoriteit". De XENTA[®] betaalautomaat heeft een dynamische menu-opbouw, wat betekent dat het menu van de XENTA[®] betaalautomaat opgebouwd is volgens persoonlijke parameters, die kunnen afwijken van wat in deze handleiding beschreven staat. Zet de "C-Tap Autoriteit" andere namen aan de "ACQ Lbl" in de "Common Parameters", dan neemt de XENTA[®] betaalautomaat dit over bij een "Parameter Update" en zal het menu van de betaalautomaat er anders uit komen te zien.

9.3 Wijzigen van acquirergegevens

In het menu:



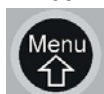
3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard ~ 2.Acquirers ~ 2.Wijzigen

staan de beschikbare acquirers. Aangezien het aantal beschikbare acquirers en ook de benamingen kunnen variëren, staan deze hier niet specifiek genoemd, daarvoor in de plaats is de aanduiding "<ACQ Lbl #>" gebruikt. Per acquirer kan het volgende worden ingesteld:

1. Algemeen Dit menu bevat algemene instellingen die alleen voor deze acquirer gelden.
2. Communicatie Hierin staan de communicatieparameters, bijvoorbeeld het host-adres.

9.3.1 Acquirers Wijzigen Algemeen

In het menu:



3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard ~ 2.Acquirers ~ 2.Wijzigen ~ #.<ACQ Lbl #>^d ~ 1.Algemeen

staat het volgende:

- 1 Naam Hier staat de naam van de acquirer, die hier aangepast kan worden. De aangepaste naam zal dan ook in de menustructuur van de XENTA[®] worden toegepast.
- 2 Terminal-Id Dit is de identificatie van deze betaalautomaat voor deze acquirer. Elke acquirer kan een ander Terminal-id voor dezelfde betaalautomaat toekennen. Het Terminal-id wat gebruikt moet worden voor deze acquirer staat op het installatieoverzicht. Dit Terminal-id zal ook worden weergegeven op de transactiebonnen die worden verricht met de betaalproducten (kaart schema's / card brands) die via deze acquirer worden verwerkt.
- 3 Param Update Hiermee kan de beheerder aan de betaalautomaat de opdracht geven de parameters met deze acquirer (host) te synchroniseren.
- 4 Instellingen Op deze plaats kunnen de mogelijkheden ingesteld worden die gelden voor deze acquirer.
 - 4.1 Max fooi % Een fooi is een toevoeging aan een verkooptransactie. Bij een XENTA[®] dient dit percentage op 0% te worden ingesteld, het fooimechanisme is dan uitgeschakeld.
 - 4.2 Services Met Services worden hier de soorten EMV-transacties bedoeld.
 - 4.3 Max. Tx. Amount De beheerder kan hier een maximaal transactiebedrag ingeven (voor alle transactietypen). Wordt hier geen bedrag ingevoerd, dan wordt het bedrag uit de Hostparameters of algemene instelling van Max. Tx. Amount overgenomen.

Zo is er ook een instelling die bepaalt wat het maximum bedrag is dat mag worden afgerekend.

^d op de plaats van "#.<ACQ Lbl #>" staat het menu-item-nummer en de naam van de acquirer, bijvoorbeeld "Equens CTAP host", "CCVPAY CTAP", of een andere naam.

Dit maximum staat op drie plaatsen ingesteld:

1. via Host-parameters;
2. globaal, via Menu 3.1.7;
3. per acquirer, via Menu 3.1.2.2.#.1.4.

Voor het maximum bedrag geldt dat de laagste waarde van deze drie posities als maximum wordt aangehouden.

9.4 Rechten - EMV Services

Voor een XENTA[®] geldt dat de acquirer bepaalt welke EMV services en transacties beschikbaar zijn. Vanuit de host zullen de andere opties/EMV Services zijn uitgeschakeld, waardoor deze niet kunnen worden uitgevoerd, ongeacht of de beheerder de optie activeert.

De mogelijkheden voor EMV-transacties en services in een XENTA[®] zijn:

- Verkoop Aangezien dit het meest elementaire transactietype is, zal hier in vrijwel alle gevallen "JA" worden ingevuld.
- Geldopname Dit is afhankelijk van het contract dat u met de acquirer hebt afgesloten.
- Reservering Dit is afhankelijk van het contract dat u met de acquirer hebt afgesloten.
- Verkoop na reservering Dit is afhankelijk van het contract dat u met de acquirer hebt afgesloten.
- Teruggave Dit is afhankelijk van het contract dat u met de acquirer hebt afgesloten.
- Annuleren Dit is afhankelijk van het contract dat u met de acquirer hebt afgesloten.
- Voice referral Dit is afhankelijk van het contract dat u met de acquirer hebt afgesloten.
- Kaart controle Dit is afhankelijk van het contract dat u met de acquirer hebt afgesloten.

10 EFT-routering

Om transacties te kunnen doen, dient een beveiligde communicatielijn aanwezig te zijn van de klant naar de host. Deze lijn is kostbaar, daarom biedt Quality Equipment haar klanten de mogelijkheid om via EFT-routering (ook wel "Totobin" genoemd) transacties te verwerken.

Via EFT-routering kan gebruik gemaakt worden van verschillende communicatieprotocollen voor transacties (bijvoorbeeld Ethernet, GPRS, GSM etc.). De transactie loopt van de terminal met het gebruikte protocol naar Quality Equipment en via Quality Equipment via een beveiligde lijn naar de host (Equens bijvoorbeeld). EFT-routering is een service die door Quality Equipment geleverd wordt waaraan extra kosten verbonden kunnen zijn. Dit is afhankelijk van uw persoonlijke situatie en gebruik en de gemaakte afspraken met Quality Equipment.

10.1 Instellen EFT-gegevens

LET OPI! Voordat terminals gebruik kunnen maken van EFT-routering is het noodzakelijk dat de (Qtids van) terminals vrijgegeven zijn voor EFT-routering. Neem hiervoor contact op met Quality Equipment.

10.1.1 Menu EFT in terminal

EFTgegevens kunnen direct in de terminal ingevuld worden in menu:



2. Technicus ~ 1. Systeem ~ 3. Comm. Manager ~ 1. Communicatie ~ 9. TotoBin

In het terminalmenu staan zes opties:

1. Totohost IP Adres (Primair)
2. Totohost Port (Primair)
3. Totohost Tel Nr (Primair)
4. Totohost IP Adres (Secundair)
5. Totohost Port (Secundair)
6. Totohost Tel Nr (Secundair)

10.1.2 Toegankelijkheid menu EFT

Als de EFTgegevens ingevuld zijn, kunt u het communicatieprotocol wijzigen naar voorkeur, de EFTgegevens blijven behouden in de terminal.

Op korte termijn zal het mogelijk zijn om EFT direct in te stellen ongeacht het gekozen communicatieprotocol.

Een andere mogelijkheid is om de gegevens via Termbase in te stellen (zie §10.1.6).

10.1.3 IP-Adres

Om EFT in te stellen voor welk communicatieprotocol dan ook is het IP-adres noodzakelijk. Ook bijvoorbeeld PSTN en GSM maken gebruik van het IP-adres, de router waar de terminal op in belt via het ingestelde telefoonnummer (zie verderop) gebruikt dit IP-adres om EFT te bereiken.

Het primaire en secundaire IP- Adres verwijzen NIET naar welk adres als eerst gebruikt wordt voor EFT door de terminal. Afhankelijk van het Qtid kan zowel het primaire als het secundaire IP-adres als eerste aangeroepen worden. Zorg er dus voor dat beide IP-adressen ingevuld zijn aangezien beide gebruikt kunnen worden!

Waarden: 193.200.140.68 en 213.154.246.241

Het is handig maar niet noodzakelijk dat het primaire en het secundaire adres verschillen. Indien het eerst gebruikte adres niet werkt (om uiteenlopende redenen) dan kan de terminal terugvallen op het andere IP-adres.

10.1.4 Port

Deze data is noodzakelijk voor alle communicatieprotocollen. EFT wordt geactiveerd wanneer zowel het primaire als het secundaire portnummer ingevuld is.

Waarde: 5271

10.1.5 Tel Nr

Het telefoonnummer wordt alleen gebruikt voor GSM, PSTN, ISDN. Hiervoor geldt dezelfde functionaliteit als genoemd in de paragraaf "IP-adres". Het is van belang om zowel het primaire als het secundaire telefoonnummer in te vullen. Het is verstandig om elk van beide nummers te gebruiken.

Waarden: 0180-468895 en 06760-24865

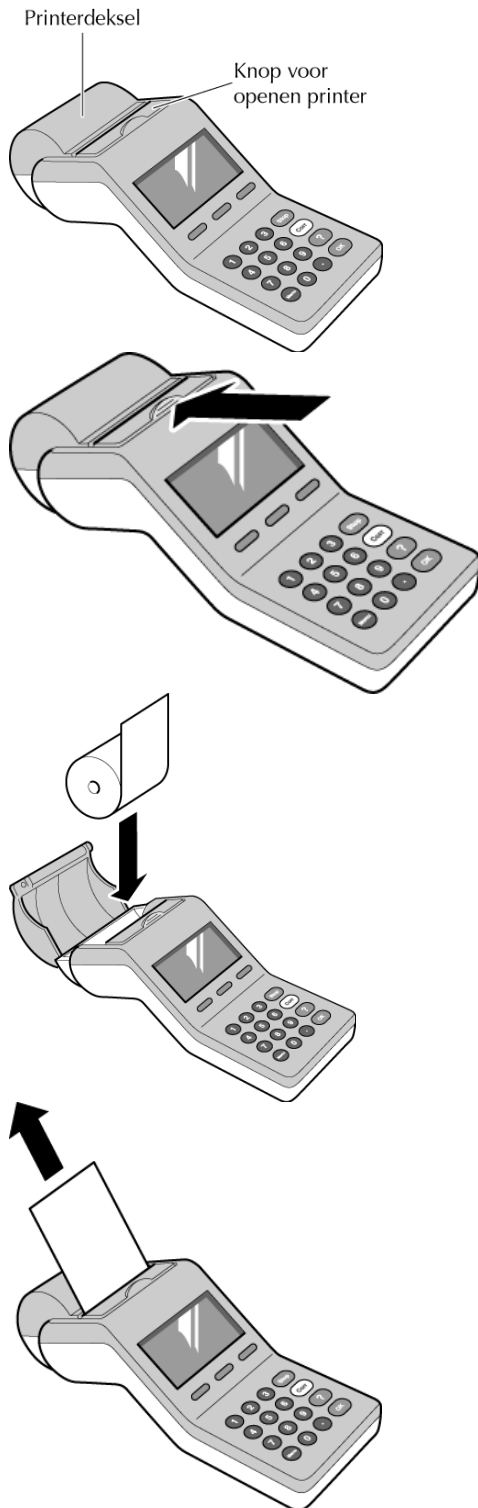
10.1.6 Instellen via Termbase

Het is ook mogelijk de EFTgegevens via Termbase in te stellen in de terminal. Kennis van het gebruik van Termbase wordt hier verondersteld. Open de terminalinformatie van de terminal in kwestie. In het menu communicatie kan men de volgende velden aanpassen:

- Totobin Adres
- Totobin Poort
- Totobin Telefoonnummer (indien nog niet aanwezig dan volgt deze zeer binnenkort)
- Totobin Adres 2
- Totobin Poort 2
- Totobin Telefoonnummer 2 (indien nog niet aanwezig dan volgt deze zeer binnenkort)

De gegevens en instellingen blijven gelijk als bij het instellen in de terminal. Na het aanpassen en opslaan van de velden in Termbase dient u met de terminal een THDS-call uit te voeren.

11 Bonrol vervangen



1. Hiernaast ziet u de Kassiers-Unit, het achterste deel hiervan is de printer.

2. Druk op de ontgrendelingsknop om het printerdeksel te openen

3. Verwijder eerst het oude rolletje of het restant daarvan en plaats dan de nieuwe rol zoals hiernaast staat aangegeven. Zorg dat het printerpapier boven het printerdeksel blijft uitsteken.

4. Sluit het printerdeksel door hierop te drukken totdat u een klik hoort. Trek vervolgens het printerpapier ca 5 centimeter uit de printer.

12 Financiële overzichten

De financiële overzichten van de betaalautomaat kunt u vanuit het hoofdscherm opvragen. Druk op de functietoets (softtoets) onder TOT. Maak een keuze voor een van de overzichten door op de betreffende cijferstoets te drukken dan wel door middel van de functietoetsen (softtoetsen onder de pijlen). Het is echter zo dat alleen de totalen van gisteren en vandaag kunnen worden uitgedraaid. Oudere financiële gegevens (de shifttotalen), gaan verloren.



12.1 E-Journal®

U hebt de mogelijkheid om een abonnement af te sluiten op E-Journal®. Dit is een door Quality Equipment ontwikkelde webapplicatie waarbij u online uw financiële historie in kunt zien. Hierdoor hoeft u geen stapel papieren bonnen meer te bewaren, maar met één druk op de knop hebt u uw omzet (van het laatste kalenderjaar) inzichtelijk en betalingen uitgesplitst. Wilt u meer weten over E-Journal®, neem dan contact op met onze salesafdeling (0180-442442 of sales@qe.nl).

12.2 X-totalen

Optie 1 in het menu is het bekijken van de X-totalen van de betaalautomaat. Dit is een overzicht van alle transactietotalen (PIN/Creditcard, Chipknip en eventueel Giftcards) zonder dat de tellerstanden op nul gezet worden. Een volgende keer dat u de X-totalen op wilt vragen, worden eerder geprinte transacties ook afgedrukt (tot 1 dag geleden).

12.3 Z-totalen

Hier krijgt u een overzicht van de transactietotalen waarbij de tellerstanden op nul worden gezet. De tellers geven de gegevens weer van de periode tussen de vorige keer dat u het overzicht hebt afgedrukt en het huidige moment. De volgende keer dat u de X- of Z- totalen wilt opvragen zijn de historische gegevens niet meer te raadplegen.

12.4 Totalen PIN/Creditcard

U krijgt een lange bon, dit is het overzicht van alle betalingen gedaan met PIN of Creditcard sinds de laatste keer dat de totalen hiervan zijn opgevraagd. Dit wil zeggen dat als vandaag de totalen worden opgevraagd en morgen weer, morgen de betalingen van vandaag niet meer zichtbaar zijn. Onderaan de bon vindt u de financiële tellers, waarop u kunt zien hoeveel betalingen er zijn geweest per acquirer (de acquirer is de partij waarbij u uw PIN- en/of chipabonnement afsluit).

12.5 Tot. Cp Collectie

Op dit overzicht zijn de laatste 10 collecties (een collectie is een afstorting van betalingen naar de bank) zichtbaar van chipbetalingen die door de automaat (automatisch en handmatig) zijn uitgevoerd.

12.6 Cp Nu collecteren

Eens in de week stuurt de automaat alle chipbetalingen door naar de bank. De bank heeft ingesteld om de hoeveel dagen dit moet gebeuren, hier hoeft u zelf niets aan te doen. Wel kunt u handmatig vaker een collectie uitvoeren (dit brengt extra kosten met zich mee, de hoogte van deze kosten verschilt per acquirer), door in het financiële overzicht de optie "CP Nu collecteren" te selecteren. Op de bon die na de collectie geprint wordt, staat het laatste bedrag dat gechipt is op de automaat.

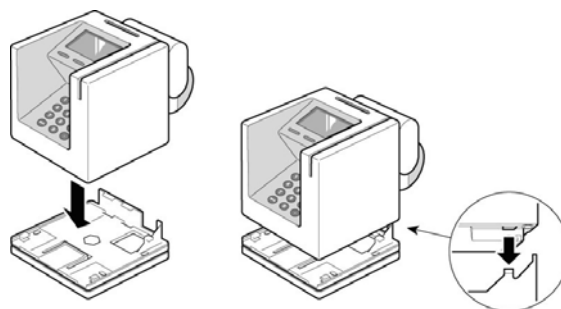
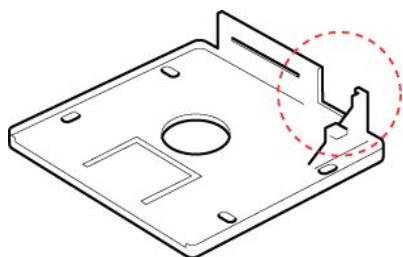
13 XENTA® Accessoires

13.1 Merchant Unit



Ook wel 'Operator Unit' genoemd, dat is het bedieningspaneel met geïntegreerde printer voor de kassier/winkelbediende.
Wanneer u de configuratie met Merchant Unit gebruikt, dient de voedingspanning op de Merchant Unit te zijn aangesloten in plaats van op de Base Unit.

13.2 Bevestigingsplaat



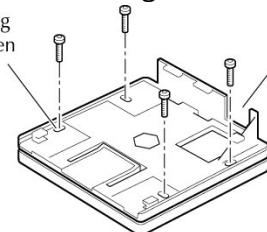
13.3 Draaiplateau

Draaiplateau

Dit is vooral handig voor een XENTA®

Ovalen opening voor de schroeven

Opening voor de kabels aan de achterzijde



14 Foutsituaties oplossen

Uiteraard is elke betaalautomaat met de grootste zorg samengesteld, maar een betalingstransactie zal niet altijd succesvol afgehandeld kunnen worden. Hierop kan een groot aantal factoren van invloed zijn.

14.1 Foutsituatie

Allereerst dient bij een foutsituatie gekeken te worden naar de beschikbare informatie zoals teksten op de display en op de bon die eventueel geprint wordt. In geval van een storing kan contact opgenomen worden met onze helpdesk, maar ook dan is het van belang dat precies verteld kan worden wat er fout gaat.

Wij vragen om van te voren een aantal zaken te controleren:

- Kan de betaalautomaat wel THDS bereiken?



Dit vanuit het volgende menu worden bewerkstelligd:

1-Operator ~ 1-Systeem ~ 2 BelHelpdesk (THDS)

Gevolgd door afwisselende displayteksten "Sending" en "Receiving", afgesloten met "Disconnecting".

- Kan er verbinding gemaakt worden met de acquirer?



Dit vanuit het volgende menu worden bewerkstelligd:

2-Technicus ~ 2-PIN/Creditcard ~ 5-Sec. Schemes

- Lopen de financiële tellers tussen de terminal en de host synchron? Voer hiertoe een balancing uit.



Dit kan vanuit het volgende menu worden bewerkstelligd:

3-Beheerder ~ 1-PIN/Creditcard ~ 4-Financiële tellers ~ 3-Synchroniseren ~1-Huidige

- Is er al een parameterupdate uitgevoerd?
- Wat staat er precies op de display van de betaalautomaat?
- Zijn alle aansluitingen (nog) correct aangesloten?
- Is er een contract voor het betreffende betaalproduct, dit soort betaalpas / deze *Card Brand*?
- Wellicht zit er nog een "Cold Message" in de betaalautomaat die eerst naar de host gestuurd moet worden? Deze kan vanuit het beheerdersmenu alsnog worden verstuurd:



3-Beheerder ~ 1-PIN/Creditcard ~ 8-Cold messages

Als de cold message niet verdwijnt, moet de PIN/Creditcard applicatie worden gereset:



2-Technicus ~ 2-PIN/Creditcard ~ 4-Extra ~ 4-Cold messages ~ 2-Volledig

(code 1472)

- Is er datacommunicatie mogelijk (contact met de host(s))?
- Treedt de foutsituatie telkens op wanneer dezelfde handelingen achter elkaar worden verricht, of gebeurt het maar af en toe?
- Wanneer het een foutsituatie met een betaalpas betreft, treedt deze fout dan met deze pas alleen bij deze betaalautomaat op, of ook bij andere betaalautomaten?
- Wanneer het een foutsituatie met een betaalpas betreft, treedt deze fout dan alleen met deze betaalpas op, of met veel meer (of alle) betaalpassen bij deze betaalautomaat?

14.1.1 Doe Param: Het laden van Common Parameters

Bij deze melding moeten de parameters van de PIN/Creditcard-applicatie worden gesynchroniseerd met de C-Tap host(s)/acquirers. Dit wordt opgestart vanuit het menu:



Dit kan vanuit het volgende menu worden bewerkstelligd:

3-Beheerder ~ 1-PIN/Creditcard ~ 1-Param Update

De automaat zoekt dan verbinding met de hosts waarbij contracten zijn gekoppeld en de instellingen worden gesynchroniseerd.

14.1.2 Omgeving controleren



Dit vanuit het volgende menu worden bewerkstelligd:

2-Technicus ~ 1-Systeem ~ 1-Instellingen ~ 4-Omgeving

14.1.3 Gebruik controleren



Voor de XENTA® moet het gebruik op “Norm” of “Munt” worden ingesteld. De optie “EMAG” is voor de XENTA® niet van toepassing.

De meeste XENTA® configuraties zullen van de instelling “Norm” gebruik maken. Dit heeft tot gevolg dat normaal in de display de tekst “WELKOM” wordt weergegeven. Een betaalpas wordt in deze situatie niet geaccepteerd, hiervoor moet eerst een verzoek vanuit de gekoppelde applicatie worden verricht.

Bij de instelling “Gebruik = Munt” is de standaard displaytekst “WELKOM / UW PAS AUB”. Of de instelling “Norm” of “Munt” moet zijn voor uw configuratie, wordt bij de integratietesten (certificeringstraject) bepaald.



2-Technicus ~ 1-Systeem ~ 1-Instellingen ~ 2-Gebruik

In zéér uitzonderlijke gevallen mag het gebruik op “Norm” worden gezet.

14.1.4 Doe Security: het laden van Security Schemes

Bij een nieuwe betaalautomaat moet vóórdat de contracten worden opgevoerd voor elke “acquirer” een “Security Scheme” geladen worden. Dit kan echter ook nodig zijn wanneer de betaalautomaat reeds in bedrijf is. Dit wordt opgestart vanuit het menu:



2-Technicus ~ 2-PIN/Creditcard ~ 5-Sec Schemes



In de display worden de beschikbare “Security Schemes” getoond. Selecteer het gewenste schema en druk op OK. De automaat zal via de netwerkverbinding het “Security Scheme” downloaden. Indien er van verschillende “acquirers”(Acquiring Processors) gebruik wordt gemaakt, moet voor elke acquirer het corresponderende “Security Scheme” geladen worden. Zie daarvoor onderstaande tabel.

Security Scheme	Acquirer / Acquiring Processor
52800001	Equens CTAP host
52800002	CCVPAY CTAP
52800003	Atos

Tijdens de productie van de XENTA® betaalautomaat worden al enkele gegevens in de automaat geladen (via “RTemp”-file). Hierin staan onder andere de communicatiegegevens voor het downloaden van de Security Schemes.

Wanneer in dit menu een van de beschikbare “Security Schemes” wordt gekozen, zijn er twee opties:

- 1-Load
- 2-Status

Kies voor het laden van het geselecteerde Sec. Scheme “1-Load”.

Bij het inzien van de Status is te zien “Status = 0”, dat betekent goed.

Wordt er een andere melding getoond of de status is niet gelijk aan “0” (nul), dan is het niet in orde, probeer dan het Sec. Scheme te laden en controleer dan daarna nogmaals de status.

14.2 Enkele foutmeldingen

Melding: "Buiten gebruik, betaal anders"

Oplossing: De betaalautomaat is niet actief, neem contact op met de Helpdesk.

Melding: Druk "BEL THDS" voor activatie;

Oplossing: De betaalautomaat moet (opnieuw) contact hebben met THDS, Druk op de "Bel THDS" knop of druk op Menu 1 ~ 1 ~ 2.

De automaat vraagt: "Parameters ophalen? Ja/Nee"? De database van de betaalautomaat wordt nu gespiegeld aan de database van het TMS (het Terminal Management Systeem) Indien vanuit het TMS contractgegevens in de automaat gezet moeten worden: kies: "Ja". Indien alleen parameters (instellingen) naar het TMS moeten worden verstuurd (en dus niets wordt ontvangen), kies "Nee". Houd er rekening mee dat bij het versturen van parameters uit een nieuwe terminal de parameters uit het TMS worden overschreven. Hierbij gaan dus alle parameters verloren. Bij een gebruikte terminal worden de parameters uit de automaat gekopieerd naar het TMS.

Melding: "Printerfout"

Oplossing: Controleer of er voldoende papier op correcte wijze aanwezig is, druk daartoe de laatste bon af (druk op BON).

Melding: "Chip lezen"

Oplossing: De klant heeft geprobeerd met de magneetstrip te betalen, maar er is ook een chip aanwezig. Alleen een betaling met de chip is mogelijk. Betaal met de chip.

Melding: "Magneetstrip lezen"

Oplossing: De klant heeft geprobeerd zijn chippas te lezen in de betaalautomaat. Dit is niet gelukt. De automaat geeft aan om de magneetstrip te gebruiken. Betaal met de magneetstrip.

Melding: "Pas ongeschikt"

Oplossing: De betaalautomaat heeft de pas niet goed gelezen, probeer het nog een keer.

Melding: "Pas geweigerd"

Oplossing: De betaalautomaat heeft de betaalpas wel gelezen, maar de pas is onbekend. Controleer de contractgegevens en probeer het nog een keer.

De hierboven genoemde meldingen worden gecentreerd op de display weergegeven.

Melding: "Tampered State"

Oplossing: Door piekspanningen, een harde stoot of vallen van de automaat danwel een statische ontlading, zal uw betaalautomaat vervangen moeten worden. Neem contact op met de Helpdesk.

Melding: De automaat geeft een blanco display;

Oplossing: Haal de spanning van de automaat af, verwijder de accu, druk op een toets (om de restspanning kwijt te raken), plaats de accu terug en start opnieuw de automaat op.

Onderstaande melding is links uitgelijnd.

Melding: "<disapproval text>"

Oplossing: Deze melding is een melding vanuit de host van de acquirer. Bij deze meldingen kunnen we u helaas geen helpende hand bieden.

14.3 Veelvoorkomende foutcodes

- 1251 Onvoldoende krediet
- 1254 De pas is verlopen
- 1255 Verkeerde PINcode ingevoerd
- 1275 De laatste PINpoging is mislukt, de pas wordt geblokkeerd
- 1277 Onvoldoende saldo voor creditcard
- 1291 De kaartuitgever reageert niet
- 1292 De kaartuitgever of switch is onbekend
- 1501 Technisch probleem met SAM of chipkaart(lezer) Kaartleesprobleem of een kaartgroep die niet vrijgegeven is voor deze betaalautomaat
- 1510 Onvoldoende chipkaartsaldo, pas eerst laden
- 1804 Bericht van afwijzing
- 1811 Probleem van technische aard
- 1822 Verbindingsfout
- 2400 Transactie door kaarthouder gestopt

15 Nuttige adressen en telefoonnummers:

Service-desk

U hebt technische bijstand nodig of wenst papier te bestellen:

Tel: 0180-410901
www.pinnen.nl

Quality Equipment

U wilt gegevens laten wijzigen in ons klantenbestand: rekeningnummers
overname van uw zaak
adreswijziging
BTW-wijziging, etc.

Fax: 0180-442443

Schriftelijk melden aan onderstaand adres.

Facturatie:

U hebt vragen over een factuur (ma-vr: 8u30 – 17u)

Tel: 0180-442442
Fax: 0180-442443

Televerkoop:

U wilt een nieuw toestel bestellen of nieuwe betaaltoepassingen
(ma-vr: 8u30-17u)

Tel: 0180-442442
Fax: 0180-442443

Algemeen adres:

Quality Equipment
Wolweverstraat 18
2984 CD Ridderkerk
Tel: 0180-442442
Fax: 0180-442443
E-mail: info@pinnen.nl
www.pinnen.nl

15.1 www.pinnen.nl

Op onze website kunt u meer informatie vinden over:

- de specificaties van EMV, C-TAP en PCI* waarop de software en hardware van deze betaalautomaat is ontwikkeld en beproefd;
- de wet- en regelgeving met betrekking tot het gebruik van deze automaat;
- de technische gegevens van de XENTA®;
- hoe de XENTA® te plaatsen;
- de veiligheid van de XENTA®.



QE-ArtNr: 504-0100