

XENTA[®]

Short reference



<http://www.pinnen.nl>

Quality Equipment Benelux BV
Ridderkerk, 2009

Versie: 9.1.48
Status: definitief
Omschrijving: Short reference 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.....	4
2	Betaalautomaat in gebruik nemen.....	5
2.1	Aansluitingen.....	5
2.2	Opstarten en uitzetten.....	5
2.3	Rolverdeling	5
2.3.1	Inleiding.....	5
2.3.2	Operator.....	5
2.3.3	Technicus.....	5
2.3.4	Beheerder	5
2.4	Skbdmenu met Q-Code.....	6
2.5	Vervanging XENTA®.....	6
3	Afrekenen, betaaltransactie uitvoeren.....	7
3.1	Beginnen met pas-invoer of 'card swipe'.....	7
3.1.1.1	Kop- en voettekst op de bon	7
3.1.2	Transactieverloop VISA- of MasterCard	7
3.1.3	Transactieverloop Kassa-integratie (VIC1.06NL).....	8
3.2	Taalkeuze klantzijde (Base Unit)	9
4	Bonrol vervangen.....	10
5	Financiële overzichten	11
5.1	E-Journal®.....	11
5.2	X-totalen	11
5.3	Z-totalen	11
5.4	Totalen PIN/Creditcard	11
5.5	Tot. Cp Collectie.....	11
5.6	Cp Nu collecteren.....	11
6	XENTA® Accessoires	12
6.1	Merchant Unit.....	12
6.2	Bevestigingsplaat.....	12
6.3	Draaiplateau.....	12
7	Enkele foutmeldingen.....	13
8	Nuttige adressen en telefoonnummers:	15
8.1	www.pinnen.nl	15

1 Inleiding

Dit is de verkorte handleiding voor de XENTA®. De XENTA® is een bemande 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 short reference vindt u alle handelingen vanaf het installeren tot het afrekenen met deze betaalautomaat.

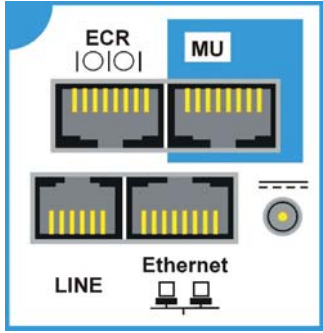

De software en hardware van deze betaalautomaat zijn ontwikkeld en beproefd volgens specificaties van EMV, C-TAP en PCI+, meer informatie over deze specificaties kunt u terugvinden op onze website www.pinnen.nl.



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

	<p>Base-Unit: 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 ronde aansluiting op de onderkant van de automaat.</p> 
---	--

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 acquirer-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 Skbdmenu met Q-Code

Bij een betaalautomaat waarvan de Base Unit zónder Merchant Unit wordt gebruikt, is de toegang tot het betaalautomaatmenu beveiligd met een Q-Code. De tijd waarin de Q-Code kan worden ingevoerd is beperkt. Wordt driemaal geen of een verkeerde code ingevoerd, dan is het menu van de betaalautomaat voor 7 minuten helemaal niet bereikbaar. Is eenmaal de juiste Q-Code ingevoerd, dan is in de volgende zeven minuten het menu bereikbaar zonder daarvoor eerst de Q-Code te hoeven invoeren.



Bij geïntegreerde betaalautomaten is het mogelijk het betaalautomaatmenu te activeren doormiddel van een commando vanuit de gekoppelde applicatie. Wanneer de betaalautomaat dit "menu-activatie-commando" ontvangt, zal het menu worden geactiveerd zónder dat de Q-Code van het Skbdmenu ingevoerd hoeft te worden. De Q-Code wordt tijdens een dealertraining bekend gemaakt.

2.5 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 Afrekenen, betaaltransactie uitvoeren

3.1 Beginnen met pas-invoer of 'card swipe'

- 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.



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.

3.1.1.1 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.

3.1.2 Transactieverloop VISA- of MasterCard

- 1) Start een normale verkooptransactie op.

Druk op







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

Of druk op:



en kies voor de optie PIN/CreditCard.

- 2)  Voer het bedrag in, na volledige invoer, druk op: 
- 3)  De klant voert de pas in.
De klant dient op OK te drukken als het bedrag in de display verschijnt.
- 4)  Na volledige invoer van de PINcode drukt de klant op: 
- 5)  Wanneer de transactie verwerkt en akkoord bevonden is, verschijnt deze displaytekst en wordt de bon voor de klant geprint. De pas dient uit de kaartlezer genomen te worden.



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.

3.1.3 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).

3.2 Taalkeuze klantzijde (Base Unit)

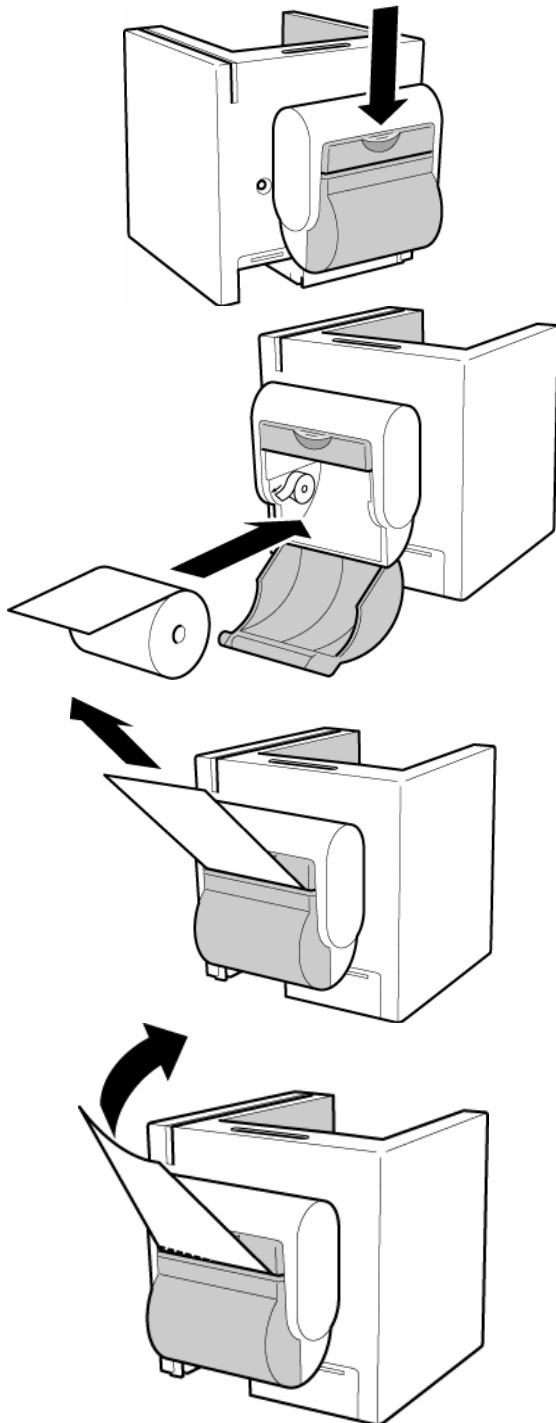
De klant kan kiezen in welke taal de displayteksten aan de klantzijde moeten worden weergegeven. Als een transactie is opgestart, kan de optie “TAAL” met de rechertoets onder de display worden gekozen. Dit werkt alléén vóór het invoeren of doorhalen van de betaalpas.

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

4 Bonrol vervangen



1. Druk op de ontgrendelingsknop om het printerdeksel te kunnen openen.

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

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

4. Scheur het printerpapier af zoals hiernaast staat afgebeeld

Het verwisselen van printerpapier hoeft niet langer te duren dan 15 seconden.

5 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 cijfertoets te drukken danwel 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.



5.1 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).

5.2 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).

5.3 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.

5.4 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).

5.5 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.

5.6 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.

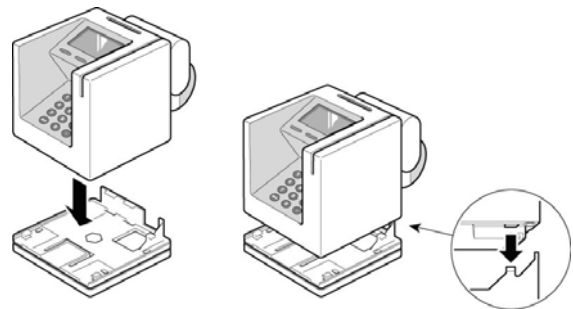
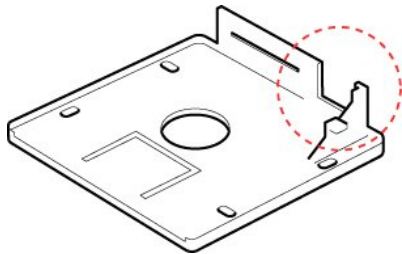
6 XENTA® Accessoires

6.1 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.

6.2 Bevestigingsplaat



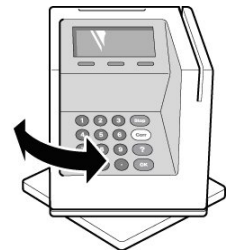
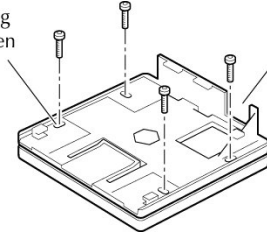
6.3 Draaiplateau

Draaiplateau

Dit is vooral handig voor een XENTA®

Ovalen opening voor de schroeven

Opening voor de kabels aan de achterzijde



7 Enkele foutmeldingen

- 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.
- Melding: "Buiten gebruik, betaal anders"
Oplossing: De betaalautomaat is niet actief, neem contact op met de Helpdesk.
- 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. Wanneer na meerdere pogingen de pas nog niet gelezen is: controleer in het menu of de PIN/Creditcard applicatie geactiveerd is. Wanneer er een kruis achter deze mogelijkheid staat, haal de spanning 10 seconden van de automaat en probeer opnieuw.
- 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: "PIN is dood"
Oplossing: In het menu "PIN/Creditcard" wordt deze melding weergegeven. Haal de automaat 10 seconden van de netspanning.
- Melding: De automaat is vastgelopen, reageert nergens meer op.
Oplossing: Haal de automaat 10 seconden van de netspanning en probeer het nogmaals.
- 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.

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 (voer een parameter update uit)
 - 1811 Probleem van technische aard
 - 1822 Verbindingsfout (haal de automaat 10 seconden van de netspanning en probeer opnieuw)
 - 2400 Transactie door kaarthouder gestopt

8 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

8.1 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