

XENTEO®

Short reference



<http://www.qe.nl>

Quality Equipment Benelux BV
Ridderkerk, 2010

Versie: 9.1.65
Omschrijving: Short reference XENTEO®

<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	Kaartlezer	5
2.2.1	Ledlampjes	6
2.3	Rolverdeling	7
2.3.1	Operator.....	7
2.3.2	Technicus.....	7
2.3.3	Beheerder	7
2.4	Skbdmenu met Q-Code.....	8
2.5	Vervanging Xenteo®.....	8
3	Gebruiksklaar maken (Beheerder).....	9
3.1	Inleiding.....	9
3.2	Termbase	9
3.3	Stappen	9
3.4	QTid invoeren	9
3.5	Communicatie-instellingen.....	10
3.6	Helpdesk bellen	10
3.7	Teleload	10
3.8	Test verbinding acquirers	10
4	Afrekenen met en testen van de XENTEO®	12
4.1	Transactieverloop Kassa-integratie (VIC1.06NL)	12
4.2	Voorbeeld dialoog op de betaalautomaat	12
4.3	E-Journal®.....	14
4.4	Taalkeuze klantzijde (Base Unit)	14
5	Foutsituaties oplossen	15
5.1	Foutsituatie.....	15
5.2	Enkele foutmeldingen.....	16
5.3	Veelvoorkomende foutcodes	17
6	Nuttige adressen en telefoonnummers:	18
6.1	www.pinnen.nl	18

1 Inleiding

Dit is de short reference van de XENTEO®. Hierin staan alle handelingen bij het installeren en het in gebruik nemen, het afrekenen met deze betaalautomaat, tot en met het buiten gebruik stellen van deze automaat beschreven.

Een XENTEO® betaalautomaat functioneert niet zelfstandig, maar maakt altijd deel uit van een groter geheel. In de meeste gevallen beschikt de automaat waar de XENTEO® is ingebouwd zelf over een display. Voor het uitgeven van de verplichte transactiebonnen van de PINbetalingen dient de automaat over een bonprinter te beschikken. Alle tekst van de betaaltransactie die op de bon geprint moet worden, wordt door de betaalautomaat aangeleverd en door de automaatbesturing verwerkt.





Een XENTEO® betaalautomaat is via een seriële verbinding gekoppeld aan een (onbemande) kassa, verkoopautomaat, kiosk of parkeersysteem. Een dergelijke integratie moet zijn getest, geregistreerd en gecertificeerd voordat deze “in het veld” mag worden geplaatst. De software en hardware van deze betaalautomaat zijn ontwikkeld en beproefd volgens specificaties van EMV, C-TAP en PCI+, meer informatie hierover is te vinden op onze website www.pinnen.nl.

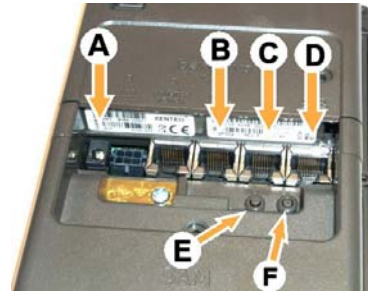
2 Betaalautomaat in gebruik nemen

2.1 Aansluitingen

Als de telecom insteekkaart en de SAM op hun plek zitten, kan de betaalautomaat aangesloten worden op het netwerk en het spanningsnet.

De achterzijde XENTEO® Base Unit ziet er zo uit:

- A. 1.  Voeding, 12 Vdc; 1,5 A;
VMC
- B. 4.  "VMC": RS-232 aansluiting voor kassa-integratie (VIC 1.06NL);
- C. 5.  Aansluiting kaartlezer;
- D. 6.  Netwerk aansluiting (TCP/IP);
- E. Menutoets
- F. Resettoets (reboot betaalautomaat).



De overige aansluitingen worden niet gebruikt.

2.2 Kaartlezer

Voorzijde kaartlezer XENTEO®



Achterzijde kaartlezer XENTEO®



De aansluitingen en ledlampjes zitten aan de achterzijde van de XENTEO® kaartlezer:



Aansluitingen 1 & 2 worden niet gebruikt. De kaartlezer wordt door de kabel met RJ45 connector in aansluiting 3 met de XENTEO® betaalautomaat verbonden.

De XENTEO® kaartlezer wordt aan de binnenzijde van de automaat (of het Universele inbouwframe) bevestigd met 4 draadstiften. Bij de bevestiging van de kaartlezer moet worden gelet op de Security-sensor aan de voorzijde (rechts) van de kaartlezer. Deze sensor **moet** tussen de kaartlezer en de binnenzijde van de automaatwand **worden vastgeklemd**.

LET OP! Als de kaartlezer niet goed is bevestigd, dan zijn Pintransacties wel mogelijk, maar Chiptransacties niet.

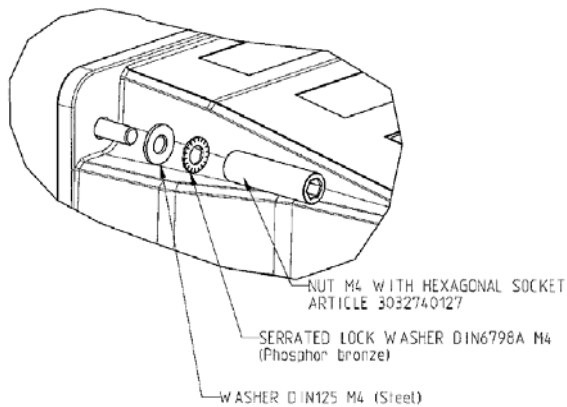
Let er daarom op dat:

- Het laseiland waarop het uiteinde van een draadstift is geplaatst, niet te dik is waardoor de schakelaar niet goed sluit.
- De kaartlezer over de hele oppervlakte van de bezel contact heeft met de montageplaat (laat niks tussen de montageplaat en de reader zitten, ook geen O-ring).
- De montageplaat moet vlak zijn zodat een goed contact tussen kaartlezer en montageplaat gewaarborgd wordt over de hele oppervlakte van de kaartlezer.

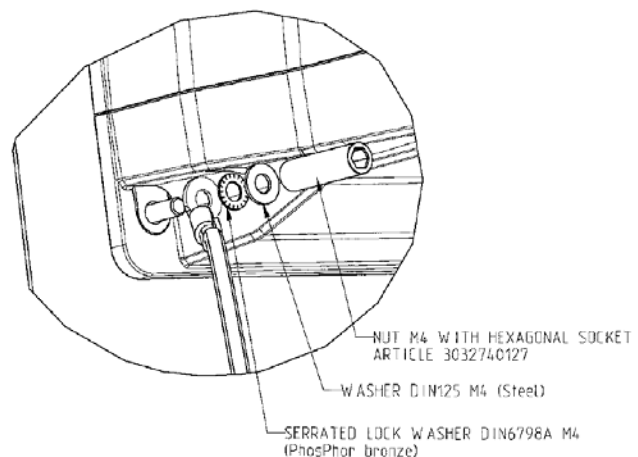
- Het kunststof tussenzetstuk rond de bezel dient tenminste 0,5 mm van het oppervlak van de montageplaat verwijderd te zijn. Dit wil zeggen dat gezien vanuit de binnenzijde van de automaat, het kunststof stuk verzonken is ten opzichte van de montageplaat.
- Controleer de lengte van de bouten, zodat bij het correct aanschroeven de bout niet voorbij de eerste montageplaat uitsteekt.
- Gebruik sluitringen (DIN 125M5-staal) en tandveerringen (DIN 6798A M5-fosfor brons).
- Let er bij het monteren van de inbusbouten op dat alle 4 de bouten eerst handvast moeten worden aangedraaid en vervolgens moeten worden aangedraaid met een momentsleutel tot een koppel van 2,5 Nm.
- Zorg ervoor dat de kaartlezer en de base-unit op de juiste punten geaard zijn. Voor de kaartlezer geldt dat deze geaard moet worden linksonder (zie ook rechter plaatje), de base-unit moet geaard worden aan de daarvoor bestemde aardingspunt welke te vinden is onder de printerpoort van de terminal.

Onderstaande figuur toont de montage voor de oplossing met sluitringen en tandveerringen voor de integratie met draadstang en moer. Voor de integratie met inbusbouten dient dezelfde montagevolgorde gevolgd te worden.

DETAIL MOUNTING



DETAIL EARTH CONNECTION



Nadat de verbinding met de XENTEO® Base-Unit is gemaakt en de spanning is aangesloten, mag de kaartlezer niet meer worden verwijderd, de kaartlezer wist dan de sleutels (ongeacht of de spanning is aangesloten) en wordt daardoor onbruikbaar. Dit gebeurt ook als de sensor niet op de juiste wijze wordt gemonteerd of wordt beschadigd.

Deze beveiliging is nodig om de kans op fraude (skimmen) uit te sluiten.

2.2.1 Ledlampjes

Het knipperen van de ledlampjes heeft een betekenis:

GROENE LED CONTINU AAN

De kaartlezer is van voedingspanning voorzien

POWER **STATUS**



GROENE LED CONTINU UIT

De kaartlezer is niet voorzien van voedingspanning

RODE LED KNIPPERT 1 KEER
Per 5 sec.

De beveiligingssoftware is geladen en is operationeel. Als de betaalautomaat deze status bereikt na het installeren, is de kaartlezer goed geïnstalleerd, maar losgemaakt, dus niet meer te gebruiken.

ACTIE: Vervang kaartlezer.

RODE LED KNIPPERT 2 KEER
Per 5 sec.

Encryptie sleutels zijn geactiveerd.

ACTIE: Vervang kaartlezer.

RODE LED KNIPPERT 3 KEER
Per 5 sec.

'Secure-link' sleutels (een via digitale encryptie beveiligde dataverbinding tussen de kaartlezer en de base-unit) zijn geactiveerd, de Security-sensor is

nog niet geactiveerd.

ACTIE: Controleer of de kaartlezer wel goed vastgeklemd zit.

RODE LED KNIPPERT 4 KEER
Per 5 sec.

De Security-sensor is goed bevestigd (vastgezet), de betaalautomaat is operationeel.

ACTIE: Kaartlezer is operationeel. Transacties zijn mogelijk.

De kaartlezer dient uitsluitend aangesloten te worden op de corresponderende aansluiting van de betaalautomaat. Aansluiting op een andere poort kan tot permanente beschadiging van de kaartlezer leiden.

Een nieuwe kaartlezer van de XENTEO® dient in een automaat te worden gemonteerd, zoals beschreven in de uitgebreide handleiding welke staat op www.pinnen.nl. Nadat de verbinding met de XENTEO® betaalautomaat is gemaakt en de spanning is aangesloten, mag de kaartlezer niet meer worden verwijderd. Wordt de kaartlezer toch van de spanning gehaald, dan worden de beveiligingsinstellingen van de kaartlezer gewist, ongeacht of de spanning op het moment van los nemen is aangesloten en wordt de kaartlezer daardoor onbruikbaar. Deze beveiliging is nodig om de kans op fraude (skimmen) uit te sluiten.

2.3 Rolverdeling



De betaalautomaat kent drie verschillende gebruikers. De beschikbare functies zijn per gebruiker uitgesplitst en voor de beheerder en de technicus afgeschermd met een toegangscode. De operatorfuncties zijn (afgezien van de Q-Code) bereikbaar zonder inlogcode.

Het is uiteraard mogelijk dat één persoon meerdere rollen vervult, bij een XENTEO® is er niet echt sprake van een operator, aangezien het in de meeste gevallen een onbemande betaalautomaat is.

2.3.1 Operator

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

2.3.2 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.

2.3.3 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 Xenteo®

Wanneer een Xenteo® 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 Xenteo® is met een Sticker op de automaat aangebracht, zoals hiernaast staat afgebeeld.

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

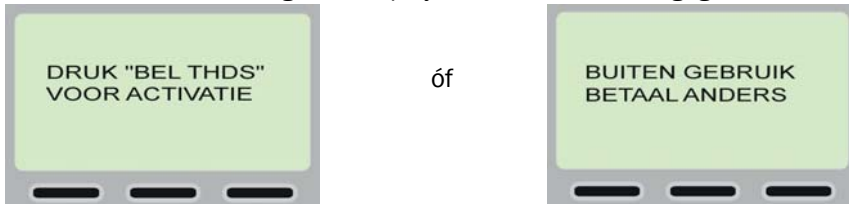
3 Gebruiksklaar maken (Beheerder)

3.1 Inleiding

Een betaalautomaat kan niet functioneren zonder contractgegevens.

Voor het aanvragen van een contract voor een betaalautomaat kan contact opgenomen worden met de bank. Voor het aanvragen van contracten voor creditcards kan contact opgenomen worden 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 displayteksten worden weergegeven:



Dit betekent dat er in deze situatie geen betaaltransacties met deze betaalautomaat verricht kunnen worden. Wanneer voor het eerst met deze betaalautomaat gewerkt wordt, dienen de communicatie adressen voor de (verschillende) host(s) ingevuld te worden en tevens de contractgegevens per betaalproduct/kaartschema welke u wilt accepteren.

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. Voedingspanning 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 vanuit Termbase (THDS) in de terminal 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 terminal 's nachts altijd aan staan om automatische updates uit te kunnen voeren.

3.5 Communicatie-instellingen

Zonder communicatie-instellingen kan een terminal niet met de helpdesk bellen. Hoe de communicatie-instellingen moeten worden aangepast staat 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-activatie-code 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 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.

Wanneer de XENTEO® betaalautomaat contact heeft met THDS staat op de display van de XENTEO® "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 ook een teleload is handmatig op te starten, dit kan zelfs vanuit Termbase worden gedaan:

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

In de terminal 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 ¹

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

¹ AWL NL staat voor “Atos Worldline Nederland”

4 Afrekenen met en testen van de XENTEO®

4.1 Transactieverloop Kassa-integratie (VIC1.06NL)



Bij een geïntegreerde betaalautomaat staat óf “WELKOM” óf “WELKOM 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 **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.



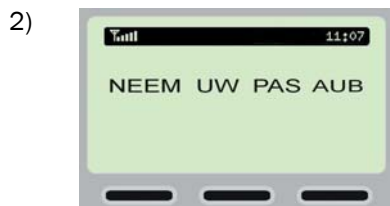
Het is ook mogelijk dat direct het af te rekenen bedrag naar de betaalautomaat gestuurd wordt, de betaalautomaat zal dan automatisch vragen om een betaalpas in te voeren.

4.2 Voorbeeld dialoog op de betaalautomaat

In dit voorbeeld wordt ervan uitgegaan dat de klant begint met het invoeren van de pas (Gebruik = Munt).
Display betaalautomaat



De klant voert de pas in.



Een magneetpas in de XENTEO® wordt gelezen bij het uitnemen. De kaartbeweging bij het uitnemen van de pas verloopt vloeiender dan wanneer de betaalpas in de kaartlezer wordt geduwd.



Nu kan op de automaat (of kassa) het product (of de dienst) gekozen worden.

- 4)  Na volledige invoer van de PINcode drukt de klant op OK.
- 5)  De klant drukt op OK om het bedrag te accorderen.
- 6)  Wanneer de transactie verwerkt en akkoord bevonden is, verschijnen deze displayteksten en dient door de applicatie de bon voor de klant geprint te worden.

In dit voorbeeld wordt ervan uitgegaan dat de klant eerst een keus maakt voor een product of dienst en daarna de pas invoert (Gebruik = Norm).

Display betaalautomaat

- 1)  Op de automaat (of kassa) kan het product (of de dienst) gekozen worden.
- 2)  De klant voert de pas in. 
- 3)  Een magneetpas in de XENTEO® wordt gelezen bij het uitnemen. De kaartbeweging bij het uitnemen van de pas verloopt immers vloeier dan wanneer de betaalpas in de kaartlezer wordt geduwd.
- 4)  Na volledige invoer van de PINcode drukt de klant op OK.

5)



De klant drukt op OK om het bedrag te accorderen.

6)



Wanneer de transactie verwerkt en akkoord bevonden is, verschijnt deze displaytekst en dient door de applicatie de bon voor de klant geprint te worden.

4.3 E-Journal®

Er is een mogelijkheid om een abonnement af te sluiten op E-Journal®. Dit is een door Quality Equipment ontwikkelde webapplicatie waarbij online de financiële historie in kan worden gezien. Hierdoor hoeft geen stapel papieren bonnen meer bewaard te worden, maar met één druk op de knop is de omzet (van het laatste kalenderjaar) inzichtelijk en betalingen uitgesplitst. Voor meer informatie over E-Journal®, neem contact op met onze salesafdeling (0180-442442 of sales@qe.nl).

4.4 Taalkeuze klantzijde (Base Unit)

De klant kan kiezen in welke taal de displayteksten aan de klantzijde worden weergegeven. Hiervoor kan de optie "TAAL" met de rechertoets onder de display worden gekozen. Dit werkt alleen vóórdat een transactie is opgestart, dus vóór het kiezen van de betaalwijze en vóór het invoeren of doorhalen van de betaalpas.

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

Na de taalkeuze worden vervolgens alle transactiebetreffende teksten in die taal weergegeven.

Wanneer de transactie is afgerond, worden bij een volgende transactie de teksten weer in het Nederlands weergegeven.

5 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.

5.1 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.

Een aantal zaken moet gecontroleerd worden:

- 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 synchroon? Voer hiertoe een balancing uit.



Dit 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 ~ 6-Reset ~ 2-Volledig

- 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?

5.2 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, druk op een toets (om de restspanning kwijt te raken) 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.

5.3 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

6 Nuttige adressen en telefoonnummers:

ServiceDesk

U hebt technische bijstand nodig:

Tel: 0180-410901
www.pinnen.nl

Quality Equipment

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

Fax: 0180-442443

Schriftelijk melden naar onderstaand adres.

Facturatie:

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

Tel: 0180-442442
Fax: 0180-442443

Televerkoop:

U wilt een nieuwe terminal 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

6.1 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 XENTEO®;
- hoe de XENTEO® te plaatsen;
- de veiligheid van de XENTEO®.



QE-ArtNr: 504-0104