

Felhasználói Kézikönyv

Ingenico 5100 és Ingenico ICT220 –as terminálokhoz



Ingenico 5100 – 0.16-os verzió
Ingenico ICT220 – 0.18-as verzió

Tartalomjegyzék

1. Bevezető	3
2. A Terminál használata	3
2.1 Bejelentkezés	4
2.2 Értékesítés	4
2.3 Kijelentkezés	5
2.4 Pénztárzárás	5
3. A vásárlás folyamata	7
3.1 Szolgáltató kiválasztása	7
3.2 Szolgáltatás kiválasztása	7
3.3 Telefonszám megadása	7
3.4 Adatok jóváhagyása	8
3.5 Fizetés jóváhagyása, Tranzakció élesítése	8
5. Ügyfélszolgálat	11
5.1 Elérhetősége	11
5.2 Vásárlói bejelentések	11
5.3 Üzemeltetési bejelentések	11
6. Terminál üzemeltetés, Hibák kezelése	12
6.1 Indítás	12
6.2 Hibaképernyők	12
6.3 Ingenico 5100 - Nyomtató papír csere	13
6.4 Ingenico ICT220 - Nyomtató papír csere	14
6.5 INGENICO 5100 ÉS ICT220 – TERMINÁL ÚJRAINDÍTÁS	14
1.sz. melléklet – Rendszer topológia	15
2.sz. melléklet – Vázlatos működési leírás	17
2.a – ÉRTÉKESÍTÉS egy adott mobilszolgáltatónál Ingenico 5100-es készülék esetén:	17
2.b – PÉNZZÁRÁS folyamata alapállapotról indulva	17
2.c – ÉRTÉKESÍTÉS egy adott mobilszolgáltatónál Ingenico ICT220-as készülék esetén:	18
2.d – PÉNZZÁRÁS folyamata alapállapotról indulva	18

1. BEVEZETŐ

Jelen dokumentum a Mobile Online értékesítési pontokon elhelyezett terminálok felhasználóinak készült.

A terminálok használatával kapcsolatos általános információkat a 2. fejezet tartalmazza.

A terminálokon elektronikus tranzakciók formájában- a hagyományos plastik feltöltő kártyákat felváltva - mobil egyenlegek feltöltésére van lehetőség, melynek folyamatát a 3. fejezet részletezi.

A terminálok üzemeltetésével kapcsolatos kérdésekre, illetve az esetleges ügyfélszolgálati esetek kezelésére a 4. és 5. fejezetek térnek ki.

2. A TERMINÁL HASZNÁLATA

A Mobile Online terminál egy Ingenico POS 5100, illetve Ingenico ICT220-as típusú eszközökből (továbbiakban POS vagy terminál), valamint a rajtuk futó egyedi alkalmazásból áll. A POS készülékek úgy vannak átalakítva, hogy csak a Mobile Online által fejlesztett alkalmazást tudják futtatni.

A POS terminálok nyomógombos felülettel rendelkeznek, az alkalmazás kizárólag azon keresztül használható. A gombok funkcióit, az alábbi ábra szemlélteti.

A terminálok online – GPRS- kommunikációt folytatnak a Mobile Online központi rendszerével, azokat a rendszer folyamatosan monitorozza.

Ingenico 5100 terminál – gombok és funkciói:



Zöld gomb – Menüpontokba való belépés, engedélyezés, valamint eldöntendő kérdéseknél az IGEN válasz.

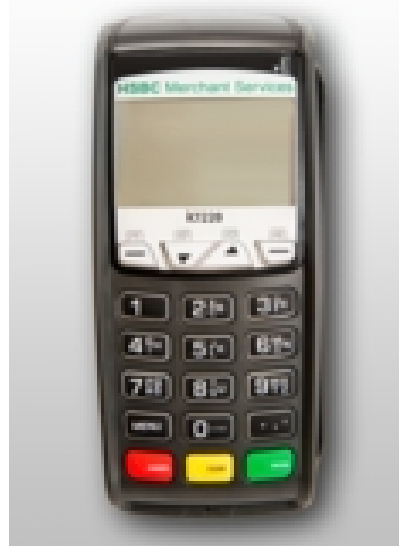
Piros Gomb – Menüpontokból való kilépés, megszakítás, valamint eldöntendő kérdéseknél a NEM válasz.

Sárga gomb – Karakterbeíró képernyőkön karakter törlésre szolgáló gomb.

Le és fel nyíl gombok – Menüpontok között navigáció fel és le (a képernyő alatt bal oldalt és középen)

MENU gomb – Főképernyőről az alkalmazás elindítására szolgál.

Ingenico ICT220 terminál – gombok és funkciók:



Zöld gomb – Menüpontokba való belépés, engedélyezés, valamint eldöntendő kérdéseknél az IGEN válasz.

Piros gomb – Menüpontokból való kilépés, megszakítás, valamint eldöntendő kérdéseknél a NEM válasz.

Sárga gomb – Karakterbeíró képernyőkön karakter törlésre szolgáló gomb.

Le és fel nyíl gombok – Menüpontok között navigáció fel és le (a képernyő alatt középen)

2.1 BEJELENTKEZÉS

A terminál bekapcsolás után automatikusan felcsatlakozik a központi rendszerre, és a következő fő képernyővel indul (**1. ábra**):

A Fő képernyőn tájékozódhatnak a Terminál GPRS térerejének állapotáról, ami arról tájékoztat, hogy a terminál készen áll-e a mobilfeltöltések elindítására, illetve a Terminál – Mobile Online szerver kapcsolata felépült-e:

A Mobile Online Alkalmazás elindítása a Fő képernyőről a MENU gomb megnyomásával történik. Az alkalmazás elindulása után az alábbi menüpontok jelennek meg a képernyőn (**2. ábra**):

ÉRTÉKESÍTÉS > Ebben a menüpontban történik az értékesítés

PÉNZTÁRZÁRÁS > Ebben a menüpontban a pénztárzársási funkciók érhetők el

ELADÓ > Ebben a menüpontban egyéb hasznos, valamint technikai funkciók érhetők el

TELEPÍTŐ > Ebben a menüpontban a terminál konfigurációs beállításai kaptak helyet.



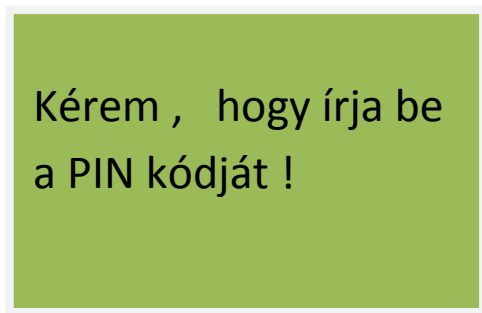
1. ábra



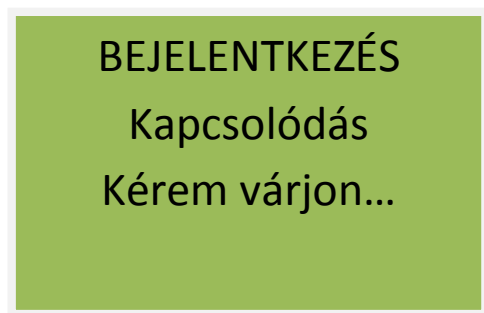
2. ábra

2.2 ÉRTÉKESÍTÉS

Az „értékesítés” gomb megnyomásával lehet bejelentkezni a rendszerbe a 4 jegyű PIN kód megadásával (**3. és 4. ábra**). Egy értékesítési helyhez több PIN kód is tartozhat. Ezen PIN kódok bármelyikével végezhet értékesítést a terminál kezelője, nem csak azzal a PIN kóddal, amivel bejelentkezett. Egy értékesítési helyhez több terminál tarozhat. Minden terminálon minden PIN kód használható, akár egy időben.



3. ábra



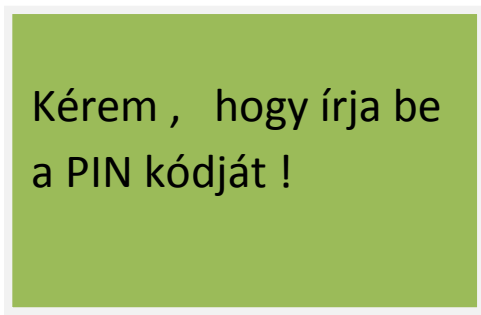
4. ábra

Az „Zöld - OK” gomb hatására a terminál bejelentkezik a rendszerbe. A „C” gomb kitörli az utoljára beírt számjegyet, míg a „Piros - STOP” gomb megnyomásával a terminál visszatér az előző képernyőre. Ez minden szám bekérő képernyőre igaz a továbbiakban.

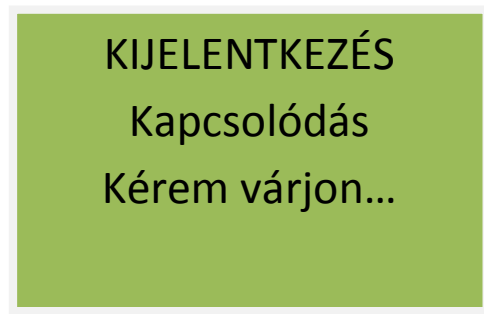
Sikeres bejelentkezést követően a terminál az adott PIN kóddal regisztrált a rendszerben egészen a kijelentkezésig.

2.3 KIJELENTKEZÉS

Kijelentkezni az „értékesítés” menüből a „Piros/ STOP” gomb megnyomásával lehet. Mivel ez a képernyő a vásárlók számára hozzáférhető, ezért a „Piros/STOP” gomb után meg kell adni azt a PIN kódot (5. ábra) , (6. ábra), amivel bejelentkezett a terminál. A sikeres kijelentkezés után terminál visszatér a főmenübe.



5. ábra



6. ábra

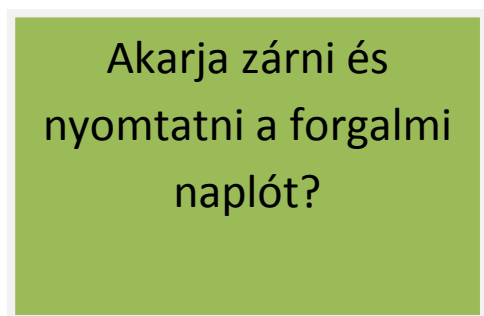
2.4 PÉNZTÁRZÁRÁS

A terminálon lehetőség van úgynevezett „pénztárzárásra”. A funkció lényege, hogy a terminálon történt értékesítések kinyomtathatóak és ezáltal összevethetőek legyenek a kasszán történt pénzügyi tranzakciókkal. A terminálon a pénztárzárásnak ezen kívül nincsen semmilyen feladata, az nem befolyásolja a feltöltések elszámolását.

A pénztárzárást a „Mobile Online” képernyőn lehet elérni, a „pénztárzárás” menüpont kijelölésével (7. ábra), mire a terminál a (8. ábrán) látható kérdést teszi fel:



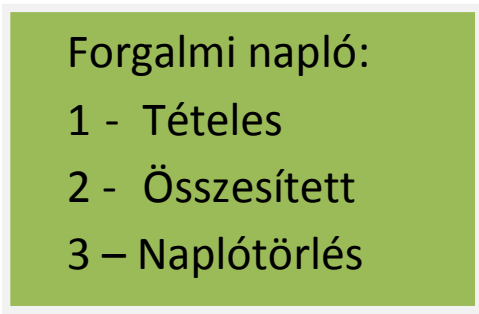
7. ábra



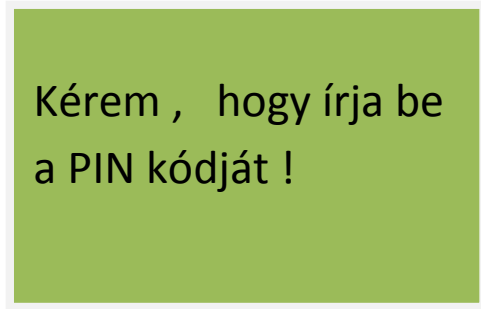
8. ábra

A „Piros/STOP” gomb megnyomásával lehet visszalépni, az „OK” gombbal pedig továbblépni.

A következő lépésben ki kell választani a nyomtatandó zárasi bizonylat típusát, ami lehet tételes, illetve összesített (**9. és 10. ábra**):



9. ábra



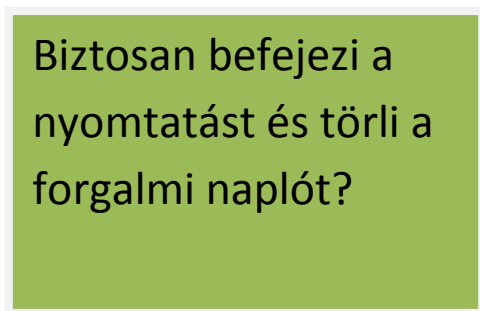
10. ábra

A kívánt típus kiválasztása után a rendszer bekéri a felhasználói PIN kódot majd kinyomtatódik a megfelelő bizonylat, és ismét a (**9. ábrán**) látható képernyő jelenik meg, lehetőséget adva további bizonylatok nyomtatására.

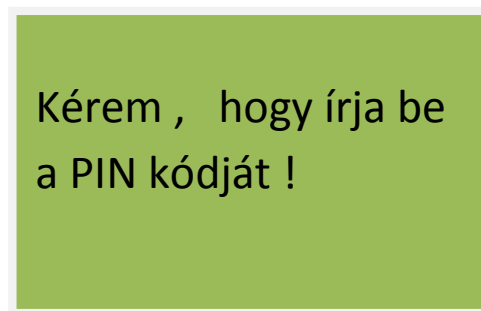
Ha befejeztük a bizonylatok kinyomtatását a „3” gomb megnyomásával elindíthatjuk az adott időszak lezárását, vagyis magát a naplótörlést. Ekkor a terminál figyelmeztető hangjelzést ad le, majd a (**11. ábrán**) látható kérdést teszi fel. Ezután az „Zöld/OK” gomb megnyomásával PIN kódot kér a készülék, (**12. ábra**) elindul a napló törlése, majd végül a terminál visszatér az előző képernyőre.

Megjegyzés: A Forgalmi Naplóban lehetőség van arra, hogy úgy húzzuk ki a kívánt forgalmi összesítést, hogy nem zárjuk le a forgalmi naplót. Ebben az esetben ne indítsuk el a „3” –as gombbal a naplótörlés funkciót, hanem a Forgalmi napló képernyőn kell hagyni a terminált. 1 perc időkorlát lejártá után a terminál automatikusan visszalép az előző képernyőre, és nem végzi el a napló lezárását és törlését.

Fontos kiemelni, hogy a napló törlése nem jelent adatvesztést, ez a funkció pusztán csak a terminál forgalmának az elszámolását támogatja.



11. ábra



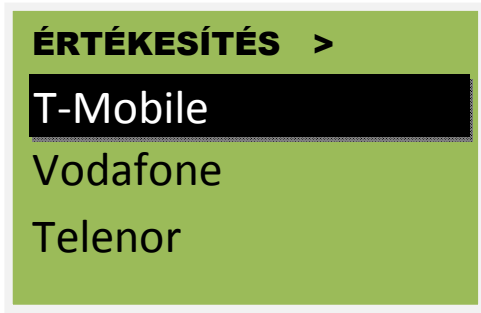
12. ábra

3. A VÁSÁRLÁS FOLYAMATA

A vásárlás folyamatát az alábbi lépésekben részletezzük.

3.1 SZOLGÁLTATÓ KIVÁLASZTÁSA

Ez a képernyő (**13. ábra**) mindig a kiindulási képernyő. Elsőként ki kell választani a kívánt mobilszolgáltatót a menüléptető gomb használatával majd az „Zöld/OK” gomb megnyomásával.



13. ábra

3.2 SZOLGÁLTATÁS KIVÁLASZTÁSA

A kiválasztott szolgáltató alapján megjelennek a feltölthető címletek. A menüléptető gombok használatával kiválasztható a megfelelő címlet, majd azután ismét „Zöld/OK” gombbal léphetünk tovább (**14. ábra**).

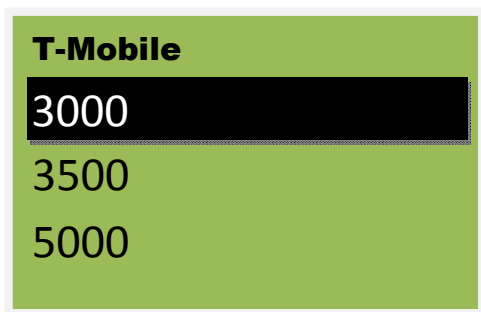
3.3 TELEFONSZÁM MEGADÁSA

Miután már megadtuk a szolgáltatót és a feltöltési címletet (**14. ábra**), következik a telefonszám megadása (**15. ábra**). A telefonszám megadása után az „Zöld/OK” gomb megnyomásával lehet továbblépni a következő képernyőre. A „C” gomb kitörli az utoljára beírt számjegyet, illetve a „Piros/STOP” gomb megnyomása esetén visszalép a szolgáltató kiválasztása képernyőre.

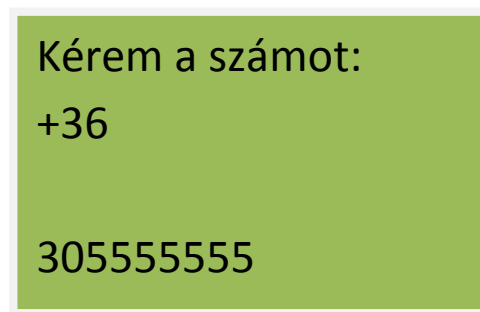
A terminál egymás után kétszer kéri be a telefonszámot a hibás számmegadás kiszűrésére.

A telefonszám megadásának módja: **20, 30**, vagy **70 beütése**, és a végén a 7 számjegy.

Példa telefonszám megadására: 305555555.



14. ábra

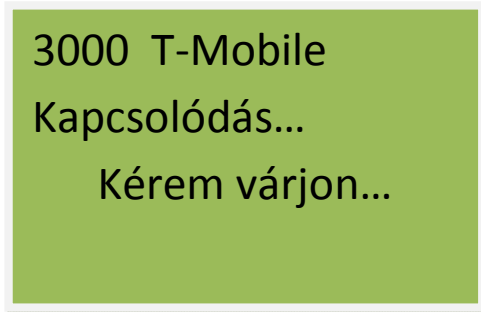


15. ábra

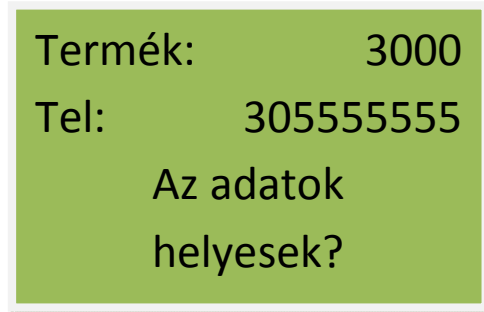
3.4 ADATOK JÓVÁHAGYÁSA

A telefonszám kétszeri megadása után a terminál a következő képernyőn megjeleníti a vásárolandó szolgáltatás adatait. Amennyiben az adatok nem helyesek, a „**Piros/STOP**” gomb megnyomásával lehet a folyamatot újratekinteni. Ezen a ponton a megszakítás még nem minősül feltöltésnek.

Ha az adatok helyesek, az „**Zöld/OK**” gomb hatására a terminál egy ellenőrző tranzakciót kezdeményez, a képernyőn megjelenik az „Ellenőrzés folyamatban... Kérem várjon!” felirat (**16. ábra**). Az ellenőrzés alatt a központi rendszer megvizsgálja, hogy a tranzakció végrehajtható-e, és ennek eredményét kiírja a képernyőre (**17. ábra**).



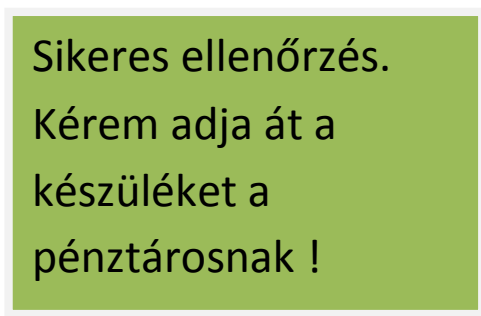
16. ábra



17. ábra

Amennyiben az ellenőrzés sikeres, a „Sikeres ellenőrzés! Kérem adja át a készüléket a pénztárosnak!” felirat jelenik meg (**18. ábra**). Ez az a pont, ahol a vásárlási folyamat vezérlése átkerül a pénztárhoz. (Persze lehetőség van arra is, hogy az eddigi lépéseket is a pénztáros végzi el, de ebben az esetben a vásárlónak meg kell mondani a feltöltendő telefonszámot...)

Ha az ellenőrzés sikertelen volt, a terminál megjeleníti a hiba okát, majd automatikusan visszatér a szolgáltatók kiválasztási képernyőre (3.1 pont).



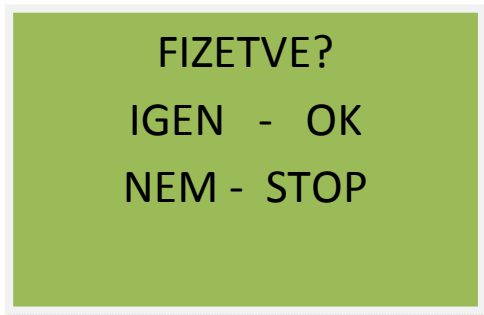
18. ábra

3.5 FIZETÉS JÓVÁHAGYÁSA, TRANZAKCIÓ ÉLESÍTÉSE

Miután megtörtént a sikeres ellenőrzése a tranzakciónak, a terminál még egyszer megjeleníti a vásárlás adatait, hogy az értékesítést végző személy is meggyőződhessen az adatok helyességéről. Amennyiben minden rendben van, az „**Zöld/OK**” gomb megnyomásával tovább lép a terminál a következő képernyőre, ha valamilyen oknál fogva gond van a bevitt adatokkal, akkor a „**Piros/STOP**” gomb megnyomásával megszakítható a feltöltési folyamat, majd a terminál visszatér a szolgáltató választása képernyőre.

A következő képernyőnél megáll a terminál és felhasználó beavatkozásra vár (**19. ábra**). Ennél képernyőnél a terminál felteszi a kérdést, „FIZETVE?” a válaszok pedig „IGEN – OK” illetve „NEM – STOP”. Értelemszerűen ha a vásárló kifizette a feltöltés összegét akkor az „Zöld/OK” gomb megnyomásával tovább léphetünk a végső PIN kódbeadása képernyőre, amennyiben viszont probléma merül fel a fizetést illetően a „Piros/STOP” gomb megnyomásával megszakítható a feltöltési folyamat és a terminál visszatér a szolgáltató kiválasztása képernyőre (**20. ábra**).

Megjegyzés: Fontos tudni, hogy a „Fizetve?” képernyő az utolsó lehetőség a tranzakció megszakítására! Ha ezen a képernyőn az „Zöld/OK” gombot megnyomjuk, és bármilyen hiba folytán úgy tűnik, hogy nem történik meg a tranzakció, akkor ebben az esetben első sorban az ügyfélszolgálaton kell megérdeklődni a tranzakció állapotát. Erre azért van szükség, mert a feltöltési folyamat ebben az állapotban már létezik, de PIN kód hitelesítésre vár ahhoz, hogy a tranzakció menete befejeződjön, és az egyenleg jóváíródjon. Ekkor a tranzakció úgymond elakad és nem teljesül. Ebben az esetben rögtön forduljanak a telefonos ügyfélszolgálathoz és a további teendőket az ügyfélszolgálat közli Önökkel.



19. ábra

Ha a vásárló kifizeti a szolgáltatást, a pénztáros élesítheti a tranzakciót. Ennek a folyamata a következő:

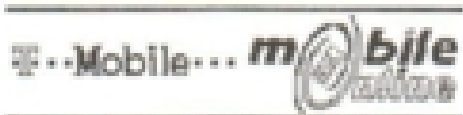
A pénztáros – ha ez szükséges - rögzíti a kasszán a megfelelő terméket.

A vásárló kifizeti az ellenértéket a kasszánál pontosan úgy, mintha egy szokványos terméket vásárolt volna. Ez történhet készpénzben vagy bankkártyával, és természetesen lehet a többi tétellel együtt is.

Sikeres fizetés esetén a pénztáros megnyomja a „fizetve” gombot, mire a terminál bekéri a PIN kódját. Helyes PIN kód megadása után a terminál kinyomtatja a vásárlási bizonylatot, és egyben élesíti a tranzakciót, majd visszatér a szolgáltatók kiválasztási képernyőre (3.1 pont). Értékesíteni az adott értékesítési hely bármely érvényes PIN kódjával lehet, ennek nem kell egyeznie a belépési PIN kóddal. Amennyiben (ötször) érvénytelen PIN kód lett megadva, a feltöltés nem fog megtörténni, de bizonylatot így is nyomtat a készülék, majd kilép a főmenübe (2.1 pont), ahonnan ismét be kell jelentkezni a további értékesítésekhez. Ebben az esetben csak az ügyfélszolgálat képes érvényesíteni a tranzakciót amelyet érvénytelen PIN kóddal kíséreltek meg.

Amennyiben a vásárló számlát kér a feltöltésről, a pénztáros a saját nevében állítja ki azt.

A nyomtatandó vásárlási bizonylat mintája:



Ingatlan lezár

Álló Botárút 99.

123456789

Terminál azonosító: 1235001

Dátum/Idő: 2012.06.15 11:00

Tranzakció azonosító: 2913001

Telefonszám: +36 999999999

Termék neve: 3000

Feltöltött összeg: 3000.00

Egyenlegét lekérdezheti : +909

Egyszeri bruttó feltöltésre jogosít.

Kérjük orizze meg bizonylatát!

Ügyfélszolgálat: +36 1 221 0613

5 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

5.1 ELÉRHETŐSÉGE

A non-stop ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Telefon: 06-1-237-06-33

Email: helpdesk@mobileonline.hu

Internet: www.mobileonline.hu

5.2 VÁSÁRLÓI BEJELENTÉSEK

A vásárlói bejelentéseket minden esetben csak a vásárlási bizonylat vagy pedig a kérdéses telefonszám birtokában lehet megtenni az ügyfélszolgálaton.

A vásárlási bizonylaton a „Tranzakcióazonosító” szöveg után a bizonylat egyedi sorszáma található, pl. 123-456789. (9 hosszú szám) Ezt az azonosítót illetve a telefonszámot kell az ügyfélszolgálatnak megadni, amely teljeskörűen eljár a probléma megoldásában és visszajelez a vásárlónak.

Legtöbb esetben a feltöltést aktiválásáról küldött értesítő SMS késik, és a vásárló már bejelenti, mint problémát.

5.3 ÜZEMELTETÉSI BEJELENTÉSEK

A partner részéről előre megadott felhasználók jogosultak az ügyfélszolgálaton a következő típusú problémák bejelentésére:

Terminál működéssel kapcsolatban: Bármilyen, a terminál működését befolyásoló körülmény esetén, mely ha szükséges, a technikai support osztályhoz kerül.

Manuális topup kérés: Ha valamely okból a fizetés megtörtént, de a vásárló mégsem kapta meg a vásárlási bizonylatát, a felhasználónak kell ezt jeleznie az ügyfélszolgálaton.

PIN kódok letiltása, engedélyezése, új kérése

Terminálok letiltása, engedélyezése

A fenti esetek bejelentésére a felhasználónak minden esetben azonosítania kell magát az ügyfélszolgálaton, megadva nevét és jelszavát.

6 TERMINÁL ÜZEMELTETÉS, HIBÁK KEZELÉSE

6.1 INDÍTÁS

A terminál úgy van kialakítva, hogy újraindítás esetén a főképernyőre tér vissza a készülék, ahonnan a MENU gomb megnyomásával indítható el az alkalmazás.

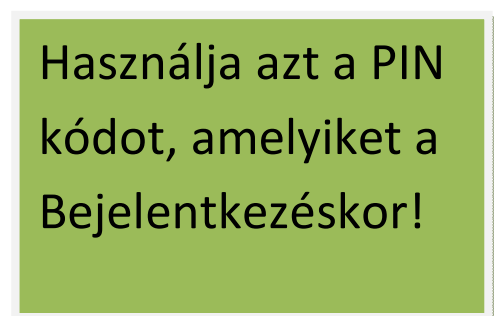
6.2 Hibaképernyők:

Az alábbi hibaképernyők a leggyakoribb, a terminálokon megjelenő felhasználói illetve műszaki hibák visszajelzései és annak magyarázata látható:

1, Hibás PIN kód megadása belépésnél:

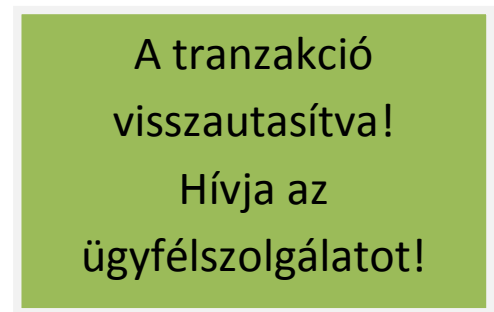
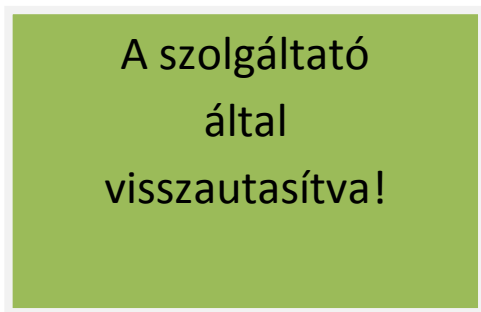


2, Hibás PIN kód megadása tranzakciónál:

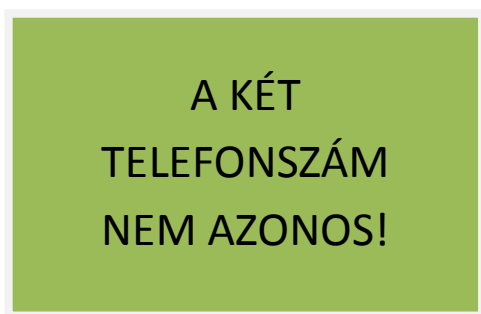


„Zöld/OK” gomb hatására a terminál visszalép a „Kérem a PIN kódot” képernyőre.

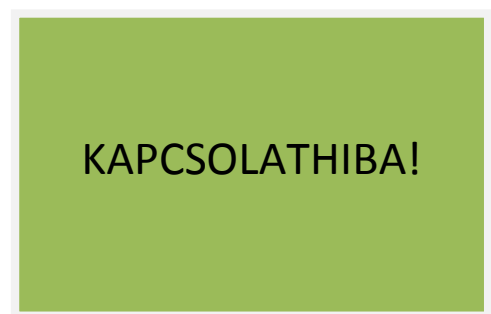
3, Telefonszám formátumának helytelen megadása illetve a telefonszám nem tölthető:



4, A két megadott telefonszám nem azonos



5, Gyenge GPRS térerő esetén megjelenő hibaüzenet.



„Zöld/OK” gomb hatására a terminál visszalép a „Kérem a telefonszámot” képernyőre.

Mindaddig látható a képernyőn, míg a terminál újraindítása meg nem történik.

6.3 INGENICO 5100 - NYOMTATÓ PAPÍR CSERE

1. A nyomtatófedél felnyitása a POS terminál felső felületén található sötétszürke színű gomb benyomásával történik,



2. Az új tekercs behelyezése, nyomtatófedél visszatétele. (Nem kell befűzni a görgő alá)



3. A papírtekercs egy részét a képernyő felé húzva megtartjuk a nyomtatófedél lezárásáig.

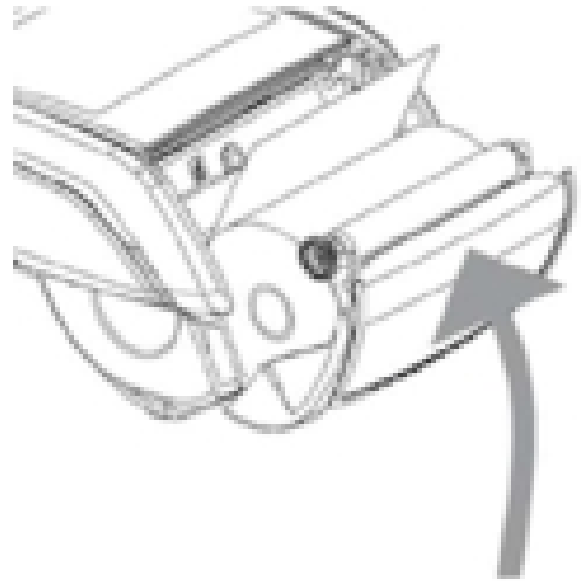


4. A nyomtatófedeleket két ujjal nyomva tartani míg az vissza nem ugrik a helyére.



6.4 INGENICO ICT220 - NYOMTATÓ PAPÍR CSERE

1. Az ICT220-as terminál papírcseréjét a készülék felső részén található műanyag fedélnyitó lap megemelésével lehet elkezdeni.
2. A fedél kinyitása után a régi papírtartó dobot eltávolítjuk.
3. Behelyezzük az új papírtekercset, majd egy részét kihúzzuk a képernyő felé.
4. Végül a terminál fedelét visszapattintjuk eredeti állásába és ezzel a papírcsere művelete kész.



6.5 INGENICO 5100 ÉS ICT220 – TERMINÁL ÚJRAINDÍTÁS

Mindkét terminál típus újraindítása csak az áramforrásból való kikapcsolással indítható újra. Újraindítás során a terminál tápegység dobozánál kell megszakítani az áramkört, majd kikapcsolt állapotban kb. 10-30 másodpercig kell hagyni.

Ez idő alatt a GPRS modem teljesen lekapcsol. Így újraindítás után a modem ismételt felcsatlakozik a GPRS hálózatra, és helyreáll a terminál működése.

Fontos megjegyezni, hogy az Ingenico 5100-as típusnál a tápegység kerek, hengeres alakú csatlakozó részen kell széthúzni a terminált, mivel a tápegység energiatárolóként is szolgál a terminálban található védelmi áramkör részére. Ha ez nincs rendesen megszakítva a terminál nem tud teljesen kinullázódni, ami az ismételt újraindításnál további kapcsolathibákhoz vezethet.

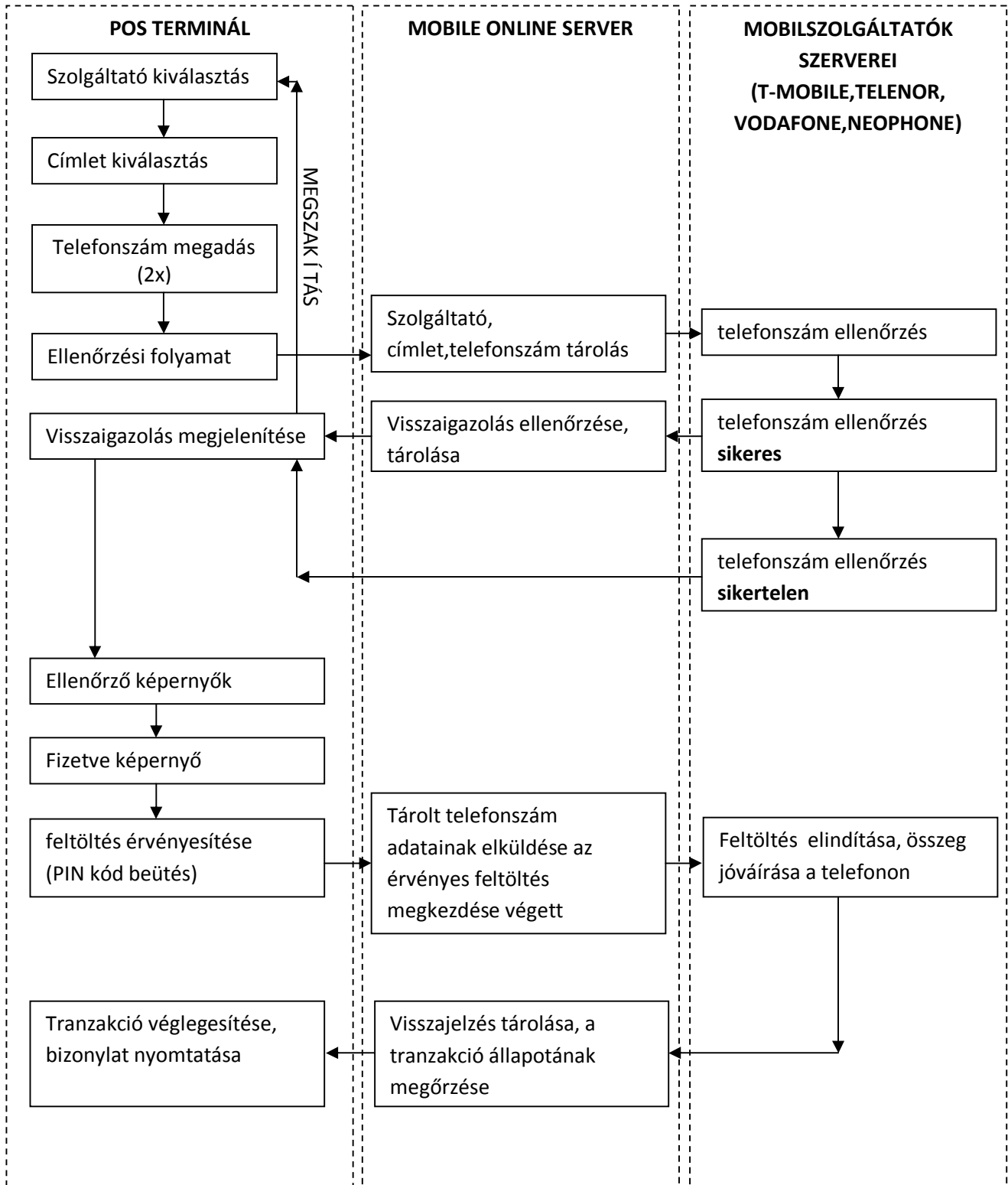
Ezért a mellékelt képen látható részen kell az áramtalanítást elvégezni.

Az ICT220-as terminál esetében csak egyetlen csatlakozót lehet kihúzni a tápegység részből, így az áramtalanítás azon a részen történik.



1.SZ. MELLÉKLET – RENDSZER TOPOLOGIA

Mobil feltöltési folyamat részletezése:



Elakadási pontok:

KAPCSOLATHIBA esetén a POS terminál kommunikációja megszakadhat gyenge térerő esetén, ez a feltöltési folyamat megszakadását is jelenti. Ebben az esetben a felhasználók, csak a készülék újraindításával és alapállapatra való állításával tudnak további műveleteket végezni.

A kapcsolathiba jellegéből adódóan két fajta kapcsolathibáról beszélünk:

1. A POS terminál és a Mobile Online szerverei közötti kapcsolathibáról
2. A Mobile Online szerverei és a szolgáltató szerverei közötti kommunikáció megszakadásából adódó kapcsolathibáról.

A Kapcsolathibából adódó feltöltési problémák kezelése:

A feltöltési folyamat több lépcsős mivolta miatt a kapcsolathiba más és más hibajelenségeket produkálhat a különböző pontokon.

Amennyiben az ügyfél begépelte a telefonszámát a készülékbe, és az ellenőrzési folyamaton túljutott a terminál akkor a tranzakció adatai már szerepelnek a Mobile Online szerver oldalán. Így az ügyfélszolgálat munkatársai már adhatnak információt a kérdéses tranzakció állapotáról.

FONTOS TUDNIVALÓK:

Amennyiben a feltöltési folyamat a FIZETVE képernyőnél jelentkezik a PIN kód beadása előtt, akkor a tranzakció várakozó állapotban a Mobile Online szerverein tárolódik a hiba elhárulásáig. Ez jellemzően olyan hibajelenség mikor a mobilszolgáltatóval szűnik meg a kommunikáció.

Ebben az esetben a Mobile Online Kft. ügyfélszolgálatunk képes a feltöltés továbbítására (amennyiben a szolgáltatóval helyreállt a kapcsolat)! Ehhez viszont a hiba bejelentése szükséges, ami az ügyfélszolgálati számon történik!

A hiba jellegéből adódóan ebben az esetben a készülék nem tud bizonylatot nyomtatni!

Ezért nyomatékosan kérünk minden ügyfelet, hogy ebben az esetben NE ismételjék meg a feltöltést, ugyanis ez újabb tranzakciónak minősül, és külön feltöltésként tárolódik el. Ebből adódóan a feltöltés MEGDUPLÁZÓDHAT! Ezért minden problémás esetben az elsődleges teendő az ügyfélszolgálat értesítése legyen mielőtt bármilyen tevékenységet tovább folytatnának a készülékkel!

Ugyanebből a hibából következik, hogy mivel az ügyfél már elindította a tranzakciót a készüléken, ezért a fizetendő összeget el kell venni tőle, mert későbbiekben a tárolt feltöltés továbbításra kerülhet. Mivel ez automatizált rendszerfolyamat, ezért a feltöltés később jóváíródhat az ügyfél egyenlegén! Így az ügyfél nem károsodhat semmilyen esetben. Ezért fontos a fizetendő összeg átvétele az ügyféltől, még hiba esetén is!

A feltöltési hibák kezelése ezért mindig az ügyfélszolgálat értesítésével kezdődjön! Az ügyfélszolgálat munkatársai pedig a további teendőkről tájékoztatást adnak az értékesítő partner részére a hiba elhárítására vonatkozóan!

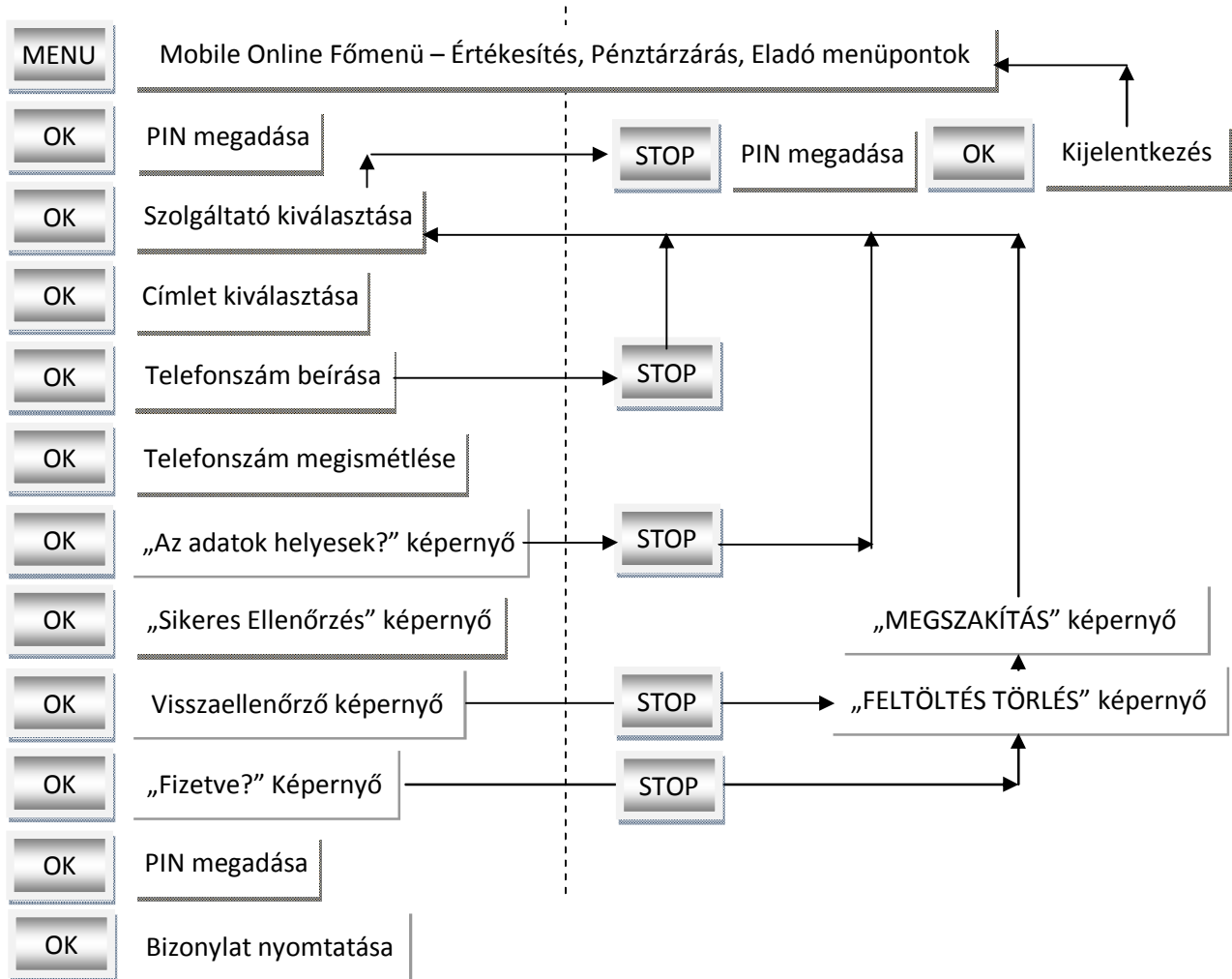
2.SZ. MELLÉKLET – VÁZLATOS MŰKÖDÉSI LEÍRÁS

Ez a fejezet vázlatos leírást tartalmaz az Ingenico 5100 és ICT220-as terminálok működéséről, csak a gombok használatának ismertetésével. A leírás mindkét esetben a készülék bekapcsolása utáni ún. alapállapotról való indulástól taglalja a működést. (Ez mindkét terminál esetében a „MOBILE ONLINE” feliratú képernyőt jelenti!)

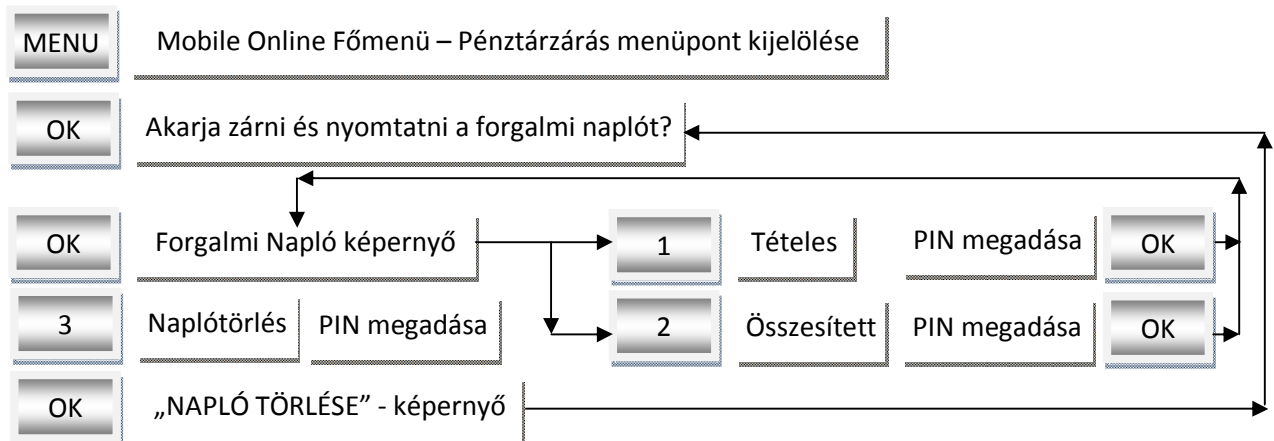
2.a ÉRTÉKESÍTÉS egy adott mobilszolgáltatónál Ingenico 5100-es készülék esetén:

Normális feltöltési folyamat

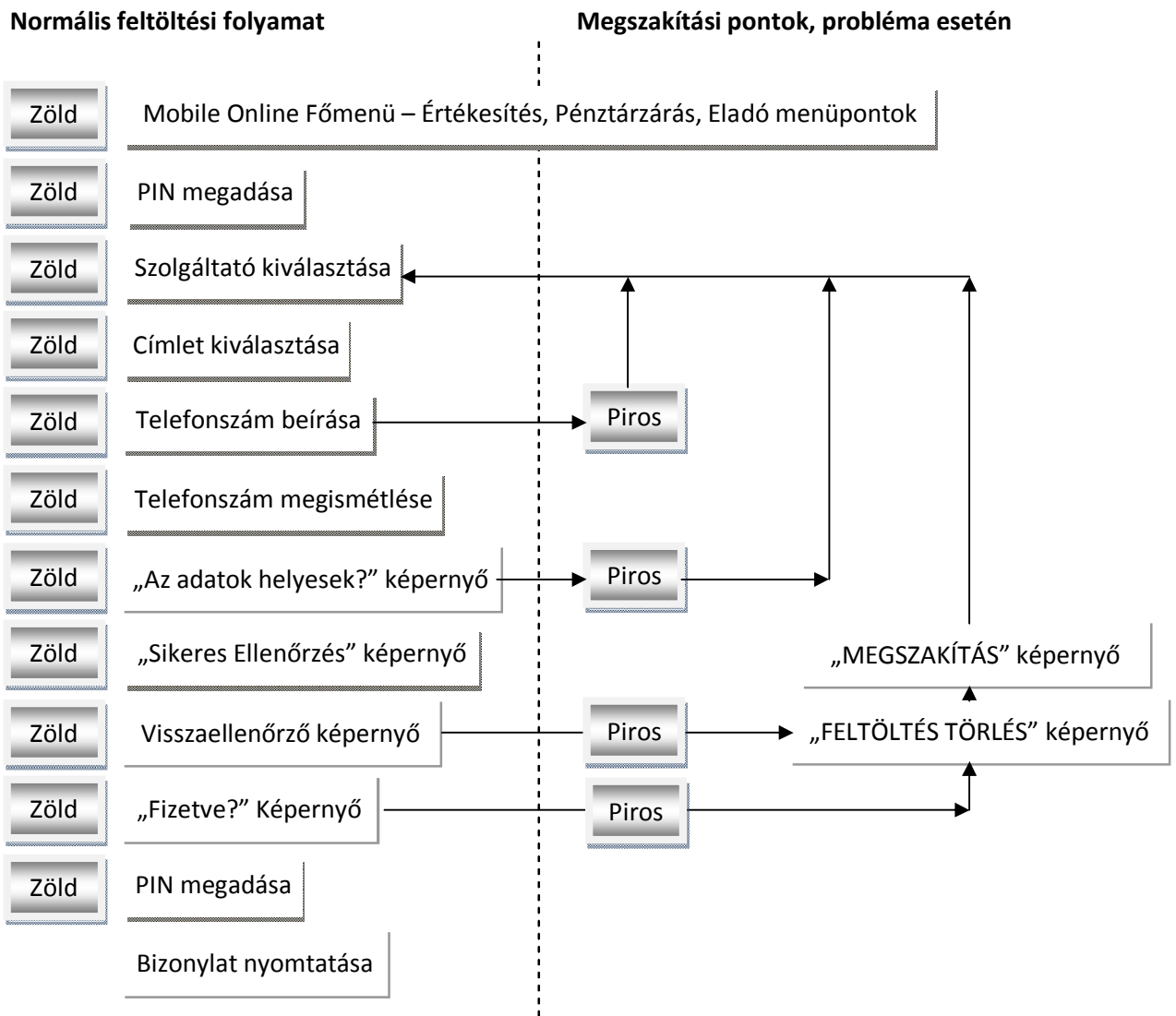
Megszakítási pontok, visszalépés probléma esetén



2.b PÉNZTÁRZÁRÁS folyamata alapállapotról indulva



2.c ÉRTÉKESÍTÉS egy adott mobilszolgáltatónál Ingenico ICT220-as készülék esetén:



2.d PÉNZTÁRZÁRÁS folyamata alapállapotról indulva

