

FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYV

Mobile Online terminálhoz



Verzió 1.0

2008.03.28.

TARTALOMJEGYZÉK

1	Bevezető.....	3
2	A Terminál használata	3
2.1	Az első indítás	3
2.2	Bejelentkezés.....	4
2.3	Kijelentkezés.....	4
3	Pénztárzárás.....	5
4	A vásárlás folyamata	8
4.1	Szolgáltató kiválasztása	8
4.2	Szolgáltatás kiválasztása.....	8
4.3	Telefonszám megadása	9
4.4	Ellenérték fizetése:.....	10
4.5	Csoportos értékesítés	11
5	Archívum.....	15
6	Ügyfélszolgálat.....	17
6.1	Elérhetősége.....	17
6.2	Vásárlói bejelentések	17
6.3	Üzemeltetési bejelentések	17
7	Terminál üzemeltetés, Hibák kezelése.....	18
7.1	Indítás	18
7.2	Hibaképernyők:	18
1.sz. melléklet	– Rendszer topológia	20

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 feltöltőkártyákat felváltva - mobil egyenlegek feltöltésére van lehetőség, melynek folyamatát a 3. fejezet részletezi.

A terminálok üzemeltetésével kapcsolatos kérdésekre, illetve az esetleges ügyfélszolgálati esetek kezelésére a 6. és 7. fejezetek térnek ki.

2 A TERMINÁL HASZNÁLATA

Az Mobile Online terminál egy számítógépes program, mely a rajta futó egyedi alkalmazásból áll.

2.1 AZ ELSŐ INDÍTÁS

A legelső indításnál be kell írni a Terminálazonosítót, a Szerver IP címet, a Szerver portot és a SOAP időkorlátot, melyet előzőleg egyeztetni kell a Mobile Online-nal. A tovább gomb megnyomásával egy aktiválási kódot ír ki a rendszer, melyet be kell diktálni a Mobile Online ügyfélszolgálatának.

A terminál ezek után automatikusan felcsatlakozik a központi rendszerre, és a következő főmenü képernyővel indul:



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

A következő képernyőnél lehet belépni:

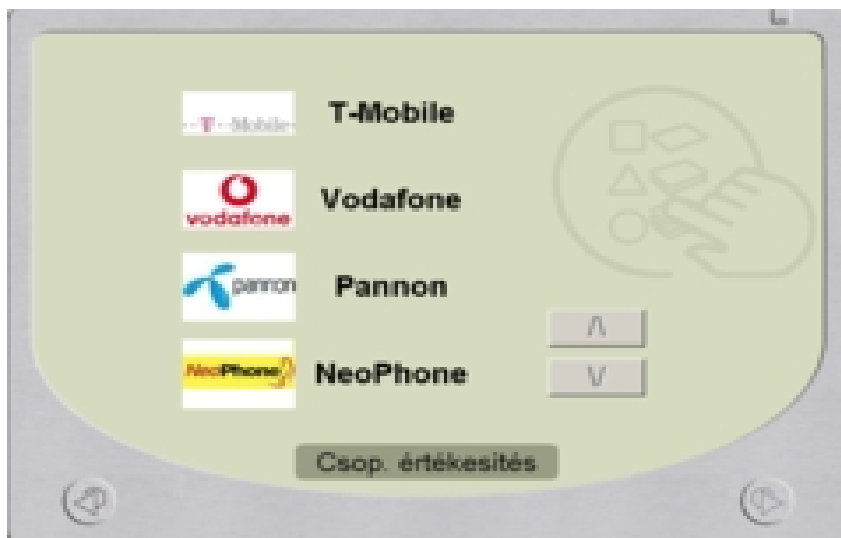
2.2 BEJELENTKEZÉS



A négyjegyű PIN kód beírása után az „**OK**” gombra kattintva a terminál bejelentkezik a rendszerbe. A „**Vissza**” gomb kitörli az utoljára beírt számjegyet, illetve üres képernyő esetén visszalép az előző képernyőre. Ez minden számbekérő képernyőre igaz a továbbiakban.

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

Belépés után a következő képernyő jelenik meg, ahol az alábbi szolgáltatók közül lehet választani:



2.3 KIJELENTKEZÉS

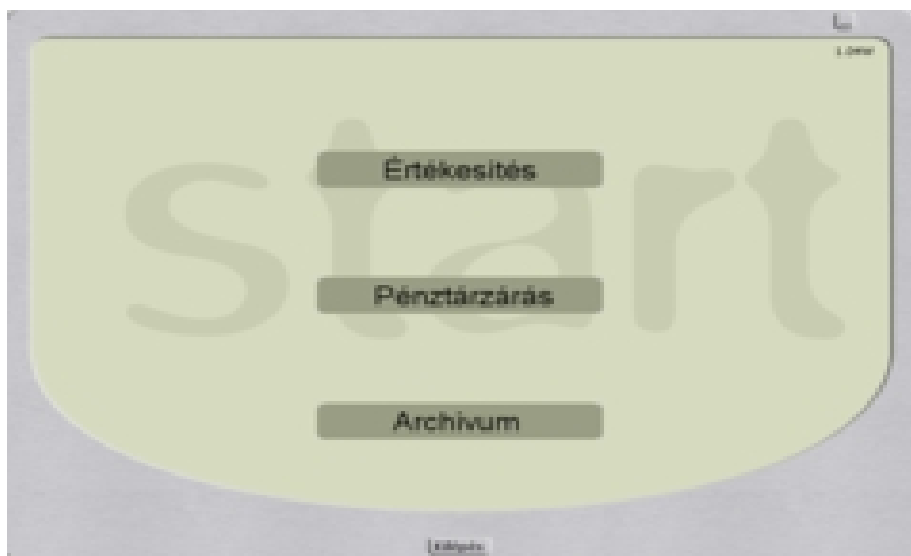
A vissza nyíllal (bal alsó sarokban) kiléphetünk erről az oldalról, de a kilépéshez is szükség van a PIN kód beírására.



3 PÉNZTÁRZÁRÁS

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

A pénztárzárást a főmenüből lehet elérni, a „**pénztárzárás**” gombra kattintva,

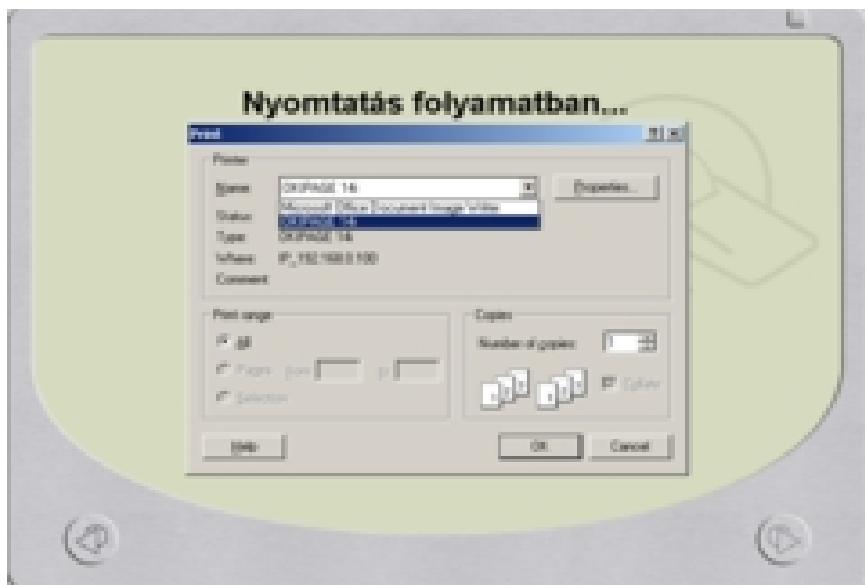


amely után a alábbi képernyő jelenik meg:

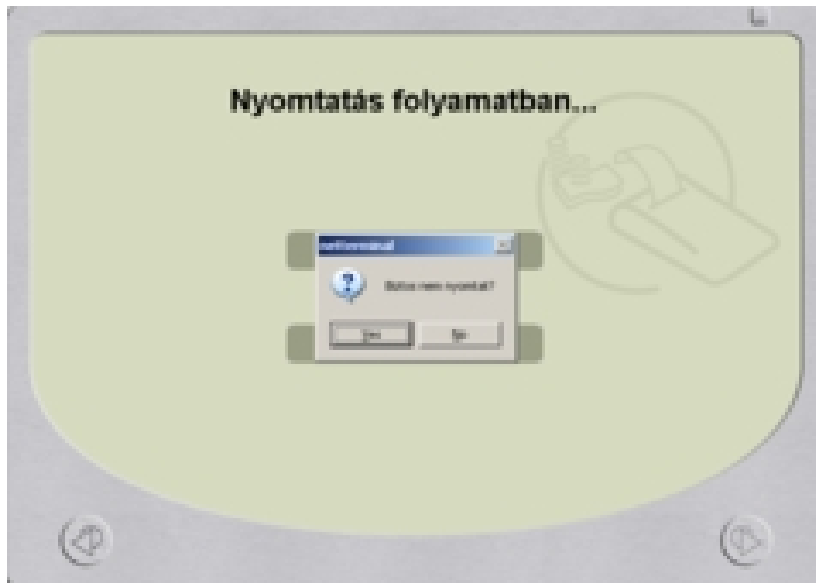


A következő lépésben ki kell választani a nyomtatandó zárási bizonylat típusát, ami lehet tételes, illetve összesített.

A nyomtatandó bizonylat típusára kattintva lehet a megfelelő nyomtatót kiválasztani és a kívánt műveletet végrehajtani.



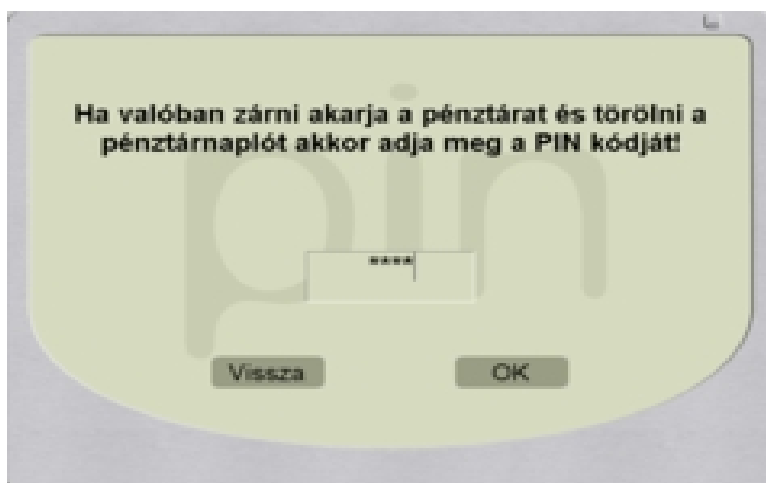
A Cancel-t választva felteszi a **„Biztos nem nyomtat?”** kérdést:



A nyomtatásnál az „OK” választása után az alábbi felület jelenik meg a képernyőn:



A vissza nyíllal a pénztár zárásához és a pénztárnapló törléséhez ismét a PIN kódot kéri.



A „**vissza**” gombra kattintva arra a felületre jutunk, ahol ki lehet választani a nyomtatandó zárási bizonylat típusát, ami lehet tételes, illetve összesített.

Az „**OK**” gombot választva a főmenü képernyője jelenik meg a három választható menüponttal. Fontos kiemelni, hogy a napló törlése nem jelent adatvesztést, ez a funkció pusztán csak a terminál forgalmának az elszámolását támogatja.

4 A VÁSÁRLÁS FOLYAMATA

A vásárlás folyamatát az alábbi lépésekben részletezzük:

4.1 SZOLGÁLTATÓ KIVÁLASZTÁSA

Az értékesítés menü választása, majd a PIN kód beírása után ez a képernyő jelenik meg:



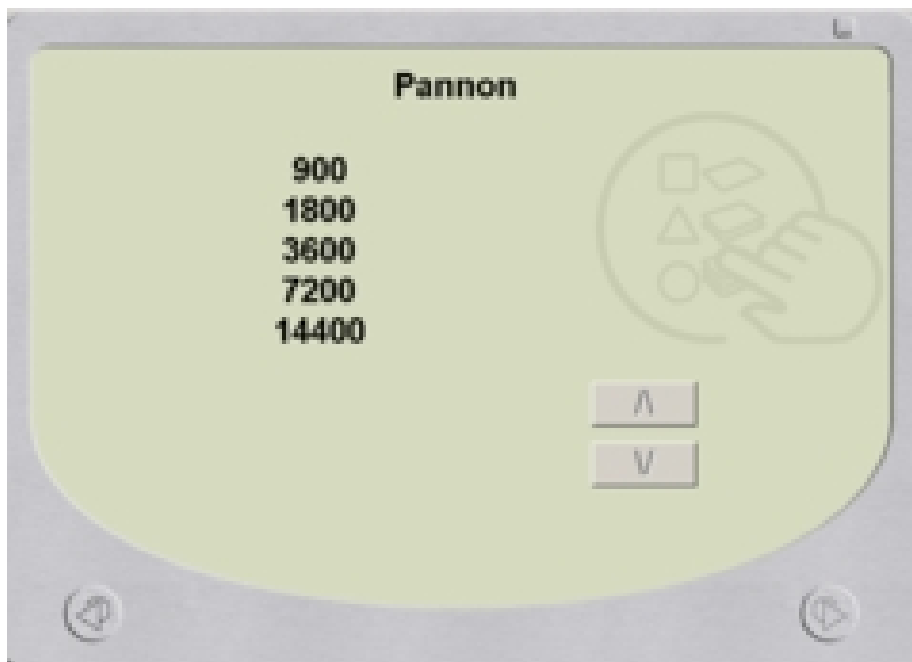
Elsőként ki kell választani a kívánt mobilszolgáltatót a mobilszolgáltató logójára vagy a mobilszolgáltató nevére kattintva.

A felületen található < > nyilak a szolgáltatók közötti lapozásra szolgálnak.

4.2 SZOLGÁLTATÁS KIVÁLASZTÁSA

A kiválasztott szolgáltató alapján megjelennek a feltölthető címletek. A megfelelő gombra kattintva lehet közülük választani.

A felületen található < > nyilak a címletek közötti lapozásra szolgálnak.



A vissza nyíllal az előző felületre jutunk, ahol a szolgáltatók közül lehet választani.

4.3 TELEFONSZÁM MEGADÁSA

A kívánt címlet választása után a feltölteni kívánt telefon azonosítóját (telefonszámot) kell beírni a körzetszámmal együtt.

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



A hibásan beírt számokat lehet törölni és azokat javítani.

A visszanyíllal a választható termékek oldalára jutunk.

A tovább nyíllra kattintva a tranzakció ellenőrzése után a fizetendő összeg jelenik meg.

4.4 ELLENÉRTÉK FIZETÉSE:



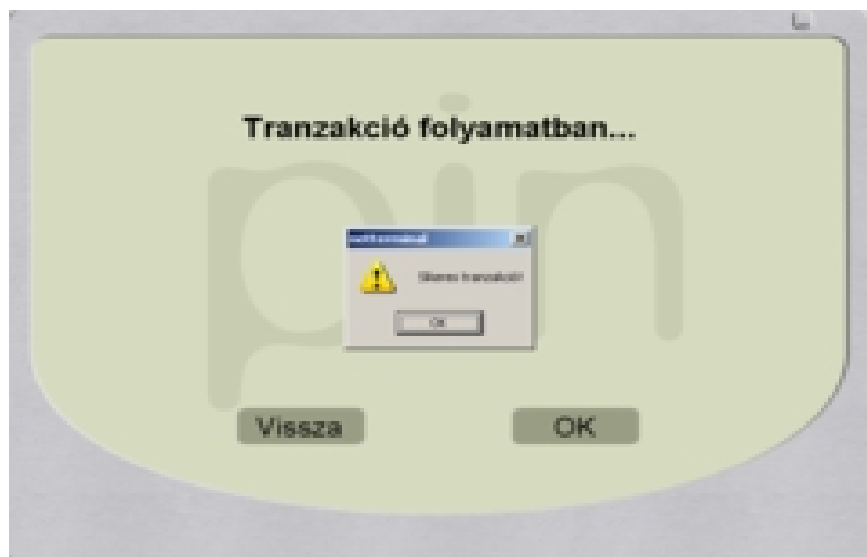
A vásárló kifizeti az ellenértéket a kasszánál. Ez történhet készpénzzel vagy bankkártyával, és természetesen lehet a többi tétellel együtt is.

Sikeres fizetés után a tovább nyílra kattitva a terminál ismét a pénztáros PIN kódját kéri a fizetés megerősítéséhez:



A „**Vissza**” gombra kattintva az előző oldalra térhetünk vissza.

Az „**OK**” gombra kattintva pedig nyomtathatjuk a bizonylatot, majd a tranzakció sikerességéről kapunk tájékoztatást.



Értékesíteni az adott értékesítési hely bármely érvényes PIN kódjával lehet, ennek nem kell egyeznie a belépési PIN kóddal. Amennyiben (háromszor) érvénytelen PIN kód lett megadva, a feltöltés nem történik meg, visszavonja a tranzakciót. Amennyiben a vásárló számlát kér a feltöltésről, a pénztáros a saját nevében állítja ki azt.

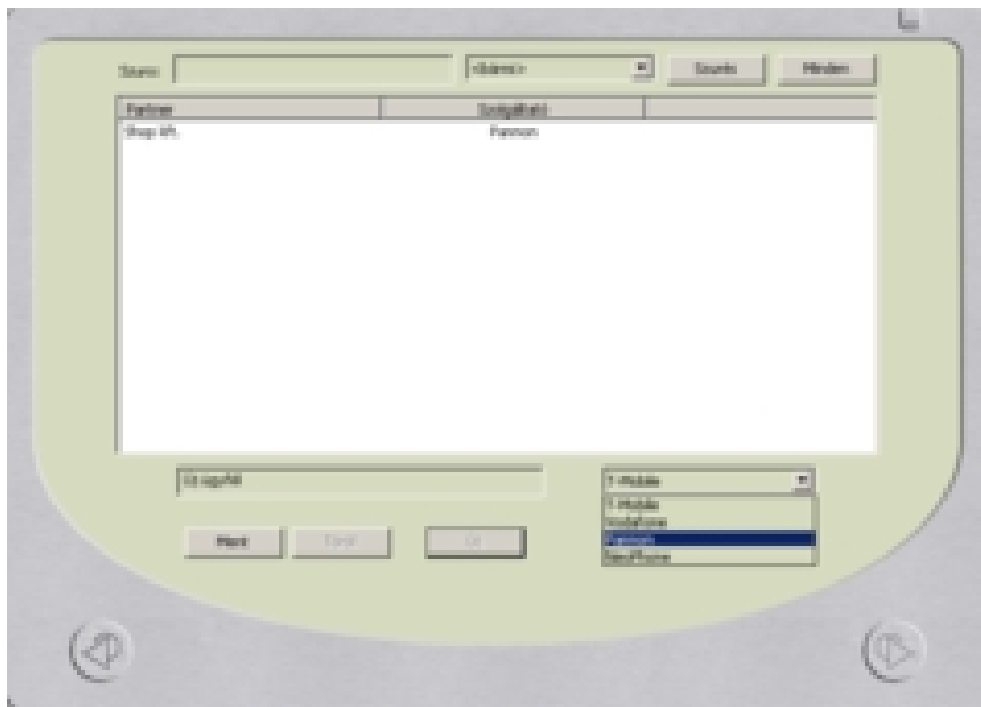
4.5 CSOPORTOS ÉRTÉKESÍTÉS

A csoportos értékesítés lényege, hogy egy adott partnerhez tartozó összes telefonszámot fel lehet tölteni.

A csoportos értékesítést választva az alábbi szűrőfelületre jutunk:

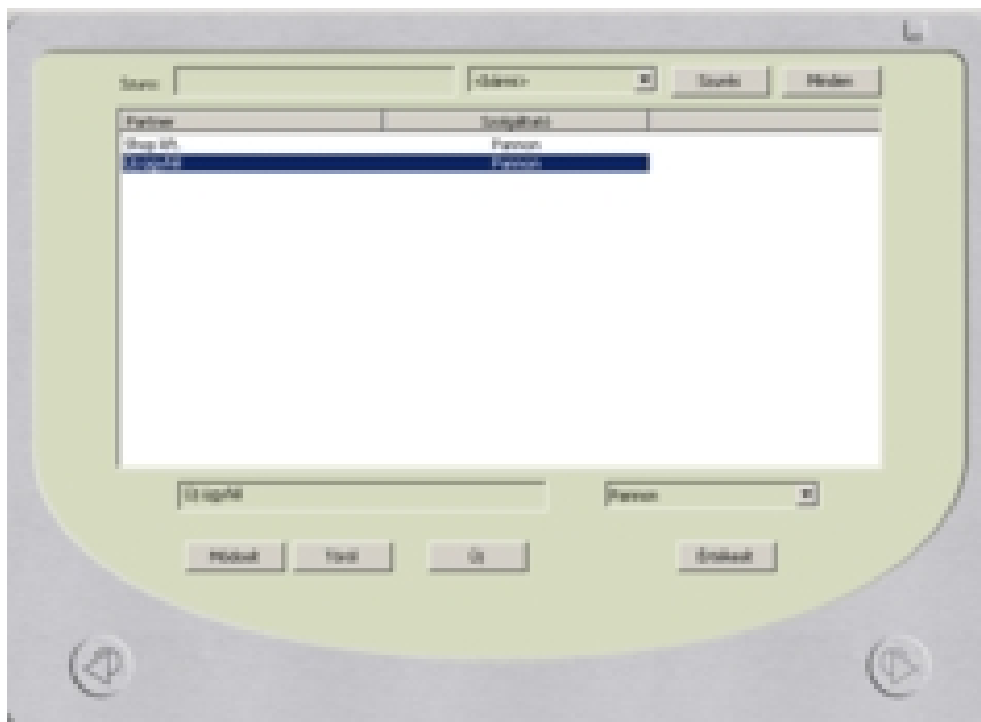


Az új gomb megnyomásával új ügyfelet hozhatunk létre és hozzárendelhetjük a szolgáltatót, majd el tudjuk menteni az adatokat.



A szűrő felületen az ügyfelek és a szolgáltatások alapján tudunk szűrni. A legördülő menüből lehet kiválasztani a szolgáltatásokat, a szűrő mezőbe pedig az ügyfelek nevének kezdetét írhatjuk be, szűkíthetjük a szűrési feltételt a teljes név beírásával.

Egy adott ügyfelet kijelölve tudjuk az adatait módosítani vagy törölni. Ha a **szolgáltatót változtatjuk** meg, akkor **elvesznek** az ügyfélhez tartozó telefonszámok.



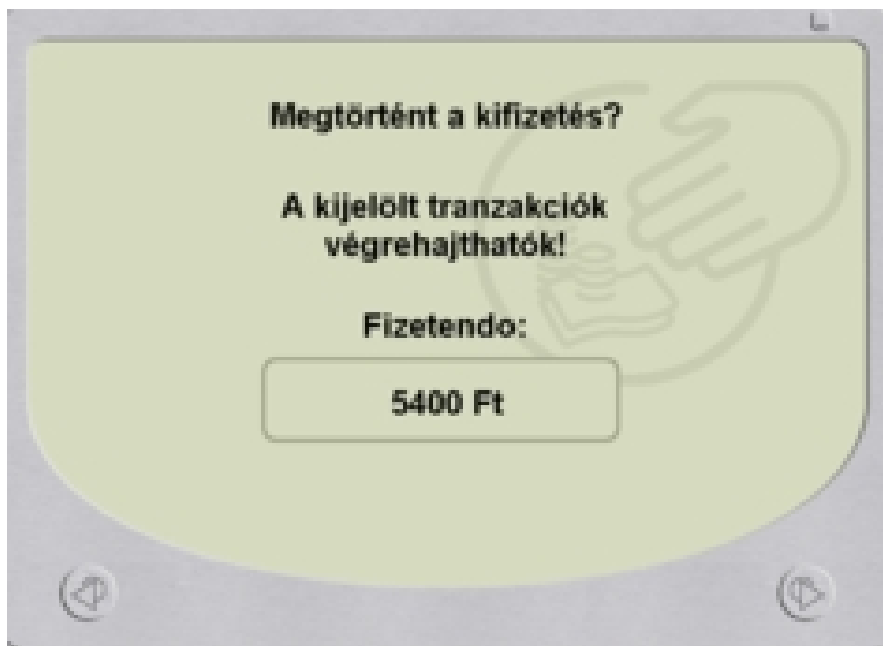
Az kiválasztott ügyfélnek az **„Értékesít”** gombra kattintva tudunk egyenleget feltölteni személyenként vagy csoportosan:



A név előtt álló nyílra kattintva tudjuk kiválasztani azokat a személyeket, akiknek a telefonját fel szeretnénk tölteni. A **„Mindet kijelelő”** gombbal az összes személyt ki lehet választani. A legördülő menüből tudjuk kiválasztani a kijelölt személyekhez rendelni kívánt összeget. A személyhez rendelt termék egyenként is változtatható. Az összegre kattintva megjelennek a termékek, melyek közül ki lehet választani a kívánt összeget:



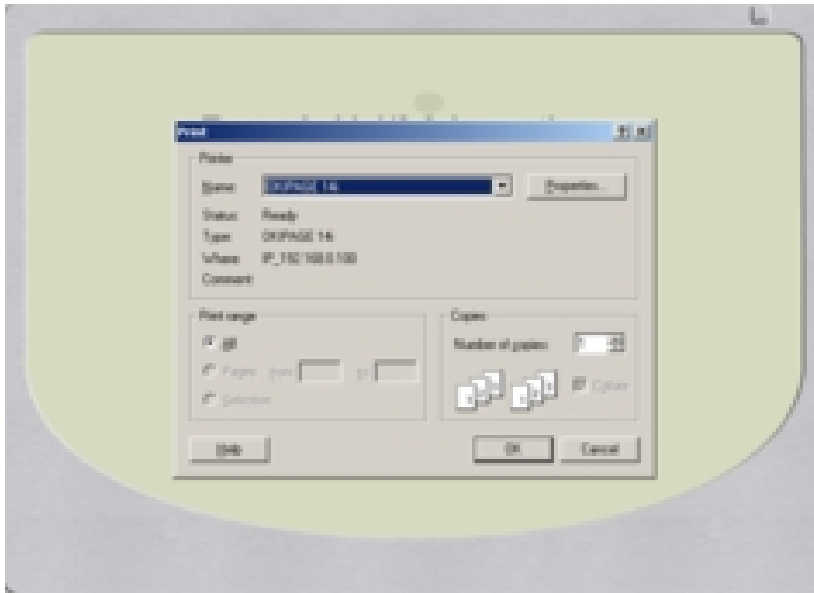
A személyek és a hozzájuk rendelt termék kiválasztása után a tovább nyílal a rendszer ellenőrzi az azonosítókat. Ha helyes adatokat talált, akkor a következő felület jelenik meg a képernyőn:



A visszanyíllal a tranzakciót vissza lehet vonni.
A tovább nyíllal a sikeres fizetés után a pénztáros PIN kódját kéri a rendszer.

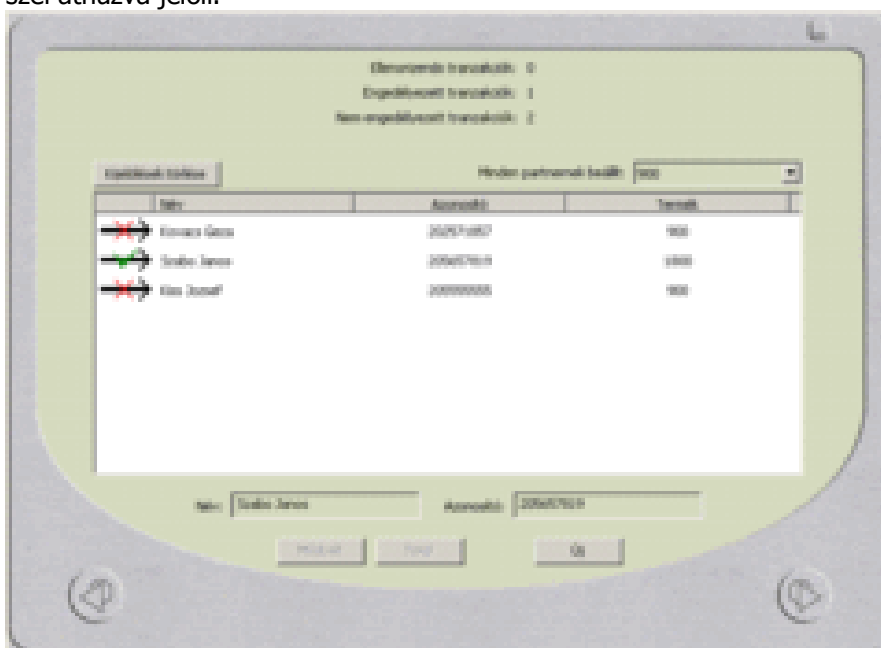


Az „**OK**” gomb megnyomása után a nyomtatási felület jelenik meg, ahol az OK és a Cancel között lehet választani.



A nyomtatás egyesével, tranzakciónként történik.

Ha az azonosítók ellenőrzése során hibát talál a rendszer, akkor a hibás számhoz tartozó nyilat piros x-szel áthúzva jelöli.

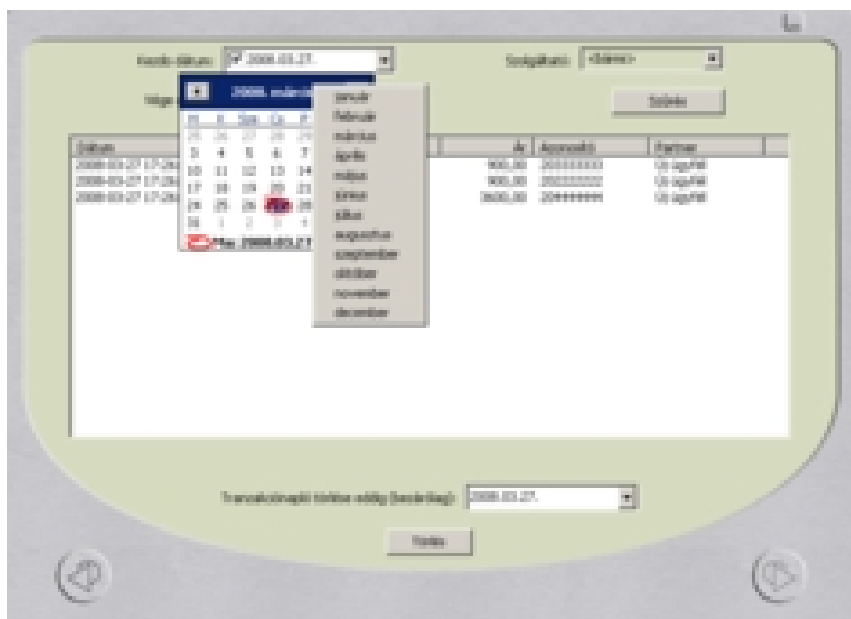


5 ARCHÍVUM

A menübe történő belépéshez a pénztárosnak be kell írni a PIN kódját:



Belépés után a sikeres tranzakciókat lehet szűrni a kiválasztott két dátum között, melyet az ábrán látható módon lehet megadni.



Szűrni lehet szolgáltatónként is.

A Tranzakciónaplót lehet törölni a kiválasztott időpontig.
A menüpontból a visszanyíllal a főmenübe jutunk.

6 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

6.1 ELÉRHETŐSÉGE

A non-stop ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Telefon: **06-1-237-06-33**
Email: helpdesk@mobileonline.hu
Internet: www.mobileonline.hu

6.2 VÁSÁRLÓI BEJELENTÉSEK

A vásárlói bejelentéseket minden esetben csak a vásárlási bizonylat birtokában lehet megtenni az ügyfélszolgálaton. A vásárlási bizonylaton a „Tranzakcióazonosító” szöveg után a bizonylat egyedi sorszáma található, pl. 123-456789. (9 jegyű szám) Ezt az azonosítót kell az ügyfélszolgálatnak megadni, aki 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.

6.3 ÜZEMELTETÉSI BEJELENTÉSEK

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

- **Terminál működésével kapcsolatban: Bármilyen, a terminál működését befolyásoló körülmény esetén, mely ha szükséges, a technikai szupport 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.

7 TERMINÁL ÜZEMELTETÉS, HIBÁK KEZELÉSE

7.1 INDÍTÁS

A terminál úgy van kialakítva, hogy újraindítás esetén is automatikusan az alkalmazás indul el, a felhasználónak semmit nem kell tennie.

7.2 HIBAKÉPERNYŐK:

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

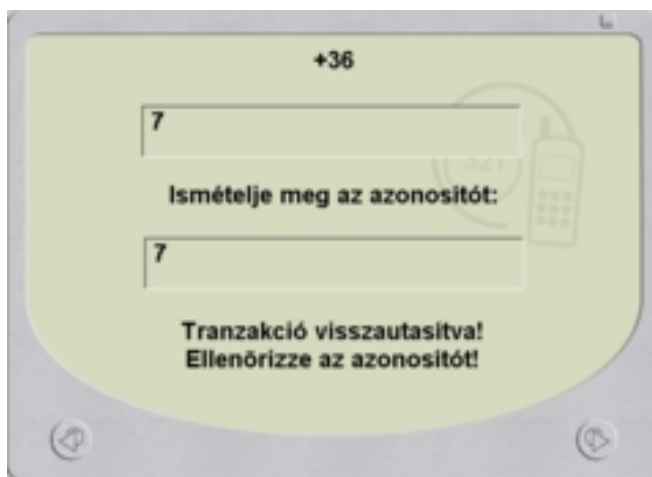
1. Hibás PIN kód megadása belépésnél:



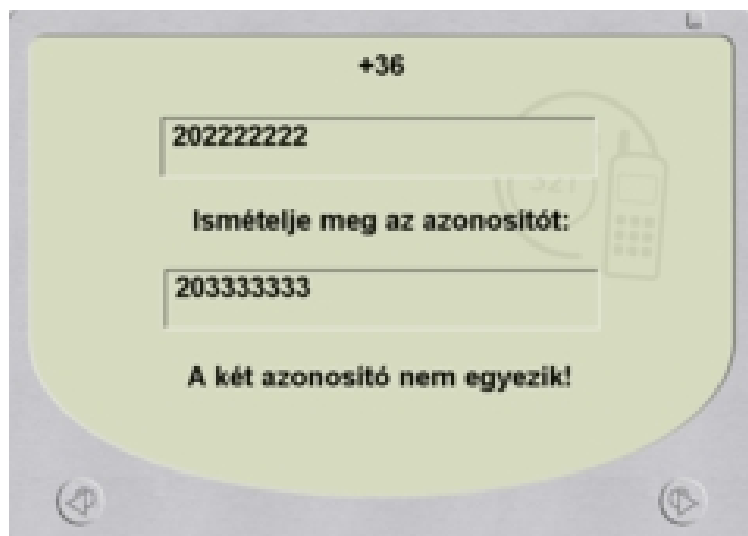
2. Hibás PIN kód megadása tranzakciónál:

A felület megegyezik a fenti képernyővel.

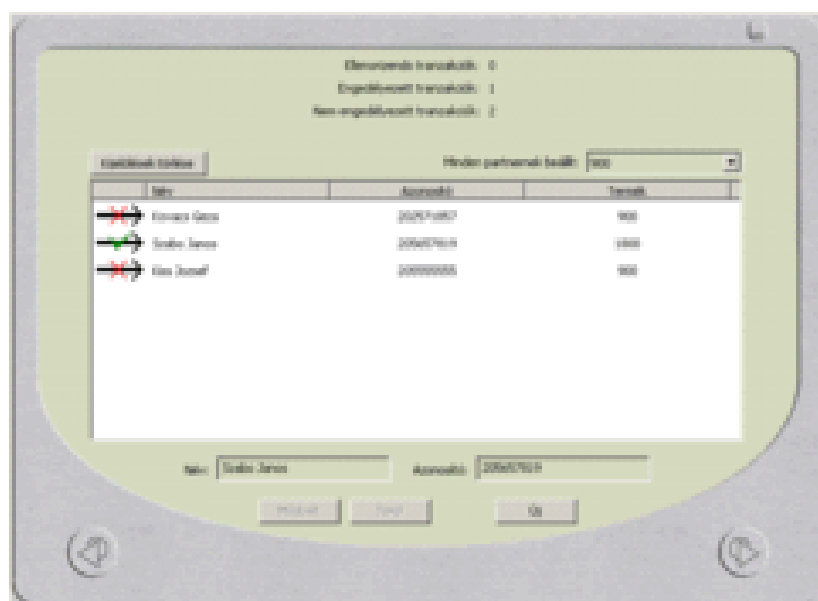
3. Telefonszám formátumának helytelen megadása:



4. A két megadott telefonszám nem egyforma:



5. A megadott telefonszám nem feltölthető:



1.SZ. MELLÉKLET – RENDSZER TOPOLÓGIA

Az alábbi ábra szemlélteti a rendszer vázlatos működését: