

Raiffeisen N910Pro Felhasználói kézikönyv

Verzió: 2.0

Kiadás dátuma: 2024.08.15

Raiffeisen N910Pro Felhasználói kézikönyv

Tartalom

Raiffeisen N910Pro Felhasználói kézikönyv	38
Raiffeisen POS terminál használati útmutató.....	41
Raiffeisen N910 PRO Android alkalmazás általános funkciói	45
Dokumentum rendeltetése	45
Rövidítések.....	45
Általános alkalmazás információk.....	45
Támogatott tranzakciók	45
Támogatott szolgáltatások.....	45
Frissítések és inicializálás	46
Alkalmazás indítása	46
Alap képernyő.....	46
Tranzakció típusok	47
Vásárlás	48
Összeg megadása	48
Kártya megadási lehetőségek.....	48
Ügyfél azonosítás	49
Szerver és kommunikáció.....	50
Nyomtatás.....	51
Befejezés képernyő.....	51
Tranzakció típusokról részletesen	52
Vásárlás	52
Vásárlás + készpénzfelvétel.....	52
Sztornó	52
Előengedélyezés	53
Eladás engedélyezés után.....	53
Limitösszeg POS terminálon	53
Megbízás típusok POS esetén	54
Utólagos terhelés.....	54
Visszatérítés – Refund (jóváírás-nem utolsó tranzakciót követő)	55

Egyéb szolgáltatások POS terminálon.....	55
Borraló funkció.....	55
Erős ügyfél azonosítás.....	55
Elektronikus bizonylat küldés.....	55
Elszámolás funkciók	56
Összesítők.....	56
Összesítő nyomtatása	56
Nap Zárása	56
Utolsó napzárás újra nyomtatása	56
Tranzakciós lista.....	57
Tranzakciók újra nyomtatása.....	58
ECR mód (kasszaintegrált mód)	58
Szerviz funkciók (frissítés, beállítások stb.).....	59
Felhasználók.....	59
Felhasználók testreszabása	60
Paraméterek.....	61
Nyelv választás	61
Diagnosztika.....	61
Logók	61
Tapasztalható hibajelenségek	61

Előzmények

Kiadás ideje	Verzió	Megjegyzések
2024.07.01	1.0	Első verzió

Raiffeisen POS terminál használati útmutató

Ki és bekapcsolás

Bekapcsolás:

Nyomja meg a bekapcsológombot körülbelül 2 másodpercig, amíg az LCD világítani nem kezd, hogy bekapcsolja a készüléket. Kikapcsolás/Újraindítás:

Nyomja meg és tartsa lenyomva a bekapcsológombot, hogy megjelenjen egy felugró ablak, majd érintse meg a képernyőt a "Kikapcsolás" kiválasztásához a terminál kikapcsolásához. (Vagy válassza az "Újraindítás" lehetőséget, majd nyomja meg az "OK" gombot a terminál újraindításához.)

Megjegyzés:

Ha a terminál lefagy, nyomja meg a bekapcsológombot körülbelül 10 másodpercig a terminál kényszerített újraindításához, vagy húzza ki és dugja vissza az akkumulátort, majd indítsa újra a terminált.

Akkumulátor behelyezése

Figyelmeztetés:

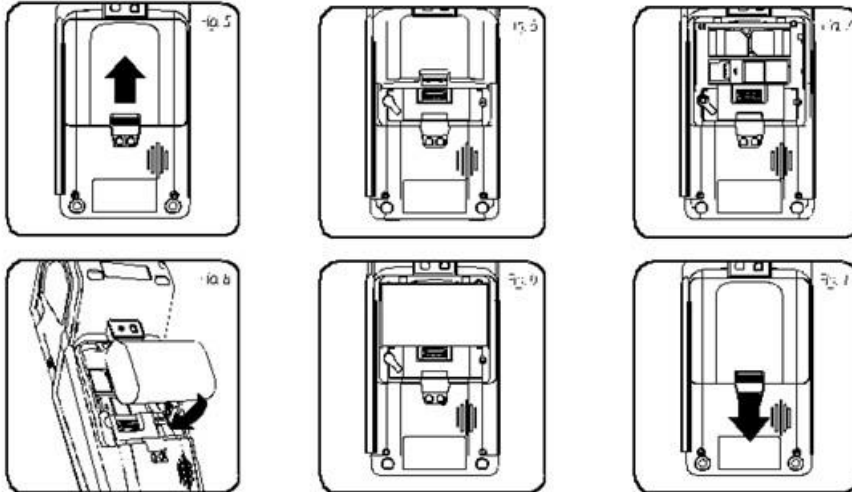
1. Győződjön meg arról, hogy a terminál ki van kapcsolva, és az adapter áramellátása le van választva, mielőtt telepítené az akkumulátort.
2. Mindig kövesse a telepítési ábrát. A helytelen működés károsíthatja az akkumulátort.

Telepítési lépések:

1. lépés: Fordítsa fejjel lefelé a terminált, és nyomja az akkumulátorfedelet a nyíl irányába az akkumulátorfedél kinyitásához (1. ábra). 2. lépés: Csatlakoztassa az akkumulátor csatlakozóját, és helyezze az akkumulátort az akkumulátorrekeszbe (2. ábra). 3. lépés: Zárja le az akkumulátorfedelet (3. ábra).

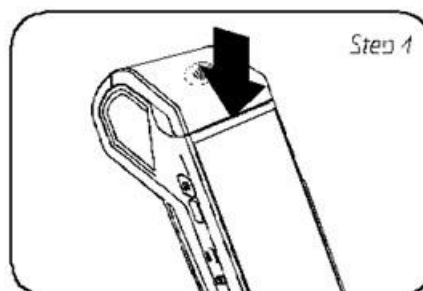
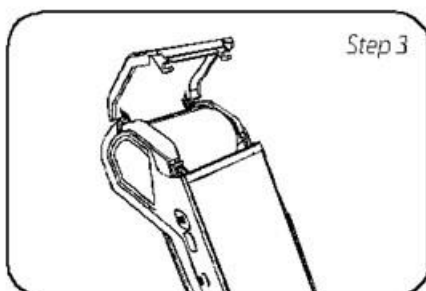
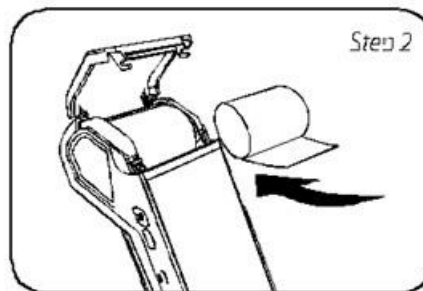
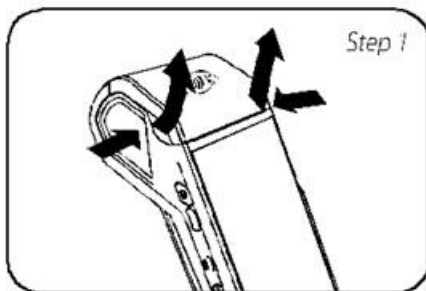
Szétszerelési lépések:

Fordítsa meg a fenti lépéseket.



Papír csere

1. lépés: Nyissa ki a papírtekercs fedelét.
2. lépés: Helyezze be a papírtekercs a rekeszbe a képen látható irányok szerint, és húzzon ki 5 cm papírt, amíg az ki nem lóg a terminál tetején.
3. lépés: Tartsa a papírt, és zárja le a fedelet, amíg kattantást nem hall.
4. lépés: A felesleges papírt a fogazott él mentén tépje le.



Kártyaolvasás

Chipkártya:

Helyezze be a chipkártyát a terminálba az ábra szerinti módon, úgy, hogy a csatlakozó felület (chip) felfelé nézzen. Ne távolítsa el a chipkártyát a tranzakció során. (1. kép)

Mágnescsíkos kártya:

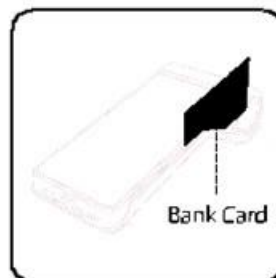
Húzza végig a mágnescsíkos kártyát a nyíláson úgy, hogy a szalag a terminál felé nézzen. Tartsa a húzási sebességet minél egyenletesebben. A mágnescsíkos kártyát felülről lefelé vagy alulról felfelé húzhatja. Használjon egyenletes mozgást a megbízható kártyaolvasás érdekében. (2. kép)

Érintéses kártya:

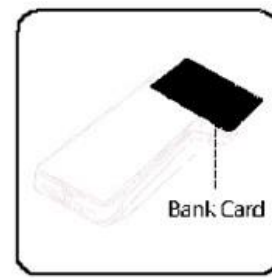
Tartsa a kártyát szorosan az RFID olvasóhoz, tartsa a kártyát közel az olvasóhoz a tranzakció során. Az LCD tetején található LED jelzi a tranzakció állapotát a tranzakció során. (3. kép)



1. kép



2. kép



3. kép

Raiffeisen N910 PRO Android alkalmazás általános funkciói

Dokumentum rendeltetése

Ez a dokumentum a Raiffeisen N910 PRO Android alkalmazás általános funkcióit ismerteti. A szolgáltatókat és a kereskedőket célozza meg, és a következő témákat tartalmazza: fizetések, tranzakciók áttekintése, jelentések, alkalmazáskezelés és tipikus problémák megoldása.

Rövidítések

Rövidítés	Jelentés
POS	Értékesítési pont
UI	Felhasználói felület
ECR	Elektronikus pénztárgép
PIN	PIN kód
PAN	Elsődleges számlaszám
TID	Terminál azonosító

Általános alkalmazás információk

Az alkalmazás számos pénzügyi tranzakciót biztosít az ügyfél és a kereskedő között különböző bankkártya interfészekon keresztül (NFC, chip és mágnescsík), tranzakciós előzmények és jelentések megtekintését is lehetővé teszi a kereskedő számára.

Az applikáció ECR alkalmazással vagy kassza és/vagy pénztárgép rendszerrel is működhet, a megadott beállításoktól függően (opcionális).

Támogatott tranzakciók

Az alkalmazás az alábbi pénzügyi tranzakciókat támogatja (beállítástól függően):

1. Vásárlás
2. Vásárlás + Készpénzfelvétel *(opcionális)*
3. Sztornó
4. Előengedély *(opcionális)*
5. Eladás engedélyezés után *(opcionális)*
6. Áruvisszavét *(opcionális)*
7. Nyugta másolata

Támogatott szolgáltatások

Az alkalmazás a következő feldolgozási módszereket támogatja (a konfigurációtól függ):

1. Borralaló *(opcionális)*
2. Erős ügyfél védelem

3. Elektronikus bizonylatküldés *(opcionális, és típusfüggő)*
4. MC részletfizetés

Frissítések és inicializálás

Az applikáció beállítása a terminálkonfigurációs szerveren keresztül történik, egyedi, a Bank által biztosított TID-ek segítségével.

A szoftverfrissítés és a konfigurációs frissítés a terminálkonfigurációs szerver használatával történik, és az előre definiált TID-azonosító és egyéb paraméterek biztosítják a szerverrel való kommunikációt.

Alkalmazás indítása

Az alkalmazás támogatja az automatikus indítást az operációs rendszer indítása után, de ha nem indulna el, akkor az Android alkalmazás főképernyőjéről is elindítható.

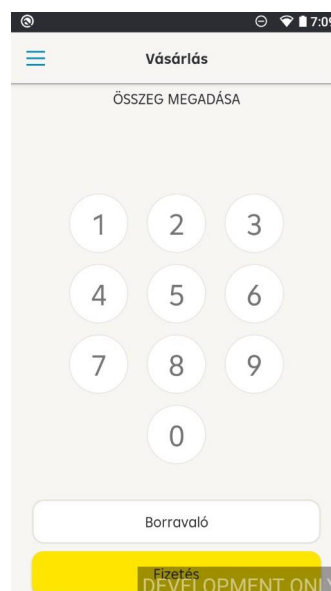
Az alkalmazás saját nevét jeleníti meg az indításkor.

A terminál bizonyos idő után, ha nincs használva, képernyőkímélő módba vált.

Az indítás után az alkalmazás ellenőrzi a konfigurációkat, és ha valami hiányzik, megjelenik a „frissítés szükséges” képernyő. A nem frissített terminálon nem hajthatók végre tranzakciók, az inicializálás és egyéb beállítások viszont igen.

Alap képernyő

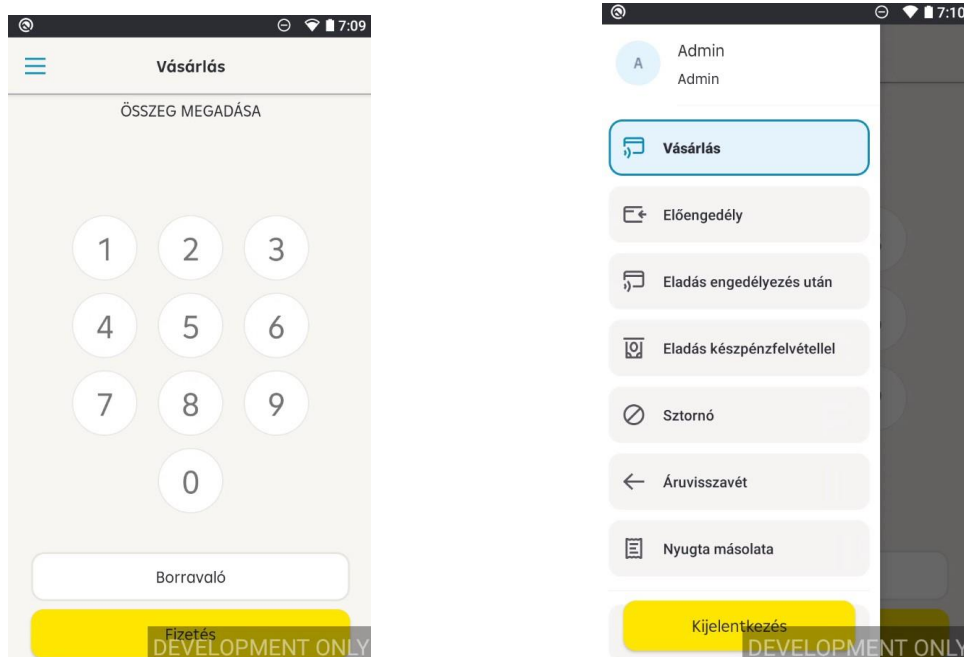
A sikeres indítás után az VÁSÁRLÁS képernyő jelenik meg. Ez az alapképernyő.



Kép 1. Alkalmazás alapképernyő

Az alkalmazás bármilyen tranzakció vagy más művelet végrehajtása után visszatér az alapképernyőre. Egy idő után, ha nem használják az applikáció egy megnyitott képernyőjét, az alkalmazás képernyő kímélő módba lép.

A képernyő bal felső sarkában elérhető a menü, ami 3 vonalból áll, ahol a további szolgáltatások és funkciók érhetőek el.



A kiválasztott menüből az alapképernyőre való visszatéréshez meg kell érinteni a "vissza" gombot a terminál képernyőjén.

5 Tranzakciók

Tranzakció típusok

Az alábbi pénzügyi tranzakciók állnak rendelkezésre:

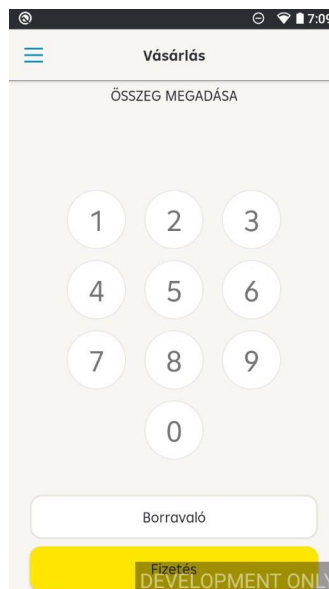
1. Vásárlás
2. Vásárlás + Készpénzfelvétel *(opcionális)*
3. Sztornó
4. Előengedélyezés *(opcionális)*
5. Eladás engedélyezés után *(opcionális)*
6. Áruvisszavét *(opcionális)*

Vásárlás

Ez a rész a tranzakció során megjelenítendő képernyőket mutatja be.

Összeg megadása

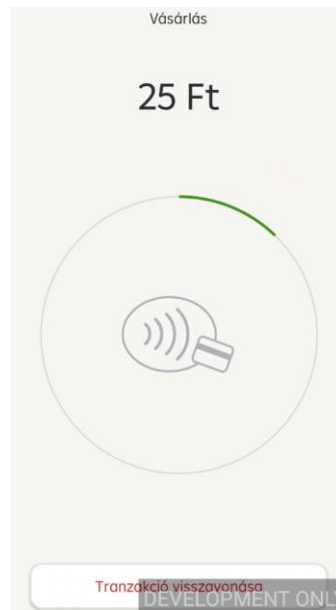
A legtöbb tranzakcióhoz egy vagy több összeg megadása lehetséges (alap- vagy teljes összeg, borraivaló összege stb.). Összeg megadása képernyő jelenik meg.



Kép 2. Összeg megadása képernyő

Kártya megadási lehetőségek

A legtöbb tranzakcióhoz az ügyfél bankkártyája szükséges. Az összeg megadása után az alkalmazás kéri a bankkártya megadását, ilyenkor a képen látható ábra jelenik meg. Ezt lehet érintésmentesen, vagy a bankkártya terminálba való behelyezésével. A terminál alkalmas érintés mentes (NFC), chip-es és mágnescsíkos kártyák fogadására. Ha a kártyaolvasás első kísérlete sikertelen, a terminál újra kérheti a kártya megadását.



Kép 3. Kártya megadása

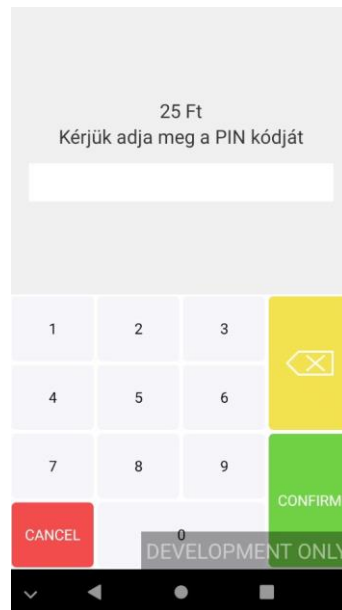
A kártya megadása után az alább leírt hibákat fordulhatnak elő. Nyomja meg az "OK" gombot, és várja meg, amíg a terminál automatikusan az alapképernyőre áll vissza.

- Kártyaolvasási hiba. "Helyezze be a kártyát az olvasóba". Nyomja meg az "OK" gombot a kártya újbóli megadásához
- Nem támogatott kártya
- Lejárt kártya. Kártya érvényessége lejárt

Ügyfél azonosítás

Egyes tranzakciók ügyfél-azonosítást igényelnek, ezt a következő módszerekkel lehet elvégezni (a tranzakciótól, a beállításoktól és a kártya feldolgozásától függ):

1. Ügyfél aláírás – az ügyfélnek alá kell írnia a bizonylatot a tranzakció befejezésekor
2. Pin kód megadása – Az ügyfél beírja az öt azonosító számjegykódot. Ha PIN-kódra van szükség, megjelenik a PIN-kód megadására szolgáló képernyő. Az ügyfél azonosítás módját a terminál és a kártya automatikusan határozza meg.



Kép 4. Pin megadása

Szerver és kommunikáció

Az applikációnak a tranzakciók kezelése érdekében csatlakoznia kell a tranzakciós központhoz; ebben az esetben a következő képernyő jelenik meg. Ez a képernyő mutatja a folyamat aktuális állapotát.



Kép 5. Központtal való kommunikáció

Nyomtatás

A tranzakció befejeztével a terminálon kinyomtatható a kereskedői és vásárlói bizonylat. Alapbeállításként nem nyomtat automatikusan a terminál, a kereskedőnek kell megnyomni a megfelelő bizonylat nyomtatási gombot.



Kép 6. nyomtatás

Befejezés képernyő

Az utolsó képernyő a tranzakció végső állapotát jeleníti meg. Ha a tranzakció megszakad vagy elutasítják, vagy valamilyen okból nem megy végig, akkor a hiba okára vonatkozó információ jelenik meg.



Tranzakció típusokról részletesen

Vásárlás

Vásárlási tranzakciók: az ügyfél termékért vagy szolgáltatásért fizet egy lépésben. A bankkártyával történő vásárlás menetét a POS terminál használati útmutató rész ismerteti bővebben

Vásárlás + készpénzfelvétel

A kereskedő a felhasználóknak lehetővé teheti, hogy a vásárlás értékén felül készpénzt is felvegyen a kereskedőnél. Az Eladás Készpénzfelvétel típusú tranzakció során meg kell adni a vásárlás értékét, illetve azt az összeget egy külön mezőben, amennyit a felhasználó készpénzben szeretne megkapni a vásárlás után. Ennek minimum és maximum értéke a szerződésben van szabályozva.

Ezen funkció használatához megfelelő konfigurációval és engedéllyel kell rendelkezni.

Sztornó

Tranzakció törlésére vagy sztornójára csak az érintett tranzakció napján van lehetőség, azon elfogadónál és azon a POS-terminálon, ahol a sikeres tranzakció történt. A sztornózást közvetlenül a sikeres tranzakció után és a következő tranzakció megkezdése előtt kell végrehajtani. Ha a terminálon az adott tranzakció után bármilyen másik tranzakció történik, a sztornó már nem lehetséges. A sztornózott tranzakció értéke nem kerül levonásra az ügyfél számlájáról és nem kerül bele az elszámolási riportokba sem. Sztornó tranzakciót csak megfelelő jogkörrel lehet indítani a terminálon.

Előengedélyezés

Ezt a folyamatot a tranzakció összegének megadásával, valamint kártyahasználattal indítják el. A bank ellenőrzi az egyenleget, majd egy előzetes engedélyt ad, amely lefoglalja a beírt összeget. Az előengedélyezés nem jelenti a pénz azonnali levonását, csupán annak biztosítását, hogy a szükséges fedezet rendelkezésre áll, a kártyakibocsátó által meghatározott határidőig.

Ezen funkció használatához megfelelő konfigurációval és engedéllyel kell rendelkezni.

Eladás engedélyezés után

Az Eladás engedélyezés után típusú tranzakció során az előre engedélyezett összeget vagy annál kisebb összeget von le a kereskedő az ügyfél számlájáról.

Ezen funkció használatához megfelelő konfigurációval és engedéllyel kell rendelkezni.

Limitösszeg POS terminálon

A Bank által meghatározott alapértelmezett POS terminál limitösszeg 1.000.000 Ft.

Az Elfogadó kérelmezheti a terminál limitösszegének módosítását a szerződéskötést követően. A kérelmet a Bank **POS/VPOS/SoftPOS terminálra vonatkozó limitemelési kérelemén** kell benyújtani, amely elérhető az Elfogadói kézikönyv 1.számú mellékletében.

A limitösszeg kérelmezési folyamata

1. Töltse ki az Elfogadói kézikönyv 1. számú melléklet **POS/VPOS/SoftPOS terminálra vonatkozó limitemelési kérelemét** a szükséges adatokkal: cégadatokat, bankkártya elfogadóhelyi adatokkal, POS adatokkal. **A kérelemben kérjük kitölteni a módosítás indoklását is. Ennek hiányában nem tudjuk befogadni a limitmódosítási kérelmet.**
2. A kitöltött és bankszerűen aláírt **POS/VPOS/SoftPOS terminálra vonatkozó limitemelési kérelemét** a legközelebbi vagy honos fiókjában **a banki referensek érkeztetik és továbbítják a megfelelő szakterületnek.**
3. Majd ezt követően a Bank megvizsgálja a POS limit emelési kérelmét. Ennek az eljárásnak a folyamati határideje néhány munkanap.
4. A Bank értesíti Önt a kérelem bírálatának eredményéről és az új limitösszeg beállításának időpontjáról.

Megbízás típusok POS esetén

Utólagos terhelés

Utólagos terhelés akkor szükséges, ha a POS terminálon végzett tranzakció során hibás adatokat adott meg.

Ha ilyen hiba történik, az Ön felelőssége, hogy értesítse erről a Bankot, és kérje a tranzakció valós értékének utólagos terhelését.

Utólagos terhelés kérelmének folyamata

Felhívjuk figyelmét, hogy az utólagos terhelést csak az eredeti tranzakció javítására használhatja, és csak arra a bankkártyára, amelyet a vásárláskor használtak.

1. Töltse ki az Elfogadói kézikönyv 2. számú melléklet **POS/VPOS/SoftPOS Tranzakció utólagos terhelési kérelmet a szükséges adatokkal.**
2. A kitöltött formanyomtatványhoz **mellékelni szükséges a tranzakció során kiállított számlának és POS tranzakció esetén a kártyás tranzakció bizonylatának (slip) másolata is.**
3. A kitöltött és bankszerűen aláírt **POS/VPOS/SoftPOS Tranzakció utólagos terhelési kérelmet** a legközelebbi vagy honos fiókjában **a banki referensek ellenőrzik a megbízást és az aláíró rendelkezési jogosultságát. Ezt követően érkeztetik és továbbítják a megfelelő szakterületnek.**
4. A Bank ezek után felveszi a kapcsolatot a vásárló bankjával, és rajta keresztül kéri a kártyabirtokos jóváhagyását az utólagos terhelés végrehajtásához. A kártyabirtokosnak válaszolnia kell erre a megkeresésre, jóváhagyhatja vagy elutasíthatja az utólagos terhelést.

Visszatérítés – Refund (jóváírás-nem utolsó tranzakciót követő)

A POS terminálon a refund funkciót akkor használható, amikor egy vásárlás összegét részben vagy teljes egészében vissza kell téríteni a vásárlónak. Ez a funkció különösen hasznos téves terhelés, termék visszavétel, szolgáltatás lemondása vagy hibás áru esetén.

Jóváírási visszatérítési kérelmének folyamata (Refund)

Felhívjuk figyelmét, hogy tranzakció jóváírás (visszatérítés) csak az elfogadónál végrehajtott téves terhelés javítása, árú/szolgáltatás cseréje, szolgáltatás lemondása esetén lehetséges.

Jóváírás kizárólag arra a bankkártyára eszközölhető, melyen terhelés történt, valamint a visszatérítés összege az eredeti terhelés összegét nem haladhatja meg.

1. Töltse ki az Elfogadói kézikönyv 3. számú melléklet **POS/VPOS/SoftPOS Jóváírási (visszatérítési) kérelmet a szükséges adatokkal.**
2. A kitöltött formanyomtatványhoz **mellékelni szükséges a tranzakció során kiállított számlának és POS tranzakció esetén a kártyás tranzakció bizonylatának (slip) másolata is.**
3. A kitöltött és bankszerűen aláírt **POS/VPOS/SoftPOS Jóváírási (visszatérítési) kérelmet** a legközelebbi vagy honos fiókjában **a banki referensek ellenőrzik a megbízást és az aláíró rendelkezési jogosultságát. Ezt követően érkeztetik és továbbítják a megfelelő szakterületnek.**

Egyéb szolgáltatások POS terminálon

Borralaló funkció

Extra összeg, azaz borralaló megadása. Ez az összeg hozzáadódik a tranzakció alapösszegéhez. A borralaló összege a bizonylaton is kinyomtatódik.

Ezen funkció használatához megfelelő konfigurációval és engedéllyel kell rendelkezni.

Erős ügyfél azonosítás

A kártyabirtokost felkérhetik, hogy végezzen el további biztonsági megerősítést a tranzakció elvégzésekor a terminálon, ha a PSD2 valamelyik paramétere (pl. több egymást követő tranzakció) érvényesül.

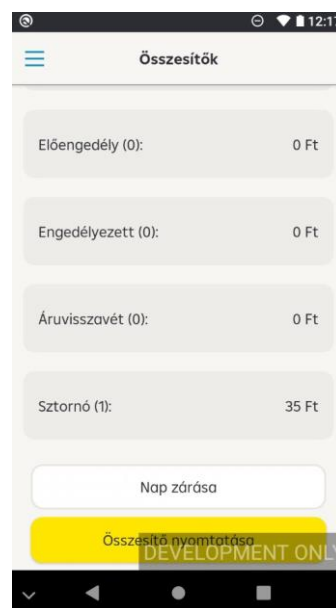
Elektronikus bizonylat küldés

Egyes termináltípusok esetében lehetőség van emailben küldeni a bizonylatokat.

Elszámolás funkciók

Összesítők

Az Összesítők menüben megtalálhatóak az előző sikeres Napzárás óta elvégzett tranzakciók.



Összesítő nyomtatása

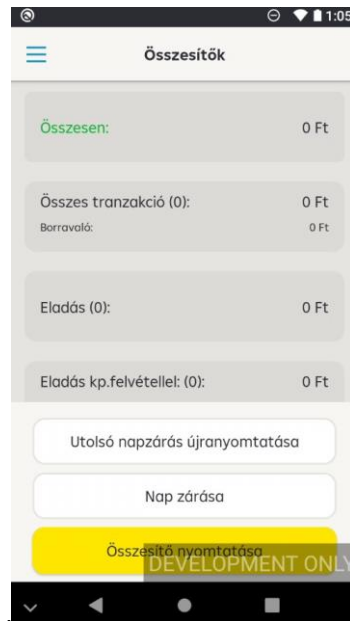
Összesítő nyomtatása gombra kattintva a terminál kinyomtatja az eddig elvégzett, tranzakciókat.

Nap Zárása

Nap zárása gombra nyomással a terminál nullázza az előző sikeres Napzárás óta keletkezett tranzakciókat, és kinyomtatja az Összesítőt.

Utolsó napzárás újra nyomtatása

Ezzel a funkcióval újra lehet nyomtatni az utolsó sikeres Napzárást.



Tranzakciós lista

Szintén a bal felső sarokból elérhető menüben található a tranzakciós lista szolgáltatás.

Itt az összes tranzakció megtalálható. Alap állapotban listanézetben, egymás után jeleníti meg a tranzakciókat, azonban van lehetőség keresni is a tranzakciók között (eladás, sztornó, kártya szám, stb. alapján) illetve van lehetőség a kártya terminálhoz való hozzáérítésével kilistázni az adott kártyához tartozó tranzakciókat. Ezt a jobb felső sarokban lévő kártya ikonra kattintás után lehet megtenni.



Tranzakciók újra nyomtatása

A kiválasztott tranzakcióra kattintva megtekinthetőek a tranzakció részletes adatai és ott a tranzakcióhoz tartozó vásárlói és kereskedői nyugtákat újra ki lehet nyomtatni.



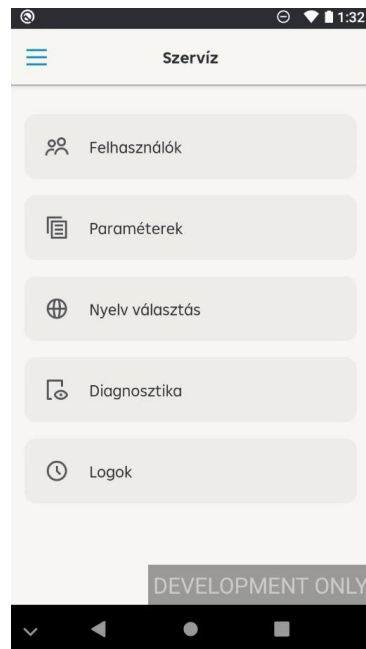
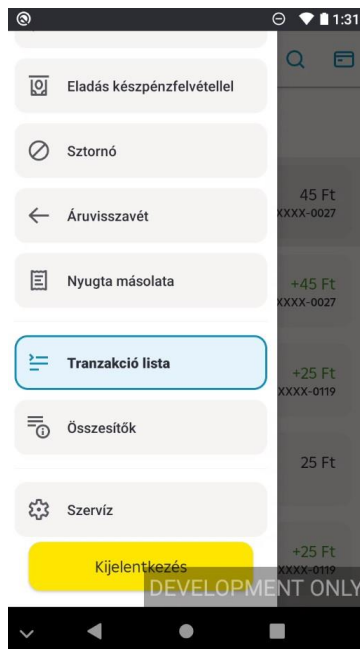
ECR mód (kasszaintegrált mód)

A Raiffeisen alkalmazás támogatja a kasszaintegrációt. Ilyen esetekben tranzakció csak a kasszarendszerről lehet indítani. Elszámolást és a frissítéseket továbbra is a terminálon kell indítani.

Szerviz funkciók (frissítés, beállítások stb.)

Ezek a funkciók általában jelszóval védettek és a terminál konfigurálására használhatók.

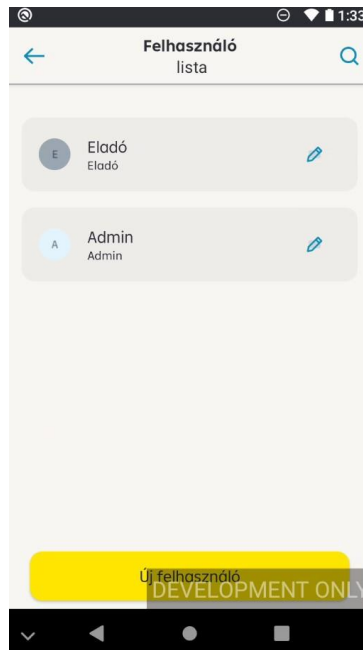
Szintén a terminál bal felső sarkában lévő menüből érhetőek el.



Felhasználók

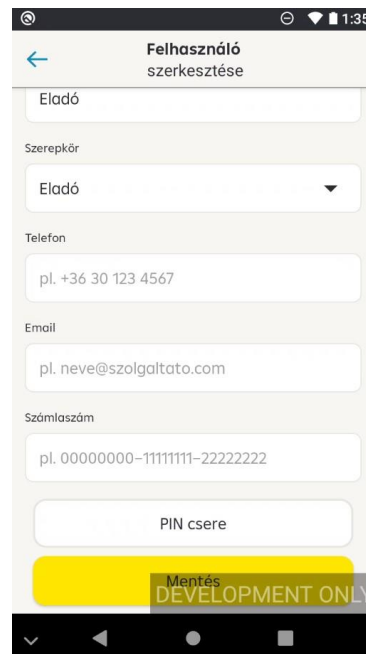
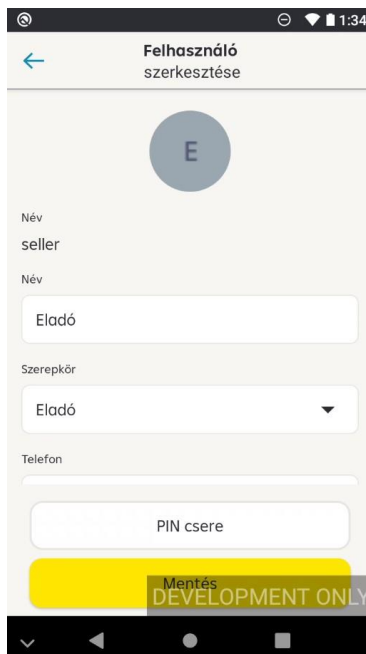
A terminál kezelőinek listája. Szabadon hozzá lehet adni, illetve eltávolítani felhasználót.

A felhasználók külön – külön is szerkeszthetőek, testre szabhatóak. Csak admin joggal lehet ezeket a műveleteket végrehajtani.



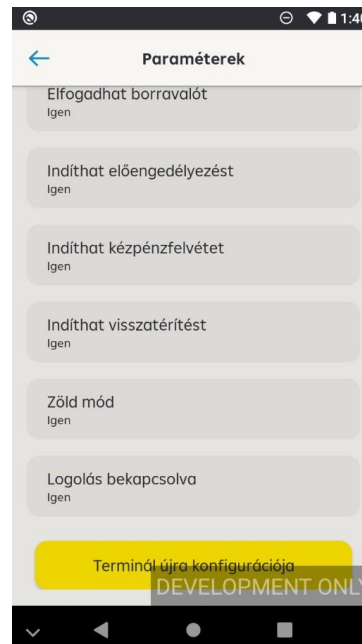
Felhasználók testreszabása

A felhasználók testreszabása menüben a már felvett aktív felhasználó adatait, beosztását és jelszavát lehet módosítani.



Paraméterek

Megjeleníti a terminál aktuális beállításait és ebből a menüből indítható a terminál manuális újra paraméterezése, ha a paraméterváltoztatás miatti automatikus frissítés nem indulna el. Ehhez a Terminál újra konfiguráció gombra kell nyomni.



Nyelv választás

Itt lehet nyelvet kiválasztani. Jelenleg a magyar és angol nyelv támogatott.

Diagnosztika

Információt jelenít meg a nyomtató állapotáról és arról, hogy a kommunikáció a host és terminál között rendben van-e.

Logók

A terminál rögzít minden műveletet, amit a kezelő végrehajtott (diagnosztikai céllal), ezeket lehet itt megtekinteni. Lehetőség van a logók törlésére, vagy kérésre, fel lehet küldeni a központ felé. A tárolt logók semmilyen kártyaadatot és személyes adatokat nem tárolnak.

Tapasztalható hibajelenségek

Terminállal kapcsolatos hibalehetőségek

- Kijelző nem kapcsol be / sötét
- Érintő kijelző nem reagál érintésre
- Terminál hamar lemerül

- Terminál kikapcsol
- Terminál nem kommunikál / kommunikációs hiba
- Terminál nem csatlakozik a hálózatra
- Terminál nem érzékeli a bankkártyákat
- Töltő kábel elszakadt / látható fizikai sérülés van rajta
- Terminál nem tölt
- Tranzakció megszakad
- Napzárás nem sikerül