

2



SHORT MANUAL CCV BASE NEXT

Ihre Kurzanleitung für
einen reibungslosen Betrieb

PAY/ONE

SHORT MANUAL

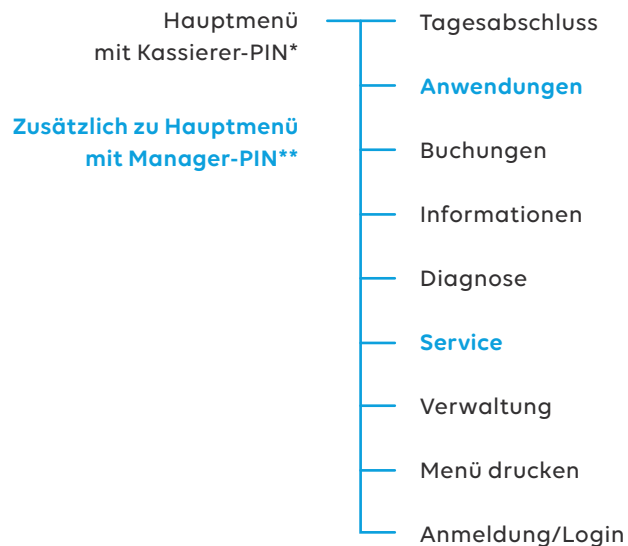
INHALTSVERZEICHNIS

- 04** **BASICS & MENÜFÜHRUNG**
Alle Informationen zu den Grundfunktionen Ihres Terminals.
- 06** **ZAHLUNG & KAUFABWICKLUNG**
Anleitung zur Durchführung einer einfachen Zahlung.
- 08** **KONTAKTLOSE ZAHLUNGSVORGÄNGE**
Beim kontaktlosen Zahlen muss gelegentlich doch physischer Kontakt zu Ihrem Terminal hergestellt werden.
- 11** **STORNO & GUTSCHRIFT**
Übersicht und weitergehende Informationen zur Stornierung von Zahlungen und Buchung von Gutschriften und Trinkgeld.
- 13** **BERICHTE, BELEGE & KASSENSCHNITT**
Informationen zu täglich vorzunehmenden Aktionen.
- 16** **SYSTEMFUNKTIONEN AUF EINEN BLICK**
Hier finden Sie Informationen zu der erweiterten Diagnose Ihres Terminals.
- 17** **DYNAMISCHE WÄHRUNGSUMRECHNUNG (DCC)**
Alle Informationen für die Abwicklung von Zahlungen in der Heimatwährung Ihrer Kunden.
- 18** **PROBLEMLÖSUNGEN**
Was tun bei Fehlermeldungen auf dem Terminal-Display? Hier finden sich Antworten und Hilfestellungen.
- 20** **SICHERHEITSHINWEISE & REINIGUNG**
Worauf Sie besonders bei dem täglichen Betrieb Ihres Terminals achten sollten und wie Sie dieses ordnungsgemäß reinigen können.

BASICS & MENÜFÜHRUNG

HAUPTMENÜ

Das Hauptmenü lässt sich aus dem Eingabemodus des Terminals mittels  aufrufen. Danach drücken Sie  und geben die entsprechende Menü-PIN ein.



* Voreingestellte Kassierer-PIN: 11 11 11

** Voreingestellte Manager-PIN: 22 22 22

DIGITALES DISPLAY & DIGITALE FUNKTIONSTASTEN

Alle Funktionen können Sie auch über die Favoritenliste, die Sie durch Drücken von  aufrufen, erreichen. Die angezeigten Funktionen (Symbole) sind abhängig vom Funktionsumfang Ihres Terminals. Es ist daher möglich, dass Sie abweichend von dieser Anleitung mit  (mehrfach) blättern müssen, um die gewünschte Funktion zu erreichen.

Transaktionsart

Dieses Hauptmenü bietet schnellen Zugriff auf alle verfügbaren Transaktionsarten. So können z. B. Gutscheine, Storno, Trinkgeldtransaktionen u. v. m. unkompliziert gestartet werden.

BELEGUNG DER DIGITALEN TASTEN ÄNDERN & FESTLEGEN

Favoriten

Im Favoritenmenü  findet man alle für Kassierer relevante Funktionen.

Bitte beachten Sie:

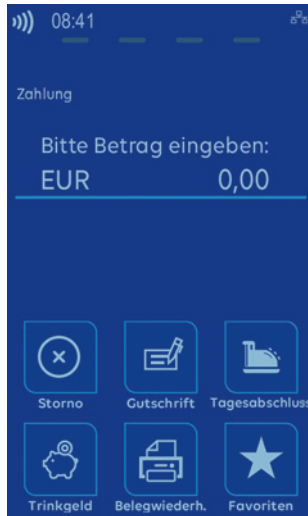
Mit  kann jeder Softkey des Terminals überschrieben werden! Folgen Sie daher aufmerksam den Meldungen auf dem Display.



FAVORITEN NEU BELEGEN

- 1  drücken.
- 2 Danach  wählen.
- 3 Wählen Sie den Softkey, der geändert werden soll.
- 4 Wählen Sie danach den neuen Softkey aus.
- 5 Das Terminal springt wieder auf den Hauptbildschirm zurück.

ZAHLUNG & KAUFABWICKLUNG



Bitte beachten Sie:

Abhängig von der eingesetzten Chip-Karte ist es möglich, dass zusätzliche Eingaben vom Terminal erwartet werden. So kann zum Beispiel eine zusätzliche Betragsbestätigung durch den Kunden oder der Wechsel in eine andere Sprache abgefragt werden. Bitte beachten Sie die diesbezüglichen Meldungen im Display.

Bitte beachten Sie:

Es besteht immer die Möglichkeit, nach einer Zahlung einen Kundenbeleg drucken zu lassen. Bestätigen Sie dafür einfach nur die dazugehörige Aufforderung, die nach dem Ausdruck des ersten Belegs erscheint.

KAUF – ÜBER CHIP MIT PIN



Blau: Eingaben, die vom Kunden am Terminal durchzuführen sind

KAUF – ÜBER CHIP MIT UNTERSCHRIFT



Blau: Eingaben, die vom Kunden am Terminal durchzuführen sind

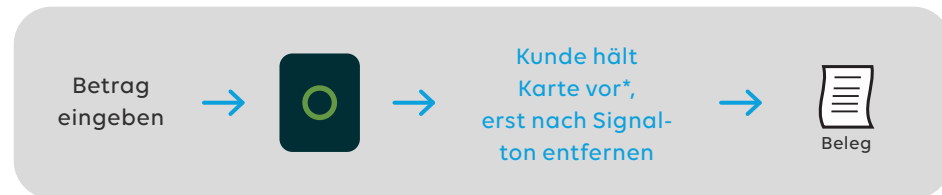
Um den Status der Karte abzufragen, können Sie eine Zahlung über einen Betrag von 0,00 durchführen. So lässt sich prüfen, ob die Karte aktiv ist.

KONTAKTLOSE ZAHLUNGSVORGÄNGE

Kontaktlose Zahlungen sind bis zu einem fest definierten Limit ohne PIN-Eingabe möglich. Beim Überschreiten des Limits wird der Kunde zur PIN-Eingabe aufgefordert.

Das Limit wird nicht von PAYONE vorgegeben und liegt derzeit bei 50,- Euro.

KAUF – UNTER LIMIT



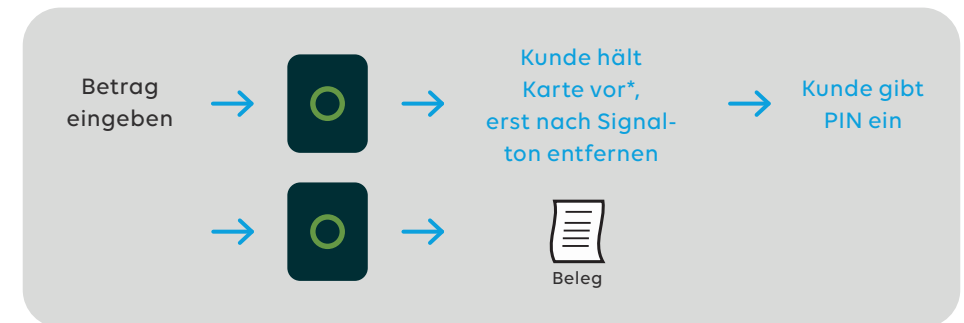
Blau: Eingaben, die vom Kunden am Terminal durchzuführen sind

Aus Sicherheitsgründen ist die Eingabe der PIN oder die Unterschrift auf dem Händlerbeleg gelegentlich auch bei Beträgen unter dem Limit erforderlich.

Bitte beachten Sie deshalb immer die Angaben auf dem Terminal-Display und die Belegausdrucke.

* Hier könnte ein zusätzliches Einstecken der Karte verlangt werden.

KAUF – ÜBER LIMIT MIT PIN



Blau: Eingaben, die vom Kunden am Terminal durchzuführen sind

Dieser Ablauf gilt, sofern Sie im Rahmen des von Ihnen beauftragten Zahlverfahrens PIN-Zahlung mit uns vereinbart haben.

Haben Sie Zahlung mit UNTERSCHRIFT (ELV/OLV) gewählt, ist der Betrag unerheblich. Die Unterschrift muss in Abhängigkeit von der Displaymeldung geleistet werden.

Bitte beachten Sie:

Stellen Sie sicher, dass Unterschrift, Vorname und Nachname des Kunden mit den Angaben auf der verwendeten Karte übereinstimmen.



KAUF – ÜBER LIMIT MIT UNTERSCHRIFT



Blau: Eingaben, die vom Kunden am Terminal durchzuführen sind

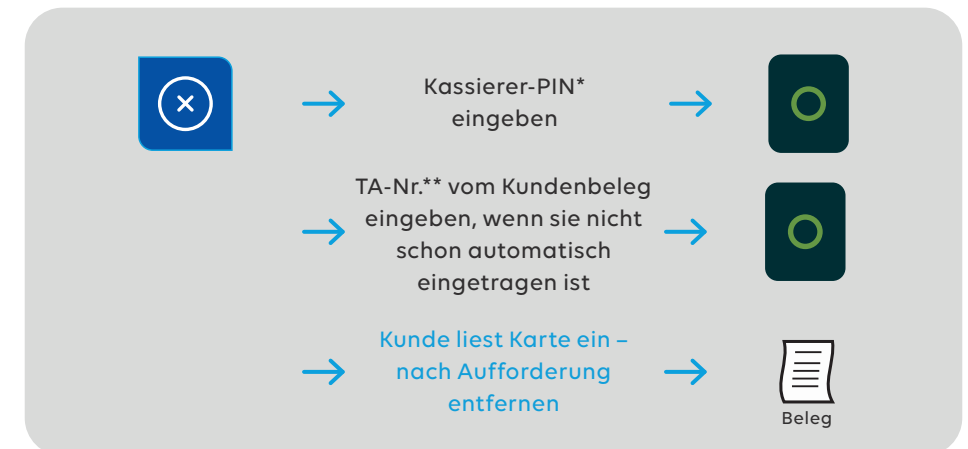
* Hier könnte ein zusätzliches Einstecken der Karte verlangt werden.

STORNO & GUTSCHRIFT

STORNO

Ein Storno ist nur dann möglich, wenn am Terminal seit der Buchung kein Kassenschnitt stattgefunden hat und von der kartenausgebenden Bank (Autorisierungszentrum) kein Clearing erfolgt ist.

Das Clearing wird gewöhnlich kurz nach Mitternacht Ortszeit durchgeführt.



Blau: Eingaben, die vom Kunden am Terminal durchzuführen sind

* Voreingestellte Kassierer-PIN: 11 11 11

** Vorgegebene TA-Nr. kann mit [Icon: Yellow arrow pointing left] stellenweise gelöscht werden.

GUTSCHRIFT

Ablauf vom Kartentyp abhängig.

Die Gutschrift ist in der Regel nur mit Kreditkarten möglich.



Blau: Eingaben, die vom Kunden am Terminal durchzuführen sind

BERICHTE, BELEGE & KASSENSCHNITT

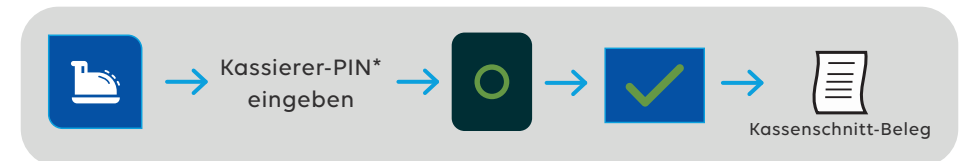


Bitte beachten Sie:

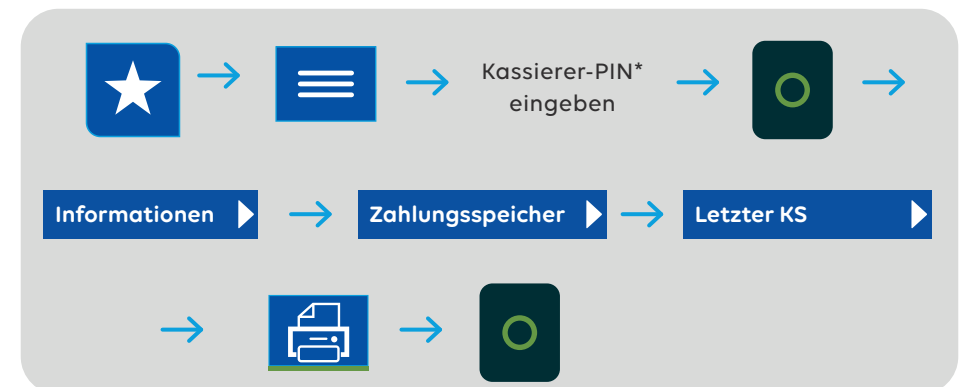
Der Kassenschnitt ist die finale Verarbeitungsfreigabe an PAYONE:
Der Umsatzspeicher wird geleert, kein Belegduplikat und kein Storno von Zahlungen an diesem Tag sind mehr möglich.

KASSENSCHNITT

Der Kassenschnitt sollte einmal täglich durchgeführt werden. Bitte beachten Sie, dass nach dem Kassenschnitt kein Storno einer zuvor erfolgten Zahlung mehr möglich ist!



DUPLIKAT TAGESABSCHLUSS/KASSENSCHNITT



* Voreingestellte Kassierer-PIN: 11 11 11

KASSENBERICHT

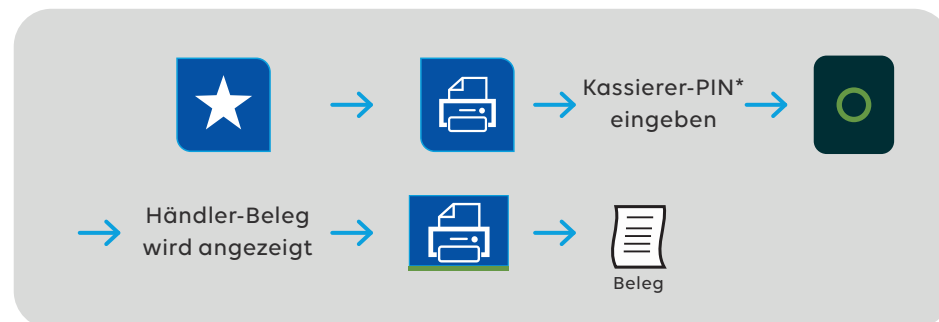
Der Kassenbericht ist die Zwischensumme, z. B. bei einem Kassiererwechsel. Hier findet keine Löschung des Umsatzspeichers und keine Verarbeitungsfreigabe statt.

Mit dem Kassenbericht wird ein Beleg über die Transaktionen seit dem letzten Kassenschnitt ausgedruckt.

Dieser ist rein informativ und ersetzt den Kassenschnitt nicht!



LETZTER BELEG (DUPLIKAT)



Sollte im Menü ein Feld nicht abgebildet sein, blättern Sie bitte mit  weiter in der Liste.

* Voreingestellte Kassierer-PIN: 11 11 11

GESAMTUMSATZ (KASSESUMMEN)

Mit dem Gesamtumsatz wird ein Beleg über die Transaktionen seit dem letzten Kassenschnitt ausgedruckt. Er ist rein informativ und ersetzt nicht den Tagesabschluss!



Sollte im Menü ein Feld nicht abgebildet sein, blättern Sie bitte mit  weiter in der Liste.

* Voreingestellte Kassierer-PIN: 11 11 11

SYSTEMFUNKTIONEN AUF EINEN BLICK

ERWEITERTE DIAGNOSE

Die erweiterte Diagnose hat zwei Aufgaben:

- 1 Den elektronischen Verbindungsaufbau zum Netzwerkrechner zu prüfen.
- 2 Daten zwischen Terminal und Netzwerkrechner abzugleichen, z.B. bei der Uhrzeitumstellung von Sommer- auf Winterzeit.



Sollte im Menü ein Feld nicht abgebildet sein, blättern Sie bitte mit  weiter in der Liste.

* Voreingestellte Kassierer-PIN: 11 11 11

DYNAMISCHE WÄHRUNGSUMRECHNUNG (DCC)

Die DCC (engl. Dynamic Currency Conversion) bietet internationalen Kunden die Möglichkeit, direkt in ihrer jeweiligen Heimatwährung zu bezahlen – zum tagesaktuellen Wechselkurs.

SO FUNKTIONIERT DCC:

- 1 Automatische Kartenerkennung



Ein Gerät mit DCC-Funktion erkennt automatisch die Währung der genutzten Kreditkarte und bietet dem Kunden DCC an.

- 2 Kunde wählt bevorzugte Währung



Am Bildschirm können die Kunden selbst wählen, ob sie mit DCC direkt in ihrer Heimatwährung oder ohne DCC in der lokalen Währung zahlen möchten.

- 3 Sie haben nichts weiter zu tun



Für Sie bleiben die Zahlungsvorgänge gewohnt einfach. Und dank der Abrechnung in gewünschter Händlerwährung gibt es keinen Mehraufwand für die Buchhaltung.

ALLE INFOS ZU DCC



Meldung	Empfohlenes Vorgehen
Zahlung nicht möglich	Kunden bitten, mit anderem Zahlungsmittel zu zahlen.
Geheimzahl falsch	Kunden bitten, die Geheimzahl zu prüfen und die Transaktion neu starten.
Karte ungültig	Kunden bitten, mit anderem Zahlungsmittel zu zahlen.
Karte nicht zugelassen	Kunden bitten, mit anderem Zahlungsmittel zu zahlen.
Storno nicht möglich	Daten aus der Buchung überprüfen und Transaktion neu starten.
Geheimzahl zu oft falsch	Kunde muss die Karte bei seinem Geldinstitut wieder freischalten lassen.
Systemfehler	Bitte auf einen Zusatztext auf dem Beleg achten, sonst PAYONE Hotline anrufen.
Vorgang abgelehnt	Bitte auf einen Zusatztext auf dem Beleg achten, sonst an PAYONE Kundenservice wenden.
Vorgang nicht möglich	Karte kann im Moment nicht verarbeitet werden. Vorgang evtl. später wiederholen.

Die kartenbezogenen Fehlermeldungen kommen vom Autorisierungssystem der eingesetzten Karte. Zu der Richtigkeit der Aussagen kann nur der Kartenausgeber Auskunft geben. Achten Sie bei einer Ablehnung der Karte bitte immer auf den Zusatztext vom Kartenausgeber. Er kann Ihnen wichtige Hinweise über das weitere Vorgehen geben.

In Ihrem Kundenportal warten zahlreiche nützliche Funktionen und Self Services auf Sie. Nutzen Sie die Möglichkeiten, mehr aus Ihren Zahlungsdaten zu machen und vieles andere unkompliziert selbst erledigen zu können. Jederzeit und wann Sie es möchten.



www.payone.com/service-portale

ANLEITUNGEN UND INFORMATIONEN

Sie haben weitere Fragen zu den Funktionen Ihres Terminals, suchen einfache Schritt-für-Schritt-Anleitungen oder möchten wissen, durch welche dazu buchbaren Mehrwertservices Sie und Ihre Kunden noch mehr profitieren können? Über den QR-Code oder den Link finden Sie ausführlichere Informationen zu Ihrem Terminal sowie die passenden direkten Kontaktmöglichkeiten zu unseren Service-Teams. Sollte hier doch einmal eine Antwort nicht auffindbar sein oder Ihr Anliegen nicht erfüllt werden können, wenden Sie sich bitte direkt an unseren Kundenservice (siehe Rückseite dieses Short-Manuals).



www.payone.com/ccv-base-next

SICHERHEITSHINWEISE & REINIGUNG

CHECKLISTE FÜR HÄNDLER AM POINT OF SALE (POS)

- ✓ Vergleichen Sie immer die Unterschrift auf dem Beleg mit der auf der Karte.
- ✓ Bitte prüfen Sie anhand der Kartenprägung den Gültigkeitszeitraum der Karte. Ist nur ein Datum angegeben, ist die Karte bis zu diesem gültig.
- ✓ Nutzen Sie die UV-Sicherheitsmerkmale bei Kreditkarten – sind keine UV-Sicherheitsmerkmale unter UV-Licht sichtbar, ist die Kreditkarte höchstwahrscheinlich gefälscht.
- ✓ Lassen Sie den Kunden immer den Betrag lesen oder kontrollieren Sie diesen selbst noch einmal, um Tastatureingabefehler vor Abschluss der Kartenzahlung zu erkennen.
- ✓ Stellen Sie sicher, dass Ihre Kunden ungestört und unbeobachtet ihre PIN/Geheimzahl eingeben können.
- ✓ Vermeiden Sie so weit wie möglich die Aufbewahrung von Kartenbelegen oder Kartendaten. Entsorgen Sie alte Belege so, dass die Daten darauf nicht in den Besitz von Dritten gelangen können.
- ✓ Verwahren Sie Ihr Terminal außerhalb der Ladenöffnungszeiten an einem sicheren Ort. Lassen Sie keine unbefugten Personen an das Terminal. Melden Sie einen Manipulationsverdacht am Terminal umgehend der Polizei und PAYONE.
- ✓ Bitte achten Sie bei allen Kartentransaktionen (Kauf, Storno, Gutschrift) darauf, dass Sie den als Händlerbeleg gekennzeichneten Beleg für sich behalten. Nur auf diesem Beleg sind wichtige Daten für eventuelle Nachbuchungen oder für Auskünfte zum Karteninhaber enthalten.

HINWEISE ZUR REINIGUNG

- Verwenden Sie zur Reinigung des Terminals ein trockenes oder leicht angefeuchtetes Tuch.
- Verwenden Sie keine aggressiven Reinigungsmittel oder Lösungsmittel, die Isopropyl-Alkohol enthalten.
- Die Kartenleseeinheit sollte je nach Bedarf mit geeigneten Reinigungskarten gereinigt werden. Reinigungskarten sind Bestandteil des PAYONE Reinigungssets, welches Sie direkt bei PAYONE erhalten.

MANIPULATION DURCH ÖFFNUNG

Es gibt immer wieder Versuche, POS-Terminals durch Öffnen zu manipulieren, um so an die Kartendaten und persönlichen Geheimzahlen (PINs) der Karteninhaber zu gelangen.

Selbstverständlich entsprechen alle Terminals von PAYONE den aktuellen Richtlinien der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) sowie den Sicherheitsbestimmungen der internationalen Kartenorganisationen und PCI DSS.



Bitte beachten Sie:

Betreiben Sie Ihr Terminal nur mit dem Originalnetzteil. Beim Versuch, das Terminalgehäuse zu öffnen, wird die integrierte Elektronik zerstört und alle Umsätze werden gelöscht.



**SIE HABEN
NOCH FRAGEN?
WIR DIE
ANTWORTEN!**



+49 69 6630 55 00



www.payone.com/kontakt

a Worldline company