

2



SHORT MANUAL DX8000

Ihre Kurzanleitung für
einen reibungslosen Betrieb

PAY/ONE

SHORT MANUAL

INHALTSVERZEICHNIS

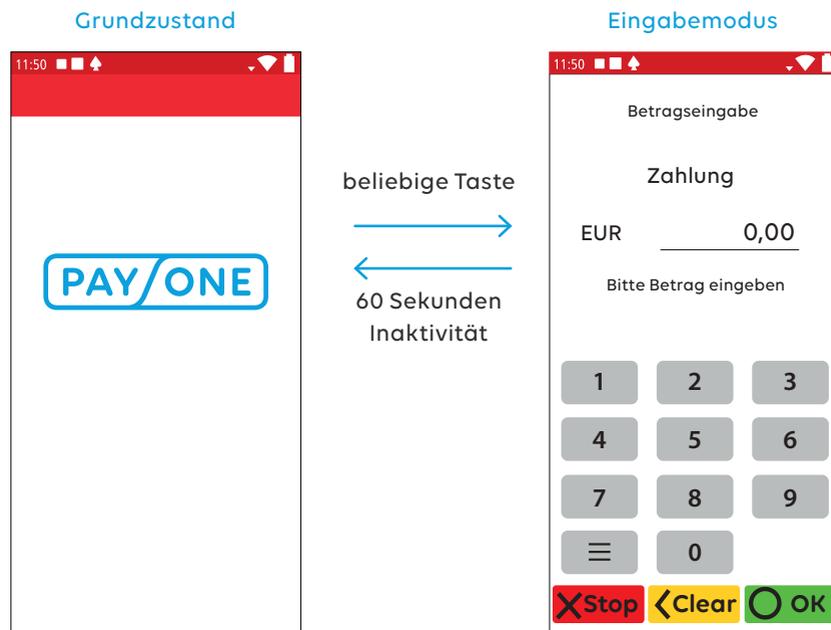
- 04** **BASICS & MENÜFÜHRUNG**
Alle Informationen zu den Grundfunktionen Ihres Terminals.
- 08** **ZAHLUNG & KAUFABWICKLUNG**
Anleitung zur Durchführung einer einfachen Zahlung.
- 10** **KONTAKTLOSE ZAHLUNGSVORGÄNGE**
Beim kontaktlosen Zahlen muss gelegentlich doch physischer Kontakt zu Ihrem Terminal hergestellt werden.
- 12** **STORNO & GUTSCHRIFT**
Übersicht und weitergehende Informationen zur Stornierung von Zahlungen und Buchung von Gutschriften und Trinkgeld.
- 14** **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

RUHEZUSTAND

Nach 60 Sekunden Benutzerinaktivität oder durch Betätigen der **X Stop** Taste im Eingabemodus fällt das Terminal automatisch in den Ruhezustand.

Um in den Eingabemodus zu wechseln, genügt ein Druck auf den Touchscreen. Im Eingabemodus lassen sich alle Funktionen des Terminals aufrufen und Zahlungen direkt anstoßen.



MENÜFÜHRUNG

Über das Drücken der  Taste wird der Zugang zum Eingabemodus, Hauptmenü und zur Funktionscode-Eingabe ermöglicht.

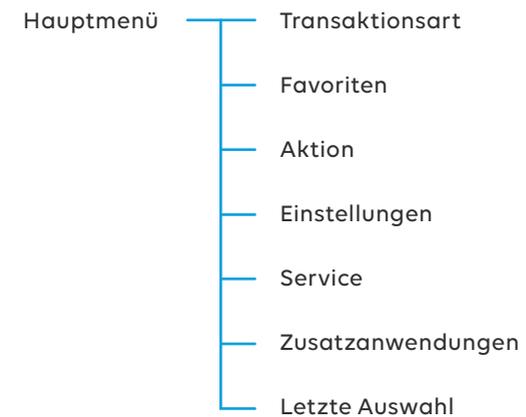
Die Funktionscode-Liste kann unter dem Funktionscode „526“ ausgedruckt werden.

HAUPTMENÜ

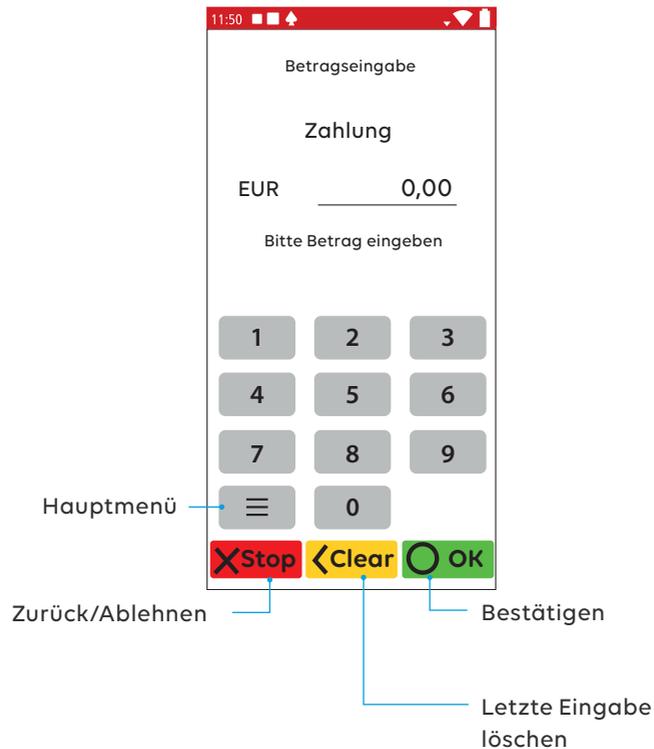
Im Hauptmenü finden sich alle relevanten Funktionen des Terminals.

Das Hauptmenü lässt sich aus dem Eingabemodus des Terminals mittels der  Taste aufrufen.

Durch Tippen auf das Touch-Display wählen Sie den gewünschten Menüpunkt.



DISPLAY & FUNKTIONSTASTEN



Transaktionsart

Dieses Menü bietet schnellen Zugriff auf alle verfügbaren Transaktionsarten. So können optionale Terminalfunktionen unkompliziert gestartet werden.

Favoriten

Im Favoritenmenü finden sich bis zu 5 frei belegbare Favoriten, die direkt aus diesem Menü heraus gestartet werden können.

FAVORITEN NEU BELEGEN

Hauptmenü/Funktionscode-Menü

- 1 drücken.
- 2 Funktionscode „534“ eingeben, mit bestätigen.
- 3 Händler-Passwort* eingeben, mit bestätigen.
- 4 Displaymeldung „Aktuelle Belegung drucken?“ erscheint.
 - = Drucken einer Liste aller verfügbaren Funktionen und Codes (anschließend können die Belegungen geändert werden)
 - = Belegung der Favoriten ändern (nur wählen, wenn gewünschte Funktionscodes bereits bekannt sind)
- 5 „Aktuelle Favoriten löschen“ erscheint.
 - = Löschen aller aktuell belegten Favoriten. Danach ist eine Neubelegung möglich.
 - = Aktuelle Belegung der Favoriten bleibt bestehen und kann dann schrittweise geändert werden.
- 6 Gewünschten Funktionscode eingeben und pro Favorit mit bestätigen.
- 7 Zum Ende bestätigt das Terminal den Vorgang und kehrt in den Grundzustand zurück.

* Voreingestelltes Händler-Passwort: 12345

ZAHLUNG & KAUFABWICKLUNG



Bitte beachten Sie:

Karten mit Chip dürfen an diesem Terminal grundsätzlich nicht über den Magnetstreifen autorisiert werden.



Bei Kreditkarten entscheidet sich erst während der Buchung, ob der Kunde die Zahlung mit Unterschrift oder PIN bestätigt.

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

KONTAKTLOSE ZAHLUNGSVORGÄNGE

Im folgenden Abschnitt zum kontaktlosen Bezahlen ist häufiger von „Limit“ die Rede. Das Limit wird nicht von PAYONE vorgegeben und liegt derzeit bei 50,- Euro.

Falls das Limit erreicht oder überschritten ist, wird beim kontaktlosen Bezahlen nach der PIN gefragt.

KAUF - UNTER LIMIT



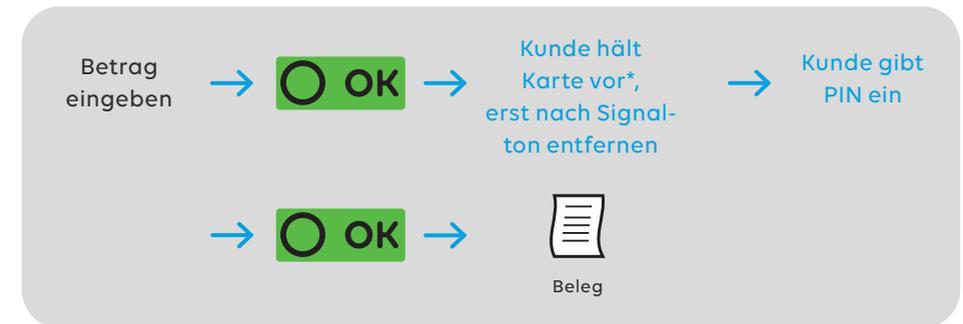
Blau: Eingaben, die vom Kunden am Terminal durchzuführen sind

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.

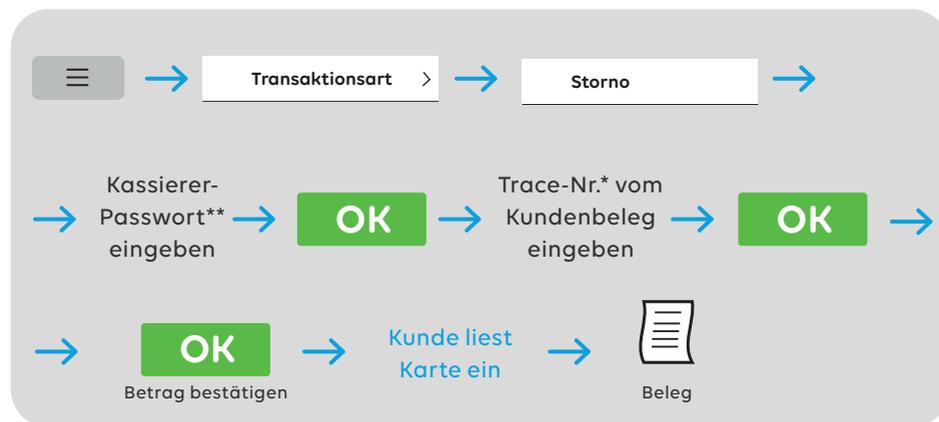
* Hier könnte ein zusätzliches Einstecken der Karte verlangt werden.

STORNO & GUTSCHRIFT

STORNO

Ein Storno ist nur dann möglich, wenn der Betrag noch nicht vom Konto des Kunden abgebucht wurde.

Das Clearing wird gewöhnlich kurz nach Mitternacht Ortszeit durchgeführt.



Blau: Eingaben, die vom Kunden am Terminal durchzuführen sind

* Die Trace-Nr. des letzten Kaufs befindet sich immer im oberen Teil des Kunden- und Händlerbelegs oder im Terminal unter dem Funktionscode „7“.

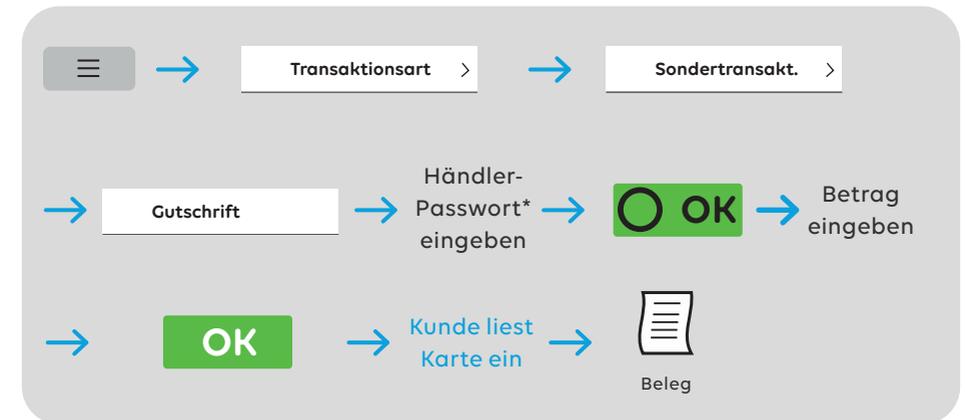
Falls Sie nach einer älteren Trace-Nr. suchen, kann diese per Ziffernblock bei dem Funktionscode „7“ eingetippt werden.

** Voreingestelltes Kassierer-Passwort: 56789

GUTSCHRIFT

Ablauf vom Kartentyp abhängig.

Die Gutschrift ist in der Regel nur mit Kreditkarten möglich.



Blau: Eingaben, die vom Kunden am Terminal durchzuführen sind

Ablauf vom Kartentyp abhängig.

* Voreingestelltes Händler-Passwort: 12345

BERICHTE, BELEGE & KASSENSCHNITT

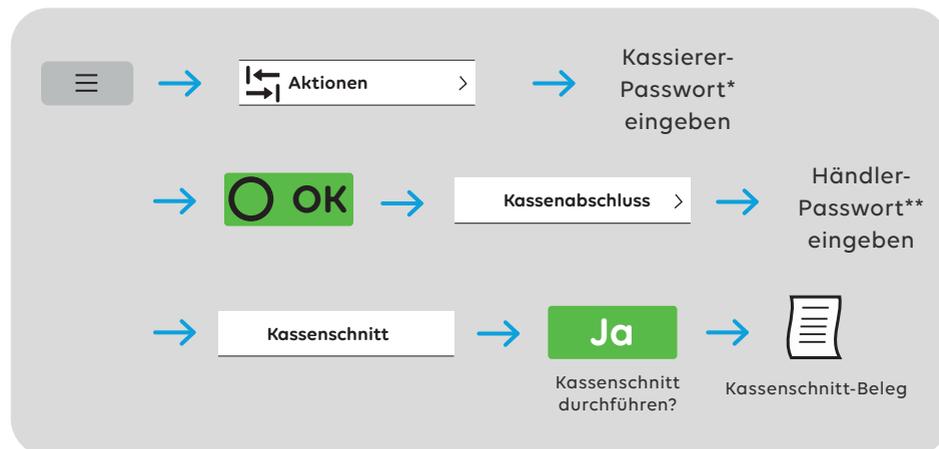


Bitte beachten Sie:

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



* Voreingestelltes Kassierer-Passwort: 56789

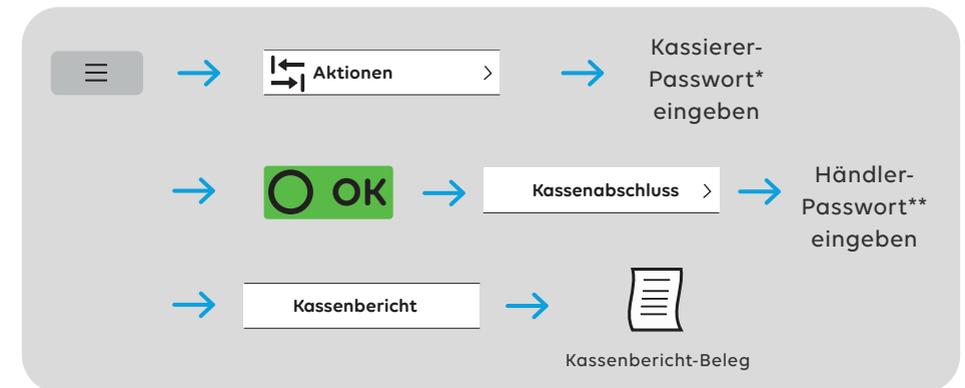
** Voreingestelltes Händler-Passwort: 12345

KASSENERBERICHT

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

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

Dieser ist rein informativ und ersetzt den Kassenschnitt nicht!



KOPIE DES HÄNDLERBELEGS



*** Die Trace-Nr. des letzten Kaufs befindet sich immer im oberen Teil des Kunden- und Händlerbelegs oder im Terminal unter dem Funktionscode „7“.

Falls Sie nach einer älteren Trace-Nr. suchen, kann diese per Ziffernblock bei dem Funktionscode „7“ eingetippt werden.

* Voreingestelltes Kassierer-Passwort: 56789

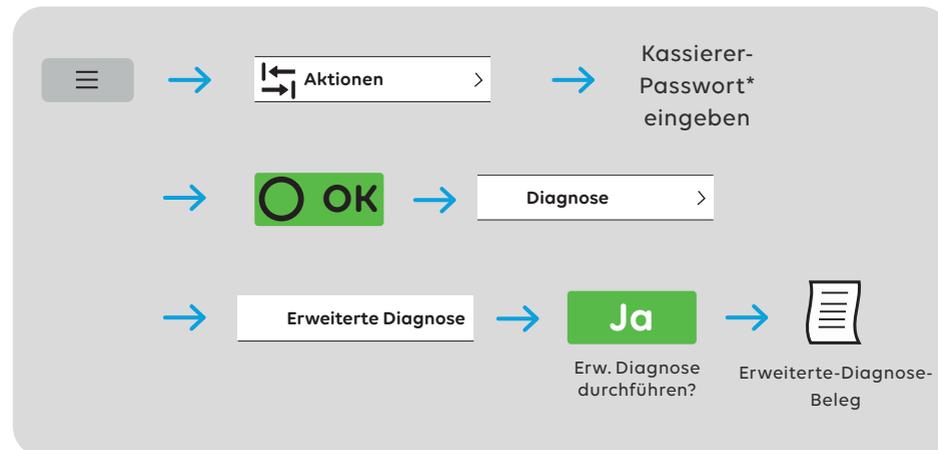
** Voreingestelltes Händler-Passwort: 12345

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.



* Voreingestelltes Kassierer-Passwort: 56789

DYNAMISCHE WÄHRUNGUMRECHNUNG (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



MÖGLICHE SYSTEMMELDUNGEN

| 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.

SERVICE-PORTAL

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/dx8000

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