

BBS Terminal

► brukerveiledning



INNHOLDSFORTEGNELSE

Forklaring om

1. Tastaturet	side 2
2. BBS Kundeservice	side 2
3. Multiterminal	side 2
4. Menyvalg og funksjonstaster	side 3
5. Manuell inntasting av kortdata	side 4

De vanligste funksjoner

6. Varekjøp/	
Varekjøp med kontanter i tillegg	side 5
7. Annullering av siste transaksjon	side 6
8. Kopi av siste godkjente kjøp/	
Kopi av siste avstemming	side 6
9. Retur av varer (kun for kredittkort)	side 7

Oppgjør rutiner

10. Daglig omsetning	side 8
11. Daglig avstemming (oppgjør)	side 8
12. Utskrift av X-rapport	side 9
13. Utskrift av Z-rapport	side 9
14. Operatøromsetning	side 10

Informasjon og tips

15. Reserveløsning	side 10
16. Fjerning av "automatisk reserveløsning"	side 11
17. Feil- og avvikssituasjoner	side 11

1. Tastaturet

Funksjonstaster (F-taster)

Brukes for å velge funksjoner fra menyen i tekstvinduet.

F1 Gir første valg (Korttjenester).

F2 Gir annet valg (Administrer).

F3 Gir tredje valg (Operatør).

Dra Kortet Terminalen går rett til spørsmålet om bruker vil ha komplett kvittering eller ikke på autorisasjonen.

F4-tasten Brukes for å komme direkte i menyen for autorisasjon.

Piltaster Brukes for å vise flere funksjoner på samme nivå i menyen.

AVBRYT Brukes for å avbryte og gå tilbake til hovedmenyen.

FEIL Brukes for å fjerne feil inntastet tall/bokstav, eller brukes til å bla seg fram til riktig valg der det er flere muligheter, (trykk KLAR når riktig valg vises i tekstvindu).

KLAR Brukes for å bekrefte inntasting på tastaturet, eller bekrefte valg av funksjon.

2. BBS Kundeservice

Hvis det skulle oppstå feil eller problemer med betalings-terminalen, kan du ringe BBS Kundeservice på **tlf: 08989**. BBS Kundeservice er bemannet alle dager i uken, 24 timer i døgnet.

Husk å alltid ha terminalnummer eller brukerstednummer klart ved alle typer henvendelser til BBS Kundeservice, da får du raskere den hjelpen du ønsker. Opplysningene finnes på kvitteringen.

3. Multiterminal

- **Tre måter å velg riktig brukeridentitet.**
- Velg brukeridentitet direkte ved å trykke på nummertastene 1 – 9 for brukeridentitetene som ligger fra 1 – 9. For å velge brukeridentitetene 10-19 tast: nummertast 1,

funksjonstast F1 og nummertast 0 for brukeridentitet nr. 10. Nummertast 1, funksjonstast F1 og nummertast 5 for brukeridentitet nr. 15, osv. For brukeridentitet 20 tast: nummertast 2, funksjonstast F2 og nummertast 0.

- Velg korttjenester og betalingstjeneste. Bruk piltastene eller FEIL tasten til å velge riktig brukeridentitet. Eller med en kombinasjon av funksjonen over.

- Samme rutiner for valg av brukeridentitet gjelder også ved oppgjørsrutiner.

4. Menyvalg og funksjonstaster

Trykk funksjonstast F1, F2 eller F3 for å velge første, andre eller tredje valg i tekstvinduet. Hvis menyen viser >, kan du trykke piltast for å få frem flere valg. Hvis tekstvinduet viser "DRA KORTET", trykk F1 og deretter F3 for å komme til :
KLAR TIL BRUK.

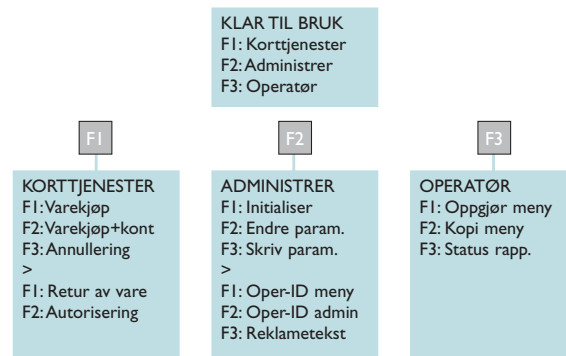
- **Administrere = F2-tasten**

Under Administrer ligger alle administrative funksjoner som kun er tilgjengelig ved bruk av kjøpmannskort. Det gjelder lastning av nytt **Program**, lastning av nytt **Dataset**, **Endre** og **Skriv** av drifts **Param.** (parametre), bruk og endring av **Oper-ID** og inntasting av **Reklametekst**.

Her følger forklaring på noen av menyene som ligger under de tre første valgene:

- **Korttjenester = F1-tasten**

Under Korttjenester - ligger funksjoner som **Varekjøp**, **Varekjøp+kont** (varekjøp med kontanter i tillegg), **Annullering** av siste kjøp, **Retur** av vare, **Autorisering** av beløp.



Menybildene videre, kan variere ut fra hvilke tjenester brukerstedet tilbyr.

- **Operator = F3-tasten**

Under **Operator** finner du **Oppgjør meny** som inneholder **X-rapport**, **Z-rapport**, **Avstemming**, **Oper-rapport** (operatør rapport) og **Omsetning**.

Under **Kopi meny** finner du kopifunksjoner som:

Siste Kvitt. = Kopi av siste godkjente **varekjøp**.

Siste Avstem. = Kopi av siste **avstemmingskvittering**.

Kvitt. Liste = Her kan man få en komprimert liste over alle enkelt transaksjoner der terminalen ikke skriver dobbel kvittering, (dobbelt kvitt. kommer på alle transer der kunden skal signere på kvitt. Eks. kjøp og aut. med kreditt kort) unntak: reserveløsninger vil bli registrert i kvitt. liste funksjonen selv om det er en kvittering med signatur.

5. Manuell inntasting av kortdata

Tjenesten er bare tilgjengelig for kredittkort og bonuskort.

Funksjonen brukes hvis terminalen ikke klarer å lese kortet.

Frittstående Betalingsterminal

- Velg Korttjenester.
- Velg ønsket tjeneste (f.eks. Varekjøp) fra meny i tekstvindu.
- Tast inn beløp + KLAR.
- Når terminalen viser "BE KUNDEN DRA KORTET", tast inn kortnummeret fra kundens kort + KLAR, eller hvis tekstvinduet viser "DRA KORTET", trykk F1 og deretter F3, for så å taste inn kortnummeret fra kundens kort + KLAR, følg deretter meldingene i tekstvinduet. (når det bes om CVC-nummer, trykk KLAR).
- Be kunden trykke KLAR for å bekrefte beløpet.
- Be kunden signere på kvitteringen og kontroller denne mot signatur på kortet.

Integrert Betalingsterminal

- Registrer varene på kassen.
- Trykk SUB TOTAL, og evt. beløp på nytt på kassen.
- Trykk BANK-tast på kassen.
- Når det står: "BE KUNDEN DRA KORTET", må du taste inn på terminalen, kortnummeret fra kundens kort + KLAR, eller hvis tekstvinduet på terminalen viser DRA KORTET, trykk F1 og deretter F3 først, for så å taste inn kortnummeret fra kundens kort + KLAR, følg deretter meldingene i tekstvinduet. (når det bes om CVC-nummer, trykk KLAR).
- Be kunden trykke KLAR for å bekrefte beløpet.
- Be kunden signere på kvitteringen og kontroller denne mot signatur på kortet.

6. Varekjøp Varekjøp med kontanter i tillegg

Varekjøp Varekjøp+kont

Det er ikke anledning til å utbetale kontanter i tillegg til varekjøp ved bruk av kredittkort.

Frittstående Betalingsterminal

- Velg Korttjenester.
- Velg Varekjøp for rent varekjøp, eller Varekjøp+kont for varekjøp med kontanter i tillegg.
- Tast inn beløp + KLAR. Når Varekjøp+kont er valgt, tastes beløp for varekjøp + KLAR, deretter kontantbeløp + KLAR
- Be kunden dra kortet og taste KODE + KLAR, eller bekrefte beløpet med KLAR hvis kredittkort er benyttet.
- Sjekk at kjøpet er godkjent. Be kunden signere på kvitteringen hvis kredittkort er benyttet og kontroller denne mot signatur på kortet.

Integrert Betalingsterminal

- Registrer varene på kassen.
 - 1 Ved **Varekjøp** trykk SUB TOTAL, og evt. beløp på nytt på kassen, trykk deretter BANK-tast på kassen.
 - 2 Ved **Varekjøp med kontanter i tillegg** registreres først alle varene på kassen, trykk SUB TOTAL, deretter totalbeløp (varekjøp+kontantuttak) Trykk BANK-tast.
- Be kunden dra kortet og taste sin KODE+KLAR, eller bekrefte beløpet med KLAR hvis kredittkort er benyttet.
- Sjekk at kjøpet er godkjent. Be kunden signere på kvitteringen hvis kredittkort er benyttet og kontroller denne mot signatur på kortet.

7. Annullering av siste transaksjon

Annullering

Denne funksjonen bruker du for å annullere sist gjennomførte transaksjon.

Frittstående Betalingsterminal

- Velg Korttjenester.
- Velg Annullering.
- Dra kjøpmannskortet gjennom leseren.
- Trykk KLAR for å bekrefte annullering av kjøpet.

Noen terminaler har egen tast for annullering, ellers benyttes piltaster for å bla i meny.

Integrert Betalingsterminal

- Gjennomfør vareretur på kassen med det beløpet som står på kvitteringen.
- Trykk SUB TOTAL og deretter BANK-tast på kassen (beløpet oversendes til terminalen).
- Dra kjøpmannskortet gjennom leseren på terminalen.
- Trykk KLAR på terminalen for å bekrefte annullering av kjøpet.
- Gi kopi av kvittering til kunden.

8. Kopi av siste godkjente kjøp Kopi av siste avstemming (oppgjør)

Siste Kvitt. Siste Avstem.

Frittstående Betalingsterminal

- Velg Operatør, eller egen tast for kopi der dette finnes.
- Velg Kopi meny
- Velg fra meny i tekstvindu:
Siste Kvitt. = kopi av siste godkjente varekjøp.
Siste Avstem. = kopi av siste avstemmingskvittering.
Siste Kvitt.liste = legg inn overførselsnr: se siste avstemmingskvittering som det ønskes kopi av.

Integrert Betalingsterminal

- Hvis kassen ikke skriver ut noen kvittering, kan du skrive ut en **KOPI av siste kundekvittering** på terminalen, for å se om kjøpet ble registrert.
Gjør som beskrevet for frittstående betalingsterminal ovenfor.
Hvis terminalen viser teksten: "DRA KORTET", må F1+ F3 trykkes for å komme i hovedmenyen: KLAR TIL BRUK.

9. Retur av vare

Denne tjenesten er kun tilgjengelig for varekjøp foretatt med kredittkort (f.eks. VISA, MasterCard/EuroCard, American Express, Diners). Retur av varer gjennomføres på grunnlag av kvittering fra varekjøpet. Hele totalbeløpet fra kvitteringen må returneres.

Frittstående Betalingsterminal

- Velg Korttjenester.
- Velg Retur av vare.
- Tast inn referansenummer fra kundens kvittering (12 tall/bokstaver) + KLAR.
- Tast dato fra kvittering (uten mellomrom) + KLAR.
- Tast inn beløpet fra kundens kvittering + KLAR.

- Be kunden dra kortet og trykke KLAR for å bekrefte beløpet (eller se punkt 5; manuell inntasting av kort-data).
- Be kunden signere på kvitteringen og kontroller denne mot signatur på kortet.

Integrert Betalingsterminal

- Følg anvisning for kasseapparatet. Dersom funksjonen mangler på kassen, gjøres dette manuelt fra terminalen, som beskrevet for frittstående betalingsterminal. Hvis tekstvinduet viser DRA KORTET, må F1 og deretter F3 trykkes for å komme til hovedmeny: KLAR TIL BRUK.

Oppgjørsrutiner

Oppgjørsfunksjonene er like for frittstående og integrerte betalingsterminaler, hvis funksjonene håndteres fra terminalen. Enkelte kassetyper kan håndtere oppgjørsrutinene. Hvis kassen ikke har funksjoner for dette, foreta rutinene som for frittstående betalingsterminal.

10. Daglig omsetning

Omsetning

Nullstiller ikke omsetningstallene

Funksjonen skriver ut kvittering som viser omsetning siden forrige avstemming. Gjelder kun for den terminalen hvor kvitteringen skrives ut, og for alle korttyper som brukerstedet har avtale om.

Hvis terminalen viser teksten: "DRA KORTET", trykk F1+F3 først, for å komme i hovedmeny: KLAR TIL BRUK

- Velg Operatør.
- Velg Oppgjør meny.
- Velg Omsetning (hvis Omsetning ikke vises i tekstvinduet, benytt piltast for å bla i meny).

11. Daglig avstemming (oppgjør) Avstemming

Nullstiller daglig omsetning

*Avstemming må gjennomføres for at brukerstedet skal få oppgjør på sin konto.
Funksjonen avstemmer alle terminalene, og skriver kvittering kun for de korttyper det har vært omsetning på.*

Hvis terminalen viser teksten: "DRA KORTET", trykk F1+F3 for å komme i hovedmeny: KLAR TIL BRUK

- Velg Operatør.
- Velg Oppgjør meny.
- Velg Avstemming.

12. Utskrift av X-rapport

X-rapport

Funksjonen skriver ut omsetningen for denne terminalen, siden forrige Z-rapport ble skrevet ut. Tallene blir ikke nullstilt ved utskrift.

Hvis terminalen viser teksten: "DRA KORTET", trykk F1+F3 for å komme i hovedmeny: KLAR TIL BRUK.

- Velg Operatør.
- Velg Oppgjør meny.
- Velg X-rapport.

13. Utskrift av Z-rapport

Z-rapport

Funksjonen skriver ut omsetningen for denne terminalen, siden forrige Z-rapport ble skrevet ut. Tallene blir nullstilt ved utskrift.

Hvis terminalen viser teksten: "DRA KORTET", trykk F1+F3 for å komme i hovedmeny: KLAR TIL BRUK.

- Velg Operatør.
- Velg Oppgjør meny.
- Velg Z-rapport.

14. Operatøromsetning

Operatør

Funksjonen skriver ut omsetningen for en, eller alle operatør-identiteter for denne terminalen. Tallene nullstilles alltid ved Z-rapport, men kan også nullstilles ved utskrift av operatøromsetning. Funksjonen kan bare skrives ut hvis operatør-ID er i bruk.

Hvis terminalen viser teksten: "DRA KORTET", trykk F1+ F3 for å komme i hovedmeny: KLAR TIL BRUK.

- Velg Operatør.
- Velg Oppgjør meny.
- Velg Oper-rapport.
- Ved å bare trykke KLAR, får du utskrift av alle operatør-ID'er, eller du kan velge den operatør ID du ønsker utskrift for, ved å bla med FEIL-tasten og trykke KLAR når riktig ID vises.
- Hvis du ønsker å nullstille tallene, trykker du KLAR, - hvis ikke, trykk FEIL.

15. Reserveløsning - elektronisk reserveløsning - signaturbasert løsning

Det er ikke anledning til å utbetale kontanter i tillegg til varekjøp når reserveløsning benyttes.

Ved feil i kommunikasjonen med BBS vil terminalen automatisk skrive ut en reserveløsning. Kvitteringen fylles ut med bankkortets kontrollnummer og kundens signatur (sjekkes mot kortet). Beløp over kr 1.500,- må autoriseres (tlf 08989 tastevalg 3). Oppgitt kode påføres reserveløsningen som arkiveres sammen med kasseoppgjøret. Reserveløsningen skal ikke sendes bank.

Reserveløsningen overføres automatisk når terminalen igjen får kontakt med BBS.

Du kan få utskrift av omsetning med automatisk reserveløsning på kvitteringene Omsetning, X- rapport og Z- rapport. Automatisk reserveløsning kan fjernes som funksjon på terminalen (se punkt 16).

Husk å ringe BBS Kundeservice på tlf: 08989 ved vedvarende feil.

16. Fjerning av "automatisk reserveløsning"

- Dra kjøpmannskortet gjennom kortleseren.
- Velg Endre param.
- Trykk KLAR helt til tekstvinduet viser RESERVELØSN. = JA
- Trykk FEIL og det vil stå RESERVELØSN. = NEI
- Trykk KLAR, eller dersom det i tekstvindu står valget: Ja / Nei, trykk funksjonstast for NEI.
- Trykk avbryt for å gå tilbake til hovedmenyen.

17. Feil- og avvikssituasjoner

• Henger

Hvis du står fast, trykk AVBRYT for å komme tilbake til hovedmenyen. Hvis dette ikke går, bryt strømmen på terminalen, dette gjøres lettest ved å trekke ut ledningen fra adapteret eller stikkkontakten i veggen.

• Kopi av siste kjøp

Er du i tvil om et kjøp er godkjent, kan du skrive ut KOPI av siste kundekvitting på terminalen (se punkt 8).

• Kopi av siste avstemming

Skulle det oppstå problemer med en avstemming, kan du skrive ut KOPI av siste avstemming (Siste Avstem.) på terminalen. (Ikke foreta en ny avstemming). (Se punkt 8).

• Tjenesten ikke tilgjengelig

Tjenesten er ikke mulig med denne korttypen.

• Ugyldig kort / Kortet er ukjent

Denne korttypen godtas ikke på dette brukerstedet (er ikke innmeldt). Kunden må betale på annen måte. (For å få tilgang til nye korttyper, kan brukerstedet kontakte det aktuelle kortselskapet, eller banken).

• Lesefeil

Terminalen klarer ikke å lese kortet. Prøv kortleser på operatørenheten der dette finnes. Hvis kortet ved gjentatte forsøk ikke kan leses, be kunden ta kontakt med banken. Hvis det til stadighet er problemer med lesing av forskjellige kort, ta kontakt med BBS Kundeservice. Ved jevnlig bruk av rensekort på terminalens lesehode reduseres muligheten for lesefeil.

- **Terminalen må avstemmes**

Meldingen kommer hvis terminalen ikke har vært avstemt siste 7 døgn. Gjennomfør avstemming (oppgjør) på terminalen (se punkt 11).

- **Manuell autorisasjon (MANUELL AUT)**

Ring kortselskapet, på oppgitt telefonnummer, for å autorisere beløpet. Notér autorisasjonsnummeret, det skal tastes inn på terminalen.
Dra kundens kort igjen, og følg meldingene i tekstvinduet.

- **Ikke kontakt**

Dersom det oppstår kommunikasjonsproblemer, hjelper det i mange tilfeller å bryte strømmen på terminal og annet utstyr/koblingsbokser.

- **Integrasjonsproblemer**

Dersom det oppstår problemer med forbindelsen mellom kasse og terminal, prøv først å ta ut strømledning og ECR-kabel, bak på terminalen. Sett de retter inn strømledning, vent til terminalen står KLAR TIL BRUK, og sett så inn ECR-kabel til slutt.

*Ved fortsatt problemer ring BBS Kundeservice på tlf: 08989
Husk å ha terminalnummer eller brukerstedsnummer klart ved alle henvendelser til BBS Kundeservice, det finnes på kvitteringen.*



Haavard Martinsensvei 54
0045 Oslo
Telefon: 22 89 89 89
Telefax: 22 16 19 62
www.bbs.no

BBS Kundeservice
tlf: 08989