

Betriebsanleitung

2

CCV Plus Mobile A960

Ihre Kurzanleitung für einen reibungslosen Betrieb



Weil's um mehr als Geld geht.



Händlerservice

Betriebsanleitung

Inhaltsverzeichnis

4 Basics & Menüführung

Alle Informationen zu den Grundfunktionen Ihres Kartenlesegeräts.

7 Zahlung & Kaufabwicklung

Anleitung zur Durchführung einer einfachen Zahlung.

9 Kontaktlose Zahlungsvorgänge

Beim kontaktlosen Zahlen muss gelegentlich doch physischer Kontakt zu Ihrem Kartenlesegerät hergestellt werden.

11 Storno & Gutschrift

Übersicht und weitergehende Informationen zur Stornierung von Zahlungen und der Buchung von Gutschriften und Trinkgeld.

13 Berichte, Belege & Tagesabschluss

Informationen zu täglich vorzunehmenden Aktionen.

16 Systemfunktionen auf einen Blick

Hier finden Sie Informationen zu der erweiterten Diagnose Ihres Kartenlesegeräts.

19 Dynamische Währungsumrechnung (DCC)

Alle Informationen für die Abwicklung von Zahlungen in der Heimatwährung Ihrer Kunden.

20 Problemlösungen

Was tun bei Fehlermeldungen auf dem Kartenlesegerät-Display? Hier finden sich Antworten und Hilfestellungen.

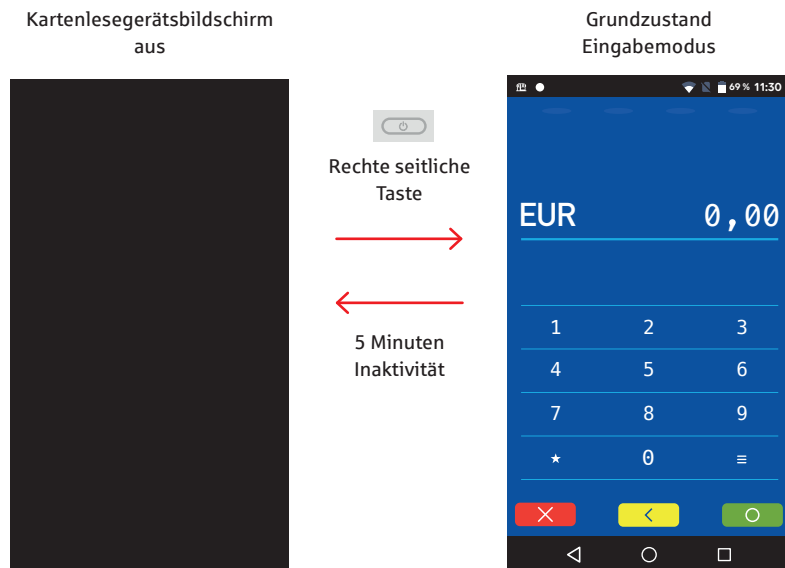
22 Sicherheitshinweise & Reinigung

Worauf Sie besonders bei dem täglichen Betrieb Ihres Kartenlesegeräts achten sollten und wie Sie dieses ordnungsgemäß reinigen können.

Basics & Menüführung

Ruhezustand

Nach 5 Minuten Benutzerinaktivität geht der Bildschirm automatisch aus.



Bitte beachten Sie:

Das Kartenlesegerät wird mit der rechten seitlichen Taste  aus dem Ruhemodus „geweckt“.

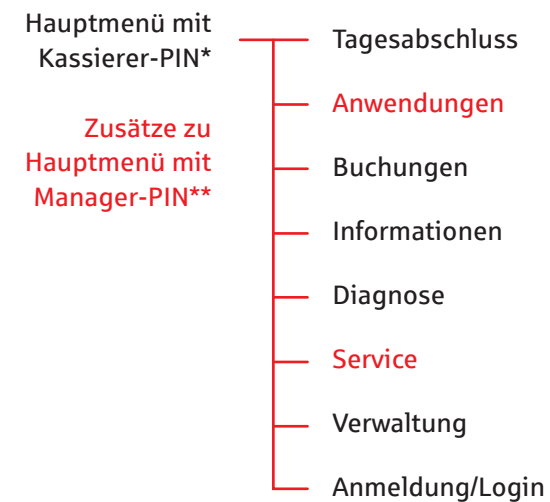


Bitte beachten Sie:

Mit  können Sie immer einen Schritt zurückgehen.

Menüführung

Über das Drücken von  erreicht man das Hauptmenü.



* 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 Kartenlesegeräts. 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 u. v. m. unkompliziert gestartet werden.

Belegung der Digitalen Tasten ändern & Festlegen

Favoriten

Im Favoritenmenü  findet man alle für Kassierer relevanten Funktionen.

Bitte beachten Sie:

Mit  kann jeder Softkey des Kartenlesegeräts 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 Kartenlesegerät springt wieder auf den Hauptbildschirm zurück.

Zahlung & Kaufabwicklung



Bitte beachten Sie:

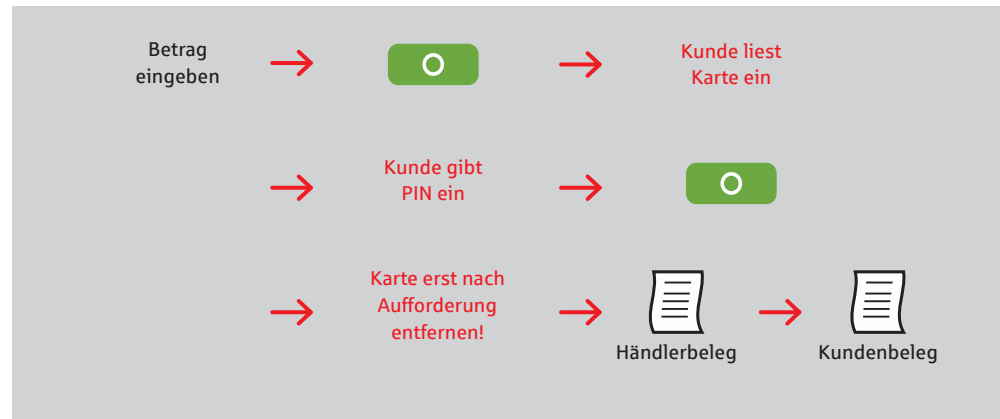
Karten mit Chip müssen an diesem Kartenlesegerät grundsätzlich über den Chip oder kontaktlos autorisiert werden. Bei Lesefehlern fordert das Kartenlesegerät Sie automatisch auf, die Daten über den Magnetstreifen-Leser zu holen, sofern die Bank die Karte dafür freigeschaltet hat.



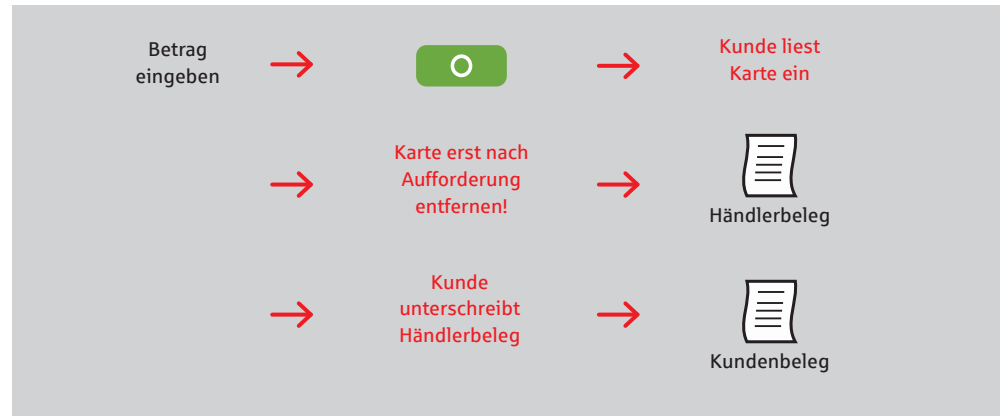
Bitte beachten Sie:

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.

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

Kauf – über Chip mit PIN

Rot: Eingaben, die vom Kunden am Kartenlesegerät durchzuführen sind

Kauf – über Chip mit Unterschrift

Rot: Eingaben, die vom Kunden am Kartenlesegerät durchzuführen sind

Um den Status der Karten 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.

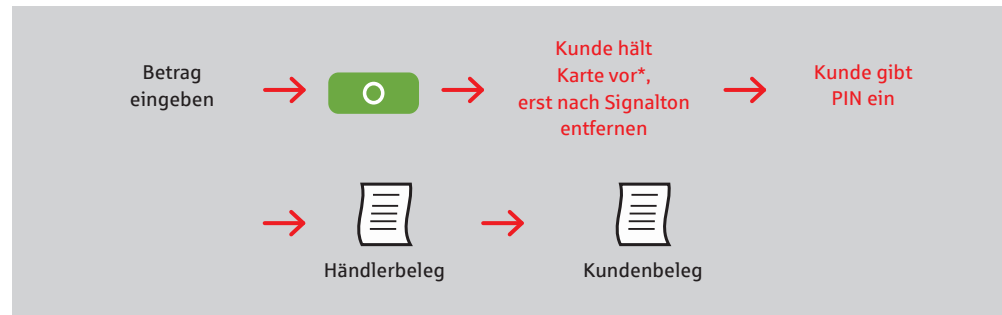
Das Limit wird nicht vom Sparkassen-Händlerservice vorgegeben und liegt derzeit bei 50,- Euro.

Kauf – unter Limit

Rot: Eingaben, die vom Kunden am Kartenlesegerät 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 Kartenlesegerät-Display und die Belegausdrucke.

Kauf – über Limit mit PIN

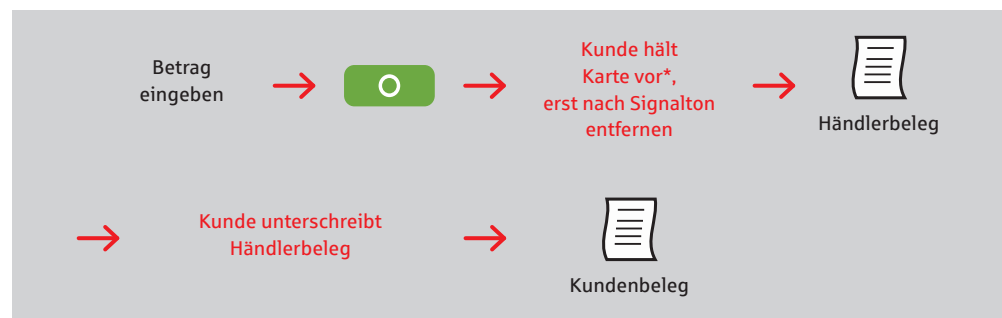
Rot: Eingaben, die vom Kunden am Kartenlesegerät durchzuführen sind

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, Name und Vorname des Kunden mit den Angaben auf der verwendeten Karte übereinstimmen.

Kauf – über Limit mit Unterschrift

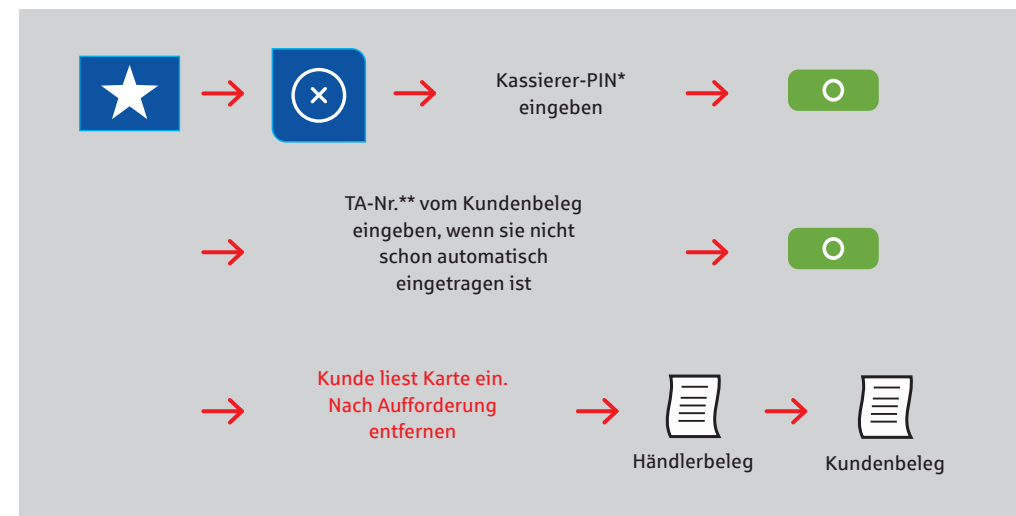
Rot: Eingaben, die vom Kunden am Kartenlesegerät durchzuführen sind

* Hier könnte ein zusätzliches Einstecken der Karte verlangt werden.

Storno & Gutschrift**Storno**

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

Das Clearing wird gewöhnlich kurz nach Mitternacht Ortszeit durchgeführt.



Rot: Eingaben, die vom Kunden am Kartenlesegerät durchzuführen sind

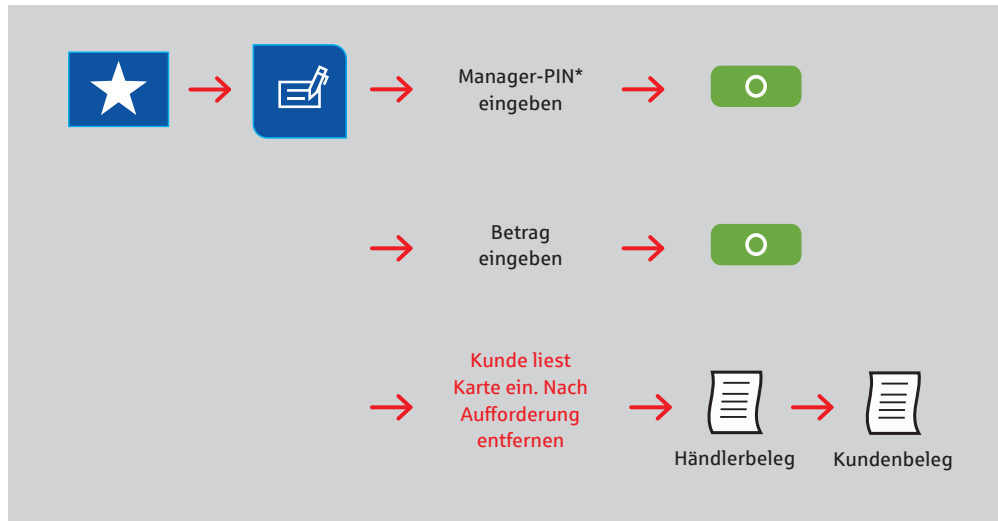
* Voreingestellte Kassierer-PIN: 11 11 11

** Vorgegebene TA-Nr. kann mit  stellenweise gelöscht werden.

Gutschrift

Ablauf vom Kartentyp abhängig.

Die Gutschrift ist in der Regel nur mit Kreditkarte möglich.



Rot: Eingaben, die vom Kunden am Kartenlesegerät durchzuführen sind

* Voreingestellte Manager-PIN: 22 22 22

Berichte, Belege & Tagesabschluss

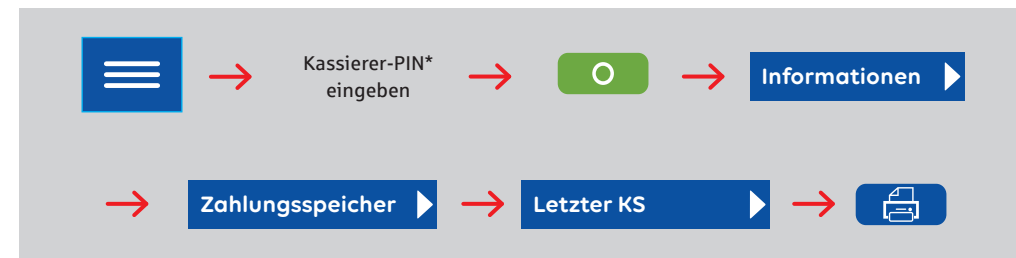


Bitte beachten Sie:

Der Tagesabschluss ist die finale Verarbeitungsfreigabe an den Sparkassen-Händlerservice: Der Umsatzspeicher wird geleert, kein Belegduplikat und kein Storno von Zahlungen an diesem Tag sind mehr möglich.

Tagesabschluss

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



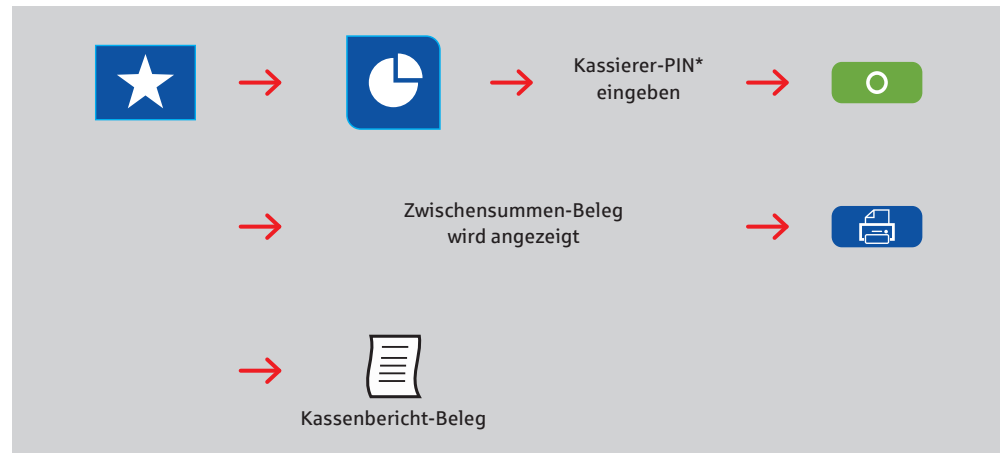
* Voreingestellte Kassierer-PIN: 11 11 11

Kassenbericht

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

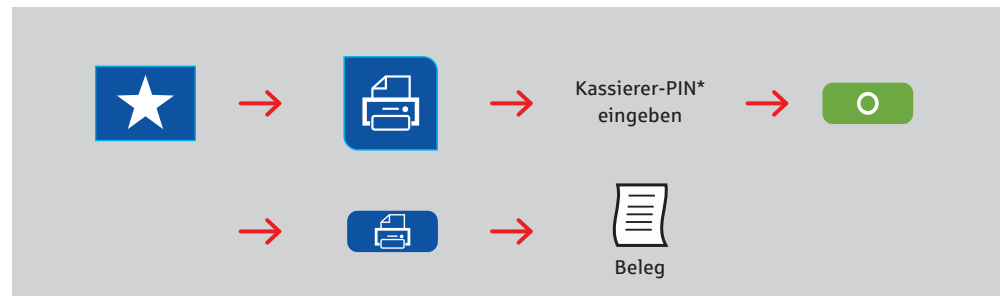
Mit dem Kassenbericht wird ein Beleg über die Transaktionen seit dem letzten Tagesabschluss ausgedruckt.

Dieser ist rein informativ und ersetzt den Tagesabschluss nicht!



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

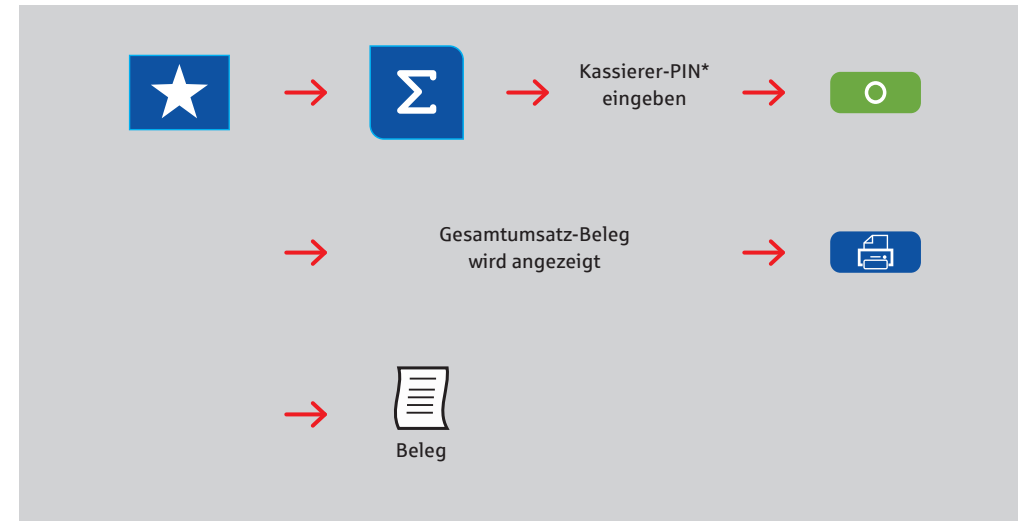
Kopie des Händlerbelegs



* Voreingestellte Kassierer-PIN: 11 11 11

Gesamtumsatz (Kassensummen)

Mit dem Gesamtumsatz wird ein Beleg über die Transaktionen seit dem letzten Tagesabschluss 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.

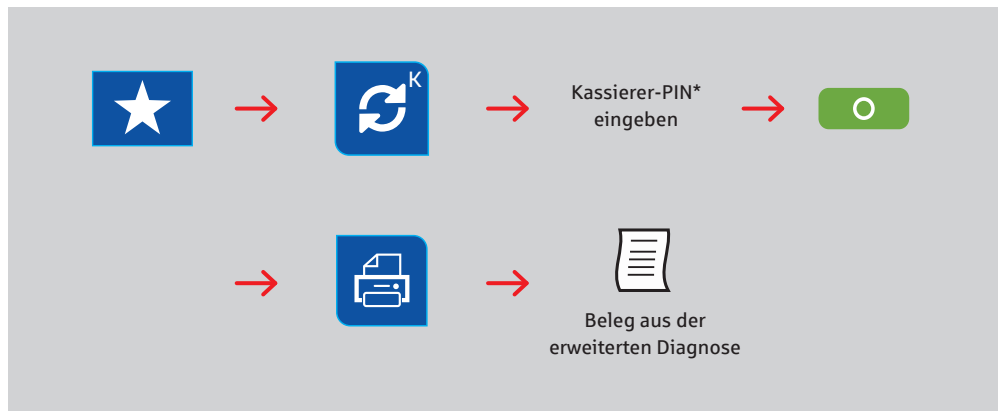
* Voreingestellte Kassierer-PIN: 11 11 11

Systemfunktionen auf einen Blick

Erweiterte Diagnose

Die erweiterte Diagnose hat zwei Aufgaben:

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

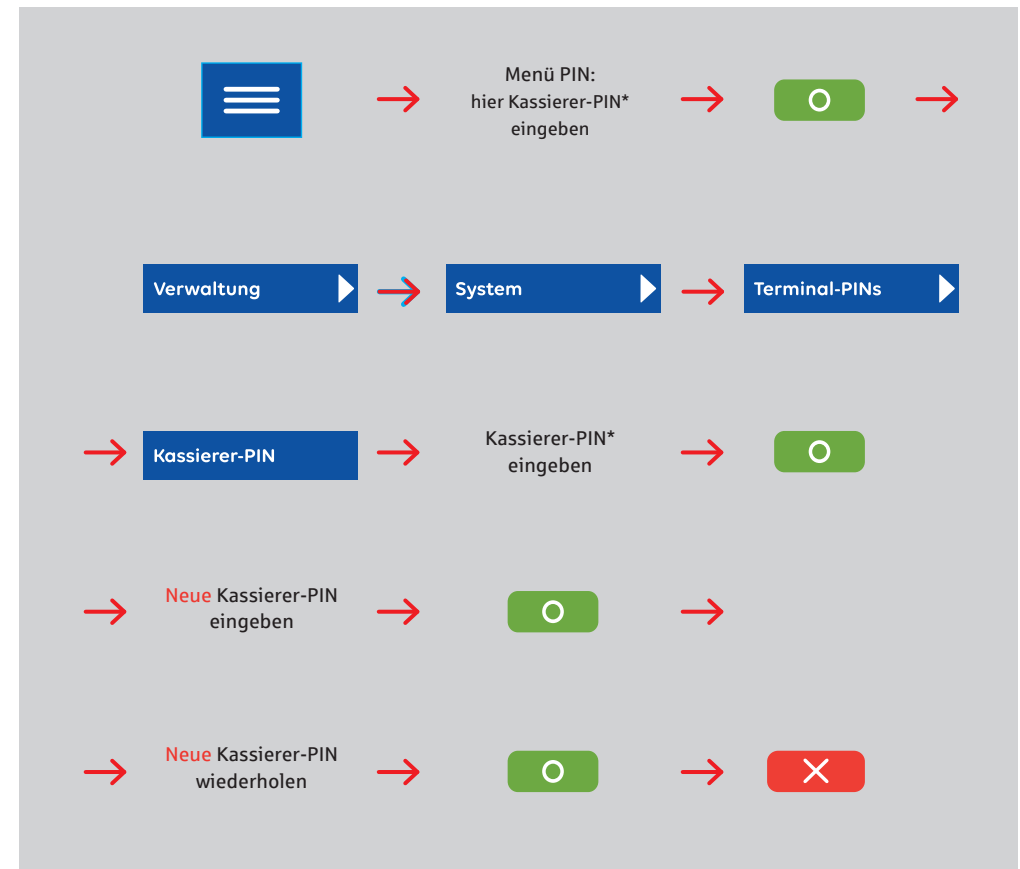


Sollte im Menü ein Feld nicht abgebildet sein, blättern Sie bitte mit  weiter in der Liste.

* Voreingestellte Kassierer-PIN: 11 11 11

Kassierer-PIN ändern

Die PIN sollte aus Sicherheitsgründen alle 90 Tage geändert werden!

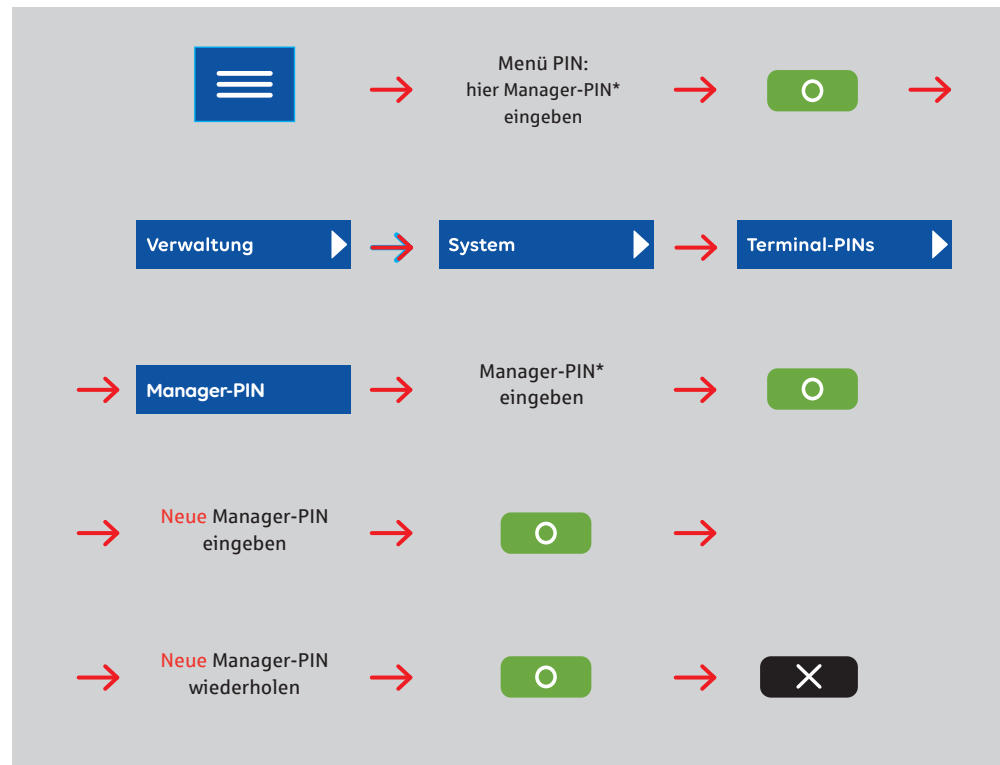


Sollte im Menü ein Feld nicht abgebildet sein, blättern Sie bitte mit  weiter in der Liste.

* Voreingestellte Kassierer-PIN: 11 11 11

Manager-PIN ändern

Da die Manager-PIN auch als Kassierer-PIN eingesetzt werden kann, muss sie zumindest einmal von der Werkseinstellung abweichend vergeben werden, auch wenn sie ansonsten ungenutzt bleibt.



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

* Voreingestellte Manager-PIN: 22 22 22

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.

Problemlösungen

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 Sparkassen-Händlerservice anrufen.
Vorgang abgelehnt	Bitte auf einen Zusatztext auf dem Beleg achten, sonst an den Sparkassen-Händler-service 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.

Kompakte Informationen und einfacher Kontakt

Sie haben noch Fragen zu den Funktionen und Möglichkeiten Ihres Kartenlesegeräts, suchen die genauen technischen Daten oder wünschen eine weitere Expertenberatung zum Thema „Bargeldlose Zahlungslösungen“? Der folgende Link führt Sie auf unsere kompakte Überblickseite für das **CCV Plus Mobile A960** mit allen wichtigen Informationen zum Kartenlesegerät inklusive optionalen Zusatzfunktionen und Bestellmöglichkeiten für Ersatzteile, Zubehör oder Verbrauchsmaterial. Sollten Sie hier keine Antwort auf Ihre Frage finden oder nicht weiterkommen, wenden Sie sich ganz einfach direkt an unseren Kundenservice (siehe Rückseite dieser Betriebsanleitung).



www.s-haenderservice.de/A960

Sicherheitshinweise & Reinigung

Checkliste für Händler am Point of Sale (POS)

- ✓ Lassen Sie den Kunden immer den Betrag lesen oder kontrollieren Sie diesen selbst noch einmal, um Tastatureingabefehler vor Abschluss der Kartenzahlung zu erkennen.
- ✓ 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.
- ✓ 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 Kartenlesegerät außerhalb der Ladenöffnungszeiten an einem sicheren Ort. Lassen Sie keine unbefugten Personen an das Kartenlesegerät. Melden Sie einen Manipulationsverdacht am Kartenlesegerät umgehend der Polizei und dem Sparkassen-Händlerservice.
- ✓ 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. Weitere Sicherheitshinweise finden Sie auf unserer Homepage unter: www.s-haendlerservice.de/kontakt-service.html

Hinweise zur Reinigung

- Verwenden Sie zur Reinigung des Kartenlesegeräts ein trockenes oder leicht angefeuchtetes Tuch.
- Verwenden Sie keine aggressiven Reinigungsmittel oder Lösungsmittel, die Isopropyl-Alkohol enthalten.
- Die Kartenleseereinheit sollte je nach Bedarf mit geeigneten Reinigungskarten gereinigt werden. Bitte wenden Sie sich an unseren Kundenservice.

Manipulation durch Öffnung

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

Selbstverständlich entsprechen alle Kartenlesegeräte von dem Sparkassen-Händlerservice den aktuellen Richtlinien der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) sowie den Sicherheitsbestimmungen der internationalen Kartenorganisationen und PCI DSS.



Bitte beachten Sie:

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

Kundenservice

Sie haben Fragen oder benötigen schnelle Hilfe?
Die Telefonnummer unserer Service-Hotline finden
Sie entweder auf Ihrem Kartenlesegerät oder unter
www.s-haenderservice.de/service/kunden-service

