

AVS - Bedienung Bankomat

AVS Vers. 1.7.4 (04/2011)



1. Allgemeines

Bei der Bedienung der Bankomatfunktionen muss auf die einzelnen Anbindungskonfigurationen eingegangen werden, die im Leitfaden 'Anbindung Bankomat' beschrieben sind. Das sind einerseits so genannte Offline-Systeme, die lediglich eine manuelle Kennzeichnung der bargeldlosen Geschäftsfälle vornehmen, andererseits Online-Systeme, bei denen durch Kommunikation des Programms mit dem Terminal die Geschäftsfälle markiert werden.

Grundsätzlich ist anzumerken, dass Online-Systeme hinsichtlich Kassenführung weniger fehleranfällig sind, da nur solche Geschäftsfälle als unbar gekennzeichnet werden, die auch eine positive Antwort von der Bankomatkasse erhalten haben.

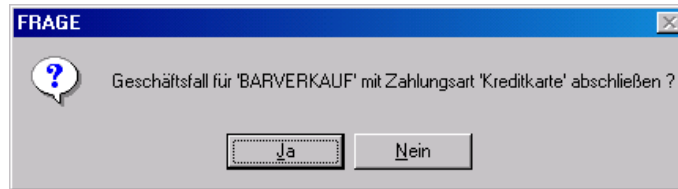
2. Zahlung im Offline-System

Wenn die im Leitfaden 'Anbindung Bankomat' genannten Voraussetzungen für den Offline-Betrieb erfüllt sind, kann nach jedem Geschäftsfall im Zahlungsfenster aus den vorhandenen Zahlungsarten ausgewählt werden. Für Bankomatzahlungen klicken Sie den Button [Maestro] an oder Sie betätigen die Tastenkombination [aM] für den unterstrichenen Buchstaben dieser Funktion. Der Button [Quick] dient zur Kennzeichnung der Geschäftsfälle, die mit der elektronische Geldbörse bezahlt werden. (Achtung: Zahlung mit [Quick] noch nicht implementiert!)

The screenshot shows a software window titled 'Tara - Kassaeingang'. At the top right, there is a red button labeled 'Apothek'. Below this, the 'Summe / Packungen' section shows 'EUR 12,00 / 1'. The 'Erhalten' section shows 'EUR 12,00' and the 'Retour' section shows 'EUR 0,00'. The 'Kunde' section has a green highlight on 'BARVERKAUF' and a 'Kundendaten Bon cQ' button. At the bottom, there are buttons for 'Maestro', 'Kreditkarte', 'Lieferschein', 'Kreditk. man.', and 'Bar'.

Dem entsprechend steht eine Funktion für die Zahlung mit Kreditkarte zur Verfügung, Voraussetzung ist, dass Sie Vertragspartner der betreffenden Kreditkartenfirma sind. Die Funktion [Kreditkarte manuell] kennzeichnet jene Geschäftsfälle, die Sie durch Eingabe der Kreditkartennummer am Terminal abwickeln, weil beispielsweise die Karte nicht lesbar ist.



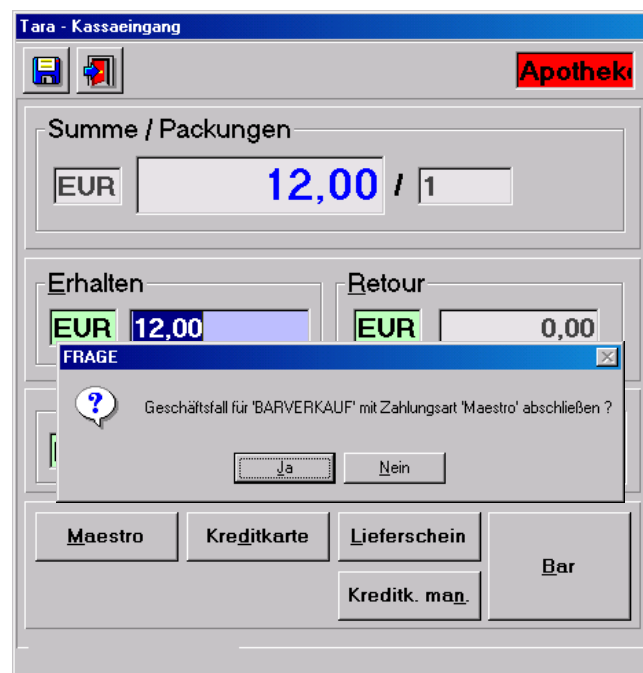


Im Anschluss ans Kundenende, nach nochmaliger Bestätigung der gewünschten Zahlungsart, müssen der Betrag und eventuell sonstige, notwendige Daten in die Bankomatkasse eingetippt werden.

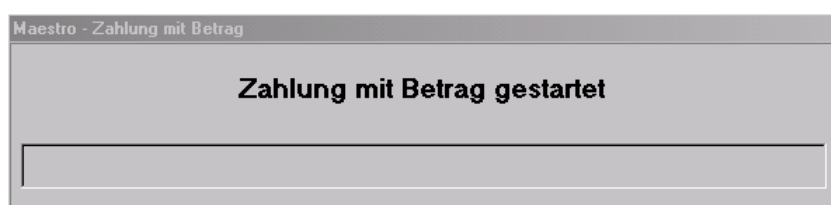
Der Tagesabschluss für Maestro sowie der für die Kreditkarten wird direkt am Terminal abgewickelt. Beachten Sie, dass seit der Einführung der neuen Terminalgeneration (Thales) ab 2011 der Abschluss sowohl für Maestro als auch für Kreditkarten auf jedem Gerät durchgeführt werden muss. Für die Ausgabe der Kreditkartenbelege und der Protokolle beim Tagesabschluss ist ein Protokolldrucker bei der Bankomatkasse zwingend notwendig.

3. Zahlung Maestro im Online-System

Für den Betrieb im Online-System müssen die entsprechenden Parameter in den Einstellungen für den Mandanten und den Arbeitsplatz laut Leitfaden 'Anbindung Bankomat' gesetzt sein. Es kann beim Kundenende die Zahlungsart [Maestro] ausgewählt werden, egal, ob der Kunde mit Bankomat (Maestro) oder Quickfunktion zahlt. Die Unterscheidung erfolgt auf Grund der Antwort der Bankomatkasse.



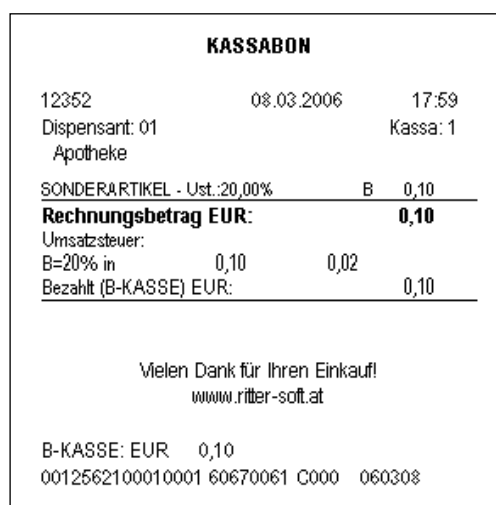
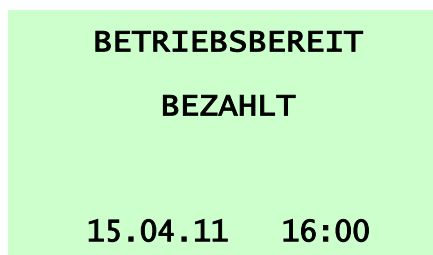
Die darauf folgende Abfrage wird mit [Ja] bestätigt, die Verbindung zur Bankomatkasse wird aufgebaut und der Zahlungsvorgang des Kunden beginnt mit dem folgenden Fenster:



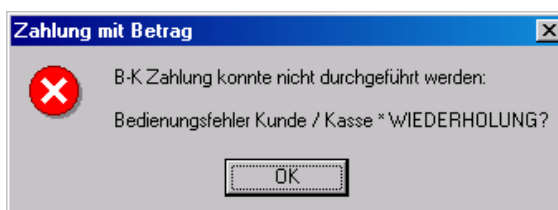
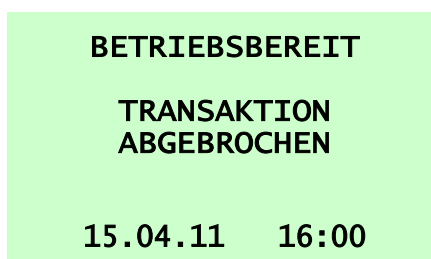
Nach erfolgter Autorisierung des Kunden wird die Transaktion automatisch durchgeführt und entweder eine positive Zahlungsmeldung oder eine Fehlermeldung mit dem Grund des Scheiterns der Zahlung angezeigt.



Bei positiver Meldung ist die Zahlung ordnungsgemäß erfolgt und der Geschäftsfall wird mit automatischem Bondruck abgeschlossen. Der Bon weist die für eine Maestrozahlung typischen Merkmale auf. Im Summenblock wird in der Zeile des Zahlungsbetrages die Kennung (B-KASSE) gedruckt und am Ende des Bons werden noch einmal die Zahlungsinformationen und transaktionsbezogene Daten ausgegeben. Auf dem Display des Bankomat-Terminals erscheint folgende Information:



Allgemeine negative Rückmeldungen der Bankomatkasse sind selbsterklärend. Generell kann davon ausgegangen werden, dass bei einer Meldung, die einen Stern "*" enthält, der Zahlungsvorgang nach Rücksprache mit dem Kunden noch einmal durchgeführt werden kann. Bei anderen Fehlermeldungen muss der Vorgang mit einer anderen Zahlungsart abgeschlossen werden. Das Display des Bankomat-Terminals meldet nach einer gescheiterten Transaktion einen Abbruch.

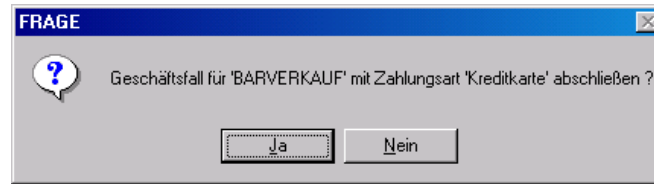


Seit der Einführung der neuen Terminalgeneration (Thales) kann es sein, dass am Display nach kurzer Zeit der Text 'Handelkassenanschluss prüfen' auftaucht und die Info über die zuletzt durchgeführte Transaktion nicht mehr sichtbar ist. Durch Betätigung des (Stop)-Buttons wird sie wieder eingeblendet.

Die zugeordneten Zahlungsarten Bankomat oder Quick werden am Tagesprotokoll getrennt ausgewiesen und am Kassenjournal sowie bei der Anzeige des Kassensstreifens entsprechend gekennzeichnet. Diese Kennzeichen finden auch Eingang in die 'Zahlungsartenstatistik' die unter VERKAUF | STATISTIK aufgerufen werden kann.

4. Zahlung Kreditkarte im Online-System

Für den Betrieb im Online-System müssen die entsprechenden Parameter in den Einstellungen für den Mandanten und den Arbeitsplatz laut Leitfaden 'Anbindung Bankomat' gesetzt sein. Wählen Sie beim Kundenende die Zahlungsart [Kreditkarte] aus und bestätigen Sie die darauf folgende Abfrage mit [Ja].



Die Verbindung zur Bankomatkasse wird aufgebaut und der Zahlungsvorgang des Kunden beginnt mit dem folgenden Fenster:

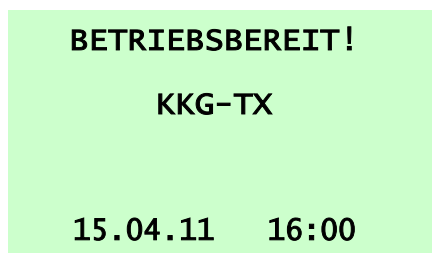


Nach erfolgter Autorisierung des Kunden wird die Transaktion automatisch durchgeführt und entweder eine positive Zahlungsmeldung oder eine Fehlermeldung mit dem Grund des Scheiterns der Zahlung angezeigt.



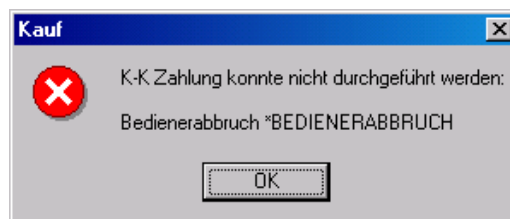
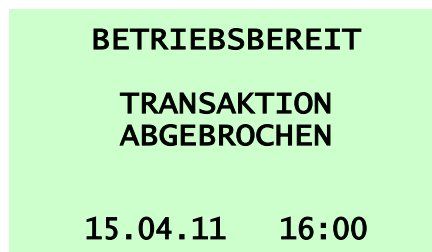
Bei positiver Meldung ist die Zahlung ordnungsgemäß erfolgt und der Geschäftsfall wird mit dem Ausdruck des Kreditkartenbons und der vom Kunden zu unterzeichnenden Quittung abgeschlossen.

Der Bon weist die für eine Kreditkartenzahlung typischen Merkmale auf. Im Summenblock wird in der Zeile des Zahlungsbetrages die Kennung (Kreditkarte) gedruckt und am Ende des Bons werden noch einmal die Zahlungsinformationen und transaktionsbezogene Daten ausgegeben. Diese Daten befinden sich auch auf dem Quittungsbon. Auf dem Display des Bankomat-Terminals erscheint folgende Information:



KASSABON			
11919	21.10.2005	18:39	
Dispensant: 01		Kassa: 2	
Apotheke			
SONDERARTIKEL - Ust.:20,00%		B	1,00
Rechnungsbetrag EUR:			1,00
Umsatzsteuer:			
B=20% in	1,00	0,17	
Bezahlt (Kreditkarte) EUR:			1,00
Vielen Dank für Ihren Einkauf!			
www.ritter-soft.at			
BEZAHLT		06062429	
MASTERCARD		400836	
5266 2415 5115 0004 (3)		02/07	
249240912	Beleg-Nr.:	000004	

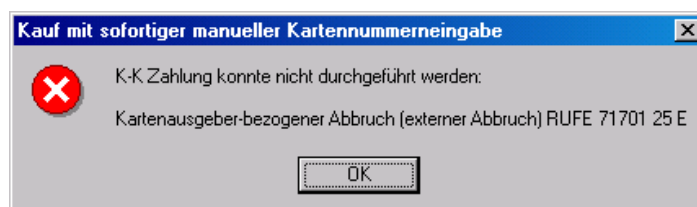
Allgemeine negative Rückmeldungen der Bankomatkasse sind selbsterklärend. Generell kann davon ausgegangen werden, dass bei einer Meldung, die einen Stern "*" enthält, der Zahlungsvorgang nach Rücksprache mit dem Kunden noch einmal durchgeführt werden kann. Bei anderen Fehlermeldungen muss der Vorgang mit einer anderen Zahlungsart abgeschlossen werden. Das Display des Bankomat-Terminals meldet nach einer gescheiterten Transaktion einen Abbruch.



Die zugeordnete Zahlungsart Kreditkarte wird am Tagesprotokoll sowohl als Summe, als auch aufgeteilt auf die einzelnen Kreditkarten-Vertragspartner extra ausgewiesen und am Kassenjournal und bei der Anzeige des Kassensstreifens entsprechend gekennzeichnet.

Der Button [Kreditk. man.] wird für Kreditkartenzahlungen verwendet, bei denen die Karte entweder nicht lesbar ist oder gar nicht zur Verfügung steht. Bei dieser Art der Zahlungsabwicklung müssen die Kartendaten manuell in den entsprechenden Feldern eingetragen werden. Unter CVC2 wird jener 3-stellige Code eingegeben, der sich auf Kreditkarten meist auf der Rückseite neben dem Unterschriftsbereich befindet.

Nach Bestätigung der Eingaben werden diese Informationen zur Bankomatkasse transferiert und ohne weitere Manipulation am Terminal selbst mit dem Zahlungsbetrag des Geschäftsfalls übermittelt. Bei Eingabefehlern erscheint die gleiche Rückmeldung wie beispielsweise bei abgelaufenen Karten.



Übersteigt der Betrag den für diese Kreditkarte gewährten Rahmen, muss eine Referenznummer und somit eine Freigabe telefonisch beim Kreditkarten-Vertragspartner angefordert werden. Diese muss im Feld 'Referenz' eingetragen sein, danach erfolgt mit [Weiter] der Start der Transaktion. (Achtung: Zahlung mit Referenz noch nicht implementiert!)

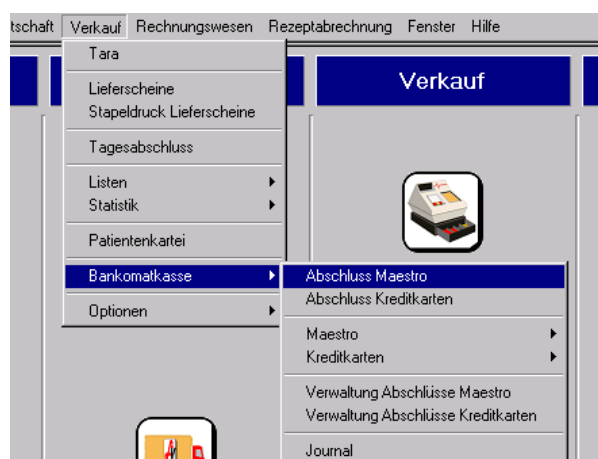
5. Allgemeine Hinweise zum Abschluss der Bankomatkassen

Beim Abschluss der Bankomatkassen ist auf die Reihenfolge bei der Durchführung zu achten. Wird zuerst der Abschluss Maestro durchgeführt und danach jener für Kreditkarten, kann es aufgrund verzögerter Journalsatzübermittlung zu einer temporären Blockierung des Terminals kommen, was beim folgenden Tagesende Kreditkarte zu Problemen führt. Sind Kreditkartenzahlungen auf einem Terminal erfolgt und es wurde nur Maestro abgeschlossen (oder auch umgekehrt), kann kein weiterer Geschäftsfall unbar abgeschlossen werden, es wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Im Zuge der täglichen Arbeiten beim Tagesende empfiehlt sich daher folgende Vorgangsweise: Durchführung des Abschlusses für die Kreditkarten auf allen Terminals, auch wenn möglicherweise keine Kreditkartenzahlung erfolgt ist. Anschließend folgt der Abschluss Maestro auf allen Terminals und zuletzt der Tagesabschluss an der Tara im AVS.

6. Abschluss Maestro im Online-System

Um die Bankomatsummen mit den entsprechenden Werten am Tagesprotokoll gut vergleichen zu können, ist es empfehlenswert, das Tagesende Bankomat immer kurz vor dem Kassenabschluss durchzuführen. Das Tagesende muss für jedes Terminal extra von einem daran angeschlossenen Arbeitsplatz durchgeführt werden. Die abhängigen Systemeinstellungen sind dem Leitfaden 'Anbindung Bankomat' zu entnehmen.



Es gibt zwei verschiedene Einstellungen der Bankomatkassen. Bei der ersten Variante muss die Tagesendekarte vor dem Aufruf des Menüpunktes 'Abschluss Maestro' im Terminal gesteckt werden, die andere Variante benötigt die Tagesendekarte nicht. Wählen Sie den Menüpunkt unter VERKAUF | BANKOMATKASSE aus. Nach Abschluss der Transaktion - im Fenster 'Maestro - Tagesende' scheint der Text 'Tagesende gestartet' auf - wird die Meldung 'Tagesende durchgeführt' und der abgerechnete Betrag angezeigt.



Es wird das Fenster 'BK-Tagesende für Maestrokarten' geöffnet, in dem die einzelnen Bankomatgeschäftsfälle aufgelistet sind. Die Werte 'TES:' und 'T-K:' werden in der Regel übereinstimmen, die Ursachen für Differenzen werden bei der Beschreibung des Kontrollbons weiter unten erläutert.

BK - Tagesende für Maestrokarten

Tagesende: 24.05.2007 Summe

Modus: Blättern

Datum/Uhrzeit	Arbeitsplatz	Term.	Bezeichnung	Org.	Zahlung B-K Terminal	Zahlung H-K Geschäftsfall
24.05.2007 17:35:10	ROLAND2	1	B-KASSE - Zahlung mit Betrag		0,02	0,02
24.05.2007 17:35:59	ROLAND2	1	B-KASSE - Zahlung mit Betrag		0,01	0,01
Summen					TES: 0,03	T-K: 0,03

Entsprechend der Einstellung in den Mandantenparametern wird der Kontrollbton automatisch nach Anzeige des Summenfensters ausgegeben oder es kann manuell der Button [Summe] und dann das Druckersymbol angeklickt werden.

BK - Tagesende für Maestrokarten

Modus: Blättern

Summe

ss	ir	ind_text	ergebnis	TES	T-K	nr.
P	Z	Tagesende durchgeführt	TES: 0,03 173913 070524	TES: 0,03	T-K: 0,03	0

Der Kontrollbton gibt einerseits den von der Bankomatasse ermittelten Wert 'TES:', andererseits die vom AVS gespeicherten Bankomatumsätze (T-K) aus. Diese Summen sollten grundsätzlich übereinstimmen, unterschiedliche Werte weisen auf falsche Netzwerkeinstellungen (siehe Leitfaden 'Anbindung Bankomat') oder auf Kommunikationsprobleme mit der Bankomatasse bei der Zahlungsabwicklung (siehe 9. Probleme im Online-System) hin.

B-Kassen-Tagesende	08.03.2006
<hr/>	
Tagesende durchgeführt	
TES:	0,30
T-K:	0,30

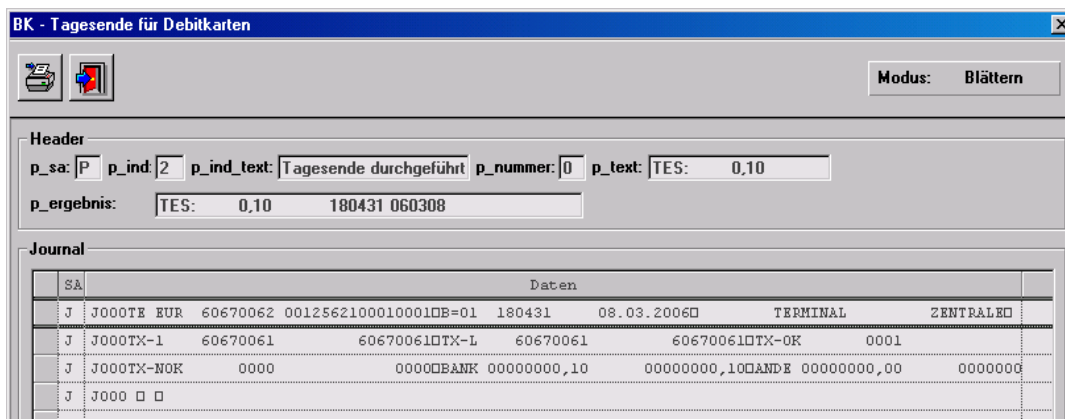
Das Bankomat-Terminal meldet nach erfolgreicher Durchführung des Abschlusses 'BETRIEBSBEREIT TAGESENDE: OK', ansonsten wird 'BETRIEBSBEREIT ABRUCH' am Display angezeigt.

BETRIEBSBEREIT!

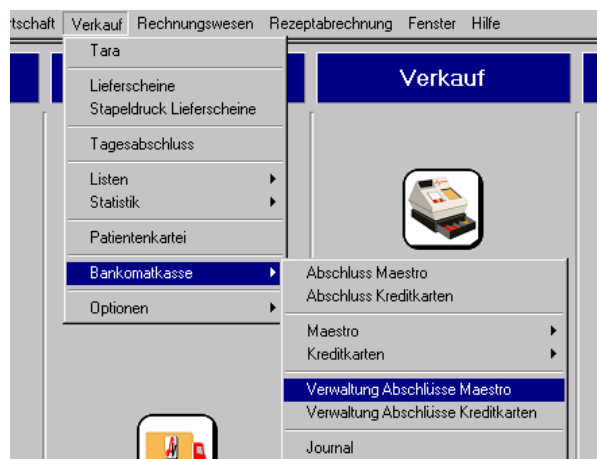
TAGESENDE: OK

15.04.11 16:00

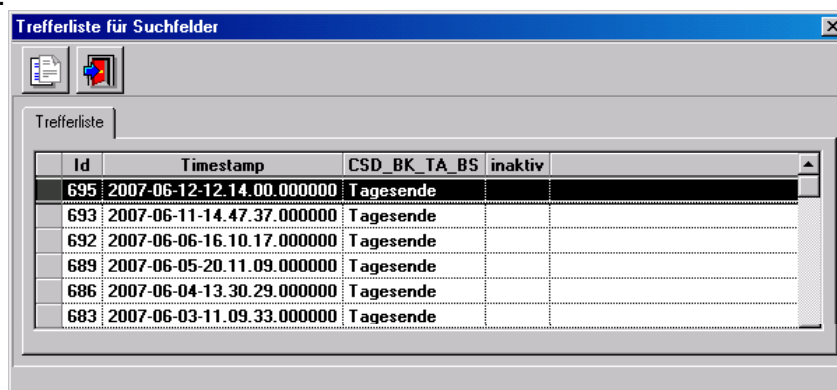
Das Bankomatjournal wird intern gespeichert und kann bei Bedarf, z.B. Anforderung des Bankomatassenspartners (PayLife, First Data) bei Unstimmigkeiten, unter dem Menüpunkt VERKAUF | BANKOMATKASSE | JOURNAL ausgedruckt werden.



Bei den auf dem Tagesprotokoll unter 'B-KASSE' ausgewiesenen Werten handelt es sich um Inlandszahlungen, die mit 'Maestro' gekennzeichneten Beträge sind Zahlungen mit einer Kennung für den internationalen Zahlungsverkehr (edc - electronic debit card). Die Daten der Maestro-Abschlüsse werden im Programm gespeichert und können über den Menüpunkt VERKAUF | BANKOMATKASSE | VERWALTUNG ABSCHLÜSSE MAESTRO wieder zur Ansicht bzw. zum Ausdruck aufgerufen werden.



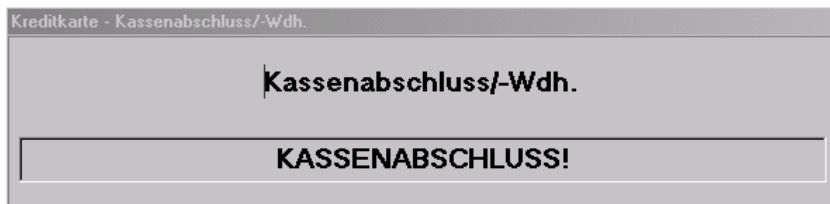
Wählen Sie den gewünschten Abschluss aus der angezeigten Trefferliste mit Doppelklick oder der Funktion [Übernehmen] und es wird das Fenster 'BK - Tagesende für Maestrokarten' geöffnet, das auch direkt nach der Durchführung des Abschlusses angezeigt wird (siehe oben).



Bei geleerter Maske kann diese Trefferliste durch Klicken auf den [Suchen]-Button oder durch Doppelklick auf das Feld 'Tagesende' aufgerufen werden.

7. Abschluss Kreditkarte im Online-System

Um die Kreditkartensummen mit den entsprechenden Werten am Tagesprotokoll gut vergleichen zu können, ist es empfehlenswert, den 'Abschluss Kreditkarten' immer kurz vor dem Kassenabschluss durchzuführen. Starten Sie diese Verwaltungsfunktion durch Auswahl des Menüpunktes unter VERKAUF | BANKOMATKASSE.



Nach Abschluss der Transaktion ist im Fenster 'Kreditkarte - Kassenabschluss/-Wdh.' die Meldung 'KASSENABSCHLUSS!' eingeblendet. Je nach Einstellung des entsprechenden Mandantenparameters wird automatisch oder manuell ein Abschlussprotokoll ausgegeben. Beachten Sie, dass der Vorgang für jedes Bankomat-Terminal von einem daran angeschlossenen Arbeitsplatz durchgeführt werden muss.

Das Abschlussprotokoll gibt die einzelnen Umsätze der verschiedenen Kreditkartenfirmen aus. Diese Summen können dann mit den Werten des Tagesprotokolls verglichen werden. Sie sollten grundsätzlich übereinstimmen, unterschiedliche Werte weisen auf falsche Netzwerkeinstellungen, verschiedene Abrechnungszeiträume oder mögliche Kommunikationsprobleme mit der Bankomatkasse bei der Zahlungsabwicklung (siehe 9. Probleme im Online-System) hin.

BETRIEBSBEREIT

TAGESENDE: OK

15.04.11 16:00

```

Kassenabschluss/-Wdh. 12345678
Datum: 08.03.2006      18:10:01
=====
DINERS CLUB
123456789              060308 1234

B E Z A H L T
0001                   EUR      1,00
S T O R N I E R T
0000                   EUR      0,00
G U T S C H R I F T
0000                 EUR      0,00
Summe:                 EUR+    1,00

=====
MASTERCARD ....
    
```

Am Bankomat-Terminal sehen Sie nach erfolgreicher Durchführung des Abschlusses den Text 'BETRIEBSBEREIT TAGESENDE: OK', ansonsten wird 'BETRIEBSBEREIT ABBRUCH' gemeldet. Das nach dem Abschluss aufgerufene Fenster zeigt das Journal. Hier kann das Protokoll mit dem Druckbutton bei Bedarf mehrmals ausgegeben werden.

BK - Kassenabschluss für Kreditkarten

Modus: Blättern

Header

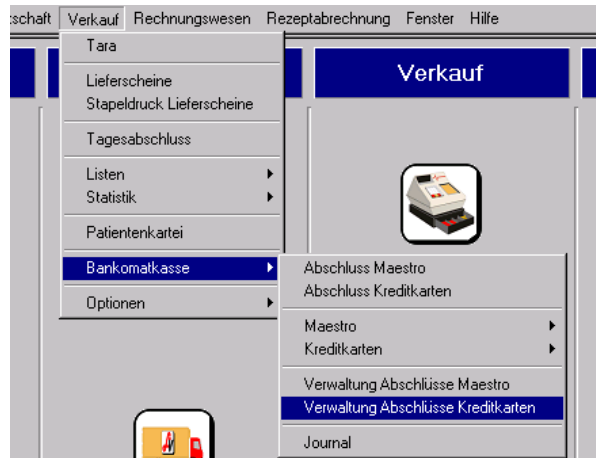
t_sa: T t_adresse: 00 t_ind: 1 t_ind_text: Kassenabschluss/-Wdh. t_nummer: 0 t_tid: 06062429 t_cz: 00 t_text: KASSENABSCHLUSS!

t_kauf: BEZAHLT t_storno: STORNIERT t_gutschr: GUTSCHRIFT t_u_anz: 03

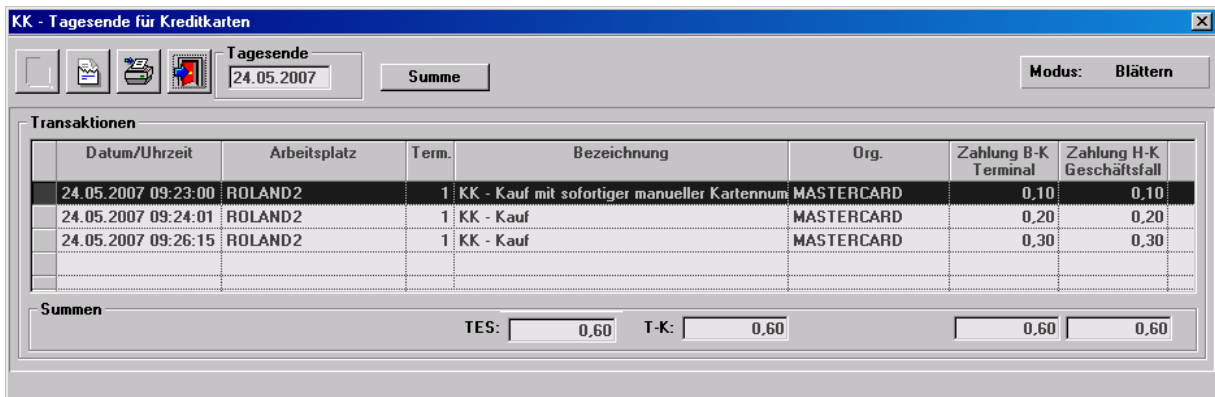
Summenblöcke

ss	ad	ir	ind_text	nv	sat	name	uid	ergebnis	datum	zeit	sum_vz
U	01	2	Kassenabschluss positiv	a	01	DINERS CLUB	123456		060119	092107	+
U	01	2	Kassenabschluss positiv	a	02	MASTERCARD	249240912		060119	092107	+
U	01	2	Kassenabschluss positiv	a	03	VISA	100041813		060119	092107	+

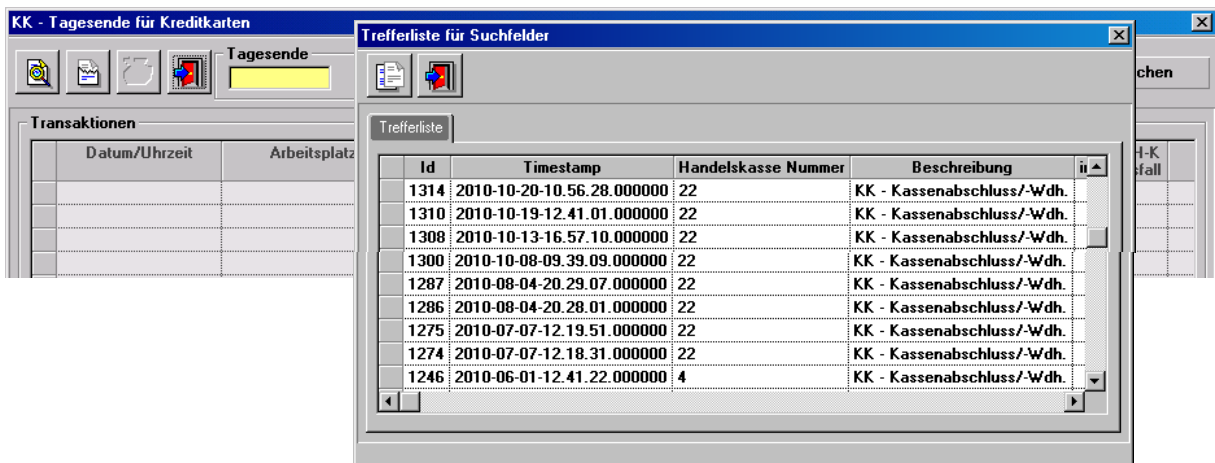
Die Daten der Kreditkarten-Abschlüsse werden im Programm gespeichert und können über den Menüpunkt VERKAUF | BANKOMATKASSE | VERWALTUNG ABSCHLÜSSE KREDITKARTEN wieder zur Ansicht bzw. zum Ausdruck aufgerufen werden.



Wählen Sie die gewünschte Position aus der angezeigten Trefferliste der gespeicherten Kreditkartenabschlüsse mit Doppelklick oder der Funktion [Übernehmen] und es wird das Fenster 'KK - Tagesende für Kreditkarten' geöffnet. Über die Schaltfläche [Summe] gelangen Sie in das Fenster 'KK - Kassenabschluss für Kreditkarten', das Journal, das auch direkt nach der Durchführung des Abschlusses angezeigt wird (siehe oben), wo Sie den Ausdruck für diesen Abschluss wiederholen können.



Bei geleerter Maske kann der Aufruf der Trefferliste aller Kreditkartenabschlüsse durch Klicken auf den [Suchen]-Button oder durch Doppelklick auf das Feld 'Tagesende' erfolgen.

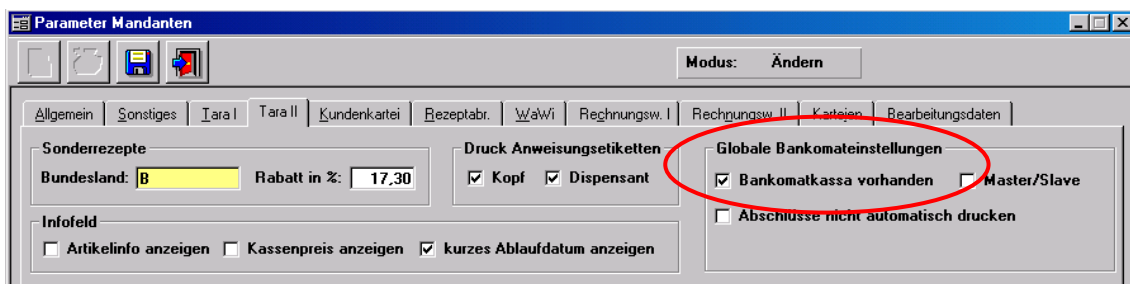


8. Zahlungen in Systemen mit Online- und Offline-Terminals

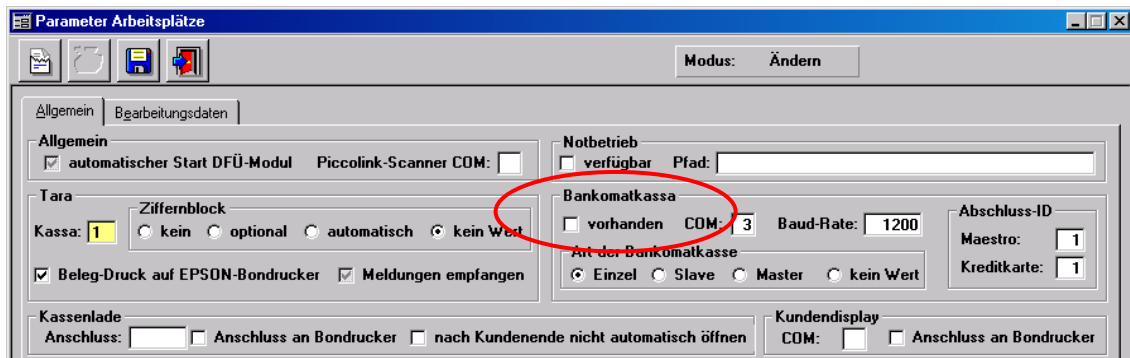
Existieren in einer Systemkonfiguration sowohl Online- als auch Offline-Kassen, stehen den Plätzen mit Offline-Betrieb bei der Zahlung weitere Buttons, [Maestro offl.] und [Kreditk. offl.], zur Verfügung.



Voraussetzung für diese Art der Zahlungserfassung sind folgende Einstellungen: Der Mandantenparameter 'Bankomat-kassa vorhanden' im Folder 'Tara II' unter 'Globale Bankomateinstellungen', der grundsätzlich den Einsatz von Online-Bankomatkassen erlaubt, muss aktiviert sein.



Bei den Arbeitsplätzen, die nur mit den Offline-Terminals arbeiten, wird der Arbeitsplatzparameter 'Bankomat-kassa vorhanden' deaktiviert.



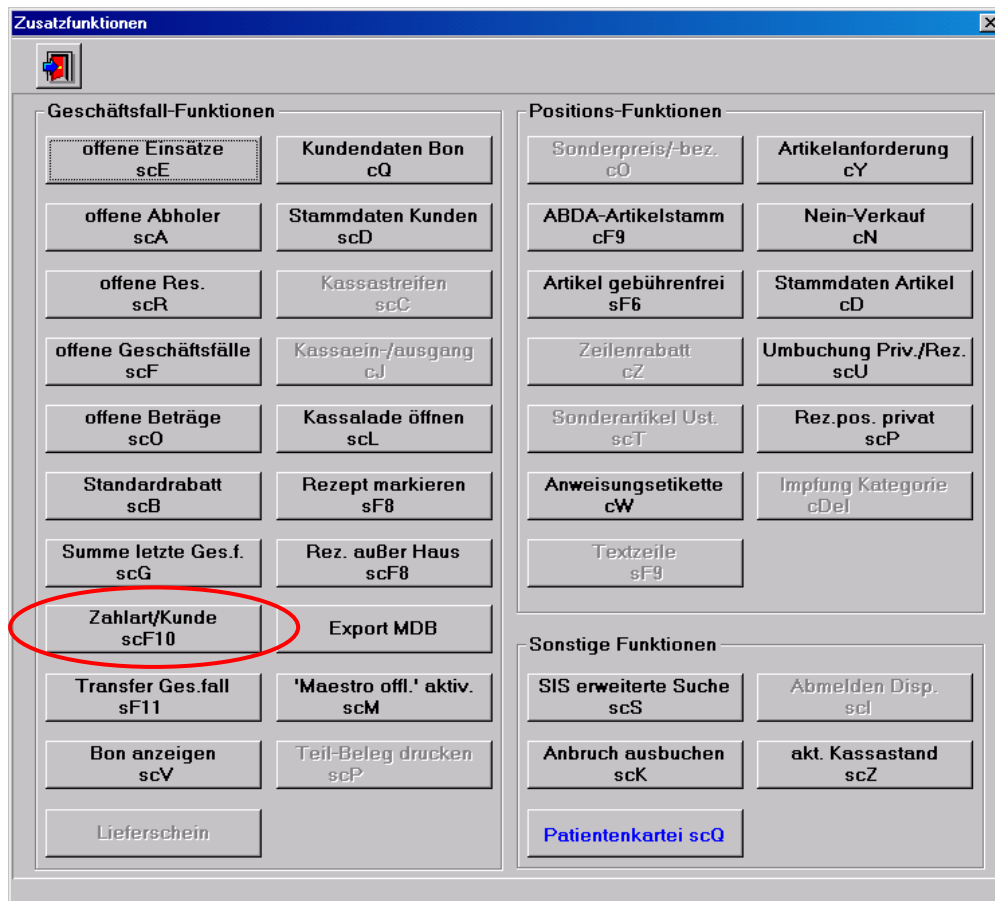
Bei der Zahlung werden jetzt die jeweiligen Offline-Funktionen ausgewählt, die bei der Ausgabe des Tagesprotokolls extra ausgewiesen werden. Die Zahlung funktioniert wie unter Punkt '2. Zahlung im Offline-System' beschrieben.

B-K OFFLINE	(2)	-9,50
B-KASSE	(1)	-5,00
KK OFFLINE	(1)	-8,00
DINERS CLUB	(1)	-1,00
VISA	(2)	-6,00
Tageslosung unbar/bar	29,50	1.234,56

9. Probleme im Online-System

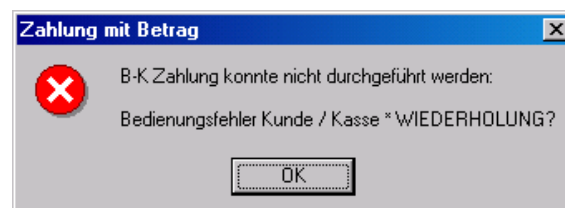
Auswahl falsche Zahlungsart:

Beim Abschluss des Geschäftsfalles wurde irrtümlich als Zahlungsart [Bar] bestätigt und es stellt sich heraus, dass der Kunde mit Bankomat oder Kreditkarte zahlen will. Über die Auswahl der Zusatzfunktionen gelangt man zum Button [Zahlart/Kunde scF10], der für den zuletzt abgeschlossenen Kunden noch einmal das Zahlungsfenster zur Verfügung stellt. Hier kann jetzt die korrekte Zahlungsart ausgewählt werden, die weitere Abwicklung erfolgt wie bei 'normalen' Zahlungsvorgängen, siehe oben.



Überschreitung Transaktionszeit am Terminal:

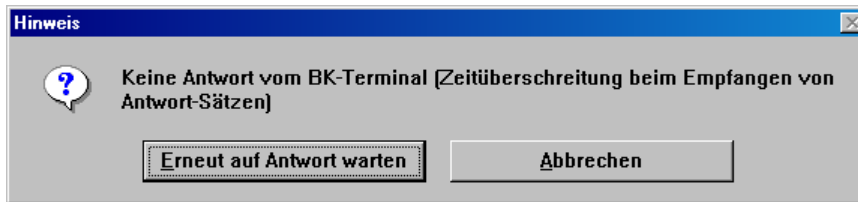
Wird der Zeitrahmen einer der einzelnen Bedienungsschritte (Karte stecken, Code eintippen, Zahlungsbetrag bestätigen) bei der Abwicklung der Transaktion auf der Bankomatkasse überschritten, erscheint folgende Fehlermeldung:



Man befindet sich wieder im Geschäftsfall und kann nach Rücksprache mit dem Kunden den Bankomatvorgang wiederholen oder mit einer anderen Zahlungsart abschließen.

Überschreitung Transaktionszeit im AVS:

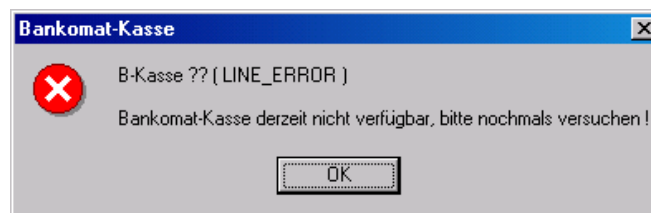
Wird der Zeitrahmen von einer Minute bei der Transaktion auf der Bankomatkasse überschritten, erscheint folgende Fehlermeldung:



In solchen Fällen sollte unbedingt die Option [Erneut auf Antwort warten] ausgewählt werden, evtl. ausstehende positive oder negative Meldungen können damit noch empfangen und der Geschäftsfall korrekt weiterverarbeitet werden.

Keine Verbindung:

Besteht beim Einstieg ins AVS keine Verbindung zwischen Kassenplatz und Bankomatkasse, erscheint bei der Anmeldung eine Hinweis, der auf einen Fehler bei der Initialisierung der Bankomatschnittstelle hinweist. Diese Prüfung erfolgt dann auch vor jeder Bankomatzahlung, wobei im Falle eines Problems die Meldung 'B-Kasse??' angezeigt wird.



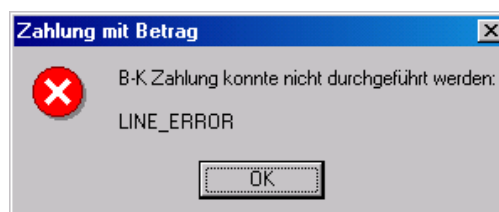
Jetzt muss am Display der Bankomatkasse überprüft werden, welcher Fehler vorliegt:

- Bei Anzeige 'NICHT BEREIT: XXXXX' handelt es sich um einen Defekt des Terminals und es muss der Hersteller der Bankomatkasse benachrichtigt werden.
- Wird 'BETRIEBSBEREIT XXXXX' angezeigt, müssen die Steckverbindungen, die serielle Schnittstelle zur Bankomatkasse sowie bei Neuinstallation die Belegung des Verbindungskabels vom Hardwarebetreuer überprüft werden.

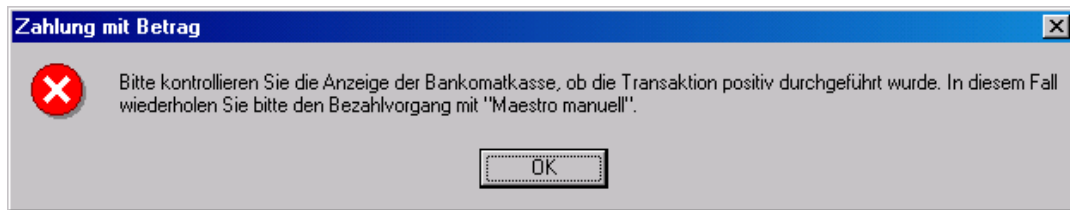
Nach Bestätigung der Meldung befindet man sich wieder im Geschäftsfall und kann mit einer anderen Zahlungsart abschließen.

Verbindung geht verloren:

Der Zahlungsvorgang wird gestartet, und der Kunde erhält am Terminal ordnungsgemäß die Aufforderung, die Transaktion abzuwickeln. Bevor die Rückmeldung der Bankomatkasse am Bildschirm aufscheint, wird die Verbindung unterbrochen. Es erscheint diese Fehlermeldung:



Eine zweite Nachricht informiert über die weitere Vorgehensweise. Am Display des Terminals ist nun der Zahlungsvorgang zu überprüfen.



- Bei Anzeige 'BETRIEBSBEREIT BEZAHLT' im Falle von Maestro-Transaktionen oder 'BETRIEBSBEREIT KKG-TX' bei Kreditkartenzahlungen wurde der Zahlungsvorgang tatsächlich abgewickelt. Der Geschäftsfall muss mit der Zahlungsart Maestro/Kreditkarte offline abgeschlossen werden. Diese Zahlungsarten werden für diesen Geschäftsfall unter Zusatzfunktionen ['Maestro offl. aktiv. scM] eingeschaltet und stehen als zusätzliche Zahlungsbuttons zur Verfügung.

'Maestro offl. aktiv. scM'

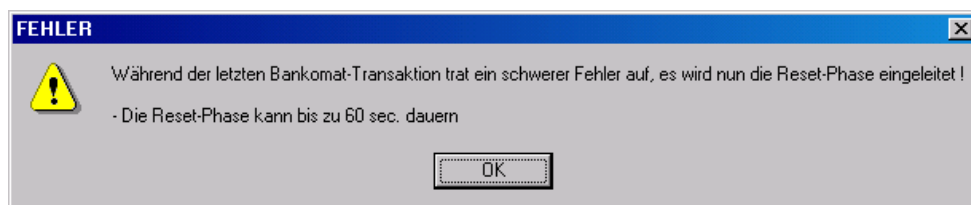


- Scheint 'BETRIEBSBEREIT ABRUCH' auf, ist keine Zahlung erfolgt. Nach Bestätigung der Fehlermeldung befindet man sich wieder im Geschäftsfall und kann mit einer anderen Zahlungsart abschließen.
- Die Verbindungen müssen überprüft werden, wie unter Punkt 'keine Verbindung' beschrieben.

Vor der Abwicklung der nächsten Zahlungsvorgänge wird die sogenannte Reset-Phase gestartet, die das Bankomat-Terminal auf eventuelle Rückmeldungen überprüft und mit der Meldung 'KEIN ERGEBNIS' beendet wird.

Systemausfall der Handelskasse:

Der Zahlungsvorgang wird gestartet, und der Kunde erhält ordnungsgemäß die Aufforderung, die Transaktion abzuwickeln. Bevor die Rückmeldung der Bankomatkasse am Bildschirm angezeigt wird, erfolgt am Taraplatz ein Absturz. Nach dem Wiedereinstieg ins Programm erscheint folgende Nachricht:



Durch Bestätigung dieser Nachricht wird die Reset-Phase gestartet, die das Bankomat-Terminal auf eventuelle Rückmeldungen überprüft und mit der Meldung 'KEIN ERGEBNIS' beendet wird.

Beim Abschluss des nächsten Geschäftsfalls sind automatisch die Buttons [Maestro offl.] und [Kreditk. offl.] aktiviert. Der abgebrochene Geschäftsfall muss zur Gänze neu erfasst werden und wird beim Abschluss folgendermaßen behandelt:

- Bei einem allgemeinen Stromausfall, der auch die Bankomatkasse betroffen hat, wird erneut eine Zahlung [Maestro]/[Kreditkarte] durchgeführt.
- Bei der Anzeige 'BETRIEBSBEREIT BEZAHLT' am Display der Bankomatkasse im Falle einer Maestro-Transaktion oder 'BETRIEBSBEREIT KKG-TX' bei einer Kreditkartenzahlung wurde der Zahlungsvorgang tatsächlich abgewickelt. Der Geschäftsfall muss mit der Zahlungsart [Maestro offl.]/[Kreditk. offl.] abgeschlossen werden.
- Scheint am Display 'BETRIEBSBEREIT ABRUCH' auf, ist keine Zahlung erfolgt, es kann neuerlich eine Bankomatzahlung gestartet werden.

Allgemeines:

In allen Fällen, bei denen keine eindeutige Ursache für den Abbruch des Zahlungsvorgangs im AVS festgestellt werden kann, ist die Prüfung der angezeigten Meldung am Display des Terminals unbedingt notwendig. Die Vorgangsweise entspricht dann dem unter 'Verbindung geht verloren' beschriebenen Ablauf.

- Bei Anzeige 'BETRIEBSBEREIT BEZAHLT' im Falle von Maestro-Transaktionen oder 'BETRIEBSBEREIT KKG-TX' bei Kreditkartenzahlungen wurde der Zahlungsvorgang tatsächlich abgewickelt. Der Geschäftsfall muss mit den Zahlungsarten 'Maestro offline' oder 'Kreditkarte offline' abgeschlossen werden. Diese Zahlungsarten werden für diesen Geschäftsfall unter Zusatzfunktionen ['Maestro offl.' aktiv. scM] eingeschaltet und stehen als zusätzliche Zahlungsbuttons zur Verfügung.
- Scheint 'BETRIEBSBEREIT ABRUCH' auf, ist keine Zahlung erfolgt. Nach Bestätigung der Fehlermeldung befindet man sich wieder im Geschäftsfall und kann mit einer anderen Zahlungsart abschließen.

Seit der Einführung der neuen Terminalgeneration (Thales) kann es sein, dass am Display kurz nach Beenden des Zahlungsvorgangs der Text 'HANDELSKASSENANSCHLUSS PRÜFEN' auftaucht und die Info über die zuletzt durchgeführte Transaktion nicht mehr sichtbar ist. Durch Betätigung des (Stop)-Buttons wird sie wieder eingeblendet.