

СИСТЕМА «PETROL PLUS» ТОЧКА ОБСЛУЖИВАНИЯ

***Руководство пользователя
(дополнение по модулю Petrol Pay)
Версия 7.00.0036***

ВЕДОМОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ

ИЗМЕНЁННАЯ ЧАСТЬ (раздел, страница)	ИЗМЕНЕНИЯ тип (дополнения, удаления) и конкретное описание	
	Дата: 11.09.2018	Версия: 7.00.0036
Публикация документа		

СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ.....	5
1.1 Используемые термины, определения и сокращения	5
1.2 Общий сценарий работы.....	5
2 НАСТРОЙКА ТЕРМИНАЛА ДЛЯ РАБОТЫ С МОДУЛЕМ.....	7
3 ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ТО.....	8
3.1 ДЕБЕТ (РЕАЛИЗАЦИЯ ЗАКАЗА)	8
3.2 ВОЗВРАТ.....	10
3.3 ПРОСМОТР ПРОМЕЖУТОЧНОГО ОТЧЁТА И ОТЧЁТА ЗА СМЕНУ	12
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОПИСАНИЕ СООБЩЕНИЙ ТЕРМИНАЛА ПРИ РАБОТЕ С ЗАКАЗАМИ PETROL PAY.....	13

СПИСОК ИЛЛЮСТРАЦИЙ

Рис. 1. Пункт меню «Установки / Petrol Pay»	7
Рис. 2. Окно включения / выключения режима работы с <i>Модулем</i>	7
Рис. 3. Выбор операции	8
Рис. 4. Окно запроса способа оплаты (модуль «ЭТ» включён).....	8
Рис. 5. ТО. Окно ввода номера ЭТ / номера заказа «Petrol Pay».....	8
Рис. 6. Окно запроса способа оплаты (модуль «ЭТ» выключен)	8
Рис. 7. Окно ввода номера заказа «Petrol Pay»	9
Рис. 8. Выбор услуги.....	9
Рис. 9. Ввод количества услуги / суммы заказа	9
Рис. 10. ТО. Окно ввода PIN-кода заказа	9
Рис. 11. Авторизация транзакции Petrol Pay	10
Рис. 12. Пример чека отказа по операции обслуживания Petrol Pay	10
Рис. 13. Пример чека операции обслуживания по Petrol Pay	10
Рис. 14. Меню выбора способа выполнения операции возврата.....	11
Рис. 15. ТО. Возврат «С предъявлением карты». Запрос карты или кода возврата	11
Рис. 16. ТО. Возврат «Без предъявл.карты». Запрос кода возврата.....	11
Рис. 17. ТО. Возврат с предъявлением карты. Запрос кода возврата	11
Рис. 18. Пример чека операции возврата по Petrol Pay	12
Рис. 19. ТО. Пример промежуточного отчёта (секция ЗАКАЗЫ ONLINE).....	12

1 ВВЕДЕНИЕ

Модуль «Petrol Pay» (далее — *Модуль*), входящий в состав *Системы*, обеспечивает процесс online-обслуживания клиентов без использования карт и иных физических носителей информации путём реализации их интернет-заказов, подготовленных через мобильное приложение «Мой ППР» (далее — *Обслуживание*).

Данный документ описывает процедуры подготовки терминала для работы с *Модулем*, а также порядок действий оператора при *Обслуживании* клиентов на ТО.

Примечание:

Для *Обслуживания* клиентов могут использоваться терминалы различных модификаций. Независимо от типа используемого терминала, подготовительные процедуры, а также процедуры обслуживания клиента выполняются в соответствии с описанием, приведённым в данном разделе.

1.1 Используемые термины, определения и сокращения

АС	— авторизационный сервер
БД	— база данных
ЛК	— личный кабинет
МП	— мобильное приложение
ОЦ	— операционный центр
ПО	— программное обеспечение
СУ ТРК	— система управления топливораздаточной колонкой
ТО	— точка обслуживания
ЭТ	— электронный талон
Виртуальная карта	— виртуальная карта типа J, не имеющая физического носителя и используемая только для обслуживаний по «Petrol Pay»
ID	— идентификатор
PIN-код	— PIN-код, используемый для авторизации на терминале при обслуживании по заказу Petrol Pay
UniPOS	— универсальный протокол обмена данными с терминалом

1.2 Общий сценарий работы

Полный сценарий подготовки и проведения процесса обслуживания на ТО в offline- и online-режимах приведён в документе «*Petrol Plus. РП. ТО*». Ниже приведён лишь перечень основных процедур, выполняемых при работе с *Модулем*.

Организация процесса *Обслуживания* на ТО включает в себя следующие основные этапы:

1. Выпуск виртуальных карт в ОЦ (см. документ «*Petrol Plus. РП. ОЦ (дополнение по модулю ONLINE)*»).
2. Подключение клиенту сервиса «PetrolPay» в «Transit 3» (см. документ «*Transit 3. РП (Petrol Pay)*»).
3. Настройка клиентом сервиса «PetrolPay» в ЛК ППР (см. документ «*Petrol Plus. РП. ЛК*»). За сотрудником, добавленным в ЛК ППР, закрепляется виртуальная карта и телефонный номер, используемый для его последующей авторизации в МП (см. документ «*Мобильное приложение Мой ППР. ИП*»).
4. Настройка *Модуля* на терминале — настройка параметров Приложения для работы с *Модулем* (см. п. 2, стр. 7).

Процесс *Обслуживания* состоит из следующих основных этапов:

1. Формирование заказа в МП «Мой ППР». Водитель, войдя в МП, предварительно или непосредственно на АЗС формирует, подтверждает и отправляет заказ, в котором указывает следующую информацию:
 - набор и расположение АЗС, удобных для заправки;
 - параметры заказа;
 - подтверждающий защитный код.

Система «Petrol Plus»	Точка обслуживания	Версия: 7.00.0036	5/13
-----------------------	--------------------	-------------------	------

Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».

Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

2. Аутентификация заказа на АС. При успешном завершении данной операции АС холдирует сумму заказа, передаёт на телефон водителя SMS с номером заказа и одноразовым PIN-кодом, при неуспешном – сообщение о причинах отказа создания заказа.
3. *Обслуживание* клиента на ТО. Операция выполняется штатно (см. документ «*Petrol Plus. РП. ТО*»), за исключением того, что вместо предъявления карты водитель сообщает оператору номер заказа и вводит одноразовый PIN-код (см. п. 3, стр. 6).
4. *Модуль* позволяет выполнять на терминале следующие клиентские операции:
 - **дебет** — операция оплаты предоставленной услуги. По результатам операции:
 - АС изменяет транзакцию холдирования, уменьшая её сумму на сумму заказа (возвращает средства на счёт клиента);
 - АС списывает средства со счёта клиента и проводит обычную операцию дебета со списанием лимитов по карте и клиенту;
 - формируется обычная транзакция дебета, в которой указывается ID исходного заказа (признак обслуживания по «PetrolPay»);
 - после подтверждения дебета (после печати чека на терминале) АС снимает холд со средств клиента.
 - **возврат** — полный или частичный возврат клиенту денежных средств по последней операции обслуживания на данном терминале. По результатам операции АС возвращает средства на счёт клиента и проводит обычную операцию возврата с изменением лимитов по карте и клиенту.

2 НАСТРОЙКА ТЕРМИНАЛА ДЛЯ РАБОТЫ С МОДУЛЕМ

При подготовке терминала для работы с *Модулем* необходимо выполнить следующие процедуры настройки *Приложения*:

- настройку online-авторизации (см. документ «*Petrol Plus. РП. ТО*»);
- включение режима работы с *Модулем* на терминале.

Для включения режима работы с *Модулем* необходимо зарегистрироваться по сервис- или по мастер-карте, после чего выполнить следующие действия:

1. Выбрать пункт меню «**Установки / Petrol Pay**».

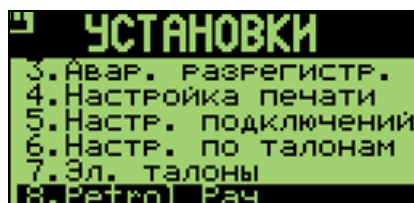


Рис. 1. Пункт меню «Установки / Petrol Pay»

Откроется окно включения / выключения режима работы с *Модулем* (см. Рис. 2).



Рис. 2. Окно включения / выключения режима работы с *Модулем*

2. Включить режим работы с *Модулем*, установив состояние опции «**(+)Разрешить прием**».

ВНИМАНИЕ!

В текущей версии ПО терминала опцию «**(-)Шифровать PIN**» включать не следует.

3 ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ТО

Перед выполнением *Обслуживаний* терминал должен быть настроен (см. п. 1.2).

Модуль поддерживает выполнение следующих типов операций:

- дебет (см. п. 3.1);
- возврат (см. п. 3.2, стр. 10).

Примечание.

Порядок действий при обслуживании на ТО по заказам Petrol Pay при работе в интегрированном режиме (совместно с СУ ТРК) аналогичен операциям обслуживания в этом режиме по картам Petrol Plus (см. документ «*Petrol Plus. РП. ТО (дополнение по UniPOS)*»).

3.1 Дебет (реализация заказа)

Для проведения операции выполните следующие действия:

1. Выберите в главном меню оператора пункт меню «**Дебет КЛИЕНТА**» (см. Рис. 3).



Рис. 3. Выбор операции

2. Если в *Приложении* помимо *Модуля* подключён модуль ЭТ, откроется окно запроса способа оплаты следующего вида (см. Рис. 4).

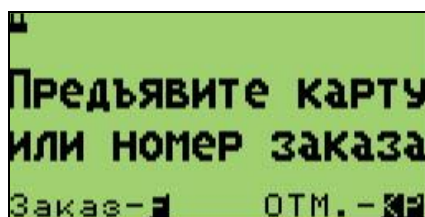


Рис. 4. Окно запроса способа оплаты (модуль «ЭТ» включён)

Нажмите на кнопку **[F]** (для терминалов VeriFone — кнопка **ALPHA**). На дисплее откроется окно ввода номера ЭТ или номера заказа «Petrol Pay» (см. Рис. 5).

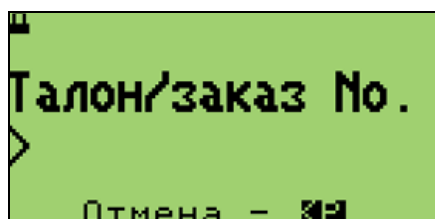


Рис. 5. ТО. Окно ввода номера ЭТ / номера заказа «Petrol Pay»

Приложение определяет способ оплаты по длине введённого числа. Если число содержит от 5 до 8 цифр, оно идентифицируется, как номер заказа «Petrol Pay».

Если модуль «ЭТ» отключён, откроется окно запроса способа оплаты, показанное на Рис. 6.

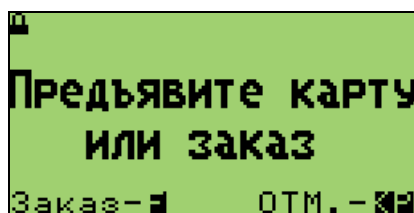


Рис. 6. Окно запроса способа оплаты (модуль «ЭТ» выключен)

В этом случае, при нажатии на кнопку **F** на дисплее откроется окно ввода номера заказа «Petrol Pay» (см. Рис. 7).

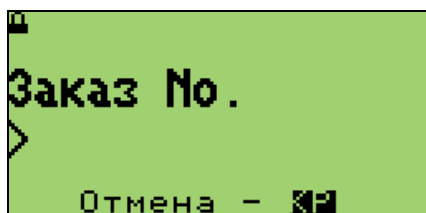


Рис. 7. Окно ввода номера заказа «Petrol Pay»

3. Узнайте у клиента и введите номер заказа. Если номер заказа введён некорректно, на дисплее появится сообщение «Неверный номер заказа» (см. Приложение 1). Повторите операцию, введя корректный номер. На ввод корректного номера заказа даётся 3 попытки, по исчерпанию которых заказ будет заблокирован и обслуживание по нему станет невозможным.

4. Выберите запрошенную клиентом услугу.

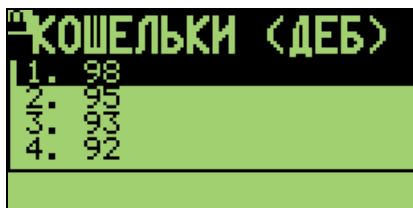


Рис. 8. Выбор услуги

5. В зависимости от типа клиентского заказа (заказ количества услуги или заказ на определённую сумму обслуживания) введите затребованное количество услуги или сумму обслуживания (см. Рис. 9).

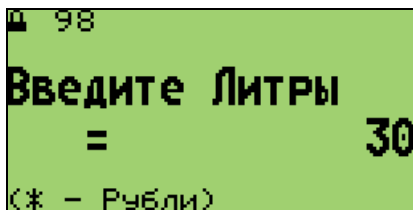


Рис. 9. Ввод количества услуги / суммы заказа

На дисплее откроется окно ввода PIN-кода заказа (см. Рис. 10).



Рис. 10. ТО. Окно ввода PIN-кода заказа

6. Предоставьте клиенту возможность ввести PIN-код. На ввод корректного PIN-кода даётся 3 попытки, по исчерпанию которых заказ будет заблокирован и обслуживание по нему станет невозможным.

7. Последует попытка авторизации на АС и проверка на возможность обслуживания по заказу.

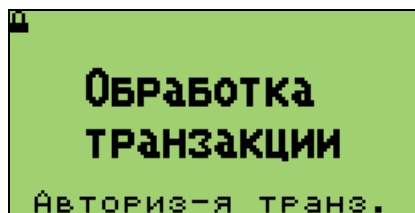


Рис. 11. Авторизация транзакции Petrol Pay

В случае невозможности провести обслуживание на дисплее появится поясняющее сообщение и распечатается чек отказа, в котором будет указана причина (см. пример на Рис. 12).

Форма чека	Описание составляющих чека
ЧЕК ОТКАЗА 0000000006	Заголовок и номер чека

23/08/18 11:06:45	Дата и время проведения операции
POS No. 00005	Номер ТО
Терминал No. 00013	Номер терминала
Номер заказа 24940	Номер заказа

Причина отказа: Заказ заблокирован	Описание причины отказа

Оператор No. 4000000800	Графический номер операторской карты

Рис. 12. Пример чека отказа по операции обслуживания Petrol Pay

Примечание.

Список возможных причин отказа и способы их устранения приведены в Приложении [1](#).

8. В случае успешной проверки введенных параметров произойдет обслуживание по заказу с последующей печатью чека (см. Рис. 13).

Форма чека	Описание составляющих чека
00000000020	Номер чека
25/08/18 10:18:56	Дата и время проведения операции
POS No. 00005	Номер ТО
Терминал No. 00013	Номер терминала

Код возврата 1005000826	Код возврата. Используется для выполнения операции «Возврат»

Номер тел. +7916*****88	Номер телефона клиента

Номер заказа 24940	Номер заказа
Бензин 95----- (ДЕБ.)	Название услуги и тип операции
1: - 10.00	Количество услуги
=====	
Итого л 10.00	Общее количество услуги

Оператор No. 4000000800	Графический номер операторской карты

Рис. 13. Пример чека операции обслуживания по Petrol Pay

3.2 Возврат

Операция возврата выполняется при невозможности или отказе от получения услуги по заказу в полном объеме или частично (например, часть топлива не поместилась в бак автомобиля). Опера-

Система «Petrol Plus»	Точка обслуживания	Версия: 7.00.0036	10/13
-----------------------	--------------------	-------------------	-------

Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».

Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

ция возврата по заказу, сформированному по виртуальной карте, возможна только по последней операции дебета, выполненной по этой карте. Операция выполняется с использованием кода возврата, указанного в чеке операции обслуживания (см. Рис. 13).

Для проведения операции возврата выполните следующие действия:

1. Выберите в главном меню оператора пункт меню **«Возврат КЛИЕНТУ»** (см. Рис. 3).

Примечание.

Если в настройках Приложения включена опция **«Без предъявл.карты»** (см. документ *«Petrol Plus. РП. ТО»*), то после выбора пункта меню **«Возврат КЛИЕНТУ»** (см. Рис. 3) на дисплее появится меню выбора способа выполнения операции возврата (см. Рис. 14). Для возврата по Petrol Pay способ выполнения операции безразличен.

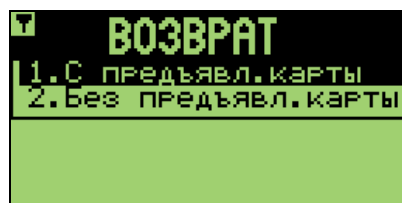
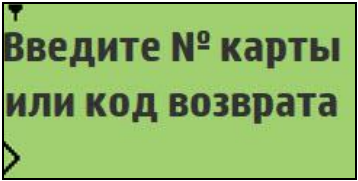
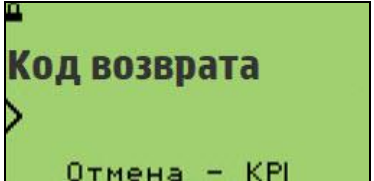


Рис. 14. Меню выбора способа выполнения операции возврата

2. Выберите способ выполнения операции.

В зависимости от выбранного способа возврата сценарий ввода кода возврата отличается:

«С предъявлением карты»	«Без предъявл.карты»
Появится запрос на предъявление карты или кода возврата (см. Рис. 15).  Рис. 15. ТО. Возврат «С предъявлением карты». Запрос карты или кода возврата Нажмите на кнопку [F]	Появится запрос на ввод номера карты или кода возврата (см. Рис. 16).  Рис. 16. ТО. Возврат «Без предъявл.карты». Запрос кода возврата Введите код возврата (число в строке «Код возврата»)
Появится запрос на ввод кода возврата (см. Рис. 17).  Рис. 17. ТО. Возврат с предъявлением карты. Запрос кода возврата Введите код возврата (число в строке «Код возврата») На дисплее появится запрос на ввод количества (суммы). Введите размер возврата	На дисплее появится запрос на ввод количества (суммы). Введите размер возврата

3. Будет осуществлена проверка возможности выполнения возврата. Если возврат невозможен, на дисплее терминала появится поясняющее сообщение (например, **«Возврат просрочен»**, **«Возврат уже произведен»**, **«Возврат невозможен»**) и напечатает-

ся чек возврата, содержащий этот же текст сообщения. Если проверка прошла успешно, будет произведён возврат, и терминал распечатает чек (см. Рис. 18).

Форма чека	Описание составляющих чека
0000000020	Номер чека
25/07/18 10:18:56	Дата и время проведения операции
POS No. 00005	Номер ТО
Терминал No. 00013	Номер терминала

Код возврата 1005000826	Код возврата

Номер тел. +7916*****88	Номер телефона клиента

Номер заказа 24940	Номер заказа
Аи-95----- (ВОЗВ.)	Название услуги и тип операции
1: + 10.00	Количество услуги
=====	
Итого л 10.00	Общее количество услуги

Оператор No. 4000000800	Графический номер операторской карты

Рис. 18. Пример чека операции возврата по Petrol Pay

3.3 Просмотр промежуточного отчёта и отчёта за смену

Промежуточный отчёт

В промежуточном отчёте отображаются итоговые данные по обслуживанию клиентов с начала смены до момента просмотра отчёта. Промежуточный отчёт оператор может просмотреть в течение смены на дисплее терминала или на чеке (см. документ «Petrol Plus. РП. ТО»). Ниже представлен фрагмент промежуточного отчёта для секции ЗАКАЗЫ ONLINE (см. Рис. 19).

Форма чека	Описание составляющих
- ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ -	Заголовок чека
НАЧАЛО 24/07/13 10:26:39	Дата и время начала смены
ВРЕМЯ 26/07/13 09:20:33	Дата и время печати отчёта
POS No. 00005	Номер ТО
Терминал No. 00013	Номер терминала
---- ЗАКАЗЫ ONLINE ----	Заголовок секции с информацией обслуживания по Petrol Pay
----- ДЕБЕТ -----	Подзаголовок секции операций дебета
Бензин 95 л 44.00	Название услуги и значение номинала
Бензин 98 л 19.00	Название услуги и значение номинала
----- ВОЗВРАТ -----	Подзаголовок секции операций возврата
Бензин 95 л 5.00	Название услуги и значение номинала
-- ОБРАБОТАНО ЗАКАЗОВ --	Подзаголовок секции итоговой информации
Дебет 7	Количество операций дебета
Возврат 2	Количество операций возврата

Оператор No. 4000000800	Графический номер карты оператора

Рис. 19. ТО. Пример промежуточного отчёта (секция ЗАКАЗЫ ONLINE)

Отчёт за смену

По окончании смены оператор выполняет разрегистрацию, сопровождающуюся печатью отчёта за смену. Структура отчёта за смену не отличается от структуры промежуточного отчёта (см. Рис. 19).

Разработчик оставляет за собой право вносить в ПО изменения без предварительного уведомления пользователя

Система «Petrol Plus»	Точка обслуживания	Версия: 7.00.0036	12/13
-----------------------	--------------------	-------------------	-------

Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».

Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОПИСАНИЕ СООБЩЕНИЙ ТЕРМИНАЛА ПРИ РАБОТЕ С ЗАКАЗАМИ PETROL PAY

Табл. 1. Описание сообщений терминала при работе с заказами

Сообщение на дисплее терминала	Возможные причины возникновения и способы решения
Мало средств на счете клиента	Сумма операции превышает сумму заказа. Повторите операцию, задав верную сумму обслуживания
Превышение лимита	Превышен лимит по количеству или сумме допустимых операций дебета, установленных в ОЦ
Тариф не задан, Ошибка пересчета	Для выбранной услуги не задан тариф. Задайте тариф услуги и повторите операцию
Неверный номер заказа	Заказ не существует, либо срок его действия истёк. Обслужить данный заказ невозможно
Услуга недоступна	Выбранная услуга недоступна данному клиенту. Повторите операцию, выбрав верную услугу
Неверное количество	Введено нулевое количество услуги. Повторите операцию, задав ненулевое количество услуги
Неверная сумма	Введена нулевая сумма. Повторите операцию, задав ненулевую сумму
Неверный номер терминала	Обслуживание по данному заказу невозможно. Обратитесь службу технической поддержки
Неверный PIN	Введён неверный проверочный код (PIN) заказа. Введите верное значение PIN. Будьте внимательны: есть не более 3 попыток до блокировки заказа
Неверная длина PIN	Введено менее 4 цифр кода. Введите верный PIN-код. Ввод неверной длины не уменьшает количество попыток ввода PIN кода
Заказ заблокирован по PIN	Заказ заблокирован из-за 3 неверных попыток ввода PIN-кода. Обслуживание по данному заказу невозможно
Возврат невозможен	Возврат по данной операции уже был произведён
Неизвестная ошибка	Произошла иная ошибка при обслуживании. Обслуживание по данному заказу в данный момент невозможно. Обратитесь службу технической поддержки