

СИСТЕМА «PETROL PLUS» ТОЧКА ОБСЛУЖИВАНИЯ

***Руководство пользователя (дополнение по
работе с электронными талонами)
Версия 6.06.0033 - 7.00.0035***

ВЕДОМОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ

ИЗМЕНЁННАЯ ЧАСТЬ (раздел, страница)	ИЗМЕНЕНИЯ тип (дополнения, удаления) и конкретное описание	
	Дата:	Версия:
Публикация документа	Дата:	Версия: 6.06.0033
Публикация документа	Дата: 22.12.2015	Версия: 6.06.0033 – 7.00.0034
Публикация документа	Дата: 29.12.2016	Версия: 6.06.0033 – 7.00.0035

СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ.....	5
1.1 Используемые термины, определения и сокращения.....	5
2 ПОДГОТОВКА ТЕРМИНАЛА ДЛЯ РАБОТЫ С ЭТ.....	6
3 ОПЕРАЦИИ С ЭТ НА ТО	7
3.1 ОБСЛУЖИВАНИЕ ПО ЭТ.....	7
3.2 ВОЗВРАТ ПО ЭТ	9
3.3 ПРОСМОТР ИНФОРМАЦИИ ПО ЭТ	11
3.4 ПРОСМОТР ПРОМЕЖУТОЧНОГО ОТЧЁТА И ОТЧЁТА ЗА СМЕНУ	11
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОПИСАНИЕ СООБЩЕНИЙ ТЕРМИНАЛА ПРИ РАБОТЕ С ЭТ	13

СПИСОК ИЛЛЮСТРАЦИЙ

Рис. 1. ТО. Окно установки «Эл. талоны»	6
Рис. 2. ТО. Выбор операции дебетования	7
Рис. 3. ТО. Окно запроса средства оплаты	7
Рис. 4. ТО. Окно ввода номера ЭТ	7
Рис. 5. ТО. Окно ввода PIN3-кода	8
Рис. 6. ТО. Пример чека отказа по операции обслуживания ЭТ	8
Рис. 7. ТО. Пример чека операции обслуживания по ЭТ	9
Рис. 8. ТО. Меню выбора способа выполнения операции возврата	9
Рис. 9. ТО. Возврат «С предъявлением карты». Запрос карты или чека	10
Рис. 10. ТО. Возврат «Без предъявл. карты». Запрос ID продажи	10
Рис. 11. ТО. Возврат с предъявлением карты. Запрос ID продажи	10
Рис. 12. ТО. Пример чека операции возврата по ЭТ	10
Рис. 13. ТО. Меню «ИНФ.КАРТ.КЛИЕНТА»	11
Рис. 14. ТО. Пример чека информации по ЭТ	11
Рис. 15. ТО. Пример промежуточного отчёта (секция ЭТ)	12

1 ВВЕДЕНИЕ

Модуль «Электронные талоны» (далее по тексту — *Модуль*), входящий в состав *Системы*, обеспечивает процесс online-обслуживания клиентов с использованием электронных талонов (далее по тексту — *ЭТ*, талон) в качестве инструмента разовой оплаты за предоставленные услуги.

Данный документ описывает процедуры подготовки терминала для работы с электронными талонами, а также порядок действий оператора при обслуживании по ЭТ на ТО.

Примечания:

1. Общий сценарий взаимодействия компонентов *Модуля* при работе с ЭТ, а также порядок действий, выполняемых в ОЦ при подготовке процесса обслуживания клиентов по ЭТ, описаны в документе «*Petrol Plus. РП. ОЦ (дополнение по работе с электронными талонами)*».
2. Для обслуживания клиентов по ЭТ могут использоваться терминалы различных модификаций. Независимо от типа используемого терминала, подготовительные процедуры, а также процедуры обслуживания клиента выполняются в соответствии с описанием, приведённом в данном разделе.

1.1 Используемые термины, определения и сокращения

БД	— база данных
ПО	— программное обеспечение
РП	— руководство пользователя
Система	— система безналичных расчётов «Сеть Petrol Plus», в рамках которой оплата товаров и услуг производится с помощью сетевых пластиковых смарт-карт и ЭТ
ТО	— точка обслуживания
Фиктивная карта	— виртуальная карта в ОЦ, не имеющая физического носителя и используемая для эмиссии электронных талонов (ЭТ). ЭТ являются средством одноразовой оплаты на ТО, вследствие чего их добавление в БД ОЦ нецелесообразно. Поэтому за клиентом закрепляется фиктивная карта, к которой уже привязываются эмитированные на АС талоны
ЧС	— чёрный список
Эмитент	— организация, выпустившая платёжную карту / талон
ЭТ	— электронный талон. Одноразовое средство оплаты товаров и услуг на ТО
ID	— идентификатор
PIN-код	— Personal Identification Number — персональный идентификационный номер
PIN3-код	— PIN-код, используемый для авторизации на терминале при обслуживании по электронному талону
UniPOS	— универсальный протокол обмена данными с терминалом
Программные модули	
АС	— авторизационный сервер
ОЦ	— операционный центр
СУ ТРК	— система управления топливораздаточной колонкой

2 ПОДГОТОВКА ТЕРМИНАЛА ДЛЯ РАБОТЫ С ЭТ

При подготовке терминала для работы с ЭТ необходимо выполнить следующие процедуры настройки приложения *Системы* (далее по тексту — Приложение):

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

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

1. Выбрать пункт меню «**Установки / Эл. талоны**». Откроется окно настроек режима работы с ЭТ (см. Рис. 1).



Рис. 1. ТО. Окно установки «Эл. талоны»

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

3 ОПЕРАЦИИ С ЭТ НА ТО

Перед выполнением операций с ЭТ терминал должен быть настроен (см. п. 2).

Примечание.

Порядок действий при обслуживании на ТО по ЭТ 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)*»).

На терминале все операции обслуживания по ЭТ:

- обслуживание по ЭТ (см. п. 3.1);
- возврат по ЭТ (см. п. 3.2, стр. 9).

Операции обслуживания и возврата можно выполнять как с предъявлением, так и без предъявления ЭТ после регистрации по операторской карте. При выполнении операции с предъявлением ЭТ его данные могут вводиться с помощью сканера штрих-кода или вручную. При выполнении операции без предъявления ЭТ, его данные вводятся оператором только вручную;

- просмотр информации по ЭТ (см. п. 3.3, стр. 11).

Итоговая информация об обслуживании по ЭТ отображается в сменном и промежуточном отчётах (см. п. 3.4, стр. 11).

3.1 Обслуживание по ЭТ

Для проведения операции обслуживания выполните следующие действия:

1. Выберите в главном меню оператора пункт меню «Дебет КЛИЕНТА» (см. Рис. 2). Откроется окно запроса (см. Рис. 3).



Рис. 2. ТО. Выбор операции дебетования

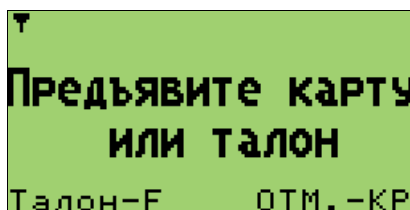


Рис. 3. ТО. Окно запроса средства оплаты

2. Для оплаты с помощью ЭТ нажмите на кнопку [F]. На дисплее откроется окно ввода номера ЭТ. При предъявлении клиентом талона в бумажном виде отсканируйте его номер с помощью сканера штрих-кода или введите номер вручную. Если талон в бумажном виде отсутствует, введите продиктованный клиентом номер вручную. Пример окна ввода номера ЭТ представлен на Рис. 4.

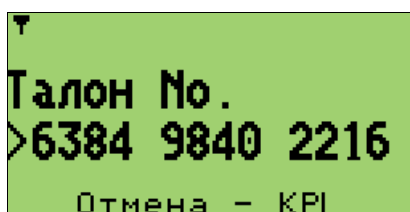


Рис. 4. ТО. Окно ввода номера ЭТ

Примечание.

При вводе вручную цифры номера ЭТ вводятся без пробелов. Пробелы подставляются автоматически, разбивая номер на блоки по 4 цифры для удобства визуального контроля.

3. Введите количество, не превышающее номинал ЭТ. Операция проводится аналогично обычной операции дебетования по картам.

4. На дисплее откроется окно ввода PIN3-кода (см. Рис. 5). Предоставьте клиенту возможность ввести PIN3-код обслуживаемого ЭТ.

На ввод корректного PIN3-кода даётся 3 попытки, по исчерпанию которых ЭТ будет заблокирован и обслуживание по нему станет невозможным. Разблокировать ЭТ нельзя.



Рис. 5. ТО. Окно ввода PIN3-кода

5. Последует попытка авторизации на АС и проверка на возможность обслуживания ЭТ. В случае невозможности провести обслуживание по ЭТ на дисплее появится поясняющее сообщение и распечатается чек отказа, в котором будет указана причина (см. пример на Рис. 6).

Форма чека	Описание составляющих чека
ЧЕК ОТКАЗА 0000000006 -----	Заголовок и номер чека
23/07/13 11:06:45	Дата и время проведения операции
POS No. 00005	Номер ТО
Терминал No. 00013 -----	Номер терминала
Талон No. 675*****7890 -----	Маскированный номер ЭТ
Причина отказа: Талон заблокирован -----	Описание причины отказа
Оператор No. 4000000800	Графический номер операторской карты

Рис. 6. ТО. Пример чека отказа по операции обслуживания ЭТ

Примечание.

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

6. В случае успешной проверки введенных параметров произойдет обслуживание ЭТ с последующей печатью чека (см. Рис. 7).

Форма чека	Описание составляющих чека
Чек No. 0000000020 ----- 25/07/13 10:18:56 POS No. 00005 Терминал No. 00013 ----- ID продажи 4095368093 Талон No. 418*****7217 Бензин 95----- (ДЕБ.) 1: - 10.00 =====	Номер чека Дата и время проведения операции Номер ТО Номер терминала Идентификационный номер операции обслуживания (используется для выполнения операций возврата) Маскированный номер ЭТ Название услуги и тип операции Количество услуги
Итого л 10.00 ---- ТАЛОН ПОГАШЕН ---- Подпись : ----- Оператор No. 4000000800 	Общее количество услуги Сообщение о проведении успешной операции Строка для подписи клиента Графический номер операторской карты Штрих-код с идентификационным номером операции обслуживания (используется для выполнения операций возврата)

Рис. 7. ТО. Пример чека операции обслуживания по ЭТ

После выполнения операции обслуживания по ЭТ талон погашается (в т. ч. и в случае частичного использования) и дальнейшие операции дебетования по нему становятся невозможны.

3.2 Возврат по ЭТ

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

ВНИМАНИЕ!

Операция возврата возможна:

- не более чем по 300 последним обслуженным ЭТ;
- если после обслуживания прошло не более:
 - 30 часов в случае использования СУ ТРК;
 - 3 часов, если СУ ТРК не использовалась.

Для проведения операции возврата выполните следующие действия:

1. Выберите в главном меню оператора пункт меню **«Возврат КЛИЕНТУ»** (см. Рис. 2).

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. 2) на дисплее появится меню выбора способа выполнения операции возврата (см. Рис. 8). Для возврата по ЭТ способ выполнения операции безразличен.

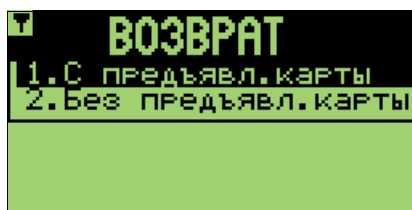


Рис. 8. ТО. Меню выбора способа выполнения операции возврата

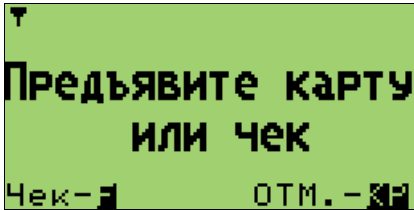
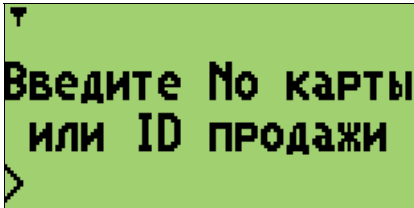
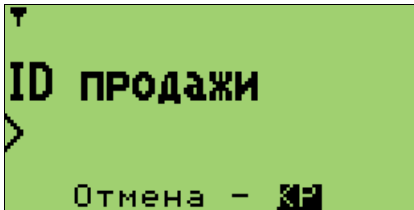
2. Выберите способ выполнения операции.

В зависимости от выбранного способа возврата сценарий ввода ID продажи отличается:

Система «Petrol Plus»	Точка обслуживания	Версия: 6.06.0033 - 7.00.0035	9/13
-----------------------	--------------------	-------------------------------	------

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

«С предъявлением карты»	«Без предъявл.карты»
Появится запрос на предъявление карты или чека (см. Рис. 9).  Рис. 9. ТО. Возврат «С предъявлением карты». Запрос карты или чека Нажмите на кнопку [F]	Появится запрос на ввод «ID продажи» — идентификационного номера операции обслуживания (см. Рис. 10).  Рис. 10. ТО. Возврат «Без предъявл.карты». Запрос ID продажи
Появится запрос на ввод «ID продажи» — идентификационного номера операции обслуживания (см. Рис. 11).  Рис. 11. ТО. Возврат с предъявлением карты. Запрос ID продажи Введите ID продажи с помощью сканера штрих-кода (штрих-код расположен в нижней части чека) или вручную (число в строке «ID продажи») 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 напечатается чек возврата, содержащий этот же текст сообщения. Если проверка прошла успешно, будет произведён возврат, и терминал распечатает чек (см. Рис. 12).

Форма чека	Описание составляющих чека
Чек No. 0000000022	Номер чека

25/07/13 15:25:45	Дата и время проведения операции
POS No. 00005	Номер ТО
Терминал No. 00013	Номер терминала

ID продажи 4095368094	Идентификационный номер операции обслуживания
Талон No. 418*****7217	Маскированный номер ЭТ
Бензин 95----- (ВОЗВ.)	Название услуги
1: + 2.00	Количество услуги
=====	
Итого л 2.00	Общее количество услуги

Оператор No. 4000000800	Графический номер карты оператора

Рис. 12. ТО. Пример чека операции возврата по ЭТ

3.3 Просмотр информации по ЭТ

Информацию по ЭТ можно просмотреть на дисплее терминала или вывести на чек. Доступ к меню настроек просмотра информации осуществляется через пункт главного меню «Инфо КЛИЕНТА» (см. Рис. 2, стр. 7), после выбора которого открывается меню «ИНФ.КАРТ.КЛИЕНТА» (см. Рис. 13).



Рис. 13. ТО. Меню «ИНФ.КАРТ.КЛИЕНТА»

Порядок действий при просмотре информации по ЭТ аналогичен действиям при просмотре информации по картам *Системы* (см. документ «*Petrol Plus. РП. ТО*»).

Примечание.

Состояние опций «Доп.Инфо» и «Служебная инф.» (см. Рис. 13) при просмотре информации по ЭТ значения не имеет.

Ниже приведён пример чека, содержащего информацию по ЭТ (см. Рис. 14).

Форма чека	Описание составляющих чека
- ИНФОРМАЦИЯ ПО ТАЛОНУ -	Заголовок чека

25/07/13 15:25:45	Дата и время проведения операции
POS No. 00005	Номер ТО
Терминал No. 00013	Номер терминала

Талон No. 909*****8463	Маскированный номер ЭТ
Дата начала 25/07/13	Дата начала действия ЭТ
Дата окончания 03/08/13	Дата окончания действия ЭТ

----- Лимит талона -----	
Бензин 95 л 10.00	Название услуги и значение номинала ЭТ
--- Доступный лимит ---	
Бензин 95 л 10.00	Название услуги и доступный лимит обслуживания по ЭТ (с учётом установленных лимитов и произведённых обслуживаний по другим ЭТ клиента)

Оператор No. 4000000800	Графический номер карты оператора

Рис. 14. ТО. Пример чека информации по ЭТ

3.4 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 ЭТ (см. Рис. 15).

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
---- ТАЛОНЫ ONLINE ----	Заголовок секции с информацией обслуживания по ЭТ
----- 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

Система «Petrol Plus»	Точка обслуживания	Версия: 6.06.0033 - 7.00.0035	11/13
-----------------------	--------------------	-------------------------------	-------

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

----- ВОЗВРАТ -----	Подзаголовок секции операций возврата
Бензин 95 л 5.00	Название услуги и значение номинала
-- ОБРАБОТАНО ТАЛОНОВ --	Подзаголовок секции итоговой информации
Дебет 7	Количество операций дебета
Возврат 2	Количество операций возврата

Оператор No. 4000000800	Графический номер карты оператора

Рис. 15. ТО. Пример промежуточного отчёта (секция ЭТ)**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. 15).

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОПИСАНИЕ СООБЩЕНИЙ ТЕРМИНАЛА ПРИ РАБОТЕ С ЭТ

Табл. 1. Описание сообщений терминала при работе с талонами

Сообщение на дисплее терминала	Возможные причины возникновения и способы решения
Ошибка авториз-и	АС не авторизовал операцию обслуживания. Данное сообщение является первой строкой сообщения об ошибке (см. ниже)
Аутентификация не-успешна	1. Отсутствует подключение к АС. Проверьте и измените настройки подключения к АС в части параметров авторизации. 2. Введённый ЭТ отсутствует на АС. Возможно, ошибка ввода номера талона. Повторите операцию, введя корректный номер
Прием талона запрещен	Терминал не включён в сеть обслуживания ЭТ или на нём не разрешён приём электронных талонов. Проверьте настройки в ОЦ
Неизвестный талон	1. Номер талона не найден в БД. Возможно, номер ЭТ введён неверно. Повторите операцию, введя корректный номер 2. В ОЦ у клиента отсутствует «фиктивная карта», к которой привязан ЭТ
Срок действия талона истек	Срок действия талона истёк. Обслуживание ЭТ невозможно
Талон уже обслужен	Обслуживание по ЭТ было произведено ранее. Обслуживание невозможно
Талон заблокирован	ЭТ заблокирован к обслуживанию. Обслуживание невозможно
Услуга недоступна	Выбранная услуга не соответствует услуге в ЭТ. Повторите операцию, выбрав верную услугу
Тариф не задан	По выбранной услуге не задан тариф. Задайте тариф услуги и повторите операцию
Превышение лимита	1. Введённое количество услуги превышает номинал ЭТ. Повторите операцию, задав верное количество. 2. Превышен лимит по количеству или сумме допустимых операций дебета, установленных в ОЦ
Неверное количество	Введено нулевое количество услуги. Повторите операцию, задав ненулевое количество услуги
Неверная сумма	Введена нулевая сумма. Повторите операцию, задав ненулевую сумму
Талон заблокирован по PIN3	ЭТ заблокирован в результате трёхкратного неверного ввода PIN3-кода. Обслуживание невозможно
Неверная длина PIN3	Введено менее 4 цифр кода. Введите верный PIN3-код. Ввод неверной длины не уменьшает количество попыток ввода PIN3-кода