



# SoftPOS Benutzerhandbuch

**iOS-Version (Seite 2-27)**

**Android-Version (Ab Seite 27)**



**SoftPOS-  
Benutzerhandbuch  
für iOS-User**

## Inhaltsverzeichnis

1. EINFÜHRUNG.....	4
2. ANFORDERUNGEN AN IOS-GERÄTE.....	4
3. BENUTZERNAME UND PASSWORT .....	5
4. HERUNTERLADEN DER APP .....	5
5. EINLOGGEN .....	6
5.1. SIGN-UP.....	6
5.2. TUTORIAL .....	7
5.3. TAP TO PAY .....	7
5.4. ZUGRIFF AUF GERÄTESTANDORT.....	7
5.5. PROBLEMBEHEBUNG .....	8
5.6. FEHLERMELDUNG "SICHERHEITSPRÜFUNG FEHLGESCHLAGEN".....	8
5.7. MENÜ.....	8
6. PASSWORT VERGESSEN .....	8
7. BENUTZERNAME VERGESSEN .....	9
8. VERKAUF .....	9
8.1. BILDSCHIRMKONFIGURATION (VORDEFINIERTER BETRÄGE).....	9
8.2. KARTE VORLEGEN/PIN EINGEBEN .....	10
8.2.1. BARRIEREFREIHEIT .....	11
8.2.2. TRANSAKTIONSERGEBNISSE.....	11
8.3. BELEGVERSAND PER E-MAIL.....	12
8.3.1. BELEGVERSANDBERICHT.....	12
9. TRANSAKTIONEN .....	12
9.1. TRANSAKTIONEN FILTERN .....	12
9.1.1. FILTERN NACH DATUM & UHRZEIT .....	13
9.1.2. FILTERN NACH TRANSAKTIONSTYP UND STATUS.....	14
9.1.3. TRANSAKTIONSFEHLER .....	14
10. RÜCKERSTATTUNG .....	14
10.1. DURCHFÜHRUNG EINER RÜCKERSTATTUNG.....	15
11. STORNIERUNG.....	15
11.1. DURCHFÜHRUNG EINER STORNIERUNG .....	16
12. AUSWERTUNGEN .....	16
13. EINSTELLUNGEN .....	17
13.1. HÄNDLERÜBERSICHT .....	17
13.1.1. MEHR ERFAHREN .....	17
13.1.2. HILFE ERHALTEN .....	17
13.1.3. TERMINALWECHSEL .....	17
13.1.4. BILDSCHIRMEINSTELLUNGEN .....	17
13.1.5. SPRACHE WECHSELN.....	17
13.1.6. LEITFADEN (EINSTIEG IN TAP TO PAY AUF DEM IPHONE) .....	17
14. SOFTPOS BENUTZERKONTEN.....	18
15. TERMINALWECHSEL .....	18
15.1. WER HAT ZUGRIFF AUF DIE SOFTPOS-APP? .....	18
15.2. BENUTZER, DIE ZU EINER ANDEREN FILIALE WECHSELN .....	19
15.3. KANN EIN BENUTZER DIE SOFTPOS-APP IN MEHREREN FILIALEN VERWENDEN? .....	19
15.4. WIE SETZEN SICH DIE GEBÜHREN ZUSAMMEN? .....	20
16. ANTWORTCODES .....	20

## 1. EINFÜHRUNG

Unsere SoftPOS-Lösung ist eine innovative Zahlungsmethode, die es Händlern ermöglicht, Kartenzahlungen direkt auf ihren mobilen Geräten abzuwickeln, ohne dass herkömmliche Hardware-Terminals erforderlich sind. Durch die Nutzung vorhandener mobiler Geräte können Geschäftsinhaber ihre Smartphones in sichere Kartenzahlssysteme verwandeln.

Zu den wichtigsten Funktionen gehören:

**1. Benutzerfreundlichkeit:** Die SoftPOS-App kann ganz einfach heruntergeladen und eingerichtet werden, sodass Sie schnell mit der Annahme von Zahlungen beginnen können.

**2. Kontaktloses Bezahlen:** Kontaktlose Zahlungsmethoden, einschließlich NFC (Near Field Communication), ermöglichen es Ihren Kunden, mit ihren mobilen Wallets oder kontaktlosen Karten zu bezahlen.

**3. Sicherheit:** Die Lösung umfasst robuste Verschlüsselungs- und Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz sensibler Zahlungsinformationen und gewährleistet einen sicheren Transaktionsprozess.

**4. Flexibilität:** Die SoftPOS-Lösung ist ideal für den Einzelhandel, die Gastronomie oder die Dienstleistungs- und Lieferbranche. Sie schafft Mobilität und bietet zusätzlichen Komfort für Geschäfte, die unterwegs abgewickelt werden.

## 2. ANFORDERUNGEN AN IOS-GERÄTE

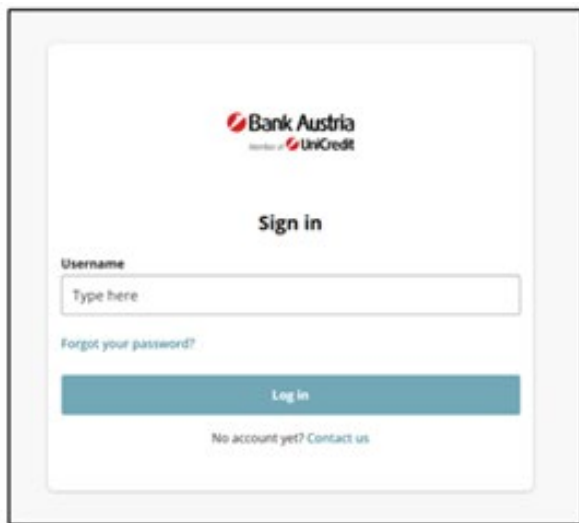
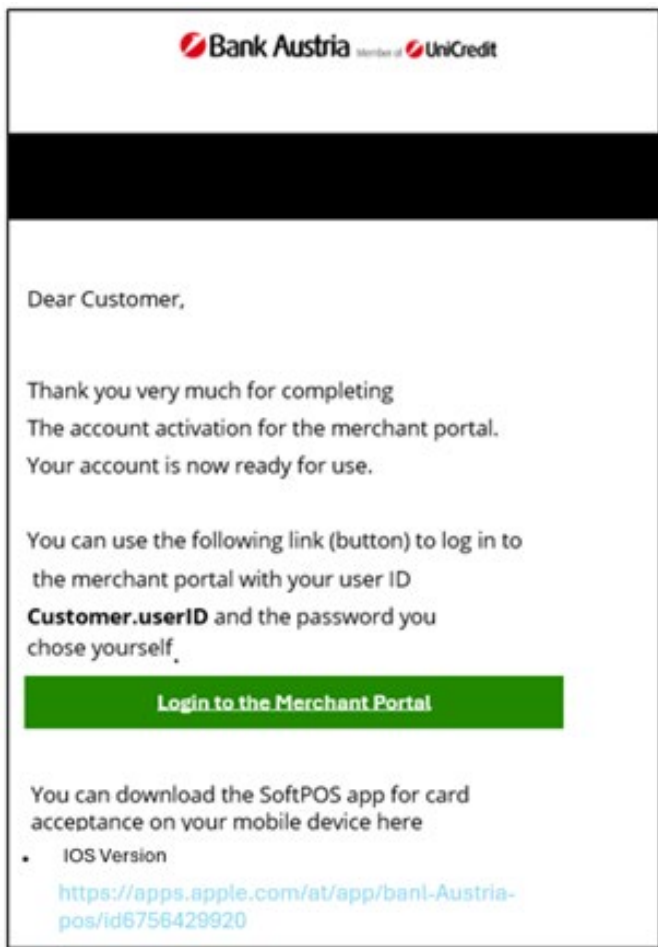
Tap to Pay auf dem iPhone muss **die MPoC-Sicherheitsanforderungen erfüllen** – dies sind PCI-Regeln für mobile Zahlungen. Um MPoC-Konformität zu gewährleisten, unterstützt Apple nur iOS-Versionen, die als sicher gelten. Diese werden auf der Apple-Sicherheitsseite veröffentlicht. Tap to Pay unterstützt jede iOS-Version nur ein Jahr lang, danach muss eine neue iOS-Version heruntergeladen werden, um Tap to Pay weiter zu verwenden. Diese Richtlinie gilt für große, kleine und Patch-iOS-Updates. Veraltete iOS-Versionen werden innerhalb von fünf (5) Monaten nach ihrer Abschreibung aus der Liste entfernt. Geräte, die mit einer veralteten Version laufen, können Tap to Pay nicht verwenden. Apple kann eine iOS-Version mit oder ohne Vorankündigung entfernen, um Händler und deren Kunden vor Sicherheitsrisiken zu schützen.

Um die Vorschriften zu gewährleisten, um eine optimale Leistung zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass Ihr Smart-Gerät auf iOS-Version 18.0.1 läuft. Wir halten Sie über zukünftige Updates oder Änderungen auf dem Laufenden

- Das Betriebssystem darf keine Beta-Version sein
- Das Gerät muss über eine NFC (kontaktlose) Funktionalität verfügen
- Das Gerät muss Standortinformationen bereitstellen (Teilen der Standortdaten für die App muss aktiviert sein)
- **Der Entwicklermodus** muss immer deaktiviert sein
- Das Gerät darf nicht als kaputt markiert (Jailbreak)
- Die SoftPOS-App muss **im App Store installiert werden**
- Das Gerät muss über eine Anzeige im Hochformat verfügen (Querformat wird nicht unterstützt)
- Wir empfehlen Ihnen, eine Hochgeschwindigkeits-Internetverbindung zu nutzen
- Um Transaktionen mit der SoftPOS-App abzuwickeln, benötigen Sie eine Internetverbindung über WLAN oder mobile Datenabdeckung (mindestens 3G-Geschwindigkeit)

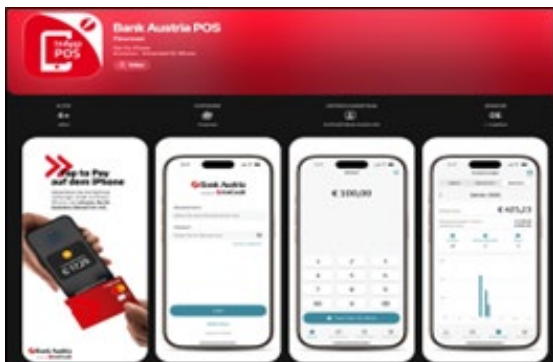
### 3. BENUTZERNAME UND PASSWORT

Ihre SoftPOS-Login Daten sind Ihre Login-Daten zum Händlerportal. Der Aktivierungscode für das Händlerportal wird Ihnen per E-Mail zugeschickt und eine Erstregistrierung im Händlerportal muss von Ihnen vorgenommen und abgeschlossen werden.



### 4. HERUNTERLADEN DER APP

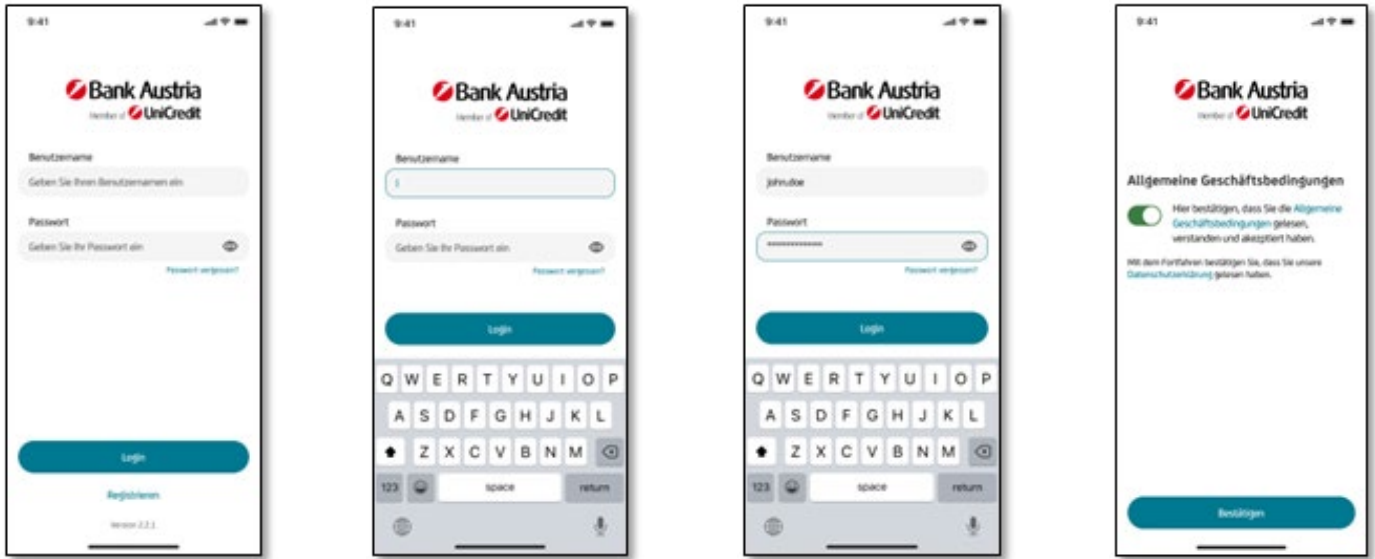
Sie finden den App-Download-Link in Ihrer E-Mail nach erfolgreicher Aktivierung des Händlerportals. Ihr Benutzername und Passwort für die SoftPOS-App sind identisch mit denen des Händlerportals, es sei denn, Sie wurden als neuer Benutzer mit einer Rolle SoftPOS-Geschäftsinhaber oder SoftPOS-Schreiber aufgesetzt. In diesem Fall legen Sie Ihr Passwort während der Aktivierung fest.



## 5. EINLOGGEN

Öffnen Sie die SoftPOS-App auf Ihrem Smartphone, geben Sie dann Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein. Wählen Sie Login, um die Bildschirmtastatur zu öffnen.

Sobald Sie sich angemeldet haben, bitten wir Sie, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu lesen und zu bestätigen.



### 5.1. SIGN-UP

Wenn Sie auf den Anmelde link unter Sign-up klicken, öffnet sich das UniCredit SoftPOS-Registrierungsformular. Nachdem Sie Ihr Interesse bekundet haben, können Sie mit dem Anmeldeprozess beginnen.



The image shows a screenshot of the UniCredit SoftPOS registration form on a desktop browser. The form is titled 'SoftPOS form' and is part of the 'Additional services' section. It contains several sections for data entry:

- Transaction Data**: A section with a dropdown menu.
- Company Data**: A section with a dropdown menu.
- Authorized Representative**: A section with a dropdown menu.
- Summary**: A section with a dropdown menu.

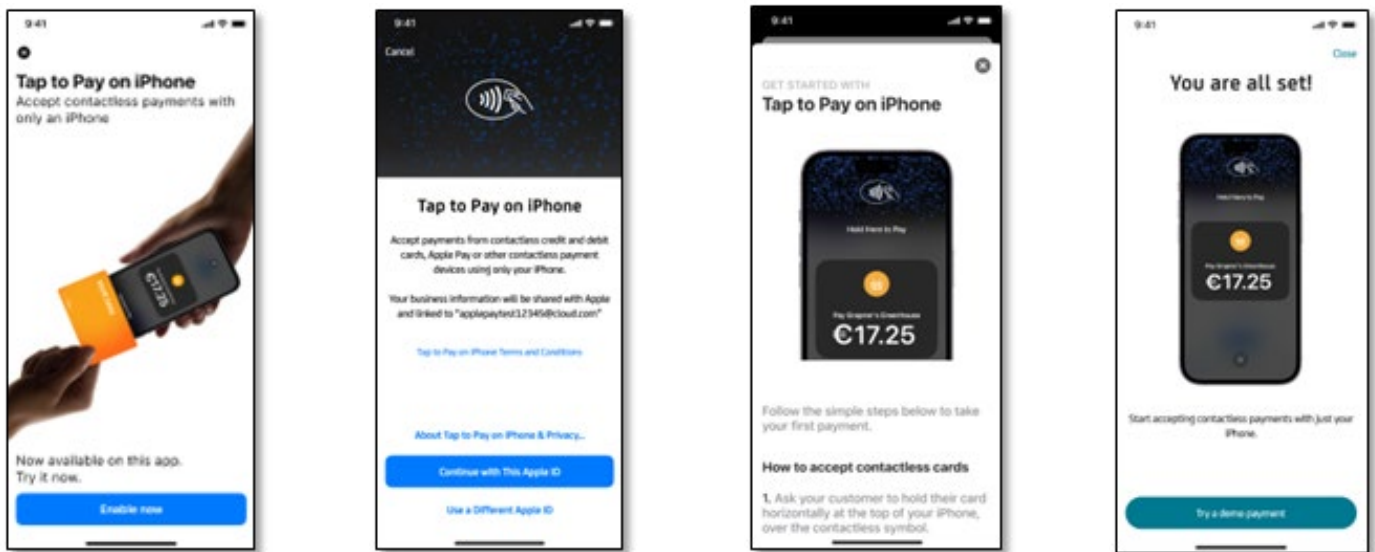
The form includes the following input fields:

- Address of business location**: Street, house number (building/unit), Address line 2 (optional), Postal code, and City / Town.
- Estimated transaction data for optional pricing arrangements**: Expected annual turnover and Average transaction value.

## 5.2. TUTORIAL

Beim ersten Einloggen ist es notwendig, das „Enablement-Tutorial“ abzuschließen, um mit der SoftPOS-App Transaktionen durchführen zu können. Dieses Tutorial enthält mehrere Videos und stellt eine Demo-Zahlung vor.

Bitte beachten Sie: Sollten Sie das Tutorial nicht abschließen, muss Tap to Pay auf dem iPhone über das Einstellungsmenü aktiviert werden. Siehe Abschnitt 13.1.1. (Contactless tutorial)

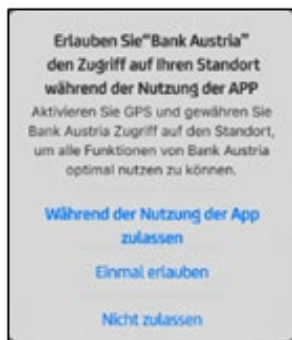


## 5.3. TAP TO PAY

Nach dem ersten Login können Sie die Funktion Tap to Pay aktivieren. Diese kann auch innerhalb der Einstellungen aktiviert werden (siehe Einstellungen).

## 5.4. ZUGRIFF AUF GERÄTESTANDORT

Bei der Nutzung unserer SoftPOS-Lösung muss der Standortzugriff auf dem Gerät aktiviert werden, um Transaktionen abzuwickeln. Durch den Zugang zum Standort profitieren Sie von Vorteilen wie beispielsweise einer verbesserten Zahlungssicherheit. Standortdaten helfen dabei, die Legitimität von Transaktionen zu überprüfen und so das Risiko von Betrug zu verringern.



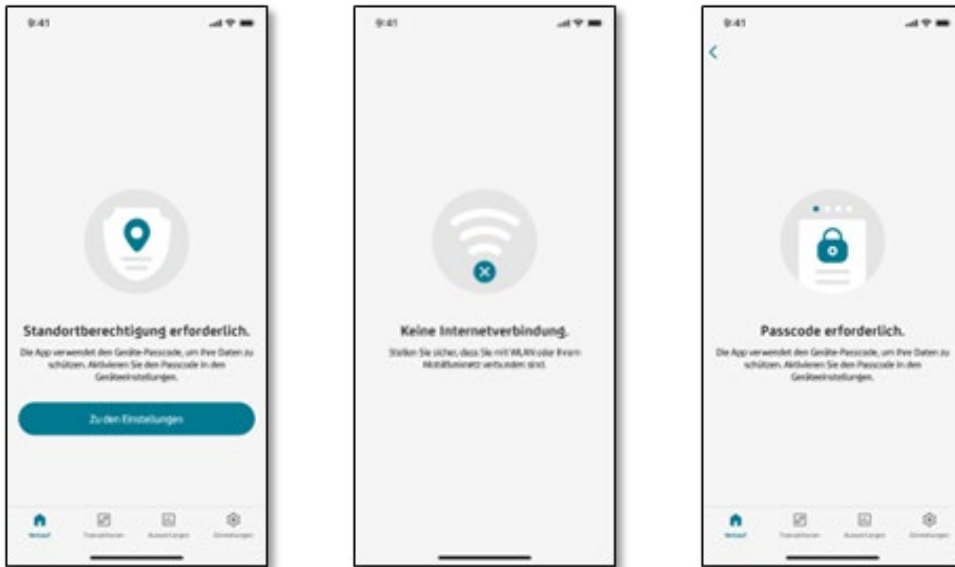
## 5.5. PROBLEMBEHEBUNG

Sollte ein Problem vorliegen, zeigt die App eine Meldung auf dem Bildschirm an.

**Standortberechtigung erforderlich:** Diese Meldung zeigt an, dass Ihr Smart-Gerät derzeit nicht mit GPS verbunden ist. Die Standorteinstellung kann deaktiviert sein oder es wurde 'Nicht zulassen' ausgewählt, als die Berechtigungsaufforderung erschien (siehe Screenshot oben).

**Keine Internetverbindung:** Die App muss mit dem Internet verbunden sein, um zu funktionieren. Stellen Sie sicher, dass Ihr WLAN eingeschaltet ist.

**Passcode erforderlich:** Ihr Passcode ist erforderlich, um diesen Bereich zu betreten.



## 5.6. FEHLERMELDUNG “SICHERHEITSPRÜFUNG FEHLGESCHLAGEN”

Wenn Sie die Fehlermeldung “Sicherheitsprüfung fehlgeschlagen” erhalten, kann dies mehrere Gründe haben. Bitte stellen Sie sicher, dass Ihr Gerät alle iOS-Smart-Device-Anforderungen erfüllt (siehe Seite 3). Weitere Hinweise finden Sie in den iOS-FAQs von SoftPOS.

## 5.7. MENÜ

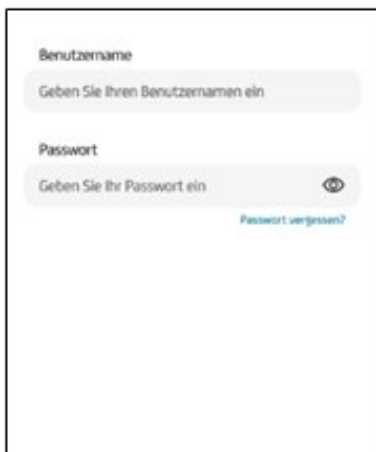
Sobald Sie sich angemeldet und Ihre Standorteinstellungen ausgewählt haben, erscheinen folgende Menüoptionen:

Verkauf, Transaktionen, Auswertungen und Einstellungen



## 6. PASSWORT VERGESSEN

Auf der Anmeldemaske haben Sie die Möglichkeit Ihr Passwort zurückzusetzen, indem Sie den Link „Passwort vergessen?“ auswählen, der sich unter dem Passwortfeld befindet. Folgen Sie danach den Anweisungen auf dem Bildschirm.



## 7. BENUTZERNAME VERGESSEN

Wenn Sie Ihren Benutzernamen vergessen haben, kontaktieren Sie uns bitte per E-Mail unter: [kundenservice@pos.unicreditgroup.at](mailto:kundenservice@pos.unicreditgroup.at)

## 8. VERKAUF

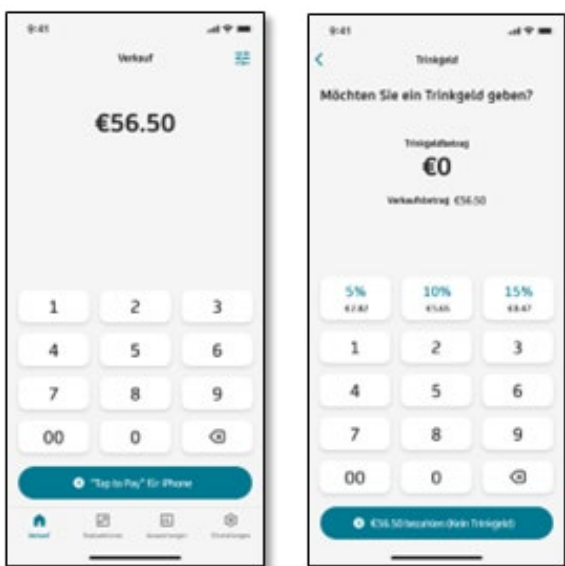
Um Transaktionen mit der SoftPOS-App abzuwickeln, benötigen Sie eine Internetverbindung über WLAN oder eine mobile Datenabdeckung (mindestens 3G-Geschwindigkeit).

Um eine Zahlung abzuwickeln, wählen Sie im Menü Verkauf aus.



Geben Sie den Verkaufsbetrag über die Bildschirmtastatur ein und drücken Sie danach Bestätigen. Gegebenenfalls haben Sie zusätzlich noch die Möglichkeit, Trinkgeld hinzuzufügen.

Bitte beachten Sie: Die Trinkgeldfunktion kann mit der Taste Überspringen übergangen werden.

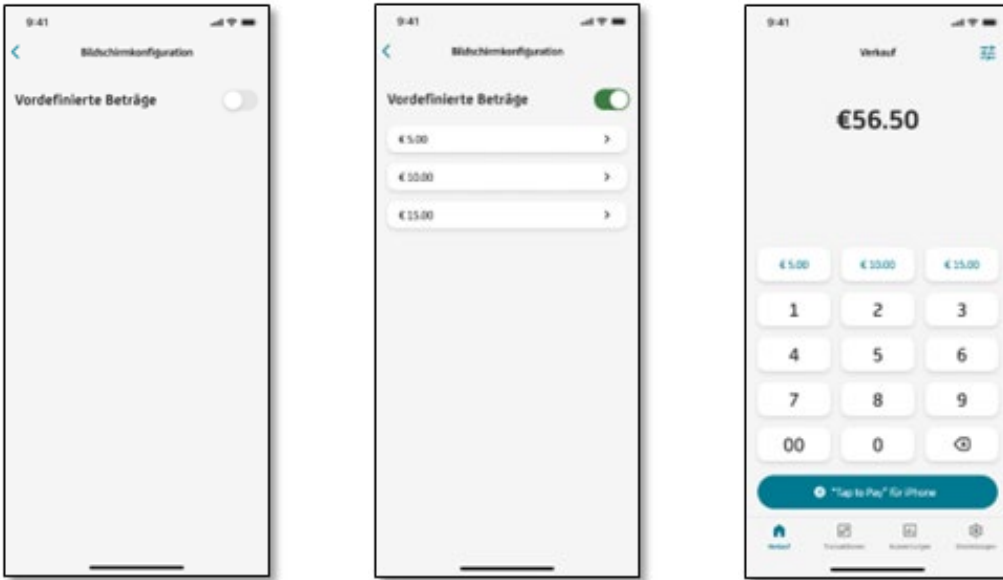


### 8.1. BILDSCHIRMKONFIGURATION (VORDEFINIERTER BETRÄGE)

Durch Auswahl der Option Konfiguration auf dem Verkaufsbildschirm können vordefinierte Verkaufsbeträge eingerichtet oder bearbeitet werden. Sie können diese dann direkt vor einer Transaktion auswählen.

Insgesamt können drei Beträge festgelegt werden. Wählen Sie das Feld oder das Symbol > aus, um Ihre bevorzugten Verkaufsbeträge hinzuzufügen. Drücken Sie danach Bestätigen, um Ihre Eingaben zu speichern.

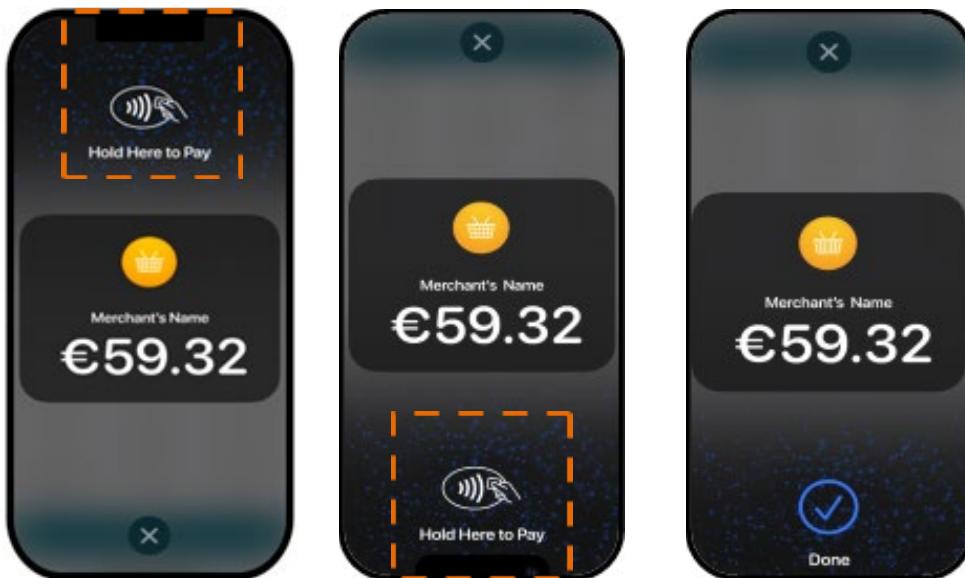




## 8.2. KARTE VORLEGEN/PIN EINGEBEN

Zeigt der Bildschirm den Transaktionsbetrag zusammen mit dem kontaktlosen/Tap to pay-Symbol an, kann eine Bezahlkarte vorgelegt werden. Wenn Sie das Gerät nach vorne halten, dreht sich der Bildschirm automatisch herum. Das erleichtert das Vorlegen der Karte und kann als klare Zahlungsaufforderung verstanden werden.

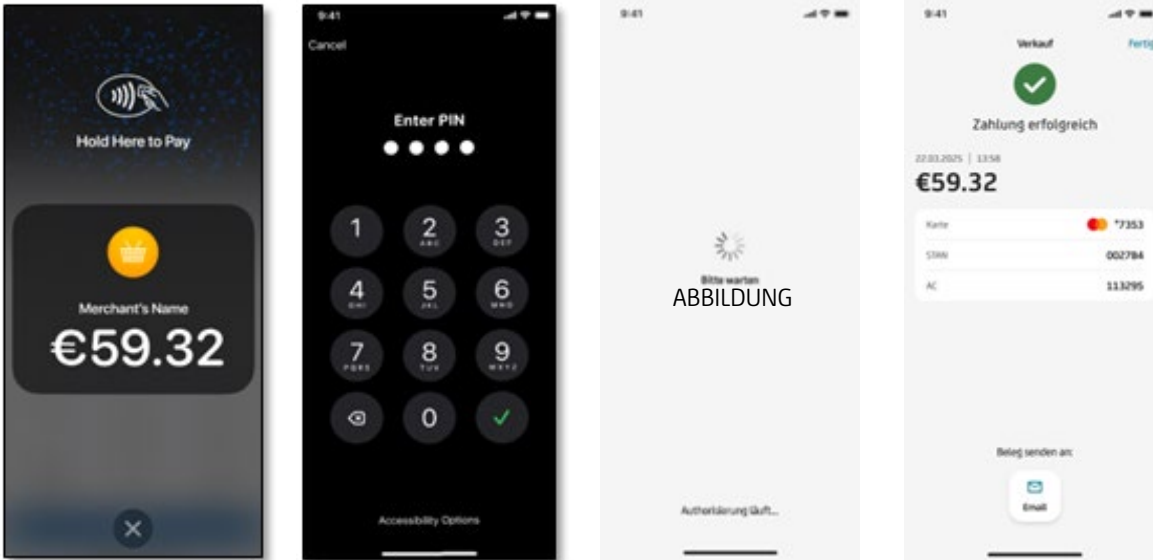
Bitte beachten Sie: Der Kontaktlos-Leser befindet sich oben in der Mitte (bei der Kamera). Entsperren Sie das iPhone und halten Sie die Karte vorne oder hinten an das Telefon, beides funktioniert.



Wenn Sie unsicher sind, wo genau eine Karte zur Zahlung angelegt werden soll, finden Sie hier weitere Informationen: [NFC location for IOS phones](#)

Sollte der Transaktionsbetrag das CVM\*-Limit überschreitet, ist die Eingabe des PIN-Codes über die Bildschirm-Tastatur erforderlich. Das Drücken des grünen Häkchens startet die Zahlungsabwicklung.

Sobald die Zahlung abgeschlossen ist, besteht die Möglichkeit, einen Beleg per E-Mail zu versenden.

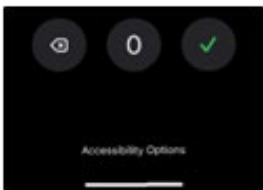


\*Das CVM-Limit (Cardholder Verification Method) ist wichtig für die Sicherheit bei Kartentransaktionen, insbesondere bei Chip- und PIN-Systemen. Es legt eine Schwelle für Transaktionen fest, die ohne zusätzliche Identitätsverifizierung, wie zum Beispiel die Eingabe einer PIN, abgeschlossen werden können.

Wenn der Transaktionsbetrag unter dem CVM-Limit liegt, kann eine Transaktion schneller und bequemer abgeschlossen werden, da keine zusätzliche Verifizierung erforderlich ist. Für Transaktionen über diesem Limit ist jedoch eine zusätzliche Verifikationsmethode erforderlich, um sicherzustellen, dass der legitime Karteninhaber die Transaktion autorisiert.

### 8.2.1. BARRIEREFREIHEIT

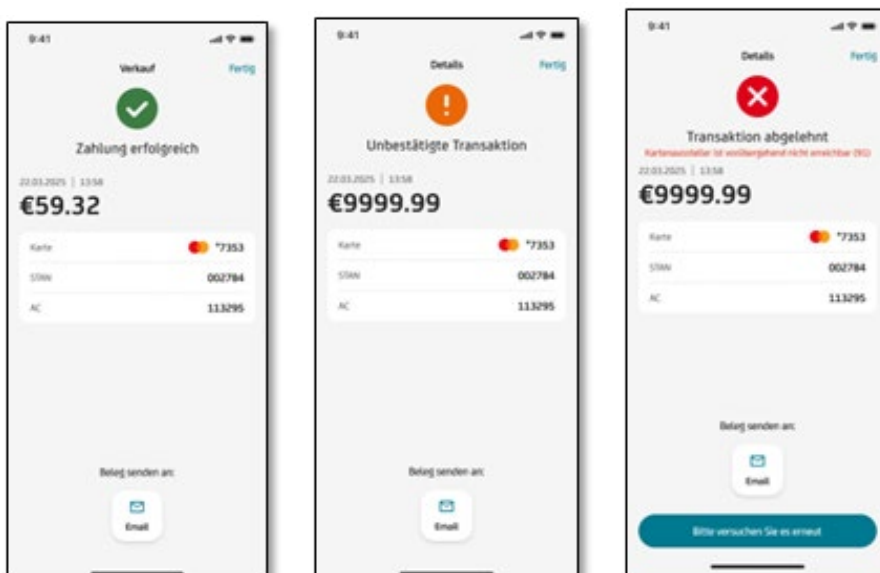
Für Kunden, die visuelle oder andere Unterstützung benötigen, sind Barrierefreiheitsoptionen in Tap to Pay auf dem iPhone integriert, um eine sichere Eingabe der PIN-Daten zu erleichtern.



### 8.2.2. TRANSAKTIONSERGEBNISSE

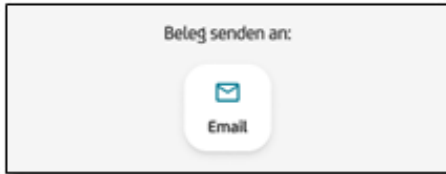
Jedes Transaktionsergebnis ist zur Anschaulichkeit systematisch farblich codiert. Entsprechend ist jede Farbe, die ein Transaktionsergebnis darstellt, auch im Transaktionsbereich der App klar angezeigt.

- **Grüner Haken:** Zahlung erfolgreich
- **Oranges Ausrufezeichen:** Unbestätigte Transaktion
- **Rotes Kreuz:** Transaktion abgelehnt

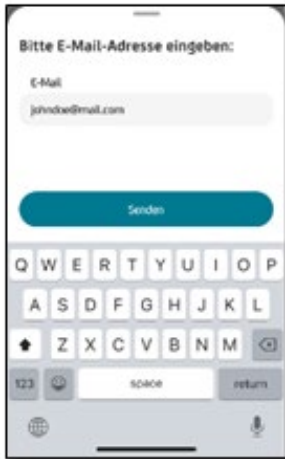


### 8.3. BELEGVERSAND PER E-MAIL

Wählen Sie das E-Mail-Symbol auf dem Bildschirm aus.



Geben Sie nun die gewünschte E-Mail-Adresse über die Bildschirmtastatur ein und drücken Sie Senden.



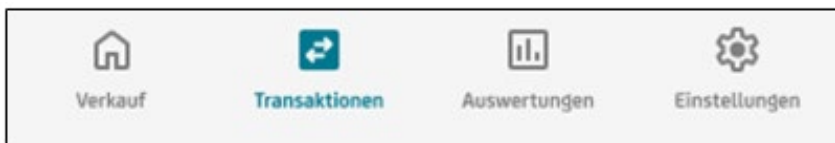
#### 8.3.1. BELEGVERSANDBERICHT

Sobald ein Beleg geschickt wurde, erhalten Sie eine Nachricht. Wenn der Beleg nicht gesendet wurde, wählen Sie die Option "Schließen" und versuchen Sie es erneut.




## 9. TRANSAKTIONEN

Durch Auswahl des Symbols Transaktionen kann der am Terminal angemeldete Benutzer seine Transaktionen einsehen.

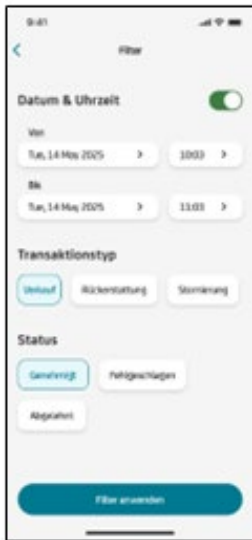


### 9.1. TRANSAKTIONEN FILTERN

Es besteht die Möglichkeit, Transaktionen zu filtern, so dass diese dann in je nach Filterkriterien angezeigt werden. Benutzen Sie dafür das Filterzeichen 

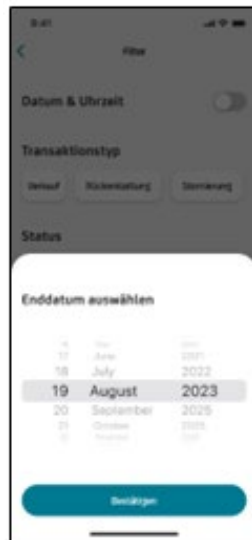
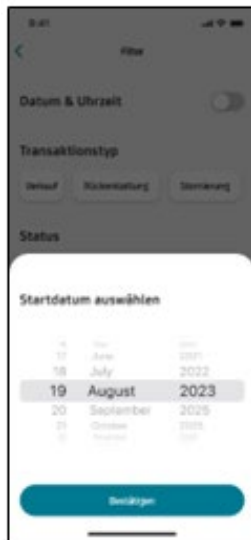
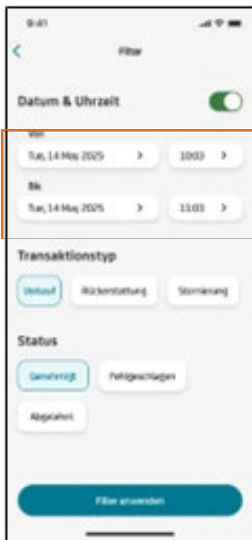


Sie können nun nach Datum & Uhrzeit, Transaktionstyp und Status filtern. Sie können nun nach Datum & Uhrzeit, Transaktionstyp und Status filtern.



### 9.1.1. FILTERN NACH DATUM & UHRZEIT

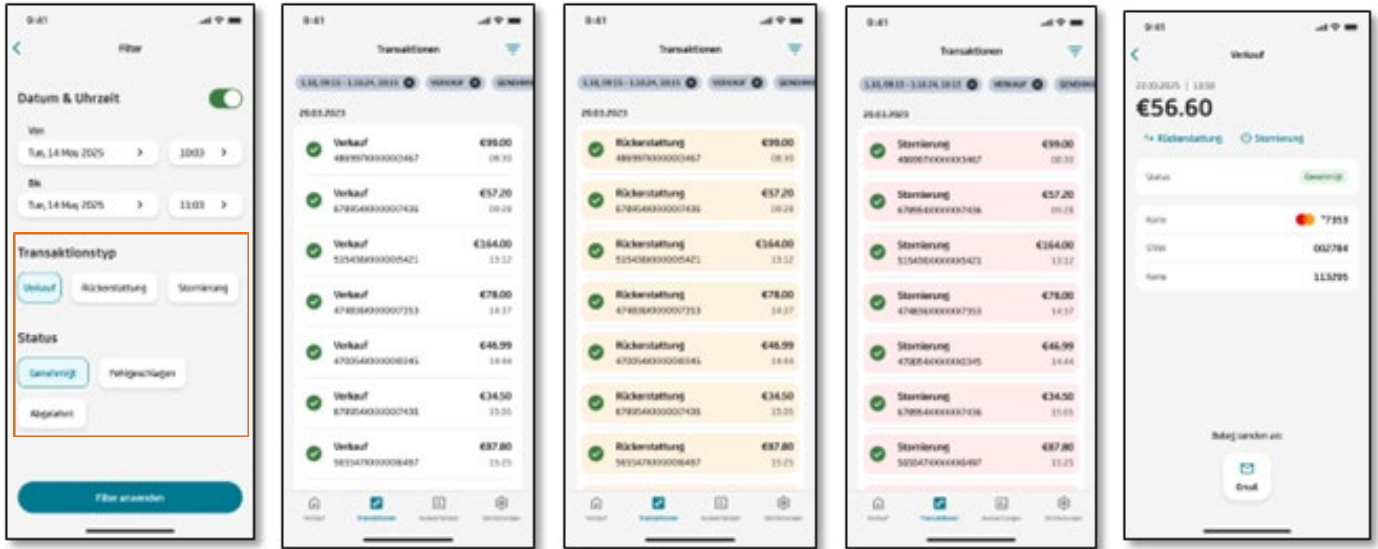
Wählen Sie das Feld "Von" aus, scrollen Sie dann bis zum gewünschten Startdatum. Drücken Sie danach auf Bestätigen. Wählen Sie außerdem (falls zutreffend) die gewünschte Uhrzeit aus. Wiederholen Sie diesen Vorgang auch für das Feld „Bis“.



### 9.1.2. FILTERN NACH TRANSAKTIONSTYP UND STATUS

Wählen Sie den Transaktionstyp aus, nach dem Sie suchen möchten - Verkauf, Rückerstattung oder Stornierung - und wählen Sie dann den Status: Genehmigt, Fehlgeschlagen, Abgelehnt und drücken auf „Filter anwenden“, um Ihre Suchergebnisse anzuzeigen.

Durch Anklicken der gewünschten Transaktion erhalten Sie weitere Details und können zusätzliche Aktionen wie eine Rückerstattung oder Stornierung ausführen.



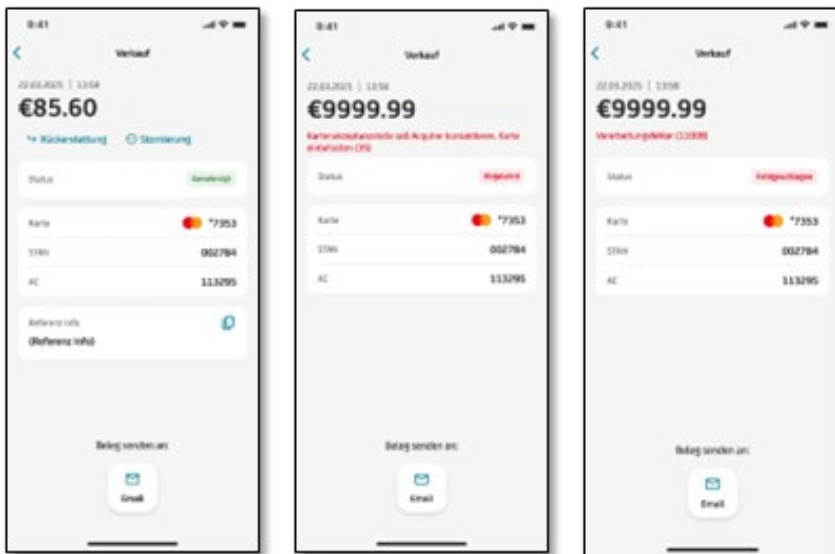
### 9.1.3. TRANSAKTIONSFEHLER

Sobald eine Transaktion abgewickelt wurde, sehen Sie eine der folgenden Nachrichten:

**Genehmigt:** Die Transaktion wurde genehmigt

**Abgelehnt:** Die Zahlung war nicht erfolgreich. Weitere Hinweise erhalten Sie im roten Text auf dem Bildschirm.

**Fehlgeschlagen:** Die Zahlung konnte aufgrund eines Verarbeitungsfehlers nicht abgewickelt werden.



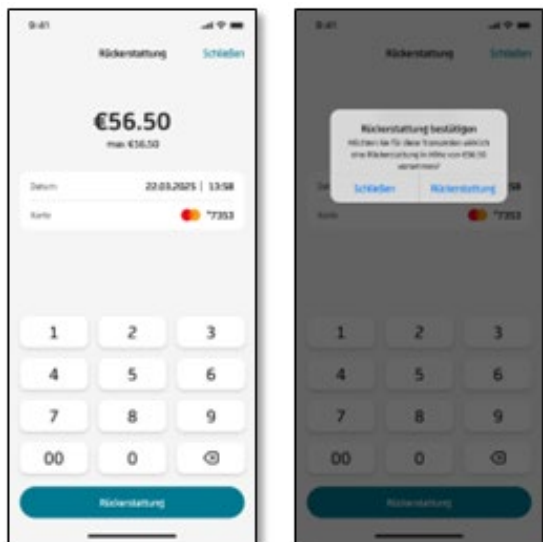
## 10. RÜCKERSTATTUNG

Eine Rückerstattung ist ein Transaktionsprozess, bei dem nach einem Kauf Geld an einen Kunden zurückgebucht wird. Dies ist in der Regel der Fall, wenn ein Produkt umgetauscht, eine Dienstleistung storniert oder wenn eine Transaktion falsch verarbeitet wurde.

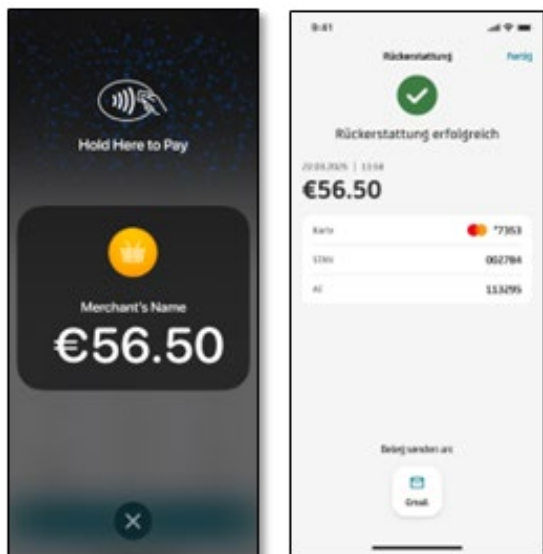
## 10.1. DURCHFÜHRUNG EINER RÜCKERSTATTUNG

Um eine Rückerstattung durchzuführen, rufen Sie die zu erstattende Transaktion im Transaktionsbereich auf (siehe Transaktionen filtern). Es kann jeder beliebige Betrag bis maximal zum Gesamtbetrag der ursprünglichen Transaktion zurückerstattet werden (im Beispiel unten wäre der Maximalbetrag für eine Rückerstattung 56,50€).

Geben Sie den gewünschten Betrag für die Rückerstattung ein und drücken Sie dann Rückerstattung.



Der Bildschirm dreht sich, wenn das Gerät nach vorne gehalten wird, sodass die Bezahlkarte angelegt werden kann, die beim ursprünglichen Verkauf verwendet wurde. Die Verwendung einer anderen Karte ist an diesem Punkt nicht möglich.



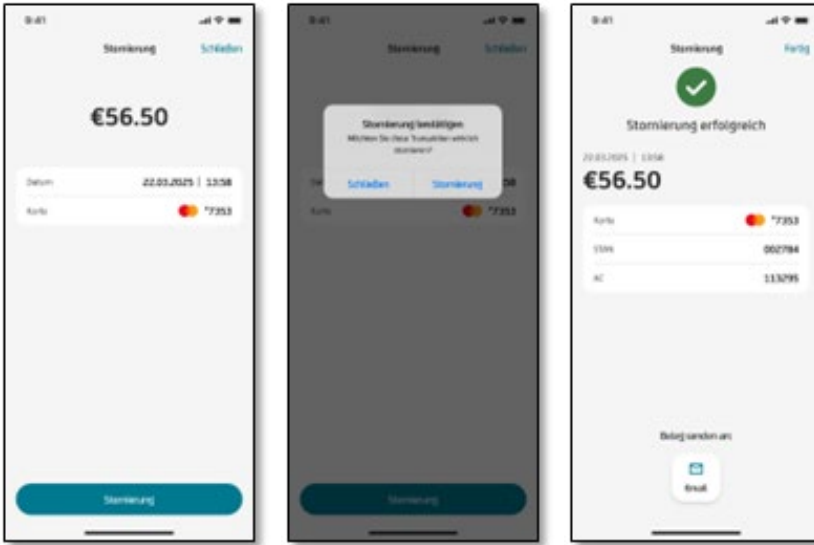
## 11. STORNIERUNG

Eine Stornierung ist ein Prozess, bei dem eine zuvor autorisierte Verkaufstransaktion annulliert wird. Stornierungen werden in der Regel getätigt, um Fehler zu korrigieren, z. B. die Eingabe des falschen Betrags oder die Auswahl des falschen Artikels, bevor die Transaktion abgeschlossen wurde.

## 11.1. DURCHFÜHRUNG EINER STORNIERUNG

Stornierungen können nur am selben Tag wie die ursprüngliche Transaktion durchgeführt werden. Das Feld Stornierung wird nicht für Transaktionen angezeigt, die älter als der aktuelle Tag sind. Um eine Stornierung durchzuführen, müssen Sie zunächst die zu stornierende Transaktion im Transaktionsbereich ausfindig machen.

Bitte beachten Sie: Stornierungen sind nur für komplette Transaktionen möglich.



## 12. AUSWERTUNGEN

In dieser Rubrik haben Sie Einblick in Ihre Daten für einen bestimmten Zeitraum: täglich, wöchentlich oder monatlich. Sie können Ihre Suche auch nach Datum und Uhrzeit weiter verfeinern.

Folgende Analysen können angezeigt werden:


- Nettoumsatz
- Rückerstattungen/Storno
- Gesamtsumme

Wählen Sie das Symbol Auswertungen aus.



Sie erhalten einen Überblick über die Datenanalyse/Auswertungen des aktuellen Tages. Sie können sich durch verschiedene Tage klicken, indem Sie die Pfeile links und rechts neben dem Datum auswählen.



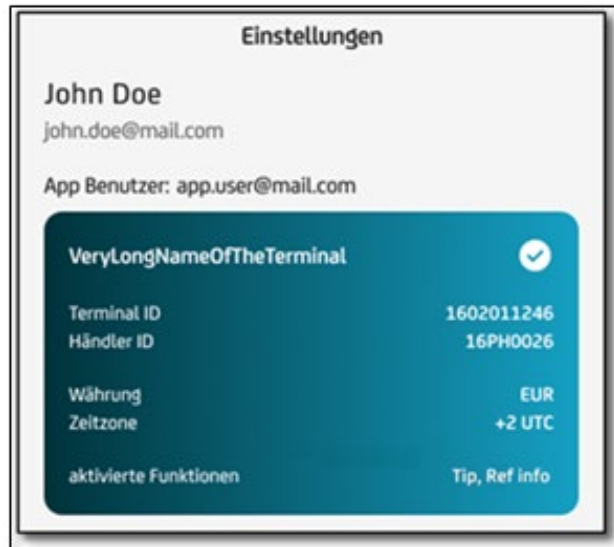
Sie können auch bestimmte Zeiträume für Ihre Datenanalysen festlegen. Wählen Sie dazu das Kalendersymbol  oben rechts am Bildschirm aus, um den gewünschten Datumsbereich inklusive Uhrzeit anzugeben.

## 13. EINSTELLUNGEN

Der Bereich Einstellungen bietet Ihnen einen Überblick über Ihr Händlerkonto und Ihre Präferenzen, sowie zusätzliche Optionen wie das Aktivieren der Trinkgeldfunktion, Terminalwechsel und Video-Tutorials.

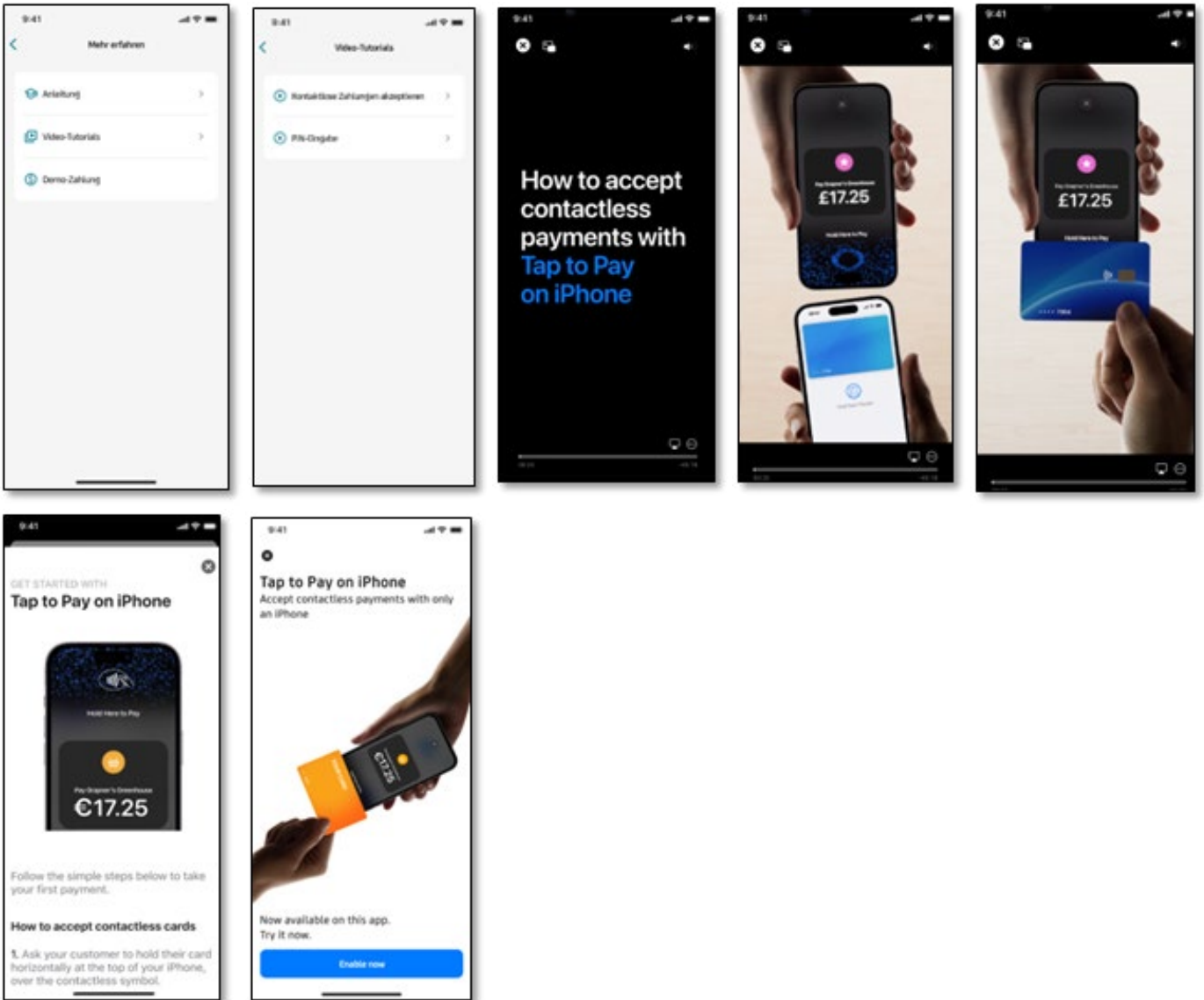
### 13.1. HÄNDLERÜBERSICHT

Hier erhalten Sie eine Übersicht über die Händlerinformationen. Sie sehen den Namen (John Doe) und die E-Mail-Adresse (john.doe@email.com) sowie den aktuellen App-Benutzer (app.user@mail.com). Außerdem können Sie hier eventuelle aktivierte Funktionen des Terminals einsehen (Trinkgeld, Ref Info).



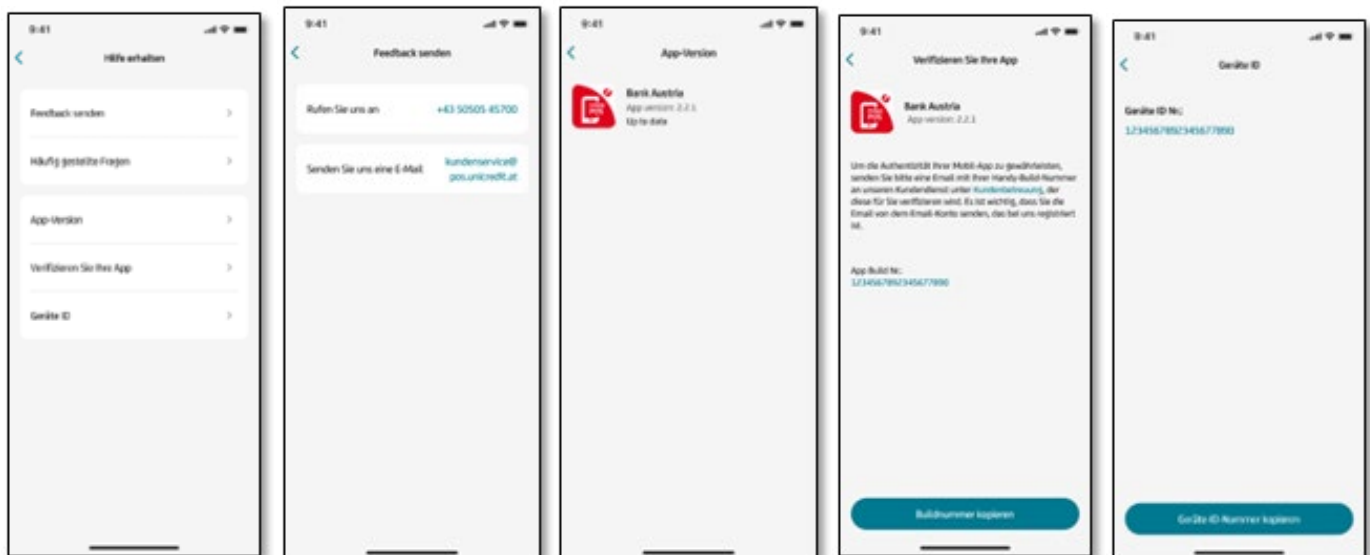
### 13.1.1. MEHR ERFAHREN

Es stehen Video-Tutorials zur Verfügung, die zeigen, wie die kontaktlose Zahlungsfunktion auf dem iPhone funktioniert. Nach Abschluss des Tutorials besteht auch die Möglichkeit, die Funktion Tap to Pay zu aktivieren.



### 13.1.2. HILFE ERHALTEN

Hier finden Sie die Kontaktinformationen des Kundenservices, häufig gestellte Fragen und können die App-Version überprüfen, Ihre App verifizieren und die Geräte-ID einsehen.

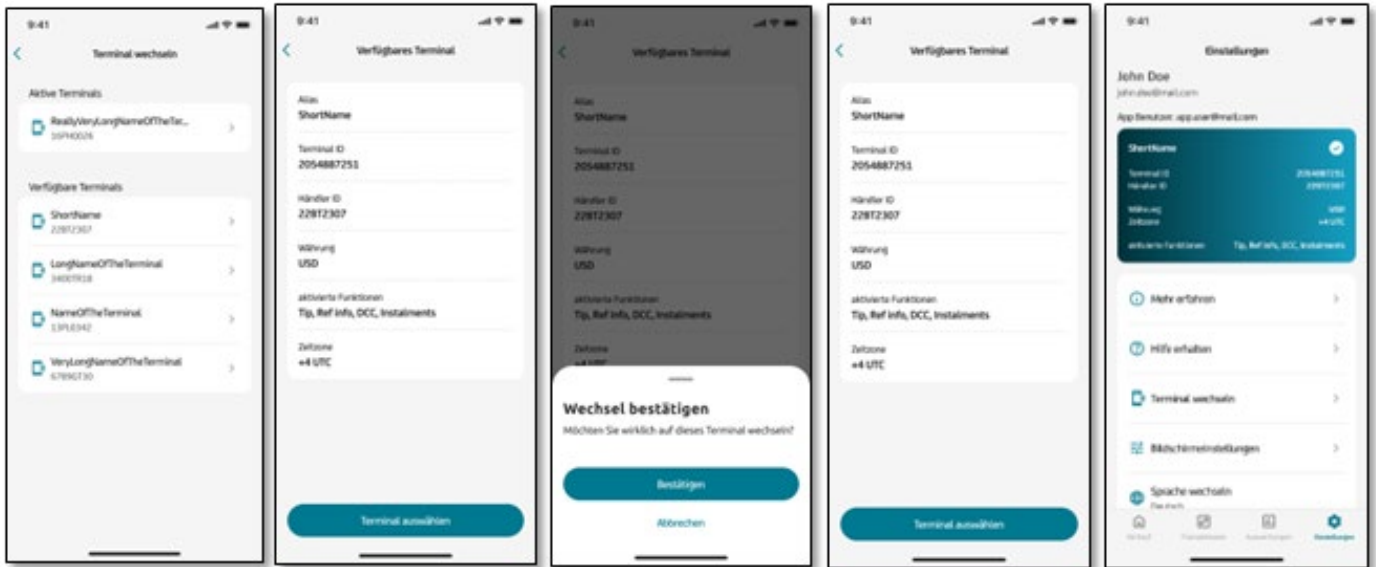


### 13.1.3. TERMINALWECHSEL

Da jedes Gerät mehrere Benutzer haben kann, wird jedem Benutzer eine eigene Terminal ID zugewiesen, diese wird auch TID oder Terminal genannt. Ein Terminalwechsel bedeutet, dass Sie auf ein anderes, Ihnen zugewiesenes Terminal wechseln, wenn Sie sich beispielsweise an einem anderen Gerät anmelden und Ihnen dadurch eine andere Terminal ID/TID zugewiesen wird. Ein SoftPOS-App-Benutzer kann nur zu einem ihm zugewiesenen Terminal wechseln, und jedes Terminal muss immer Bestandteil desselben Geschäfts/Unternehmens sein.

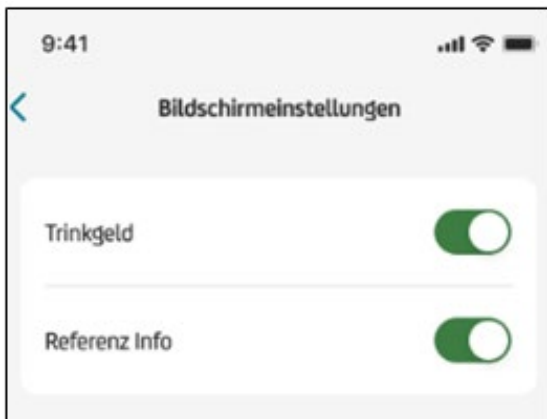
Beim Anklicken der Option „Terminal wechseln“, wird Ihnen eine Liste mit allen Ihnen zugewiesenen Terminals angezeigt. Wählen Sie das gewünschte Terminal aus und bestätigen Sie Ihre Auswahl.

Im Anhang finden Sie ausführliche Informationen zum Terminalwechsel.



### 13.1.4. BILDSCHIRMEINSTELLUNGEN

In diesem Abschnitt haben Sie die Möglichkeit, die Trinkgeldfunktion zu aktivieren bzw. zu deaktivieren. Referenz Info sollte im aktuellen Produkt nicht verwendet werden. Wenn Referenz Info in den Bildschirmeinstellungen aktiviert ist, schalten Sie dies bitte aus. Wenn Sie während eines Verkaufs aufgefordert werden, Referenz Info einzugeben, geben Sie nichts ein, sondern überspringen Sie diesen Schritt.



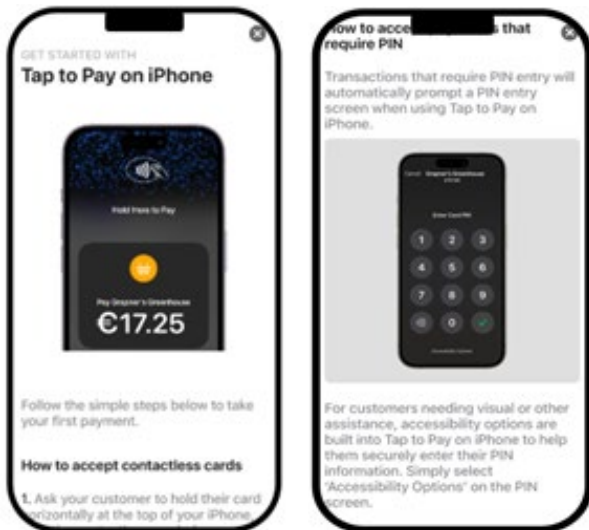
### 13.1.5. SPRACHE WECHSELN

Sie können diese App in verschiedenen Sprachen verwenden. Unter dem Abschnitt „Sprache wechseln“, können Sie Ihre bevorzugte Sprache auswählen. Danach werden Sie zurück zum Startbildschirm der Einstellungen gebracht, wo die App nun in der neu ausgewählten Sprache angezeigt wird.



### 13.1.6. LEITFADEN (EINSTIEG IN TAP TO PAY AUF DEM IPHONE)

Hier finden Sie einen integrierten Leitfaden, der Ihnen hilft, die Funktion Tap to Pay on iPhone zu nutzen. Sie erhalten einen Einblick in die wesentlichen Schritte zur Annahme kontaktloser Zahlungen direkt auf Ihrem Gerät, ohne zusätzliche Hardware. Des Weiteren bietet der Leitfaden klare Anweisungen, visuelle Hinweise und Best Practices, um ein reibungsloses und sicheres Transaktionserlebnis zu gewährleisten.



## ANHANG

### 14. SOFTPOS BENUTZERKONTEN

Wenn ein Händler für SoftPOS aufgesetzt wird, wird dabei auch ein SoftPOS Geschäftsinhaber-Konto erstellt. Der Benutzername dieses Kontos ist die E-Mail-Adresse des Händlers. Dieses SoftPOS-Geschäftsinhaber-Konto ist immer mit der MID (Merchant ID) des Mutterunternehmens verknüpft.

Bei Unternehmen mit nur einer SoftPOS-Filiale: Sobald der/die Geschäftsinhaber:in das Händlerportal aktiviert hat (siehe Händlerportal-Leitfaden), kann sich der/die Geschäftsinhaber:in mit diesen Anmeldedaten in der SoftPOS-App anmelden. Die App wird daraufhin alle Transaktionen an diese einzelne Filiale zuweisen.

Bei Unternehmen mit mehreren SoftPOS-Filialen: Nach der Aktivierung des Händlerportalzugangs (siehe Händlerportal-Leitfaden) muss der/die Geschäftsinhaber:in zusätzlich für sich selbst noch ein SoftPOS-Schreiber-Konto erstellen, wenn er/sie Zahlungen mit der SoftPOS-App entgegennehmen möchte. Benutzer mit einer SoftPOS-Schreiber-Rolle sind einer bestimmten Filiale zugewiesen und nur durch Erstellung dieses zusätzlichen Benutzerkontos kann die SoftPOS-App bei Verwendung unterscheiden, welcher Filiale Transaktionen zugewiesen sind.

Wenn es in einer Filiale neben dem SoftPOS-Geschäftsinhaber noch weitere Personen gibt, die Transaktionen über die SoftPOS-App vornehmen, müssen für diese Personen ebenfalls im Händlerportal (siehe Händlerportal Leitfaden) ein neuer Benutzer mit SoftPOS-Schreiber-Rolle erstellt und diese dann der jeweiligen SoftPOS-Filiale zugewiesen werden. Sobald die Schreiber dann ihre Nutzer im Händlerportal aktiviert haben, können sie sich mit den gesetzten Anmeldedaten in der SoftPOS-App anmelden.

## 15. TERMINALWECHSEL



### Wichtige Begriffe

**Händler/Juristische Person (Merchant/Legal Entity):** Bezieht sich auf die gesetzlich anerkannte eingetragene Geschäftseinheit (wie z.B. eine GmbH).

**Geschäft/Filiale (Store/Outlet):** Bezieht sich auf einzelne Standorte oder Zweige des Unternehmens, die unter der juristischen Person tätig sind. Das physische Geschäft oder Gebäude, in dem sich der App-Benutzer derzeit befindet und arbeitet

**App-Benutzer (App User):** Person(en), die das Gerät, auf dem sich die SoftPOS-App befindet, verwenden.

**Terminal:** Wenn sich ein Benutzer bei einem SoftPOS-Gerät anmeldet, wird eine TID (Terminal ID) erstellt. Diese TID ist diesem Benutzer und dem bestimmten Gerät fest zugewiesen und kann nicht auf einem anderen SoftPOS-Gerät verwendet werden. Ein Benutzer kann in derselben Filiale mehrere TIDs auf verschiedenen Geräten haben. Wenn sich ein Benutzer bei einem SoftPOS-Gerät anmeldet, das mit einer anderen Filiale verknüpft ist, werden alle vorherigen TIDs von diesem Gerät gelöscht.

**Gerät (Device):** Das Endgerät, auf dem die SoftPOS-App installiert ist. Auf einem Gerät können mehrere Benutzer angemeldet sein, wobei jeder Benutzer seine eigene Terminal-ID (TID) zugewiesen bekommt.

### 15.1. WER HAT ZUGRIFF AUF DIE SOFTPOS-APP?

Das Benutzerkonto eines SoftPOS-Geschäftsinhabers ist immer mit der MID (Merchant ID) des Mutterunternehmens verknüpft. Wenn das Unternehmen nur eine Filiale hat, die SoftPOS verwendet, dann kann sich der SoftPOS-Geschäftsinhaber in der SoftPOS-App anmelden, sobald sein Nutzer im Händlerportal aktiviert wurde.

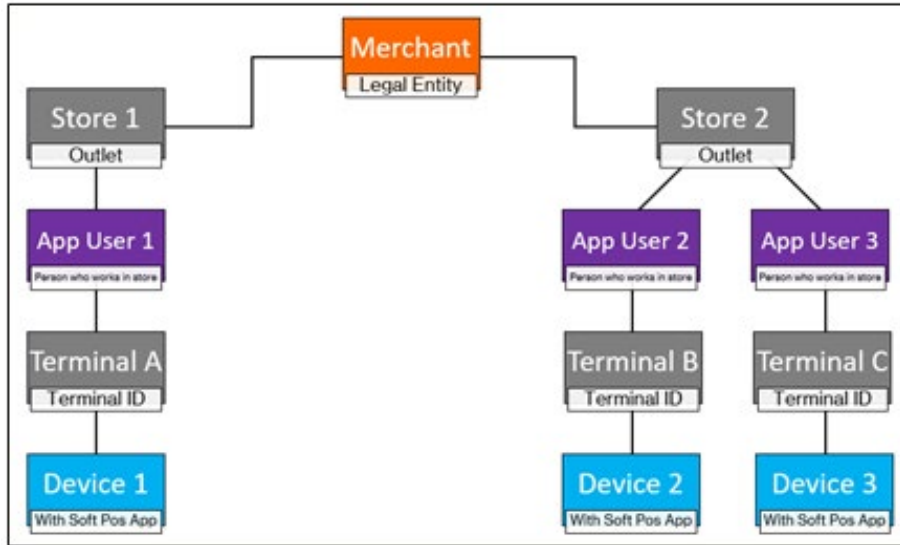
Zusätzlich können Benutzer mit SoftPOS-Schreiber-Konten angelegt werden. Diese müssen einer bestimmten Filiale zugewiesen werden und können nach Aktivierung ihres Benutzers dann auch die SoftPOS-App verwenden.

Benutzer, die im Händlerportal als **Geschäftsinhaber** oder **Schreiber** aufgesetzt sind können sich nicht in die SoftPOS-App einloggen. Das geht erst, wenn sie zusätzlich als **SoftPOS-Geschäftsinhaber** bzw. als **SoftPOS-Schreiber** angelegt wurden.

Der Nutzer eines SoftPOS-Geschäftsinhaber-Kontos, kann ebenfalls nicht direkt auf die SoftPOS-App zugreifen, wenn das Unternehmen mehr als eine SoftPOS-Filiale hat. Erst muss er sich noch zusätzlich ein SoftPOS-Schreiber-Konto erstellen, bevor er Zahlungen mit der SoftPOS-App entgegennehmen kann.

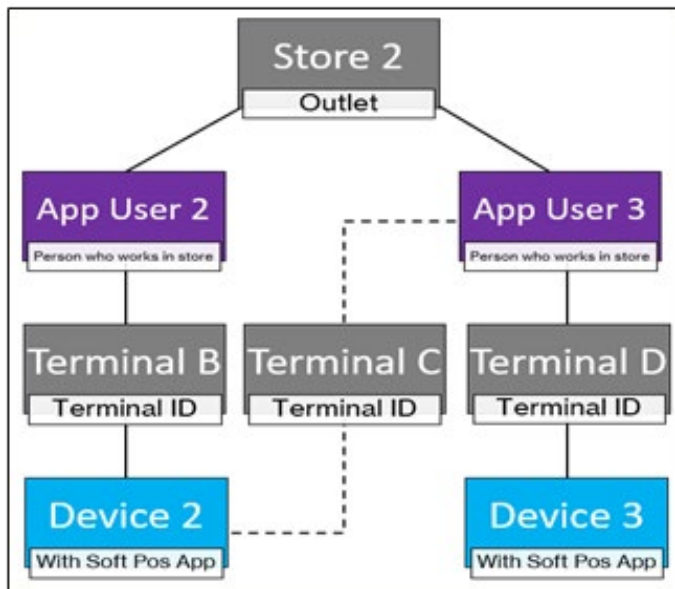
Wenn sich ein SoftPOS-App-Nutzer zum ersten Mal auf einem Gerät einloggt, wird ihm eine TID auf diesem Gerät erstellt. Diese TID ist einzig und allein für diesen SoftPOS-App-Nutzer auf diesem Gerät bestimmt. Das bedeutet, ein einzelner SoftPOS-App-Nutzer kann je nach Anzahl der verwendeten SoftPOS-Geräte einer Filiale mehrere TIDs haben.

**Bild unten:** Hier sehen wir einen Händler mit zwei Filialen. Filiale 1 (Store 1) hat einen Mitarbeiter und einen SoftPOS-App-Nutzer (App User 1). Filiale 2 (Store 2) hat zwei Mitarbeiter und zwei SoftPOS-App-Nutzer. Jeder SoftPOS-App-Nutzer hat Zugriff auf jeweils ein Gerät (Device 1-3), was bedeutet, dass für jeden eine TID (Terminal 1-3) erstellt wurde.



App-Benutzer 2 und 3 arbeiten beide in derselben Filiale. Diese verfügt über zwei SoftPOS-Geräte (Devices 2 und 3). Beide App-Benutzer können sich an beiden Geräten anmelden und diese für Transaktionen verwenden.

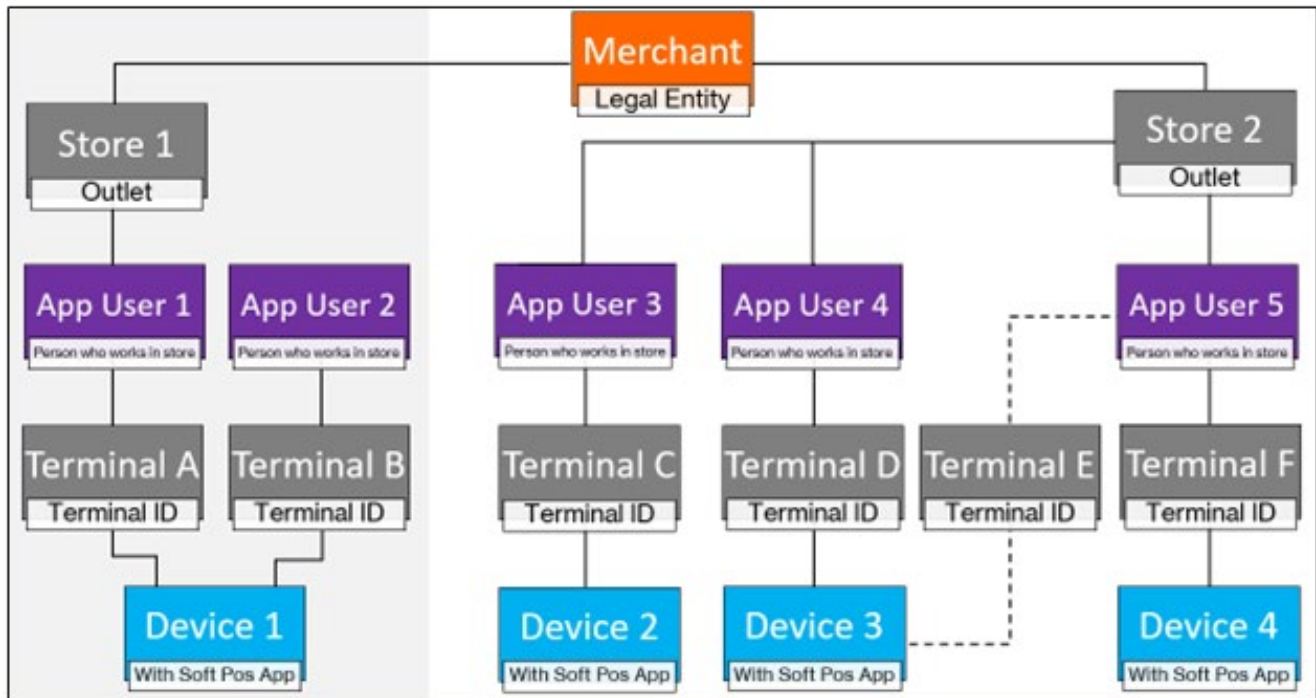
**Bild unten:** SoftPOS-App-Benutzer 3 hat sich mit den gleichen Anmeldedaten bei SoftPOS-Gerät 2 und 3 angemeldet. Das bedeutet, dass SoftPOS-App-Benutzer 3 beide Geräte verwenden kann und auf jedem Gerät eine andere TID (ein anderes Terminal) hat. SoftPOS-Gerät 2 sind also 2 TIDs zugewiesen, eine für SoftPOS-Benutzer 2 und eine für Benutzer 3.



## Bild unten:

**Geschäft 1:** In diesem Geschäft sind 2 SoftPOS-Benutzer bei Gerät 1 angemeldet. Aus diesem Grund gibt es 2 TIDs/Terminals auf einem Gerät (eine für jeden Benutzer).

**Geschäft 2:** Dieses Geschäft hat 3 SoftPOS-Benutzer und 3 Geräte, aber 4 TIDs/Terminals. Dies liegt daran, dass SoftPOS-Benutzer 5 bei Gerät 3 und 4 angemeldet ist.



## 15.2. BENUTZER, DIE ZU EINER ANDEREN FILIALE WECHSELN

Wenn SoftPOS-App-Nutzer 5 von Filiale 2 zu Filiale 1 wechselt, werden die ihm zugewiesenen TIDs auf Gerät 3 und 4 deaktiviert (siehe Händlerportal-Leitfaden für die Benutzerzuordnung zu einer anderen Filiale). Beim Anmelden auf Gerät 1 wird dem SoftPOS-Nutzer 5 dann eine komplett neue TID erstellt.

## 15.3. KANN EIN BENUTZER DIE SOFTPOS-APP IN MEHREREN FILIALEN VERWENDEN?

Ja, ein Geschäftsinhaber kann unsere SoftPOS-Lösung in mehreren Filialen nutzen, benötigt aber **pro Filiale ein SoftPOS-Schreiber-Konto**. Grund dafür ist, dass jeder SoftPOS-Schreiber-Nutzer **mit einer bestimmten Filiale (den MID dieser Filiale) verbunden ist**. Dies ist notwendig, damit die SoftPOS-App weiß, wo die Transaktionen jeweils verbucht werden müssen.

Jedes Mal, wenn ein Händler ein neues Geschäftsinhaber- oder Schreiber-Konto erstellt, erhält dieser neue Nutzer eine E-Mail für die Registrierung im Händlerportal mit individuellen Zugangs- und Aktivierungsdetails. Diese werden für die Anmeldung in der SoftPOS-App verwendet.

### Wie erhält ein Nutzer Zugang zur SoftPOS-App mehrerer Filialen?

1. Für jede Filiale, in der der Benutzer die SoftPOS-App verwenden möchte, muss ein separater SoftPOS Schreiber-Nutzer angelegt werden.
2. Jedem SoftPOS-Schreiber-Nutzer muss dann die entsprechende SoftPOS-Filiale zu gewiesen werden.
3. Der Nutzer erhält für jedes neu erstellte Konto eine Aktivierungs-E-Mail.

### Wie kann dieser Mehrfach-Zugang aktiviert werden?

Um einem Nutzer Zugang zu mehreren Filialen einzurichten, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Loggen Sie sich im **Händlerportal** als SoftPOS-Geschäftsinhaber ein. Gehen Sie zum Bereich **Benutzer**. Erstellen Sie ein neues **SoftPOS-Schreiber-Konto**
2. Weisen Sie dem neuen **SoftPOS-Schreiber-Konto** die gewünschte Filiale (MID) zu
3. Wiederholen Sie den Vorgang für alle gewünschten Benutzer und Filialen
4. Die neu angelegten Nutzer erhalten daraufhin eine E-Mail zur Kontoaktivierung
5. Danach können sie sich in die SoftPOS-App mit den Zugangsdaten der Filiale einloggen, in der sie gerade arbeiten

## Referenz

Für weitere Informationen beachten Sie auch im Händlerportal-Leitfaden den Abschnitt Mein Unternehmen, und folgen Sie den Anweisungen unter Benutzer.

**Bitte beachten Sie:** Ein Benutzer mit einem Geschäftsinhaber- oder Schreiber-Profil hat keinen Zugriff auf die SoftPOS-App. Dafür ist es notwendig, im Händlerportal das zusätzliche Profil eines **SoftPOS-Geschäftsinhabers bzw. SoftPOS-Schreibers anzulegen**.

## 15.4. WIE SETZEN SICH DIE GEBÜHREN ZUSAMMEN?

Für jedes Gerät, das monatlich SoftPOS-Transaktionen abwickelt, wird Ihnen eine Gebühr berechnet. Wenn Sie ein Gerät mit drei Nutzern haben, wird Ihnen nur das Gerät in Rechnung gestellt, nicht aber die drei Nutzer.

Wenn Sie über zwei SoftPOS-Geräte verfügen, aber beispielsweise in einem Monat nur mit einem Gerät Transaktionen durchgeführt haben, dann wird Ihnen eine Gebühr nur für das Gerät berechnet, welches eingesetzt wurde.

## 16. ANTWORTCODES

Ein Antwortcode erscheint, wenn es bei der Verwendung der SoftPOS-App ein Problem gibt.

Nachfolgend finden Sie eine vollständige Liste aller Antwortcodes, die bei der Benutzung der SoftPOS-App auftreten können.

<b>Antwortcode</b>	<b>Bedeutung</b>
00.....	Erfolg
01.....	Wenden Sie sich an den Kartenaussteller (01)
02.....	Wenden Sie sich an den Kartenaussteller (02)
03.....	Ungültige Händlernummer (03)
04.....	Karte einbehalten (04)
05.....	Zahlung abgelehnt (Do not honor) (05)
06.....	Systemfehler (06)
07.....	Karte einbehalten (07)
08.....	Wenden Sie sich an den Kartenaussteller (08)
09.....	Bitte warten (09)
10.....	Teilweise genehmigt (10)
11.....	Genehmigt (VIP) (11)
12.....	Ungültige Transaktion (12)
13.....	Ungültiger Betrag (13)
14.....	Ungültige Karte (14)
15.....	Weiterleitung an Kartenaussteller nicht möglich (15)
17.....	Stornierung durch den Kunden (17)
19.....	Transaktion erneut eingeben (19)
21.....	Keine Maßnahme ergriffen (21)
25.....	Datensatz in der Datei kann nicht gefunden werden (25)
28.....	Auf die Datei kann nicht zugegriffen werden (28)
29.....	Dateiaktualisierung nicht erfolgreich, Acquirer kontaktieren (29)
30.....	Systemfehler (30)
31.....	Formatfehler (31)
32.....	Teilweise genehmigt (32)
33.....	Karte abgelaufen (33)
34.....	Karte einbehalten (34)

35.....	Acquirer kontaktieren. Karte einbehalten (35)
36.....	Gesperrte Karte. Karte einbehalten (36)
37.....	Karte einbehalten (37)
38.....	PIN-Eingabeversuche überschritten (38)
39.....	Kein Guthabenkonto (39)
40.....	Funktion wird nicht unterstützt (40)
41.....	Karte als verloren gemeldet. Karte einbehalten (41)
42.....	Kein universelles Konto (42)
43.....	Karte als gestohlen gemeldet. Karte einbehalten (43)
51.....	Unzureichende Geldmittel (51)
52.....	Kein Girokonto (52)
53.....	Kein Sparkonto (53)
54.....	Karte abgelaufen (54)
55.....	Falsche PIN (55)
56.....	Unbekannte Karte (56)
57.....	Ursprüngliche Transaktion nicht gefunden (57)
58.....	Unbekanntes Terminal (58)
59.....	Verdacht auf Betrug (59)
60.....	PIN ist erforderlich (60)
61.....	Auszahlungslimit überschritten (61)
62.....	Gesperrte Karte (62)
63.....	Sicherheitsverletzung (63)
64.....	Betrag höher als urspr. Transaktion (64)
65.....	Wiederholen Sie den Versuch im Kontaktmodus (65)
66.....	Karte einbehalten (66)
67.....	Karte einbehalten (67)
68.....	Verzögerte Antwort (68)
75.....	PIN-Eingabeversuche überschritten (75)
76.....	Falsche PIN (76)
77.....	Kartenaussteller unterstützt den Dienst nicht (77)
78.....	Kunde nicht berechtigt für POS (78)
79.....	Systemfehler (79)
80.....	Netzwerkfehler (80)
81.....	PIN-Kryptografiefehler (81)
82.....	Zeitüberschreitung bei Transaktionen (82)
83.....	Fehler bei der Kommunikation (83)
85.....	Fehler bei der Kontonummer, Adresse oder CVV2-Verifizierung (85)
86.....	PIN-Validierung nicht möglich (86)
87.....	Cashback-Betrag abgelehnt (87)
88.....	Kryptografischer Fehler (88)
89.....	Fehler bei der Authentifizierung (89)
90.....	Cut-off-Verfahren ist im Gange (90)
91.....	Kartenaussteller vorübergehend nicht erreichbar (91)

- 92.....Ungültiger Kartentyp (92)
- 93.....Die Transaktion kann nicht identifiziert werden. Verstoß gegen das Gesetz (93)
- 94.....Doppelte Transaktion (94)
- 95.....Fehler beim Abgleich (95)
- 96.....Systemfehler (96)
- 97.....Systemfehler (97)
- 98.....Systemfehler (98)
- 99.....Systemfehler (99)
- 11000.....Unvollständige Transaktion – ausstehende Umkehrung des Timeouts (11000)
- 11008.....Fehler bei der Verarbeitung (11008)
- 11009.....PIN-Pad nicht initialisiert (11009)
- 11010.....Wiederholen Sie den Versuch im Kontaktmodus (11010)
- 11011.....Abgelaufen unvollständig (11011)
- 11012.....Technische Umkehr fehlgeschlagen (11012)
- 11013.....Prozessor nicht gefunden (11013)



# **SoftPOS- Benutzerhandbuch für Android-User**

## Inhaltsverzeichnis

1. EINFÜHRUNG.....	29
2. ANFORDERUNGEN AN ANDROID-GERÄTE .....	29
3. BENUTZERNAME UND PASSWORT .....	30
4. HERUNTERLADEN DER APP .....	30
5. EINLOGGEN .....	31
5.1. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN.....	31
5.2. GERÄTE ID .....	31
5.3. GERÄTESTANDORT.....	32
5.4. FEHLERMELDUNG „SICHERHEITSPRÜFUNG FEHLGESCHLAGEN“.....	32
5.5. MENÜ.....	32
6. PASSWORT VERGESSEN .....	33
7. BENUTZERNAME VERGESSEN .....	33
8. VERKAUF .....	33
8.1. BILDSCHIRMKONFIGURATION (VORDEFINIERTER BETRÄGE).....	34
8.2. KARTE VORLEGEN/PIN EINGEBEN .....	34
8.3. TRANSAKTIONSERGEBNISSE .....	35
8.4. BELEGVERSAND PER E-MAIL.....	36
9. TRANSAKTIONEN .....	36
9.1. FILTERN NACH DATUM UND UHRZEIT .....	37
9.2. FILTERN NACH (TRANSAKTIONS-) TYP .....	37
9.3. FILTERN NACH STATUS .....	38
10. RÜCKERSTATTUNGEN .....	38
10.1. DURCHFÜHRUNG EINER RÜCKERSTATTUNG .....	38
11. STORNIERUNG.....	39
11.1. DURCHFÜHRUNG EINER STORNIERUNG .....	39
12. AUSWERTUNGEN .....	40
13. EINSTELLUNGEN .....	40
13.1. HÄNDLERÜBERSICHT .....	41
13.2. UNTERBRECHUNGEN EINSCHRÄNKEN .....	41
13.3. TERMINALWECHSEL .....	42
13.4. SPRACHEINSTELLUNGEN.....	42
13.5. HILFE ERHALTEN .....	43
13.6. BILDSCHIRMEINSTELLUNGEN.....	43
14. WARUM KANN MEIN GERÄT EINE KONTAKTLOSE KARTE NICHT LESEN?.....	44
14.1. SO SCHALTEN SIE NFC EIN .....	44
14.2. LEEREN DES CACHES .....	44
15. SOFTPOS BENUTZERKONTEN .....	44
16. TERMINALWECHSEL - WISSENSWERTES.....	45
16.1. WER HAT ZUGRIFF AUF DIE SOFTPOS-APP?.....	45
16.2. BENUTZER, DIE ZU EINER ANDEREN FILIALE WECHSELN .....	47
16.3. KANN EIN BENUTZER DIE SOFTPOS-APP IN MEHREREN FILIALEN VERWENDEN? .....	47
16.4. WIE SETZEN SICH DIE GEBÜHREN ZUSAMMEN? .....	47
17. ANTWORTCODES .....	48

## 1. EINFÜHRUNG

Unsere SoftPOS-Lösung ist eine innovative Zahlungsmethode, die es Händlern ermöglicht, Kartenzahlungen direkt auf ihren mobilen Geräten abzuwickeln, ohne dass herkömmliche Hardware-Terminals erforderlich sind. Durch die Nutzung vorhandener mobiler Geräte können Geschäftsinhaber ihre Smartphones in sichere Kartenzahlssysteme verwandeln.

Zu den wichtigsten Funktionen gehören:

**1. Benutzerfreundlichkeit:** Die SoftPOS-App kann ganz einfach heruntergeladen und eingerichtet werden, sodass Sie schnell mit der Annahme von Zahlungen beginnen können.

**2. Kontaktloses Bezahlen:** Kontaktlose Zahlungsmethoden, einschließlich NFC (Near Field Communication), ermöglichen es Ihren Kunden, mit ihren mobilen Wallets oder kontaktlosen Karten zu bezahlen.

**3. Sicherheit:** Die Lösung umfasst robuste Verschlüsselungs- und Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz sensibler Zahlungsinformationen und gewährleistet einen sicheren Transaktionsprozess.

**4. Flexibilität:** Die SoftPOS-Lösung ist ideal für den Einzelhandel, die Gastronomie oder die Dienstleistungs- und Lieferbranche. Sie schafft Mobilität und bietet zusätzlichen Komfort für Geschäfte, die unterwegs abgewickelt werden.

### Akzeptierte Zahlungsarten:

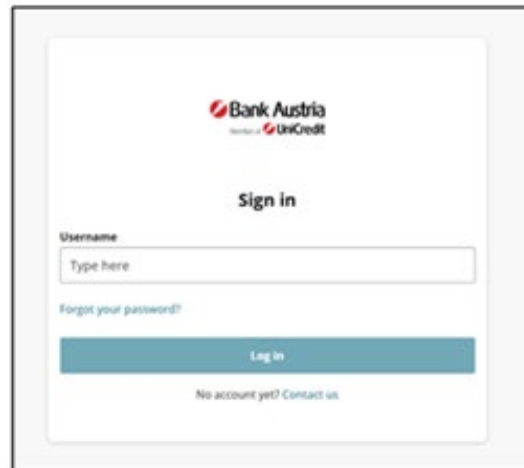
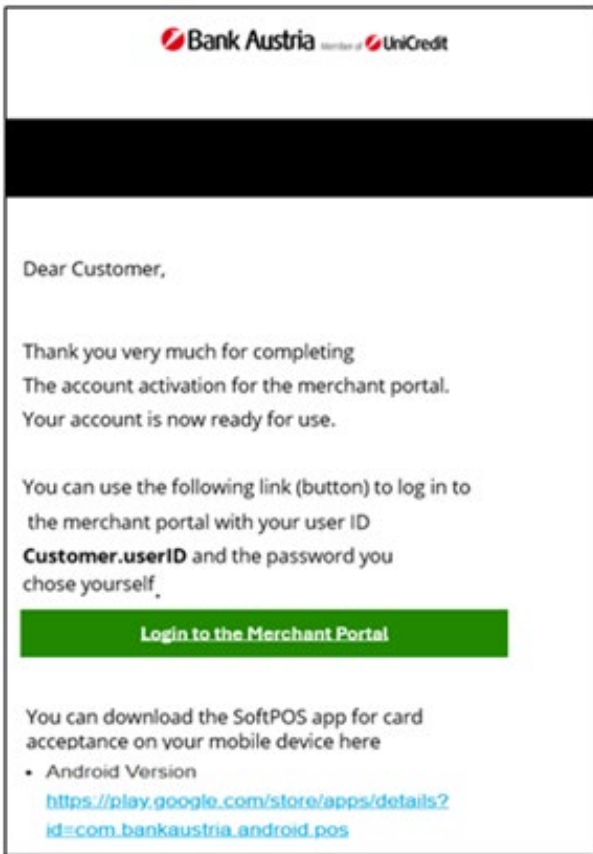
- Visa und Mastercard
- Wallets (Geldbörsen): Apple Pay, Google Pay und Samsung Pay

## 2. ANFORDERUNGEN AN ANDROID-GERÄTE

- Um eine optimale Leistung zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass Ihr Gerät mit Android 11 oder höher ausgestattet ist und mindestens mit Android 8.1 hergestellt wurde.
- Vorhandensein der Kontaktlos-Funktionalität NFC
- Das Gerät muss Standortinformationen bereitstellen (Teilen der Standortdaten für die App muss aktiviert sein)
- GMS-Zertifikat (das Smart-Gerät muss entweder auf der aktuellen oder der nächstaktuellen Android-Version laufen)
- Alle Entwickleroptionen müssen deaktiviert sein
- Die Anzeige im Hochformat muss möglich sein, da das Querformat nicht unterstützt wird.
- Die SoftPOS App muss aus dem Google Play Store installiert werden.
- Um Transaktionen mit der SoftPOS App abzuwickeln, benötigen Sie eine Internetverbindung über WLAN oder eine mobile Datenabdeckung (mindestens 3G-Geschwindigkeit).

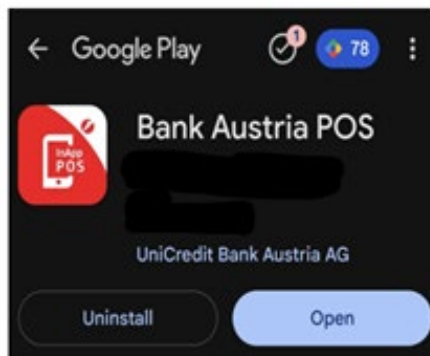
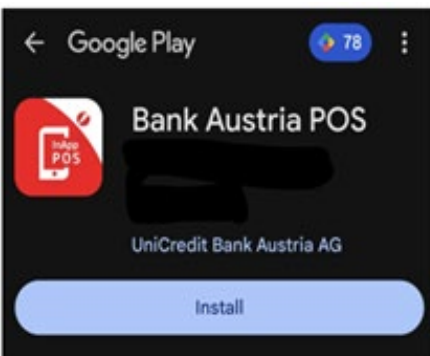
### 3. BENUTZERNAME UND PASSWORT

Ihre SoftPOS-Login Daten sind Ihre Login-Daten zum Händlerportal. Der Aktivierungscode für das Händlerportal wird Ihnen per E-Mail zugeschickt und eine Erstregistrierung im Händlerportal muss von Ihnen vorgenommen und abgeschlossen werden.



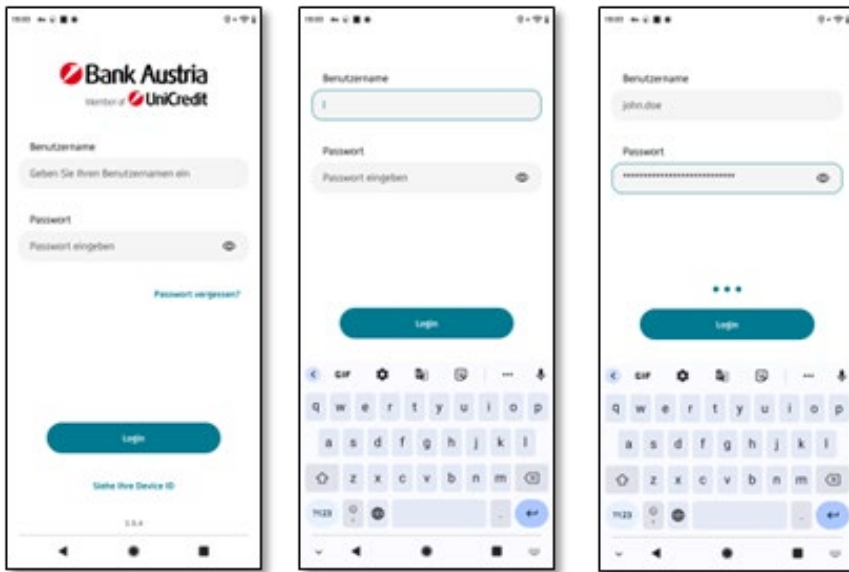
### 4. HERUNTERLADEN DER APP

Wir empfehlen, die E-Mail zum Herunterladen der App nach erfolgreicher Händler-Portal-Aktivierung direkt auf Ihrem Smart-Gerät zu öffnen, da diese einen Link beinhaltet, um die SoftPOS-App herunterzuladen. Nach Klicken dieses Links, werden Sie zum App Store weitergeleitet und gelangen dann direkt zum Download der UCBA SoftPOS App. Drücken Sie Installieren, um die App herunterzuladen, danach drücken Sie Öffnen, um sie zu starten.



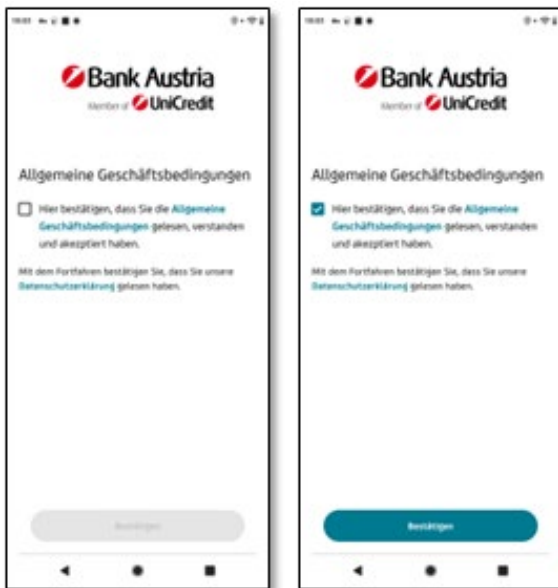
## 5. EINLOGGEN

Öffnen Sie die SoftPOS-App auf Ihrem Smartphone, geben Sie dann Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein. Wählen Sie Login, um die Bildschirmtastatur zu öffnen.



### 5.1. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Sobald Sie sich angemeldet haben, bitten wir Sie, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu lesen und zu bestätigen.

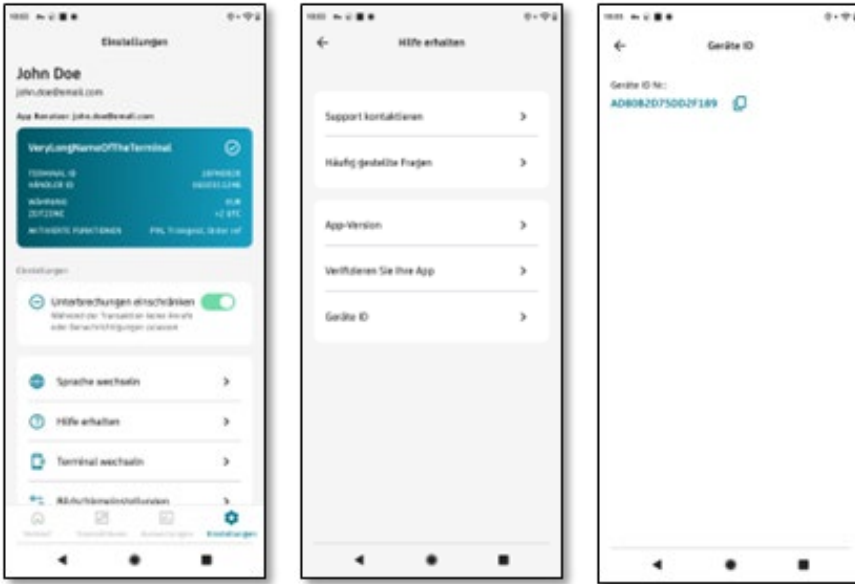


### 5.2. GERÄTE ID

Die Geräte ID identifiziert das einzelne SoftPOS-Gerät. Die Angabe dieser ID ist bei Kontakt mit unserem Helpdesk unbedingt erforderlich. Sie finden die Geräte ID auf der Anmeldemaske direkt unter der Anmeldung.



Alternativ können Sie auch unter dem Reiter Einstellungen die Option Hilfe erhalten auswählen.



### 5.3. GERÄTESTANDORT

Zur Nutzung unserer SoftPOS-Lösung ist es erforderlich, den Zugriff auf den Standort Ihres Geräts zu aktivieren, um die Betrugssicherheit zu erhöhen. Das Aktivieren des Gerätestandortes ist erforderlich, um Transaktionen durchzuführen. Der Zugriff auf den Standort Ihres Geräts bietet darüber hinaus weitere Vorteile wie beispielsweise eine verbesserte Zahlungssicherheit, die einfache Überprüfung der Legitimität einer Transaktion und, um das Betrugsrisiko zu verringern.



### 5.4. FEHLERMELDUNG „SICHERHEITSPRÜFUNG FEHLGESCHLAGEN“

Wenn Sie die Fehlermeldung "Sicherheitsprüfung fehlgeschlagen" erhalten, kann dies mehrere Gründe haben. Bitte stellen Sie sicher, dass Ihr Gerät alle Anforderungen an Android Geräte erfüllt (siehe Abschnitt 2). Sie können auch die SoftPOS-Android-FAQ für weitere Hinweise konsultieren.

### 5.5. MENÜ

Sobald Sie sich angemeldet und Ihre Standorteinstellungen ausgewählt haben, erscheinen folgende Menüoptionen:

Verkauf, Transaktionen, Auswertungen und Einstellungen.

## 6. PASSWORT VERGESSEN

Auf der Anmeldemaske haben Sie die Möglichkeit Ihr Passwort zurückzusetzen, indem Sie den Link Passwort vergessen? auswählen, der sich unter dem Passwortfeld befindet. Folgen Sie danach den Anweisungen auf dem Bildschirm.



## 7. BENUTZERNAME VERGESSEN

Wenn Sie Ihren Benutzernamen vergessen haben, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice per E-Mail an: kundenservice@pos.unicreditgroup.at

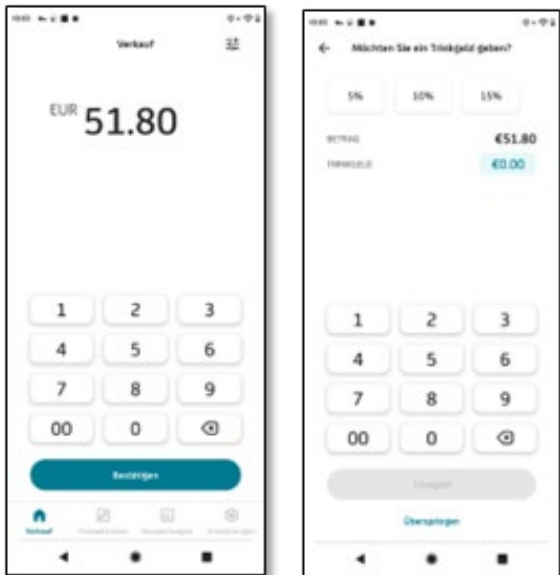
## 8. VERKAUF

Um Transaktionen mit der SoftPOS-App abzuwickeln, benötigen Sie eine Internetverbindung über WLAN oder mobile Daten (mindestens 3G-Geschwindigkeit).

Um eine Zahlung abzuwickeln, wählen Sie unten im Menü Verkauf aus.



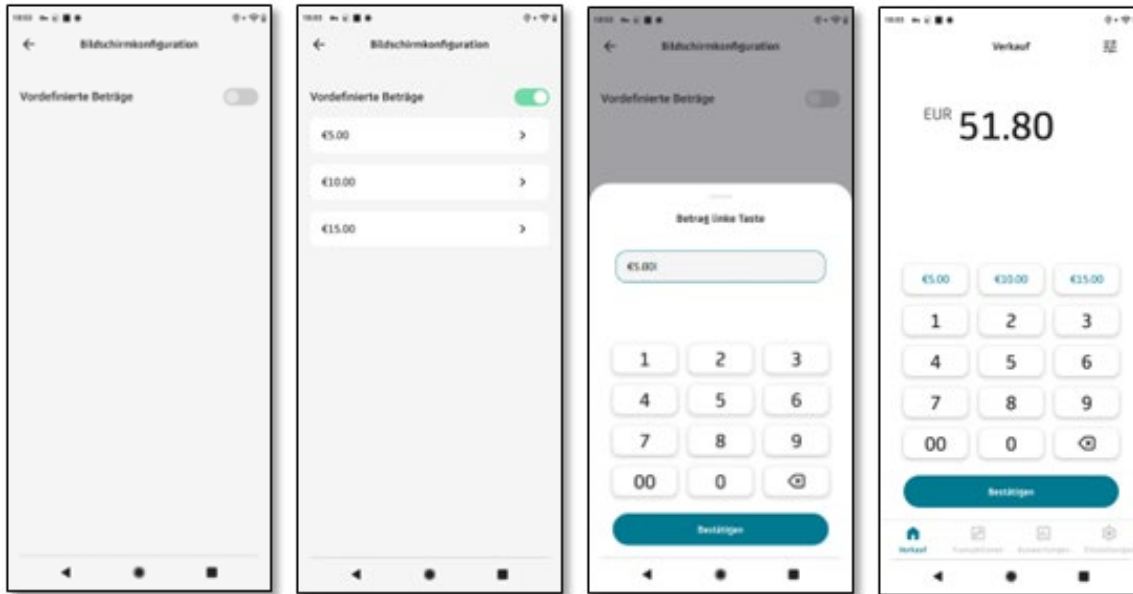
Geben Sie den Verkaufsbetrag über die Bildschirmtastatur ein und drücken Sie danach **Bestätigen**. Gegebenenfalls haben Sie zusätzlich noch die Möglichkeit, Trinkgeld hinzuzufügen. Die Trinkgeldfunktion kann mit der Taste **Überspringen** übergangen werden.



## 8.1. BILDSCHIRMKONFIGURATION (VORDEFINIERTER BETRÄGE)

Durch Auswahl der Option Bildschirmkonfiguration auf dem Verkaufsbildschirm können vordefinierte Verkaufsbeträge eingerichtet oder bearbeitet werden.

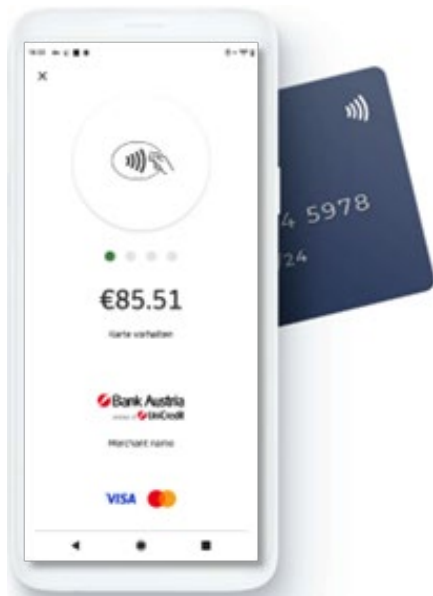
Insgesamt können drei Beträge festgelegt werden. Wählen Sie das Feld oder das Symbol > aus, um Ihre bevorzugten Verkaufsbeträge hinzuzufügen. Drücken Sie danach Bestätigen, um Ihre Eingaben zu speichern.



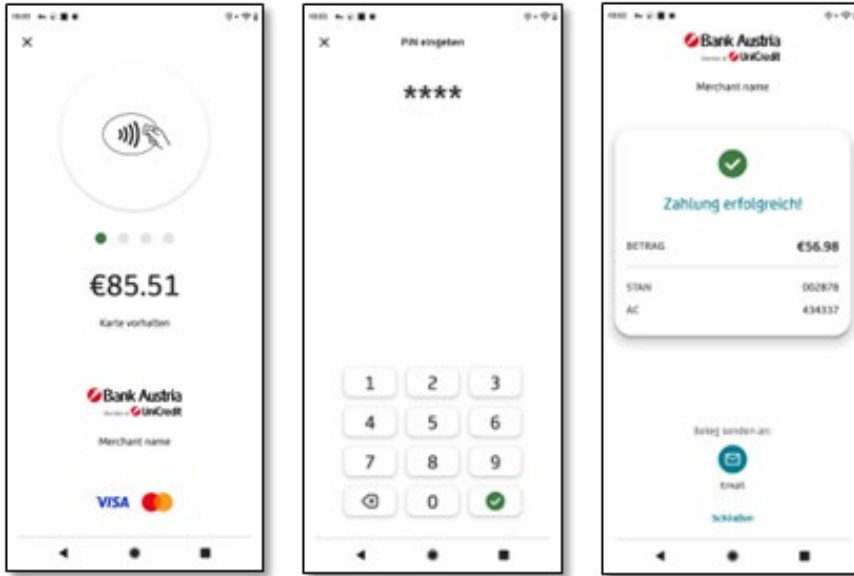
## 8.2. KARTE VORLEGEN/PIN EINGEBEN

Nach Eingabe des Verkaufsbetrages zeigt der Bildschirm den Betrag der Transaktion zusammen mit dem Symbol für kontaktloses Bezahlen an. Hier kann nun die Bezahlkarte vorgelegt werden.

Bitte beachten Sie: Der Bereich für das kontaktlose Bezahlen befindet sich bei Android-Geräten auf der Rückseite.



Wenn der Transaktionsbetrag über dem CVM\*-Limit liegt, ist es notwendig, den Karten-PIN-Code über die Bildschirmtastatur einzugeben. Durch Drücken des grünen Häkchens wird die Verarbeitung der Zahlung gestartet. Wenn die Zahlung abgeschlossen ist, können Sie dem Kunden eine Quittung per E-Mail senden.



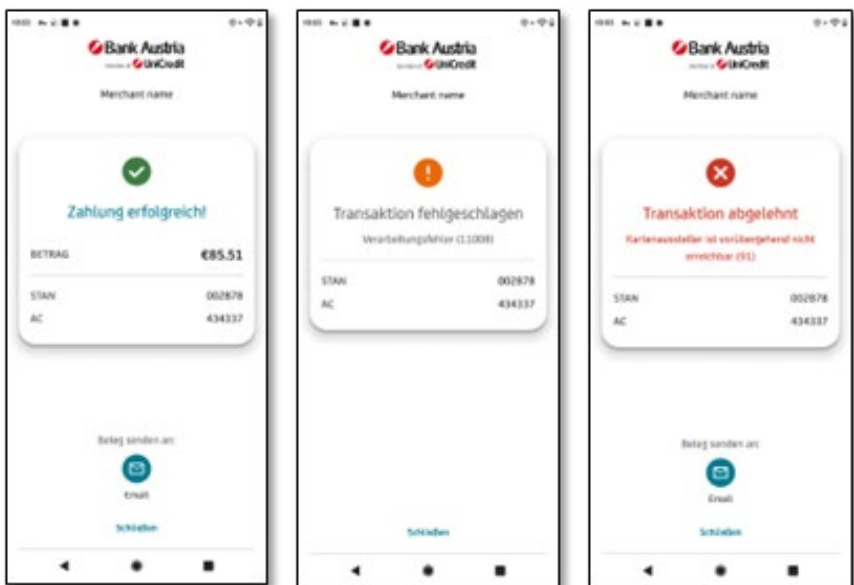
\*Das CVM-Limit (Cardholder Verification Method) ist wichtig für die Sicherheit bei Kartentransaktionen, insbesondere bei Chip- und PIN-Systemen. Es legt eine Schwelle für Transaktionen fest, die ohne zusätzliche Identitätsverifizierung, wie zum Beispiel die Eingabe einer PIN, abgeschlossen werden können.

Wenn der Transaktionsbetrag unter dem CVM-Limit liegt, kann eine Transaktion schneller und bequemer abgeschlossen werden, da keine zusätzliche Verifizierung erforderlich ist. Für Transaktionen über diesem Limit ist jedoch eine zusätzliche Verifikationsmethode erforderlich, um sicherzustellen, dass der legitime Karteninhaber die Transaktion autorisiert.

### 8.3. TRANSAKTIONSERGEBNISSE

Für mehr Übersicht ist jedes Transaktionsergebnis farbcodiert, so auch im Transaktionsbereich dieser App:

- **Grüner Haken:** Zahlung erfolgreich
- **Oranges Ausrufezeichen:** Transaktion fehlgeschlagen
- **Rotes Kreuz:** Transaktion abgelehnt

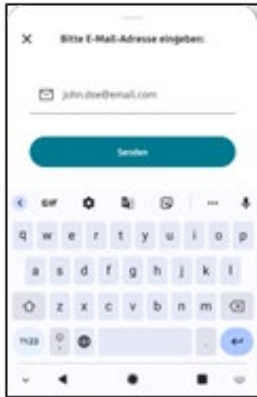


## 8.4. BELEGVERSAND PER E-MAIL

Wenn Sie einen Beleg per E-Mail verschicken möchten, wählen Sie das E-Mail-Symbol auf dem Bildschirm aus.

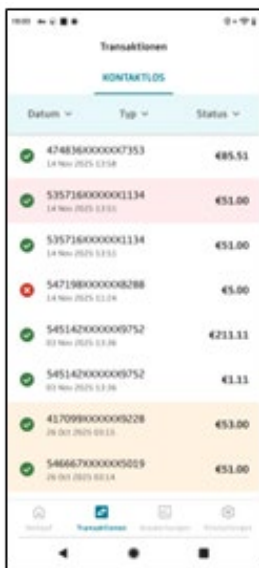


Geben Sie nun die gewünschte E-Mail-Adresse über die Bildschirmtastatur ein und drücken Sie **Senden**.



## 9. TRANSAKTIONEN

Durch Auswahl des Symbols Transaktionen kann der am Terminal angemeldete Benutzer seine Transaktionen einsehen. Bitte beachten Sie, dass SoftPOS-Transaktionen auch im Händlerportal erscheinen.



Transaktionen können nach **Datum**, **(Transaktions-) Typ** oder **Status** gefiltert werden.

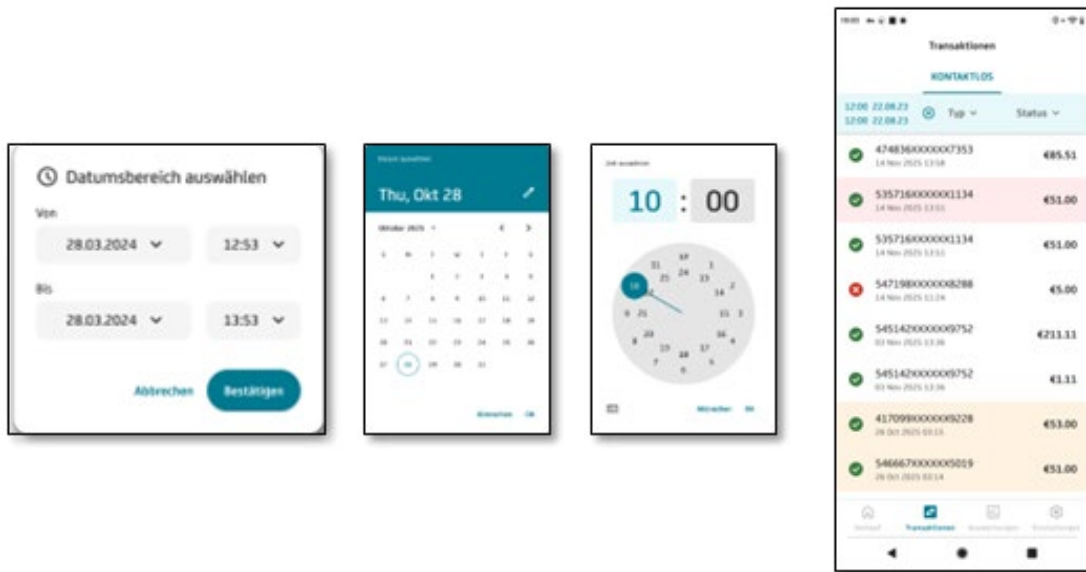
Unten sehen Sie Transaktionen, die **rot** und **gelb** hervorgehoben sind. Das weist auf einen zusätzlichen Vorgang hin, der an diesen Transaktionen durchgeführt wurde. Bei allen hervorgehobenen Transaktionen sehen wir zunächst einmal an dem grünen Häkchen, dass diese erfolgreich waren.

Die **rot** hervorgehobene Transaktion zeigt an, dass diese storniert wurde.

Die **gelb** markierten Transaktionen zeigen an, dass diese rückerstattet wurden.

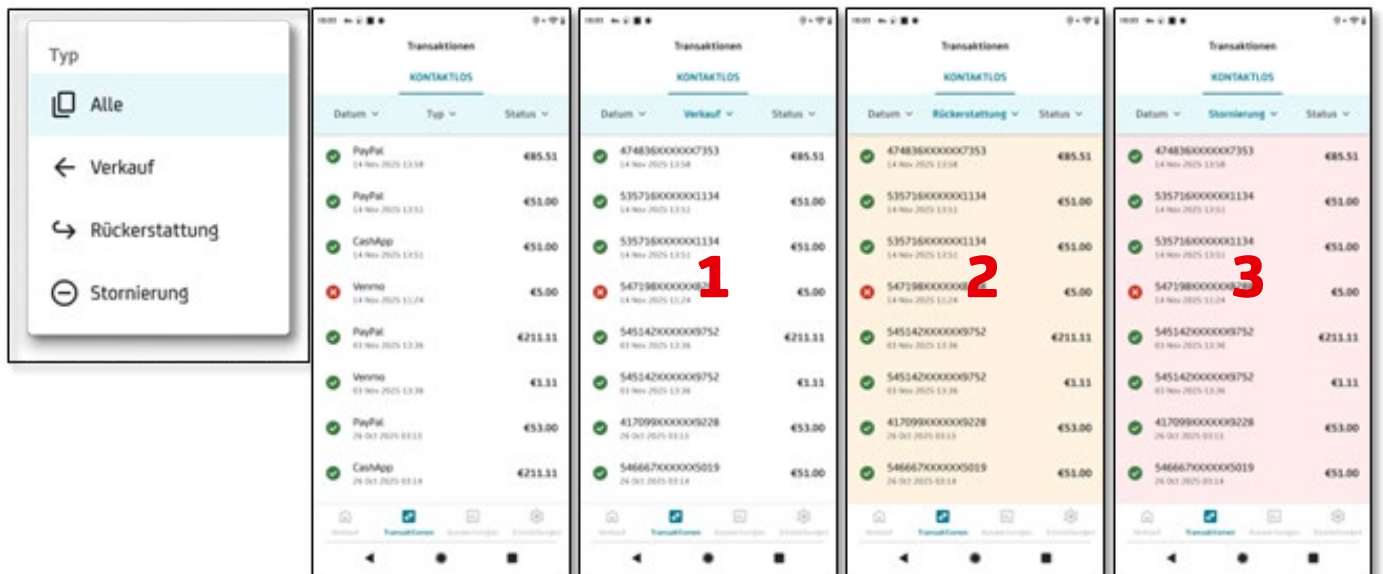
## 9.1. FILTERN NACH DATUM UND UHRZEIT

Es besteht die Möglichkeit, Transaktionen nach einem bestimmten Datumsbereich zu filtern. Nach Anklicken des Datumsbereichs, können Sie das gewünschte Datum samt Uhrzeit auswählen.



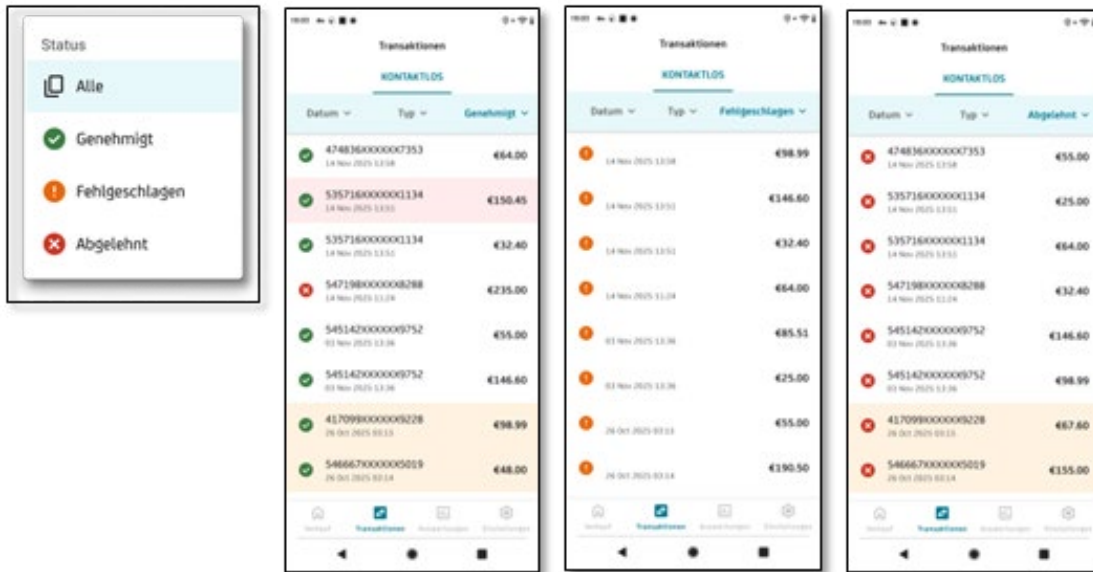
## 9.2. FILTERN NACH (TRANSAKTIONS-) TYP

Wenn Sie nach (Transaktions-) Typ filtern, werden folgende Transaktionen angezeigt: **Verkauf (1)**, **Rückerstattung (2)** und **Stornierung (3)**.



### 9.3. FILTERN NACH STATUS

Wenn Sie nach Status filtern, können Sie nach Transaktionsstatus Genehmigt, Fehlgeschlagen oder Abgelehnt filtern.

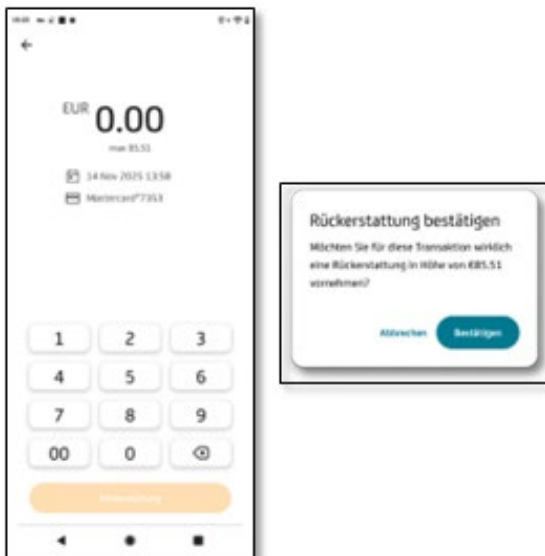


### 10. RÜCKERSTATTUNGEN

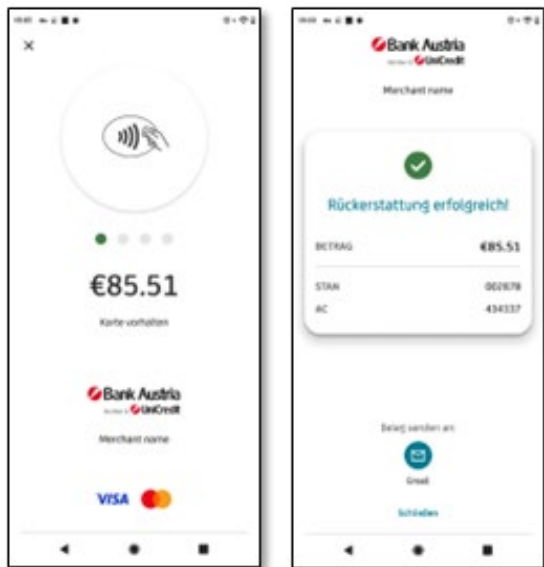
Eine Rückerstattung ist ein Transaktionsprozess, bei dem das Geld an einen Kunden zurückgebucht wird, nachdem ein Kauf getätigt wurde. Dies ist in der Regel der Fall, wenn ein Kunde ein Produkt zurückgibt, eine Dienstleistung storniert oder wenn eine Transaktion falsch verarbeitet wurde.

#### 10.1. DURCHFÜHRUNG EINER RÜCKERSTATTUNG

Um eine Rückerstattung durchzuführen, müssen Sie zunächst die zu erstattende Transaktion im Transaktionsbereich suchen (siehe Transaktionen). Wenn die Transaktion ausgewählt ist, können Sie eine Rückerstattung vornehmen. Es kann jeder beliebige Betrag bis maximal zum Gesamtbetrag der ursprünglichen Transaktion zurückerstattet werden. Geben Sie den Betrag für die Rückerstattung ein und drücken Sie dann Rückerstattung.



Drücken Sie dann **Bestätigen**, um die Rückerstattung einzuleiten und bitten Sie den Kunden, die Karte, die im ursprünglichen Verkauf verwendet wurde, an den Kartenleser zu halten, um die Rückerstattung durchzuführen. **Bitte beachten Sie, eine Rückerstattung ist nicht möglich, wenn dafür eine andere Karte verwendet wird.**



## 11. STORNIERUNG

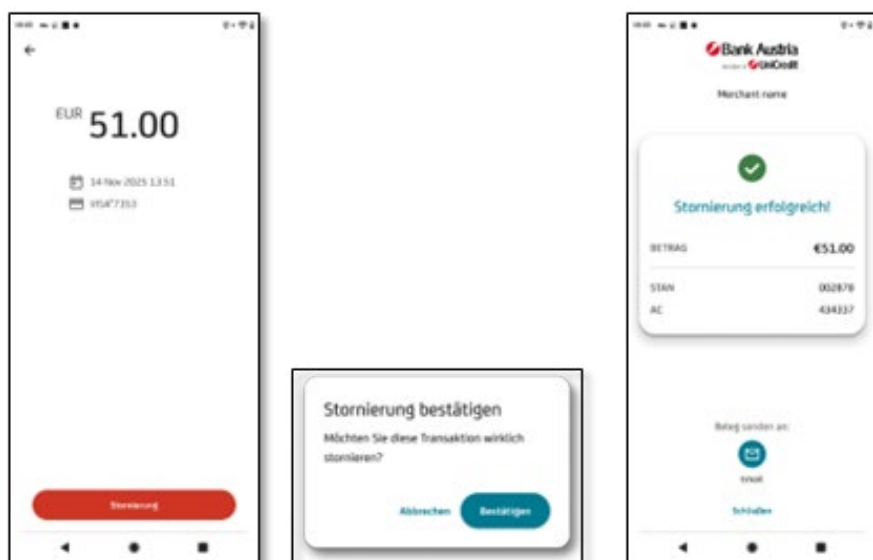
Eine Stornierung ist ein Prozess, bei dem eine zuvor autorisierte Verkaufstransaktion annulliert wird. Stornierungen werden in der Regel getätigt, um Fehler zu korrigieren, z. B. die Eingabe des falschen Betrags oder die Auswahl des falschen Artikels, bevor die Transaktion abgeschlossen wurde.

### 11.1. DURCHFÜHRUNG EINER STORNIERUNG

Stornierungen können nur am selben Tag durchgeführt werden, an dem auch die ursprüngliche Transaktion getätigt wurde. Das Feld Stornierung wird nicht für Transaktionen angezeigt, die älter als der aktuelle Tag sind.

Um eine Stornierung durchzuführen, müssen Sie zunächst die zu stornierende Transaktion im Transaktionsbereich suchen. (siehe Transaktionen).

**Bitte beachten Sie:** Stornierungen sind nur für den kompletten Betrag der Transaktion möglich.



## 12. AUSWERTUNGEN

In dieser Rubrik haben Sie Einblick in Ihre Daten für einen bestimmten Zeitraum: täglich, wöchentlich oder monatlich. Sie können Ihre Suche auch nach Datum und Uhrzeit weiter verfeinern.

Folgende Analysen können angezeigt werden:


- Nettoumsatz
- Rückerstattung/Storno
- Gesamtsumme

Wählen Sie das Symbol Auswertungen aus.



Sie erhalten einen Überblick über die Auswertungen des aktuellen Tages. Sie können sich außerdem durch weitere Tage klicken, indem Sie die Pfeile links und rechts neben dem Datum auswählen.



Sie können auch bestimmte Zeiträume für Ihre Datenanalysen festlegen. Wählen Sie dazu das Kalendersymbol  oben rechts am Bildschirm aus, um den gewünschten Datumsbereich inklusive Uhrzeit anzugeben.

## 13. EINSTELLUNGEN

Der Bereich Einstellungen bietet Ihnen einen Überblick über Ihr Händlerkonto und Ihre Präferenzen, sowie zusätzliche Optionen wie das Einschränken von Unterbrechungen.

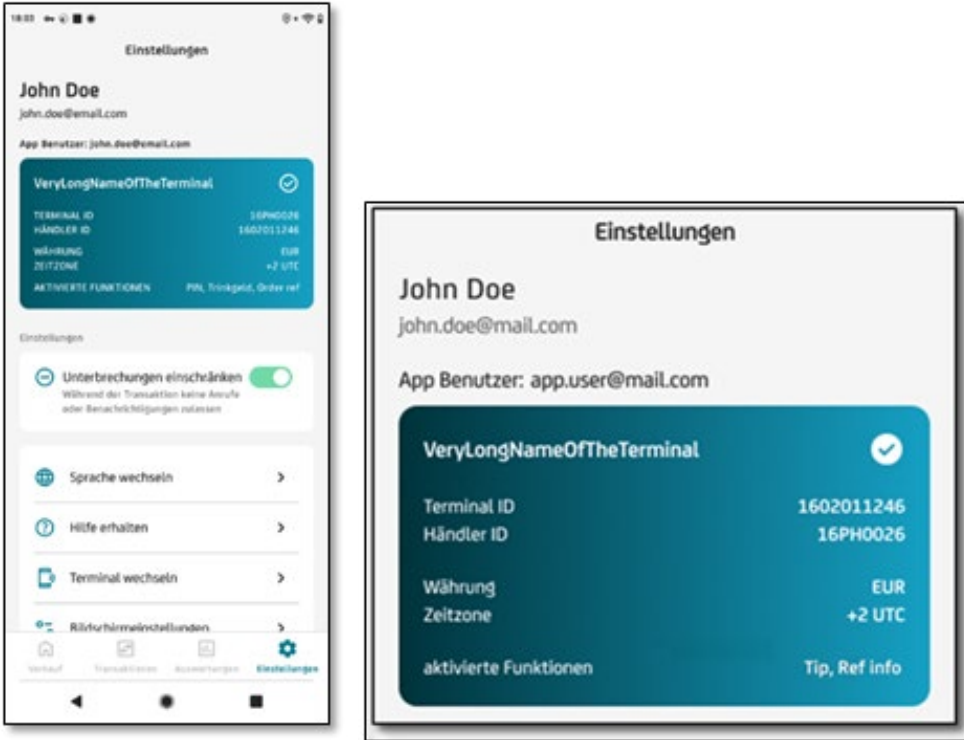


### 13.1. HÄNDLERÜBERSICHT

Hier erhalten Sie eine Übersicht über die Händlerinformationen. Sie sehen den Namen (John Doe) und die E-Mail-Adresse (john.doe@email.com) sowie den aktuellen App-Benutzer (app.user@mail.com). Außerdem können Sie hier eventuelle aktivierte Funktionen des Terminals einsehen (Trinkgeld, Ref Info).

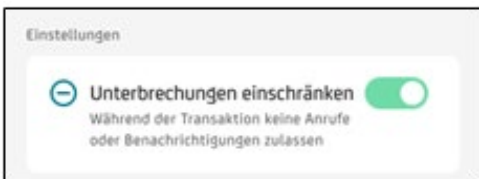
Terminal ID (TID): Dies ist eine eindeutige Kennung, die einem Zahlungsterminal innerhalb des Zahlungsabwicklungssystems eines Händlers zugewiesen wird.

Händler ID (MID): Jedes Terminal (TID) ist einem Standort unter der ID des Händlers (MID) zugeordnet. Wenn der Händler mehrere Filialen hat, ist an der MID ersichtlich, zu welcher Filiale das Terminal gehört.



### 13.2. UNTERBRECHUNGEN EINSCHRÄNKEN

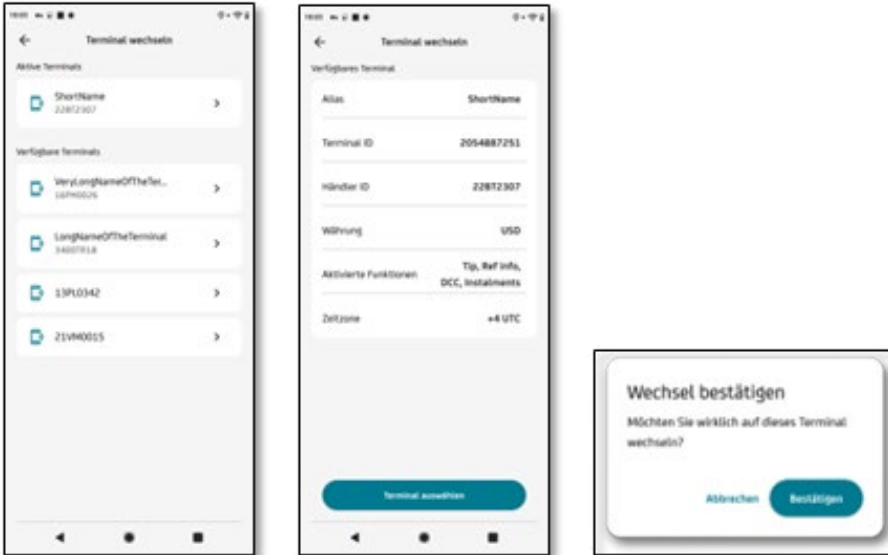
Da die App meistens auf einem Mobiltelefon verwendet wird, empfehlen wir, die Funktion "Unterbrechungen einschränken" zu aktivieren. Damit werden alle Anrufe und Nachrichten, die während der Verarbeitung einer Zahlung auf dem Telefon eingehen, unterdrückt. Dies verhindert, dass Transaktionen fehlschlagen.



### 13.3. TERMINALWECHSEL

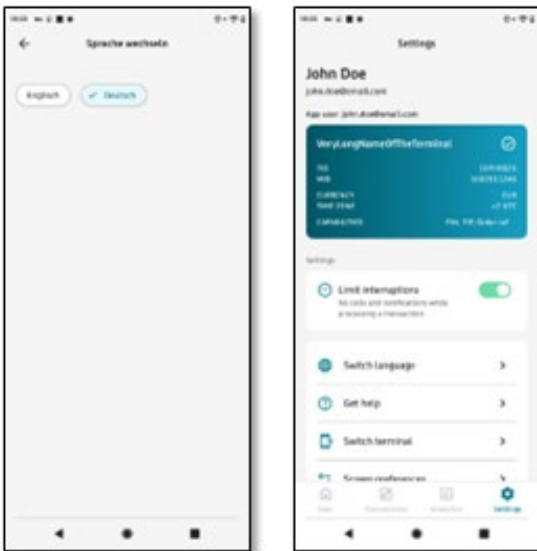
Da ein Gerät von mehreren Benutzern verwendet werden kann, bekommt jeder Benutzer eine eigene Terminal-ID (auch TID oder Terminal) zugewiesen. Ein Terminalwechsel bedeutet, dass ein Benutzer auf ein anderes, ihm zugewiesenes Terminal wechselt, beispielsweise beim Anmelden an einem anderen Gerät. Der Benutzer kann nur zu einem ihm zugewiesenen Terminal wechseln, und jedes Terminal muss immer Bestandteil derselben Filiale sein. Sobald die Option Terminal wechseln ausgewählt wurde, wird eine Liste mit allen zugewiesenen Terminals angezeigt. Wählen Sie das gewünschte Terminal aus und bestätigen Sie Ihre Auswahl.

Im Anhang dieses Handbuchs finden Sie ausführliche Informationen zum Terminalwechsel.



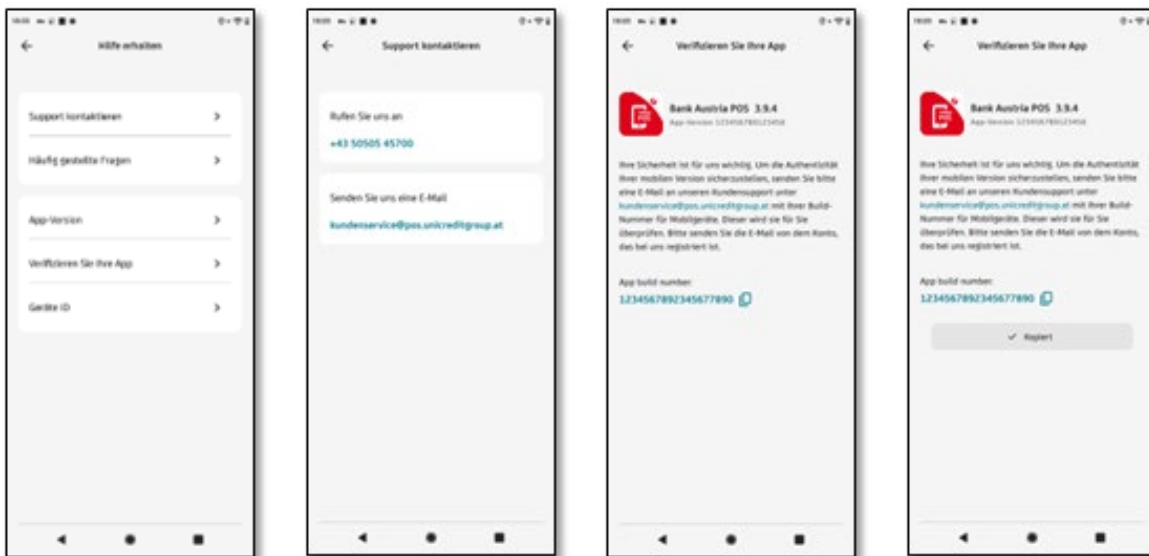
### 13.4. SPRACHEINSTELLUNGEN

Sie können die App in verschiedenen Sprachen verwenden. Wählen Sie die Option Sprache wechseln, suchen Sie Ihre bevorzugte Sprache aus und kehren Sie zum Startbildschirm der Einstellungen zurück. Dieser wird Ihnen nun in der neu ausgewählten Sprache angezeigt.



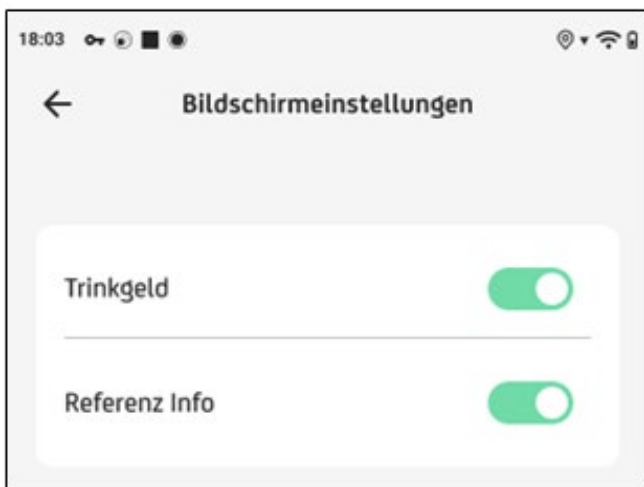
### 13.5. HILFE ERHALTEN

Hier finden Sie die Kontaktinformationen des Kundenservices, häufig gestellte Fragen sowie die App-Version, die Funktion zur Verifizierung Ihrer App und die Geräte ID.



### 13.6. BILDSCHIRMEINSTELLUNGEN

In diesem Abschnitt haben Sie die Möglichkeit, die Trinkgeldfunktion zu aktivieren bzw. zu deaktivieren. Referenz Info sollte im aktuellen Produkt nicht verwendet werden. Wenn Referenz Info in den Bildschirmeneinstellungen aktiviert ist, schalten Sie dies bitte aus. Wenn Sie während eines Verkaufs aufgefordert werden, Referenz Info einzugeben, geben Sie nichts ein, sondern überspringen Sie diesen Schritt.



## ANHANG

### 14. WARUM KANN MEIN GERÄT EINE KONTAKTLOSE KARTE NICHT LESEN?

Verfügt Ihr Smartphone über NFC? Wenn Sie sich nicht sicher sind, schlagen Sie bitte in der dazugehörigen Bedienungsanleitung nach.

Wenn NFC vorhanden ist, müssen Sie sicherstellen, dass NFC aktiviert ist.

#### 14.1. SO SCHALTEN SIE NFC EIN

Möglicherweise benötigen Sie hierzu die Bedienungsanleitung Ihres Smartphones, generell gehen Sie wie folgt vor:

1. Gehen Sie zu Einstellungen > mehr.
2. Aktivieren Sie die Funktion NFC

Die Android Beam-Funktion wird ebenfalls automatisch aktiviert.

Wenn sich Android Beam nicht automatisch einschaltet, aktivieren Sie diese Funktion manuell. Die NFC-Funktionen von Smartphones arbeiten mit Android Beam zusammen. Wenn Android Beam deaktiviert ist, kann dies die Freigabekapazität von NFC einschränken. Manchmal verhindert der NFC-Cache möglicherweise, dass die App Karten liest.

#### 14.2. LEEREN DES CACHES

1. Starten Sie das Gerät neu
2. Öffnen Sie "Einstellungen" auf Ihrem Smartphone
3. Tippen Sie auf "Verbundene Geräte" > "Verbindungseinstellungen" > NFC
4. Deaktivieren Sie „NFC verwenden“ für eine Minute und aktivieren Sie es danach wieder

Löschen Sie den "Cache" im NFC-Dienst:

1. Öffnen Sie "Einstellungen"
2. Tippen Sie auf Apps > Alle anzeigen # Apps
3. Tippen Sie auf die 3 vertikalen Punkte " " oben rechts auf dem Bildschirm
4. Tippen Sie auf System anzeigen
5. Tippen Sie auf NFC-Dienst
6. Tippen Sie auf Speicher & Cache
7. Tippen Sie NUR auf Cache leeren
8. Starten Sie das Gerät neu und versuchen Sie (erneut), eine Zahlung entgegenzunehmen

### 15. SOFTPOS BENUTZERKONTEN

Wenn ein Händler für SoftPOS aufgesetzt wird, wird dabei auch ein SoftPOS Geschäftsinhaber-Konto erstellt. Der Benutzername dieses Kontos ist die E-Mail-Adresse des Händlers. Dieses SoftPOS-Geschäftsinhaber-Konto ist immer mit der MID (Merchant ID) des Mutterunternehmens verknüpft.

**Bei Unternehmen mit nur einer SoftPOS-Filiale:** Sobald der/die Geschäftsinhaber:in das Händlerportal aktiviert hat (siehe Händlerportal-Leitfaden), kann sich der/die Geschäftsinhaber:in mit diesen Anmeldedaten in der SoftPOS-App anmelden. Die App wird daraufhin alle Transaktionen an diese einzelne Filiale zuweisen.

**Bei Unternehmen mit mehreren SoftPOS-Filialen:** Nach der Aktivierung des Händlerportalzugangs (siehe Händlerportal-Leitfaden) muss der/die Geschäftsinhaber:in zusätzlich für sich selbst noch ein SoftPOS-Schreiber-Konto erstellen, wenn er/sie Zahlungen mit der SoftPOS-App entgegennehmen möchte. Benutzer mit einer SoftPOS-Schreiber-Rolle sind einer bestimmten Filiale zugewiesen und nur durch Erstellung dieses zusätzlichen Benutzerkontos kann die SoftPOS-App bei Verwendung unterscheiden, welcher Filiale Transaktionen zugewiesen sind.

**Wenn es in einer Filiale neben dem SoftPOS-Geschäftsinhaber noch weitere Personen** gibt, die Transaktionen über die SoftPOS-App vornehmen, müssen für diese Personen ebenfalls im Händlerportal (siehe Händlerportal Leitfaden) ein neuer Benutzer mit SoftPOS-Schreiber-Rolle erstellt und diese dann der jeweiligen SoftPOS-Filiale zugewiesen werden. Sobald die Schreiber dann ihre Nutzer im Händlerportal aktiviert haben, können sie sich mit den gesetzten Anmeldedaten in der SoftPOS-App anmelden.

## 16. TERMINALWECHSEL - WISSENSWERTES



### Wichtige Begriffe

**Händler/Juristische Person (Merchant/Legal Entity):** Bezieht sich auf die gesetzlich anerkannte eingetragene Geschäftseinheit (wie z.B. eine GmbH).

**Geschäft/Filiale (Store/Outlet):** Bezieht sich auf einzelne Standorte oder Zweige des Unternehmens, die unter der juristischen Person tätig sind. Das physische Geschäft oder Gebäude, in dem sich der App-Benutzer derzeit befindet und arbeitet

**App-Benutzer (App User):** Person(en), die das Gerät, auf dem sich die SoftPOS-App befindet, verwenden.

**Terminal:** Wenn sich ein Benutzer bei einem SoftPOS-Gerät anmeldet, wird eine TID (Terminal ID) erstellt. Diese TID ist diesem Benutzer und dem bestimmten Gerät fest zugewiesen und kann nicht auf einem anderen SoftPOS-Gerät verwendet werden. Ein Benutzer kann in derselben Filiale mehrere TIDs auf verschiedenen Geräten haben. Wenn sich ein Benutzer bei einem SoftPOS-Gerät anmeldet, das mit einer anderen Filiale verknüpft ist, werden alle vorherigen TIDs von diesem Gerät gelöscht.

**Gerät (Device):** Das Endgerät, auf dem die SoftPOS-App installiert ist. Auf einem Gerät können mehrere Benutzer angemeldet sein, wobei jeder Benutzer seine eigene Terminal-ID (TID) zugewiesen bekommt.

### 16.1. WER HAT ZUGRIFF AUF DIE SOFTPOS-APP?

Das Benutzerkonto eines SoftPOS-Geschäftsinhabers ist immer mit der MID (Merchant ID) des Mutterunternehmens verknüpft. Wenn das Unternehmen nur eine Filiale hat, die SoftPOS verwendet, dann kann sich der SoftPOS-Geschäftsinhaber in der SoftPOS-App anmelden, sobald sein Nutzer im Händlerportal aktiviert wurde.

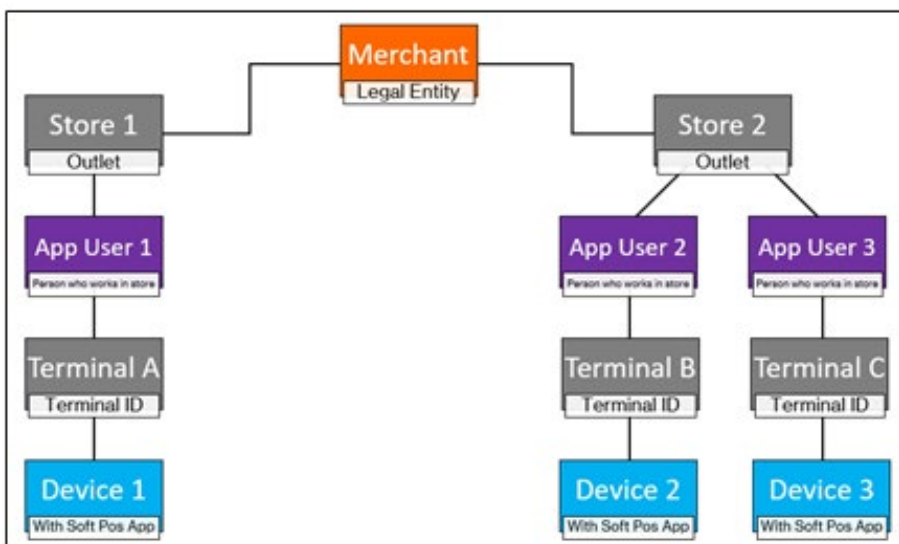
Zusätzlich können Benutzer mit SoftPOS-Schreiber-Konten angelegt werden. Diese müssen einer bestimmten Filiale zugewiesen werden und können nach Aktivierung ihres Benutzers dann auch die SoftPOS-App verwenden.

Benutzer, die im Händlerportal als **Geschäftsinhaber** oder **Schreiber** aufgesetzt sind können sich nicht in die SoftPOS-App einloggen. Das geht erst, wenn sie zusätzlich als **SoftPOS-Geschäftsinhaber** bzw. als **SoftPOS-Schreiber** angelegt wurden.

Der Nutzer eines SoftPOS-Geschäftsinhaber-Kontos, kann ebenfalls nicht direkt auf die SoftPOS-App zugreifen, wenn das Unternehmen mehr als eine SoftPOS-Filiale hat. Erst muss er sich noch zusätzlich ein SoftPOS-Schreiber-Konto erstellen, bevor er Zahlungen mit der SoftPOS-App entgegennehmen kann.

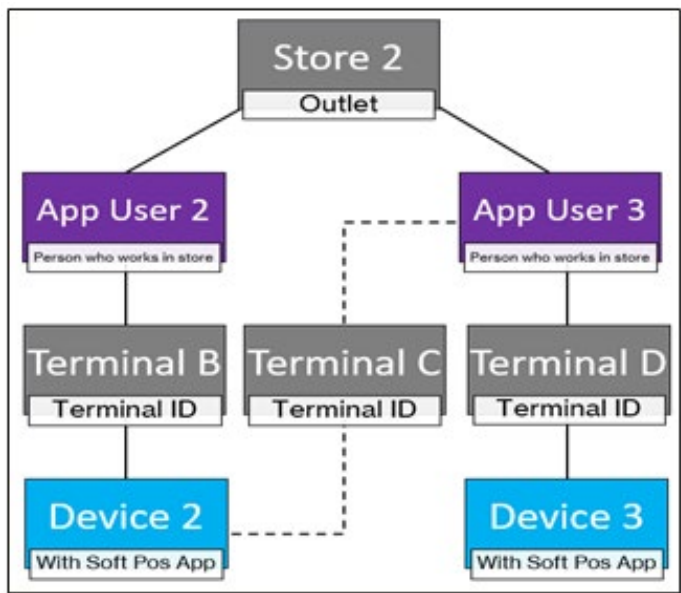
Wenn sich ein SoftPOS-App-Nutzer zum ersten Mal auf einem Gerät einloggt, wird ihm eine TID auf diesem Gerät erstellt. Diese TID ist einzig und allein für diesen SoftPOS-App-Nutzer auf diesem Gerät bestimmt. Das bedeutet, ein einzelner SoftPOS-App-Nutzer kann je nach Anzahl der verwendeten SoftPOS-Geräte einer Filiale mehrere TIDs haben.

**Bild unten:** Hier sehen wir einen Händler mit zwei Filialen. Filiale 1 (Store 1) hat einen Mitarbeiter und einen SoftPOS-App-Nutzer (App User 1). Filiale 2 (Store 2) hat zwei Mitarbeiter und zwei SoftPOS-App-Nutzer. Jeder SoftPOS-App-Nutzer hat Zugriff auf jeweils ein Gerät (Device 1-3), was bedeutet, dass für jeden eine TID (Terminal 1-3) erstellt wurde.



App-Benutzer 2 und 3 arbeiten beide in derselben Filiale. Diese verfügt über zwei SoftPOS-Geräte (Devices 2 und 3). Beide App-Benutzer können sich an beiden Geräten anmelden und diese für Transaktionen verwenden.

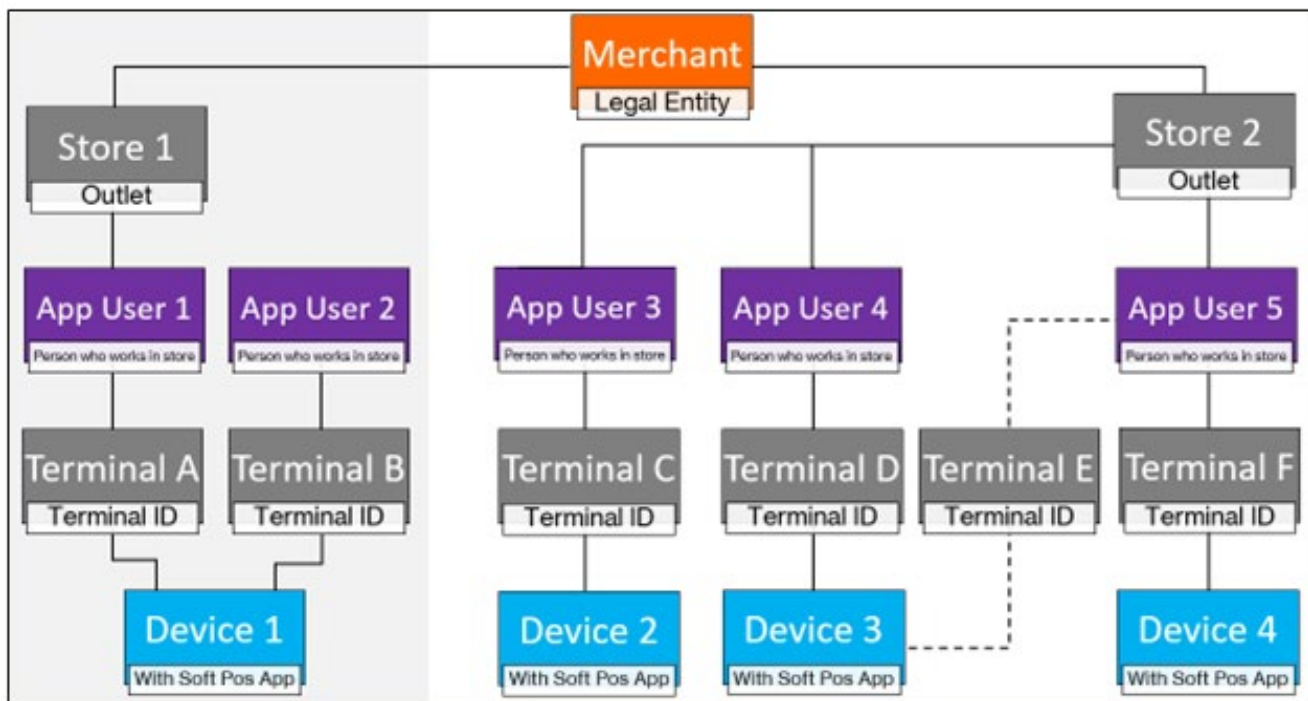
Bild unten: SoftPOS-App-Benutzer 3 hat sich mit den gleichen Anmeldedaten bei SoftPOS-Gerät 2 und 3 angemeldet. Das bedeutet, dass SoftPOS-App-Benutzer 3 beide Geräte verwenden kann und auf jedem Gerät eine andere TID (ein anderes Terminal) hat. SoftPOS-Gerät 2 sind also 2 TIDs zugewiesen, eine für SoftPOS-Benutzer 2 und eine für Benutzer 3.



**Bild unten:**

**Geschäft 1:** In diesem Geschäft sind 2 SoftPOS-Benutzer bei Gerät 1 angemeldet. Aus diesem Grund gibt es 2 TIDs/Terminals auf einem Gerät (eine für jeden Benutzer).

**Geschäft 2:** Dieses Geschäft hat 3 SoftPOS-Benutzer und 3 Geräte, aber 4 TIDs/Terminals. Dies liegt daran, dass SoftPOS-Benutzer 5 bei Gerät 3 und 4 angemeldet ist.



## 16.2. BENUTZER, DIE ZU EINER ANDEREN FILIALE WECHSELN

Wenn SoftPOS-App-Nutzer 5 von Filiale 2 zu Filiale 1 wechselt (siehe Händlerportal-Leitfaden für die Benutzerzuordnung zu einer anderen Filiale), werden die ihm zugewiesenen TIDs auf Gerät 3 und 4 deaktiviert. Beim Anmelden auf Gerät 1 wird dem SoftPOS-Nutzer 5 dann eine komplett neue TID erstellt.

## 16.3. KANN EIN BENUTZER DIE SOFTPOS-APP IN MEHREREN FILIALEN VERWENDEN?

Ja, ein Geschäftsinhaber kann unsere SoftPOS-Lösung in mehreren Filialen nutzen, benötigt aber pro Filiale ein **SoftPOS-Schreiber-Konto**. Grund dafür ist, dass jeder SoftPOS-Schreiber-Nutzer mit einer bestimmten Filiale (den MID dieser Filiale) verbunden ist. Dies ist notwendig, damit die SoftPOS-App weiß, wo die Transaktionen jeweils verbucht werden müssen.

Jedes Mal, wenn ein Händler ein neues Geschäftsinhaber- oder Schreiber-Konto erstellt, erhält dieser neue Nutzer eine E-Mail für die Registrierung im Händlerportal mit individuellen Zugangs- und Aktivierungsdetails. Diese werden für die Anmeldung in der SoftPOS-App verwendet.

### Wie erhält ein Nutzer Zugang zur SoftPOS-App mehrerer Filialen?

1. Für jede Filiale, in der der Benutzer die SoftPOS-App verwenden möchte, muss ein separater SoftPOS Schreiber-Nutzer angelegt werden.
2. Jedem SoftPOS-Schreiber-Nutzer muss dann die entsprechende SoftPOS-Filiale zu gewiesen werden.
3. Der Nutzer erhält für jedes neu erstellte Konto eine Aktivierungs-E-Mail.

### Wie kann dieser Mehrfach-Zugang aktiviert werden?

Um einem Nutzer Zugang zu mehreren Filialen einzurichten, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Loggen Sie sich im Händlerportal als SoftPOS-Geschäftsinhaber ein, gehen Sie zum Bereich Benutzer, erstellen Sie ein neues SoftPOS-Schreiber-Konto
2. Weisen Sie dem neuen SoftPOS-Schreiber-Konto die gewünschte Filiale (MID) zu
3. Wiederholen Sie den Vorgang für alle gewünschten Benutzer und Filialen
4. Die neu angelegten Benutzer erhalten daraufhin eine E-Mail zur Kontoaktivierung
5. Danach können sie sich in die SoftPOS-App mit den Zugangsdaten der jeweiligen Filiale einloggen

**Referenz.** Weitere Informationen finden Sie im Händlerportal-Leitfaden unter dem Abschnitt Mein Unternehmen, Benutzer.

**Bitte beachten Sie:** Ein Benutzer mit einem Geschäftsinhaber- oder Schreiber-Profil hat keinen Zugriff auf die SoftPOS-App. Dafür ist es notwendig, im Händlerportal das zusätzliche Profil eines **SoftPOS-Geschäftsinhabers** bzw. **SoftPOS-Schreibers** anzulegen.

## 16.4. WIE SETZEN SICH DIE GEBÜHREN ZUSAMMEN?

Für jedes Gerät, das monatlich SoftPOS-Transaktionen abwickelt, wird Ihnen eine Gebühr berechnet. Wenn Sie ein Gerät mit drei Nutzern haben, wird Ihnen nur das Gerät in Rechnung gestellt, nicht aber die drei Nutzer.

Wenn Sie über zwei SoftPOS-Geräte verfügen, aber beispielsweise in einem Monat nur mit einem Gerät Transaktionen durchgeführt haben, dann wird Ihnen eine Gebühr nur für das Gerät berechnet, welches eingesetzt wurde.

## 17. ANTWORTCODES

Ein Antwortcode erscheint, wenn es bei der Verwendung der SoftPOS-App ein Problem gibt.

Nachfolgend finden Sie eine vollständige Liste aller Antwortcodes, die bei der Benutzung der SoftPOS-App auftreten können.

<b>Antwortcode</b>	<b>Bedeutung</b>
00.....	Erfolg
01.....	Wenden Sie sich an den Kartenaussteller (01)
02.....	Wenden Sie sich an den Kartenaussteller (02)
03.....	Ungültige Händlernummer (03)
04.....	Karte einbehalten (04)
05.....	Zahlung abgelehnt (Do not honor) (05)
06.....	Systemfehler (06)
07.....	Karte einbehalten (07)
08.....	Wenden Sie sich an den Kartenaussteller (08)
09.....	Bitte warten (09)
10.....	Teilweise genehmigt (10)
11.....	Genehmigt (VIP) (11)
12.....	Ungültige Transaktion (12)
13.....	Ungültiger Betrag (13)
14.....	Ungültige Karte (14)
15.....	Weiterleitung an Kartenaussteller nicht möglich (15)
17.....	Stornierung durch den Kunden (17)
19.....	Transaktion erneut eingeben (19)
21.....	Keine Maßnahme ergriffen (21)
25.....	Datensatz in der Datei kann nicht gefunden werden (25)
28.....	Auf die Datei kann nicht zugegriffen werden (28)
29.....	Dateiaktualisierung nicht erfolgreich, Acquirer kontaktieren (29)
30.....	Systemfehler (30)
31.....	Formatfehler (31)
32.....	Teilweise genehmigt (32)
33.....	Karte abgelaufen (33)
34.....	Karte einbehalten (34)
35.....	Acquirer kontaktieren. Karte einbehalten (35)
36.....	Gesperrte Karte. Karte einbehalten (36)
37.....	Karte einbehalten (37)
38.....	PIN-Eingabeversuche überschritten (38)
39.....	Kein Guthabenkonto (39)
40.....	Funktion wird nicht unterstützt (40)
41.....	Karte als verloren gemeldet. Karte einbehalten (41)
42.....	Kein universelles Konto (42)
43.....	Karte als gestohlen gemeldet. Karte einbehalten (43)
51.....	Unzureichende Geldmittel (51)
52.....	Kein Girokonto (52)
53.....	Kein Sparkonto (53)

54.	.....Karte abgelaufen (54)
55.	.....Falsche PIN (55)
56.	.....Unbekannte Karte (56)
57.	.....Ursprüngliche Transaktion nicht gefunden (57)
58.	.....Unbekanntes Terminal (58)
59.	.....Verdacht auf Betrug (59)
60.	.....PIN ist erforderlich (60)
61.	.....Auszahlungslimit überschritten (61)
62.	.....Gesperrte Karte (62)
63.	.....Sicherheitsverletzung (63)
64.	.....Betrag höher als urspr. Transaktion (64)
65.	.....Wiederholen Sie den Versuch im Kontaktmodus (65)
66.	.....Karte einbehalten (66)
67.	.....Karte einbehalten (67)
68.	.....Verzögerte Antwort (68)
75.	.....PIN-Eingabeversuche überschritten (75)
76.	.....Falsche PIN (76)
77.	.....Kartenaussteller unterstützt den Dienst nicht (77)
78.	.....Kunde nicht berechtigt für POS (78)
79.	.....Systemfehler (79)
80.	.....Netzwerkfehler (80)
81.	.....PIN-Kryptografiefehler (81)
82.	.....Zeitüberschreitung bei Transaktionen (82)
83.	.....Fehler bei der Kommunikation (83)
85.	.....Fehler bei der Kontonummer, Adresse oder CVV2-Verifizierung (85)
86.	.....PIN-Validierung nicht möglich (86)
87.	.....Cashback-Betrag abgelehnt (87)
88.	.....Kryptografischer Fehler (88)
89.	.....Fehler bei der Authentifizierung (89)
90.	.....Cut-off-Verfahren ist im Gange (90)
91.	.....Kartenaussteller vorübergehend nicht erreichbar (91)
92.	.....Ungültiger Kartentyp (92)
93.	.....Die Transaktion kann nicht identifiziert werden. Verstoß gegen das Gesetz (93)
94.	.....Doppelte Transaktion (94)
95.	.....Fehler beim Abgleich (95)
96.	.....Systemfehler (96)
97.	.....Systemfehler (97)
98.	.....Systemfehler (98)
99.	.....Systemfehler (99)
11000	.....Unvollständige Transaktion – ausstehende Umkehrung des Timeouts (11000)
11008	.....Fehler bei der Verarbeitung (11008)
11009	.....PIN-Pad nicht initialisiert (11009)
11010	.....Wiederholen Sie den Versuch im Kontaktmodus (11010)

- 11011 .....Abgelaufen unvollständig (11011)
- 11012 .....Technische Umkehr fehlgeschlagen (11012)
- 11013 .....Prozessor nicht gefunden (11013)